

**STUDI PERSEPSI PENUMPANG TENTANG TINGKAT
PELAYANAN DI STASIUN KERETA API PADANG
DENGAN MENGGUNAKAN METODA ANALISIS
HIRARKI PROSES (AHP)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Penyelesaian Pendidikan Program Strata-1

Pada Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik

Universitas Andalas

Oleh :

MUTHIA RAHMADHANI

1310922043

Pembimbing:

BAYU MARTANTO ADJI, Ph.D

YOSRITZAL, Ph.D



UNTUK KEJAJARAN BANGSA

**JURUSAN TEKNIK SIPIL – FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2017**

ABSTRAK

*Kebutuhan akan transportasi yang semakin besar menjadikan moda transportasi Kereta Api semakin diminati oleh masyarakat luas. Sehingga harus diimbangi dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh PT KAI terutama pada para penumpang di stasiun. Pada kenyataannya pelayanan dan fasilitas yang diterima oleh penumpang belum maksimal dan masih dirasakan kurang serta belum sesuai dengan standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan sebuah prioritas perbaikan terhadap peningkatan dan perbaikan standar pelayanan minimum di stasiun Kereta Api Padang sesuai dengan PM No. 48 Tahun 2015. Penelitian ini menggunakan metoda *Random* sampling untuk pengambilan sampel pada responden yang berjumlah 300 orang responden yang didapatkan dari penyebaran kuisioner di lapangan yang diberikan pada penumpang Kereta Api di Stasiun Kereta Api Padang. Terdapat 32 atribut pertanyaan yang berkaitan dengan fasilitas dan layanan yang ada di Stasiun Kereta Api Padang yang dibagi menjadi enam faktor utama yaitu faktor keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan. Pengambilan keputusan dan analisis menggunakan metoda analisis hirarki proses (AHP) dimana didapatkan 10 (sepuluh) peringkat teratas atribut fasilitas dan pelayanan yang yarus diperbaiki/dibenahi di stasiun kereta api padang yaitu (1) Ketersediaan toilet penumpang difabel, (2) Ketersediaan Ruang khusus Ibu menyusui, (3) Ketersediaan kursi roda dan tandu, (4) Ketersediaan fasilitas penumpang difabel, (5) Ketersediaan informasi gangguan perjalanan KA, (6) Ketersediaan informasi angkutan lanjutan, (7) Ketersediaan perlengkapan P3K, (8) Area toilet yang bersih dan memiliki sirkulasi udara yang baik, (9) Ketersediaan nomor-nomor telepon darurat, dan (10) Ketersediaan Ruang boarding dengan tempat duduk. Dalam menentukan uji konsistensi pengaruh menggunakan metoda AHP didapatkan nilai indeks konsistensi hirarki (CCI) sebesar 0,160 dan nilai rasio konsistensi hirarki (CRH) sebesar $0,096 < 10\%$ menunjukkan bahwa hirarki konsisten dan akurasi tinggi.*

Kata Kunci : Stasiun Kereta Api Padang, Standar Pelayanan Minimum, Kepentingan, Kepuasan, Metoda AHP