

ABSTRAK

Nadia Rizky Ananda. Nim 5183550019: Analisis Efektivitas Kereta Api Komuter KRD Sri Lelawangsa Sebagai Transportasi Lokal Medan - Binjai Dengan Menggunakan Metode CSI (*Costumer Satisfaction Index*). Skripsi. Fakultas Teknik Universitas Negeri Medan.2023.

Pada saat ini kebutuhan akan jasa transportasi diikuti dengan semakin tingginya tingkat kegiatan masyarakat untuk mengurangi jumlah angka kemacetan lalu lintas yang didominasi oleh kendaraan pribadi setiap harinya. Transportasi merupakan unsur penting yang mempunyai fungsi sebagai urat nadi dalam kehidupan dan digunakan untuk memudahkan aktivitas manusia dalam kehidupan sehari – hari. Dalam memenuhi kebutuhan tersebut diperlukan adanya jasa transportasi yang meningkat baik kuantitas maupun kualitas yang melingkupi keamanan, kenyamanan, tepat waktu dan efisien. Kereta Api Komuter KRD Sri Lelawangsa merupakan salah satu angkutan umum berkapasitas besar yang mampu mendukung kebutuhan pergerakan masyarakat dan merupakan kereta komuter dengan kelas ekonomi Medan-Binjai ataupun sebaliknya. Metode yang digunakan ialah metode *Costumer Satisfaction Index* (CSI) yakni merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. Proses pengambilan data yakni dengan membagikan kuesioner kepada penumpang Kereta Api Srilelawangsa dengan jumlah sample yang didapatkan yakni sebanyak 110 orang. Hasil dari kuesioner ini didapat bahwa karakteristik penumpang kereta api komuter KRD Sri Lelawangsa mayoritas adalah penumpang wanita sebanyak 73%, usia penumpang mayoritas adalah usia produktif adalah 18-25 tahun sebesar 71%, pekerjaan penumpang mayoritas adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 63%, mayoritas penumpang memiliki penghasilan kurang dari Rp500.000 per bulannya yakni sebanyak 48%, maksud perjalanan penumpang mayoritas untuk kuliah/sekolah sebanyak 45% dan intensitas perjalanan yang dilakukan penumpang mayoritas sering menggunakan Kereta Api Srilelawangsa yakni sebanyak 41%. Hasil Analisis Indikator Efektivitas kereta api srilelawangsa dapat dikatakan efektif untuk transportasi lokal medan – binjai dilihat dengan membandingkan pedoman efektivitas kereta api sesuai dengan standart yang berlalu dengan kondisi eksisting yang terjadi dan memiliki perbedaan dengan transportasi lain yakni aman, nyaman, jadwal yang teratur, waktu tempuh kedatangan ke tempat tujuan yang tepat waktu dan memiliki harga yang ekonomis, dan lebih mudah untuk dijangkau. Berdasarkan hasil perhitungan transportasi kereta api komuter KRD Sri Lelawangsa berhasil memperoleh nilai 82,11%, berdasarkan tabel yang dikemukakan oleh Irawan pada tahun 2004 bahwa nilai tersebut berarti sangat efektif. Dengan begitu Kereta Api Srilelawangsa dapat digunakan sebagai transportasi lokal Medan – Binjai ataupun sebaliknya.

Kata Kunci : Transportasi, Komuter, *Costumer Satisfaction Index*

ABSTRACT

Nadia Rizky Ananda. Nim 5183550019: Analisis Efektivitas Kereta Api Komuter KRD Sri Lelawangsa Sebagai Transportasi Lokal Medan - Binjai Dengan Menggunakan Metode CSI (*Costumer Satisfaction Index*). Skripsi. Fakultas Teknik Universitas Negeri Medan.2023.

At this time the need for transportation services is followed by an increasingly high level of community activity to reduce the number of traffic congestion figures which are dominated by private vehicles every day. Transportation is an important element that has a function as a lifeline in life and is used to facilitate human activities in daily life. In meeting these needs, transportation services are needed to increase both quantity and quality which includes safety, comfort, punctuality and efficiency. The KRD Sri Lelawangsa Commuter Train is one of the large-capacity public transportation capable of supporting the needs of community movement and is a commuter train with the Medan-Binjai economy class or otherwise. The method used is the Costumer Satisfaction Index (CSI) method, which is an index to determine the level of overall customer satisfaction with an approach that considers the level of importance of the measured product or service attributes. The data collection process is by distributing questionnaires to Srilelawangsa Train passengers with the number of samples obtained of 110 people. The results of this questionnaire found that the characteristics of commuter train passengers KRD Srilelawangsa the majority are female passengers as a lot of 73%, the age of the majority of passengers is productive age is 18-25 years old by 71%, the majority of passenger jobs are students / university students as 63%, the majority of passengers have an income of less than Rp500,000 per month by 48%, the purpose of passenger travel is mostly for college / school as much of 45% and the intensity of travel made by the majority of passengers often use the Srilelawangsa Train at 41%. The results of the Analysis of the Effectiveness Indicators of the Srilelawangsa train can be said to be effective for local transportation Medan - Binjai seen by comparing the effectiveness guidelines of the train in accordance with the standards that pass with the existing conditions that occur and have differences with other transportation, safety, comfort, scheduled arrival time to the destination that is on time and has an economical price, and easier to reach. Based on the results of the calculation of commuter train transportation KRD Sri Lelawangsa managed to get a value of 82.11%, based on the table proposed by Irawan in 2004 that this value means very effective. That way the Srilelawangsa Train can be used as local transportation Medan - Binjai or the other way around.

Keywords: Transportation, Commuter, Costumer Satisfaction Index