

DAFTAR ISI

ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	2
C. Rumusan Masalah.....	2
D. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
E. Batasan Masalah.....	3
BAB II GAMBARAN UMUM	4
A. Kondisi Geografis	4
B. Kondisi Demografi Provinsi Jawa Barat.....	4
C. Kondisi Wilayah Kajian	6
BAB III KAJIAN PUSTAKA	16
A. Perkeretaapian	16
B. Stasiun Kereta Api.....	16
C. Pelayanan	16
D. Kepuasan Pelayanan	17
E. Kualitas Pelayanan	17
F. Penentuan Sampel	19
G. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	19
H. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	21
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Alur Pikir	24
B. Bagan Alir Penelitian	24
C. Teknik Pengumpulan Data	26
D. Teknik Analisis Data	27
E. Lokasi Dan Jadwal Penelitian	27
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMECAHAN MASALAH.....	29

A. Analisis Karakteristik Penumpang	29
B. Kondisi Pelayanan <i>Ticketing</i> Setelah Peralihan Menjadi KAI Access	36
C. Analisis Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Terhadap Pelayanan <i>Ticketing</i> Menggunakan KAI Access	43
D. Usulan Penanganan Masalah.....	55
KESIMPULAN DAN SARAN	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Tabel Laju Pertumbuhan Penduduk Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Barat tahun 2022.....	5
Tabel II. 2 Klasifikasi Kelas Stasiun Lintas Bandung-Cicalengka.....	6
Tabel II. 3 Volume Penumpang pada Kereta Api Lokal Bandung Raya	7
Tabel II. 4 Data Pengguna aplikasi KAI Access	8
Tabel III. 1 Tingkatan Skala Penilaian	19
Tabel V. 1 Volume Penumpang Tahun 2022	29
Tabel V. 2 Uji Validitas.....	45
Tabel V. 3 Uji Reliabilitas	46
Tabel V. 4 Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan	47
Tabel V. 5 Nilai Hasil Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Ticketing Pada Kereta Api Lokal Bandung Raya	47
Tabel V. 6 Tabel Perhitungan MIS dan MSS	52
Tabel V. 7 Hasil Perhitungan Nilai WF dan WS	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1	Diagram Pertumbuhan Jumlah Penduduk Provinsi Jawa Barat	4
Gambar II. 2	Peta Kerja Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Wilayah Jawa Bagian Barat	6
Gambar II. 3	Tampilan Fitur Pembatalan Tiket Pada KAI Access	9
Gambar II. 4	Tampilan Fitur Ubah Jadwal Tiket Pada KAI Access	9
Gambar II. 5	Tampilan Fitur Pembelian Tiket Kereta Api Lokal pada KAI Access	10
Gambar II. 6	Tampilan Fitur <i>E-Boarding</i> Pass Pada KAI Access	11
Gambar II. 7	Tampilan Stasiun Keberangkatan dan Stasiun Tujuan, Jadwal Keberangkatan dan Jumlah Penumpang Aplikasi KAI Access	12
Gambar II. 8	Tampilan Pemesanan Tiket di Aplikasi KAI Access	13
Gambar II. 9	Tampilan Konfirmasi Pemesanan Aplikasi KAI Access	14
Gambar II. 10	Melakukan <i>Boarding Pass</i> di Meja Petugas	15
Gambar III. 1	Diagram Kartesius " <i>Importance-Performance Analysis</i> "	20
Gambar IV. 1	Bagan Alir Penelitian	25
Gambar V. 1	Persentase Jumlah Jenis Kelamin	30
Gambar V. 2	Persentase Jumlah Usia	31
Gambar V. 3	Persentase Jumlah Jenis Pekerjaan	31
Gambar V. 4	Persentase Jumlah Pendapatan	32
Gambar V. 5	Persentase Karakteristik Tujuan Perjalanan	32
Gambar V. 6	Persentase Karakteristik Alasan Menggunakan KA	33
Gambar V. 7	Persentase Jumlah Stasiun Tujuan	33
Gambar V. 8	Persentase Penggunaan Moda Transportasi Dari Stasiun Ke Tujuan	34
Gambar V. 9	Persentase Moda Transportasi Lanjutan	34
Gambar V. 10	Reaksi Perpindahan Pelayanan Tiket KA Lokal Bandung Raya ...	35
Gambar V. 11	Klasifikasi Usia yang Tidak Setuju Menggunakan KAI Access	35
Gambar V. 12	Alasan Tidak Setuju Menggunakan KAI Access	36
Gambar V. 13	Petugas Ticketing Menjelaskan Pembelian Tiket Menggunakan Aplikasi KAI Access di Stasiun Cimekar	37
Gambar V. 14	Loket Khusus Eksisting Stasiun Kiaracondong	38

Gambar V. 15 Loket Khusus Eksisting di Stasiun Cimekar	38
Gambar V. 16 Loket Khusus Eksisting di Stasiun Rancaekek.....	39
Gambar V. 17 Loket Khusus di Stasiun Kiaracandong (Eksisting).....	40
Gambar V. 18 Loket Khusus di Stasiun Cimekar (Eksisting)	41
Gambar V. 19 Loket Khusus di Stasiun Rancaekek (Eksisting).....	42
Gambar V. 20 Diagram Cartesius	49
Gambar V. 21 Rencana Desain Loket Khusus Bagi Lansia Disabilitas (Tampak Depan).....	57
Gambar V. 22 Desain 3D Loket Khusus Untuk Disabilitas (Tampak Depan)	58