

## DAFTAR ISI

|                                                                    |             |
|--------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>ABSTRACT .....</b>                                              | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                         | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                            | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                         | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                          | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR RUMUS .....</b>                                          | <b>xvii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                      | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....                                            | 1           |
| B. Identifikasi Masalah .....                                      | 4           |
| C. Rumusan Masalah .....                                           | 4           |
| D. Maksud dan Tujuan.....                                          | 5           |
| E. Batasan Masalah .....                                           | 5           |
| <b>BAB II .....</b>                                                | <b>20</b>   |
| <b>GAMBARAN UMUM .....</b>                                         | <b>20</b>   |
| A. Kondisi Geografis.....                                          | 20          |
| B. Kondisi Demografi .....                                         | 20          |
| C. Kondisi Transportasi .....                                      | 22          |
| D. Kondisi Wilayah Kajian.....                                     | 23          |
| <b>BAB III KAJIAN PUSTAKA .....</b>                                | <b>34</b>   |
| A. Perkeretaapian.....                                             | 34          |
| B. Penyelenggaraan Perkeretaapian .....                            | 36          |
| C. Bangunan Stasiun Kereta Api.....                                | 37          |
| D. Jenis, Kelas, dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api.....           | 39          |
| E. Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api..... | 40          |
| F. Fasilitas Pelayanan.....                                        | 41          |
| G. Metode Perhitungan Kapasitas Pelayanan Penumpang.....           | 41          |

|                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| H. Metode Pengambilan Sampel Populasi.....                                                | 44        |
| I. Metode Importance Performance Analysis (IPA).....                                      | 44        |
| J. Nilai Customers Satisfaction Indeks (CSI).....                                         | 48        |
| <b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                                                 | <b>37</b> |
| A. Alur Pikir.....                                                                        | 37        |
| B. Bagan Alir Penelitian .....                                                            | 38        |
| C. Teknik Pengumpulan Data.....                                                           | 39        |
| D. Teknik Analisis Data .....                                                             | 39        |
| E. Lokasi dan Waktu Penelitian .....                                                      | 40        |
| <b>BAB V ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH .....</b>                                         | <b>41</b> |
| A. Analisis Kondisi Eksisting Stasiun Medan.....                                          | 41        |
| B. Analisis Karakteristik Penumpang .....                                                 | 56        |
| C. Analisis Kepuasan Penumpang Important Performance (IPA) .....                          | 66        |
| D. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) .....                                       | 73        |
| E. Rancangan Fasilitas Untuk Meningkatkan Pelayanan Di Stasiun (KA Lokal & Komuter) ..... | 75        |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>                                                               | <b>89</b> |
| A. Kesimpulan .....                                                                       | 89        |
| B. Saran .....                                                                            | 90        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                               | <b>91</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                      | <b>93</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                      |                                                          |    |
|----------------------|----------------------------------------------------------|----|
| <b>Gambar II. 1</b>  | Peta Administrasi Kota Medan.....                        | 22 |
| <b>Gambar II. 3</b>  | APAR, Prosedur Evakuasi, dan Jalur Evakuasi.....         | 24 |
| <b>Gambar II. 4</b>  | petugas paramedis, beserta obat – obatan .....           | 25 |
| <b>Gambar II. 5</b>  | Petugas keamanan .....                                   | 25 |
| <b>Gambar II. 6</b>  | CCTV .....                                               | 26 |
| <b>Gambar II. 7</b>  | Petugas keamanan .....                                   | 26 |
| <b>Gambar II. 8</b>  | Area Boarding .....                                      | 27 |
| <b>Gambar II. 9</b>  | Area Ruang Tunggu.....                                   | 27 |
| <b>Gambar II. 10</b> | Toilet .....                                             | 27 |
| <b>Gambar II. 11</b> | Musholla .....                                           | 28 |
| <b>Gambar II. 12</b> | Lahan Parkir .....                                       | 28 |
| <b>Gambar II. 13</b> | Lahan Parkir .....                                       | 29 |
| <b>Gambar II. 14</b> | Ruang laktasi .....                                      | 29 |
| <b>Gambar III. 1</b> | Diagram Cartesius “Importance Performance Analysis”..... | 47 |
| <b>Gambar IV. 1</b>  | Bagan Alir Penelitian .....                              | 38 |
| <b>Gambar V. 1</b>   | Diagram Jenis Kelamin .....                              | 58 |
| <b>Gambar V. 2</b>   | Diagram Usia .....                                       | 58 |
| <b>Gambar V. 3</b>   | Diagram Jenis Pekerjaan.....                             | 59 |
| <b>Gambar V. 4</b>   | Diagram Pendapatan .....                                 | 59 |
| <b>Gambar V. 5</b>   | Diagram Maksud Perjalanan .....                          | 60 |
| <b>Gambar V. 6</b>   | Diagram Transportasi Menuju Stasiun .....                | 60 |
| <b>Gambar V. 7</b>   | Diagram Alasan Menggunakan Kereta Api.....               | 61 |
| <b>Gambar V. 8</b>   | Diagram Moda Angkutan Lanjutan.....                      | 61 |
| <b>Gambar V. 9</b>   | Diagram Penambahan Frekuensi Kereta Api .....            | 62 |
| <b>Gambar V. 10</b>  | Diagram Jenis Kelamin Penumpang KA Bandara .....         | 62 |
| <b>Gambar V. 11</b>  | Diagram Usia Penumpang di Stasiun Medan KA Bandara.....  | 63 |
| <b>Gambar V. 12</b>  | Diagram Pekerjaan di Stasiun Medan KA Bandara .....      | 63 |
| <b>Gambar V. 13</b>  | Diagram Pekerjaan di Stasiun KA Bandara .....            | 64 |
| <b>Gambar V. 14</b>  | Diagram Pekerjaan di Stasiun Medan KA Bandara .....      | 64 |
| <b>Gambar V. 15</b>  | Diagram Transportasi Menuju Stasiun KA Bandara .....     | 65 |
| <b>Gambar V. 16</b>  | Diagram Alasan Menggunakan Kereta Api.....               | 65 |

|                     |                                                                                                           |    |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Gambar V. 17</b> | Diagram Moda Angkutan Lanjutan .....                                                                      | 66 |
| <b>Gambar V. 18</b> | Diagram Penambahan Frekuensi Kereta Api .....                                                             | 66 |
| <b>Gambar V. 19</b> | Diagram Cartesius Medan KA Lokal & Komuter.....                                                           | 70 |
| <b>Gambar V. 20</b> | Diagram Cartesius Medan KA Bandara.....                                                                   | 72 |
| <b>Gambar V. 21</b> | Gambar potongan samping Kondisi rencana penambahan peron tinggi di Stasiun Medan KA Lokal & Komuter ..... | 79 |
| <b>Gambar V. 22</b> | Kondisi rencana penambahan peron tinggi di Stasiun Medan KA Lokal & Komuter.....                          | 79 |
| <b>Gambar V. 23</b> | Kondisi eksisting ruang tunggu di Stasiun Medan KA Lokal & Komuter .....                                  | 80 |
| <b>Gambar V. 24</b> | Kondisi rencana ruang tunggu di Stasiun Medan .....                                                       | 81 |
| <b>Gambar V. 25</b> | Kondisi eksisting Toilet Di Stasiun Medan KA Lokal dan Komuter .....                                      | 82 |
| <b>Gambar V. 26</b> | Rencana Perluasan Area Toilet Di Stasiun Medan .....                                                      | 82 |
| <b>Gambar V. 27</b> | Kondisi Eksisting musholl a Stasiun Medan .....                                                           | 83 |
| <b>Gambar V. 28</b> | Kondisi rencana musholla Stasiun Medan KA.....                                                            | 84 |
| <b>Gambar V. 29</b> | Kondisi Eksisting Toilet Di Stasiun Medan KA Bandara.....                                                 | 85 |
| <b>Gambar V. 30</b> | Kondisi Rencana Toilet Di Stasiun Medan KA Bandara.....                                                   | 85 |
| <b>Gambar V. 31</b> | Kondisi Eksisting Musholla Di Stasiun Medan KA Bandara .....                                              | 86 |
| <b>Gambar V. 32</b> | Kondisi Rencana Musholla Di Stasiun Medan KA Bandara .....                                                | 86 |

## DAFTAR TABEL

|                     |                                                                                                            |    |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabel II. 1</b>  | Data Pertumbuhan dan Kepadatan Penduduk Kota Medan .....                                                   | 20 |
| <b>Tabel II. 2</b>  | Volume Penumpang di Stasiun Medan .....                                                                    | 29 |
| <b>Tabel II. 3</b>  | Jadwal keberangkatan KA Bandara rute Medan - Kualanamu.....                                                | 30 |
| <b>Tabel II. 4</b>  | Jadwal keberangkatan KA Sribilah Utama rute Medan – Rantau Prapat .....                                    | 30 |
| <b>Tabel II. 5</b>  | Jadwal keberangkatan KA Putri Deli rute Medan – Tanjungbalai ....                                          | 30 |
| <b>Tabel II. 6</b>  | Jadwal keberangkatan KA Siantar Ekspres rute Medan – Siantar....                                           | 31 |
| <b>Tabel II. 7</b>  | Jadwal keberangkatan KA Sri Lelawangsa rute Medan – Binjai.....                                            | 31 |
| <b>Tabel II. 8</b>  | Jumlah Naik Turun Penumpang di Stasiun Medan .....                                                         | 32 |
| <b>Tabel II. 9</b>  | Skala Penilaian .....                                                                                      | 45 |
| <b>Tabel III. 1</b> | Ukuran Lebar Peron .....                                                                                   | 42 |
| <b>Tabel III. 2</b> | Ukuran Tinggi Peron .....                                                                                  | 42 |
| <b>Tabel V. 1</b>   | Kondisi pelayanan Keamanan di Stasiun Medan Bawah Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum.....               | 42 |
| <b>Tabel V. 2</b>   | Kondisi pelayanan Keamanan di Stasiun Medan Bawah berdasarkan Standar Pelayanan Minimum.....               | 44 |
| <b>Tabel V. 3</b>   | Kondisi pelayanan Kehandalan/keteraturan di Stasiun Medan Bawah Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum..... | 44 |
| <b>Tabel V. 4</b>   | Kondisi pelayanan Kenyamanan di Stasiun Medan Bawah Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum.....             | 45 |
| <b>Tabel V. 5</b>   | Kondisi pelayanan Kemudahan di Stasiun Medan Bawah Berdasarkan.....                                        | 47 |
| <b>Tabel V. 6</b>   | Kondisi pelayanan Kesenjangan di Stasiun Medan Bawah .....                                                 | 48 |
| <b>Tabel V. 7</b>   | Kondisi pelayanan Keamanan di Stasiun Medan Atas Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum.....                | 50 |
| <b>Tabel V. 8</b>   | Kondisi pelayanan Keamanan di Stasiun Medan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum.....                     | 51 |
| <b>Tabel V. 9</b>   | Kondisi pelayanan Kehandalan/keteraturan di Stasiun Medan Atas Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum.....  | 52 |
| <b>Tabel V. 10</b>  | Kondisi pelayanan Kenyamanan di Stasiun Medan Atas .....                                                   | 53 |
| <b>Tabel V. 11</b>  | Kondisi pelayanan Kemudahan di Stasiun Medan Atas Berdasarkan                                              |    |

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Standar Pelayanan Minimum.....                                                         | 54 |
| <b>Tabel V. 12</b> Kondisi pelayanan Kesetaraan di Stasiun Medan Atas.....             | 55 |
| <b>Tabel V. 13</b> Atribut Pelayanan di Stasiun Medan Bawah.....                       | 67 |
| <b>Tabel V. 14</b> Atribut Pelayanan di Stasiun Medan Atas .....                       | 67 |
| <b>Tabel V. 15</b> Hasil rata – rata penilaian tingkat pelayanan dan kepentingan ..... | 68 |
| <b>Tabel V. 16</b> Pembagian Kuadran IPA di Stasiun Medan Bawah .....                  | 70 |
| <b>Tabel V. 17</b> Hasil rata – rata penilaian tingkat pelayanan dan kepentingan ..... | 71 |
| <b>Tabel V. 18</b> Pembagian Kuadran IPA di Stasiun Medan Atas .....                   | 72 |
| <b>Tabel V. 19</b> Nilai Indeks Kepuasan Stasiun Medan Bawah.....                      | 73 |
| <b>Tabel V. 20</b> Nilai Indeks Kepuasan Stasiun Medan Atas .....                      | 74 |
| <b>Tabel V. 21</b> Ketentuan Lebar Peron Minimal.....                                  | 78 |
| <b>Tabel V. 22</b> Tinggi Peron Stasiun Medan Bawah.....                               | 78 |

## DAFTAR RUMUS

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| <b>Rumus III. 1</b> Kebutuhan Fasilitas Peron .....           | 42 |
| <b>Rumus III. 2</b> Kebutuhan Ruang Tunggu .....              | 43 |
| <b>Rumus III. 3</b> Persamaan Slovin .....                    | 44 |
| <b>Rumus III. 4</b> Persamaan Variabel .....                  | 45 |
| <b>Rumus III. 5</b> Persamaan Nilai Rata-Rata Kinerja .....   | 46 |
| <b>Rumus III. 6</b> Persamaan Nilai Rata-Rata Pelayanan ..... | 46 |
| <b>Rumus III. 7</b> Rata-Rata Skor Kepentingan .....          | 48 |
| <b>Rumus III. 8</b> Faktor Pendorong Timbangan .....          | 49 |
| <b>Rumus III. 9</b> Skor Tertimbang .....                     | 49 |
| <b>Rumus III. 10</b> Skor Tertimbang .....                    | 49 |