

# Analisis Kualitas Layanan Stasiun Manggarai sebagai Rute Transit KRL Jabodetabek dari Sisi Pengguna = Analysis of Manggarai Station Service Quality as a KRL Jabodetabek Transit Route from the User's Perspective

Gregorius Adrian Iskandar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920538477&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Transportasi adalah wadah yang vital dalam menunjang kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan sosial ekonomi dan pembangunan daerah. Sistem transportasi yang baik akan memudahkan masyarakat dan sumber daya lainnya untuk melakukan mobilitas. Stasiun Manggarai menempati posisi tersibuk di antara stasiun-stasiun yang termasuk dalam jaringan kereta komuter Jabodetabek. Stasiun Manggarai sebagai salah satu stasiun tersibuk yang ada di Jabodetabek perlu untuk memberikan kualitas layanan terhadap penggunanya setiap hari. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Stasiun Manggarai sebagai Rute Transit KRL Jabodetabek dari Sisi Pengguna. Dalam melakukan analisis kualitas layanan pada penelitian ini menggunakan Transit Capacity and Quality of Service Manual Third Edition (2013) yang terdiri dari 2 dimensi, yaitu Availability (keterediaan) & Comfort and Convenience (Keamanan dan Kenyamanan) yang terdiri dari 11 subdimensi yang menjadi turunan kedua dimensi tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis data campuran yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner terhadap 112 responden dengan kriteria yang telah ditentukan dan wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Stasiun Manggarai berada dalam kategori memadai. Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa aspek yang perlu untuk diperbaiki dalam kualitas layanan Stasiun Manggarai.

.....Transportation is a vital means of supporting activities related to socio-economics and regional development. A good transportation system will make it easier for people and other resources to carry out mobility. Manggarai Station occupies the busiest position among the stations included in the Jabodetabek commuter train network. Manggarai Station, as one of the busiest stations in Jabodetabek, needs to provide quality service to its users every day. This research aims to analyze the service quality of Manggarai Station as a KRL Jabodetabek Transit Route from the User's Perspective. In analyzing service quality in this research, we used the Transit Capacity and Quality of Service Manual Third Edition (2013) which consists of 2 dimensions, namely Availability & Comfort and Convenience which consists of 11 subdimensions which supports those 2 dimensions. This research uses a quantitative approach with mixed data analysis methods carried out by distributing questionnaires to 112 respondents with predetermined criteria and in-depth interviews. The research results show that Manggarai Station Service Quality is in the adequate category. Based on the research results, there are several aspects that need to be improved in the service quality of Manggarai Station.