



UNIVERSITAS NASIONAL

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI
MASS RAPID TRANSIT DI SETASIUN SENAYAN JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana S1

Adam Rais

213515516008

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTASI ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

OKTOBER, 2025



UNIVERSITAS NASIONAL

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF MASS RAPID TRANSPORTATION
SERVICES AT SETATION SENAYAN JAKARTA**

SKRIPSI

Submitted as one of the requirements for obtaining a degree

Bachelor S1

Adam Rais

213515516008

PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF SOCIAL SCIENCES AND POLITICAL SCIENCES

OCTOBER, 2025



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Jakarta

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Adam Rais
Nomor Pokok Mahasiswa : 213515516008
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi
Mass Rapid Transit Di Stasiun Senayan Jakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi Ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 06 Februari 2025

Yang membuat pernyataan,


122FDAMX093606351

(Adam Rais)



Universitas Nasional

Fakultas ilmu social dan ilmu politik

Jakarta

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Adam Rais

NPM : 213515516008

Program Studi : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Mass
Rapid Transit Di Stasiun Senayan Jakarta

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 03 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si.

Ketua Prodi Administrasi Publik

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Adam Rais

NPM : 2135155161008

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Mass
Rapid Transit Di Stasiun Senayan Jakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Ketua Sidang : Dr. Zulmasyhur, M.Si

Penguji 1 : Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt., M.Sc., PH

Penguji 2 : Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta Tanggal :

12 Maret 2025

Universitas Nasional



Universitas Nasional

Fakultas ilmu social dan ilmu politik

Jakarta

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama
NPM
Kosentrasi
Judul Skripsi

: **Adam Rais**
: **213515516008**
: **-**
: **Analisis Kualitas Pelayanan Jasa**
Transportasi Mass Rapid Transit Di
Stasiun Senayan Jakarta
: **Memenuhi salah satu dari persyaratan**
untuk memperoleh gelar sarjana strata
satu (S1) pada Fakultas Ilmu Politik
sosial dan Ilmu Politik.

Diajukan Untuk

Disetujui untuk di sahkan

Jakarta, Februari 2025

Dosen Pembimbing

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik

Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si

Dr. Erna Ermawati Chotim., M.Si.



FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Adam Rais
Nomor Pokok Mahasiswa : 213515516008
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis kualitas pelayanan jasa transportasi mass
rapid transit di stasiun senayan jakarta

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 12 Maret 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 17 Maret 2025 2025

Ketua Sidang : Dr. Zulmasyhur, M.Si.

Penguji I : Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt., M.Sc., PH

Penguji II : Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si.

Keterangan:

- *) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah dinjikan dan dinyatakan LULUS.
halaman ini tidak dijilid.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Mass Rapid Transit di Stasiun Senayan Jakarta*". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si.**, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang berharga dalam penyusunan skripsi ini.
2. **Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.**, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, yang telah memberikan fasilitas dan dukungan akademik selama penelitian berlangsung.
3. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
4. Keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan semangat, masukan, serta kerja sama yang baik selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan lapang dada menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, serta menjadi referensi yang berguna bagi penelitian selanjutnya dalam bidang administrasi publik. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat menjadi kontribusi yang berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Jakarta, Maret 2025

Adam Rais

ABSTRAK

Nama : Adam Rais
NPM : 213515516008
Judul : Analisis kualitas pelayanan jasa transportasi mass rapid transit di setasiun senayan jakarta

Pembimbing : Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si

Transportasi publik merupakan elemen kunci dalam mobilitas masyarakat perkotaan, terutama di kota besar seperti Jakarta yang menghadapi tantangan kemacetan lalu lintas. Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta hadir sebagai solusi transportasi yang efisien, nyaman, dan ramah lingkungan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan MRT di Stasiun Senayan Jakarta berdasarkan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama: Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui survei kuesioner kepada pengguna MRT. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dan uji statistik untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek keandalan dan bukti fisik mendapat penilaian positif dari pengguna, terutama dalam hal ketepatan waktu keberangkatan dan kenyamanan fasilitas stasiun. Namun, beberapa kendala masih ditemukan, seperti kepadatan penumpang pada jam sibuk dan kurangnya tempat duduk di dalam kereta. Temuan ini memberikan wawasan bagi pengelola MRT dalam meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam aspek daya tanggap petugas dan efisiensi sistem tiket. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan kebijakan transportasi publik yang lebih baik di Jakarta.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Transportasi Publik, MRT Jakarta, Stasiun Senayan, SERVQUAL.

ABSTRACT

Nama : Adam Rais

NPM : 213515516008

Judul : Analisis kualitas pelayanan jasa transportasi mass rapid transit di stasiun senayan jakarta

Pembimbing : Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si

Public transportation is a key element in urban mobility, especially in major cities like Jakarta, which face increasing traffic congestion challenges. The Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta serves as an efficient, convenient, and environmentally friendly transportation solution. This study aims to analyze the service quality of the MRT at Senayan Station in Jakarta using the SERVQUAL model, which consists of five main dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The research employs a quantitative approach, collecting data through a questionnaire survey distributed to MRT users. Data analysis is conducted using descriptive methods and statistical tests to measure passenger satisfaction levels. The findings indicate that the reliability and tangibles aspects received positive feedback from users, particularly regarding punctual departures and the comfort of station facilities. However, several challenges remain, such as overcrowding during peak hours and insufficient seating capacity inside the trains. These findings provide valuable insights for MRT management to enhance service quality, particularly in terms of staff responsiveness and ticketing system efficiency. This study is expected to serve as a reference for developing better public transportation policies in Jakarta.

Keywords: Service Quality, Public Transportation, MRT Jakarta, Senayan Station, SERVQUAL.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	1
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Fungsi Transportasi.....	12
2.2.2 Manfaat Transportasi.....	14
2.2.3 Mass Rapid Transit (MRT).....	17
2.2.4 Konsep kualitas pelayanan stasiun mrt senayan.....	29
2.2.5 kualitas pelayanan (servqual).....	31
2.2.6 perilaku perjalanan.....	33
2.3 Kerangka Pemikiran.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	41
3.1 PENDEKATAN PENELITIAN.....	41
3.2 PENENTUAN INFORMAN PENELITIAN.....	43
3.3 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	48

3.4	TEKNIK PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA.....	50
3.5	LOKASI DAN JADWAL PENELITIAN.....	52
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1	Deskripsi Lokasi dan Objek Penelitian.....	55
4.1.1	Sejarah dan Gambaran Umum.....	56
4.1.2	Tugas Dan Fungsi.....	59
4.1.3	Visi Dan Misi.....	61
4.1.4	struktur organisasi.....	64
4.2	hasil penelitian.....	65
4.2.1	hasil wawancara indikator.....	66
4.2.2	hasil wawancara daya tanggap.....	67
4.2.3	hasil wawancara dari indikator bukti fisik.....	68
4.2.4	hasil wawancara dari indikator jaminan.....	69
4.2.5	hasil wawancara dari indikator empati.....	70
4.3	pembahasan.....	70
4.3.1	Kualitas Pelayanan MRT Jakarta di Stasiun Senayan Berdasarkan Indikator Keandalan (Reliability).....	70
4.3.2	Kualitas Pelayanan MRT Jakarta Berdasarkan Indikator Daya Tanggap (Responsiveness).....	71
4.3.3	Kualitas Pelayanan MRT Jakarta Berdasarkan Indikator Bukti Fisik (Tangibles).....	73
4.3.4	Kualitas Pelayanan MRT Jakarta Berdasarkan Indikator Jaminan (Assurance).....	74
4.3.5	Kualitas Pelayanan MRT Jakarta Berdasarkan Indikator Empati	

(Empathy).....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1 kesimpulan.....	77
5.2 saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN.....	81
Hasil Turnitin.....	102
DAFTAR TABEL	
Tabel 1.1 daftar tabel jumlah penumpang per tahun.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 2.3 Kerangka Pemikiran.....	40
Tabel 3.2 informan penelitian.....	45
Tabel 3.5 lokasi dan jadwal penelitian.....	54
DAFTAR GAMBAR	
Gambar struktur organisasi Mass Rapid Transit.....	65
Gambar dokumentasi.....	101