



UNIVERSITAS NASIONAL

**KUALITAS PELAYANAN COMMUTER LINE (KRL)
DI STASIUN MANGGARAI TAHUN 2024**

SKRIPSI

**Diajukan untuk sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik (S.AP)**

**Michiko Fitriani
(213515516056)**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Oktober, 2024**



NATIONAL UNIVERSITY

**COMMUTER LINE (KRL) SERVICES QUALITY AT MANGGARAI
STATION IN 2024**

THESIS

**Submitted as one of the requirements to obtain a Bachelor of Public
Administration Degree (S.AP)**

**Michiko Fitriani
(213515516056)**

**PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES**

October, 2024



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS IMU SOSIAL DAN POLITIK
JAKARTA

PERNYATAAN ORISINALITAS



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS IMU SOSIAL DAN POLITIK
JAKARTA

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi/Tesis/Disertasi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti adanya penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Nama: Michiko Fitriani
NPM: 213515516056



Tanda Tangan :

Tanggal : 14 Maret 2025.

PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	: Michiko Fitriani
NPM	: 213515516056
Program Studi	: Administrasi Publik
Konsentrasi	: -
Judul Skripsi	: Kualitas pelayanan Commuter Line KRL di Stasiun Manggarai Tahun 2024
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, 10 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.S

Ketua Prodi Administrasi Publik

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

PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Michiko Fitriani

NPM : 213515516056

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Commuter Line (KRL) di Stasiun
Manggarai Tahun 2024

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Zulmasyhur, M.Si.

Penguji I : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Penguji II : Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 14 Maret 2025

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Michiko Fitriani
Nomor Pokok Mahasiswa : 213515516056
Fakultas / Akademi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Commuter Line (KRL) di stasiun
Manggarai Tahun 2024

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 14 Maret 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 25 MARET 2025

Ketua Sidang : Dr. Zulmasyhur, M.Si.

Penguji I : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Penguji II : Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.S

Keterangan :

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

PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Michiko Fitriani
NPM : 213515516056
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi : -
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Commuter Line (KRL) di Stasiun Manggarai Tahun 2024
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 disahkan

Jakarta, 25 Maret 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan YME yang melimpahkan rahmat serta Karunia-nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas penelitian berjudul “*Kualitas Pelayanan Commuter Line (KRL) Di Stasiun Manggarai Dalam Rangka Kepuasan Pengguna*”

Penulis berterima kasih pada banyak orang yang memberikan pengajaran, bimbingan, dan arahan langsung maupun tidak langsung selama studi dan penulisan skripsi ini: penghargaan dan terima kasih pada

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. (C) Angga Sulaiman, S.IP., M.AP selaku Wakil Dekan Kemahasiswaan, Kerjasama dan SDM FISIP Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi
6. Bapak Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si., yaitu selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang selama ini membimbing, memberi masukan, arahan, dan banyak pembelajaran saat penyusunan skripsi.
7. Bapak Muhammad Maulana, S.H., MPA., yaitu selaku Dosen Pembimbing Akademik saya.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Administrasi Publik Universitas Nasional yang memberi ilmu pengetahuan kepada penulis saat perkuliahan Serta semua Staff Universitas Nasional.

9. Kepada Mamah Suprihatin. Terimakasih tiada terhingga ku persembahkan skripsi ini untuk mamah, karena semua pengorbanan dan tulus kasihmu
10. kepadaku. Beliau memang tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, namun beliau mampu memberikan terbaik sehingga anakmu ini dapat merasakan dan menyelesaikan bangku perkuliahan ini. Doamu sangat berarti bagiku, sarjana kupersembahkan untukmu.
11. Kepada Almh. Bapak Ateng Budiman, betapa berat rasanya ditinggalkan . Meskipun beliau tidak sempat mendampingi setiap langkah perjalanan pendidikan penulis, namun keberadaan beliau akan selalu terasa dalam penulis, memberikan semangat serta kekuatan hingga penulis masih bertahan hingga saat ini. Skripsi ini penulis persembahkan untuk ibunda terch di surga sebagai bentuk cinta kasih penulis, karena telah menjadi alasan penulis tetap kuat hingga pada akhirnya Alhamdulillah penulis bisa berada di tahap ini.
12. .Kepada seseorang yang namanya tidak bisa penulis sebutkan, seseorang yang pernah hidup bersama penulis dan menjadi bagian dari perjalanan cinta penulis. Terimakasih untuk patah hati dan seluruh kebahagiaan yang telah diberikan saat proses penyusunan skripsi ini. Ternyata perginya anda dari kehidupan penulis memberikan cukup motivasi untuk terus maju dan berproses menjadi pribadi yang jauh lebih baik, dewasa, serta menjadi pribadi yang lebih memahami bahwa setiap orang ada masanya dan setiap masa ada orangnya.
13. Kepada Sahabat penulis terimakasih atas dukungan saya persembahkan untuk sahabat-sahabat baikku. Terima kasih telah menyediakan pundak untuk menangis dan memberi bantuan saat aku membutuhkannya. Saya bahkan tidak bisa menjelaskan betapa bersyukurya saya memiliki kalian dalam hidup saya Saya bahkan tidak bisa menjelaskan betapa bersyukurya saya memiliki kalian dalam hidup saya Terima kasih sudah menjadi temanku.
14. Terakhir, untuk diri aku, Michiko Fitriani atas semua kerja keras dan semangatnya yang tidak menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi

ini. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang sudah kuat melewati semua lika liku dalam kehidupan hingga sekarang ini.

15. Terima kasih patah hati yang masih tegar dan ihklas menjalani semuanya. Terima kasih pada raga dan jiwa yang masih kuat dan waras hingga sekarang. Saya bangga kepada saya sendiri! pada akhirnya bisa berada di fase sekarang ini, untuk kedepannya raga kuat, hati tegar, Mari berkerjasama berkembang jadi pribadi yang jauh lebih baik lagi.

Semoga Allah Swt membalas kebaikan dan selalu diberi keberkahan dalam hidup. Tanpa bantuan dan masukan dari semua pihak, penyusunan skripsi ini berjalan sulit. Harapannya kritik dan saran konstruktif. Dengan ini penulis persembahkan skripsi ini penuh terima kasih dan semoga Allah SWT memberkahi skripsi ini hingga bermanfaat

Jakarta, 11 Oktober 2024



Penulis
Michiko Fitriani

1.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan KRL Commuter Line di Stasiun Manggarai, yang menghadapi berbagai tantangan, antara lain kepadatan penumpang, keterlambatan perjalanan, dan kurangnya fasilitas pendukung. Penelitian ini mengacu pada teori yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yang mencakup lima dimensi penting: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif, yang meliputi wawancara, observasi, dan pengumpulan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun telah dilakukan modernisasi infrastruktur, masih terdapat sejumlah kekurangan, terutama terkait fasilitas pendukung, keterlambatan perjalanan, dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas

Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan KRL di Stasiun Manggarai, yang perlu dilakukan melalui perbaikan manajemen operasional, optimalisasi fasilitas, serta peningkatan komunikasi dengan pengguna layanan.

Kata Kunci: KRL Commuter Line, Stasiun Manggarai, Kualitas Pelayanan, Transportasi Publik.

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of Commuter Line services at Manggarai Station, which faces various challenges, including passenger density, travel delays, and lack of supporting facilities. This study refers to the theory developed by Zeithaml, Parasuraman, and Berry, which includes five important dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

The method used in this study is a qualitative approach with a descriptive design, which includes interviews, observations, and documentation collection. The results of the study indicate that although infrastructure modernization has been carried out, there are still a number of shortcomings, especially related to supporting facilities, travel delays, and accessibility for people with disabilities.

The conclusion of this study emphasizes the importance of improving the quality of Commuter Line services at Manggarai Station, which needs to be done through improving operational management, optimizing facilities, and improving communication with service users.

Keywords: Commuter Line, Manggarai Station, Service Quality, Public Transportation.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Batasan Masalah.....	9
1.6 Sistematika Penelitian.....	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kerangka Teori.....	14
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	17
2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.	18
2.2.4 Fungsi Pelayanan	20
2.2.5 Kereta Api	21
2.2.6 KRL (Commuter Line).....	22
2.2.7 Fungsi KRL (commuter Line).....	24
2.2.8 Stasiun Manggarai sebagai Pusat Transit (Transit HUB)	25
2.2.9 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengalaman Pengguna KRL.....	31
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33

BAB III.....	34
METODE PENELITIAN	34
3.1 Pendekatan Penelitian	34
3.2 Penentuan Informan	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data-data	35
3.4 Sumber Data.....	36
3.5 Teknik Pengelolaan dan Analisis Data	37
3.5.1 Teknik Pengelolaan Data	37
3.5.2 Analisis Data	38
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	39
3.6.1 Lokasi.....	39
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	39
BAB IV	40
PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Pelayanan KRL Commuter Line	40
4.1.1 Sejarah dan Perkembangan KRL	40
4.1.2 Profil PT. Kereta Commuter Indonesia.....	45
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Kereta Commuter Indonesia.....	47
4.1.4 Visi dan Misi.....	48
4.1.5 Arti dan Makna Logo PT.KAI Commuter Indonesia.....	49
4.1.6 Jaringan Jalur KRL	50
4.1.7 Peran Stasiun Manggarai dalam Layanan KRL	54
4.2 Kualitas Pelayanan KRL di Stasiun Manggarai.....	56
4.2.1 Ketepatan Jadwal dan Keandalan Perjalanan.....	56
4.2.2 Kenyamanan Fasilitas	58
4.2.3 Keamanan dan Ketertiban	60
4.2.4 Aksesibilitas	62
4.2.4 Daya Tanggap Petugas KRL	64
4.2.5 Intergrasi dengan Moda Transportasi Lain	66

4.3	Profil Informan Peneliti.....	68
4.4	Pengalaman Pengguna KRL di Stasiun Manggarai	70
4.4.1	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna.....	72
4.4.2	Analisis Kepuasan Pengguna	75
4.5	Tantangan dan Kendala dalam Layanan KRL di Stasiun Manggarai ...	77
4.5.1	Kepadatan Penumpang pada Jam Sibuk	77
4.5.2	Infrastruktur dan Fasilitas yang Perlu Ditingkatkan	80
4.5.3	Manajemen Waktu dan Keterlambatan	82
4.6	Upaya Peningkatan Pelayanan KRL di Stasiun Manggarai	86
4.6.1	Rencana Peningkatan Fasilitas dan Infrastruktur	86
4.6.2	Peningkatan Sistem Operasional	89
4.6.3	Edukasi dan Sosialisasi kepada Pengguna	92
BAB V		96
PENUTUP		96
5.1	Kesimpulan	96
5.2	Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA		107
LAMPIRAN		113
	LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA.....	113
	LAMPIRAN 3 HASIL DOKUMENTASI.....	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 2. Stasiun Manggarai 1920.....	41
Gambar 3. Struktur Organisasi.....	47
Gambar 4. Logo PT. KAI Commuter Line	49
Gambar 5. Peta Rute Krl Commuter Line.....	51



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pengguna KRL Tahun 2022 -2024.....	2
Tabel 2. Pengguna KRL Commuter Line di Stasiun Manggarai.....	3
Tabel 3. Penelitian Terdahulu.....	12

