

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
INTISARI	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.4.1 Kegunaan Teoritis	6
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	6
1.5 Keaslian Penelitian.....	6
1.6 Tinjauan Pustaka	11
1.6.1 Geografi Transportasi dan implementasi dalam MRT	11
1.6.2 Mobilitas Penduduk dan Komuter	16
1.6.3 Penyediaan Infrastruktur Pelayanan Umum dan Pemanfaatannya oleh Masyarakat	18
1.7 Landasan Teori.....	19
1.8 Kerangka Pemikiran.....	20
BAB II METODE PENELITIAN	23
2.1 Lokasi Penelitian.....	23
2.2 Data dan Variabel Penelitian.....	26
2.2.1 Data Penelitian.....	26
2.2.1.1 Data Primer	26
2.2.1.2 Data Sekunder	26
2.2.2 Variabel Penelitian	27
2.3 Teknik Pemilihan Sampel	28
2.4 Teknik Analisis Data.....	30

2.4.1	Analisis Deskriptif Kuantitatif dan Distribusi Frekuensi	30
2.4.2	Teknik Skoring/Pembobotan	31
2.5	Batasan Operasional	35
BAB III DESKRIPSI WILAYAH		36
3.1	Kota Jakarta Selatan	36
3.1.1	Geografi, Iklim, dan Penggunaan Lahan	36
3.1.2	Kependudukan	37
3.1.3	Ekonomi	38
3.1.4	Pendidikan	41
3.1.5	Transportasi	42
3.2	Gambaran Umum Rute Fase 1 MRT Jakarta	44
3.2.1	Jangkauan Rute MRT Jakarta	44
3.2.2	Stasiun Sampel Penelitian	46
3.2.2.1	Stasiun Lebak Bulus Grab	46
3.2.2.2	Stasiun Fatmawati	47
3.2.2.3	Stasiun Cipete Raya	47
3.2.2.4	Stasiun Haji Nawi	47
3.2.2.5	Stasiun Blok A	47
3.2.2.6	Stasiun Blok M BCA	48
3.2.2.7	Stasiun ASEAN	48
3.2.2.8	Stasiun Senayan	48
3.2.2.9	Stasiun Istora Mandiri	49
3.2.2.10	Stasiun Bendungan Hilir	49
3.2.2.11	Stasiun Setiabudi Astra	49
3.2.2.12	Stasiun Dukuh Atas BNI	49
3.2.2.13	Stasiun Bundaran HI	50
BAB IV		51
4.1	Karakteristik Komuter Jabodetabek Pengguna MRT Jakarta	51
4.1.1	Karakteristik Sosial Ekonomi Pengguna MRT Jakarta	51
4.1.1.1	Karakteristik Komuter berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.1.1.2	Karakteristik Komuter berdasarkan Usia	52
4.1.1.3	Karakteristik Komuter berdasarkan Tingkat Pendidikan	53
4.1.1.4	Karakteristik Komuter berdasarkan Jenis Pekerjaan	55
4.1.1.5	Karakteristik Komuter berdasarkan Domisili	58

4.1.1.6	Karakteristik Komuter berdasarkan Tingkat Pendapatan	62
4.1.1.7	Karakteristik Komuter berdasarkan Kepemilikan Kendaraan Pribadi	64
4.2	Mobilisasi Komuter Jabodetabek pengguna jasa MRT Jakarta pada masa Pandemi Covid-19.....	66
4.2.1	Tujuan Pergerakan Komuter	66
4.2.2	Stasiun Keberangkatan dan Stasiun Tujuan Akhir Komuter Jabodetabek Pengguna Jasa MRT Jakarta	68
4.2.3	Rata-rata Waktu Tempuh Perjalanan	73
4.2.4	Jarak Mobilitas Komuter.....	78
4.2.5	Moda Transportasi Penghubung Komuter	80
4.2.6	Biaya Transportasi Komuter	84
4.3	Kualitas Pelayanan MRT Jakarta Sebelum dan pada masa Pandemi Covid-19	89
4.3.1	Uji Validitas Kuesioner Penelitian.....	89
4.3.2	Kualitas Pelayanan Dimensi Tangibles (Bukti Fisik).....	92
4.3.3	Kualitas Pelayanan Dimensi Reliability (Kehandalan).....	93
4.3.4	Kualitas Pelayanan Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap).....	97
4.3.5	Kualitas Pelayanan Dimensi Assurance (Jaminan).....	99
4.3.6	Kualitas Pelayanan Dimensi Empathy (Empati).....	101
4.3.7	Analisis Hubungan antar Dimensi Kualitas Pelayanan MRT Jakarta	103
4.3.7.1	Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	103
4.3.7.2	Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	107
BAB V	113
5.1	Kesimpulan	113
5.2	Saran.....	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk di Jabodetabek dengan Status Komuter menurut Tempat Tinggal	2
Tabel 1.2 Keaslian Penelitian	8
Tabel 2.1 Metode Penelitian	25
Tabel 2.2 Indikator, Variabel, dan Data Penelitian.....	27
Tabel 2.3 Rentang Kelas Dimensi Kualitas Layanan MRT Jakarta	32
Tabel 2.4 Atribut Kualitas Pelayanan MRT Jakarta	33
Tabel 3.1 Luas Wilayah dan Persentase Luas Kecamatan di Kota Jakarta Selatan.....	36
Tabel 3.2 Jenis dan Luas Penggunaan Lahan di Kota Jakarta Selatan tahun 2021	37
Tabel 3.3 Jumlah, Kepadatan, dan Sex Ratio Penduduk di Kota Jakarta Selatan tahun 2020	38
Tabel 3.4 Produk Domestik Regional Bruto Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Lapangan Usaha di Kota Jakarta Selatan (Juta rupiah), 2016-2020	40
Tabel 3.5 Pertumbuhan Ekonomi Kota Jakarta Selatan Tahun 2016-2020	41
Tabel 3.6 Jumlah Sekolah di Kota Jakarta Selatan tahun 2020	41
Tabel 3.7 Jumlah dan Rasio antara Murid dan Guru di Kota Jakarta Selatan tahun 2020	42
Tabel 3.8 Jumlah Kendaraan Bermotor yang terdaftar di DKI Jakarta pada tahun 2018-2020	43
Tabel 4.1 Jumlah dan Persentase Komuter Pengguna Jasa MRT Jakarta berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 Jumlah dan Persentase Responden berdasarkan Kelompok Usia.....	56
Tabel 4.3 Jumlah dan Persentase Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	57
Tabel 4.4 Jumlah dan Persentase Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan dengan Kelompok Usia Tertentu	58
Tabel 4.5 Jumlah dan Persentase Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan	59
Tabel 4.6 Jumlah dan Persentase Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan dengan Kelompok Usia Tertentu	60
Tabel 4.7 Jumlah dan Persentase Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan dengan Tingkat Pendidikan.....	61
Tabel 4.8 Jumlah dan Persentase Responden berdasarkan Domisili Tempat Tinggal	62
Tabel 4.9 Jumlah dan Persentase Responden berdasarkan Tingkat Pendapatan	67
Tabel 4.10 Jumlah dan Persentase Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan dengan Tingkat Pendapatan.....	67



Tabel 4.11 Jumlah dan Persentase Responden berdasarkan Kepemilikan Jenis Kendaraan	
Pribadi	69
Tabel 4.12 Karakteristik Sosial-Ekonomi Pengguna Jasa MRT Jakarta	69
Tabel 4.13 Jumlah Responden berdasarkan Tujuan Pergerakan	71
Tabel 4.14 Jumlah dan Persentase Responden berdasarkan Stasiun Keberangkatan dan Stasiun Tujuan Akhir.....	73
Tabel 4.15 Tabulasi Silang Jumlah Komuter berdasarkan Stasiun Keberangkatan dan Stasiun Tujuan.....	76
Tabel 4.16 Jumlah dan Persentase Responden berdasarkan Rata-rata Waktu Tempuh Perjalanan	78
Tabel 4.17 Stasiun terpadat berdasarkan Jumlah Penumpang yang berasal dari Stasiun Asal dan Stasiun Tujuan tertentu	80
Tabel 4.18 Jumlah dan Persentase Responden berdasarkan Jarak dari Tempat Tinggal menuju Stasiun MRT Jakarta Keberangkatan	83
Tabel 4.19 Jangkauan Stasiun MRT Jakarta berdasarkan Jarak Pergerakan Komuter.....	84
Tabel 4.20 Jumlah dan Persentase Responden berdasarkan Jarak dari Stasiun Tujuan menuju Lokasi Tujuan Akhir	85
Tabel 4.21 Jumlah dan Persentase Responden berdasarkan Jumlah Moda Transportasi yang digunakan dari Tempat Tinggal menuju Stasiun Keberangkatan	86
Tabel 4.22 Jumlah Responden berdasarkan Jenis Moda Transportasi yang digunakan menuju Stasiun MRT Jakarta Keberangkatan	87
Tabel 4.23 Jumlah dan Persentase Responden berdasarkan Jumlah Moda Transportasi yang digunakan dari Stasiun Tujuan menuju Lokasi Tujuan Akhir	88
Tabel 4.24 Jumlah Responden berdasarkan Jenis Moda Transportasi yang digunakan menuju lokasi tujuan akhir	88
Tabel 4.25 Jumlah dan Persentase Responden berdasarkan Biaya Transportasi yang dikeluarkan per Bulan	90
Tabel 4.26 Biaya Transportasi per Bulan berdasarkan Tingkat Pendapatan Komuter per Bulan	90
Tabel 4.27 Karakteristik Mobilisasi Komuter Jabodetabek Pengguna Jasa MRT Jakarta pada masa Pandemi Covid-19.....	92
Tabel 4.28 Hasil Uji Validitas Instrumen Kuesioner Kualitas Pelayanan MRT Jakarta Sebelum Pandemi Covid-19.....	94



Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas Instrumen Kuesioner Kualitas Pelayanan MRT Jakarta Pada Masa Pandemi Covid-19	95
Tabel 4.30 Persepsi Komuter terhadap Kualitas Layanan MRT Jakarta Sebelum dan Pada Masa Pandemi Covid-19 berdasarkan Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)	97
Tabel 4.31 Persepsi Komuter terhadap Kualitas Layanan MRT Jakarta Sebelum dan Pada Masa Pandemi Covid-19 berdasarkan Dimensi Reliability (Kehandalan).....	99
Tabel 4.32 Persepsi Komuter terhadap Kualitas Layanan MRT Jakarta Sebelum dan Pada Masa Pandemi Covid-19 berdasarkan Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)	102
Tabel 4.33 Persepsi Komuter terhadap Kualitas Layanan MRT Jakarta Sebelum dan Pada Masa Pandemi Covid-19 berdasarkan Dimensi Assurance (Jaminan).....	104
Tabel 4.34 Persepsi Komuter terhadap Kualitas Layanan MRT Jakarta Sebelum dan Pada Masa Pandemi Covid-19 berdasarkan Dimensi Empathy (Empati).....	106
Tabel 4.35 Hubungan Item pada Dimensi Tangibles dengan Item pada Dimensi Lainnya ..	109
Tabel 4.36 Hubungan Item pada Dimensi Reliability dengan Item pada Dimensi Lainnya .	113
Tabel 4.37 Persepsi Komuter terhadap Kualitas Layanan MRT Jakarta sebelum dan pada masa Pandemi Covid-19 berdasarkan kelima Dimensi Pelayanan	116
Tabel 4.38 Rata-rata Skor dan Klasifikasi masing-masing Dimensi Pelayanan MRT Jakarta Sebelum dan Pada Masa Pandemi Covid-19.....	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Alir Kerangka Penelitian Pemikiran	22
Gambar 2.1 Peta Lokasi Penelitian – Peta Administratif Kota Jakarta Selatan.....	24
Gambar 2.2 Alur Pemilihan Sampel	29
Gambar 3.1 Peta Jangkauan Rute MRT Jakarta Fase 1, Fase 2A, dan Fase 2B	45
Gambar 3. 2 Stasiun Lebak Bulus Grab.....	46
Gambar 3. 3 Stasiun Fatmawati	47
Gambar 3. 4 Stasiun Cipete Raya	47
Gambar 3. 5 Stasiun Haji Nawi	48
Gambar 3. 6 Stasiun Blok A	48
Gambar 3. 7 Stasiun Blok M BCA	49
Gambar 3. 8 Stasiun ASEAN.....	50
Gambar 3. 9 Stasiun Senayan	50
Gambar 3. 10 Stasiun Istora Mandiri	51
Gambar 3. 11 Stasiun Bendungan Hilir	52
Gambar 3. 12 Stasiun Setiabudi Astra	52
Gambar 3. 13 Stasiun Dukuh Atas BNI.....	53
Gambar 3. 14 Stasiun Bundaran HI	54
Gambar 4.1 Lokasi Stasiun Lebak Bulus Grab.....	63
Gambar 4.2 Peta Sebaran Domisili Pengguna Jasa MRT Jakarta di Kawasan Jabodetabek ...	65
Gambar 4.3 Jumlah Responden berdasarkan Tujuan Pergerakan.....	72
Gambar 4.4 Peta Grafik Batang Jumlah Komuter Pengguna Jasa MRT Jakarta berdasarkan Stasiun Keberangkatan dan Stasiun Tujuan	77
Gambar 4.5 Peta Pelayanan Stasiun dan Rute MRT Jakarta berdasarkan Tingkat Kepadatan	81
Gambar 4.6 Ruas Trotoar di Kawasan Stadion Utama Gelora Bung Karno – Stasiun MRT Jakarta Istora Mandiri.....	89
Gambar 4.7 Poster Arahan Protokol Kesehatan dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Virus Corona (COVID-19) pada Dinding Stasiun	101
Gambar 4.8 Pembatasan Tempat Duduk di masa Pandemi Covid-19 untuk Menerapkan Social Distancing.....	106