

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan pengolahan data di atas, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut::

1. Metode SERVQUAL mengidentifikasi faktor-faktor kepuasan pelanggan atau variabel Whats kedalam lima dimensi kualitas jasa, yaitu: *Tangibles* (Bukti Langsung), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati). Variabel – variabel tersebut dibuat persentase bobot kepentingan atau keinginan konsumen dan diperoleh: 24% sangat penting, 43% penting, 24% cukup penting dan 9% tidak penting, dalam pembobotan yang tergolong dalam kategori sangat penting dan memiliki nilai bobot kepentingan terbesar yaitu, Ketepatan keberangkatan dan waktu tiba kereta api dengan nilai pombobotan 0,875, Kemudahan dan kecepatan mendapatkan tiket dengan nilai pembobotan 0,85, dan variabel Harga/tarif sesuai dengan nilai pembobotan 0,775 dan variabel yang nilai pembobotannya terkecil

adalah Kenyamanan dan pengaturan tempat parkir dengan nilai pembobotan 0,4.

2. Technical Requirement atau variabel Hows adalah upaya – upaya dari perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan dengan metode QFD didapatkan prioritas untuk diambil tidakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dimana proritas terbesar ada pada variabel Pos dan petugas keamanan. (Relative Weight = 202.8), variabel Jadwal keberangkatan dan kedatangan KRL AC Ekonomi. (189) dan variabel Pendidikan dan pelatihan pegawai (146), Kelaikan KA dan rel (138.6). Prioritas terkecil adalah variabel Rumah makan dan kios (13).
3. Benchmarking variabel whats, untuk Stasiun Pondok Kopi memiliki keunggulan dalam Kemudahan dan kecepatan mendapatkan tiket, ketersediaan Toilet yang layak dan ketersediaan warung dan kantin dibandingkan dengan Stasiun Cakung dan Stasiun Kranji. Walaupun secara mayoritas Stasiun Cakung lebih unggul dari Stasiun Pondok Kopi.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, maka saran yang dapat diberikan kepada PT. KAI adalah:

1. Perusahaan harus berusaha memenuhi atribut-atribut kebutuhan pelanggan yang terpenting dengan memberikan hasil yang terbaik sehingga dapat memperbaiki proporsi kebutuhan dimata konsumen dan menjadi yang terdepan diantara pesaingnya.
2. Perusahaan juga harus memperhatikan karakteristik kebutuhan pelanggan yang memiliki tingkat kepentingan absolut tinggi, karena hal tersebut mempengaruhi sebagian besar kebutuhan dan keinginan pelanggan.
3. Hasil pembuntukan House Of Quality sebagai wujud dari matriks QFD ini dapat dijadikan sebagai kerangka acuan dalam memperbaiki dari pada perusahaan dengan cara solusi penerapannya yang berbeda-beda sesuai dengan teknologi dan kemampuan maksimal perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti Puji. *Evaluasi Konsep Produk Dengan Pendekatan Green Quality Function Deployment* : Jurnal FTI – ITS Surabaya
- Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. New York: Addison-Wesley Publishing Company.
- Fandy Tjipto, Gregorius Chandra. *Service Quality Satisfaction* Edisi 2 : Andy
- Foster, S. Thomas. 2001. *Managing Quality: An Integrative Approach*. New Jersey: Prentice Hall.
- Georg Werzwurm. *Customer Evaluation of QFD Software Tools*. University of Cologne. : [www.qfd-id.de/en/.../evaluation\\_tools/evaluation\\_tools.html](http://www.qfd-id.de/en/.../evaluation_tools/evaluation_tools.html)
- Kotler, Philip; Amstrong, Gary. 1997. *Dasar-dasar Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Prenhallindo.
- Model SERVQUAL Lima Dimensi*. : [www.ittelkom.ac.id/library/index.php](http://www.ittelkom.ac.id/library/index.php)
- Sejarah Umum Perusahaan*: <http://www.kereta-api.com/>
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wahtydi Helmi A, *Integrasi Servqual Dan Quality Function Deployment (QFD) Guna Meningkatkan Pelayanan Jasa Di Perusahaan Air Minum (PDAM) Surabaya*. Jurnal FTI - ITS Surabaya : <http://mmt.its.ac.id/library/?p=1238>
- Zeithaml, Parasuraman, Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

# LAMPIRAN



**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

**BAGIAN I**  
**DATA UMUM RESPONDEN**

Berilah tanda **X** (silang) pada jawaban anda

Jenis Kelamin

- Laki-Laki
- Perempuan

Usia

- Kurang dari 20 tahun
- 20-30 tahun
- 31-40 tahun
- 41-50 tahun
- Lebih dari 50 tahun

Pendidikan terakhir

- SD/Sederajat
- SLTP/Sederajat
- SLTA/Sederajat
- Perguruan Tinggi
- Lainnya :

Pekerjaan

- PNS
- Pengusaha
- Wiraswasta
- Pelajar
- Mahasiswa
- Lainnya :

Frekuensi menggunakan KRL AC EKONOMI dalam seminggu

- 1-2 Kali
- 3-5 kali
- Lebih dari 5 kali



## BAGIAN II

### PENILAIAN KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA KRL AC EKONOMI

Berilah tanda X (silang) pada jawaban anda

No.	Pertanyaan	Puas	Tidak puas
1.	Ketepatan keberangkatan dan waktu tiba kereta api		
2.	Kemudahan dan kecepatan mendapatkan tiket		
3.	Kemudahan mendapatkan informasi		
4.	Keamanan di stasiun		
5.	Kenyamanan di stasiun		
6.	Harga/tarif sesuai		
7.	Kesediaan dan keramahan petugas melayani konsumen		
8.	Ketersediaan toilet yang layak		
9.	Kesigapan petugas keamanan		
10.	Ketersediaan telepon umum/Wartel		
11.	Sarana kesehatan dan keselamatan		
12.	Jam buka tutup loket		
13.	Jaminan asuransi kecelakaan		
14.	Keakuratan informasi yang diperoleh		
15.	Kelengkapan sarana informasi		
16.	Pengaturan fasilitas-fasilitas yang ada		
17.	Kebersihan di stasiun		
18.	Kenyamanan dan pengaturan tempat parkir		
19.	Penampilan (kerapian) petugas		
20.	Ketersediaan tempat ibadah yang terpelihara		
21.	Ketersediaan kantin/warung		

### BAGIAN III

#### PENILAIAN PELAYANAN STASIUN PONDOK KOPI

Anda diminta member nilai dengan memberi tanda **O** (lingkaran) pada salah satu nilai untuk masing-masing atribut pelayanan sesuai dengan hati nurani anda.

- Nilai "4" untuk sangat baik
- Nilai "3" untuk baik
- Nilai "2" untuk cukup baik
- Nilai "1" untuk baik

No.	Pertanyaan	Tidak baik	Cukup baik	Baik	Sangat baik
1.	Ketepatan keberangkatan dan waktu tiba kereta api	1	2	3	4
2.	Kemudahan dan kecepatan mendapatkan tiket	1	2	3	4
3.	Kemudahan mendapatkan informasi	1	2	3	4
4.	Keamanan di stasiun	1	2	3	4
5.	Kenyamanan di stasiun	1	2	3	4
6.	Harga/tarif sesuai	1	2	3	4
7.	Kesediaan dan keramahan petugas melayani konsumen	1	2	3	4
8.	Ketersediaan toilet yang layak	1	2	3	4
9.	Kesigapan petugas keamanan	1	2	3	4
10.	Ketersediaan telepon umum/Wartel	1	2	3	4
11.	Sarana kesehatan dan keselamatan	1	2	3	4
12.	Jam buka tutup loket	1	2	3	4
13.	Jaminan asuransi kecelakaan	1	2	3	4
14.	Keakuratan informasi yang diperoleh	1	2	3	4
15.	Kelengkapan sarana informasi	1	2	3	4
6.	Pengaturan fasilitas-fasilitas yang ada	1	2	3	4
7.	Kebersihan di stasiun	1	2	3	4
8.	Kenyamanan dan pengaturan tempat parkir	1	2	3	4
9.	Penampilan (kerapian) petugas	1	2	3	4
0.	Ketersediaan tempat ibadah yang terpelihara	1	2	3	4
1.	Ketersediaan kantin/warung	1	2	3	4

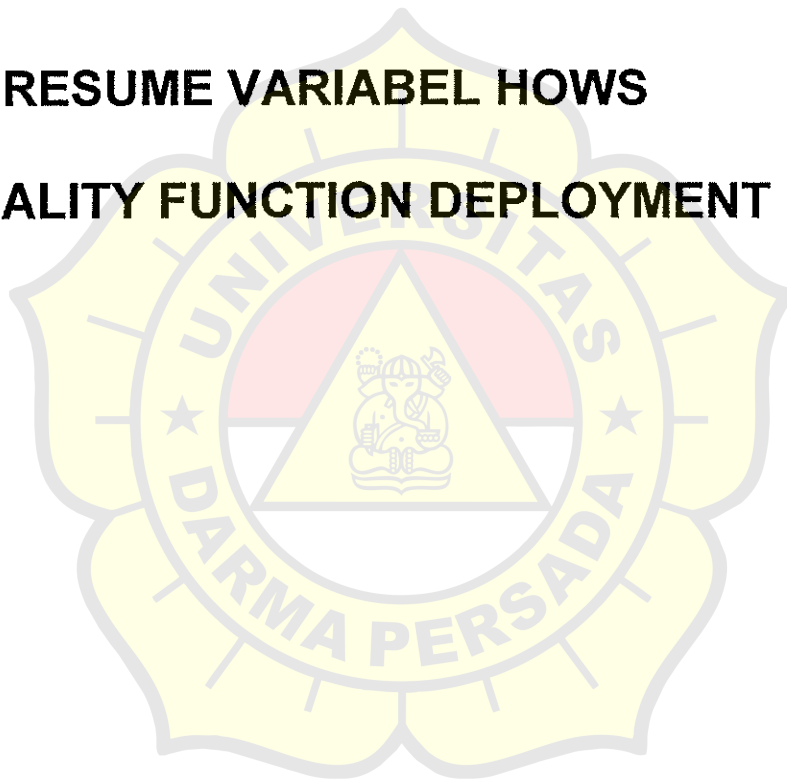


**TABEL RESUME VARIABEL WHATS**

**DAN**

**TABEL RESUME VARIABEL HOWS**

**METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT**



# Jadwal KRL



**PT. Kereta Api (Persero) Divisi Angkutan Perkotaan Jabotabek**

---

PT. Kereta Api (Persero) Divisi Angkutan Perkotaan Jabotabek

No KA	Keterangan	Kelas KRL	Relasi	Stasiun Keberangkatan	Stasiun Persinggahan	Waktu Datang	Waktu Berangkat	LS	Status
116L-11	ST/IMG=BTTL	EKONOMI AC	BEKASI- JAKARTA KOTA	BEKASI	KLENDERBARU	19:00:00	19:01:00	N	
15AL	Mg / L batal	EKONOMI AC	BEKASI- JAKARTA KOTA	BEKASI	KLENDERBARU	05:19:00	05:20:00	N	
415	Mg / L batal	EKONOMI AC	BEKASI- JAKARTA KOTA	BEKASI	KLENDERBARU	05:46:00	05:47:00	N	
417		EKONOMI AC	BEKASI- JAKARTA KOTA	BEKASI	KLENDERBARU	07:19:00	07:20:00	N	
419		EKONOMI AC	BEKASI- JAKARTA KOTA	BEKASI	KLENDERBARU	07:51:00	07:52:00	N	
421		EKONOMI AC	BEKASI- JAKARTA KOTA	BEKASI	KLENDERBARU	09:19:00	09:20:00	N	
423		EKONOMI AC	BEKASI- JAKARTA KOTA	BEKASI	KLENDERBARU	10:00:00	10:01:00	N	
425		EKONOMI AC	BEKASI- JAKARTA KOTA	BEKASI	KLENDERBARU	11:34:00	11:35:00	N	
427		EKONOMI AC	BEKASI- JAKARTA KOTA	BEKASI	KLENDERBARU	12:19:00	12:20:00	N	
429		EKONOMI AC	BEKASI- JAKARTA KOTA	BEKASI	KLENDERBARU	13:39:00	13:40:00	N	
431		EKONOMI AC	BEKASI- JAKARTA KOTA	BEKASI	KLENDERBARU	14:35:00	14:36:00	N	
433		EKONOMI AC	BEKASI- JAKARTA KOTA	BEKASI	KLENDERBARU	15:38:00	15:39:00	N	
435		EKONOMI AC	BEKASI- JAKARTA KOTA	BEKASI	KLENDERBARU	16:45:00	16:46:00	N	
471	Mg / L batal	EKONOMI AC	BEKASI- JAKARTA KOTA	BEKASI	KLENDERBARU	19:02:00	19:03:00	N	
641		EKONOMI AC	BEKASI- JAKARTA KOTA	BEKASI	KLENDERBARU	10:37:00	10:38:00	N	
647		EKONOMI AC	BEKASI- JAKARTA KOTA	BEKASI	KLENDERBARU	12:49:00	12:50:00	N	

No KA	Keterangan	Kelas KRL	Relasi	Stasiun Keberangkatan	Stasiun Persinggahan	Waktu Datang	Waktu Berangkat	LS	Status




---

PT. Kereta Api (Persero) Divisi Angkutan Perkotaan Jabotabek

**JADWAL KA EKSPRES / AC  
BEKASI - JAKARTA/TN.ABANG  
BERLAKU MULAI TGL. 01 - AGUSTUS - 2007**

**BEKASI - JAKARTA / TN. ABANG**

KA	BER	DAT	RELASI	BERHENTI/BLB DI	BATAL HARI
	06.15	06.41	Bks-Thb	Kri-Kldb	Sbt- Mgg/Libur
	06.25	06.53	Bks-Jak	Kldb	Sbt- Mgg/Libur
	07.00	07.28	Bks-Jak	Kldb	Sbt- Mgg/Libur
	07.30	07.58	Bks-Jak	Kri - Kldb	Mgg/Libur
	08.05	08.28	Bks-Jak	Kldb	Sbt- Mgg/Libur
	08.15	08.41	Bks-Thb	Kri - Kldb	Sbt- Mgg/Libur
	08.37	09.05	Bks-Jak		Sbt- Mgg/Libur
	09.00	09.30	Bks-Jak	-	Sbt- Mgg/Libur
	09.25	09.53	Bks-Jak		Mgg/Libur
	11.00	11.28	Bks-Jak	Kri - Kldb	Mgg/Libur
	12.20	12.48	Bks-Jak	Kri - Kldb	Mgg/Libur
	13.45	14.13	Bks-Jak	-	Mgg/Libur
	15.45	16.13	Bks-Jak	-	Mgg/Libur
	16.22	17.10	Bks-Thb	-	Sbt- Mgg/Libur
	16.30	16.58	Bks-Jak	-	Mgg/Libur
	16.40	17.05	Bks-Thb		Sbt- Mgg/Libur
	17.05	17.32	Bks-Jak	-	Sbt- Mgg/Libur
	17.50	18.15	Bks-Jak	-	Sbt- Mgg/Libur
	18.00	18.25	Bks-Thb	-	Sbt- Mgg/Libur

**BEKASI / TN. ABANG - BEKASI**

KA	BER	DAT	RELASI	BERHENTI/BLB DI	BATAL HARI
	06.50	07.16	Thb-Bks	-	Sbt- Mgg/Libur
	07.14	07.42	Jak-Bks	-	Sbt- Mgg/Libur
	07.45	08.15	Jak-Bks	-	Sbt- Mgg/Libur
	08.15	08.43	Jak-Bks	-	Mgg/Libur
	08.45	09.13	Jak-Bks	-	Sbt- Mgg/Libur
	09.42	09.28	Jak-Bks	-	Sbt- Mgg/Libur
	09.14	09.42	Jak-Bks	-	Sbt- Mgg/Libur
	09.40	10.08	Jak-Bks	Kldb-Kri	Sbt- Mgg/Libur
	10.00	10.28	Jak-Bks	-	Mgg/Libur
	11.40	12.07	Jak-Bks	Kldb-Kri	Mgg/Libur
	13.00	13.28	Jak-Bks	Kri	Mgg/Libur
	14.30	14.58	Jak-Bks	Kri	Mgg/Libur

16.27	16.56	Jak-Bks	Kldb-Kri	Sbt- Mgg/Libur
06.10	06.58	Thb-Bks	Kldb-Kri	Sbt- Mgg/Libur
17.10	17.38	Jak-Bks	Kldb-Kri	Mgg/Libur
17.20	17.46	Thb-Bks	Kldb-Kri	Sbt- Mgg/Libur
17.48	18.16	Jak-Bks	Kldb-Kri	Sbt- Mgg/Libur
18.28	18.56	Jak-Bks	Kldb-Kri	Sbt- Mgg/Libur
18.37	19.01	Thb-Bks	Kldb-Kri	Sbt- Mgg/Libur

**JADWAL KA EKONOMI  
JAKARTA - BEKASI  
BERLAKU TANGGAL 1 AGUSTUS 2007**

**JAKARTA - BEKASI**

JAK	KPB	THB	SUD	MRI	RJW	KNO	PSE	GST	KMT	POK	JNG	KLD	BUA	KLDB	CUK	KRI	BKS
06.37	06.41	-	-	-	06.44	06.48	06.52	06.55	06.58	07.01	07.04	07.16	07.19	07.21	07.23	07.26	07.29
-	07.04	-	-	-	07.07	07.11	07.17	07.20	07.23	07.26	07.29	07.38	07.41	07.43	07.45	07.48	07.51
07.39	-	-	-	07.53	-	-	-	-	-	-	07.58	08.03	08.07	08.11	08.16	08.20	08.23
07.54	-	-	-	08.10	-	-	-	-	-	-	08.14	08.19	08.22	08.24	08.26	08.29	08.32
08.54	08.58	-	-	-	09.01	09.05	09.09	09.12	09.15	09.18	09.21	09.26	09.29	09.31	09.33	09.36	09.39
09.10	09.14	-	-	-	09.17	09.21	09.25	09.28	09.31	09.33	09.40	09.45	09.48	09.51	09.57	10.00	10.03
09.58	10.02	-	-	-	10.05	10.09	10.13	10.15	10.18	10.21	10.25	10.30	10.33	10.36	10.38	10.41	10.44
10.30	10.34	-	-	-	10.37	10.41	10.45	10.48	10.51	10.54	10.57	11.02	11.04	11.06	11.09	11.13	11.15
11.05	11.09	-	-	-	11.12	11.16	11.20	11.23	11.26	11.29	11.33	11.38	11.40	11.42	11.45	11.49	11.51
11.35	11.39	-	-	-	11.42	11.46	11.50	11.53	11.56	11.59	12.03	12.08	12.11	12.13	12.15	12.18	12.21
12.16	12.20	-	-	-	12.23	12.27	12.31	12.34	12.37	12.40	12.43	12.48	12.50	12.52	12.55	12.59	13.01
12.50	12.54	-	-	-	12.57	13.01	13.05	13.08	13.11	13.14	13.17	13.23	13.26	13.28	13.30	13.33	13.36
13.22	13.26	-	-	-	13.29	13.33	13.37	13.40	13.43	13.46	13.50	13.55	13.57	13.59	14.02	14.06	14.08
13.45	13.49	-	-	-	13.52	13.56	14.00	14.03	14.06	14.09	14.12	14.17	14.20	14.22	14.24	14.27	14.30
14.20	14.27	14.46	14.51	14.58	-	-	-	-	-	-	15.02	15.07	15.09	15.11	15.14	15.18	15.20
15.35	15.39	-	-	-	-	15.46	15.50	15.53	15.56	15.59	16.02	16.07	16.10	16.12	16.14	16.18	16.20
-	15.48	16.06	16.21	16.18	-	-	-	-	-	-	16.22	16.27	16.30	16.32	16.39	16.42	16.45
16.21	16.25	-	-	-	16.28	16.32	16.36	16.39	16.42	16.45	16.50	17.00	17.03	17.05	17.07	17.10	17.13
16.54	16.58	-	-	-	17.01	17.05	17.09	17.12	17.15	17.18	17.21	17.26	17.29	17.31	17.36	17.39	17.42
17.15	17.20	-	-	-	LS	17.26	17.30	LS	LS	LS	17.44	17.49	LS	LS	17.55	LS	18.05
17.42	17.46	-	-	-	17.49	17.53	17.57	18.00	18.03	18.06	18.10	18.15	18.18	18.20	18.22	18.25	18.28
18.30	18.34	-	-	-	18.37	18.41	18.45	18.48	18.51	18.54	18.57	19.02	19.05	19.07	19.09	19.12	19.15

**BEKASI - JAKARTA**

BKS	KRI	CUK	KLDB	BUA	KLD	JNG	POK	KMT	GST	PSE	KNO	RJW	MRI	SUD	THB	KPB	JAK
05.35	05.37	05.46	05.48	05.50	05.54	05.59	06.01	06.04	06.07	06.11	06.14	06.17	-	-	-	06.21	06.24

06.06	06.08	06.12	06.14	06.16	06.19	06.25	-	-	-	-	-	-	06.32	06.36	06.44	07.02	-
06.32	LS	09.39	LS	LS	06.47	06.54	LS	LS	LS	07.07	07.12	LS				07.20	07.24
06.45	06.48	06.52	06.54	06.56	06.59	07.04	-	-	-	-	-	-	07.09	-	-	-	07.27
07.42	07.45	07.49	07.51	07.53	07.56	08.01	08.03	08.06	08.09	08.13	08.17	08.20	-	-	-	08.24	08.27
08.07	08.10	08.14	08.16	08.18	08.21	08.26	08.28	08.31	08.34	08.38	08.42	08.45	-	-	-	08.49	08.52
08.42	08.44	08.48	08.50	08.52	08.54	09.01	09.03	09.06	09.10	09.14	09.18	09.21	-	-	-	09.25	09.28
08.56	08.59	09.06	09.08	09.10	09.13	09.18	09.20	09.23	09.26	09.30	09.34	09.37	-	-	-	09.41	09.44
09.51	09.53	10.00	10.02	10.04	10.07	10.12	10.14	10.17	10.20	10.24	10.28	10.31	-	-	-	10.35	10.38
10.28	10.33	10.36	10.38	10.40	10.43	10.48	10.50	10.53	10.56	11.00	11.04	11.07	-	-	-	11.11	11.14
11.02	11.05	11.09	11.11	11.13	11.17	11.22	11.24	11.27	11.30	11.34	11.38	11.41	-	-	-	11.45	11.48
11.45	11.47	11.52	11.54	11.56	11.59	12.04	12.06	12.09	12.12	12.16	12.20	12.23	-	-	-	12.27	12.30
12.10	12.12	12.17	12.19	12.21	12.24	12.29	12.31	12.34	12.37	12.41	12.45	12.48	-	-	-	12.52	12.55
12.40	12.43	12.47	12.49	12.51	12.54	12.59	13.01	13.04	13.07	13.11	13.15	13.18	-	-	-	13.22	13.25
13.17	13.19	13.24	13.26	13.28	13.31	13.36	13.38	13.41	13.44	13.48	13.52	13.55	-	-	-	13.59	14.02
14.25	14.27	14.32	14.34	14.36	14.39	14.44	14.46	14.49	14.52	14.56	15.00	15.03	-	-	-	15.07	15.10
14.45	14.47	14.52	14.54	14.56	14.59	15.05	15.07	15.10	15.13	15.17	15.21	15.24	-	-	-	15.28	15.31
15.03	15.05	15.12	15.14	15.16	15.19	15.24	15.26	15.29	15.32	15.36	15.40	15.43	-	-	-	15.46	-
15.47	15.50	15.54	15.56	15.58	16.01	16.06	16.08	16.11	16.14	16.18	16.22	16.25	-	-	-	16.29	16.32
16.36	16.38	16.45	16.47	16.49	16.52	16.57	16.59	17.03	17.06	17.09	17.13	17.16	-	-	-	17.20	17.23
17.08	17.11	17.15	17.17	17.19	17.23	17.28	-	-	-	-	-	-	17.33	-	-	-	-
17.20	17.13	17.27	17.29	17.31	17.34	17.39	17.41	17.44	17.47	17.51	17.55	17.58	-	-	-	18.02	18.05

AN :  
 TIAP HARI MINGGU DAN HARI LIBUR  
 - TIAP HARI SATBU - MINGGU DAN HARI LIBUR





**PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN**

**NOMOR : KM 29 TAHUN 2007**

**TENTANG**

**TARIF ANGKUTAN PENUMPANG KERETA API  
KELAS EKONOMI DENGAN FASILITAS AIR CONDITIONER (AC)**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI PERHUBUNGAN,**

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan angkutan kereta api, maka telah dioperasikan kereta dengan fasilitas *Air Conditioner (AC)*, perlu dilakukan penetapan Tarif Angkutan Penumpang Kereta Api Kelas Ekonomi dengan Peraturan Menteri Perhubungan;
  - b. bahwa sehubungan dengan hal tersebut huruf a, perlu ditetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Tarif Angkutan Penumpang Kereta Api Kelas Ekonomi;
- Mengingat :**
1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4722);
  2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1998 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Kereta Api Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) (Lembaran Negara Tahun 1998 Nomor 31);
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 1998 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api (Lembaran Negara Tahun 1998 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3795);
  4. Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan peraturan presiden Nomor. 94 Tahun 2006;



5. Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2005 tentang Unit Organisasi dan Tugas Unit Eselon I Kementerian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan peraturan presiden Nomor 17 Tahun 2007;
6. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 44 Tahun 1990 tentang Kebijakan Tarif Angkutan Penumpang dan Barang sebagaimana telah diubah terakhir dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 8 Tahun 1995;
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 43 Tahun 2005 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Perhubungan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 37 Tahun 2006;

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG TARIF ANGGKUTAN PENUMPANG KERETA API KELAS EKONOMI DENGAN FASILITAS AIR CONDITIONER (AC)**

Pasal 1

- (1) Tarif angkutan penumpang kereta api kelas ekonomi sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan ini.
- (2) Besarnya biaya tambahan untuk hidangan makanan dan pelayanan lainnya yang diberikan kepada penumpang ditetapkan oleh Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero);

Pasal 2

Tarif angkutan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, sudah termasuk iuran wajib dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan penumpang berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 dan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965.

Pasal 3

Setiap pungutan selain yang diatur dalam Pasal 1 ayat (2) yang akan dikaitkan dengan tarif angkutan penumpang kereta api kelas ekonomi harus terlebih dahulu mendapat persetujuan dari Menteri Perhubungan.

Pasal 4

Direktur Jenderal Perkeretaapian melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan Peraturan ini.

Pasal 5

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : J A K A R T A  
Pada tanggal : 16 Juli 2007

---

MENTERI PERHUBUNGAN

ttd

Ir. JUSMAN SYAFII DJAMAL

SALINAN Peraturan ini disampaikan kepada :

1. Menteri Negara Koordinator Bidang Perekonomian;
2. Menteri Koordinator Bidang Kesejahteraan Rakyat;
3. Menteri Dalam Negeri;
4. Menteri Keuangan;
5. Menteri Komunikasi dan Informatika;
6. Menteri Negara BUMN;
7. Menteri Sekretaris Negara;
8. Ketua Badan Pemeriksa Keuangan;
9. Sekretaris Kabinet;
10. Kepala Kepolisian Republik Indonesia;
11. Para Gubernur Propinsi di Jawa dan Sumatera;
12. Para Bupati/ Walikota Di Jawa dan Sumatera;
13. Sekretaris Jenderal, Inspektur Jenderal, Direktur Jenderal Perkeretaapian dan Kepala Badan Litbang di lingkungan Departemen Perhubungan;
14. Para Kepala Biro di lingkungan Sekretariat Jenderal Departemen Perhubungan;
15. Direksi PT. Kereta Api (Persero);
16. Direksi PT. Jasa Raharja (Persero).

Salinan resmi sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Hukum dan ASN



LAMPIRAN PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN

NOMOR : KM 29 TAHUN 2007

TANGGAL : 16 JULI 2007

TARIF ANGKUTAN PENUMPANG KERETA API  
KELAS EKONOMI DENGAN FASILITAS AIR CONDITIONER (AC)

No.	JENIS ANGKUTAN/ NAMA KERETA API	LINTAS	TARIF (Rp/Pnp)
1	2	3	4
<b>KRL / KR D KHUSUS DETABEK</b>			
1	Ciujung	Tanah Abang - Serpong	5.000

MENTERI PERHUBUNGAN

ttd

Ir. JUSMAN SYAFII DJAMAL

Salinan resmi sesuai dengan Asli  
Kepada Air Force dan KSLN





**PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN  
NOMOR : KM 27 TAHUN 2008**

**TENTANG  
TARIF ANGKUTAN PENUMPANG KERETA API KELAS EKONOMI  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
MENTERI PERHUBUNGAN,**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka menjamin kelangsungan pelayanan penyelenggaraan angkutan kereta api kelas ekonomi serta untuk menjamin kelangsungan dan pengembangan usaha penyedia angkutan penumpang kereta api kelas ekonomi, perlu dilakukan perubahan Tarif Angkutan Penumpang Kereta Api kelas Ekonomi dan KRL/KRD Ekonomi AC Khusus Jabotabek dengan Peraturan Menteri Perhubungan;
  - b. bahwa sehubungan dengan hal tersebut di atas, perlu ditetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Tarif Angkutan Penumpang Kereta Api Kelas Ekonomi.
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4722);
  2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1998 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Kereta Api Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) (Lembaran Negara Tahun 1998 Nomor 31);
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 1998 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api (Lembaran Negara Tahun 1998 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3795);
  4. Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 94 Tahun 2006;

5. Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2005 tentang Unit Organisasi dan Tugas Unit Eselon I Kementerian Negara Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 17 Tahun 2007;
6. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 44 Tahun 1990 tentang Kebijakan Tarif Angkutan Penumpang dan Barang sebagaimana telah diubah terakhir dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 8 Tahun 1995;
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 43 Tahun 2005 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Perhubungan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 1 Tahun 2008;

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG TARIF ANGKUTAN PENUMPANG KERETA API KELAS EKONOMI**

Pasal 1

- (1) Tarif angkutan penumpang kereta api kelas ekonomi sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- (2) Besarnya biaya tambahan untuk hidangan makanan dan pelayanan lainnya yang diberikan kepada penumpang ditetapkan oleh Direksi PT. (Persero) Kereta Api Indonesia,

Pasal 2

Tarif angkutan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, sudah termasuk iuran wajib dana pertanggung jawaban kecelakaan penumpang berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 dan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965.

Pasal 3

Setiap pungutan selain yang diatur dalam Pasal 1 ayat (2) yang akan dikaitkan dengan tarif angkutan penumpang kereta api kelas ekonomi harus terlebih dahulu mendapat persetujuan dari Menteri Perhubungan.

Pasal 4

Dengan berlakunya Peraturan ini, maka:

1. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 31 Tahun 2007 tentang Tarif Angkutan Penumpang Kereta Api Kelas Ekonomi;
2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 29 Tahun 2007 Tarif Angkutan Penumpang Kereta Api Kelas Ekonomi dengan Fasilitas *Air Conditioner* (AC).

dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 5

Direktur Jenderal Perkeretaapian melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan Peraturan ini.

Pasal 6

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : J A K A R T A  
Pada tanggal : 23 Juni 2008

---

MENTERI PERHUBUNGAN

ttd

Ir. JUSMAN SYAFII DJAMAL

ALINAN Keputusan ini disampaikan kepada :

- . Menteri Negara Koordinator Bidang Perekonomian;
- . Menteri Negara Koordinator Bidang Kesejahteraan Rakyat;
- . Menteri Dalam Negeri;
- . Menteri Keuangan;
- . Menteri Komunikasi dan Informasi
- . Menteri Negara BUMN;
- . Menteri Sekretaris Negara;
- . Ketua Badan Pemeriksa Keuangan;
- . Sekretaris Kabinet;
- . Kepala Kepolisian Republik Indonesia;
- . Para Gubernur Propinsi di Jawa dan Sumatera;
- . Para Bupati/ Walikota Di Jawa dan Sumatera;
- . Sekretaris Jenderal, Inspektur Jenderal, Direktur Jenderal Perkeretaapian dan Kepala Badan Litbang di lingkungan Departemen Perhubungan;
- . Para Kepala Biro di lingkungan Sekretariat Jenderal Departemen Perhubungan;
- . Direksi PT. Kereta Api (Persero);
- . Direksi PT. Jasa Raharja (Persero).

Salinan resmi sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Hukum dan KSLN

  
Heru Prasetyo, SH  
Pembina Tingkat I (IV/b)

LAMPIRAN PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN

Nomor : KM 27 TAHUN 2008

Tanggal : 23 Juni 2008

TARIF ANGKUTAN PENUMPANG KERETA API  
KELAS EKONOMI

JENIS ANGKUTAN/ NAMA KERETA-API	LINTAS		TARIF (Rp/Pnp)
2	3		4
<b>KA ANTARKOTA</b>			
Logawa	Purwokerto	- Jember	44.000
Kertajaya	Surabaya Pasar Turi	- Pasar Senen	47.000
Brantas	Kediri	- Tanah Abang	49.000
Kahuripan	Kediri	- Padalarang	41.000
Kutojaya Utara	Kutoarjo	- Tanah Abang	30.000
Bengawan	Solojebres	- Tanah Abang	40.000
Progo	Lempuyangan	- Pasar Senen	38.000
Pasundan	Kiara Condong	- Surabaya Gubeng	41.000
Sri Tanjung	Lempuyangan	- Banyuwangi	38.000
GBM Selatan	Surabaya Gubeng	- Jakarta Kota	36.000
Matarmaja	Malang	- Pasar Senen	55.000
Tawangjaya	Semarang Poncol	- Pasar Senen	36.000
Tegal Arum	Tegal	- Jakarta Kota	16.000
Serayu	Kroya	- Jakarta Kota	27.000
Kutojaya Selatan	Kutoarjo	- Kiaracandong	21.000
Tawang Alun	Banyuwangi	- Malang	20.000
Rajabasa	Tanjungkarang	- Kertapati	16.000
Serelo	Kertapati	- Lubuk Linggau	16.000
Putri Hijau	Medan	- Tanjung Balai	9.000
Pancang Kuning	Medan	- Tanjung Balai	9.000
Putri Deli	Binjai - Medan	- Tanjung Balai	15.000
Siantar Ekspres	Medan	- Siantar	13.000
<b>KA PERKOTAAN</b>			
<b>I. LOKAL/ KRD</b>			
Depat Merak	Jakarta Kota	- Merak	5.500
Depat Purwakarta	Jakarta Kota	- Purwakarta	3.000
Ekonomi Lokal	Jakarta Kota	- Rangkasbitung	2.000
Ekonomi Lokal	Jakarta Kota	- Parung Panjang	1.500
Ekonomi Lokal	Tanah Abang	- Parung Panjang	1.500
Ekonomi Lokal	Tanah Abang	- Rangkasbitung	2.000
Ekonomi Lokal	Cibatu	- Purwakarta	3.500
Ekonomi Lokal	Ciroyom	- Lampegan	2.000



JENIS ANGKUTAN/ NAMA KERETA-API	LINTAS		TARIF (Rp/Pnp)
2	3		4
Ekonomi Lokal/Feeder	Wonogiri	- Purwosari	2.000
Pandanwangi	Jember	- Banyuwangi	4.500
Ekonomi Lokal	Banyuwangi	- Kalibaru	3.500
Kaligung	Tegal	- Semarang Poncol	16.000
Penataran	Surabaya- Malang	- Blitar	6.000
Dhoho	Surabaya- Kertosono	- Blitar	6.000
Tumapel	Surabaya	- Malang	4.500
Probowangi	Probolinggo	- Banyuwangi	19.000
KRD	Kiaracondong	- Cicalengka	1.000
KRD	Pada'arang	- Cicalengka	1.500
KRD	Bogor	- Sukabumi	1.500
Ekonomi Lokal	Rangkasbitung	- Angke/Tanah Abang	2.000
Ekonomi Lokal	Rangkasbitung	- Parung Panjang	1.500
KRD	Purwakarta	- Pasar Senen	3.000
KRD	Cikampek	- Pasar Senen	2.500
KRD	Karawang	- Jakarta Kota	2.500
KRD	Jakarta Kota	- Purwakarta	3.000
KRD	Pasar Senen	- Karawang	2.500
Feeder	Bojonegoro	- Semarang Poncol	7.000
KRD	Bojonegoro	- Surabaya Psr Turi	3.000
KRD	Babat	- Surabaya Psr Turi	2.000
KRD	Porong	- Surabaya Kota	2.000
KRD	Surabaya Pasar Turi	- Cepu	4.000
KRD	Surabaya Kota	- Jombang	4.000
KRD	Surabaya Pasar Turi	- Lamongan	2.000
KRD	Surabaya Kota	- Kertosono	2.000
Ekonomi Lokal	Rangkasbitung	- Serang	1.500
Ekonomi Lokal	Serang	- Jakarta Kota	4.500
Ekonomi Lokal	Cianjur	- Ciroyom	1.500
Besidan	Besitang	- Medan	5.000
Ekonomi Lokal	Kedungbanteng	- Solojebres	2.000
Ekonomi Lokal	Jakarta kota	- Cikampek	2.500
KRD	Sidoarjo	- Surabaya Kota	2.000
KRD	Tanjungkarang	- Kotabumi	8.000
Ekonomi Lokal	Padang	- Pariaman	2.500
Ekonomi Lokal	Pasarsenen	- Rangkasbitung	2.000
KRD	Kertapati	- Inderalaya	3.000

**b. KRL/ KRD KHUSUS JABOTABEK**

KRD	Manggarai	- Nambo	2.000
KRD	Depok	- Nambo	1.000
KRL	Jakarta Kota	- Bogor	2.500
KRL	Jakarta Kota	- Tangerang	1.000
KRL	Jakarta Kota	- Serpong	1.500
KRL	Jakarta Kota	- Bekasi	1.500

*Handwritten mark*



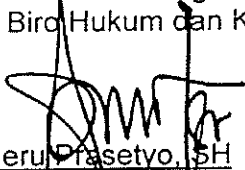
JENIS ANGKUTAN/ NAMA KERETA-API	LINTAS		TARIF (Rp/Pnp)
2	3		4
KRL	Tangerang	- Duri	1.000
KRL	Manggarai	- Bogor	2.500
KRL	Manggarai	- Bojonggede	2.000
KRL	Manggarai	- Depok	1.500
KRL	Manggarai	- Jakarta Kota	1.000
KRL	Manggarai	- Bekasi	1.500
KRL	Jakarta Kota	- Bojonggede	2.000
KRL	Tanah Abang	- Serpong	1.500
KRL	Tanah Abang	- Manggarai	1.000
KRL	Depok	- Angke	1.500
KRL	Tanah Abang	- Depok Baru	1.500
KRL	Tanah Abang	- Bogor	2.500
KRL	Bogor	- Angke	2.500
KRL	Bogor	- Depok	1.500
KRL	Bogor	- Kampung Bandan	2.500
KRL	Manggarai	- Kampung Bandan	1.000
KRL	Bekasi	- Kampung Bandan	1.500
KRL	Tanah Abang	- Bojonggede	2.000
KRL	Jakarta Kota	- Depok	1.500
<b>KRL/KRD EKONOMI AC KHUSUS JABOTABEK</b>			
KRL Ciujung	Tanah Abang	- Serpong	5.000
KRL Ekonomi AC	Jakarta Kota	- Bogor	6.000
KRL Ekonomi AC	Jakarta Kota	- Bekasi	5.000
KRL Ciliwung (Blue Line)	Manggarai-Tanahbang-Kampungbandan-Angke-Pasarsenen-Jatinegara-Manggarai		3.500

MENTERI PERHUBUNGAN

ttd

Ir. JUSMAN SYAFII DJAMAL

Salinan resmi sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Hukum dan KSLN

  
Heru Prasetyo, SH  
Pembina Tingkat I (IV/b)

## Persyaratan Angkutan Penumpang

1. Setiap penumpang Kereta Api, tanpa terkecuali harus memiliki karcis yang sah.
  2. Tarif angkutan penumpang;
    - Usia <3 tahun tidak mengambil tempat untuk duduk sendiri, untuk kelas Bisnis/Ekonomi bebas bea tarif, sedangkan kelas Eksekutif dikenakan 10% dari tarif murni dewasa.
    - Usia <3 tahun mengambil tempat untuk duduk sendiri, untuk kelas Bisnis/Ekonomi dikenakan tarif anak/reduksi C, sedangkan untuk kelas Eksekutif dikenakan tarif dewasa.
    - Usia 3 tahun sampai dengan <10 tahun, untuk kelas Bisnis/Ekonomi dikenakan tarif anak/reduksi C, sedangkan untuk kelas Eksekutif dikenakan tarif dewasa.
    - Usia 10 tahun ke atas dikenakan tarif dewasa untuk semua kelas (Bisnis/Ekonomi dan Eksekutif).
    - Tidak memiliki karcis dikenakan 2 (dua) kali tarif berlaku.
  3. Pembatalan karcis pesanan dan pengembalian bea;
    - Setiap pembatalan bea pesanan dan pengantaran tidak dikembalikan.
    - Sampai satu hari sebelum hari keberangkatan KA bea dikembalikan 75%.
    - Pada hari keberangkatan sampai 3 jam sebelum KA berangkat bea dikembalikan 50%.
    - Kurang dari 3 jam sampai KA berangkat/karcis pembelian langsung/penumpang terlambat (ketinggalan KA) tidak ada pengembalian bea (hangus).
    - Pembatalan karena tidak terselenggaranya angkutan di Stasiun Awal, bea dikembalikan penuh dan di Stasiun antara bea dikembalikan sebesar bea perjalanan yang belum ditempuh.
  4. Merubah jam/tanggal keberangkatan pesanan boleh dilakukan 1 (satu) kali selambat-lambatnya sehari sebelumnya (H-1) dengan bea administrasi:
    - p. 10.000,- untuk kelas Eksekutif.
    - Rp. 6.000,- untuk kelas Bisnis.
    - Rp. 2.000,- untuk kelas Ekonomi.
- Penumpang yang membawa barang bawaan lebih dari 10 Kg, atau barang ringan akan tempat dikenakan bea bagasi sesuai aturan yang berlaku (STP ps.30).

### **Sekilas Sejarah Perkeretaapian**

Kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama pembangunan jalan KA di desa Kemijen Jum'at tanggal 17 Juni 1864 oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. L.A.J Baron Sloet van den Beele. Pembangunan diprakarsai oleh "Naamlooze Venootschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij" (NV. NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari Kemijen menuju desa Tanggung (26 Km) dengan lebar sepur 1435 mm. Ruas jalan ini dibuka untuk angkutan umum pada Hari Sabtu, 10 Agustus 1867.

Keberhasilan swasta, NV. NISM membangun jalan KA antara Kemijen - Tanggung, yang kemudian pada tanggal 10 Februari 1870 dapat menghubungkan kota Semarang - Surakarta (110 Km), akhirnya mendorong minat investor untuk membangun jalan KA di daerah lainnya. Tidak mengherankan, kalau pertumbuhan panjang jalan rel antara 1864 - 1900 tumbuh dengan pesat. Kalau tahun 1867 baru 25 km, tahun 1870 menjadi 110 km, tahun 1880 mencapai 405 km, tahun 1890 menjadi 1.427 km dan pada tahun 1900 menjadi 3.338 km.



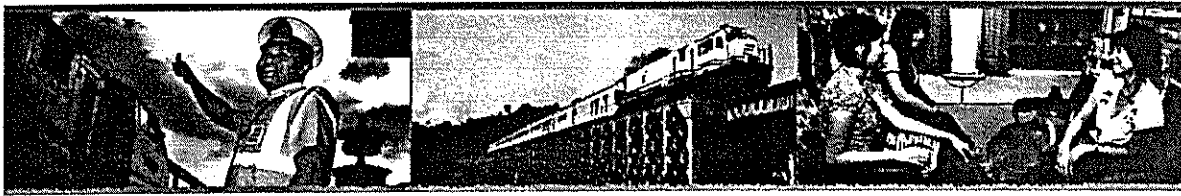
Selain di Jawa, pembangunan jalan KA juga dilakukan di Aceh (1874), Sumatera Utara (1886), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914), bahkan tahun 1922 di

Sulawesi juga telah dibangun jalan KA sepanjang 47 Km antara Makasar - Takalar, yang pengoperasiannya dilakukan tanggal 1 Juli 1923, sisanya Ujungpandang - Maros belum sempat diselesaikan. Sedangkan di Kalimantan, meskipun belum sempat dibangun, studi jalan KA Pontianak - Sambas (220 Km) sudah diselesaikan. Demikian juga di pulau Bali dan Lombok, juga pernah dilakukan studi pembangunan jalan KA.

Sampai dengan tahun 1939, panjang jalan KA di Indonesia mencapai 6.811 km. Tetapi, pada tahun 1950 panjangnya berkurang menjadi 5.910 km, kurang lebih 901 km raib, yang diperkirakan karena dibongkar semasa pendudukan Jepang dan diangkut ke Burma untuk pembangunan jalan KA disana.

Jenis jalan rel KA di Indonesia semula dibedakan dengan lebar sepur 1.067 mm; 750 mm (di Aceh) dan 600 mm di beberapa lintas cabang dan tram kota. Jalan rel yang dibongkar semasa pendudukan Jepang (1942 - 1943) sepanjang 473 km, sedangkan jalan KA yang dibangun semasa pendudukan Jepang adalah 83 km antara Bayah - Cikara dan 220 km antara Muaro - Pekanbaru. Ironisnya, dengan teknologi yang seadanya, jalan KA Muaro - Pekanbaru diprogramkan selesai pembangunannya selama 15 bulan yang memperkerjakan 27.500 orang, 25.000 diantaranya adalah Romusha. Jalan yang melintasi rawa-rawa, perbukitan, serta sungai yang deras arusnya ini, banyak menelan korban yang makannya bertebaran sepanjang Muaro - Pekanbaru.

Setelah kemerdekaan Indonesia diproklamkan pada tanggal 17 Agustus 1945, karyawan KA yang tergabung dalam "Angkatan Moeda Kereta Api" (AMKA) mengambil alih kekuasaan perkeretaapian dari pihak Jepang. Peristiwa bersejarah yang terjadi pada tanggal 28 September 1945, pembacaan pernyataan sikap oleh Ismangil dan sejumlah anggota AMKA lainnya, menegaskan bahwa mulai tanggal 28 September 1945 kekuasaan perkeretaapian berada ditangan bangsa Indonesia. Orang Jepang tidak diperkenankan lagi campur tangan dengan urusan perkeretaapian di Indonesia. Inilah yang melandasi ditetapkannya 28 September 1945 sebagai Hari Kereta Api di Indonesia, serta dibentuknya "Djawatan Kereta Api Republik Indonesia" (DKARI).



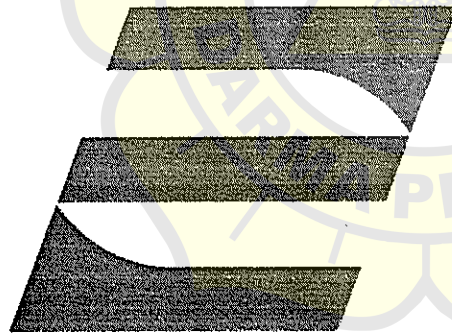
### **Visi Perusahaan :**

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan stakeholders.

### **Misi Perusahaan :**

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi stakeholders dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama : keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan dan kenyamanan.

### **Arti Logo**



Logo dengan warna orange berupa gambar mirip angka 2, dengan kemiringan 70 derajat dan warna dasar putih yang menampakkan bagian depan kereta api kecepatan tinggi dengan arah yang saling berlawanan, serta di bagian bawah tertulis “KERETAPI” warna biru.

Gambar lambang menyiratkan sifat: tegas, pasti, tajam, gerak horisontal, juga bolak-balik. Dua garis lurus dengan ujung lengkung meruncing, dengan arah berlawanan,

# KUESIONER KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA KRL AC.EKONOMI JURUSAN BEKASI-JAKARTA KOTA DI STASIUN PONDOK KOPI

Kepada Yth,

Pengguna jasa **KRL AC EKONOMI**

Anda diminta untuk mengisi kuesioner mengenai kualitas pelayanan jasa **PT.KERETA API INDONESIA**,khususnya pengguna **KRL AC EKONOMI** di **STASIUN PONDOK KOPI**. Jawaban yang anda berikan akan sangat bermanfaat untuk peningkatan kualitas pelayanan di **STASIUN PONDOK KOPI** di masa yang akan datang.

Kuesioner ini terdiri dari 3 bagian,yaitu:

- Bagian I  
Data umum Responden,terdiri atas 5 pertanyaan
- Bagian II  
Penilaian Kepuasan konsumen pengguna **KRL AC EKONOMI**
- Bagian III  
Penilaian pelayanan stasiun Pondok Kopi

Perlu diketahui bahwa dalam pengisian kuesioner ini tidak ada jawaban benar atau salah.Anda dapat memberikan jawaban sesuai dengan pemikiran dan perasaan anda.Identity dan informasi yang diberikan terjamin kerahasiaanya.



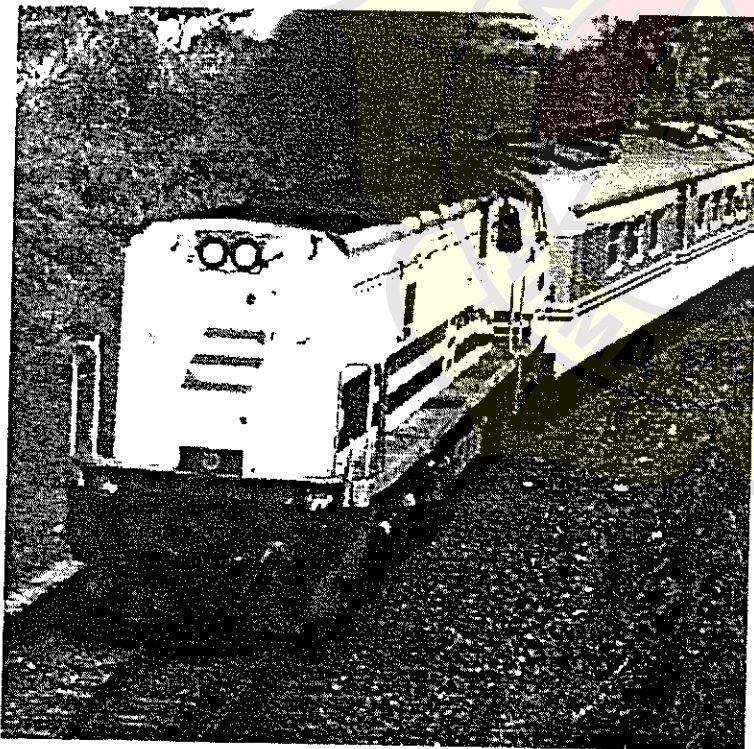
selain menggambarkan arah bolak-balik perjalanan kereta api, juga melambangkan pelayanan (memberi dan menerima).

**Gaya Gambar :**

Lugas, langsung, tajam, teknis, selaras dengan staf teknis kereta api. Ujung garis tajam tapi melengkung untuk menyiratkan arah/kecepatan (aerodinamis), tetapi cenderung agak tumpul melengkung, tidak terlampau tajam, agar memberi kesan aman (sesuatu bentuk yang terlampau runcing lebih memberi kesan ancaman, rasa sakit dan agresivitas, asosiatif kepada senjata tajam, duri dan semacamnya).

**Sifat Gambar :**

Sifat gambar lebih lugas, obyektif, rasional karena bentuk geometrisnya yang dominan dan bersifat maskulin. Kesan sangat modern, teknis, jelas terlihat

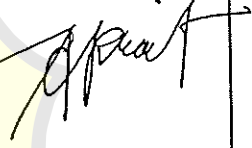


# LEMBAR PERBAIKAN

Nama : Andy Wahyudi

NIM : 02 22 0028

Fak/ Jurusan : Teknik Industri

No.	URAIAN	Dosen Penguji	Tanda Tangan
1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Abstraksi</li><li>• Upaya perbaikan yang dilakukan</li><li>• Kesimpulan tidak menampilkan angka-angka poin utama</li><li>• Saran tidak membahas upaya yang dilakukan</li></ul>	Ir. Atik Kurnianto, M.Eng.	
2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Flow Chart</li><li>• Variabel Intenal</li><li>• Pembahasan Prioritas dalam isi</li><li>• Daftar Pustaka</li></ul>	Ade Supriatna, ST.MT	