

ABSTRAK

Penelitian berjudul "Analisis Kinerja Kereta Rel Listrik (KRL) pada Rute Manggarai - Jakarta Kota" bertujuan mengevaluasi secara mendalam kinerja operasional dan tingkat kepuasan penumpang di salah satu rute tersibuk di Jabodetabek. Penelitian dilaksanakan dengan menggunakan metode mix method yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, dengan fokus pada analisis waktu tempuh, headway, serta persepsi penumpang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja KRL pada rute Manggarai - Jakarta Kota memiliki karakteristik kompleks. Waktu tempuh rata-rata kereta adalah 24 menit, dengan variasi kecil antara 22-26 menit. Analisis headway mengungkapkan pola keberangkatan yang berbeda antara pagi dan sore hari, dengan interval 11-28 menit pada pagi hari dan 22-32 menit pada sore hari.

Survei kepuasan penumpang melibatkan 100 responden dengan temuan signifikan. Mayoritas pengguna adalah laki-laki (55%), berusia produktif 29-35 tahun (36%), didominasi pegawai swasta dan mahasiswa. Analisis Importance Performance Analysis (IPA) mengidentifikasi lima prioritas utama peningkatan layanan: ketepatan waktu, kecepatan petugas membantu penumpang, kesopanan petugas, rasa aman, dan kepedulian terhadap kebutuhan penumpang.

Penelitian menyimpulkan bahwa meskipun kinerja KRL sudah cukup baik, masih terdapat ruang signifikan untuk peningkatan kualitas layanan. Rekomendasi utama meliputi optimalisasi jadwal, peningkatan keterampilan komunikasi petugas, serta penguatan sistem keamanan.

Kata Kunci: Kereta Rel Listrik, Kinerja Operasional, Kepuasan Penumpang, Importance Performance Analysis