



**STUDI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KERETA
KOMUTER BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN
ZONE OF TOLERANCE**

SKRIPSI

Fresly Verliando Montana
2018091047

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNOLOGI DAN DESAIN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2022

**STUDI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KERETA
KOMUTER BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN
ZONE OF TOLERANCE**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana
dalam bidang Teknik Sipil pada Fakultas Teknologi dan Desain,
Universitas Pembangunan Jaya

Fresly Verliando Montana

2018091047

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNOLOGI DAN DESAIN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN

2022

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

STUDI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KERETA KOMUTER BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN ZONE OF TOLERANCE

Nama : Fresly Verliando Montana
NIM : 2018091047
Program Studi : Teknik Sipil

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Strata Satu pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknologi dan Desain, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 26 Desember 2021

Menyetujui:

Pembimbing 1



(Fredy Jhon Philip Sitorus, S.T.,M.T)
NIP. 08.0812.016

Pembimbing 2



(Eddy Yusuf, PhD)
NIP. 08.0716.026

Kepala Program Studi



(Pratika Riris Putrianti, S.T., M.T)
NIP. 08.0120.004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

STUDI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KERETA KOMUTER BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN ZONE OF TOLERANCE

SKRIPSI

Oleh:

Fresly Verliando Montana

2018091047

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana
Pada Hari/Tanggal: 03 Desember 2021

	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing 1: <u>Fredy Jhon Philip Sitorus, S.T., M.T</u> NIP. 08.0812.016		03/01/2022
Pembimbing 2: <u>Eddy Yusuf, PhD</u> NIP. 08.0716.026		03/01/2022
Dosen Penguji: <u>Agustinus Agus Setiawan, S.T., M.T</u> NIP 08.1112.034		03/01/2022
<u>Rizka Arbaningrum, S.T., M.T</u> NIP 08.0818.018		13/01/2022

Mengetahui:

Kepala Program Studi Teknik Sipil

Dekan Fakultas Teknologi dan Desain



(Pratika Riris Putrianti, S.T., M.T)

NIP. 08.0120.004

Tanggal: 26 Jan 2022



(Agustinus Agus Setiawan, S.T., M.T)

NIP. 08.1112.034

Tanggal: 31 Januari 2022

SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORISINALITAS SKRIPSI, KESEDIAN PUBLIKASI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fresly Verliando Montana
NIM : 2018091047
Program Studi : Teknik Sipil

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi saya yang berjudul:

“Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kereta Komuter Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Zone of Tolerance”

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi atau Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dana tau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi atau Tugas Akhir ini. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari Skripsi atau Tugas Akhir saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi atau Tugas Akhir saya secara daring (*online*) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 03 Januari 2021
Peneliti,



Nama: Fresly Verliando Montana
NIM : 208091047

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul **“STUDI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KERETA KOMUTER BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN ZONE OF TOLERANCE”** ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Strata Satu pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknologi dan Desain, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.

Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan Skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini, yaitu kepada:

1. Mama, Papa, serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang, doa, motivasi, dan memberikan dukungan moral ataupun materil untuk penulis selama mulai perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi sebagai akhir perjuangan dalam perkuliahan dengan baik dan tepat waktu.
2. Bapak Fredy Jhon Philip Sitorus, S.T., M.T selaku dosen pembimbing utama sekaligus dosen pembimbing akademik yang sudah meluangkan waktunya untuk memberikan ilmu, bimbingan, motivasi, masukan, serta arahan yang sangat berguna selama penulis menjalankan pendidikan di Universitas Pembangunan Jaya sampai tahap menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Eddy Yusuf, PhD. selaku dosen pembimbing pendamping sekaligus Wakil Rektor 2 yang selalu memberikan ilmu, masukan ataupun arahan serta motivasi kepada penulis semasa menjalankan pendidikan di Universitas Pembangunan Jaya.
4. Nanda narassati yang sudah memberikan semangat, meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam proses meyelesaikan skripsi membantu dalam perkuliahan, serta selalu siap mendengarkan keluh kesah.
5. Ario Wicaksono dan Romadanarto Pratama selaku sahabat yang selalu memberikan semangat, mengakomodir tempat mengerjakan dan motivasi untuk penulis terus mengerjakan dan menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh teman-teman seperjuangan yaitu Teknik Sipil Universitas Pembangunan Jaya angkatan 2018.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk penyempurnaan Skripsi ini.

Penulis berharap agar Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 03 Januari 2021
Penulis