

## **LAPORAN SKRIPSI**

### **ANALISIS KINERJA KERETA API BANDARA (Studi Kasus: Bandara Internasional Yogyakarta)**

#### **TUGAS AKHIR**

Karya tulis sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik dari  
Universitas Katolik Soegijapranata



Oleh:

**GHEA AZIZAH PUSPAYOGA**

**NIM: 18.B1.0050**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
Juli 2023**

## ABSTRAK

### ANALISIS KINERJA KERETA API BANDARA (Studi Kasus: Bandara Internasional Yogyakarta)

Oleh:

**GHEA AZIZAH PUSPAYOGA**

**NIM: 18.B1.0050**

Seiring berjalannya waktu, pelayanan penumpang transportasi udara sudah meningkat, salah satunya adalah terwujudnya keterpaduan transportasi umum menuju bandara. Salah satunya adalah menggunakan kereta api bandara. PT *Railink* menyediakan jasa kereta bandara untuk memudahkan penumpang pesawat menuju bandara. Bandara Internasional Yogyakarta mulai menggunakan kereta bandara sebagai moda pendukung keterpaduan transportasi antar moda sejak tahun 2021. Namun, seiring berjalannya waktu dan penghapusan terkait pembatasan perjalanan jarak jauh akibat pandemic COVID, kereta bandara di Bandara Internasional Yogyakarta mengalami kelonjakan penumpang, tercatat pada tahun 2022 sebanyak 1.071.216 penumpang menggunakan kereta bandara sebagai moda penghubung. Penelitian ini dilakukan untuk menilai kinerja kereta api Bandara Internasional Yogyakarta selama 2 tahun terakhir dengan menggunakan 100 responden dan memakai metode pengujian *Customer Satisfaction Index*. Hasil dari pengujian menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* pada kereta api Bandara Internasional Yogyakarta adalah 86%, angka tingkat kepuasan ini dikategorikan ke dalam tingkat *very good* atau sangat baik.

**Kata Kunci:** kereta bandara, kepuasan pelanggan, transportasi, uji CSI.

**ABSTRACT**

**PERFORMANCE ANALYSIS OF AIRPORT RAIL LINK  
(CASE OF STUDY: YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT)**

By:  
**GHEA AZIZAH PUSPAYOGA                      NIM: 18.B1.0050**

*Over time, air transportation passenger services have improved, one of which is the realization of the integration of transportation with public transportation to the airport. For example, to use the airport train. PT Railink provides airport train services to make it easier for airplane passengers to go to the airport. Yogyakarta International Airport has started using the airport train as a mode of supporting the integration of transportation since 2021. However, over time and with the elimination of restrictions related to long-distance travel due to the COVID pandemic, airport trains at Yogyakarta International Airport have experienced a surge in passengers, recorded in 2022 as many as 1,071,216 passengers used the airport train. This research was conducted to assess the performance of Yogyakarta International Airport trains for the last 2 years using 100 respondents and using the Customer Satisfaction Index method. The results of using the Customer Satisfaction Index method on the Yogyakarta International Airport train are 86%, this satisfaction level is categorized as very good.*

**Keywords:** *airport trains, customer satisfaction, transportation, CSI method.*