

## **TUGAS AKHIR**

### **ANALISA KWALITAS PELAYANAN ANGKUTAN PERBATASAN TERINTEGRASI BUSWAY (APTB) RUTE CIPUTAT - KOTA**

**Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata 1 (S-1)**



**Disusun Oleh :**

**Nama : Feby Hari Wibowo**

**NIM : 41109010003**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK PERENCANAAN DAN DESAIN**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**TERAKREDITASI "A" BERDASARKAN BADAN AKREDITASI**

**NASIONAL PERGURUAN TINGGI**

**NO : 242/SK/BAN-PT/AK-XVI/XII**

**2013/2014**



**LEMBAR PERNYATAAN  
FAKULTAS TEKNIK PERENCANAAN DAN DESAIN  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**Q**

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

**Nama** : Feby Hari Wibowo  
**NIM** : 41109010003  
**Program Studi** : Teknik Sipil  
**Fakultas** : Teknik Perencanaan Dan Desain

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan kerja asli, bukan duplikat dari karya orang lain dan merupakan bagian dari penelitian yang didanai oleh Universitas Mercu Buana. Apabila ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar kesarjanaannya saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipertanggung jawabkan sepenuhnya.

Jakarta, 28 Agustus 2014

Yang memberikan pernyataan,



(Feby Hari Wibowo)

	<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR          FAKULTAS TEKNIK PERENCANAAN DAN DESAIN          UNIVERSITAS MERCU BUANA</b>	
---	---	---

Semester : Genap

Tahun Akademik : 2013/2014

Tugas akhir ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata 1 (S-1), Fakultas Teknik Perencanaan Dan desain, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Judul Tugas Akhir : **ANALISA KWALITAS PELAYANAN ANGKUTAN  
 PERBATASAN TERINTEGRASI BUSWAY (APT) RUTE  
 CIPUTAT – KOTA**

Nama : Feby Hari Wibowo

NIM : 41109010003

Program Studi : Teknik Sipil

Telah diajukan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana yang dilaksanakan pada tanggal 22 Agustus 2014

UNIV Pembimbing T A S  
 MERCU BUANA

  
Ir. Sylvia Indriany, MT

Jakarta, 29 Agustus 2014

Mengetahui,

**Ketua Penguji**



Ir. Zainal Arifin, MT

**Ketua Program Studi Teknik Sipil**



Ir. Mawardi Amin, MT

---

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis pandjatkan kehadirat Allah SWT, bahwa izin serta rahmat-Nya yang telah memberikan hidayahnya yang berupa ketekunan dan kemampuan serta terdorong oleh keinginan yang kuat sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dalam upaya melengkapi persyaratan menjadi sarjana pada program studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan meluangkan waktu bagi penulis baik segi moril dan material untuk menyelesaikan laporan penelitian Tugas Akhir ini dan juga mengucapkan banyak – banyak terimakasih kepada :

1. Ir. Mawardi Amin, MT selaku ketua program studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana.
2. Ir. Zainal Abidin Sahab, MT selaku dosen pembimbing akademik Teknik Sipil 2009 selama mengikuti perkuliahan.
3. Ir. Sylvia Indriani, MT selaku sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah dengan sabar membimbing dan meluangkan waktunya dalam membimbing penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini dan menjadi sebagai motivator yang selalu meyakinkan penulis bahwa penulis mampu menjadi lebih dari yang lain. semoga Allah menjadikan ilmu yang telah diberikan menjadi ilmu yang bermanfaat dan mencatat semuanya sebagai amal ibadah.

- 
4. Seluruh Bapak/Ibu dosen staf pengajar Program Studi Teknik Sipil FTPD UMB yang telah banyak memberikan bekal ilmu dan telah sabar mendidik kepada penulis selama kuliah.
  5. Kepada seluruh staf Tata Usaha FTPD, terutama Bpk, Kadi terima kasih banyak sudah membantu untuk keperluan dan informasi selama menyelesaikan Tugas Akhir ini.
  6. Teristimewa kepada kedua orangtuaku papih & mamih, terimakasih atas kasih dan sayangnya yang tak ada henti - hentinya serta tak ada kata lelah untuk membesarkan keempat putra putrinya dengan sekuat tenaga agar putra putrinya kelak bisa menjadi orang yang berguna bagi Negara serta bagi Agamanya dan juga terimakasih banyak engkau selalu memberikan dukungan dan doa kepada kami.. *Ya Allah Ampunilah Dosaku Serta Dosa Kedua Orangtuaku & Sayangilah Mereka Sebagaimana Mereka Menyayangiku Sewaktu Kecil ( we love you and big hug for you :\** )
  7. Kepada kedua kakakku yang bawel & adikku yang nakal. Mba Tita, Mba Eya, Dede Alel yang selalu memberikan dukungannya serta doanya yang tak pernah ada habisnya untuk adik kece kalian ini. ( eby sayang kalian )
  8. Buat calon istri tercinta Syifa Rezki Fauzi, yang tak henti – hentinya memberikan doa, motivasi & membantu selama penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini, walaupun cuaca panas, dingin dan badai tidak pernah ngeluh dalam menemani aku, tapi terimakasih banyak buat semuanya ☺  
*Thankyou for all and I will always love you :\**
  9. Rekan – rekan Mahasiswa Teknik Sipil yang seperjuangan dan sepenanggungan terutama untuk 2009 yang terlebih dahulu Lulus : Mas

---

Yuli & Maulana. Buat para teman seperjuangan Olenk, rere, fersi, rifky & juga ega. Buat anak – anak yang masih berjuang untuk lulus bahrud, agung pandjaitan, bagus purbaya, rudi, agus (konde) semoga cepat – cepat menyusul & semangat kuliahnya ☺

10. Buat bang agung(2008) & anak – anak 2010, 2011, 2012 yang dihalte semangat juga buat kuliahnya ☺

11. Dan kepada semua pihak yang telah membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah kepada mereka semua dan semoga mereka mendapatkan balasan yang lebih atas segala bantuan yang telah diberikan.

Besar harapan penulis, agar penulisan Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi rekan – rekan mahasiswa atau kalangan lain yang memerlukannya. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua dikemudian hari, Ammmiinnn ☺.

Jakarta, Agustus 2014

Feby Hari Wibowo  
(Penulis)

---

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN BIMBINGAN ... ..</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	I - 1
1.2 Maksud Dan Tujuan Peneliti .....	I - 3
1.3 Ruang Lingkup Dan Batasan Masalah .....	I - 3
1.4 Metode Penelitian .....	I - 4
1.5 Sistematika Penulisan .....	I - 4
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Moda Transportasi .....	II - 1
2.2 Karakteristik Pengguna Angkutan Umum .....	II - 5
2.3 Standal Pelayanan Minimal Ditjen Perhubungan Darat ....	II - 5
2.4 Parameter .....	II - 6
2.4.1 Kinerja Angkutan Umum .....	II - 6

---

2.4.2 Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang	II - 9
2.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	II - 14
2.6 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	II - 16
2.7 Mengelola Kualitas Pelayanan .....	II - 17
2.8 Metode <i>Chi Square</i> .....	II - 18
2.9 Definisi Kepuasan Pelanggan dan Indikator yang Menyatakan Kepuasan .....	II - 21
2.10 Kondisi Wilayah Studi .....	II - 27
<b>BAB III METODA PENELITIAN</b>	
3.1 Langkah Kerja .....	III - 1
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	III - 2
3.3 Pengumpulan Data .....	III - 3
3.4 Metode Pengambilan Data .....	III - 3
3.4.1 Pengumpulan Data Kinerja .....	III - 3
3.4.2 Pengumpulan Data Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang .....	III - 4
3.5 Metode Analisis Data .....	III - 6
3.5.1 Analisis Kinerja .....	III - 6
3.5.2 Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang.	III – 10
3.5.3 Analisis Tingkat Perbedaan Penilaian Kepentingan Dengan Metode <i>Chi Square</i> .....	III - 13

---

---

## BAB IV ANALISIS DATA

4.1 Analisis Kinerja Operasional .....	IV – 1
4.1.1 Faktor Muat ( <i>Load Factor</i> ) .....	IV – 1
4.1.2 Waktu .....	IV – 4
4.1.3 Jumlah Kendaraan yang Beroperasi .....	IV – 8
4.1.4 Karakteristik Responden .....	IV – 10
4.1.5 Kualitas Pelayanan Trayek Ciputat - Kota .....	IV – 15
4.2 Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang .....	IV – 17
4.2.1 Tingkat Kinerja / Kepuasan .....	IV – 21
4.2.2 Tingkat Kepentingan .....	IV – 32
4.2.3 Analisis Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja Dan Kepentingan .....	IV – 43
4.2.4 Pengujian Hipotesa .....	IV – 62
4.3 Hasil Hipotesa <i>Chi Square</i> ( $X^2$ ) Hitung dan <i>Chi Square</i> ( $X^2$ ) Tabel .....	IV – 71

## BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan .....	V – 1
5.2 Saran .....	V – 4

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

---

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Standar Pelayanan Menurut Ditjen Perhubungan Darat .....	II – 6
Tabel 2.2. Kriteria Penilaian .....	II – 6
Tabel 2.3. Penilaian Tingkat Kepentingan Pengguna Jasa Berdasarkan Skala Likert .....	II - 9
Tabel 2.4 Penilaian Tingkat Kinerja/Pelayanan Berdasarkan Skala Likert ..	II – 10
Tabel.2.5. Kisi-kisi Instrumen Variabel .....	II – 27
Tabel Penilaian Metode <i>Service Quality</i> Bagian Penilaian Terhadap Pelaksanaan (Persepsi) .....	III – 8
Tabel Penilaian Metode <i>Service Quality</i> Bagian Penilaian Terhadap Kepentingan (Harapan) .....	III – 9
Tabel3.1. Operasional Variabel Penelitian .....	III – 12
Tabel 4.1 Tabel Waktu Perjalanan dan Naik Penumpang .....	IV – 2
Tabel 4.2. Hasil Analisis Faktor Muat Jam Sibuk .....	IV – 3
Tabel 4.3. Hasil Analisis Faktor Muat Diluar Jam Sibuk .....	IV – 4
Tabel 4.4 Headway dan Frekwensi Di Ciputat (POOL) .....	IV – 5
Tabel 4.5. Waktu Perjalanan Ciputat – Kota .....	IV – 6
Tabel 4.6. Waktu Perjalanan Kota – Ciputat .....	IV – 7
Tabel 4.7. Waktu Perjalanan Ciputat – Kota dan Kota – Ciputat .....	IV – 7
Tabel 4.8. Standar Pelayanan Menurut Ditjen Perhubungan Darat .....	IV – 10
Tabel 4.9 Kriteria Penilaian .....	IV – 10
Tabel 4.10. Analisis Kualitas Pelayanan .....	IV – 11
Tabel 4.11. Data Responden Frekwensi Penumpang .....	IV – 12
Tabel 4.12. Data Responden Usia Penumpang .....	IV – 13
Tabel 4.13. Data Responden Jenis Kelamin Penumpang .....	IV – 14
Tabel 4.14. Data Responden Status Penumpang .....	IV – 15
Tabel 4.15. Data Responden Pekerjaan Penumpang .....	IV – 16
Tabel 4.16. Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pada Dimensi Fisik / Berwujud .....	IV – 17

---

Tabel 4.17. Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pada Dimensi Keandalan .....	IV – 18
Tabel 4.18. Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pada Dimensi Ketanggapan .....	IV – 19
Tabel 4.19. Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pada Dimensi Kepastian .....	IV – 21
Tabel 4.20. Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pada Dimensi Empati .....	IV – 22
Tabel 4.21. Rekapitulasi Tingkat Kinerja/Performance ( Sumbu X ) .....	IV – 24
Tabel 4.22. Total Skor Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kinerja (Sumbu X ) .....	IV – 26
Tabel 4.23. Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kepentingan Pada Dimensi Berwujud .....	IV – 27
Tabel 4.24. Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kepentingan Pada Dimensi Keandalan .....	IV – 28
Tabel 4.25. Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kepentingan Pada Dimensi Ketanggapan .....	IV – 30
Tabel 4.26. Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kepentingan Pada Dimensi Kepastian .....	IV – 31
Tabel 4.27. Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kepentingan Pada Dimensi Empati .....	IV – 33
Tabel 4.28. Rekapitulasi Tingkat Kepentingan (SumbuY) .....	IV – 34
Tabel 4.29. Total Skor Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepentingan (Sumbu Y) .....	IV – 36
Tabel 4.30. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Jasa Serta Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Kepentingan .....	IV – 46
Tabel 4.31. Rata-Rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran A .....	IV – 53
Tabel 4.32. Rata-Rata Tingkat Kepentingan Pada Kuadran A .....	IV – 54
Tabel 4.33. Perhitungan $X^2$ Hitung Untuk Kuadran A .....	IV – 54
Tabel 4.34. Rata-Rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran B .....	IV – 55
Tabel 4.35. Rata-Rata Tingkat Kepentingan Pada Kuadran B .....	IV – 56
Tabel 4.36. Perhitungan $X^2$ Hitung Untuk Kuadran B .....	IV – 56
Tabel 4.37. Rata-Rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran C .....	IV – 57

---

---

Tabel 4.38. Rata-Rata Tingkat Kepentingan Pada Kuadran C .....	IV – 58
Tabel 4.39. Perhitungan $X^2$ Hitung Untuk Kuadran C .....	IV – 58
Tabel 4.40. Rata-Rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran D .....	IV – 59
Tabel 4.41. Rata-Rata Tingkat Kepentingan Pada Kuadran D .....	IV – 59
Tabel 4.42. Perhitungan $X^2$ Hitung Untuk Kuadran D .....	IV – 60



---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Cartesius "Importance-Performance Analysis".	II – 13
Gambar 2.2 Kurva Kuadran .....	II – 20
Gambar 2.3 Kondisi Halte UIN Jakarta .....	II – 27
Gambar 2.4 Bus APTB di Kota .....	II – 28
Gambar 2.5 Pemberhentian untuk Menaikkan dan Menurunkan Penumpang .....	II – 28
Gambar 2.6 Tangga Menaiki Bus .....	II – 39
Gambar 2.7 Keadaan Dalam Bus .....	II – 30
Gambar 2.8 Kendaraan Operasional APTB .....	II – 30
Gambar 2.9 Kursi Penumpang .....	II – 31
Gambar 2.10 Pintu Masuk Pool APTB .....	II – 31
Gambar 2.11 Pos Satpam .....	II – 32
Gambar 2.12 Headway .....	II – 32
Gambar 2.13 Area Pool APTB dan Busway .....	II – 33
Gambar 2.14 Tarif Bus APTB .....	II – 33
Gambar 2.15 Penumpang .....	II – 34
Gambar 3.1 Metoda Penelitian .....	III – 1
Gambar 3.2 Peta Lokasi Pool APTB .....	III – 2
Gambar 4.1 Frekwensi Penumpang Pool APTB .....	IV – 12
Gambar 4.2 Usia Penumpang Bus APTB .....	IV – 13
Gambar 4.3 Jenis Kelamin Penumpang Bus APTB .....	IV – 14

---

Gambar 4.4 Status Penumpang Bus APTB .....	IV – 15
Gambar 4.5 Pekerjaan Penumpang Bus APTB .....	IV –1 6
Gambar 4.6 Diagram Cartesius "Importance-Performance Analysis" Indikator Kualitas Pelayanan/Kinerja yang Mempengaruhi Kepentingan Pengguna Bus APTB rute Ciputat –Kota .....	IV – 47

