

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN BUS DAMRI BANDARA (RUTE LEBAK BULUS – BANDARA SOEKARNO HATTA)

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



Disusun oleh :

Nama : Agung Cahyo Saputro

Nim : 41108110074

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS TEKNIK PERENCANAAN DAN DESAIN
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
TERAKREDITASI BERDASARKAN BADAN AKREDITASI NASIONAL
PERGURUAN TINGGI NOMOR : 242/SK/BAN-PT/AK-XVI/S/XII/2013
2014**

	LEMBAR PERNYATAAN SIDANG SARJANA PRODI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK PERENCANAAN DAN DESAIN UNIVERSITAS MERCU BUANA	Q
---	---	----------

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Agung Cahyo Saputro
 Nim : 41108110074
 Jurusan : Teknik Sipil
 Fakultas : Teknik Perencanaan dan Desain
 Judul Tugas Akhir : ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN
 BUS DAMRI BANDARA (RUTE LEBAK BULUS – BANDARA
 SOEKARNO HATTA)

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari Tugas Akhir ini merupakan hasil penjiplakan terhadap hasil karya orang lain. Maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya untuk dapat di pertanggung jawabkan sepenuhnya.

Jakarta, Februari 2014

Yang memberi pernyataan



Agung Cahyo Saputro



**LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SARJANA
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK PERENCANAAN DAN DESAIN
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Q

Semester : Ganjil

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), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Perencanaan dan Desain, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

**Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan
Bus DAMRI Bandara (Rute Lebak Bulus – Bandara
Soekarno Hatta)**

Disusun oleh :

**Nama : Agung Cahyo Saputro
NIM : 41108110074
Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil**

Telah diajukan dan dinyatakan LULUS pada Sidang Sarjana Tanggal 27 Februari 2014 :

Pembimbing Tugas Akhir

Ir. Zainal Arifin, MT

Jakarta, 5 Maret 2014

Mengetahui,

Ketua Penguji

Ir. Alizar, MT.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Sipil

Ir. Mawardi Amin, MT.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang merupakan salah satu syarat untuk dapat lulus mendapatkan gelar sarjana Sarjana Satu (S1) di Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Perencanaan dan Desain.

Sebagai judul Tugas Akhir ini adalah "Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Damri Bandara (Rute Lebak Bulus - Bandara Soekarno Hatta)". Dengan segala keterbatasan yang ada penulisan berusaha menghasilkan karya yang dapat memberikan masukan di bidang manajemen transportasi, serta dapat membantu dalam memecahkan permasalahan yang ada.

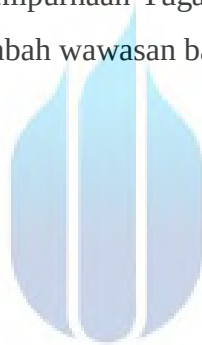
Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak menemui masalah baik mulai dari perijinan, penyusunan, dan pengelolaan data. Akan tetapi berkat bimbingan, dorong, bantuan baik moril maupun material dari berbagai pihak, hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu penulis tidak lupa menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-sebesarannya kepada :

1. Kedua orang tua penulis yang tercinta, yang telah memberikan doa dan membiayai penulis hingga penulis dapat kuliah di Universitas Mercu Buana dan mendapatkan gelar Sarjana Satu (S1).
2. Bapak Ir. Mawardi Amin, MT. selaku ketua jurusan Teknik Sipil.
3. Bapak Ir. Zainal Arifin, MT. selaku dosen Pembimbing Tugas Akhir ini yang telah memberikan waktu serta pengarahan sehingga dapat terselesaikannya Tugas Akhir ini.
4. Ibu Ir. Resmi Bestari Muin, MT. selaku dosen Pembimbing Akademik.
5. Para dosen jurusan Teknik Sipil yang telah membekali ilmu kepada penulis.
6. Bapak Kadi selaku staff TU yang sudah membantu penulis dalam pengurusan surat perijinan dan urusan perkuliahan.
7. Staff dan Karyawan Fakultas Teknik Perencanaan dan Desain.
8. Aprilia Romadhona yang selalu mendukung dan banyak membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.

9. Perum DAMRI yang telah membantu penulis dalam memperoleh data-data untuk menganalisis Tugas Akhir ini, serta telah mengizinkan penulis untuk melakukan survey di dalam bus.
10. Seluruh rekan pingkal terutama Feri, Firman, Ogi yang telah membantu survey data dan selalu mendukung penulis.
11. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Teknik Sipil Universitas Mercu Buana

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya atas kebaikan-kebaikan yang pernah diberikan kepada penulis.

Akhir kata penulis menyadari bahwa hasil dari Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat penulis hargai demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat menambah wawasan bagi pembacanya.



Jakarta, 19 Februari 2014

Agung Cahyo Saputro

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	I-1
1.2. Maksud dan Tujuan Penelitian	I-2
1.3. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	I-2
1.4. Sistematika Penulisan	I-3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Moda Transportasi	II-1
2.2. Karakteristik Pengguna Angkutan Umum	II-4
2.3. Standar Pelayanan Minimal Ditjen Perhubungan Darat	II-4
2.4. Pengertian kepuasan pelanggan	II-5
2.5. Pengertian kualitas pelayanan	II-7
2.6. Mengelola Kualitas Jasa atau Pelayanan	II-8
2.7. Pengendalian Kualitas Jasa	II-11
2.8. Manfaat Kualitas Jasa	II-15
2.9. Definisi Kepuasan Pelanggan dan Indikator yang menyatakan Kepuasan	II-17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Langkah Kerja	III-1
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	III-2
3.3. Jenis dan Sumber Data	III-2
3.4. Metode Pengumpulan Data	III-2

3.4.1.	Pengumpulan Data Kinerja	III-2
3.4.2.	Pengumpulan Data Tingkat Pelayanan TerhadapKepuasan Penumpang	III-3
3.5	Metode Analisis Data	III-4
3.5.1.	Analisis Kinerja	III-4
3.5.2.	Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang	III-6
3.5.3.	Analisis Tingkat Perbedaan Penilaian Kepentingan Dengan Uji Chi Kuadrat	III-11

BAB IV

ANALISIS DATA

4.1	Analisis Kinerja Operasional	IV-1
4.1.1.	Faktor Muat (Load Factor)	IV-1
4.1.2.	Waktu	IV-2
4.1.3.	Kecepatan Perjalanan.....	IV-6
4.1.4.	Jumlah Kendaraan Yang Beroperasi	IV-7
4.1.5.	Kualitas Pelayanan Trayek Lebak Bulus	IV-8
4.2.	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang	IV-10
4.2.1.	Tingkat Kinerja/Kepuasan	IV-13
4.2.2.	Tingkat Kepentingan	IV-24
4.2.3	Analisis Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja danKepentingan	IV-35
4.2.4.	Pengujian Hipotesa	IV-45

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan	V-1
5.2.	Saran	V-3

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Standar Pelayanan Menurut Ditjen Perhubungan Darat	II-5
Tabel 2.2	Kriteria Penilaian	II-5
Tabel 2.3	Kisi-kisi Instrumen Variabel	II-22
Tabel 3.1	Penilaian Tingkat Kepentingan Pengguna Jasa Berdasarkan Skala Likert	III-6
Tabel 3.2	Penilaian Tingkat Kinerja/Pelayanan Berdasarkan Skala Likert	III-7
Tabel 3.3	Operasional Variabel Penelitian	III-10
Tabel 4.1	Hasil Analisis Faktor Muat Jam Sibuk	IV-1
Tabel 4.2	Hasil Analisis Faktor Muat Diluar Jam Sibuk	IV-2
Tabel 4.3	<i>Headway</i> Dan Frekwensi Di Lebak Bulus	IV-3
Tabel 4.4	<i>Headway</i> Dan Frekwensi Di Terminal 1 Bandara	IV-4
Tabel 4.5	Waktu Perjalanan	IV-5
Tabel 4.6	Kecepatan Perjalanan	IV-6
Tabel 4.7	Analisis Kualitas Pelayanan	IV-8
Tabel 4.8	Operasional Variabel Penelitian	IV-11
Tabel 4.9	Penentuan Skor dan Kategori Nilai Rata-rata Kualitas Pelayanan Serta Tingkat Kesesuaian	IV-12
Tabel 4.10	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pada Dimensi Keandalan	IV-13
Tabel 4.11	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pada Dimensi Ketanggapan	IV-14
Tabel 4.12	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pada Dimensi Jaminan	IV-15
Tabel 4.13	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pada Dimensi Empati	IV-16
Tabel 4.14	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pada Dimensi Berwujud	IV-17
Tabel 4.15	Rekapitulasi Tingkat Kinerja/Performance (Sumbu $\bar{X}$)	IV-20
Tabel 4.16	Total Skor Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kinerja (Sumbu $\bar{X}$)	IV-22

Tabel 4.17	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kepentingan Pada Dimensi Keandalan	IV-23
Tabel 4.18	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kepentingan Pada Dimensi Ketanggapan	IV-25
Tabel 4.19	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kepentingan Pada Dimensi Jaminan	IV-26
Tabel 4.20	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kepentingan Pada Dimensi Empati	IV-27
Tabel 4.21	Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kepentingan Pada Dimensi Berwujud	IV-28
Tabel 4.22	Rekapitulasi Tingkat Kepentingan (Sumbu $\bar{Y}$)	IV-31
Tabel 4.23	Total Skor Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepentingan (Sumbu $\bar{Y}$)	IV-33
Tabel 4.24	Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja dan Kepentingan Pengguna Jasa Serta Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Kepentingan	IV-39
Tabel 4.25	Rata-Rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran A	IV-45
Tabel 4.26	Rata-Rata Tingkat Kepentingan Pada Kuadran A	IV-45
Tabel 4.27	Perhitungan X^2 Hitung Untuk Kuadran A	IV-46
Tabel 4.28	Rata-Rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran B	IV-47
Tabel 4.29	Rata-Rata Tingkat Kepentingan Pada Kuadran B	IV-47
Tabel 4.30	Perhitungan X^2 Hitung Untuk Kuadran B	IV-48
Tabel 4.31	Rata-Rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran C	IV-49
Tabel 4.32	Rata-Rata Tingkat Kepentingan Pada Kuadran C	IV-49
Tabel 4.33	Perhitungan X^2 Hitung Untuk Kuadran C	IV-50
Tabel 4.34	Rata-Rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran D	IV-51
Tabel 4.35	Rata-Rata Tingkat Kepentingan Pada Kuadran D	IV-51
Tabel 4.36	Perhitungan X^2 Hitung Untuk Kuadran D	IV-52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Siklus dan Proses Peningkatan P-D-C-A	II-12
Gambar 2.2	Siklus P-D-C-A	II-12
Gambar 2.3	Manfaat Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Jasa	II-16
Gambar 3.1	Metodologi Penelitian	III-1
Gambar 3.2	Diagram Cartesius "Importance-Performance Analysis	III-9
Gambar 4.1	Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Dimensi Keandalan 1	IV-13
Gambar 4.2	Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Dimensi Keandalan 2	IV-13
Gambar 4.3	Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Dimensi Ketanggapan	IV-14
Gambar 4.4	Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Dimensi Jaminan 1	IV-15
Gambar 4.5	Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Dimensi Jaminan 2.....	IV-15
Gambar 4.6	Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Dimensi Empati	IV-16
Gambar 4.7	Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Dimensi Berwujud 1.....	IV-17
Gambar 4.8	Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Dimensi Berwujud 2	IV-17
Gambar 4.9	Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Dimensi Berwujud 3.....	IV-18
Gambar 4.10	Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Dimensi Berwujud 4	IV-18
Gambar 4.11	Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Dimensi Berwujud 5	IV-18
Gambar 4.12	Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Dimensi Berwujud 6	IV-18
Gambar 4.13	Tingkat Kinerja Yang Telah Dicapai Bus DAMRI Bandara Sesuai Tingkat Prioritas Kepentingan Pengguna Jasa.....	IV-23

Gambar 4.14	Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kepentingan Dimensi Keandalan 1	IV-24
Gambar 4.15	Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kepentingan Dimensi Keandalan 2	IV-24
Gambar 4.16	Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kepentingan Dimensi Ketanggapan	IV-25
Gambar 4.17	Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kepentingan Dimensi Jaminan 1	IV-26
Gambar 4.18	Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kepentingan Dimensi Jaminan 2	IV-26
Gambar 4.19	Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kepentingan Dimensi Empati	IV-27
Gambar 4.20	Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kepentingan Dimensi Berwujud 1	IV-28
Gambar 4.21	Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kepentingan Dimensi Berwujud 2	IV-28
Gambar 4.22	Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kepentingan Dimensi Berwujud 3	IV-29
Gambar 4.23	Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kepentingan Dimensi Berwujud 4	IV-29
Gambar 4.24	Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kepenting Dimensi Berwujud 5	IV-29
Gambar 4.25	Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kepentingan Dimensi Berwujud 6	IV-29
Gambar 4.26	Urutan Derajat Kepentingan Pengguna Jasa Terhadap Indikator Pelayanan Bus DAMRI Bandara rute Lebak Bulus- Bandara	IV-34
Gambar 4.27	Diagram Cartesius "Importance-Performance Analysis" Indikator Kualitas Pelayanan/Kinerja Yang Mempengaruhi Kepentingan Pengguna Bus DAMRI Bandara rute Lebak Bulus- Bandara Soekarno Hatta	IV-40

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Survey Kinerja
- Lampiran 2 Hasil Kuisisioner Kinerja/Kepuasan dan Kepentingan Penumpang
- Lampiran 3 Rekap Layanan Tingkat Kinerja/Kepuasan dan Kepentingan

