

TUGAS AKHIR

TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TRANSJAKARTA BUSWAY KORIDOR 4 (PULOGADUNG – DUKUH ATAS)

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



Disusun oleh :

Nama : ANTON PURNOMO

NIM : 41112110018

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL dan PERENCANAAN
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

2014



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



Semester Ganjil

Tahun Akademik : 2014/2015

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 : Tingkat Kepuasan Pengguna TransJakarta Busway Koridor 4
(Pulogadung – Dukuh Atas)

Disusun Oleh :

N a m a : Anton Purnomo

NIM : 41112110018

Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada Sidang Sarjana Tanggal, 28 September 2014

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Pembimbing

Ir. Zainal Arifin, MT.



Jakarta,*1 Oktober*.....2014

Mengetahui,
Ketua Penguji

.....**Ir. Alizar, MT.**.....

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Sipil

Ir. Mawardi Amin, MT.

 <p>UNIVERSITAS MERCU BUANA</p>	<p>LEMBAR PERNYATAAN SIDANG SARJANA PRODI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK PERENCANAAN DAN DESAIN UNIVERSITAS MERCU BUANA</p>	
--	---	---

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anton Purnomo
NIM : 41112110018
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik Perencanaan dan Desain

Menyatakan bahwa Tugas akhir ini merupakan hasil kerja asli, bukan jiplakan (duplikat) dari karya orang lain. 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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 28 September 2014

Yang Memberikan Pernyataan



Anton Purnomo

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI ..	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL ..	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	I – 01
1.2 Tujuan Penelitian	I – 04
1.3 Metoda Pendekatan.....	I – 05
1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	I – 05
1.5 Hasil keluaran yang diharapkan.....	I – 05
1.6 Sistematika Penulisan	I – 06
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Umum	II – 01
2.2 Referensi Kajian	II – 05
2.2.1 Tingkat Pelayanan Armada TranJakarta Terhadap Pengguna TransJakarta pada Koridor 8 (Harmoni – Lebak Bulus)	II – 05
2.2.2 Evaluasi Kinerja Jalur Busway Koridor Ancol – Kampung Melayu	II – 06
2.3 Gambaran Umum TransJakarta Busway	II – 06
2.3.1 Sejarah TransJakarta Busway.	II – 06
2.3.2 Pengelolaan Busway.	II – 08
2.4 Gambaran Umum Koridor 4 Busway (Pulogadung – Dukuh Atas)	II – 11
2.5 Standar Pelayanan Minimal TransJakarta Busway	II – 14
2.6 Parameter-Parameter yang digunakan dalam penelitian	II – 16
2.7 Pengertian dan Karakteristik Survai	II – 18
2.8 Prinsip Penyusunan Pertanyaan Survai	II – 20
2.9 Jenis – Jenis Survai	II – 22
2.9.1 Survai Melalui Wawancara	II – 22
2.9.2 Teknik Wawancara	II – 23
2.9.2.1 Kuesioner yang diisi sendiri	II – 25
2.9.2.2 Kuesioner yang dikirim	II – 25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Diagram Alir	III – 01
3.2	Tinjauan Umum	III – 02
3.3	Identifikasi Variabel	III – 05
3.4	Definisi Operasional Variabel	III – 05
3.5	Model Analisis Data	III – 08
3.6	Pengujian Hipotesis	III – 09
3.7	Diagram Cartesius	III – 09
3.8	Metodologi Perencanaan	III – 10

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

4.1	Gambaran Umum Karakteristik Penumpang Busway Koridor 4 (Pulogadung – Duku Atas)	IV – 01
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	IV – 02
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV – 03
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	IV – 05
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan	IV – 06
4.1.5	Rekapitulasi Karakteristik Responden	IV – 07
4.2	Analisis Deskripsi Variabel	IV – 07
4.2.1	Penjelasan Responden Terhadap Variabel Tangibles	IV – 07
4.2.2	Penjelasan Responden Terhadap Variabel Reability	IV – 13
4.2.3	Penjelasan Responden Terhadap Variabel Responsiveness	IV – 20
4.2.4	Penjelasan Responden Terhadap Variabel Assurance	IV – 26
4.2.5	Penjelasan Responden Terhadap Variabel Empathy	IV – 33
4.3	Analisis Skor Servqual dan Uji Variabel	IV – 39
4.3.1	Analisa Servqual	IV – 39
4.3.2	Waktu tempuh dan Headway	IV – 46

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	V – 01
5.2	Saran Perbaikan	V – 02

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan saya panjatkan kepada Yesus Kristus, atas semua berkat dan karunia-Nya sehingga laporan Tugas Akhir dengan judul **TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TRANSJAKARTA BUSWAY KORIDOR 4 (PULOGADUNG-DUKUH ATAS)** ini dapat selesai dengan baik.

Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik 1 (S-1) di Universitas Mercu Buana Jakarta. Pada kesempatan ini penyusun ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir. Zainal Arifin, MT. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
2. Bapak Ir. Mawardi Amin, MT. selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil.
3. Teman – teman Teknik Sipil Angkatan 21 tahun 2012.
4. Ibunda tercinta yang telah memberikan semangat dan doanya.
5. Istri dan anak-anak ku tercinta yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungannya.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Penyusun menyadari bahwa dalam laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penyusun harapkan demi masa depan yang lebih baik.

Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi semua pembaca.

Jakarta, 28 September 2014

Anton Purnomo

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Koridor Busway Tahun 2013	2 – 11
Gambar 2.2.	Rute Busway Koridor 4.....	2 – 13
Gambar 2.3.	Faktor yang mempengaruhi komunikasi dalam wawancara	2 – 23
Gambar 3.1.	Diagram Alir	3 – 01
Gambar 3.2.	Diagram Cartesius	3 – 10
Gambar 3.3.	Metodologi Kerja	3 – 11
Gambar 4.1.	Chart Responden Berdasarkan Usia.....	IV – 02
Gambar 4.2.	Chart Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV – 04
Gambar 4.3.	Chart Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	IV – 05
Gambar 4.4.	Chart Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan	IV – 06
Gambar 4.5.	Chart Responden Berdasarkan Variabel Tangibles.....	IV – 11
Gambar 4.6.	Diagram Cartesius Responden Berdasarkan Variabel Tangibles	IV – 12
Gambar 4.7.	Chart Responden Berdasarkan Variabel Reability.....	IV – 16
Gambar 4.8.	Diagram Cartesius Responden Berdasarkan Variabel Reability	IV – 17
Gambar 4.9.	Chart Responden Berdasarkan Variabel Responsiveness	IV – 22
Gambar 4.10.	Diagram Cartesius Responden Berdasarkan Variabel Responsiveness	IV – 23
Gambar 4.11.	Chart Responden Berdasarkan Variabel Assurance.....	IV – 29
Gambar 4.12.	Diagram Cartesius Responden Berdasarkan Variabel Assurance	IV – 30
Gambar 4.13.	Chart Responden Berdasarkan Variabel Empathy	IV – 35
Gambar 4.14.	Diagram Cartesius Responden Berdasarkan Variabel Empathy	IV – 36
Gambar 4.15.	Rekap Diagram Cartesius Terhadap Variabel Utama	IV – 36

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Panjang, Luas, Status, Jalan Menurut Jenisnya.....	II – 01
Tabel 2.2.	Jumlah angkutan umum bus besar yang beroperasi.....	II – 02
Tabel 2.3.	Jumlah angkutan umum bus sedang yang beroperasi	II – 04
Tabel 2.4.	Jumlah angkutan umum bus kecil yang beroperasi.....	II – 04
Tabel 2.5.	Profil Busway Koridor 4 (Pulogadung – Dukuh Atas)	II – 13
Tabel 2.6.	Standart Headway	II – 14
Tabel 2.7.	Standart waktu pemberhentian	II – 14
Tabel 2.8.	Standart kecepatan perjalanan.....	II – 14
Tabel 3.1.	Identifikasi, definisi, dan indicator variable penelitian.....	III – 06
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	IV – 02
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV – 03
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	IV – 05
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan.....	IV – 06
Tabel 4.5.	Rekap Karakteristik Responden	IV – 07
Tabel 4.6.	Jumlah dan Presentase Jawaban Terhadap Variable Tangibles	IV – 08
Tabel 4.7.	Pengukuran Skor Servqual Terhadap Variabel Tangibles	IV – 12
Tabel 4.8.	Jumlah dan Presentase Jawaban Terhadap Variable Reability	IV – 14
Tabel 4.9.	Pengukuran Skor Servqual Terhadap Variabel Reability	IV – 18
Tabel 4.10.	Jumlah dan Presentase Jawaban Terhadap Variable Responsiveness	IV – 20
Tabel 4.11.	Pengukuran Skor Servqual Terhadap Variabel Responsiveness....	IV – 26
Tabel 4.12.	Jumlah dan Presentase Jawaban Terhadap Variable Assurance	IV – 24
Tabel 4.13.	Pengukuran Skor Servqual Terhadap Variabel Assurance	IV – 32
Tabel 4.14.	Jumlah dan Presentase Jawaban Terhadap Variable Empathy	IV – 34
Tabel 4.15.	Pengukuran Skor Servqual Terhadap Variabel Empathy.....	IV – 38
Tabel 4.16.	Rekap Pengukuran Skor Servqual Terhadap Variabel Tangibles..	IV – 40
Tabel 4.17.	Rekap Pengukuran Skor Servqual Terhadap Variabel Reability ...	IV – 40
Tabel 4.18.	Rekap Pengukuran Skor Servqual Terhadap Variabel Responsiveness	IV – 41
Tabel 4.19.	Rekap Pengukuran Skor Servqual Terhadap Variabel Assurance .	IV – 41
Tabel 4.20.	Rekap Pengukuran Skor Servqual Terhadap Variabel Empathy ...	IV – 41
Tabel 4.21.	Rekap Pengukuran Skor Servqual Terhadap Variabel Keseluruhan	IV – 42
Tabel 4.22.	Rekap Pengukuran Skor Servqual Terhadap Variabel Keseluruhan Berdasarkan Prioritas	IV – 43
Tabel 4.23.	Pengukuran Urutan Skor Servqual Terhadap Variabel Prioritas ...	IV – 41
Tabel 4.24.	Lama Perjalanan dan Headway Busway Koridor 4	IV – 46