

TUGAS AKHIR

ANALISA TINGKAT PELAYANAN ARMADA TRANSJAKARTA TERHADAP PENGGUNA TRANSJAKARTA PADA KORIDOR 8 (HARMONI – LEBAK BULUS)

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



Disusun oleh :
Agus Yulianto
41110120005

**JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK PERENCANAAN DAN DESAIN
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2013**

Semester : Ganjil
2012/2013

Tahun Akademik :

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 Sipil dan Perencanaan, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

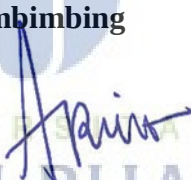
Judul Tugas Akhir : Analisa Tingkat Pelayanan Armada Transjakarta Terhadap Pengguna Transjakarta pada Koridor 8 (Harmoni – Lebak Bulus)

Disusun oleh :

Nama : Agus Yulianto
NIM : 41110120005
Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil

Telah diajukan dan dinyatakan LULUS pada Sidang Sarjana Tanggal, 09 Februari 2013.

Pembimbing



Ir. Zaenal Arifin, MT

Jakarta, Februari 2013

Mengetahui,
**Ketua Penguji
Sipil**



Ir. Alizar, MT

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik



Ir. Mawardi Amin, MT

	LEMBAR PENYATAAN SIDANG SARJANA PRODI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agus Yulianto
 Nomor Induk Mahasiswa : 41110120005
 Program Studi : Teknik Sipil
 Fakultas : Teknik Sipil dan Perencanaan

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan kerja asli, bukan jiplakan (duplikat) dari karya orang lain. Apabila ternyata pernyataan saya ini benar maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar kesarjanaan saya.



Jakarta, Februari 2013

Yang memberikan pernyataan

Agus Yulianto

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penyusun panjatkan kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat dan taufik-Nya penyusun dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan baik.

Laporan Tugas akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat bagi mahasiswa Universitas Mercu Buana, Jakarta untuk menyelesaikan Program Studi Strata-1 (S-1).

Penyusunan laporan Tugas Akhir ini bertujuan sebagai pementapan aplikasi teori dalam bidang teknik maupun non teknik bagi mahasiswa Universitas Mercu Buana, Jakarta sebelum benar-benar terjun ke dunia kerja.

Selama penyusunan laporan Tugas Akhir ini penyusun mendapat dukungan baik moril maupun materiil yang sangat berarti dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan penuh rasa hormat penyusun ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ibu Ir. Sylvia Indriany, MT. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Ir. Zaenal Arifin, MT. selaku Dosen Pembimbing penyusunan Laporan Tugas Akhir.
3. Seluruh dosen, staf dan karyawan Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Perencanaan Universitas Mercu Buana, atas jasa-jasanya selama penyusun menuntut ilmu.
4. Orang tua, kakak, adik dan seluruh keluarga kami yang selalu mendoakan penyusun, mencurahkan perhatiannya serta dukungan moral, spiritual dan finansial selama ini.
5. Sarah Anastasia A.M.D atas dukungan dan motivasinya.

6. Seluruh rekan mahasiswa Teknik Sipil, khususnya angkatan 2011 yang telah banyak memberi semangat.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penyusun baik secara langsung maupun tidak dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Akhir kata dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penyusun akan berusaha semaksimal mungkin diwaktu yang akan datang. Penyusun sangat mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun untuk penyempurnaan laporan Tugas Akhir ini, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak.



Jakarta,

Februari 2013

Penyusun

Agus Yulianto

41110120005

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
BAB I PENDAHULUAN	I- 1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Tujuan Penulisan.....	1-2
1.3 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	1-3
1.4 Sistematika Penulisan	1-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
2.1 Tinjauan Umum.....	II-1
2.1.1 Konsep Service Quality (Servqual).....	11-2
2.1.2 Pemetaan Penilaian Kualitas Pelayanan (Servqual)	11-3
2.2 Permasalahan Angkutan Umum (Bus Transjakarta)	11-4
2.3 Perangvat Transportasi Busway Koidor 8	11-5

3.1 Sarana '	11-5
2.3.2 Prasarana Busway Koridor 8.....	11-6
2.3.3 Pengoperasian Busway pada Koridor 8.....	11-9
2.3.3.1 Waktu Operasi	11-9
2.3.3.2 Tarif.....	11-9
2.3.3.3 Kinerja Busway Koridor 8.....	11-9
 BAB III METODOLOGI	III-1
3.1 Tinjauan Umum	III-1
3.2 Metodologi Perencanaan.....	III-1
3.2.1 Survey Pendahuluan	111-2
3.2.2 Identifikasi/ Evaluasi Masalah.....	111-3
3.2.3 Studi Pustaka	111-3
3.2.4 Identifikasi Kebutuhan Data	111-3
3.2.5 Pengumpulan Data.....	111-4
3.2.6 Pengolahan dan Analisis Data	111-5
3.2.7 Evaluasi	111-6
 BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	IV-1
4.1 Data Teknis dan Responden.....	IV-1
4.1.1 Data Kinerja Transjakarta	IV-1
4.1.2 Data Responden.....	IV-3
4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	IV- 10
4.2.1 Uji Validitas.....	IV- 10

4.2.2 Uji Reliabilitas (Reliability)	IV-14
4.3 Pembahasan.....	IV-17
4.3.1 Analisa Kualitas Pelayanan	IV-17
4.3.2 Perhitungan Penilaian Responden.....	IV-22
4.3.3 Profit Dimensi Dalam Kartesius	IV-37
4.3.4 Analisa Tingkat Perbedaan Dengan Uji Chi-Square	IV-40
 BAB V PENUTUP	 V-1
5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran	V-3
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	
 LEMBAR ASISTENSI	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bus Transjakarta koridor 8.....	II-6
Gambar 2.2 Jalur Busway Koridor 8	II-8
Gambar 3.1 Bagan Alir	III-2



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Pribadi Responden dari Segi Gender	IV-6
Tabel 4.2 Data Pribadi Responden dari Segi Umur	IV-6
Tabel 4.3 Data Pribadi Responden dari Segi Pendidikan	IV-7
Tabel 4.4 Data Pribadi Responden dari Segi Pekerjaan	IV-7
Tabel 4.5 Data Pribadi Responden dari Segi Intensitas Menggunakan Busway	IV-7
Tabel 4.6 Data Pribadi Responden dari Segi Mengetahui Layanan Busway	IV-8
Tabel 4.7 Data Pribadi Responden dari Segi Alasan Menggunakan Busway ...	IV-9
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Tingkat Pelayanan	IV-11
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Tingkat Kualitas	IV-12
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Tingkat Fasilitas	IV-13
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan	IV-14
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Pelayanan	IV-15
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kualitas	IV-16
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Fasilitas	IV-16
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan	IV-17
Tabel 4.16 Spesifikasi Kualitas Pelayanan Penumpang	IV-18
Tabel 4.17 Spesifikasi Tingkat Kualitas	IV-19
Tabel 4.18 Spesifikasi Tingkat Fasilitas	IV-20
Tabel 4.19 Spesifikasi Tingkat Kepuasan	IV-21
Tabel 4.20 Tingkat Pelayanan (Tangible)	IV-23
Tabel 4.21 Tingkat Pelayanan (Reliability)	IV-23

Tabel 4.22 Tingkat Pelayanan (Responsive)	IV-24
Tabel 4.23 Tingkat Pelayanan (Assurance)	IV-25
Tabel 4.24 Tingkat Pelayanan (Empathy)	IV-26
Tabel 4.25 Tingkat Kualitas (Tangible).....	IV-26
Tabel 4.26 Tingkat Kualitas (Reliability)	IV-27
Tabel 4.27 Tingkat Kualitas (Responsive).....	IV-28
Tabel 4.28 Tingkat Kualitas (Assurance)	IV-28
Tabel 4.29 Tingkat Kualitas (Empathy).....	IV-29
Tabel 4.30 Tingkat Fasilitas (Tangible).....	IV-30
Tabel 4.31 Tingkat Fasilitas (Reliability)	IV-31
Tabel 4.32 Tingkat Fasilitas (Responsive).....	IV-31
Tabel 4.33 Tingkat Fasilitas (Assurance)	IV-32
Tabel 4.34 Tingkat Fasilitas (Empathy).....	IV-33
Tabel 4.35 Tingkat Kepuasan (Tangible).....	IV-33
Tabel 4.36 Tingkat Kepuasan (Reliability).....	IV-34
Tabel 4.37 Tingkat Kepuasan (Responsive)	IV-35
Tabel 4.38 Tingkat Kepuasan (Assurance).....	IV-35
Tabel 4.39 Tingkat Kepuasan (Empathy)	IV-36
Tabel 4.40 Hasil Uji Chi – Square	IV-41

