

TUGAS AKHIR

PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP TINGKAT PELAYANAN BUSWAY KORIDOR VIII JAKARTA

Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata (S1)



Oleh :

**EDO FITRIANSYAH
NIM. 41114110051**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
TAHUN 2016**



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

Q

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, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Judul Tugas Akhir : PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP TINGKAT PELAYANAN BUSWAY KORIDOR VIII JAKARTA

Disusun oleh :

N a m a : Edo Fitriansyah
N I M : 41114110051
Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana : Tanggal : 21 Agustus 2016

Pembimbing

Ir. Zainal Arifin, MT.

Jakarta, 26 Agustus 2016

Mengetahui,

Ketua Penguji TA

Ir. Alizar, MT.

Ketua Program Studi Teknik Sipil

Ir. Mawardi Amin, MT.



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

Q

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Edo Fitriansyah
Nomor Induk Mahasiswa : 41114110051
Program Studi/Jurusan : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik

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

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

Jakarta, 26 Agustus, 2016

Yang memberikan pernyataan



Edo Fitriansyah

KATA PENGANTAR

Pujisyukur 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 di buat sebagai salah satu syarat bagi mahasiswa Universitas Mercu Buana, Jakarta untuk menyelesaikan Program Studi Strata-1 (S-1).

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. Bapak Ir. Mawardi Amin, MT. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Ir. Zainal Arifin, MT. selaku selaku Dosen Pembimbing penyusunan Laporan Tugas Akhir.
3. Seluruh Dosen, Staf dan Karyawan Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana, atas jasa-jasanya selama penyusun menuntut ilmu.
4. Orang tua, Istri dan seluruh keluarga kami yang selalu mendoakan penyusun, mencurahkan perhatiannya serta dukungan moral, spiritual dan finansial selama ini.
5. Seluruh rekan mahasiswa Teknik Sipil, khususnya angkatan 25 yang telah banyak memberi semangat.

Akhir kata dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penyusunakan berusaha semaksimal mungkin di waktu 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, 31 Agustus 2016

Penulis



Edo Fitriansyah

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Rumusan Masalah.....	I-4
1.3 Tujuan Penelitian.....	I-5
1.4 Manfaat Penelitian.....	I-5
1.5 Ruang Lingkup.....	I-6
1.6 Lokasi Penelitian.....	I-7
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-9
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
2.1 Pengertian Umum Busway.....	II-1
2.2 Tingkat Pelayanan.....	II-5
2.3 Standar Kinerja Angkutan Umum.....	II-7
2.4 Kualitas Layanan.....	II-9
2.5 Perilaku Konsumen.....	II-11
2.6 Konsep <i>Service Quality</i>	II-12
2.7 Pemetaan Penilaian Kualitas Pelayanan (<i>Servqual</i>).....	II-13
2.8 Pengujian Validitas dan Reliabilitas menggunakan SPSS.....	II-15
2.8.1 Uji Validitas.....	II-15
2.8.2 Uji Reliabilitas.....	II-16
2.8.2 Uji Chi Square.....	II-17
2.9 Bus Trans Jakarta.....	II-18
2.9.1 Karakteristik Bus Trans Jakarta.....	II-20
2.9.2 Rute dan Pengoperasian serta Tarif Perjalanan Bus Trans Jakarta.....	II-20
2.10 Teknik Pengukuran Skala.....	II-21
2.11 Peta Penelitian dan Studi yang Pernah Dilakukan.....	II-22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	III-1
3.1 Diagram Alir.....	III-1
3.1.1 Data Sekunder.....	III-2
3.1.2 Data Primer.....	III-6
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	III-10
3.2.1 Penentuan Ukuran Sampel.....	III-11
3.2.2 Penyusunan Kuisisioner.....	III-12
3.2.3 Metode Pengolahan Data.....	III-14
3.2.4 Metode Importance Performance Analysis 9 (IPA).....	III-15
3.2.5 Spesifikasi Kuadran.....	III-16
3.2.6 Analisis dan Intepretasi.....	III-18
3.2.7 Kesimpulan dan Saran.....	III-19

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	IV-1
4.1 Data Teknis dan Responden.....	IV-1
4.1.1 Data Teknis Bus Trans Jakarta.....	IV-1
4.1.2 Karakteristik Penumpang Bus Trans Jakarta	IV-4
4.1.3 Kinerja Bus Trans Jakarta.....	IV-4
4.1.4 Penentuan Jumlah Armada Bus Trans Jakarta.....	IV-10
4.2 Karakteristik Responden.....	IV-12
4.2.1 Metode Pengambilan Data.....	IV-12
4.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV-13
4.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	IV-14
4.2.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	IV-15
4.2.5 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	IV-17
4.2.6 Karakteristik Responden berdasarkan Tempat Tinggal.....	IV-18
4.2.7 Karakteristik Responden berdasarkan Tujuan Penggunaan.....	IV-19
4.2.8 Karakteristik Responden berdasarkan Alasan Penggunaan.....	IV-20
4.2.9 Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	IV-21
4.3 Pengolahan dan Analisis Data.....	IV-22
4.3.1 Uji Validitas.....	IV-22
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	IV-27
4.4 Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan dan Persepsi atau Harapan Pelanggan Bus Trans Jakarta Jurusan Lebak Bulus-Harmoni.....	IV-30
4.4.1 Penilaian Tingkat Kepuasan atau Kinerja Bus Trans Jakarta.....	IV-30
4.4.2 Perhitungan Penilaian Responden.....	IV-31
4.4.3 Profil Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Diagram Kartesius.....	IV-33
4.5 Analisa Kuadran Dengan Uji Chi Square.....	IV-43
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	 V-1
5.1 Simpulan.....	V-1
5.2 Saran.....	V-2

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Peta Penelitian dan Studi yang pernah dilakukan.....	II-22
Tabel 3.1	Dimensi-dimensi Pelayanan.....	III-8
Tabel 3.2	Dimensi-dimensi Pelayanan berdasarkan Kuisisioner.....	III-9
Tabel 3.3	Contoh Quisioner Berdasarkan Variabel dan Parameter.....	III-13
Tabel 4.1	Data <i>Headway</i> Periode Pagi dan Siang.....	IV-5
Tabel 4.2	Data <i>Headway</i> koridor 8 Periode Pagi.....	IV-6
Tabel 4.3	Data <i>Headway</i> koridor 8 Periode Siang.....	IV-7
Tabel 4.4	Data Jumlah Penumpang Periode Pagi.....	IV-8
Tabel 4.5	Data Jumlah Penumpang Periode Siang.....	IV-9
Tabel 4.6	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV-13
Tabel 4.7	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	IV-15
Tabel 4.8	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	IV-16
Tabel 4.9	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	IV-17
Tabel 4.10	Karakteristik Responden berdasarkan Tempat Tinggal.....	IV-18
Tabel 4.11	Karakteristik Responden berdasarkan Tujuan Penggunaan.....	IV-19
Tabel 4.12	Karakteristik Responden berdasarkan Alasan Penggunaan.....	IV-20
Tabel 4.13	Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	IV-21
Tabel 4.14	Distribusi Nilai r-tabel dengan Signifikansi 5% dan 1%.....	IV-23
Tabel 4.15	Penilaian Kinerja Pelayanan.....	IV-24
Tabel 4.16	Perhitungan Alpha SPSS Penilaian Penumpang.....	IV-25
Tabel 4.17	Penilaian Kepuasan Penumpang.....	IV-26
Tabel 4.18	Perhitungan Alpha SPSS Kepuasan Penumpang.....	IV-27
Tabel 4.19	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Pelayanan.....	IV-29
Tabel 4.20	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan.....	IV-29
Tabel 4.21	Penilaian Tingkat Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	IV-30
Tabel 4.22	Tingkat Pelayanan dari Berbagai Faktor.....	IV-32
Tabel 4.23	Tingkat Kepuasan dari Berbagai Faktor.....	IV-33
Tabel 4.24	Keterangan Gambar Diagram Kartesius.....	IV-35
Tabel 4.25	Rata-rata Tingkat Kinerja pada Kuadran 1.....	IV-43
Tabel 4.26	Rata-rata Tingkat Kepuasan pada Kuadran 1.....	IV-44
Tabel 4.27	Perhitungan X^2 Hitung untuk Kuadran 1.....	IV-44
Tabel 4.28	Rata-rata Tingkat Kinerja pada Kuadran 2.....	IV-45
Tabel 4.29	Rata-rata Tingkat Kepuasan pada Kuadran 2.....	IV-46
Tabel 4.30	Perhitungan X^2 Hitung untuk Kuadran 2.....	IV-46
Tabel 4.31	Rata-rata Tingkat Kinerja pada Kuadran 3.....	IV-47
Tabel 4.32	Rata-rata Tingkat Kepuasan pada Kuadran 3.....	IV-48
Tabel 4.33	Perhitungan X^2 Hitung untuk Kuadran 3.....	IV-48
Tabel 4.34	Rata-rata Tingkat Kinerja pada Kuadran 4.....	IV-49
Tabel 4.35	Rata-rata Tingkat Kepuasan pada Kuadran 4.....	IV-49
Tabel 4.36	Perhitungan X^2 Hitung untuk Kuadran 4.....	IV-50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Rute <i>Bus Way</i> Trans Jakarta Koridor 8 Lebak Bulus-Harmoni...	I-8
Gambar 2.1	Contoh Diagram Kartesius.....	II-13
Gambar 3.1	Diagram AlirMetode Penelitian.....	III-1
Gambar 3.2	Contoh Gambar analisis Diagram Kartesius.....	III-18
Gambar 4.1	Rute Perjalanan <i>Bus Way</i> Koridor 8.....	IV-3
Gambar 4.2	Grafik Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV-13
Gambar 4.3	Grafik Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	IV-15
Gambar 4.4	Grafik Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	IV-16
Gambar 4.5	Grafik Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	IV-17
Gambar 4.6	Grafik Karakteristik Responden berdasarkan Tempat Tinggal...	IV-18
Gambar 4.7	Grafik Karakteristik Responden berdasarkan Tujuan Penggunaan.....	IV-19
Gambar 4.8	Grafik Karakteristik Responden berdasarkan Alasan Penggunaan.....	IV-21
Gambar 4.9	Grafik Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	IV-22
Gambar 4.10	Diagram Kartesius Kepuasan dan Harapan Pelanggan.....	IV-34

