

# **TUGAS AKHIR**

## **ANALISIS KINERJA OPERASIONAL DAN KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN *SHUTTLE TRAVEL* *DAYTRANS* RUTE JAKARTA – BANDUNG**

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



Galih Andrihasworo 41116010110

**MERCU BUANA**

**Dosen Pembimbing :**

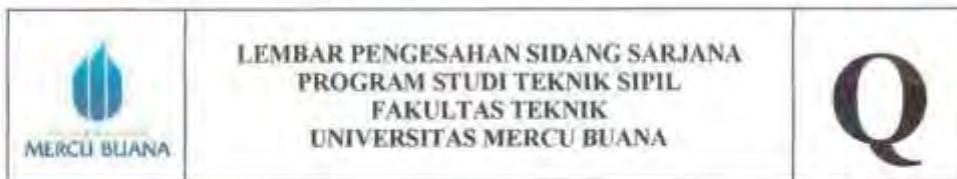
Ir. Sylvia Indriany, M.T.

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2020**



Tugas akhir ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang Pendidikan Strata I (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Judul Tugas Akhir : Analisis Kinerja Operasional dan Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan *Shuttle Travel Daytrans* Rute Jakarta-Bandung

Disusun oleh :

Nama : Galih Andrihasworo

NIM : 41116010110

Program Studi : Teknik Sipil

Telah diajukan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana :

Tanggal : 13 Oktober 2020

Mengetahui,

Pembimbing Tugas Akhir



Ir. Sylvia Indriany, M.T.

Ketua Penguji



Mukhlisya Dewi Ratna Putri, M.T.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Acep Hidayat, S.P.M.T.

**LEMBAR PERNYATAAN**  
**SIDANG SARJANA**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Galih Andrihasworo  
Nomor Induk Mahasiswa : 41116010110  
Program Studi : 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 kesarjanaan saya.

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

Jakarta, 30 September 2020

Yang memberikan pernyataan

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

  
Galih Andrihasworo

## ABSTRAK

*Judul: Analisis Kinerja Operasional dan Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Shuttle Bus Daytrans Rute Jakarta-Bandung. Nama: Galih Andrihasworo, Nim: 41116010110, Dosen Pembimbing: Ir. Sylvia Indriyani, MT., 2020.*

*Shuttle bus merupakan moda transportasi darat yang cukup diandalkan oleh sebagian orang. Pentingnya waktu telah mengubah kebiasaan orang dalam menentukan pilihan transportasi. Saat ini orang membutuhkan tiket perjalanan dengan waktu tempuh dan sistem pemesanan yang cepat. Nilai waktu seseorang kemudian menyebabkan tingginya peminat penumpang pesawat dan kereta setiap tahun dan mendorong bisnis travel semakin marak. DayTrans Travel salah satu perusahaan travel yang bersaing didalam persaingan tersebut agar konsumen tidak beralih ke travel lainnya. Daytrans harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar konsumen merasa puas dan kembali menggunakan jasa DayTrans Travel. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja operasional dari agen travel Daytrans Shuttle Bus, mengetahui penilaian kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan agen travel tersebut.*

*Penelitian ini menggunakan metode importance performance analysis untuk melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, Survey lapangan dengan melakukan pengamatan langsung dan penyebaran kuesioner kepada pengguna Daytrans Shuttle Travel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata kinerja dan pelayanan Daytrans Shuttle Travel yaitu Bagus, dan rata-rata tingkat kepentingan penumpang yaitu Penting.*

**Kata Kunci:** *Transportasi, Shuttle Travel, Importance Performance Analysis*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*Title: Analysis of Operational Performance and Passenger Satisfaction on Daytrans Shuttle Bus Service on the Jakarta-Bandung Route. Name: Galih Andrihasworo, Nim: 41116010110, Supervisor: Ir. Sylvia Indriyani, MT., 2020.*

*The shuttle bus is a land transportation mode that some people rely on. The importance of time has changed people's habits in determining transportation options. Nowadays people need travel tickets with travel time and fast booking system. The value of a person's time then causes the high interest in plane and train passengers every year and encourages the travel business to flourish. DayTrans Travel is one of the travel companies competing in this competition so that consumers do not switch to other travel. Daytrans must improve the quality of services provided so that consumers feel satisfied and return to using DayTrans Travel services. The purpose of this study was to determine the operational performance of the travel agent Daytrans Shuttle Bus, to determine the assessment of passenger satisfaction with the services provided by the travel agent.*

*This research uses a method of importance performance analysis to see the level of performance and level of importance. Field survey by direct observation and distributing questionnaires to Daytrans Shuttle Travel users. The results of this study indicate that the average performance and service of Daytrans Shuttle Travel is Good, and the average level of passenger interest is Important.*

**Keywords:** *Transportation, Shuttle Travel, Importance Performance Analysis*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat-Nya dan nikmat yang telah diberikan terutama nikmat kesehatan, karena-Nya Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISA KINERJA OPERASIONAL DAN KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN *SHUTTLE TRAVEL DAYTRANS* RUTE JAKARTA – BANDUNG”** dapat diselesaikan.

Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Program Strata 1 pada Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana. Tugas akhir ini akan diuraikan tentang analisa kinerja operasional *shuttle travel Daytrans* dan kepuasan penumpang terhadap layanan yang disediakan.

Dalam penyelesaian tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak berupa pikiran, waktu, dan tenaga, materi sehingga dalam penyusunan tugas akhir ini dapat berjalan dengan lancar. Selanjutnya dalam kesempatan ini, penulis bermaksud menyampaikan hormat dan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan memberikan nikmat serta hidayahnya dalam setiap keadaan dan waktu.
2. Galih Andrihasworo atau diri saya sendiri yang sudah bertanggung jawab dan berjuang sampai titik ini.
3. Ayah, Ibu, dan Adik yang tercinta dan tersayang yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi yang sangat besar.
4. Acep Hidayat, ST., MT. dan Suprapti, ST., MT. selaku Ketua Program Studi dan Sekretaris Program Studi.
5. Ir. Sylvia Indriany selaku Dosen Pembimbing yang bersedia mengoreksi dan memberikan saran kepada saya sehingga Tugas Akhir saya dapat diselesaikan.

6. Para dosen dan staf pengajar jurusan Teknik Sipil yang telah mendidik dan memberi bekal ilmu kepada penulis selama mengikuti studi pada Fakultas Teknik program studi Teknik Sipil.
7. Team kita-kita, Team Osakayakan serta semua sahabat dan temanyang telah membantu dan memberi semangat dalam pengerjaan tugas akhir ini.
8. Farras Danastri yang sudah membantu dalam penyelesaian kerapihan Tugas Akhir,
9. Rekan-rekan Teknik Sipil Regular 1 maupun Regular 2 yang tidak dapat disebutkan satu persatu, atas doa, dukungan, dan bantuan selama pengerjaan penelitian ini.

Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat-Nya dan berkat yang berlimpah bagi mereka semua yang telah membantu. Akhir kata Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan sangat membantu. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita, Amin.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 30 September 2020

Galih Andrihasworo

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Identifikasi masalah .....	I-3
1.3 Perumusan Masalah .....	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-4
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-4
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah.....	I-5
1.7 Sistematika Penulisan .....	I-6
BAB II.....	II-1
TINJAUAN PUSTAKA .....	II-1
2.1 Transportasi.....	II-1
2.2 Angkutan Umum .....	II-2
2.2.1 Pengertian Angkutan Umum.....	II-2
2.2.2 Tujuan dan Manfaat Angkutan Umum.....	II-2
2.2.3 Peranan Angkutan Umum .....	II-4
2.2.4 Shuttle Travel.....	II-4
2.3 Kinerja Angkutan Umum.....	II-6
2.3.1 Pengertian Kinerja Angkutan Umum.....	II-6
2.3.2 Indikator Kinerja Angkutan Umum .....	II-7
2.4 Kualitas Pelayanan.....	II-9
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	II-9
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	II-10
2.4.3 Manfaat Kualitas Pelayanan .....	II-13
2.4.4 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	II-14
2.4.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	II-15



2.5	Diagram Kartesius dan Metode IPA.....	II-15
2.5.1	Uji Chisquare .....	II-19
2.6	Gambaran Umum Daytrans Shuttle Travel.....	II-20
2.7	Penelitian Terdahulu .....	II-23
BAB III.....		III-1
METODOLOGI PENELITIAN.....		III-1
3.1	Diagram Alir Penelitian .....	III-1
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian .....	III-2
3.3	Populasi dan Instrumen Penelitian .....	III-2
3.4	Metoda Penentuan Sampel.....	III-3
3.5	Metoda Pengumpulan Data.....	III-4
3.6	Metoda Analisis Data.....	III-5
3.6.1	Analisis Kinerja Operasional.....	III-5
3.6.2	Analisis Kinerja Tingkat Pelayanan dan Tingkat Kepentingan.....	III-6
3.6.3	Analisis Hasil Kinerja Operasional dan Hasil Kuisisioner .....	III-7
BAB IV.....		IV-1
ANALISIS DATA.....		IV-1
4.1	Analisis Kinerja Operasional.....	IV-1
4.1.1	Load Factor.....	IV-1
4.1.2	Waktu .....	IV-4
4.1.3	Karakteristik Responden.....	IV-6
4.2	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang .....	IV-11
4.2.1	Tingkat Kinerja.....	IV-13
4.2.2	Tingkat Kepentingan.....	IV-19
4.3	Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Kepentingan.....	IV-24
4.4	Analisis Kuadran pada Diagram Kartesius .....	IV-27
4.5	Analisis Gap .....	IV-32
4.6	Uji Chi Square .....	IV-35
4.7	Analisis hasil kinerja operasional dengan hasil kuesioner.....	IV-46
BAB V.....		V-1
PENUTUP .....		V-1
5.1	Kesimpulan .....	V-1
5.2	Saran .....	V-2
DAFTAR PUSTAKA.....		Pustaka - 1
LAMPIRAN .....		Lampiran - 1

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Cartesius.....	II-18
Gambar 2.2 Jadwal Keberangkatan Travel.....	II-21
Gambar 2.3 Peta Duduk Daytrans Travel.....	II-22
Gambar 3.1 Diagram Alir .....	III-1
Gambar 3.2 Rute Bus Daytrans Fx Sudirman - Dipatiukur.....	III-2
Gambar 3.3 Diagram Alir Analisis Data .....	III-7
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	IV-30
Gambar 4.2 Plot selisih bobot kinerja dan harapan.....	IV-34
Gambar 4.3 Diagram Xtabel kuadran A .....	IV-37
Gambar 4.4 Diagram Xtabel Kuadran B .....	IV-41
Gambar 4.5 Diagram Xtabel kuadran C .....	IV-43
Gambar 4.6 Diagram Xtabel kuadran D.....	IV-46



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indkator CSI .....	II-14
Tabel 2.2 Penilaian Tingkat Kepentingan Pengguna Jasa Berdasarkan Skala Likert.	II-17
Tabel 2.3 Penilaian Tingkat Pelayanan Pengguna Jasa Berdasarkan Skala Likert.....	II-17
Tabel 2.4 Gambaran Umum Shuttle Travel Daytrans .....	II-21
Tabel 4.1 Data penumpang per kendaraan .....	IV-1
Tabel 4.2 <i>Load Factor</i> perkendaraan pada masa PSBB dan Sebelum PSBB .....	IV-2
Tabel 4.3 waktu tempuh .....	IV-5
Tabel 4.4 Ketepatan Jadwal Keberangkatan.....	IV-6
Tabel 4.5 Karakteristik frekuensi penggunaan dalam sebulan .....	IV-7
Tabel 4.6 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden .....	IV-7
Tabel 4.7 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	IV-8
Tabel 4.8 Karakteristik Berdasarkan Status.....	IV-8
Tabel 4.9 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	IV-9
Tabel 4.10 Karakteristik Berdasarkan Jumlah Orang Dalam Perjalanan .....	IV-10
Tabel 4.11 Karakteristik Berdasarkan Tujuan Perjalanan .....	IV-10
Tabel 4.12 Penentuan Skor dan Kategori Nilai Rata-rata Kualitas Pelayanan Serta Tingkat Kesesuaian (Kinerja) .....	IV-12
Tabel 4.13 Penentuan Skor dan Kategori Nilai Rata-rata Kualitas Pelayanan Serta Tingkat Kesesuaian (Kepentingan) .....	IV-12
Tabel 4.14 Rekapitulasi Tingkat Kinerja dan Pelayanan (X) .....	IV-13
Tabel 4.15 Penilaian Penumpang terhadap Kinerja dalam Indikator Keselamatan..	IV-15
Tabel 4.16 Rekapitulasi Tingkat Kinerja Pelayanan Dengan Skor Aktual & Rata-rata .....	IV-17
Tabel 4.17 Rekapitulasi Tingkat kepentingan (Y).....	IV-19
Tabel 4.18 Penilaian Penumpang terhadap Kepentingan dalam Indikator Keselamatan .....	IV-21
Tabel 4.19 Rekapitulasi Tingkat kepentingan Dengan Skor Aktual dan Rata-Rata.	IV-22
Tabel 4.21 Penilaian Kesesuaian.....	IV-26
Tabel 4.22 Perhitungan Rata-Rata dari Penilaian Penumpang Kinerja & Kepentingan .....	IV-28
Tabel 4.23 Indikator Kuadran Diagram Kartesius .....	IV-31
Tabrl 4.24 Analisis Gap.....	IV-32
Tabel 4.25 Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Pelayanan pada Kuadran A .....	IV-35
Tabel 4.26 Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Kepentingan pada Kuadran A.....	IV-36
Tabel 4.27 Perhitungan X2 Hitung untuk kuadran A.....	IV-36
Tabel 4.28 Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Pelayanan pada Kuadran B .....	IV-38

Tabel 4.29 Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Kepentingan pada Kuadran B .....	IV-39
Tabel 4.30 Perhitungan X2 Hitung untuk kuadran B .....	IV-40
Tabel 4.31 Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Pelayanan pada Kuadran C .....	IV-41
Tabel 4.32 Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Kepentingan pada Kuadran C .....	IV-42
Tabel 4.33 Perhitungan X2 Hitung untuk kuadran C .....	IV-42
Tabel 4.34 Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Pelayanan pada Kuadran D .....	IV-44
Tabel 4.35 Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Kepentingan pada Kuadran D .....	IV-44
Tabel 4.36 Perhitungan X2 Hitung untuk kuadran D .....	IV-45

