

TUGAS AKHIR

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG PADA FASILITAS PELAYANAN BUS TRANSJAKARTA BERBASIS STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) (KORIDOR 01 RUTE BLOK M – KOTA)

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





Pembimbing : Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Disusun Oleh:
Fadhil Arayniri

41116010100

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA

2020

| | | |
|---|--|---|
|  | LEMBAR PENGESAHAN SIDANG PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA |  |
|---|--|---|

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, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Judul Tugas Akhir : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG PADA FASILITAS PENUMPANG PADA FASILITAS PELAYANAN BUS TRANSJAKARTA BERBASIS STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) (KORIDOR 01 RUTE BLOK M – KOTA)

Disusun oleh :

Nama : Fadhil Arayniri

NIM : 41116010100

Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana :

Tanggal : 10 September 2020

Mengetahui
Pembimbing Tugas Akhir

Ketua Penguji



(Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr, IPU)



(Muhammad Isradi, S.T., M.T.)

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Acep Hidayat, S.T., M.T.

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

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fadhil Arayniri
Nomor Induk Mahasiswa : 41116010100
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 kesarjanaannya saya.

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

Jakarta, 10 September 2020

Yang memberikan pernyataan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA


Fadhil Arayniri

ABSTRAK

Judul: Analisis Tingkat Kepuasan Pada Fasilitas Pelayanan Bus TransJakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM) (Koridor 01 Rute Blok M-Kota)

Nama: Fadhil Arayniri (41116010100), Dosen Pembimbing: Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU., 2020

Koridor 01 adalah salah satu koridor pertama TransJakarta yang menghubungkan Blok M sampai dengan Jakarta Kota. Dalam UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan “pemerintah menjamin ketersediaan angkutan massal berbasis Jalan untuk memenuhi kebutuhan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum di kawasan perkotaan”. Layanan angkutan umum TransJakarta pemerintah telah menjamin pasal ini berjalan dengan baik bagi seluruh masyarakat umum.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan berdasarkan yang tersirat dalam PERGUB DKI Jakarta No. 33 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal layanan angkutan umum TransJakarta. Penelitian ini menggunakan metode survei lapangan dan kuesioner untuk mendapatkan data-data penelitian yang mana data-data tersebut selanjutnya akan dianalisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mendapatkan pengelompokan prioritas per item pertanyaan dan pengkategorian secara menyeluruh.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja pelayanan dapat dikategorikan baik dan tingkat kepuasan pengguna juga dapat dikategorikan puas, walaupun demikian ada beberapa item yang dirasa kurang memuaskan dan masuk prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode CSI secara menyeluruh tingkat kepuasan penumpang TransJakarta dapat dikatakan memuaskan (75,106%).

Kata Kunci: *TransJakarta, Standar Pelayanan Minimal, IPA, CSI*

ABSTRACT

Title: Analysis of Satisfaction Levels in TransJakarta Bus Service Facilities Based on Minimum Service Standards (MSS) (Corridor 01 Route Blok M-Kota)

Name: Fadhil Arayniri (41116010100) Supervisor: Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU., 2020

Corridor 01 is one of the first TransJakarta corridors that connect between the Blok M area with Jakarta Kota. In Law no. 22 of 2009 concerning Road Traffic and Transportation "the government guarantees the availability of road-based mass transportation to meet the public transportation needs by public transportation in urban areas". With the existence of TransJakarta public transportation services, the government guarantees that this article can run well for all the general public.

This idea aims to analyze the level of satisfaction that is implied in the DKI Jakarta PERGUB No. 33 of 2017 concerning Minimum Service Standards for TransJakarta public transport services. This study uses a field survey method and a questionnaire to obtain research data which will then be analyzed using the Importance Performance Analysis (IPA) method and using the Customer Satisfaction Index (CSI) to obtain priority grouping per question item and overall categorization.

From the results of the research that has been done, it can be concluded that the level of service performance can be categorized as good and the level of user satisfaction can also be categorized as satisfied, although there are several items that are deemed unsatisfactory and among them are included in the top priority for performance improvement. Based on the results of the analysis using the CSI method, the overall level of TransJakarta passenger satisfaction can be said to be satisfactory (75,106%).

Keywords: *TransJakarta, Minimum Service Standards, IPA, CSI*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas segala berkat dan karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir sebagai tahapan kelulusan untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S-1) di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

Judul dari Tugas Akhir ini yaitu **“Analisis Tingkat Kepuasan Pada Fasilitas Pelayanan Bus TransJakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM) (Koridor 01 Rute Blok M-Kota)”**. Dengan segala keterbatasan yang ada penulis berusaha semaksimal mungkin guna menghasilkan karya yang dapat memberikan masukan dalam bidang transportasi baik sebagai referensi pemecahan masalah maupun sebagai referensi penelitian selanjutnya.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini penulis menemui rintangan seperti situasi yang sedang tidak mendukung dalam pengumpulan dan pengolahan data. Namun berkat bantuan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan sebaik mungkin. Pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas segala berkat dan karunianya yang dilimpahkan kepada saya sehingga saya dapat menjalankan Tugas Akhir dengan aman dan lancar.
2. Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU. Selaku dosen pembimbing Tugas Akhir, atas segala bimbingan dan masukannya yang sangat berperan dalam terselesaikannya Tugas Akhir ini. Semoga ilmu yang diberikan dapat bermanfaat untuk saya kedepannya dan menjadi amalan beliau yang akan selalu mengalir.
3. Kepada kedua orang tua saya bapak Syahril dan ibu Sri Hidayati yang telah memberikan segenap doa dan dukungan baik dari segi moril dan materil sampai saya mencapai ke titik ini.

4. Kepada ayah dan mami saya bapak Saefudin Hamid dan mami Syamsiar Toedin yang telah memberikan saya dukungan baik dari segi moril dan materil selama saya berkuliah di Jakarta.
5. Kepada kakak saya Aulia Meutia yang telah sangat membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini
6. Kepada arek-arek grup Apaandah yaitu Rizky Waway, Riezky Ojan, Amin, Rabih, Farhan, Angga, Lutfi, Ustad Rizal, dan Gilang yang selalu memberikan berbagai bantuan dan masukan kepada saya.
7. Tanpa mengurangi rasa hormat kepada segenap pihak yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan nikmat dan karunia-Nya atas segala kebaikan yang telah mereka berikan kepada saya.

Penulis menyadari makalah ini masih belum sempurna baik dari bentuk penyusunan maupun dalam bentuk materi. Kritik konstruktif dari pembaca sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan Tugas Akhir selanjutnya.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih. Semoga Tugas Akhir ini ini dapat memberikan manfaat kepada kita semua.

Jakarta, 10 September 2020

Fadhil Arayniri

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| Halaman Judul..... | i |
| Lembar Pengesahan..... | ii |
| Lembar Pernyataan..... | iii |
| Abstrak | iv |
| Kata Pengantar. | vi |
| Daftar Isi..... | viii |
| Daftar Gambar..... | xi |
| Daftar Tabel..... | xii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | I-1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | I-1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | I-2 |
| 1.3 Perumusan Masalah..... | I-3 |
| 1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian..... | I-3 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | I-3 |
| 1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah | I-4 |
| 1.7 Sistematika Penulisan..... | I-4 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | II-1 |
| 2.1 Transportasi..... | II-1 |
| 2.2 Jalan..... | II-2 |
| 2.3 TransJakarta..... | II-3 |
| 2.3.1 Prasarana Sistem TransJakarta..... | II-3 |
| 2.3.2 Gambaran TransJakarta Koridor 01 Rute Blok M-Kota..... | II-5 |
| 2.4 Pengertian Kepuasan Penumpang | II-7 |
| 2.4.1 Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan | II-7 |
| 2.4.2 Metode Pengukuran Kepuasan | II-8 |
| 2.5 Standar Pelayanan Minimal (SPM) | II-10 |
| 2.5.1 Keamanan | II-12 |
| 2.5.2 Keselamatan..... | II-14 |
| 2.5.3 Kenyamanan | II-16 |
| 2.5.4 Keterjangkauan | II-18 |
| 2.5.5 Kesetaraan..... | II-18 |

| | |
|---|--------|
| 2.5.6 Keteraturan..... | II-18 |
| 2.6 <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i> | II-20 |
| 2.7 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> | II-22 |
| 2.9 Uji <i>Chi-Square</i> | II-23 |
| 2.10 Penelitian Terdahulu..... | II-24 |
| BAB III METODOLOGI | III-1 |
| 3.1 Diagram Alir | III-1 |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian..... | III-2 |
| 3.3 Survei | III-2 |
| 3.3.1 Survei Pendahuluan..... | III-3 |
| 3.3.2 Survei Lapangan..... | III-3 |
| 3.4 Teknik Sampling..... | III-3 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data | III-4 |
| 3.5.1 Data Primer | III-4 |
| 3.5.2 Data Sekunder | III-5 |
| 3.6 Pengolahan dan Analisis Data | III-5 |
| 3.7 <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i> | III-7 |
| 3.8 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> | III-8 |
| 3.9 Uji Validitas, Reabilitas, dan Normalitas | III-9 |
| 3.10.1 Uji Validitas | III-9 |
| 3.10.2 Uji Reabilitas..... | III-10 |
| 3.10.3 Uji Normalitas..... | III-11 |
| BAB IV Pembahasan | IV-1 |
| 4.1 Karakteristik Responden..... | IV-1 |
| 4.2 Hasil Survei | IV-4 |
| 4.2.1 Kecepatan Tempuh..... | IV-4 |
| 4.2.2 <i>Load Factor</i> | IV-11 |
| 4.2.3 <i>Headway</i> | IV-16 |
| 4.2.4 Pengamatan Kesesuaian SPM | IV-18 |
| 4.3 Pengolahan Data | IV-25 |
| 4.3.1 Keamanan..... | IV-26 |
| 4.3.2 Keselamatan | IV-31 |
| 4.3.3 Kenyamanan..... | IV-35 |

| | |
|--|------------|
| 4.3.4 Keterjangkauan | IV-39 |
| 4.3.5 Kesetaraan | IV-40 |
| 4.3.6 Keteraturan | IV-41 |
| 4.4 Uji Statistik | IV-45 |
| 4.4.1 Uji Validitas | IV-45 |
| 4.4.2 Uji Reabilitas | IV-47 |
| 4.4.3 Uji Normalitas | IV-49 |
| 4.5 Analisis | IV-53 |
| 4.5.1 IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>) | IV-53 |
| 4.5.2 CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>) | IV-56 |
| 4.6 Kesimpulan Hasil Analisis | IV-58 |
| BAB V Kesimpulan dan Saran | V-1 |
| 5.1 Kesimpulan | V-1 |
| 5.2 Saran | V-1 |
| Daftar Pustaka | Pustaka-1 |
| Lampiran | Lampiran-1 |



DAFTAR GAMBAR

BAB II

| | |
|---|-------|
| Gambar 2.1 Rute Blok M-Kota | II-6 |
| Gambar 2.2 <i>Importance Performance Matrix</i> | II-21 |

BAB III

| | |
|---|-------|
| Gambar 3.1 Diagram Alir Pelaksanaan Studi | III-1 |
| Gambar 3.2 Lokasi Penelitian Rute TransJakarta Koridor 01 | III-2 |

BAB IV

| | |
|---|-------|
| Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Jenis Kelamin | IV-1 |
| Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Usia | IV-2 |
| Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Pekerjaan | IV-2 |
| Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Penghasilan | IV-3 |
| Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Alasan Tujuan Perjalan | IV-3 |
| Gambar 4.6 Daerah Penolakan Ho | IV-53 |
| Gambar 4.7 <i>Importance Performance Matrix</i> | IV-54 |

DAFTAR TABEL

BAB II

| | | |
|-----------|-------------------------|-------|
| Tabel 2.1 | Kriteria Nilai CSI..... | II-23 |
|-----------|-------------------------|-------|

BAB III

| | | |
|-----------|--|-------|
| Tabel 3.1 | Kriteria penilaian terhadap kepentingan / harapan (Y) dan penilaian kinerja (X) SPM..... | III-7 |
|-----------|--|-------|

BAB IV

| | | |
|------------|---|-------|
| Tabel 4.1 | Kecepatan Perjalanan Blok M – Kota Pagi | IV-4 |
| Tabel 4.2 | Kecepatan Perjalanan Blok M – Kota Siang | IV-6 |
| Tabel 4.3 | Kecepatan Perjalanan Blok M – Kota Petang..... | IV-7 |
| Tabel 4.4 | Kecepatan Perjalanan Kota – Blok M Pagi | IV-8 |
| Tabel 4.5 | Kecepatan Perjalanan Kota – Blok M Siang | IV-9 |
| Tabel 4.6 | Kecepatan Perjalanan Kota – Blok M Petang..... | IV-10 |
| Tabel 4.7 | <i>Load Factor</i> Blok M – Kota (<i>Peak Hour</i> Pagi)..... | IV-11 |
| Tabel 4.8 | <i>Load Factor</i> Blok M – Kota (Jam Siang)..... | IV-12 |
| Tabel 4.9 | <i>Load Factor</i> Blok M – Kota (<i>Peak hour</i> petang) | IV-13 |
| Tabel 4.10 | <i>Load Factor</i> Kota – Blok M (<i>Peak hour</i> Pagi)..... | IV-14 |
| Tabel 4.11 | <i>Load Factor</i> Kota – Blok M (Jam Siang)..... | IV-15 |
| Tabel 4.12 | <i>Load Factor</i> Kota – Blok M (<i>Peak hour</i> Petang)..... | IV-16 |
| Tabel 4.13 | <i>Headway</i> | IV-17 |

| | |
|---|-------|
| Tabel 4.14 Kesesuaian SPM | IV-18 |
| Tabel 4.15 Pengukuran Tingkat Kinerja dan Kepuasan | IV-25 |
| Tabel 4.16 Tabel Rentang Skala Index Tingkat Kesesuaian Responden | IV-26 |
| Tabel 4.17 Pengujian IPA Indikator Keamanan | IV-26 |
| Tabel 4.18 Pengujian IPA Indikator Keselamatan..... | IV-31 |
| Tabel 4.19 Pengujian IPA Indikator Kenyamanan | IV-35 |
| Tabel 4.20 Pengujian IPA Indikator Keterjangkauan | IV-39 |
| Tabel 4.21 Pengujian IPA Indikator Kesetaraan | IV-40 |
| Tabel 4.22 Pengujian IPA Indikator Keteraturan | IV-41 |
| Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas IPA Variabel X | IV-45 |
| Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas IPA Variabel Y | IV-46 |
| Tabel 4.25 Hasil Uji Reabilitas IPA Variabel X..... | IV-47 |
| Tabel 4.26 Hasil Uji Reabilitas IPA Variabel Y | IV-48 |
| Tabel 4.27 Perhitungan <i>Chi-Square</i> | IV-50 |
| Tabel 4.28 Pengujian CSI | IV-57 |