

TUGAS AKHIR

EVALUASI PELAYANAN JABODETABEK *RESIDENCE CONNEXION* PERUM PPD

Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Program Sarjana (Strata 1) Teknik Sipil



Disusun Oleh :

Rafi Al-Ihsan Hasibuan

NIM. 41119120058

Dosen Pembimbing :



Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, M.S.Tr., IPU

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2022

	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 : EVALUASI PELAYANAN JABODETABEK *RESIDENCE CONNEXION* PERUM PPD

Disusun oleh :

Nama : Rafi Al-Ihsan Hasibuan
NIM : 41119120058
Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana :

Tanggal : 26 Februari 2022

Mengetahui,

Pembimbing Tugas Akhir



Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, M.S.Tr., IPU

Ketua Penguji



Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Pg.Dipl.Eng., IPM

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Ir. Sylvia Indriany, M.T.

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

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rafi Al-Ihsan Hasibuan
Nomor Induk Mahasiswa : 41119120058
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 di pertanggung jawabkan sepenuhnya.

Jakarta, 14 Februari 2022

Yang memberikan pernyataan



Rafi Al-Ihsan Hasibuan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas untuk menyusun Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Evaluasi Pelayanan Jabodetabek Residence Connexion Perum PPD”** disusun guna memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Universitas Mercu Buana. Penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan semua pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Orang tua dan Keluarga yang selalu memberikan semangat dan dukungan moril dan doa yang tak pernah putus, dalam menyelesaikan studi perkuliahan hingga akhir.
2. Bapak Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, M.S.Tr., IPU selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan waktu dan tenaga saat membimbing dalam proses pengerjaan dan penyusunan Laporan Tugas Akhir.
3. Dosen Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana dan rekan-rekan semasa perkuliahan yang senantiasa membantu dan memberikan dukungan semangat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Rekan-rekan seperjuangan kelas karyawan yang telah mengisi kelas menjadi menyenangkan dan berkesan.

Mohon maaf atas kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini dan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat.

Jakarta , Februari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	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-4
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Angkutan Umum.....	II-1
2.2 Kepuasan Pelanggan	II-2
2.3 Standar Pelayanan Minimal	II-4
2.4 Kerangka Berpikir.....	II-8
2.5 Penelitian Terdahulu	II-9
2.6 Research GAP (Senjang Penelitian).....	II-17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	III-1
3.1 Diagram Alir Penelitian	III-1

3.2	Lokasi Penelitian.....	III-2
3.3	Variabel Penelitian	III-3
3.4	Metode Pengumpulan Data	III-4
3.5	Sampel Penelitian.....	III-5
3.6	Skala Pengukuran.....	III-6
3.7	Metode Analisis Data.....	III-7
3.7.1	Pengujian Instrumen.....	III-7
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	III-9
3.7.3	Regresi Linier Berganda	III-10
3.7.4	Pengujian Hipotesis.....	III-11
3.7.5	Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	III-12
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....		IV-1
4.1	Kondisi Pelayanan Jabodetabek <i>Residence Connexion</i>	IV-1
4.1.1	Aspek Keamanan	IV-1
4.1.2	Aspek Keselamatan.....	IV-2
4.1.3	Aspek Keterjangkauan	IV-6
4.1.4	Aspek Kenyamanan	IV-6
4.1.5	Aspek Keteraturan.....	IV-8
4.1.6	Aspek Kesetaraan.....	IV-9
4.2	Analisis Sampel.....	IV-13
4.2.1	Jumlah Penumpang Jabodetabek <i>Residence Connexion</i>	IV-13
4.2.2	Jumlah Sampel Penelitian	IV-14
4.3	Analisis Karakteristik Penumpang.....	IV-14
4.4	Analisis Kuesioner	IV-24
4.4.1	Struktur Data Analisis	IV-24
4.4.2	Uji Validitas	IV-30
4.4.3	Uji Realibilitas	IV-33
4.5	Analisis Uji Asumsi Klasik.....	IV-34

4.5.1	Struktur Data Analisis	IV-34
4.5.2	Uji Normalitas	IV-39
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	IV-40
4.5.4	Uji Multikolinieritas	IV-42
4.6	Analisis Regresi Linier Berganda	IV-43
4.6.1	Uji F	IV-48
4.6.2	Uji T	IV-50
4.7	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	IV-53
4.8	Pembahasan.....	IV-58
BAB V PENUTUP		V-1
5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA.....		Pustaka-1
LAMPIRAN		Lampiran-1

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Standar Pelayanan Minimal menurut PM No.29 Tahun 2015.....	II-5
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	II-9
Tabel 2.3 Research Gap	II-17
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> untuk Penilaian Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Jabodetabek <i>Residence Connexion</i> Perum PPD.....	III-7
Tabel 4.1 Inventarisasi Fasilitas Pelayanan Penumpang Angkutan Jabodetabek <i>Residence Connexion</i> Perum PPD.....	IV-10
Tabel 4.2 Penumpang per Bulan Trayek Jababeka - Kota.....	IV-13
Tabel 4.3 Penumpang per Bulan Trayek Jababeka – Blok M	IV-13
Tabel 4.4 Rekapitulasi Karakteristik Penumpang.....	IV-23
Tabel 4.5 Struktur Data Trayek Jababeka - Kota.....	IV-25
Tabel 4.6 Struktur Data Trayek Jababeka – Blok M	IV-27
Tabel 4.7 Uji Validitas Responden Pra Penelitian Trayek Jababeka - Kota.....	IV-30
Tabel 4.8 Uji Validitas Responden Pra Penelitian Trayek Jababeka – Blok M	IV-32
Tabel 4.9 Uji Realibilitas Trayek Jababeka - Kota.....	IV-33
Tabel 4.10 Uji Realibilitas Trayek Jababeka – Blok M.....	IV-34
Tabel 4.11 Struktur Data Trayek Jababeka - Kota.....	IV-35
Tabel 4.12 Struktur Data Trayek Jababeka – Blok M	IV-37
Tabel 4.13 Uji Normalitas Trayek Jababeka - Kota	IV-39
Tabel 4.14 Uji Normalitas Trayek Jababeka – Blok M	IV-40
Tabel 4.15 Uji Heteroskedastisitas Trayek Jababeka - Kota	IV-41
Tabel 4.16 Uji Heteroskedastisitas Trayek Jababeka – Blok M.....	IV-41

Tabel 4.17 Uji Multikolinieritas Trayek Jababeka - Kota	IV-42
Tabel 4.18 Uji Multikolinieritas Trayek Jababeka – Blok M	IV-43
Tabel 4.19 Analisis Regresi Linier Berganda Trayek Jababeka - Kota.....	IV-44
Tabel 4.20 Analisis Regresi Linier Berganda Trayek Jababeka – Blok M.....	IV-46
Tabel 4.21 Uji F Trayek Jababeka - Kota.....	IV-49
Tabel 4.22 Uji F Trayek Jababeka – Blok M.....	IV-49
Tabel 4.23 Uji T Trayek Jababeka - Kota.....	IV-50
Tabel 4.24 Uji T Trayek Jababeka – Blok M	IV-52
Tabel 4.25 Analisis <i>Customer Service Index</i> (CSI) Trayek Jababeka - Kota.....	IV-54
Tabel 4.26 Analisis <i>Customer Service Index</i> (CSI) Trayek Jababeka – Blok M.....	IV-56
Tabel 4.27 Hasil Analisis Trayek Jababeka – Kota	IV-58
Tabel 4.28 Hasil Analisis Trayek Jababeka – Blok M	IV-60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir	II-8
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	III-1
Gambar 3.2 Peta Trayek Jababeka – Blok M	III-2
Gambar 3.3 Peta Trayek Jababeka – Kota	III-2
Gambar 4.1 Pengemudi menggunakan seragam sesuai SOP	IV-1
Gambar 4.2 Nama Trayek di Angkutan Jabodetabek <i>Residence Connexion</i>	IV-2
Gambar 4.3 Lampu Penerangan di dalam kendaraan	IV-2
Gambar 4.4 Alat Pemadam Kebakaran Ringan (APAR).....	IV-3
Gambar 4.5 Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)	IV-3
Gambar 4.6 Tuas Rem Darurat	IV-3
Gambar 4.7 Alat Pemecah Kaca (Martil)	IV-4
Gambar 4.8 Rel Korden (Gorden) di dalam kendaraan	IV-4
Gambar 4.9 Pintu Angkutan Jabodetabek <i>Residence Connexion</i>	IV-5
Gambar 4.10 <i>Audio Visual</i> di dalam kendaraan	IV-5
Gambar 4.11 Kondisi Stop Kontak di dalam kendaraan	IV-6
Gambar 4.12 Kondisi Tempat Duduk di dalam kendaraan	IV-7
Gambar 4.13 Kondisi Tempat Sampah di dalam kendaraan	IV-7
Gambar 4.14 Kondisi <i>Air Conditioner</i> di dalam kendaraan	IV-8
Gambar 4.15 Stiker “Dilarang Merokok” di dalam kendaraan	IV-8
Gambar 4.16 Jadwal kedatangan dan keberangkatan	IV-8
Gambar 4.17 Tempat penyimpanan kursi roda	IV-9
Gambar 4.18 Data Jenis Kelamin Responden Trayek Jababeka - Kota	IV-15

Gambar 4.19 Data Usia Responden Trayek Jababeka - Kota.....	IV-15
Gambar 4.20 Data Pendidikan Responden Trayek Jababeka - Kota	IV-16
Gambar 4.21 Data Pekerjaan Responden Trayek Jababeka - Kota	IV-16
Gambar 4.22 Data Penghasilan per bulan Responden Trayek Jababeka - Kota.....	IV-17
Gambar 4.23 Data Maksud Perjalanan Responden Trayek Jababeka - Kota	IV-18
Gambar 4.24 Data Tingkat Penggunaan Perjalanan Trayek Jababeka - Kota	IV-18
Gambar 4.25 Data Jenis Kelamin Responden Trayek Jababeka – Blok M	IV-19
Gambar 4.26 Data Usia Responden Trayek Jababeka – Blok M.....	IV-20
Gambar 4.27 Data Pendidikan Responden Trayek Jababeka – Blok M.....	IV-20
Gambar 4.28 Data Pekerjaan Responden Trayek Jababeka – Blok M	IV-21
Gambar 4.29 Data Penghasilan per bulan Responden Trayek Jababeka – Blok M...IV-21	
Gambar 4.30 Data Maksud Perjalanan Responden Trayek Jababeka – Blok M	IV-22
Gambar 4.31 Data Tingkat Penggunaan Perjalanan Trayek Jababeka – Blok M.....	IV-23