

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KINERJA DAN KEPUASAN PENUMPANG**  
**ANGKUTAN KOTA BERBASIS JAKLINGKO**

**(Studi Kasus Rute: Benhill – ITC Roxy)**

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



**Disusun oleh:**

**Fatkul Rizal**

**41116010128**



**Dosen Pembimbing :**



**Ir. Zaenal Arifin, M.T.**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2021**

	<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA</b>	
---	--	---

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 KINERJA DAN KEPUASAN PENUMPANG  
ANGKUTAN KOTA BERBASIS JAKLINGKO  
(STUDI KASUS RUTE: BENHILL – ITC ROXY)

Disusun oleh :

**Nama** : Fatkhul Rizal  
**NIM** : 41116010128  
**Program Studi** : Teknik Sipil

Telah diujikandan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana :

Tanggal : 29 MEI 2021

Mengetahui

Pembimbing Tugas Akhir

Ketua Penguji



**Ir. Zaenal Arifin, M.T.**



**Widodo Budi Dermawan, S.T., M.Sc.**

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 : Fatkhul Rizal  
Nomor Induk Mahasiswa : 41116010128  
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, 28 Mei 2021

Yang memberikan pernyataan

  
UNIVERSITAS  
MERCUBUANA  
KEMENTERIAN RIIL RI  
TEL. 021 255540873  
METERAI TEMPEL  
WC107AJX255540873  
  
Fatkhul Rizal

## KATA PENGANTAR

“Alhamdulillahirobbil’alamin”, Segala puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT, atas karunia dan rahmat-Nya. Tak lupa shalawat serta salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta para sahabatnya, keturunannya dan pengikutnya hingga akhir zaman. Sehingga dengan dengan ijin-Nya proses penyusunan Tugas Akhir dalam rangka melengkapi salah satu syarat guna mencapai jenjang strata 1 (S-1) Sarjana Teknik Sipil pada Fakultas Teknik Perencanaan dan Desain, Universitas Mercu Buana dapat terselesaikan.

Penulis merasa bahwa dalam menyusun laporan ini masih menemui beberapa kesulitan dan hambatan, disamping itu juga menyadari bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan –kekurangan lainnya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak.

Menyadari penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Allah SWT atas segala nikmat dan karuniannya yang sebesar-besarnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik.
2. Kedua orang tercinta, Ibu dan Bapak atas doanya yang selalu mengalir untuk penulis, memberikan kasih sayang dan memberikan dukungan baik moril maupun materil.

3. Bapak Ir. Zaenal Arifin M.T. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Acep Hidayat ST, MT selaku ketua program studi jurusan sipil yang telah membantu penulis di jurusan teknik sipil.
5. Mas Syarif selaku staf Tata Usaha FT-UMB yang selama ini telah mempermudah mengurus keperluan Tugas Akhir di kampus.
6. Untuk teman-teman teknik sipil angkatan 2016, terima kasih banyak untuk pelajaran hidup dan kenangan yang tak terlupakan dalam 5 tahun kita bersama.
7. Untuk Kedua Orang Tua saya, terima kasih untuk segala doa dan dukungan serta segala perhatian dan pengertiannya.
8. Semua pihak yang telah berkontribusi membantu penulis menyelesaikan baik dalam karya maupun dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun laporan ini dan semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 20 Mei 2021

Fatkahul rizal

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	I-1
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-3
1.3 Rumusan Masalah.....	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan.....	I-4
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-4
1.6 Ruang Lingkup Masalah.....	I-4
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II-2
2.1 Pengertian Angkutan Umum.....	II-2
2.1.1 Definisi Transportasi.....	II-2

2.1.2 Angkutan Umum.....	II-2
2.1.3 Jaklingko.....	II-4
2.2 Penentuan Wilayah Pelayanan Angkutan Umum Penumpang..	II-7
2.2.1 Trayek Angkutan Umum Penumpang .....	II-7
2.2.2 Jaringan Trayek.....	II-9
2.3 Aspek Pelayanan.....	II-10
2.3.1 Load Factor.....	II-14
2.3.2 Kecepatan Perjalanan.....	II-15
2.3.3 Frekuensi/Ritasi.....	II-15
2.3.4 Waktu Pelayanan.....	II-16
2.3.5 Waktu Antara.....	II-16
2.3.6 Waktu Perjalanan.....	II-16
2.3.7 Waktu Tunggu.....	II-17
2.3.8 Jumlah Kendaraan yang Beroperasi.....	II-17
2.3.9 Awal dan Akhir Perjalanan.....	II-17
2.4 Pengertian Kepuasan Penumpang.....	II-17
2.4.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Tingkat Kepuasan.....	II-19
2.4.2 Metode Pengukuran Kepuasan.....	II-19
2.5 Teknik Sampling.....	II-22
2.6 Importance Performance Analysis (IPA).....	II-23
2.7 Kerangka Berfikir.....	II-29
2.8 Penelitian Terdahulu.....	II-29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	III-1
3.1 Diagram Alir.....	III-1
3.2 Tahap Persiapan Survey.....	III-2
3.3 Pengumpulan Data.....	III-3
3.3.1 Data Primer.....	III-3
3.3.2 Data Sekunder.....	III-5
3.4 Pengolahan Data.....	III-5
3.4.1 Analisis Kinerja dan Pelayanan.....	III-7
3.4.2 Importance Performance Analysis (IPA).....	III-10
3.4.3 Chi Kudrat.....	III-10
BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....	IV-1
4.1 Analisis Responden.....	IV-1
4.2 Kinerja Angkutan.....	IV-3
4.2.1 Faktor Muat(Load Faktor) .....	IV-3
4.2.2 Kecepatan Perjalanan.....	IV-6
4.2.3 Waktu Antara.....	IV-8
4.2.4 Waktu Pelayanan .....	IV-10
4.3 Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....	IV-11
4.3.1 Uji Validitas.....	IV-11
4.3.2 Uji Realibilitas.....	IV-12
4.4 Penyajian Data.....	IV-12
4.5 Tingkat Kesesuaian.....	IV-13



4.5.1 Kondisi fisik dan fasilitas. ....	IV-14
4.5.2 Ketepatan Waktu Kedatangan. ....	IV-14
4.6 Analisis Kuadrat Keseluruhan. ....	IV-17
4.7 Pengujian Hipotesa ....	IV-20
4.7.1 Pengujian Kuadran A.....	IV-21
4.7.2 Pengujian Kuadran B.....	IV-23
4.7.3 Pengujian Kuadran C.....	IV-25
4.8 Analisis Kinerja Operasional dengan Penilaian Responden.....	IV-27
4.9 Kesimpulan Analisis.....	IV-27
4.10 Alternatif Solusi.....	IV-29
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>V-1</b>
5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran.....	V-3
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>Pustaka-1</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Standar Pelayanan Angkutan Umum .....	II-10
Tabel 2.2 Standar Pelayanan Angkutan Umum Ditjen Perhubungan .....	II-11
Tabel 2.4 Penilaian Kinerja dan Pelayanan Angkutan Umum Skala Likert .....	II-19
Tabel 2.5 Tabel Rumus .....	II-23
Tabel 2.6 Syarat $\Sigma(nu - eu) = 0$ .....	II-24
Tabel 2.7. Hasil penelitian terdahulu .....	II-26
Tabel 4.1 Sampel Data Jumlah Naik Turun Penumpang .....	IV-4
Tabel 4.2. Hasil Rekapitulasi Faktor Muat Penumpang Keseluruhan Jak 08 .....	IV-5
Tabel 4.3. Hasil Analisis Kecepatan Perjalanan .....	IV-6
Tabel 4.4. Hasil Rekapitulasi Kecepatan Perjalanan Jak 08 .....	IV-7
Tabel 4.5 Hasil Analisis Headway .....	IV-8
Tabel 4.6 Hasil Analisis Headway dan Frekuensi Keseluruhan .....	IV-9
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas .....	IV-11
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	IV-12
Tabel 4.9. Hasil Rekapitulasi Penilaian Variabel X dan Variabel Y .....	IV-13
Tabel 4.10 table Tingkat kesesuaian .....	IV-16
Tabel 4.11 Tabel analisis kuadrat keseluruhan .....	IV-17
Tabel 4.12 Rata-rata Tingkat Kinerja dan Pelayanan dalam Kuadran A .....	IV-21
Tabel 4.13 Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Kepuasan dalam Kuadran A .....	IV-21
Tabel 4.14 Perhitungan $X^2$ hitung untuk kuadran A .....	IV-22
Tabel 4.15 Rata-rata Tingkat Kinerja dan Pelayanan dalam Kuadran B .....	IV-23
Tabel 4.16 Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Kepuasan dalam Kuadran B .....	IV-23
Tabel 4.17 Perhitungan $X^2$ hitung untuk kuadran B .....	IV-24
Tabel 4.18 Rata-rata Tingkat Kinerja dan Pelayanan dalam Kuadran C .....	IV-25
Tabel 4.19 Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Kepuasan dalam Kuadran C .....	IV-25
Tabel 4.20 Perhitungan $X^2$ hitung untuk kuadran C .....	IV-26
Tabel 4.21 Alternatif Solusi Kuadran A,B,C dan D .....	IV-28

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Cartesius “Importance – Performance Analysis” .....	II-21
Gambar 2.2 Kerangka berpikir .....	II-25
Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian .....	III-1
Gambar 3.2. Diagram Alir IPA ( Importance Performance Analysis).....	III-6
Gambar 3.3 Grafik Uji Chi Kuadrat .....	III-8
Gambar 4.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	IV-1
Gambar 4.2. Data Responden Berdasarkan Usia .....	IV-1
Gambar 4.3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	IV-2
Gambar 4.4. Data Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan .....	IV-2
Gambar 4.5. Data Responden Berdasarkan Penghasilan .....	IV-3
Gambar 4.6 Grafik Diagram Kartesius Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepuasan	IV-19
Gambar 4.7 Daerah Penolakan Ho dalam Kuadran B .....	IV-24
Gambar 4.8 Daerah Penolakan Ho dalam Kuadran C .....	IV-26