

TUGAS AKHIR

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
TINGKAT MINAT MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
BUS RAPID TRANSIT KOTA TANGERANG PADA KORIDOR 3
(STUDI KASUS BUS TAYO KORIDOR 3 CBD CILEDUG – TANGERANG CITY)**

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Sipil Strata 1 (S1)




DISUSUN OLEH :

Fahru Ari Segoro

41119110189

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCUBUANA JAKARTA**

2022

	LEMBAR PENGESAHAN SIDANG TUGAS AKHIR 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 (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Judul Tugas Akhir : “Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Minat Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan *Bus Rapid Transit* Kota Tangerang Pada Koridor 3 (Studi Kasus Bus Tayo Koridor 3 CBD Ciledug – Tangerang City)”.

Disusun oleh :

Nama : Fahru Ari Segoro

NIM : 41119110189

Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS sidang sarjana pada tanggal 13 Agustus 2022.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Mengetahui,

Pembimbing Tugas Akhir



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

Ketua Penguji



Ir. Muhammad Isradi, M.T., IPM.

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Ir. Sylvia Indriany, MT.

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

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fahru Ari Segoro
Nomor Induk Mahasiswa : 41119110189
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 di pertanggung jawabkan sepenuhnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 22 Juli 2022

Yang memberikan pernyataan



Fahru Ari Segoro

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur selalu penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia yang sangat berlimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul “Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Minat Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan *Bus Rapid Transit* Kota Tangerang Pada Koridor 3 (Studi Kasus Bus Tayo Koridor 3 CBD Ciledug – Tangerang City)”. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program pendidikan Strata Satu (S-1) pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah ikut serta dalam membantu membuat dan menyusun Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu, diantaranya sebagai berikut :

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya, serta nikmat sehat dan nikmat rezeki, sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Kedua Orang Tua penulis yang selalu memberikan semangat setiap saat dan doa yang tiada hentinya agar bisa menjalankan semua aktivitas dengan baik dan benar tanpa adanya kendala.
3. Ibu Ir. Sylvia Indriany, MT., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana Jakarta
4. Bapak Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU selaku dosen pembimbing dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dan sangat banyak membantu mengarahkan sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.

5. Ibu Suprapti selaku dosen pengampu *on class* pada Tugas Akhir ini, sehingga proses penyelesaian Tugas Akhir ini berjalan dengan baik, tepat waktu dan tanpa adanya hambatan.
6. Segenap Dosen Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Jakarta Barat yang telah memberikan ilmunya kepada penulis dengan sebaik – baiknya.
7. Teman – teman yang selalu ikut serta dalam membantu, mengarahkan dan juga *support* untuk menyusun Tugas Akhir ini dengan baik.
8. Rekan – rekan kerja yang selalu pengertian dalam hal pekerjaan dan memberikan semangat agar Tugas Akhir dapat terselesaikan.
9. Serta pasangan saya yaitu Dina Fitra Sabila yang selalu memberikan semangat dan mengarahkan saya dalam menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik agar bisa mendapatkan hasil yang maksimal.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dan tak luput dari kesalahan dalam penulisan, hal ini disebabkan oleh terbatasnya pengetahuan dan kemampuan penulis. Maka dari itu bila ada kritikan dan masukan untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini dipersilahkan dengan senang hati. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan menambahkan ilmu untuk saya sebagai penulis dan berbagai pihak lain yang membacanya, khususnya bagi lingkungan pendidikan Teknik Sipil di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Jakarta, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-4
1.3 Rumusan Masalah	I-5
1.4 Batasan Masalah	I-5
1.5 Tujuan Penelitian	I-6
1.6 Manfaat Penelitian	I-6
1.7 Sistematika Laporan	I-8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Landasan Teori	II-1

2.1.1 Kendaraan Bus	II-2
2.1.2 <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT)	II-3
2.1.3 Bus Tayo (Tangerang Ayo)	II-3
2.1.4 Rendahnya Tingkat Minat Masyarakat Terhadap Bus Tayo	II-7
2.1.5 Protokol Kesehatan Dimasa Pandemi <i>Covid-19</i>	II-7
2.1.6 Kualitas Pelayanan	II-8
2.1.7 Standar Pelayanan Minimum (SPM)	II-9
2.1.8 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	II-10
2.1.9 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	II-13
2.1.10 <i>Service Quality</i> (Servqual)	II-15
2.1.11 Software SPSS (<i>Statistical Product and Service Solutions</i>) ...	II-17
2.2 Penelitian Terdahulu	II-18
2.3 <i>Research Gap</i>	II-22
2.4 Kerangka Berpikir Penelitian	II-24
BAB III METODE PENELITIAN	III-1
3.1 Diagram Alir Penelitian	III-1
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian	III-2
3.3 Variabel Penelitian	III-3
3.3.1 Variabel Bebas (<i>Independent</i>)	III-3
3.3.2 Variabel Terikat (<i>Dependent</i>)	III-3
3.4 <i>Skala Likert</i>	III-4
3.5 Populasi Dan Sampel	III-4
3.5.1 Populasi	III-4
3.5.2 Sampel	III-5

3.6 Pengumpulan Data Penelitian	III-6
3.6.1 Metode Pengumpulan Data	III-6
3.6.2 Sumber Data Penelitian	III-7
3.7 Teknik Pengolahan Data	III-7
3.7.1 Instrument Penelitian	III-7
3.8 Teknik Analisis Data	III-10
3.8.1 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	III-10
3.8.2 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	III-11
3.8.3 <i>Service Quality</i> (Servqual)	III-12
BAB IV HASIL & ANALISIS	IV-1
4.1 Objek Penelitian	IV-1
4.2 Bus Tayo (Tangerang Ayo) Koridor 3	IV-2
4.3 Halte Pemberhentian Bus Tayo Koridor 3	IV-4
4.4 Deskripsi Karakteristik Responden	IV-7
4.4.1 Jenis Kelamin Responden	IV-7
4.4.2 Usia Responden	IV-7
4.4.3 Jenis Pekerjaan Responden	IV-8
4.4.4 Pendapatan Perbulan Responden	IV-8
4.4.5 Pengguna BRT Kota Tangerang Bus Tayo Koridor 3	IV-9
4.5 Pengujian Persyaratan Statistik	IV-10
4.5.1 Uji Validitas	IV-10
4.5.2 Uji Reliabilitas	IV-13
4.6 Analisis Data	IV-13
4.6.1 Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	IV-14

4.6.2 Analisis CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	IV-25
4.6.3 Analisis SERVQUAL (<i>Service Quality</i>)	IV-29
4.7 Resume Hasil dan Analisis Penelitian	IV-35
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 Kriteria Tingkat Kepuasan Metode CSI	II-15
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	II-18
Tabel 2.3 <i>Research Gap</i>	II-22
Tabel 3.1 Indikator Penilaian Skala <i>Likert</i>	III-4
Tabel 3.2 Bobot Penilaian Metode IPA	III-10
Tabel 4.1 Persentase Penyajian Data	IV-1
Tabel 4.2 Kondisis Bus Tayo Koridor 3 Beserta Dengan Fasilitasnya	IV-3
Tabel 4.3 Halte Bus Tayo Koridor 3 CBD Ciledug – Tangerang City	IV-5
Tabel 4.4 Halte Bus Tayo Koridor 3 Tangerang City – CBD Ciledug	IV-6
Tabel 4.5 Jenis Kelamin Responden	IV-7
Tabel 4.6 Usia Responden	IV-7
Tabel 4.7 Jenis Pekerjaan Responden	IV-8
Tabel 4.8 Pendapatan Perbulan Responden	IV-8
Tabel 4.9 Pengguna Bus Tayo Koridor 3 Dalam Waktu 2 Minggu	IV-9
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kinerja (X)	IV-11
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepentingan (Y)	IV-12
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan	IV-13
Tabel 4.13 Tingkat Kesesuaian Kuesioner Kualitas Pelayanan	IV-15
Tabel 4.14 Keputusan Kuesioner Pada Tingkat Kesesuaian	IV-17
Tabel 4.15 Nilai Rata – Rata Atribut Kuesioner	IV-20
Tabel 4.16 Atribut Kuadran I (Kualitas Perbaikan)	IV-23
Tabel 4.17 Atribut Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	IV-24

Tabel 4.18 Atribut Kuadran III (Prioritas Rendah)	IV-25
Tabel 4.19 Nilai Rata – Rata MSS (X) dan MIS (Y)	IV-26
Tabel 4.20 Hasil Nilai WF, WS, WT Dan CSI	IV-27
Tabel 4.21 Bobot Variabel Kinerja Menurut Responden	IV-30
Tabel 4.22 Bobot Variabel Kepentingan Menurut Responden	IV-31
Tabel 4.23 Nilai Rata – Rata Gap Terhadap Kualitas Pelayanan	IV-33
Tabel 4.24 Nilai Gap & Kualitas Pelayanan Berdasarkan Servqual	IV-35



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bus Tayo Kota Tangerang Koridor 3	II-4
Gambar 2.2 Peta Perjalanan Bus Tayo Kota Tangerang	II-6
Gambar 2.3 Peta Perjalanan Bus Tayo Kota Tangerang Koridor 3	II-6
Gambar 2.4 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	II-12
Gambar 2.6 Diagram Kerangka Berpikir Penelitian	II-25
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	III-1
Gambar 3.2 Detail Rute Bus Tayo Pada Koridor 3	III-2
Gambar 4.1 Bus Tayo (Tangerang Ayo) Koridor 3	IV-1
Gambar 4.2 Salah Satu Halte Bus Tayo Koridor 3	IV-6
Gambar 4.3 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Metode IPA	IV-22



DAFTAR LAMPIRAN

Surat Pengantar Universitas Mercu Buana	Lampiran-1
Surat Pengantar Badan Kesatuan Bangsa & Politik	Lampiran-2
Jumlah Penumpang Bus Tayo Koridor 3 Tahun 2021	Lampiran-3
Dokumentasi Bus Tayo Koridor 3	Lampiran-4
Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	Lampiran-5
Dokumentasi Halte Pemberhentian & <i>Bus Stop</i>	Lampiran-6
Kuesioner Penelitian	Lampiran-7
Rekapitulasi Hasil Kuesioner Atribut Kinerja (X)	Lampiran-11
Rekapitulasi Hasil Kuesioner Atribut Kepentingan (Y)	Lampiran-13
Hasil Uji Validitas SPSS Atribut Kinerja (X)	Lampiran-15
Hasil Uji Validitas SPSS Atribut Kepentingan (Y)	Lampiran-17
Hasil Uji Reliabilitas SPSS Atribut Kinerja (X)	Lampiran-19
Hasil Uji Reliabilitas SPSS Atribut Kepentingan (Y)	Lampiran-20
Lembar Asistensi Tugas Akhir	Lampiran-21