

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA
PELAYANAN PADA ANGKUTAN UMUM SI BENTENG KOTA TANGERANG**

(STUDI KASUS : AP 1.G RUTE TERMINAL CIMONE – JALAN GALUH)

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



Disusun Oleh:

Adha Dwi Prasetyo

4119120162

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCUBUANA

2022

	LEMBAR PENGESAHAN SIDANG TUGAS AKHIR 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 Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Angkutan Umum Si Benteng Kota Tangerang (Studi Kasus : AP 1.G Rute Terminal Cimone – Jalan Galuh).

Disusun oleh :

Nama : Adha Dwi Prasetyo
NIM : 41119120162
Program Studi : Teknik Sipil

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

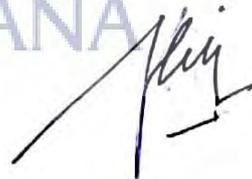


Mengetahui,

Pembimbing Tugas Akhir **UNIVERSITAS** Ketua Penguji



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



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

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Ir. Sylvia Indriany, M.T.

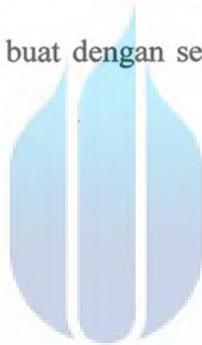
**LEMBAR PERNYATAAN
SIDANG SARJANA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adha Dwi Prasetyo
Nomor Induk Mahasiswa : 41119120162
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.



Jakarta, 22 Juli 2022

Yang memberikan pernyataan



Adha Dwi Prasetyo

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT dan segala rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan dalam penyusunan Penelitian Tugas Akhir ini. Penelitian Tugas akhir ini sebagai pedoman atau gambaran rumusan penelitian yang telah penulis lakukan.

Penulisan Tugas Akhir ini diajukan sebagai syarat kelulusan untuk mendapat gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana. Proses penyusunan penulisan Tugas Akhir ini tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Ir. Sylvia Indiany, M.T. selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Bapak Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr, IPU selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, masukan dan saran sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Orang tua, saudara dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan berupa doa, dorongan berupa moril maupun materil serta motivasi bagi penulis.
5. Teman-teman yang turut membantu dalam proses penyusunan tugas akhir.
6. Semua rekan seperjuangan mahasiswa Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Jakarta, yang telah membantu dalam proses penelitian dan memberi dorongan serta motivasi bagi penulis.

Penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangannya. Untuk itu, penulis menerima dengan terbuka kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua orang yang membacanya.

Jakarta, Juli 2022

Penulis,



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-2
1.3 Rumusan Masalah.....	I-2
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-3
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah	I-3
1.7 Sistematika Penulisan	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
2.1 Transportasi.....	II-1
2.2 Jenis-jenis Moda Transportasi.....	II-1
2.3 Klasifikasi Transportasi	II-3
2.4 Angkutan Umum Penumpang	II-3
2.5 Angkutan Perkotaan Si Benteng.....	II-4

2.6	Pengertian Pelayanan	II-6
2.7	Pelayanan Angkutan Umum.....	II-7
2.8	Kepuasan Pelanggan	II-8
2.9	Standar Pelayanan Minimal (SPM)	II-9
2.10	Skala Likert.....	II-10
2.11	Metode Slovin	II-11
2.12	Metode Servqual	II-11
2.13	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	II-13
2.14	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	II-15
2.15	Kerangka Berpikir Penelitian.....	II-17
2.16	Penelitian Terdahulu.....	II-19
2.17	Research Gap	II-24
BAB III METODE PENELITIAN		III-1
3.1	Diagram Alir Penelitian	III-1
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	III-2
3.3	Skala Pengukuran	III-2
3.4	Teknik Sampling.....	III-4
3.5	Uji Kecukupan Data.....	III-4
3.6	Uji Validitas.....	III-4
3.7	Uji Reliabilitas	III-5
3.8	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	III-5
3.9	Metode Servqual	III-5
3.10	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	III-6
3.11	Kesimpulan dan Saran	III-7
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		IV-1
4.1	Inventarisasi Angkutan Umum Si Benteng AP.1.G	IV-1
4.2	Headway.....	IV-5
4.3	Waktu Tempuh	IV-6
4.4	Uji Kecukupan Data.....	IV-7
4.5	Analisis Data Hasil Kuesioner.....	IV-8

4.3.1 Karakteristik Responden	IV-8
4.3.2 Uji Validitas.....	IV-11
4.3.3 Uji Reliabilitas	IV-15
4.6 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	IV-16
4.4.1 Analisi Tingkat Kesesuaian	IV-16
4.4.2 Analisis Diagram Kartesius	IV-18
4.7 Analisis <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI)	IV-23
4.8 Analisis Metode <i>Servqual</i>	IV-26
4.9 Resume Hasil Analisis Penelitian	IV-28
 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	Tabel Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	II-17
Tabel 3.1	Skala Pengukuran Tingkat Kepentingan.....	III-3
Tabel 3.2	Skala Pengukuran Tingkat Kinerja	III-3
Tabel 4.1	Inventarisasi Angkutan Umum Si Benteng AP.1.G	IV-1
Tabel 4.2	Kondisi Kendaraan Angkutan Umum Si Benteng AP.1.G	IV-2
Tabel 4.3	Jarak Antar Tempat Pemberhentian.....	IV-4
Tabel 4.4	Perhitungan Headway Angkutan Umum Si Benteng AP.1.G	IV-5
Tabel 4.5	Perhitungan Waktu Tempuh Angkutan Umum Si Benteng AP.1.G	IV-6
Tabel 4.6	Jumlah Penumpang Angkutan Umum Si Benteng AP.1.G Tahun 2021	IV-7
Tabel 4.7	Jenis Kelamin Responden	IV-8
Tabel 4.8	Usia Responden	IV-9
Tabel 4.9	Pekerjaan Responden	IV-10
Tabel 4.10	Frekuensi Naik Responden Dalam 1 Minggu	IV-10
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (X)	IV-12
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Kepentingan (Y)	IV-13
Tabel 4.13	Rekapitulasi Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Penumpang	IV-14
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Penumpang	IV-16
Tabel 4.15	Tingkat Kesesuaian Kuesioner Kepuasan Penumpang	IV-17

Tabel 4.16 Nilai Rata-Rata Atribut Kuesioner Kepuasan Penumpang	IV-19
Tabel 4.17 Hasil Kuadran I Kuesioner Kepuasan Penumpang	IV-21
Tabel 4.18 Hasil Kuadran II Kuesioner Kepuasan Penumpang	IV-22
Tabel 4.19 Hasil Kuadran III Kuesioner Kepuasan Penumpang	IV-22
Tabel 4.20 Hasil Kuadran IV Kuesioner Kepuasan Penumpang	IV-23
Tabel 4.21 Hasil Perhitungan Kepuasan Penumpang	IV-24
Tabel 4.22 Tabel Gap Dari Masing-Masing Atribut Pelayanan Angkutan Umum Si Benteng AP. 1.G	IV-26
Tabel 4.23 Tabel Gap Dari Masing-Masing Dimensi Pelayanan Angkutan Umum Si Benteng AP. 1.G	IV-28



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Angkutan Perkotaan Si Benteng AP.1.G.....	II- 4
Gambar 2.2 Diagram Kartesius IPA	II-14
Gambar 2.3 Diagram Kerangka Berpikir Penelitian	II-18
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	III-1
Gambar 4.1 Angkutan Umum Si Benteng AP 1.G	IV-3
Gambar 4.2 Rute Angkutan Umum Si Benteng AP.1.G	IV-4
Gambar 4.3 Diagram Jenis Kelamin Responden	IV-8
Gambar 4.4 Diagram Usia Responden	IV-9
Gambar 4.5 Diagram Pekerjaan Responden.....	IV-10
Gambar 4.6 Diagram Frekuensi Naik Responden Dalam 1 Minggu	IV-11
Gambar 4.7 Diagram Kartesius Kepuasan Penumpang	IV-20

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Kepuasan Penumpang Angkutan Umum
Si Benteng AP.1.G Lampiran-1
- Lampiran 2. Rute Angkutan Umum Si Benteng AP.1.G..... Lampiran-3
- Lampiran 3. Angkutan Umum Si Benteng AP.1.G..... Lampiran-4
- Lampiran 4. Jalan Yang Dilalui Angkutan Umum Si Benteng
AP.1.G..... Lampiran-4
- Lampiran 5. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Penumpang
Angkutan Umum Si Benteng AP.1.G Atribut
Kinerja (X)..... Lampiran-5
- Lampiran 6. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Penumpang
Angkutan Umum Si Benteng AP.1.G Atribut
Kepentingan (Y)..... Lampiran-8
- Lampiran 7. Hasil Uji Validitas SPSS Kuesioner Kepuasan
Penumpang Angkutan Umum Si Benteng AP.1.G
Atribut Kinerja (X)..... Lampiran-10
- Lampiran 8. Hasil Uji Validitas SPSS Kuesioner Kepuasan
Penumpang Angkutan Umum Si Benteng AP.1.G
Atribut Kepentingan (Y)..... Lampiran-11

Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas SPSS Kuesioner Kepuasan

Penumpang Angkutan Umum Si Benteng AP.1.G

Atribut Kinerja (X)..... Lampiran-13

Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas SPSS Kuesioner Kepuasan

Penumpang Angkutan Umum Si Benteng AP.1.G

Atribut Kepentingan (Y)..... Lampiran-14

