

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN STAKE HOLDER DALAM

IMPLEMENTASI PEMELIHARAAN JALAN LONG SEGMENT

DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

(IPA) DAN COSTUMER SATISFACTION INDEX (CSI)

(STUDI KASUS : JALAN RAYA CIAWI-BENDA)

Disusun untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Kelulusan Program Sarjana Strata-1(S-1)



Dosen Pembimbing :

Dr. Ir Andri Irfan Rifai, S.T., M.T., M.A., I.P.M

Disusun Oleh :

Nama : Muhamad Nawawi


NIM : 41117320070

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCUBUANA JAKARTA

2021

	LEMBAR PENGESAH TUGAS AKHIR PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCUBUANA	Q
---	--	----------

Tugas Akhir ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata Satu (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Stakeholder Dalam Implementasi Pemeliharaan Jalan Long Segment Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus : Jalan Raya Ciawi-Bogor)

Disusun oleh :

Nama : Muhamad Nawawi

Nomor Induk Mahasiswa : 41117320070

Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan **LULUS** pada sidang Sarjana tanggal: 05 Februari 2022

Pembimbing



Dr. Ir. Andri Irfan Rifai, S.T., M.T., M.A., I.P.M.

Sekprodi Teknik Sipil



Novika Candra Fertilia, S.T., M.T.

Penguji I



Muhammad Isradi, ST., M.T., I.P.M.

Penguji II



Amar Muhsidin, S.T., M.T.

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhamad Nawawi

Nim : 41117320070

Program study:SI teknik sipil

Menyatakan bahwa sekripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip hasil karya orang lain maka saya mencantukan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku Saya bersedia dikenai sanksi pembataan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindak plagiat(penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta 28 januari 2021



Muhamad nawawi

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisa Kepuasan Stake Holder dalam Implementasi Pemeliharaan Jalan Long Segment dengan Metoda Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus : Jalan Ciawi-Benda). yang telah disusun sedemikian rupa. Sholawat serta salam semoga terlimpahkan curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. manusia suci, penghimpun segala kebajikan, suritauladan bagi segenap manusia yang merindukan perjumpaan dengannya. Selesaiannya tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah berjasa memberikan masukan dan motivasi kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Allah SWT, karena ridho dan hidayah-Nya laporan ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orang tua, istri dan putra yang tersayang yang tak pernah lelah berjuang membantu, memberikan motivasi dan mendo’akan peneliti ini.
3. Yth. Ibu Novika Candra Fertilia, ST.,MT Sebagai Ketua Prodi Teknik Sipil.
4. Yth. Bapak Dr.Ir. Andri Irfan Rifai ST.,MT.,MA.,IPM. Sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, motivasi, arahan, serta saran-saran yang sangat berharga kepada peneliti selama menyusun Laporan Tugas akhir ini.
5. Seluruh rekan-rekan mahasiswa prodi Teknik Sipil angkatan 2017 yang telah mendukung semangat dalam Penulisan Laporan Tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam Penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih sangat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan bantuan, saran dan kritik agar

Laporan Tugas Akhir ini lebih baik lagi. Semoga bantuan dan amal yang telah diberikan kepada peneliti akan mendapatkan ganjaran berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga Laporan Tugas Akhir ini menjadikan sebuah amalan yang bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis. Aamiin.

Jakarta 1 Agustus 2021



DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	1
2.1 Pemeliharaan Perkerasan Jalan.....	1

2.1.1 Manajemen Perkerasan Jalan	2
2.1.2 Jenis Kerusakan Jalan	2
2.1.3 Penanganan Kerusakan Jalan	21
2.1.4 Stake Holder Pemeliharaan Jalan	28
2.2 Kontrak Pekerjaan Pemeliharaan Jalan	30
2.2.1 Jenis-Jenis Kontrak	31
2.2.2 Kontrak Long Segment	34
2.3 Importance Performance Analysis	35
2.3.1 Diagram Kartesius	37
2.4 Costumer Satisfaction Index	49
2.5 Penelitian Terdahulu	1
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	1
3.1 Diagram Alir Penelitian	1
3.2 Lokasi Penelitian	2
3.3 Variabel Penelitian	2
3.4 Pengumpulan Data	3
3.5 Analisa Data	4
BAB IV PEMBAHASAN	1
4.1 Deskripsi Umum	1
4.2 Gambaran Data	2
4.2.1 Kuesioner Pengguna	1
4.2.2 Kuesioner Stakeholder	10
4.3. Uji Validitas	15

4.3.1 Uji Validitas Kuesioner Pengguna.....	15
4.3.2 Uji Validitas Kuesioner Stakeholder	18
4.4 Uji Reabilitas	33
4.4 .1 Uji Reabilitas Kuesioner Pengguna	32
4.4.2 Uji Reabilitas Kuesioner Stakeholder	34
4.5 Importance Performance Analysis	40
4.5.1 Importance Performance Analysis Pengguna Jalan	40
4.5.2 Customer Satisfaction Index	49
4.6. Pembahasan	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	1
5.2 Kesimpulan	1
5.3 Saran	2
DAFTAR PUSTAKA	1
LAMPIRAN.....	1

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Retak Kulit Buaya (<i>Aligator Cracking</i>)	4
Gambar 2. 2 Kegemukan(<i>Bleeding</i>)	5
Gambar 2. 3 Retak Kotak Kotak (<i>block Cracking</i>).....	6
Gambar 2. 4Cekungan(<i>Bumb And Sags</i>)	7
Gambar 2. 5kriting(<i>Corrugation</i>)	8
Gambar 2. 6 Amblas (<i>Depression</i>)	9
Gambar 2. 7 Retak Pinggir (<i>Edge Cracking</i>).....	10
Gambar 2. 8 Retak Sambung(<i>joint Reflec Cracking</i>)	11
Gambar 2. 9 Pinggiran Jalan Turun Vertikal(<i>lane/Shoulder Droff Off</i>)	12
Gambar 2. 10 Retak Memanjang /Melintang(<i>Longitudinal Trasverse Cracking</i>).....	13
Gambar 2. 11Pengausan Agregat(<i>Patching end Utiliti Cut Patching</i>).....	14
Gambar 2. 12 Pengausan Gregat(<i>Polised Agregat</i>)	15
Gambar 2. 13 Lubang(<i>Pothole</i>)	16
Gambar 2. 14 Rusak Perpotongan Rel(<i>Rail road Crossing</i>)	17
Gambar 2. 15 Alur (<i>Ruting</i>).....	18
Gambar 2. 16 Sungkur (<i>shoving</i>).....	19
Gambar 2. 17 Patah Slip (<i>Slipage Cracking</i>).....	20
Gambar 2. 18 Mengembang Jambul(<i>Swell</i>).....	21
Gambar 2. 19Pelepasan butir(<i>Weathering/Raveling</i>)	21

Gambar 3. 2 Lokasi Penelitian.....	2
Gambar 3. 3 Diagram Importance Performance Analysis (IPA).....	7
Gambar 4. 1 Pie Chart Frekuensi melewati rute Pilihan	4
Gambar 4. 2 Pie Chart jenis kelamin	5
Gambar 4. 3 Pie Chart golongan usia	6
Gambar 4. 4 Pie Chart taraf pendidikan	7
Gambar 4. 5 Pie Chart golongan profesi.....	8
Gambar 4. 6 Pie Chart jenis kendaraan.....	9
Gambar 4. 7 Pie Chart Organisasi dalam Long Segment	11
Gambar 4. 8 Pie Chart berdasarkan Jenis Kelamin	11
Gambar 4. 9 Pie Chart golongan usia	12
Gambar 4. 10 Pie Chart taraf pendidikan	13
Gambar 4. 11 Pie Chart pengalaman dalam kontrak Long Segment.....	14
Gambar 4. 12 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA).....	43
Gambar 4. 13 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA) berdasarkan Indikator Kinerja.....	46
Gambar 4. 14 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA) berdasarkan Waktu Tanggap.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Customer Satisfaction Index(CSI).....	40
Tabel 2. 2 Kreteria Tingkat kepuasan.....	41
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu.....	1
Tabel 3. 1 Indeks Koefisien Reliabilitas.....	5
Tabel 3. 2 Customer Satisfaction Index(CSI).....	7
Tabel 3. 3 Kreteria Tingkat Kepuasan.....	8



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.Kartu Asistensi.....	1
Lampiran 2 Surat Keterangan Perbaikan TA.....	2
Lampiran 3 Surat Keterangan Perbaikan TA.....	3
Lampiran 4 Lembar Revisi Sidang TA.....	4
Lampiran 5 Lembar Revisi Sidang TA.....	5

