

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KINERJA DAN KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP MODA  
TRANSPORTASI KWK B 08  
(GROGOL PETAMBURAN – RAWA BUAYA)**

Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata (S1)



Disusun Oleh :

Firman Syarif Fiansyah

41117120133

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2023**

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

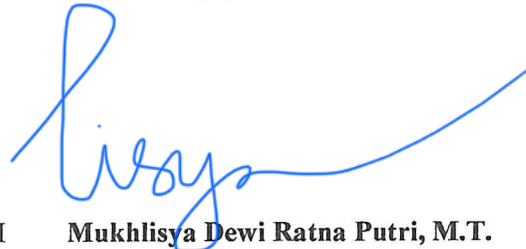
Tugas akhir ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata 1 (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Judul Tugas Akhir : **ANALISIS KINERJA DAN KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP MODA TRANSPORTASI KWK B 08 (GROGOL PETAMBURAN – RAWA BUAYA)**


Disusun oleh :

Nama : FIRMAN SYARIF FIANSYAH  
NIM : 41117120133  
Program Studi : TEKNIK SIPIL

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS sidang sarjana pada tanggal 9 Maret 2023

Pembimbing Tugas Akhir  <b>Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Pg.Dipl.Eng. IPM</b>	Mengetahui, 	Ketua Penguji  <b>Mukhlisya Dewi Ratna Putri, M.T.</b>
---	-----------------	--

Ketua Program Studi Teknik Sipil

  
**Sylvia Indriany, S.T., M.T.**

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

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Firman Syarif Fiansyah  
NIM : 41117120133  
Program Studi : Teknik Sipil

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 dipertanggungjawabkan sepenuhnya.

Jakarta,

Yang memberikan pernyataan



**Firman Syarif Fiansyah**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga pelaksanaan penulisan tugas akhir ini dapat berjalan lancar dan selesai tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini, kami mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan membimbing sehingga kami dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik, diantaranya yaitu :

1. Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Ir. Sylvia Indriani, MT selaku Ketua Jurusan Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercubuana.
3. Ibu Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Pg.Dipl.Eng. IPM selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Orang tua, Keluarga dan semua pihak yang ikut membantu, mendukung serta memberikan do'a pada penulis.
5. Ibu Ine Heffiyane yang selalu memberikan suport dan motivasi pada penulis.
6. Hedi Sartika Priastiwi yang selalu mendampingi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Arifin teman sekaligus mentor bagi penulis yang selalu memberikan solusi dan saran pada penulis.
8. Halimah Riska Dewantoro menjadi Motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Dalam penyusunan laporan ini kami menyadari masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kami dapat menyempurnakan laporan ini.

Akhir kata kami berharap tugas akhir ini dapat menjadi manfaat bagi para mahasiswa teknik sipil dan tentunya menambah wawasan bagi para pembaca.

Jakarta,

2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>I. BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>I-1</b>
1.1 Latar Belakang .....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah .....	I-2
1.3 Perumusan Masalah.....	I-2
1.4 Maksud Dan Tujuan Penelitian .....	I-2
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-3
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah .....	I-3
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-4
<b>II. BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>II-1</b>
2.1 Pengertian Transportasi .....	II-1
2.2 Pengertian dan Peran Angkutan Umum Penumpang (AUP) .....	II-2
2.3 Evolusi Moda Angkutan Umum .....	II-3
2.4 Pengertian Pelayanan .....	II-3
2.5 Kualitas Pelayanan Angkutan Umum .....	II-4
2.5.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan .....	II-5
2.5.2 Metode Pengukuran Kepuasan .....	II-6
2.6 Kinerja Angkutan Umum .....	II-7
2.6.1 Indikator Pelayanan Minimal Ditjen Perhubungan Darat .....	II-10
2.7 Teknik Sampling .....	II-13
2.7.1 Service Quality .....	II-13
2.7.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	II-14
2.7.3 Uji Chi-Square .....	II-18
2.8 Studi Terdahulu .....	II-20

2.9	Kerangka Berpikir .....	II-22
<b>III.</b>	<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>III-1</b>
3.1	Diagram Alir Penelitian .....	III-2
3.2	Umum.....	III-2
3.3	Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	III-2
3.4	Persiapan Survei .....	III-3
3.5	Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	III-4
3.5.1	Data Primer .....	III-4
3.5.2	Data Sekunder .....	III-5
3.6	Pengolahan Data dan Analisa Data .....	III-6
3.6.1	Analisis Kinerja dan Pelayanan.....	III-7
3.6.2	Importance Perfomance Analisis (IPA) .....	III-7
3.6.3	Service Quality (Servqual) .....	III-9
3.6.4	Chi Kuadrat .....	III-9
<b>IV.</b>	<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>IV-1</b>
4.1	Angkutan KWK B 08 (Grogol Petamburan-Rawa Buaya) .....	IV-1
4.2	Analisis Karakteristik Responden .....	IV-1
4.3	Faktor Muat ( <i>Load Factor</i> ) pada jam sibuk .....	IV-3
4.3.1	Kecepatan perjalanan .....	IV-7
4.3.2	Waktu antara ( <i>headway</i> ) dan Frekuensi .....	IV-8
4.3.3	Waktu Pelayanan.....	IV-11
4.3.4	Jumlah Kendaraan yang Beroperasi .....	IV-12
4.3.5	Waktu Tunggu Penumpang .....	IV-12
4.3.6	Awal dan Akhir Perjalanan .....	IV-12
4.4	Pembahasan .....	IV-12
4.5	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	IV-14
4.5.1	Uji Validitas .....	IV-14
4.5.2	Uji Reliabilitas.....	IV-15
4.6	Analisis Tingkat Kinerja dan Kepuasan Penumpang.....	IV-16
4.6.1	Tingkat Kinerja dan Kepuasan .....	IV-16
4.6.2	Pengujian Kuadran dengan Uji Chi Square.....	IV-23
4.7	Analisis Kinerja Operasional dengan Hasil Penilaian Responden.....	IV-30
<b>V.</b>	<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>V-1</b>
5.1	Kesimpulan.....	V-1
5.2	Saran.....	V-2

<b>VI.</b>	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>PUSTAKA-1</b>
<b>VII.</b>	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>LAMPIRAN-1</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Cartesius “Importance – Performance Analysis” .....	II-17
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir.....	II-22
Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian .....	III-1
Gambar 3.2. Lokasi Rute Grogol Petamburan – Rawa Buaya .....	III-3
Gambar 3.3. Diagram Alir IPA ( <i>Importance Perfomance Analysis</i> ).....	III-8
Gambar 4. 1 Grafik Diagram Kartesius .....	IV-21
Gambar 4. 2 Tabel X2 Df 20 .....	IV-26
Gambar 4. 3 Tabel X2 Df 12 .....	IV-28



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Standar Pelayanan Angkutan Umum.....	II-11
Tabel 2. 2 Standar Pelayanan menurut Ditjen Perhubungan Darat .....	II-12
Tabel 2. 3 Kriteria Penilaian .....	II-12
Tabel 2. 4 Penilaian Kinerja dan Pelayanan Angkutan Kota.....	II-14
Tabel 2. 5 Penilaian Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Skala Likert.....	II-15
Tabel 4. 1 Data Frekuensi Perjalanan Responden .....	IV-1
Tabel 4. 2 Data Jenis Kelamin dan Tingkat Pendidikan Responden .....	IV-2
Tabel 4. 3 Usia Responden .....	IV-2
Tabel 4. 4 Pekerjaan Responden.....	IV-3
Tabel 4. 5 Data Jumlah Naik Turun Penumpang Pagi.....	IV-4
Tabel 4. 6 Data Jumlah Naik Turun Penumpang Sore .....	IV-4
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Kecepatan Perjalanan .....	IV-8
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Headway Hari senin .....	IV-8
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Headway Hari senin .....	IV-9
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Headway dan Frekuensi Keseluruhan.....	IV-11
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Waktu Tunggu.....	IV-12
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Penilaian Angkutan KWK B08.....	IV-13
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validasi Kinerja (X).....	IV-14
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validasi Variabel Kepuasan (Y) .....	IV-15
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas.....	IV-15
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Tingkat Kinerja (X) dan Tingkat Kepuasan (Y).....	IV-17
Tabel 4. 17 Total Skor Jawaban Responden X dan Y .....	IV-19
Tabel 4. 18 Keterangan dari kuadran A,B,C, dan D.....	IV-22

Tabel 4. 19 Rata – rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran A .....	IV-23
Tabel 4. 20 Rata – rata Tingkat Kepuasan Pada Kuadran A .....	IV-24
Tabel 4. 21 Perhitungan X2 Untuk Kuadran A .....	IV-24
Tabel 4. 22 Rata – rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran B .....	IV-25
Tabel 4. 23 Rata – rata Tingkat Kepuasan Pada Kuadran B.....	IV-25
Tabel 4. 24 Perhitungan X2 Untuk Kuadran B.....	IV-26
Tabel 4. 25 Rata – rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran C .....	IV-27
Tabel 4. 26 Rata – rata Tingkat Kepuasan Pada Kuadran C.....	IV-27
Tabel 4. 27 Perhitungan X2 Untuk Kuadran C.....	IV-27
Tabel 4. 28 Rata – rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran D .....	IV-28
Tabel 4. 29 Rata – rata Tingkat Kepuasan Pada Kuadran D .....	IV-29
Tabel 4. 30 Perhitungan X2 Untuk Kuadran D .....	IV-29