

TUGAS AKHIR

ANALISIS KETERTARIKAN MASYARAKAT TERHADAP TRANSPORTASI UMUM DI DKI JAKARTA STUDI KASUS : LRT JAKARTA RUTE PEGANGSAAN DUA – VELODROME

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Teknik Strata I (S-1)



Disusun Oleh :

Riza Apriansah

41116010118

Dosen Pembimbing :

Reni Karno Kinasih, ST., MT.

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCUBUANA

2020



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

Judul Tugas Akhir : ANALISIS KETERTARIKAN MASYARAKAT TERHADAP TRANSPORTASI UMUM DI DKI JAKARTA STUDI KASUS : LRT JAKARTA RUTE PEGANGSAAN DUA - VELODROME

Disusun oleh :

Nama : Riza Apriansah
NIM : 41116010118
Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana :

Tanggal : 26 September 2020

Mengetahui
Pembimbing Tugas Akhir

Reni Karno Kinasih, S.T., M.T.

Ketua Penguji

Mukhlisya Dewi Ratna Putri, M.T.

Ketua Program Studi Teknik Sipil

Acep Hidayat, S.T., M.T.

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

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Riza Apriansah
Nomor Induk Mahasiswa : 41116010118
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, November 2020

Yang memberikan pernyataan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**METERAI
TEMPEL**
TCL 20
7CEA8ADF916985884
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Riza Apriansah

ABSTRAK

Judul : Analisis Ketertarikan Masyarakat Terhadap Transportasi Umum di DKI Jakarta
Studi Kasus : LRT Jakarta Rute Pegangsaan Dua – Velodrome. Nama : Riza Apriansah,
Nim : 41116010118, Dosen Pembimbing : Reni Karno Kinasih, S.T., M.T., 2020

LRT Jakarta merupakan moda transportasi umum yang berkelanjutan di DKI Jakarta dinilai lebih ramah lingkungan karena tingkat yang dihasilkan jauh lebih rendah dibandingkan dengan moda transportasi lainnya. Penelitian ini untuk melihat faktor yang meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan LRT Jakarta, serta mengetahui kinerja dan pelayanan LRT Jakarta.

Penelitian ini menggunakan metode survey lapangan dengan melakukan pengamatan langsung dan penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa LRT Jakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang berpengaruh terhadap minat masyarakat yaitu aksesibilitas, pendapatan masyarakat, tarif, dan integrasi. Sedangkan rata-rata kinerja dan pelayanan LRT Jakarta yaitu Bagus, dan rata-rata tingkat kepentingan penumpang yaitu Penting.

Kata Kunci : Transportasi, LRT Jakarta, Minat Masyarakat.

ABSTRACT

Title : Analysis of Public Interest in Public Transportation in DKI Jakarta Case Study: LRT Jakarta Route Pegangsaan Dua - Velodrome. Name : Riza Apriansah Nim : 41116010118, Supervisor : Reni Karno Kinasih, S.T., M.T., 2020

LRT Jakarta is a sustainable mode of public transportation in DKI Jakarta which is considered to be more environmentally friendly because the level produced is much lower than other modes of transportation. This study is to see the factors that increase public interest in using the LRT Jakarta, as well as to find out the performance and service of the LRT Jakarta.

This research uses a field survey method by making direct observations and distributing questionnaires to LRT Jakarta service users. The results of this study indicate that the factors that influence public interest are accessibility, community income, tariffs, and integration. Meanwhile, the average performance and service of the LRT Jakarta is Good, and the average level of passenger interest is Important.

Keywords : *Transportation, LRT Jakarta, Community Interest.*

KATA PENGANTAR

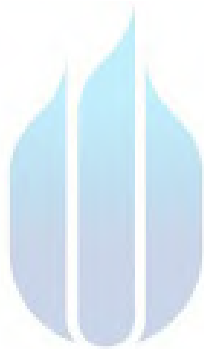
Puji syukur Penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat-Nya dan nikmat yang telah diberikan terutama nikmat kesehatan, karena-Nya Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS KETERTARIKAN MASYARAKAT TERHADAP TRANSPORTASI UMUM DI DKI JAKARTA STUDI KASUS : LRT JAKARTA RUTE PEGANGSAAN DUA - VELODROME” dapat diselesaikan. Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Program Strata 1 pada Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana. Tugas akhir ini akan diuraikan tentang kinerja pelayanan transportasi umum yang terintegrasi jak lingko khususnya LRT terhadap minat masyarakat. Dalam penyelesaian tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak berupa pikiran, waktu, dan tenaga, materi sehingga dalam penyusunan tugas akhir ini dapat berjalan dengan lancar. Selanjutnya dalam kesempatan ini, penulis bermaksud menyampaikan hormat dan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan memberikan nikmat serta hidayahnya dalam setiap keadaan dan waktu.
2. Ayah, Ibu, dan Kakak yang tercinta dan tersayang yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi yang sangat besar.
3. Acep Hidayat, ST., MT. dan Suprpti, ST., MT. selaku Ketua Program Studi dan Sekretaris Program Studi.
4. Reni Karno Kinasih, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
5. Para dosen dan staf pengajar jurusan Teknik Sipil yang telah mendidik dan memberi bekal ilmu kepada penulis selama mengikuti studi pada Fakultas Teknik program studi Teknik Sipil.

6. Galih, Mayco, Renno serta semua sahabat dan teman yang telah membantu dan memberi semangat dalam pengerjaan tugas akhir ini.

7. Rekan-rekan Teknik Sipil angkatan 2016 yang telah membantu, mendukung, memberi saran, dan kritikan kepada penulis.

Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat-Nya dan berkat yang berlimpah bagi mereka semua yang telah membantu. Akhir kata Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan sangat membantu. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita, Amin.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Agustus 2020

Riza Apriansah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1. Latar Belakang Masalah	I-1
1.2. Identifikasi Masalah	I-4
1.3. Perumusan Masalah	I-4
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-4
1.5. Manfaat Penelitian.....	I-5
1.6. Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah	I-5
1.7. Sistematika Penulisan	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1. Transportasi Angkutan Umum	II-1
2.2. Mass Rapid Transit (MRT)	II-3
2.2.1 MRT Berbasis Bus.....	II-5
2.2.2 MRT Berbasis Rel	II-5
2.3. Mass Rapid Transit di Jakarta	II-6
2.4. Integrasi Jak Lingko	II-8

2.5. Standar Pelayanan Minimum.....	I-10
2.6. Pelayanan Publik	II-12
2.6.1 Faktor Penentu Kualitas Pelayanan	II-14
2.6.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan	II-14
2.7. Importance-Performance Analysis.....	II-16
2.8. Analisa Statistik.....	II-21
2.9. Penelitian Terdahulu	II-23
2.10. Kerangka Berpikir	II-35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	III-1
3.1. Umum	III-1
3.2. Diagram Alir Penelitian	III-1
3.3. Tahapan Penelitian	III-3
3.4. Tahapan Persiapan.....	III-3
3.4.1. Variabel Penelitian.....	III-4
3.4.2. Lokasi Penelitian	III-4
3.5. Tahap Pengumpulan Data	III-5
3.5.1. Data Primer.....	III-5
3.5.2. Data Sekunder	III-5
3.5.3. Teknik Sampling.....	III-5
3.5.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	III-6
3.5.5. Teknik Penyebaran Kuesioner.....	III-6
3.6. Tahap Tabulasi Data	III-7
3.7. Tahap Analisis dan Pengolahan Data	III-7
3.7.1. Operasionalisasi Variabel.....	III-7
3.7.2. Perhitungan Hasil Kuesioner	III-7

3.7.3. Perhitungan Tingkat Kesesuaian	I-8
3.7.4. Uji Chi Square	III-8
3.7.5. Uji Normalitas	III-8
3.7.6. Uji Multikolinieritas.....	III-8
3.7.7. Uji Heteroskedastisitas.....	III-9
3.7.8. Analisis Regresi Linier Berganda	III-9
3.7.9. Uji Koefisien Determinasi.....	III-10
3.7.10. Uji T	III-10
3.8. Pengambilan Kesimpulan	III-10
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	IV-1
4.1. Analisis Karakteristik Responden	IV-1
4.1.1. Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	IV-1
4.1.2. Deskripsi Usia Responden	IV-2
4.1.3. Deskripsi Pekerjaan Responden.....	IV-2
4.1.4. Deskripsi Pendapatan Responden.....	IV-3
4.1.5. Deskripsi Tujuan Perjalanan	IV-4
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	IV-4
4.2.1. Uji Validitas	IV-4
4.2.2. Uji Reliabilitas	IV-7
4.3. Analisis Statistik Deskriptif	IV-8
4.4. Standar Pelayanan Minimum	IV-10
4.5. Analisis Tingkat Kinerja dan Kepuasan	IV-12
4.5.1. Tingkat Kinerja Pelayanan.....	IV-12
4.5.1.1. Keselamatan	IV-12

4.5.1.2. Keamanan.....	V-13
4.5.1.3. Keandalan.....	IV-14
4.5.1.4. Kenyamanan	IV-15
4.5.1.5. Kemudahan.....	IV-16
4.5.1.6. Kesetaraan	IV-17
4.5.2. Tingkat Kepentingan.....	IV-24
4.5.2.1. Keselamatan	IV-24
4.5.2.2. Keamanan.....	IV-25
4.5.2.3. Keandalan.....	IV-26
4.5.2.4. Kenyamanan	IV-27
4.5.2.5. Kemudahan.....	IV-28
4.5.2.6. Kesetaraan	IV-29
4.5.3. Analisis Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Kepuasan.....	IV-35
4.5.4. Perhitungan Rata-Rata	IV-40
4.5.5. Uji Chi Square	IV-47
4.6. Uji Asumsi Klasik	IV-56
4.6.1. Uji Normalitas	IV-56
4.6.2. Uji Multikolinieritas.....	IV-57
4.6.3. Uji Heteroskedastisitas.....	IV-57
4.7. Pengujian Hipotesa	IV-58
4.7.1. Regresi Liner Berganda.....	IV-58
4.7.2. Koefisien Determinasi.....	IV-62
4.7.3. Uji t	IV-62
4.7.3.1. Pengujian Variabel Kualitas Pelayanan	IV-63
4.7.3.2. Pengujian Variabel Aksesibilitas.....	IV-63

4.7.3.3. Pengujian Variabel Pendapatan Masyarakat	V-64
4.7.3.4. Pengujian Variabel Tarif	IV-64
4.7.3.5. Pengujian Variabel Integrasi	IV-64
4.8. Kesimpulan	IV-64
BAB V PENUTUP	V-1
5.1. Kesimpulan	V-1
5.1. Saran	V-1
DAFTAR PUSTAKA	PUSTAKA-1
LAMPIRAN	LA-1



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penilaian Kerja dan Pelayanan Berdasarkan Skala Likert	I-16
Tabel 2.2 Penilaian Tingkat Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Skala Likert..	II-16
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	II-20
Tabel 4.1 Tabel Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	IV-1
Tabel 4.2 Tabel Karakteristik Berdasarkan Usia Responden	IV-2
Tabel 4.3 Tabel Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden	IV-2
Tabel 4.4 Tabel Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Responden	IV-3
Tabel 4.5 Tabel Karakteristik Berdasarkan Tujuan Perjalanan Responden	IV-4
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	IV-5
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Aksesibilitas	IV-5
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Pendapatan Masyarakat.....	IV-5
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Tarif.....	IV-5
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Integrasi	IV-6
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Masyarakat	IV-6
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja	IV-6
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepentingan.....	IV-7
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	IV-8
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	IV-8
Tabel 4.16 Hasil Statistik Deskriptif.....	IV-8
Tabel 4.17 Hasil Penelitian Kinerja Stasiun Velodrome Berdasarkan SPM....	IV-10
Tabel 4.18 Penilaian Terhadap Kinerja Pelayanan Indikator Keselamatan	IV-12
Tabel 4.19 Penilaian Terhadap Kinerja Pelayanan Indikator Keamanan.....	IV-13
Tabel 4.20 Penilaian Terhadap Kinerja Pelayanan Indikator Keandalan.....	IV-14

Tabel 4.21 Penilaian Terhadap Kinerja Pelayanan Indikator Kenyamanan	V-15
Tabel 4.22 Penilaian Terhadap Kinerja Pelayanan Indikator Kemudahan.....	IV-16
Tabel 4.23 Penilaian Terhadap Kinerja Pelayanan Indikator Kesetaraan	IV-18
Tabel 4.24 Rekapitulasi Tingkat Kinerja Pelayanan	IV-19
Tabel 4.25 Rekapitulasi Tingkat Kinerja Pelayanan	IV-21
Tabel 4.26 Penilaian Terhadap Kepuasan Indikator Keselamatan	IV-24
Tabel 4.27 Penilaian Terhadap Kepuasan Pelayanan Indikator Keamanan	IV-25
Tabel 4.28 Penilaian Terhadap Kepuasan Pelayanan Indikator Keandalan	IV-26
Tabel 4.29 Penilaian Terhadap Kepuasan Pelayanan Indikator Kenyamanan	IV-27
Tabel 4.30 Penilaian Terhadap Kepuasan Pelayanan Indikator Kemudahan.....	IV-28
Tabel 4.31 Penilaian Terhadap Kepuasan Pelayanan Indikator Kesetaraan.....	IV-29
Tabel 4.32 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan dan Kepentingan	IV-30
Tabel 4.33 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan dan Kepentingan	IV-32
Tabel 4.34 Perhitungan Rata-Rata Dari Tingkat Kinerja dan Kepentingan.....	IV-41
Tabel 4.35 Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Pelayanan pada Kuadran A	IV-48
Tabel 4.36 Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Kepentingan pada Kuadran A.....	IV-48
Tabel 4.37 Perhitungan X2 Hitung Untuk Kuadran A	IV-48
Tabel 4.38 Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Pelayanan pada Kuadran B	IV-50
Tabel 4.39 Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Kepentingan pada Kuadran B.....	IV-50
Tabel 4.40 Perhitungan X2 Hitung Untuk Kuadran B	IV-51
Tabel 4.41 Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Pelayanan pada Kuadran C	IV-52
Tabel 4.42 Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Kepentingan pada Kuadran C.....	IV-53
Tabel 4.43 Perhitungan X2 Hitung Untuk Kuadran C	IV-53
Tabel 4.44 Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Pelayanan pada Kuadran D	IV-54
Tabel 4.45 Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Kepentingan pada Kuadran D.....	IV-55

Tabel 4.46 Perhitungan X^2 Hitung Untuk Kuadran D	V-55
Tabel 4.47 Hasil Uji Multikolinieritas	IV-57
Tabel 4.48 Hasil Regresi Linier Berganda	IV-59
Tabel 4.49 Hasil Koefisien Determinasi.....	IV-62
Tabel 4.50 Hasil Pengujian Hipotesis dengan Uji t	IV-63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bus Transjakarta I-6

Gambar 2.2 Mass Rapid TransitII-7

Gambar 2.3 Light Rail TransitII-8

Gambar 2.4 Kartu JakLingko.....II-9

Gambar 2.5 Diagram Cartesius Importance –Performance AnalysisII-14

Gambar 3.1 Bagan Diagram AlirIII-2

Gambar 3.2 Lokasi Penelitian Stasiun VelodromeIII-4

Gambar 4.1 Grafik Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan LRTIV-22

Gambar 4.2 Grafik Kepentingan Pengguna Terhadap Pelayanan LRTIV-34

Gambar 4.3 Grafik Penilaian Pengguna LRTIV-42

Gambar 4.4 Diaram Kartesius.....IV-44

Gambar 4.5 Uji Normalitas.....IV-56

Gambar 4.6 Uji HeteroskedastisitasIV-58

