

TUGAS AKHIR

ANALISIS KINERJA DAN KEPUASAN PENUMPANG PELAYANAN TERHADAP BUS AKAP PO. HARYANTO RUTE TERMINAL KALIDERES JAKARTA – TERMINAL JATI KUDUS

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



Dosen Pembimbing :

Widodo Budi Dermawan,S.T,M.Sc

Disusun Oleh :

Nama : MUHAMMAD RIFA'I



Nim : 41116010013

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2021

	LEMBAR PENGESAHAN SIDANG 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 KINERJA DAN KEPUASAN PENUMPANG PELAYANAN TERHADAP BUS AKAP PO. HARYANTO RUTE TERMINAL KALIDERES JAKARTA – TERMINAL JATI KUDUS

Disusun oleh :

Nama : Muhammad Rifa'i
NIM : 41116010013
Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana

:Tanggal : 2 Juni 2021

Mengetahui

Pembimbing Tugas Akhir



Widodo Budi Dermawan, S.T., M.Sc.

Ketua Penguji



Ir. Zainal Arifin, M.T.

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 : Muhammad Rifa'i
Nomor Induk Mahasiswa : 41116010013
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, 20 Mei 2021

Yang memberikan pernyataan



Muhammad Rifa'i

ABSTRAK

Judul : Analisis Kinerja Dan Kepuasan Penumpang Pelayanan Terhadap Bus AKAP Po. Haryanto Rute Terminal Kalideres Jakarta – Terminal Jati Kudus

Nama : Muhammad Rifa'i (41116010013), Dosen Pembimbing : Widodo Budi Dermawan S.T, M.Sc, 2021

Seiring dengan berkembangnya populasi tingkat penduduk dan tingkat ekonomi, pergerakan lalu lintas dari Kota Kudus ke Jakarta sangat berkembang pesat. Sehingga penyediaan moda transportasi Bus AKAP sangatlah diperlukan guna memperlancar aktifitas ekonomi masih. Salah satu penyedia jasa transportasi AKAP adalah Po. Haryanto. Oleh karena itu seiring dengan usia guna kendaraan maka perlu dilakukan penelitian untuk menilai kinerja dan kualitas pelayanan, sehingga diketahui besarnya tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja bus Haryanto rute terminal kalideres jakarta – terminal Jati Kudus. Untuk mencapai tujuan tersebut dilakukan survey primer untuk melihat kinerja operasional berdasarkan SK Perhubungan Darat No. SK687/AJ..206/DRJD/2020 dan kuisioner nantinya dianalisis dengan IPA.

Dari hasil analisis dengan mengacu berdasarkan SK Dirjen Perhubungan darat No. SK 687/AJ.DRJ/2002 mengenai standar kinerja operasional bus Haryanto yang didapat dari penngguna rute Terminal kalideres Jakarta – Terminal Jati Kudus, menyatakan bahwa kinerja operasional bus Haryanto sudah baik dan memenuhi standar kinerja operasional berdaarkan pada SK Dirjen Perhubungan darat. Kemudian dari hasil analisis IPA berdasarkan pada permenhub No. 98 tahun 2013 yang merupakan prioritas utama adalah Mengenai tanda pengenal bagasi supaya barang tidak ada yang tertukar.

Kata Kunci : Pelayanan Bus Haryanto , Dimensi tingkat pelayanan, AKAP, Po. Haryanto, Importance Performance Analipsis.

Abstract

Title : Performance Analysis and Passenger Service Satisfaction of bus AKAP Po. Haryanto route Terminal Kalideres Jakarta – Terminal Jati Kudus

Name : Muhammad Rifa'i (41116010013), Supervisor: Widodo Budi Dermawan, ST, M.Sc, 2021

Along with the development of the population and the economic level, the movement of traffic from the Kudus city to Jakarta is growing rapidly. So the provision of AKAP bus transportation mode is very necessary in order to smoothen economic activity still. One of the AKAP transportation service providers is Po. Haryanto. Therefore along with the useful life of the vehicle, it is necessary to conduct research to assess the performance and quality of service, so that is know the level of passenger satisfaction eith the performance of thr Haryanto bus route terminal kalideres Jakarta – Terminal Jati kudus. To achieve these objectives, a primary survey was conducted to look at operational performance based on the Decree of the Director General of Land Transportation No.SK.687 / AJ.206 / DRJD / 2002 and the questionnaire was later analyzed by IPA.

From the results of the analysis with reference to the Decree of the Director General of Land Transportation No.SK.687 / AJ.206 / DRJD / 2002 regarding the standard performance of the Haryanto bus obtained from route Terminal Kalideres Jakarta – Terminal Jati Kudus, stated that the operational performance of Haryanto bus was good and met operational performance standards based on the Decree of the Director General of Land Transportation. Then from the results of the IPA analysis based on Permenhub No. 98 of 2013 which is the top priority is Regarding baggage identification so that no goods are confused.

Keywords: Haryanto Bus Service, service level dimension, AKAP, Po. Haryanto, Importance Performance Analiysis.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah Nya,

penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang merupakan salah satu syarat kelulusan dan mendapat gelar sarjana Strata Satu (S-1) di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

Sebagaimana judul Tugas Akhir ini yaitu “Analisis Kinerja dan Kepuasan Penumpang Pelayanan Terhadap Bus AKAP Po. Haryanto Rute Terminal Kalideres-Terminal Jati Kudus’’, dengan segala keterbatasan yang ada Penulis berusaha sebaik mungkin dalam menyelesaikan analisis yang berkaitan dengan perencanaan teknik sipil, dengan harapan dapat memberikan masukan dan penyelesaian masalah yang berkaitan dengan bidang transportasi.

Tugas Akhir ini tidak lepas dari saran, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan, kelancaran ,serta jalan keluar dalam menyusun tugas akhir.
2. Kepada Orang Tua yang tidak pernah lelah dalam memberikan kasih sayang, dukungan , dan do'a terbaik kepada penulis..
3. Bapak Widodo Budi Dermawan, S.T, M.Sc . Selaku dosen pembimbing tugas akhir. Atas Bimbingan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis.

4. Ibu Ir. Sylvia Indriany, M.T. Selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Teman seperjuangan Keluarga Besar Teknik Sipil 2016 yang telah memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis mohon maaf jika terdapat kekurangan ataupun kesalahan yang dilakukan saat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini dapat dikembangkan dengan lebih baik lagi, maka dari itu kepada semua pihak dipersilahkan untuk memberikan saran demi adanya perbaikan untuk kedepannya. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, 02 November 2020

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....i

Lembar Pengesahanii

Lembar Pernyataan.....iii

Abstrakiv

KataPengantarvi

Daftar Isi.....viii

Daftar Gambar.....xii

Daftar Tabelxiii

BAB 1 PENDAHULUANI-1

 1.1 Latar BelakangI-1

 1.2 Identifikasi Masalah.....I-2

 1.3 Rumusan Masalah.....I-2

 1.4 Maksud dan TujuanI-3

 1.5 Manfaat PenelitianI-3

 1.6 Ruang Lingkup dan Batasan MasalahI-3

 1.7 Sistematika PenulisanI-4

BAB II Tinjauan Pustaka.....II-1

2.1 Pengertian Transportasi	II-1
2.2 Angkutan Umum	II-1
2.2.1 Pengertian Angkutan Umum	II-2
2.2.2 Tujuan dan Manfaat Angkutan umum	II-2
2.2.3 Peranan Angkutan Umum	II-3
2.3 Pelayanan Trayek Angkutan Umum	II-4
2.3 Kinerja Angkutan Umum	II-6
2.3.1 Pengertian Kinerja Angkutan Umum	II-6
2.3.2 Indikator Kinerja Angkutan Umum	II-7
2.3.3 Standar Pelayanan dan Kinerja Angkutan Umum	II-9
2.4 Kualitas Pelayanan	II-11
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	II-11
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	II-12
2.4.3 Manfaat Kualitas Pelayanan	II-13
2.4.4 Mengelola Kualitas Pelayanan	II-14
2.5 Kepuasan Penumpang	II-16
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan Kepuasan	II-16
2.5.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	II-17
2.6 Diagram Cartesius	II-18
2.7 Gambaran Umum Bus Haryanto (kalideres – Terminal Kudus)	II-23
2.8 Kerangka Berfikir	II-23

2.9 Penelitian Terdahulu	II-25
2.9.1 Research GAP	II-35
BAB III Metodologi Penelitian	III-1
3.1 Diagram Alir Penelitian	III-1
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	III-2
3.3 Tahap Persiapan Survey.....	III-2
3.3.1 Data Primer	III-3
3.3.2 Data Sekunder	III-3
3.4 Metode Pengolahan data dan Analisa Data	III-3
3.5 Metode Penelitian	III-5
BAB IV Hasil Dan Analisis	IV-1
4.1 Analisa Kinerja Operasional	IV-1
4.1.1 <i>Load Factor</i>	IV-3
4.1.2 Waktu Antara (<i>Headway</i>) dan Frekuensi.....	IV-7
4.1.3 Waktu Perjalanan.....	IV-11
4.1.4 Waktu Pelayanan	IV-15
4.1.5 Kecepatan Perjalanan.....	IV-15
4.1.6 Jumlah Kendaraan yang Beroperasi	IV-17
4.1.7 Waktu Tunggu Penumpang	IV-18
4.1.8 Hasil Keseluruhan Kinerja Operasional	IV-19
4.2 Analisis Karakteristik Responden.....	IV-21

4.2.1 Frekuensi Jenis Kelamin Responden	IV-21
4.2.2 Usia Responden	IV-22
4.2.3 Pekerjaan Responden	IV-23
4.2.4 Penghasilan Responden	IV-23
4.2.5 Tujuan Perjalanan Responden	IV-24
4.3 Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	IV-24
4.3.1 Uji Validitas	IV-24
4.4.2 Uji Reabilitas	IV-26
4.4 Analisis Tanggapan Penumpang	IV-27
4.4.1 Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan	IV-27
4.4.2 Tingkat Kesesuaian	IV-29
4.4.3 Analisis Kuadrat Keseluruhan	IV-32
4.4.4 Pengujian Hipotesa	IV-38
4.5 Kinerja Dan persepsi Penumpang	IV-45
4.6 Analisis Hasil Data	IV-46
BAB V Penutup	V-1
5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran	V-2
Daftar Pustaka	Pustaka-I
Lampiran	Lampira-I

Daftar Gambar

BAB II

Gambar 2.1 Diagram Cartesius.....	II-21
Gambar 2.2 Trayek Perjalanan Bus PO. Haryanto	II-23
Gambar 2.3 Kerangka Berfikir	II-24

BAB III

Gambar 3.1 Diagram Alir Pelaksanaan Studi.....	III-1
Gambar 3.2 Lokasi Penelitian Terminal Kalideres Jakarta – Terminal Jati Kudus.....	III-2
Gambar 3.3 Grafik Uji Chi Kuadrat	III-8

BAB IV

Gambar 4.1 Grafik Diagram Cartesius	IV-36
Gambar 4.2 Diagram Hasil Analisis Data Terhadap Responden.....	IV-47

Daftar Tabel
BAB II

Tabel 2.1 Permenhub No.98 Tahun (2013)	II-10
Tabel 2.2 Standar Pelayanan menurut Ditjen Perhubungan Darat	II-11
Tabel 2.3 Kriteriae Penilaian	II-11
Tabel 2.4 Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan Jasa Berdasarkan Skala Likert	II-19
Tabel 2.5 Penilaian Tingkat Kepentingan/ Kepuasan Pelayanan	II-20
Tabel 2.6 Penilaian Tingkat Kepentingan/ Kepuasan Pelayanan	II-26

BAB IV

Tabel 4.1 Hasil Analisis Data Survei Arah 1(Jakarta – Kudus)	IV-1
Tabel 4.2 Hasil Analisis Data Survei Arah 2(Kudus - Jakarta)	IV-2
Tabel 4.3 Hasil Analisis Data Survei Arah 2(Kudus - Jakarta)	IV-4
Tabel 4.4 Data LF rute Terminal Jati Kudus – Terminal Kalideres	IV-6
Tabel 4.5 Nilai Rata- rata Load Factor	IV-7
Tabel 4.6 Data Headway Rute Terminal Kalideres Jakarta – Terminal Jati kudus	IV-7
Tabel 4.6 Data Headway Rute Terminal Jati Kudus – Terminal Kalideres Jakarta	IV-9

Tabel 4.8 Nilai Rata-rata Headway	IV-11
Tabel 4.9 Data Waktu Perjalanan Rute Terminal Kalideres Jakarta – Terminal Jati Kudus	IV-12
Tabel 4.10 Data Waktu Perjalanan Rute Terminal Jati Kudus – Terminal Kalideres Jakarta	IV-13
Tabel 4.11 Nilai Rata-rata Headway	IV-15
Tabel 4.12 Data Kecepatan Perjalanan Rute Terminal kalideres Jakarta- Terminal Jati kudus	IV-16
Tabel 4.13 Data Kecepatan Perjalanan Rute Terminal Jati Kudus- Terminal Kalideres Jakarta.....	IV-16
Tabel 4.14 Nilai Rata-rata Headway	IV-17
Tabel 4.15 waktu TungguPerjalanan Rute Terminal kalideres Jakarta- Terminal Jati kudus	IV-18
Tabel 4.16 Data Kecepatan Perjalanan Rute Terminal Jati Kudus- Terminal Kalideres Jakarta.....	IV-18
Tabel 4.17 Nilai Rata-rata Waktu Tunggu	IV-19
Tabel 4.18 Standar Kinerja Menurut Ditjen Perhubungan Darat	IV-19

Tabel 4.19 Kriteria Penilaian	IV-20
Tabel 4.20 Hasil Keseluruhan Kinerja Operasioanl Berdasarkan Hari	IV-20
Tabel 4.21 Hasil Keseluruhan Kinerja Operasioanl Berdasarkan Hari	IV-22
Tabel 4.22 Usia Responden	IV-22
Tabel 4.23 Pekerjaan Responden	IV-23
Tabel 4.24 Penghasilan Bulanan	IV-23
Tabel 4.25 Perjalanan Responden	IV-24
Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas variable Kinerja (x).....	IV-25
Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y)	IV-25
Tabel 4.28 Uji Reabilitas	IV-26
Tabel 4.29 Unsur- unsur dalam Standar pelayanan	IV-27
Tabel 4.30 Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan	IV-28
Tabel 4.31 Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan	IV-29
Tabel 4.32 Hasil analisis Tingkat Kesesuaian	IV-31
Tabel 4.33 Rekapitulasi Hasil Keseluruhan	IV-33
Tabel 4.34 Rata-rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran A	IV-38
Tabel 4.35 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pada Kuadran A	IV-39
Tabel 4.36 Perhitungan X^2 Untuk Kuadran A	IV-39

Tabel 4.37 Rata-rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran B	IV-40
Tabel 4.38 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pada Kuadran B	IV-40
Tabel 4.39 Perhitungan X^2 Untuk Kuadran B	IV-41
Tabel 4.40 Rata-rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran C	IV-42
Tabel 4.41 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pada Kuadran C	IV-42
Tabel 4.42 Perhitungan X^2 Untuk Kuadran C	IV-42
Tabel 4.43 Rata-rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran D	IV-44
Tabel 4.44 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pada Kuadran D	IV-44
Tabel 4.45 Perhitungan X^2 Untuk Kuadran D	IV-44