



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**EVALUASI KINERJA OPERASIONAL DAN PELAYANAN BUS
AKAP TRAYEK TANGERANG-NGAWI MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***



LAPORAN TUGAS AKHIR

DJODY INDRIAWAN

UNIVERSITAS **41119010021** A S

MERCU BUANA

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023



**EVALUASI KINERJA OPERASIONAL DAN PELAYANAN BUS
AKAP TRAYEK TANGERANG-NGAWI MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1)

Nama : Djody Indriawan
NIM : 41119010021
Pembimbing : Sylvia Indriany, S.T., M.T.

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Djody Indriawan
NIM : 41119010021
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : EVALUASI KINERJA OPERASIONAL DAN PELAYANAN
BUS AKAP TRAYEK TANGERANG-NGAWI DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.



Jakarta, 19 Agustus 2023



METERAI
TEMPEL
20DDAKX597261886

Djody Indriawan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Djody Indriawan
NIM : 41119010021
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : EVALUASI KINERJA OPERASIONAL DAN PELAYANAN
BUS AKAP TRAYEK TANGERANG-NGAWI DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANAYSIS* (IPA)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I (S1) pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Tanda Tangan

Pembimbing : Sylvia Indriany, S.T., M.T.
NIDN/NIDK/NIK : 0302087103



Ketua Penguji : Ir. Zaenal Arifin, M.T.
NIDN/NIDK/NIK : 188560021



Anggota Penguji : Dr. Raden Hendra Ariyapijati, S.T., M.T.
NIDN/NIDK/NIK : 0116086801



UNIVERSITAS

Jakarta, 19 Agustus 2023

MERCU BUANA

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil



Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.
NIDN: 0307037202



Sylvia Indriany, S.T., M.T.
NIDN: 0302087103

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh Puji syukur mari kita panjatkan ke hadirat Allah SWT. Karena atas rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan maksimal. Tugas Akhir ini disusun dalam waktu satu semester. Didalam penyusunan Tugas Akhir ini berjudul Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Bus AKAP Trayek Tangerang – Ngawi Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Pada kesempatan kali ini, peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, kepada yang terhormat yaitu:

1. Allah SWT. atas segala hidayahnya, kelancaran dan kemudahannya yang telah diberikan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kedua Orang Tua peneliti yang senantiasa memberikan dukungan dalam berbagai hal.
3. Ibu Sylvia Indriany, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana dan sekaligus dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah dengan ikhlas membimbing peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Aprianti Candra Iswahuni, S. Farm sebagai orang terkasih yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
5. Teman-teman angkatan 2019 dan yang telah memberi referensi dan semangat.
6. Segenap pihak yang tidak bisa saya sebutkan semuanya telah ikut membantu terselesaikannya Tugas besar ini.

Sebagai peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 11 April 2023

Djody Indriawan

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
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.....	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 Angkutan Umum.....	II-2
2.3 Bus Antar Kota.....	II-3

2.4 Kinerja Operasional	II-4
2.4.1 Faktor Muat (<i>Load Factor</i>)	II-4
2.4.2 Waktu Tempuh dan Waktu Henti.....	II-4
2.5 Uji Instrumen	II-5
2.5.1 Uji Validitas	II-5
2.5.2 Uji Reliabilitas.....	II-6
2.6 Kinerja Pelayanan	II-6
2.6.1 Standar Pelayanan Minimal AKAP.....	II-7
2.6.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	II-9
2.7 Bus Harapan Jaya.....	II-11
2.8 Kerangka Berfikir.....	II-12
2.9 Penelitian Terdahulu	II-13
2.10 Research GAP	II-19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	III-1
3.1 Diagram Alir Penelitian	III-1
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	III-1
3.3 Pengumpulan Data	III-3
3.3.1 Data Primer.....	III-3
3.3.2 Data Sekunder	III-3
3.4 Metode Pengumpulan Data	III-4
3.5 Populasi dan Sampel	III-4

3.6 Tahapan Persiapan Survey	III-5
3.6.1 Formulir Pengecekan Kendaraan	III-6
3.6.2 Kuesioner.....	III-7
3.6.3 Pengukuran Variabel	III-8
3.7 Metode Analisis Data.....	III-8
3.7.1 Uji Validitas	III-8
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	III-8
3.8 Metode Pengolahan Data	III-9
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	IV-1
4.1 Analisa Kinerja Operasional dan Pelayanan	IV-1
4.1.1 Faktor Muat (<i>Load Factor</i>)	IV-1
4.1.2 Waktu Tempuh & Kecepatan Perjalanan	IV-3
4.1.3 Ketersediaan Kendaraan.....	IV-7
4.2 Analisa Karakteristik Responden.....	IV-8
4.3 Uji Instrumen	IV-11
4.3.1 Uji Validitas	IV-11
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	IV-13
4.4 Analisa Kinerja & Kepuasan Penumpang.....	IV-14
4.4.1 Tingkat Kinerja Pelayanan	IV-15
4.4.2 Tingkat Harapan	IV-19
4.4.3 Tingkat Kesesuaian Rata-rata.....	IV-23

4.5 Kondisi Eksisting	IV-26
4.6 Kualitas Pelayanan Dalam Diagram Kartesius	IV-30
4.7 Uji Kuadran.....	IV-33
4.8 Analisis Kinerja Operasional dengan Hasil Penilaian Responden.....	IV-45
BAB V KESIMPULAN	V-1
5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran.....	V-1
DAFTAR PUSTAKA.....	Pustaka-1
LAMPIRAN	Lampiran-1



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Cartesius “Importance Performance Analysis” II-10

Gambar 2. 2 Bus Harapan Jaya..... II-11

Gambar 2. 3 Rute Bus Harapan Jaya II-11

Gambar 2. 4 Tiket Penumpang Bus Harapan Jaya II-12

Gambar 2. 5 Kerangka Berfikir II-12

Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian III-1

Gambar 3. 2 Garasi Bus Harapan Jaya Cikupa..... III-2

Gambar 3. 3 Terminal Poris..... III-2

Gambar 3. 4 Rute Bus..... III-3

Gambar 3. 5 Form Check..... III-6

Gambar 3. 6 Format Kuesioner..... III-7

Gambar 4. 1 Grafik Jenis Kelamin Responden..... IV-8

Gambar 4. 2 Grafik Usia Responden..... IV-9

Gambar 4. 3 Grafik Pekerjaan Responden..... IV-10

Gambar 4. 4 Grafik Banyak Naik Bus Responden..... IV-11

Gambar 4. 5 Diagram Cartesius..... IV-30

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Koefisien Korelasi	II-6
Tabel 2. 2 Permenhub 29 Tahun 2015	II-7
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	II-13
Tabel 2. 4 Research GAP	II-19
Tabel 3. 1 Koefisien Korelasi	III-9
Tabel 4. 1 Faktor Muat Bus Hari Minggu	IV-1
Tabel 4. 2 Faktor Muat Hari Selasa	IV-2
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Faktor Muat	IV-3
Tabel 4. 4 Waktu Tempuh Minggu 7 Mei 2023	IV-3
Tabel 4. 5 Waktu Tempuh Minggu 14 Mei 2023	IV-4
Tabel 4. 6 Waktu Tempuh Selasa 23 Mei 2023.....	IV-5
Tabel 4. 7 Waktu Tempuh Selasa 30 Mei 2023.....	IV-6
Tabel 4. 8 Data Rekapitulasi Waktu Tempuh Hari Minggu	IV-7
Tabel 4. 9 Jenis Kelamin Responden.....	IV-8
Tabel 4. 10 Umur Responden	IV-9
Tabel 4. 11 Pekerjaan Responden.....	IV-10
Tabel 4. 12 Banyaknya Naik Bus Responden.....	IV-11
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel (X)	IV-12
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel (Y).....	IV-13
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas	IV-14
Tabel 4. 16 Penilaian dan Bobot Kualitas Pelayanan	IV-14
Tabel 4. 17 Rekapitulasi Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pada Pelayanan	IV-15
Tabel 4. 18 Rekapitulasi Penilaian Terhadap Harapan Pada Pelayanan.....	IV-19

Tabel 4. 19 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Total	IV-23
Tabel 4. 20 Kondisi Eksisting Kendaraan	IV-26
Tabel 4. 21 Hasil Analisa Kuadran	IV-31
Tabel 4. 22 Rata-rata tingkat kepuasan dalam kuadran A	IV-33
Tabel 4. 23 Rata-rata tingkat harapan dalam kuadran A	IV-33
Tabel 4. 24 Perhitungan X^2 hitung untuk Kuadran A	IV-34
Tabel 4. 25 Rata-rata tingkat kepuasan dalam Kuadran B	IV-36
Tabel 4. 26 Rata-rata tingkat harapan dalam Kuadran B	IV-37
Tabel 4. 27 Perhitungan X^2 hitung untuk Kuadran B	IV-37
Tabel 4. 28 Rata-rata tingkat kepuasan dalam Kuadran C	IV-39
Tabel 4. 29 Rata-rata tingkat harapan dalam Kuadran C	IV-40
Tabel 4. 30 Perhitungan X^2 hitung untuk Kuadran C	IV-40
Tabel 4. 31 Rata-rata tingkat kepuasan dalam Kuadran D	IV-42
Tabel 4. 32 Rata-rata tingkat harapan dalam Kuadran D	IV-42
Tabel 4. 33 Perhitungan X^2 hitung untuk Kuadran D	IV-43
Tabel 4. 34 Analysis Kinerja Operasional dengan Hasil Penilaian Responden	IV-45