

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN**

**BUS AKAP PO. MAJU LANCAR DENGAN METODE SERVQUAL**

**(STUDI KASUS : TRAYEK KREO - WONOSARI)**

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Teknik Strata-1 (S1)



**DISUSUN OLEH :**

**MULAT DANARDONO GUNAWAN**

**41117010062**

**DOSEN PEMBIMBING :**

**NABILA, S.T., M.T.**



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2021**

**i**

	<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 KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BUS AKAP PO. MAJU LANCAR DENGAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS : TRAYEK KREO - WONOSARI)

Disusun oleh :

**Nama** : Mulat Danardono Gunawan  
**NIM** : 41117010062  
**Program Studi** : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan **LULUS** pada sidang sarjana :

Tanggal : 26 Agustus 2021

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Mengetahui

Pembimbing Tugas Akhir



**Nabila, S.T., M.T.**

Ketua Penguji



**Ir. Zaenal 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 : Mulat Danardono Gunawan  
Nomor Induk Mahasiswa : 41117010062  
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, 13 Agustus 2021

Yang memberikan pernyataan

UNIVERSI  
MERCU BU



**Mulat Danardono Gunawan**

## ABSTRAK

*Judul : ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BUS AKAP PO. MAJU LANCAR DENGAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS : TRAYEK KREO - WONOSARI). Nama : Mulat Danardono Gunawan. NIM : 41117010062. Dosen Pembimbing : Nabila, S.T., M.T. 2021.*

*Semakin banyak perusahaan jasa dalam bidang transportasi khususnya bus, sehingga hal tersebut akan menimbulkan persaingan yang ketat, perusahaan otobus harus bisa memahami apa yang diinginkan oleh pelanggannya.*

*Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif yang berbentuk deskriptif. Tipe penelitian ini adalah deskriptif, dimana dilakukan pengumpulan data untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini melalui penilaian sikap atau pendapat individu yang bertujuan untuk memperoleh keterangan secara nyata dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang utama.*

*Dari Analisis yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan sebagai berikut : Kualitas pelayanan yang diberikan PO Maju Lancar telah memenuhi harapan penumpang. Melalui terpenuhinya harapan maka dapat disimpulkan bahwa penumpang telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.*

*Saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut : Mempertahankan kualitas atribut-atribut pelayanan yang telah sesuai dengan harapan penumpang. Meningkatkan profesionalitas karyawan dalam melayani para calon penumpang dan pelanggan, sehingga calon penumpang dan pelanggan lebih yakin dengan jaminan kualitas yang ditawarkan PO. Maju Lancar.*

**Kata Kunci :** *Bus AKAP PO Maju Lancar, Ekspektasi, Kepuasan Penumpang, Kualitas Pelayanan, Metode Servqual*

## **ABSTRACT**

*Title : ANALYSIS OF PASSENGER SATISFACTION ON THE QUALITY OF AKAP PO. MAJU LANCAR PROGRESS WITH SERVQUAL METHOD (CASE STUDY: TRAJECT KREO - WONOSARI). Name : Mulat Danardono Gunawan. NIM : 41117010062. Supervisor : Nabila, S.T., M.T. 2021.*

*More and more service companies in the field of transportation, especially buses, so that it will cause stiff competition, autobus companies must be able to understand what their customers want.*

*This research was conducted with a quantitative approach in the form of descriptive. This type of research is descriptive, where data collection is done to test hypotheses in this study through the assessment of attitudes or opinions of individuals who aim to obtain real information by using questionnaires as the main data gathering tool.*

*From the analysis that has been done obtained the following conclusions: The quality of service provided by PO Maju Lancar has met the expectations of passengers. Through the fulfillment of expectations, it can be concluded that passengers have been satisfied with the service provided.*

*The advice that researchers can give is as follows: Maintain the quality of service attributes that have been in accordance with passenger expectations. Improve employee professionalism in serving prospective passengers and customers, so that prospective passengers and customers are more confident in the quality assurance offered by PO. Maju Lancar.*

**Keywords** : *AKAP Bus PO Maju Lancar, Expectation, Passenger Satisfaction, Service Quality, Servqual Method*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir tanpa ada halangan apapun sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Tugas Akhir yang telah penulis susun ini dibuat dalam rangka sebagai salah satu syarat kelulusan mahasiswa semester akhir program studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Dengan ini penulis merasa perlu menyampaikan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini dengan baik, walaupun masih terdapat banyak kekurangan.

Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi karunia panjang umur sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua penulis yang telah mendukung dan membantu penulis baik dalam hal materiil dan moril, yang senantiasa memberikan yang terbaik untuk penulis serta selalu memotivasi dan arahan penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Nabila, S.T., M.T. Selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah membantu dalam melengkapi dan membantu dalam penulisan.
4. Bapak Reza Ferial Ashadi, S.T., M.T. Selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing serta memberikan masukan dan saran kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Ibu Ir. Sylvia Indriany, M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas

Teknik Universitas Mercu Buana.

6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Sipil beserta para staf karyawan yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu, yang telah membantu meberikan ilmu yang bermanfaat dan membantu memperlancar perkuliahan serta penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Teman – teman jurusan Teknik Sipil dan teman – teman lainnya, yang tidak pernah lelah untuk memotivasi, membantu, dan memberi semangat penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Semoga Allah SWT memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan selama pembuatan hingga terselesainya penulisan ini.

Dengan segala kekurangan dan keterbatasan dalam pembahsan, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Akhir kata, penulis memohon maaf yang sebesar – besarnya apabila dalam penyusunan Tugas Akhir ini terdapat banyak kesalahan.

Jakarta, 30 Agustus 2021

Mulat Danardono Gunawan

## 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>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>I-1</b>
1.1 Latar Belakang .....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-3
1.3 Rumusan Masalah.....	I-4
1.4 Tujuan Penelitian .....	I-4
1.5 Manfaat Penelitian .....	I-4
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	I-5
1.7 Sistematika Penulisan .....	I-6
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>II-1</b>
2.1 Transportasi.....	II-1
2.2 Angkutan Umum.....	II-2
2.3 Bus AKAP.....	II-4



2.4	Jasa .....	II-6
2.5	Karakteristik Jasa .....	II-6
2.6	Kualitas .....	II-8
2.7	Pelayanan .....	II-8
2.8	Kualitas Pelayanan .....	II-9
2.9	Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	II-10
2.10	Dimensi-dimensi Pelayanan.....	II-11
2.11	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	II-12
2.12	Standar Pelayanan Minimal Perhubungan .....	II-13
2.13	SPSS ( <i>Statistical Product and Service Solutions</i> ).....	II-14
2.14	Kepuasan Pelanggan .....	II-15
2.16	Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	II-16
2.17	Penelitian Terdahulu .....	II-17
2.18	<i>GAP Analysis</i> .....	II-28
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>III-1</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	III-1
3.2	Waktu dan Lokasi Penelitian .....	III-2
3.3	Populasi dan Sampel .....	III-2
3.4	Sumber Data.....	III-2
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	III-3
3.6	Subyek Penelitian.....	III-4

3.7	Objek Penelitian.....	III-4
3.8	Variabel Penelitian.....	III-4
3.9	Definisi Operasional .....	III-5
3.10	Teknik Pengujian Intsrumen.....	III-6
3.11	Teknik Analisis Data.....	III-7
3.11.1	Uji Asumsi Klasik .....	III-7
3.11.2	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	III-9
<b>BAB IV : HASIL DAN ANALISIS .....</b>		<b>IV-1</b>
4.1	Data Penelitian .....	IV-1
4.1.1	Karakteristik Responden.....	IV-2
4.1.2	Rekapitulasi Karakteristik Responden .....	IV-8
4.2	Data Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	IV-9
4.3	Data Jawaban Responden Variabel Tingkat Ekspektasi.....	IV-10
4.4	Analisis Kepuasan Pelanggan.....	IV-10
4.5	Perhitungan Rata-rata.....	IV-28
4.6	Uji Validitas .....	IV-33
4.7	Uji Reliabilitas .....	IV-34
4.8	Uji Normalitas.....	IV-35
4.9	Uji Multikolinearitas .....	IV-37
4.10	Uji Regresi Linier Sederhana.....	IV-38
4.11	Uji F .....	IV-39

4.12	Uji T .....	IV-40
4.13	Uji Koefisien Determinasi .....	IV-40
4.14	Rekapitulasi Hasil Analisis .....	IV-41
<b>BAB V : PENUTUP .....</b>		<b>V-1</b>
5.1	Kesimpulan .....	V-1
5.2	Saran.....	V-1
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>Pustaka-1</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>Lampiran-1</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2 . 1 Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum .....	II-3
Tabel 2 . 2 Penelitian Terdahulu (1/10) .....	II-18
Tabel 2 . 3 Penelitian Terdahulu (2/10) .....	II-19
Tabel 2 . 4 Penelitian Terdahulu (3/10) .....	II-20
Tabel 2 . 5 Penelitian Terdahulu (4/10) .....	II-21
Tabel 2 . 6 Penelitian Terdahulu (5/10) .....	II-22
Tabel 2 . 7 Penelitian Terdahulu (6/10) .....	II-23
Tabel 2 . 8 Penelitian Terdahulu (7/10) .....	II-24
Tabel 2 . 9 Penelitian Terdahulu (8/10) .....	II-25
Tabel 2 . 10 Penelitian Terdahulu (9/10) .....	II-26
Tabel 2 . 11 Penelitian Terdahulu (10/10) .....	II-27
Tabel 2 . 12 <i>GAP Analysis</i> .....	II-28
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	III-4
Tabel 3. 2 Dimensi dan Indikator Variabel.....	III-5
Tabel 4 . 1 Data Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	IV-9
Tabel 4 . 2 Data Jawaban Responden Variabel Tingkat Ekspektasi.....	IV-10
Tabel 4 . 3 Penilaian Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan pada Faktor Bukti Fisik .....	IV-11
Tabel 4 . 4 Penilaian Penumpang Terhadap Ekspektasi pada Faktor Bukti Fisik ....	IV-11
Tabel 4 . 5 Penilaian Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan pada Faktor Keandalan .....	IV-13
Tabel 4 . 6 Penilaian Penumpang Terhadap Ekspektasi pada Faktor Keandalan ....	IV-14
Tabel 4 . 7 Penilaian Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan pada Faktor Ketanggapan .....	IV-16

Tabel 4 . 8 Penilaian Penumpang Terhadap Ekpektasi pada Faktor Ketanggapan....	IV-16
Tabel 4 . 9 Penilaian Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan pada Faktor Jaminan	IV-19
Tabel 4 . 10 Penilaian Penumpang Terhadap Ekpektasi pada Faktor Jaminan .....	IV-19
Tabel 4 . 11 Penilaian Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan pada Faktor Empati	IV-22
Tabel 4 . 12 Penilaian Penumpang Terhadap Ekspektasi pada Faktor Empati.....	IV-22
Tabel 4 . 13 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan dan Tingkat Ekspektasi .	IV-25
Tabel 4 . 14 Nilai Rata-rata Kualitas Pelayanan Dan Ekpektasi .....	IV-28
Tabel 4 . 15 Uji Validitas Variabel Kualitas Kelayanan.....	IV-33
Tabel 4 . 16 Uji Validitas Ekspektasi .....	IV-34
Tabel 4 . 17 Uji Reliabilitas .....	IV-34
Tabel 4 . 18 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	IV-35
Tabel 4 . 19 Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Ekspektasi .....	IV-35
Tabel 4 . 20 Uji Asumsi Klasik Normalitas.....	IV-36
Tabel 4 . 21 Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas.....	IV-38
Tabel 4 . 22 Hasil Analisis Linier Sederhana .....	IV-38
Tabel 4 . 23 Hasil Uji F.....	IV-39
Tabel 4 . 24 Hasil Uji T .....	IV-40
Tabel 4 . 25 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	IV-41

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian .....	III-1
Gambar 4 . 1 Diagram Alir Analisis Data .....	IV-1
Gambar 4 . 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV-2
Gambar 4 . 3 Pendidikan Terakhir Responden .....	IV-3
Gambar 4 . 4 Pekerjaan.....	IV-4
Gambar 4 . 5 Penghasilan .....	IV-5
Gambar 4 . 6 Tujuan Menggunakan PO Maju Lancar.....	IV-6
Gambar 4 . 7 Frekuensi Penggunaan Jasa Bus PO. Maju Lancar Dalam 1 Tahun.....	IV-7
Gambar 4 . 8 Penggunaan Jasa Bus PO Lain.....	IV-8
Gambar 4 . 9 Diagram Kartesius .....	IV-31
Gambar 4 . 10 Grafik Kepuasan Pelanggan.....	IV-36
Gambar 4 . 11 Normal P-P Plot.....	IV-37