

TUGAS AKHIR

EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM TERHADAP

KEPUASAN PENUMPANG (ANGKUTAN KOTA G.03 TRAYEK KOTABUMI –

TERMINAL KALIDERES)

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



DISUSUN OLEH :

Yoga Adirola Putra

41117010116

Dosen Pembimbing :



Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU

PROGRAM 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 : Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Terhadap
Kepuasan Penumpang (Angkutan Kota G03 Trayek Kotabumi-Terminal
Kalideres

Disusun oleh :

Nama : Yoga Adiola Putra
NIM : 41117010116
Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana :

Tanggal : 14 Agustus 2021

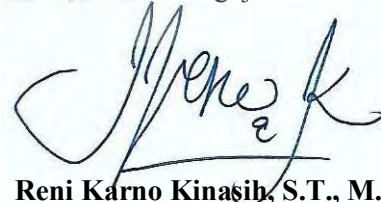
Pembimbing Tugas Akhir



Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU.

Mengetahui

Ketua Penguji



Reni Karno Kinasih, S.T., 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 : Yoga Adirola Putra
Nomor Induk Mahasiswa : 41117010116
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.

UNIVERSITAS Jakarta, 17 Agustus 2021
MERCU BUANA

Yang memberikan pernyataan



28/8/21

Yoga Adirola Putra

ABSTRAK

Judul : Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Terhadap Kepuasan Penumpang (Angkutan Kota G.03 Trayek Kutabumi – Terminal kalideres), Nama : Yoga Adirola Putra, NIM : 41117010116, Dosen Pembimbing : Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU., 2021.

Angkutan kota G.03 merupakan angkutan kota di wilayah Kotabumi yang terletak di Kabupaten Tangerang menghubungkan antara Kotabumi sampai dengan Terminal Kalideres dengan jarak pergi sekitar 18 kilometer. Banyak masyarakat yang menggunakan angkutan kota G03 ini sebagai prasarana untuk tujuan kebutuhannya. Dilihat dari masa pandemi covid-19 sekarang ini, masyarakat cenderung menghabiskan waktu di rumah. Dalam hal ini, tentu saja sangat berpengaruh terhadap kualitas kinerja pelayanan angkutan kota G.03. Oleh karena, saat masa pandemi covid-19 ini peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian kinerja pelayanan angkutan G.03 disepanjang rute trayek Kotabumi-Terminal Kalideres untuk mengetahui kondisi kinerja pelayanan angkutan tersebut.

Penelitian ini menggunakan pedoman Surat Keputusan Ditjen Perhubungan Darat 2002 Dengan pengumpulan data dilakukan dengan survei dan penyebaran kuisioner. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji F, uji T dan koefisien determinasi dengan didasari ServQual (*service quality*).

Hasil pengujian didapati nilai total keseluruhan dalam kinerja operasional seperti faktor muat (*load factor*), waktu perjalanan, kecepatan perjalanan, waktu antara (*headway*), frekuensi pelayanan, waktu tunggu, jumlah kendaraan yang beroperasi dan waktu pelayanan sebesar 24 pada nilai total bobot 18 – 24 dikategori baik. Adapun hasil pengaruh kinerja pelayanan angkutan kota G03 dimasa pandemi Covid-19 terhadap kepuasan penumpang dalam uji T menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* dan *tangible* secara parsial berpengaruh signifikan, sedangkan variabel *reliability*, *assurance* dan *emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Selanjutnya dalam uji F bahwa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible* dan *empahty* secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Kata Kunci : Kinerja Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Regresi Linier Berganda, Standar Pelayanan Minimum, ServQual.

ABSTRACT

Title : Evaluation of Public Transport Service Performance Against Passenger Satisfaction (Transportation City G.03 Kutabumi Route – Kalideres Terminal), Name : Yoga Adirola Putra, NIM : 41117010116, Supervisor : Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU., 2021.

Transportation G.03 is a city transportation in the Kotabumi area located in Tangerang Regency connecting Kotabumi to Kalideres Terminal with a distance of about 18 kilometers. Many people use the G03 city transportation as infrastructure for their needs. Judging from the current Covid-19 pandemic, people tend to spend time at home. In this case, of course, greatly affects the quality of the performance of city transportation services G.03. Therefore, during the COVID-19 pandemic, researchers are very interested in conducting research on the performance of the G03 transportation service along the Kotabumi-Kalideres Terminal route to find out the condition of the performance of the transportation service.

This study uses the guidelines of the Decree of the Directorate General of Land Transportation 2002. Data collection is carried out by surveying and distributing questionnaires. The data analysis technique uses validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression, F test, T test and coefficient of determination based on ServQual (service quality).

The test results found the overall total value in operational performance such as (load factor/load factor), travel time, travel speed, time between (headway), service frequency, waiting time, number of operating vehicles and service time of 24 on weights 18-24 in the category good. The results of the effect of the performance of G03 city transportation services during the Covid-19 pandemic on passenger satisfaction in the T test showed that the variables responsiveness and tangible partially had a significant effect, while the variables reliability, assurance and empathy had no significant effect on passenger satisfaction. Furthermore, in the F test that reliability, responsiveness, assurance, tangible and empathy simultaneously or jointly have a significant effect on passenger satisfaction.

Keywords : *Service Performance, Passenger Satisfaction, Multiple Linear Regression, Minimum Service Standards, ServQual.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat, hidayah dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Terhadap Penumpang (Angkutan Kota G.03 Trayek Kotabumi – Terminal Kalideres)”** ini sebagai syarat untuk menyelesaikan mata kuliah Tugas Akhir bagi mahasiswa Program Studi Teknik Sipil S1 Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini maupun dalam kegiatan akademik, banyak pihak yang telah membantu penulis secara moril maupun materil. Dengan ini saya sebagai penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah membantu kami dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, antara lain kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan tugas akhir ini;
2. Orang tua kami yang telah mendukung baik doa maupun materilnya, serta semua saudara serta kerabat kami yang telah membantu dan mendukung;
3. Ibu Ir. Sylvia Indriany, M., T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana;
4. Bapak Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU., selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah membantu dalam melengkapi dalam penyusunan Tugas Akhir ini sehingga dapat diselesaikan dengan tepat waktu dan dilakukan dengan seluruh rangkaianannya yang baik dan benar;
5. Seluruh dosen dan staff Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercubuana, yang telah memberikan banyak bantuan dalam proses pengajaran dan proses pengelolaan administrasi;

6. Teman – teman jurusan Teknik Sipil Mercu Buana yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu tetapi tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih.

Kami menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kami berharap pembaca dapat memberikan saran dan kritik yang membangun guna mendatkan peulisan laporan yang lebih baik dikemudian hari.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat khususnya bagi pembaca dan penulis.

Jakarta, Agustus 2021

Penulis,



Yoga Adirola Putra

41117010116

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-2
1.3 Perumusan Masalah.....	I-2
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-3
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah.....	I-4
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
2.1 Transportasi	II-1
2.1.1 Pengertian Transportasi.....	II-1
2.1.2 Fungsi Transportasi.....	II-1
2.1.3 Manfaat Transportasi.....	II-2
2.2 Angkutan Umum.....	II-3
2.2.1 Angkutan Kota.....	II-5

2.2.2	Jaringan Trayek.....	II-6
2.3	Kinerja Pelayanan Angkutan Umum.....	II-7
2.3.1	Standar Pelayanan Angkutan Umum	II-10
2.4	Kualitas Pelayanan	II-12
2.4.1	ServQual (<i>Service Quality</i>).....	II-13
2.5	Kepuasan Penumpang	II-14
2.6	Kerangka Berpikir.....	II-16
2.7	Penelitian Terdahulu	II-17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		III-1
3.1	Diagram Alir Penelitian.....	III-1
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	III-2
3.3	Teknik Pengumpulan Data	III-2
3.3.1	Jenis Data.....	III-2
3.3.2	Sumber Data	III-3
3.4	Identifikasi Variabel Penelitian.....	III-4
3.5	Pembobotan Kuisioner	III-5
3.6	Populasi Dan Sampel.....	III-6
3.6.1	Populasi	III-6
3.6.2	Sampel.....	III-7
3.6.3	Teknik Pengambilan Sampel	III-7
3.7	Instrumen Penelitian.....	III-8
3.7.1	Uji Validitas.....	III-8
3.7.2	Uji Reliabilitas	III-9
3.8	Metode Analisis Data	III-9
3.8.1	Uji Asumsi Klasik.....	III-9
3.8.1.1	Uji Normalitas.....	III-10

3.8.1.2	Uji Multikolinieritas	III-10
3.8.1.3	Uji Heterokedastisitas	III-10
3.8.2	Analisis Regresi Linier Berganda	III-10
3.8.2.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	III-11
3.8.2.2	Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	III-12
3.8.2.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	III-12
3.9	Instrument Penelitian.....	III-13
BAB IV HASIL DAN ANALISIS		IV-1
4.1	Kinerja Operasional Angkutan Kota G03	IV-1
4.1.1	Faktor Muat (<i>Load Factor</i>).....	IV-1
4.1.2	Waktu Perjalanan	IV-4
4.1.3	Kecepatan Perjalanan	IV-6
4.1.4	Waktu Antara (<i>Headway</i>).....	IV-7
4.1.5	Frekuensi Pelayanan.....	IV-10
4.1.6	Waktu Tunggu	IV-10
4.1.7	Jumlah Kendaraan Yang Beroperasi	IV-11
4.1.8	Waktu Pelayanan.....	IV-12
4.1.9	Pembahasan	IV-12
4.2	Kinerja Pelayanan Angkutan Kota G03	IV-13
4.2.1	Analisis Karakteristik Responden.....	IV-13
4.2.2	Tabulasi Data Kuisisioner	IV-16
4.2.3	Hasil Pengujian Instrumen.....	IV-17
4.2.3.1	Uji Validitas	IV-18
4.2.3.2	Uji Reliabilitas.....	IV-19
4.2.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	IV-19
4.2.4.1	Uji Normalitas.....	IV-20

4.2.4.2	Uji Multikolinearitas.....	IV-21
4.2.4.3	Uji Heteroskedastisitas	IV-22
4.2.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	IV-23
4.2.5.1	Uji F (Simultan).....	IV-24
4.2.5.2	Uji T (Parsial).....	IV-25
4.2.5.3	Koefisien Determinasi	IV-28
4.2.6	Pembahasan Hasil Analisa.....	IV-28
BAB V	PENUTUP	V-1
5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA	Pustaka-1
LAMPIRAN	Lampiran-1



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Standar Pelayanan Angkutan Umum.....	II-10
Tabel 2. 2 Kriteria Penilaian.....	II-11
Tabel 2. 3 Nilai Bobot Kriteria.....	II-12
Tabel 3. 1 Tabel Indikator Kinerja.....	III-4
Tabel 3. 2 Tabel Indikator Pelayanan.....	III-5
Tabel 3. 3 Skala Linkert.....	III-6
Tabel 4. 1 Nilai <i>Load Factor</i> Angkutan Kota G03.....	IV-1
Tabel 4. 2 Rekapitulasi <i>Load Factor</i>	IV-3
Tabel 4. 3 Nilai Waktu Perjalanan.....	IV-4
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Waktu Perjalanan.....	IV-5
Tabel 4. 5 Nilai Kecepatan Perjalanan.....	IV-7
Tabel 4. 6 Nilai Waktu Antara (<i>Headway</i>).....	IV-8
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Nilai Waktu Antara (<i>Headway</i>).....	IV-9
Tabel 4. 8 Nilai Frekuensi Pelayanan Kendaraan.....	IV-10
Tabel 4. 9 Nilai Waktu Tunggu.....	IV-11
Tabel 4. 10 Indikator Kinerja Pelayanan Angkutan Kota G03.....	IV-12
Tabel 4. 11 Tabel Tabulasi Data Kuisisioner.....	IV-16
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Uji Validitas.....	IV-18
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Uji Reliabilitas.....	IV-19
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas.....	IV-20
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinieritas.....	IV-21
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	IV-22
Tabel 4. 17 Regresi Linear Berganda.....	IV-23

Tabel 4. 18 Hasil Uji F (Simultan).....	IV-25
Tabel 4. 19 Hasil Uji T (Parsial).....	IV-26
Tabel 4. 20 Hasil Koefisien Determinasi.....	IV-28



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rute Angkot G.03	I-4
Gambar 2. 1 Angkot G.03.....	II-6
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	II-16
Gambar 3. 1 Diagram Alir	III-1
Gambar 3. 2 Lokasi Penelitian.....	III-2
Gambar 4. 1 Grafik Faktor Muat	IV-3
Gambar 4. 2 Grafik Waktu Perjalanan	IV-6
Gambar 4. 3 Grafik Kecepatan Perjalanan	IV-7
Gambar 4. 4 Grafik Waktu Headway.....	IV-9
Gambar 4. 5 Grafik Jenis Kelamin.....	IV-14
Gambar 4. 6 Grafik Umur Responden.....	IV-14
Gambar 4. 7 Grafik Status Pekerjaan Responden	IV-15
Gambar 4. 8 Grafik Frekuensi Menggunakan Angkot G03	IV-16



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Asistensi.....Lampiran 1-I

Lampiran 2. Tabel Kuisisioner.....Lampiran 2-I

Lampiran 3. Dokumentasi.....Lampiran 3-I

