

TUGAS AKHIR

ANALISIS KINERJA DAN KEPUASAN
PELAYANAN PENUMPANG TERHADAP BUS
RAPID TRANSIT (BRT) TRANS TANGERANG
KORIDOR 3

(RUTE CILEDUG – TANGCITY)

Diajukan sebagai Syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata 1 (S1)



Dosen Pembimbing :

Widodo Budi Dermawan, S.T, M.Sc

Disusun oleh :

Nama : Mochamad Agus Kodir Jailani

NIM : 41116010074

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2021



**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 KINERJA DAN KEPUASAN PELAYANAN
PENUMPANG TERHADAP BUS RAPID TRANSIT
(BRT) TRANS TANGERANG KORIDOR 3 (RUTE
CILEDUG – TANGCITY)**

Disusun oleh :

Nama : Mochamad Agus Kodir Jailani
NIM : 41116010074
Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana :

Tanggal : 06 April 2021

Pembimbing Tugas Akhir Mengetahui

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

Ketua Penguji

Ir. Zainal Arifin.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 : Mochamad Agus Kodir Jailani
Nomor Induk Mahasiswa : 41116010074
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, 06 April 2021

Yang memberikan pernyataan



M. Agus Kodir Jailani

ABSTRAK

Judul : Analisis Kinerja Dan Kepuasan Pelayanan Penumpang Terhadap Bus Rapid Transit (BRT) Trans Tangerang Koridor 3 (Rute Ciledug – Tangcity)

Nama : Mochamad Agus Kodir Jailani (41116010074), Dosen Pembimbing : Widodo Budi Dermawan, S.T, M.Sc, 2021

Sebagai salah satu kota besar, Kota Tangerang memiliki beberapa permasalahan, salah satu diantaranya adalah kemacetan dikarenakan bertambahnya jumlah kendaraan baik roda dua maupun roda empat, sejalan dengan jumlah penduduk di Kota Tangerang maupun warga sekitaran Tangerang yang datang ke Kota Tangerang, untuk bekerja, berbelanja, bersekolah dan lain - lain. Salah satu cara untuk mengatasi kemacetan di Kota Tangerang yang dilakukan pemerintah Kota Tangerang adalah menyediakan jasa transportasi berupa Bus Trans Tangerang. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk menilai kinerja dan kualitas pelayanan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja Bus Trans Tangerang rute Ciledug – Tangcity.

Berdasarkan analisis kinerja hasil kuesioner menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Chi Square yang mengacu kepada 5 dimensi tingkat pelayanan (SERVQUAL) di dapat dari pengguna Bus Trans Tangerang rute Ciledug – Tangcity yang menyatakan kinerja Bus Trans Tangerang Sangat Baik (SB) didapat sebesar 12,55 %, Kemudian yang menjawab Baik (B) didapat sebesar 35,9 %, Cukup baik (CB) didapat sebesar 35,15 %, Kurang Baik (KB) didapat sebesar 14,4 % dan Tidak Baik (TB) didapat sebesar 2 %. Sedangkan kepuasan penumpang Bus Trans Tangerang Sangat Puas (SP) didapat sebesar 15,8 % kemudian yang menjawab Puas (P) didapat sebesar 36,8 %, Cukup Puas (CP) didapat sebesar 31,25 %, Kurang Puas (KP) didapat sebesar 13,85 % dan Tidak Puas (TP) didapat sebesar 2,3 %.

Penelitian ini diharapkan menjadi refrensi atau bahkan pertimbangan pemerintah kota Tangerang mengambil sebuah kebijakan agar kinerja dan pelayanan Bus Trans Tangerang Semakin meningkat dalam mengurangi kemacetan di kota Tangerang.

Kata Kunci : Pelayanan Bus Trans Tangerang, SERVQUAL, Importance Performance Analysis, Chi Square

ABSTRACT

Title : Performance Analysis and Passenger Service Satisfaction of Bus Rapid Transit (BRT) Trans Tangerang Corridor 3 (Ciledug - Tangcity Route)

Name : Mochamad Agus Kodir Jailani (41116010074), Supervisor: Widodo Budi Dermawan, ST, M.Sc, 2021

As one of the big cities, Kota Tangerang has several problems, one of which is congestion due to the increase in the number of vehicles, both two-wheeled and four-wheeled, in line with the number of residents in Tangerang City and residents around Tangerang who come to Tangerang City to work, shop, go to school and others. One of the ways to overcome congestion in Tangerang City that is carried out by the Tangerang City government is to provide transportation services in the form of Trans Tangerang Buses. Therefore it is necessary to conduct research to assess the performance and quality of service to determine how much the level of passenger satisfaction with the performance of the Trans Tangerang Bus Ciledug - Tangcity route.

Based on the performance analysis of the results of the questionnaire using the Importance Performance Analysis (IPA) and Chi Square method which refers to the 5 dimensions of service level (SERVQUAL) obtained from users of the Trans Tangerang Bus on the Ciledug - Tangcity route which states that the performance of the Trans Tangerang Bus is Very Good (SB) is obtained by 12.55% ,. Then those who answered Good (B) were obtained at 35.9% ,. Good enough (CB) was obtained at 35.15% ,. Poor (KB) was obtained by 14.4% and Bad (TB) was obtained by 2%. While Trans Tangerang Bus passenger satisfaction is Very Satisfied (SP) obtained by 15.8%, then those who answered Satisfied (P) were 36.8%, Quite Satisfied (CP) was obtained by 31.25%, Less Satisfied (KP) was obtained by 13.85% and Dissatisfied (TP) were 2.3%.

This research is expected to be a reference or even a consideration for the Tangerang city government to adopt a policy so that the performance and service of Trans Tangerang buses will increase in reducing congestion in the city of Tangerang.

Keywords: Trans Tangerang Bus Service, SERVQUAL, Importance Performance Analysis, Chi Square

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 Pelayanan Penumpang Terhadap *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Tangerang Koridor 3 ”, 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 ini.
2. Kepada Orang Tua yang tidak pernah lelah dalam memberikan kasih sayang, dukungan, dan do'a terbaik kepada penulis.
3. Bapak Acep Hidayat, S.T., M.T. Selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Bapak Widodo Budi Dermawan, S.T, M.Sc . Selaku dosen pembimbing tugas akhir. Atas bimbingan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis.

5. Teman seperjuangan Keluarga Besar Teknik Sipil 2016 yang telah memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu – persatu yang telah membantu, baik langsung maupun tidak langsung dalam 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, 27 Oktober 2020

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
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 Penelitian	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-3
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	I-3
1.7 Sistematika Penulisan	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Pengertian Transportasi.....	II-1
2.1.1 Pengertian Mobil Penumpang dan Trayek.....	II-1
2.2 Pengertian Angkutan Umum Penumpang (AUP)	II-1
2.2.1 Peranan Angkutan Umum	II-2
2.2.2 Evolusi Moda Angkutan Umum	II-2

2.2.3 Kinerja Angkutan Umum.....	II-3
2.3 Bus Rapid Transit.....	II-4
2.3.1 Sejarah Bus Rapid Transit.....	II-5
2.3.2 Trans Tangerang.....	II-6
2.3.3 Gambaran Umum Trans Tangerang rute Ciledug-Tangcity	II-6
2.4 Pengertian Pelayanan	II-7
2.4.1 Kualitas Pelayanan Angkutan Umum	II-8
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	II-9
2.4.3 Standar Pelayanan Minimal Ditjen Perhubungan Darat	II-10
2.5 Pengertian Kepuasan Penumpang.....	II-13
2.5.1 Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan.....	II-13
2.5.2 Metode Pengukuran Kepuasan.....	II-14
2.6 Teknik Sampling.....	II-15
2.7 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	II-17
2.8 Kerangka Berfikir.....	II-23
2.9 Studi Terdahulu.....	II-24
2.10 <i>Resarch GAP</i>	II-37
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
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	III-4
3.4.1 Metode Pengumpulan Data Kinerja.....	III-4
3.4.2 Metode Pengumpulan Data Tingkat Pelayanan.....	III-5
3.5 Metode Pengolahan Data dan Analisa Data	III-5

3.6 Metode Penelitian	III-6
BAB IV Hasil Dan Analisis	IV-1
4.1 Analisa Kinerja Operasional Bus Trans Tangerang	IV-1
4.1.1 Faktor Muat (<i>Load Factor</i>)	IV-1
4.1.2 Waktu Tempuh Perjalanan	IV-2
4.1.3 Kecepatan Perjalanan	IV-3
4.1.4 Waktu Antara (<i>Headway</i>) dan Frekuensi	IV-4
4.1.5 Waktu Pelayanan	IV-7
4.1.6 Jumlah Kendaraan yang Beroperasi	IV-7
4.2 Analisis Karakteristik Responden	IV-7
4.3 Uji Validitas dan Realibilitas	IV-12
4.3.1 Uji Validitas	IV-12
4.3.2 Uji Realibilitas	IV-14
4.4 Analisis Tingkat Kinerja dan Kepuasan Penumpang	IV-15
4.4.1 Tingkat Kinerja dan Pelayanan	IV-16
4.4.2 Tingkat Kepuasan	IV-28
4.4.3 Analisa Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Kepuasan	IV-40
4.4.4 Perhitungan Rata – rata	IV-47
4.4.5 Pengujian Hipotesa	IV-54
4.5 Analisis Hasil Data	IV-62
BAB V Penutup	V-1
5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran	V-3
BAB V Penutup	V-1
Daftar Pustaka	Pustaka-I



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Daftar Gambar**BAB II**

Gambar 2.1 Rute Trans Tangerang Ciledug - Tangcity.....	II-7
Gambar 2.2 Diagram <i>Cartesius</i> “ <i>Importance- Performance Analysis</i>	II-20
Gambar 2.3 Kerangka Berfikir	II-23

BAB III

Gambar 3.1 Diagram Alir Pelaksanaan Studi.....	III-1
Gambar 3.2 Lokasi Penelitian Ciledug - Tangcity	III-2
Gambar 3.3 Grafik Uji Chi Kuadrat	III-8

BAB IV

Gambar 4.1 Grafik Penilaian Pengguna Bus Trans Tangerang	IV-50
Gambar 4.2 Grafik Diagram Kartesius	IV-52
Gambar 4.3 Grafik Diagram Hasil Analisis Data Terhadap Responden	IV-63

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Daftar Tabel

BAB II

Tabel 2.1 Daftar Bus Stop Trans Tangerang Rute Ciledug-Tangcity.....	II-6
Tabel 2.2 Standar Pelayanan menurut Ditjen Perhubungan Darat	II-11
Tabel 2.3 Kriteria Penilaian	II-11
Tabel 2.4 Penilaian Kinerja dan Pelayanan Trans Tangerang	II-17
Tabel 2.5 Penilaian Tingkat Kepentingan/ Kepuasan Pelayanan	II-18
Tabel 2.6 <i>Research GAP</i>	II-37

BAB III

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	III-9
-----------------------------------	-------

BAB IV

Tabel 4.1 Rekapitulasi <i>Load Factor</i>	IV-2
Tabel 4.2 Rekapitulasi Waktu Tempuh Perjalanan	IV-2
Tabel 4.3 Kecepatan perjalanan.....	IV-3
Tabel 4.4 Jadwal Pemberangkatan Bus Trans Tangerang Tangcity - Ciledug..	IV-4
Tabel 4.5 Jadwal Pemberangkatan Bus Trans Tangerang Ciledug tangcity.....	IV-5
Tabel 4.6 <i>Headway</i> dan frekuensi Bus Trans Tangerang	IV-5
Tabel 4.7 <i>Headway</i> dan frekuensi Bus Trans Tangerang	IV-6
Tabel 4.8 <i>Headway</i> dan frekuensi Bus Trans Tangerang	IV-6

Tabel 4.9 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV-8
Tabel 4.10 Responden Berdasarkan Usia	IV-8
Tabel 4.11 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	IV-9
Tabel 4.12 Responden Berdasarkan Status Terakhir	IV-10
Tabel 4.13 Responden Berdasarkan Status Penghasilan Perbulan	IV-10
Tabel 4.14 Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan	IV-12
Tabel 4.15 Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan	IV-12
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (X).....	IV-14
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y)	IV-14
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas.....	IV-15
Tabel 4.19 Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kinerja pada Dimensi kehandalan.....	IV-16
Tabel 4.20 Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kinerja pada Dimensi Ketanggapan.....	IV-17
Tabel 4.21 Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kinerja pada Dimensi Jaminan.....	IV-18
Tabel 4.22 Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kinerja pada Dimensi Empati	IV-20
Tabel 4.23 Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kinerja pada Dimensi Fisik.....	IV-21
Tabel 4.24 Rekapitulasi Tingkat Kinerja Pelayanan (Sumbu X).....	IV-24

Tabel 4.25 Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kepuasan pada Dimensi kehandalan.....	IV-28
Tabel 4.26 Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kepuasan pada Dimensi ketanggapan.....	IV-29
Tabel 4.27 Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kepuasan pada Dimensi Jaminan.....	IV-30
Tabel 4.28 Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kepuasan pada Dimensi Empati	IV-32
Tabel 4.29 Pengolahan Data Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Kepuasan pada Dimensi Fisik.....	IV-33
Tabel 4.30 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pelayanan (Sumbu Y).....	IV-36
Tabel 4.31 Perhitungan Rata – rata Dari Penilaian Penumpang dan Tingkat Kepuasan di Bus Trans Tangerang	IV-47
Tabel 4.32 Rata – rata Tingkat Kinerja pada Kuadran A.....	IV-55
Tabel 4.32 Rata – rata Tingkat Kepuasan pada Kuadran A.....	IV-55
Tabel 4.34 Perhitugan X^2 Hitung untuk Kuadran A	IV-55
Tabel 4.35 Rata – rata Tngkat Kinerja pada Kuadran B.....	IV-57
Tabel 4.36 Rata – rata Tngkat Kepuasan pada Kuadran B.....	IV-57
Tabel 4.37 Perhitugan X^2 Hitung untuk Kuadran B	IV-58
Tabel 4.38 Rata – rata Tngkat Kinerja pada Kuadran C.....	IV-59
Tabel 4.39 Rata – rata Tngkat Kepuasan pada Kuadran C	IV-60

Tabel 4.40 Perhitungan X^2 Hitung untuk Kuadran C IV-61



UNIVERSITAS
MERCU BUANA