

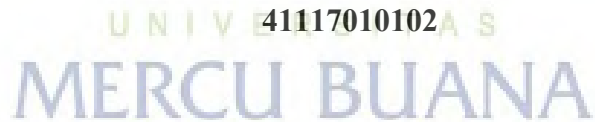
**TUGAS AKHIR**  
**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA**  
**ANGKUTAN UMUM (ANGKUTAN KOTA D10 TRAYEK CIPUTAT –**  
**PONDOK AREN)**

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



**DISUSUN OLEH :**

**M Wahid Hasan P**



**Dosen Pembimbing :**

**Ir. Zainal Arifin, MT**

**PROGRAM TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

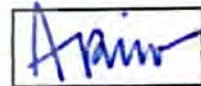
Nama : M. Wahid Hasan P  
NIM : 41117010102  
Program Studi : Teknik Sipil  
Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum (Angkutan Kota D10 Trayek Ciputat – Pondok Aren)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

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

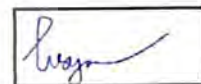
Tanda Tangan



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



Anggota Penguji : Mukhlisya Dewi Ratna Putri, M.T.  
NIDN/NIDK/NIK : 0315098904



Jakarta, 27 Juli 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



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

Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil



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

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Wahid Hasan P  
NIM : 41117010102  
Program Studi : Teknik Sipil  
Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum (Angkutan Kota D10 Trayek Ciputat – Pondok Aren)

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.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta 27 Juli 2023



---

## 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 D10 Trayek Ciputat – Pondok Aren)”** 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. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ilkatrinasari, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana
2. Ibu Ir. Sylvia Indriany, MT., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana
3. Bapak Ir. Zainal Arifin, MT., 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
4. Orang tua saya Syahrul Hidayat (Ayah) dan Siti Suarni (Ibu), serta ketiga kakak saya Zuraida Pasaribu, Atika Husna Pasaribu dan Rizki Romarito Sari Pasaribu yang telah mendukung baik melalui doa maupun materilnya dalam pengerjaan tugas akhir penulis,
5. Indika Yusefi Hidayat selaku pendamping, dan *support system* penulis sehingga tugas akhir bisa terselesaikan ;

- 
6. Seluruh dosen dan staff Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercubuana, yang telah memberikan banyak bantuan dalam proses pengajaran dan proses pengelolaan administrasi;
  7. Teman – teman jurusan Teknik Sipil Mercu Buana yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu tetapi tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih.

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

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



Jakarta, 5 Juli 2023  
Penulis,

M Wahid Hasan P  
41117010102

---

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>I-1</b>
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-2
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-3
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah.....	I-3
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>II-1</b>
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
2.2.3 Jaringan Angkutan Umum.....	II-9
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
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>III-1</b>
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 Kuisiner .....	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
3.10	Jadwal Penelitian.....	III-13
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....</b>		<b>IV-1</b>
4.1	Hasil Survey Angkutan Kota D10 .....	IV-1
4.1.1	Faktor Muat (Load Factor) .....	IV-1

4.1.2	Waktu Perjalanan.....	IV-4
4.1.3	Kecepatan Perjalanan.....	IV-6
4.1.4	Waktu Antara (Headaway) .....	IV-7
4.1.5	Frekuensi Pelayanan .....	IV-9
4.1.6	Waktu Tunggu .....	IV-10
4.1.7	Jumlah Kendaraan Yang Beroperasi.....	IV-10
4.1.8	Waktu Pelayanan .....	IV-11
4.1.9	Pembahasan .....	IV-11
4.2	Pembahasan Pelayanan Angkutan Kota D10.....	IV-12
4.2.1	Analisis Karakteristik Responden .....	IV-12
4.2.2	Tabulasi Data Kuisisioner .....	IV-15
4.3	Hasil Analisis Pengujian Instrumen.....	IV-18
4.3.1	Uji Validitas.....	IV-18
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	IV-19
4.3.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	IV-19
4.3.3.1	Uji Normalitas .....	IV-19
4.3.3.2	Uji Multikolinearitas.....	IV-21
4.3.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	IV-22
4.3.4	Analisis Regresi Linear Berganda .....	IV-23
4.3.4.1	Uji F (Simultan).....	IV-25
4.3.4.2	Uji T (Parsial) .....	IV-26
4.3.4.3	Koefisien Determinasi .....	IV-28
4.3.5	Pembahasan Hasil Analisa.....	IV-29
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>V-1</b>
5.1	Kesimpulan .....	V-1
5.2	Saran .....	V-2
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>PUSTAKA-1</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>LAMPIRAN-1</b>



---

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Standar Pelayanan Angkutan Umum.....	I-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



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Rute Angkot D10 ..... I-4

Gambar 2. 1 Angkot D10 ..... II-6

Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir ..... II-16

Gambar 2.3 Pola Jaringan Radial ..... II-10

Gambar 2.4 Pola Jaringan Grid..... II-10

Gambar 2.5 Pola Jaringan Radial Criss-Cross..... II-11

Gambar 3. 1 Diagram Alir ..... III-1

Gambar 3. 2 Lokasi Penelitian..... III-2

