



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
ANGKUTAN PERKOTAAN SI BENTENG DI KOTA
TANGERANG (STUDI KASUS : GOR JATIUWUNG –
SIMPANG GAJAH TUNGGAL)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

UNIVERSITAS
Fery Setiawan
41119010070
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
ANGKUTAN PERKOTAAN SI BENTENG DI KOTA
TANGERANG (STUDI KASUS : GOR JATIUWUNG –
SIMPANG GAJAH TUNGGAL)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

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

Nama : Fery Setiawan

NIM : 41119010070

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fery Setiawan

Nim : 41119010070

Program Studi : Teknik Sipil

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Angkutan Perkotaan Si Benteng di Kota Tangerang (Studi Kasus : Gor Jatiuwung – Simpang Gajah Tunggal)

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, 9 September 2023



Fery Setiawan

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Fery Setiawan

Nim : 41119010070

Program Studi : Teknik Sipil

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Angkutan Perkotaan Si Benteng di Kota Tangerang (Studi Kasus : Gor Jatiuwung – Simpang Gajah Tunggal)

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 :

Pembimbing : Ir. Aditia Kesuma Negara D., ST.
MSc. IPM. ASEAN Eng

NIDN/NIDK/NIK : 0320088503

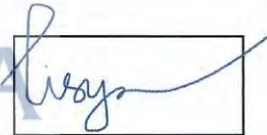
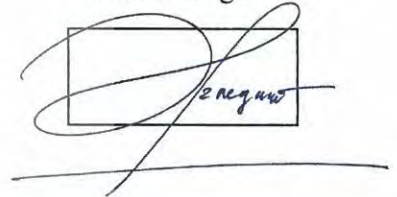
Ketua Penguji : Dr. Ir. Nunung Widyaningsih,
Pg.Dipl.Eng. IPM

NIDN/NIDK/NIK : 0304015902

Anggota Penguji : Mukhlisya Dewi Ratna Putri, M.T.

NIDN/NIDK/NIK : 0315098904

Tanda Tangan



Jakarta, 9 September 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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT dan segala rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan dalam penyusunan Penelitian Tugas Akhir ini. Penelitian Tugas akhir ini sebagai pedoman atau gambaran rumusan penelitian yang telah penulis lakukan.

Penulisan Tugas Akhir ini diajukan sebagai syarat kelulusan untuk mendapat gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana. Proses penyusunan penulisan Tugas Akhir ini tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir Andi Ardiansyah, M.T., Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T., Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Ir. Sylvia Indiany, M.T. selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Bapak Ir. Aditia Kesuma Negara D., ST, MSc, IPM, ASEAN Eng. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, masukan dan saran sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana Jakarta.
6. Orang tua, saudara dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan berupa doa, dorongan berupa moril maupun materil serta motivasi bagi penulis.

Kata Pengantar

7. Teman-teman yang turut membantu dalam proses penyusunan tugas akhir.
8. Semua rekan seperjuangan mahasiswa Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Jakarta, yang telah membantu dalam proses penelitian dan memberi dorongan serta motivasi bagi penulis.

Penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangannya. Untuk itu, penulis menerima dengan terbuka kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua orang yang membacanya.

Jakarta, 9 September 2023



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Fery Setiawan

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fery Setiawan

NIM : 41119010070

Program Studi : Teknik Sipil


Judul Laporan Skripsi : Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Angkutan Perkotaan Si Benteng di Kota Tangerang (Studi Kasus : Gor Jatiuwung – Simpang Gajah Tunggal)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 9 September 2023
Yang menyatakan,



METERAI TEMPEL
65ALX026654825

Fery Setiawan

ABSTRAK

*Judul : Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Angkutan Perkotaan Si Benteng Di Kota Tangerang (Studi Kasus : Gor Jatiuwung – Simpang Gajah Tunggal).
Nama : Fery Setiawan, Nim : 41119010070, Dosen Pembimbing : Ir. Aditia Kesuma Negara D., ST, MSc, IPM, ASEAN Eng. Tahun : 2023.*

Angkutan umum merupakan salah satu alat yang ditawarkan kepada masyarakat untuk mendukung aktivitas dan memudahkan pergerakan antar tempat dan wilayah dalam lingkungan kehidupan yang berbeda. Si Benteng merupakan salah satu angkutan umum yang hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di Kota Tangerang. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui persepsi kepuasan penumpang terhadap kualitas kinerja pelayanan Angkutan Umum Si Benteng AP.1.A.

Penelitian ini melakukan analisis dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Indeks (CSI), Servqual, dan Potential Gain in Customer Value (PGCV). Hasil penelitian metode CSI menunjukkan bahwa indeks kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan Angkutan Umum Si Benteng AP.1.A ini sebesar 82,09%. Pada metode IPA didapatkan indikator Angkutan Umum Si Benteng AP.1.A yang menjadi prioritas utama pada kuadran I yaitu indikator ke 4 dan 7, indikator yang harus dipertahankan prestasinya pada kuadran II yaitu indikator ke 1, 8, 10, dan 13, indikator prioritas rendah pada kuadran III yaitu indikator ke 3, 5, 9, 11 dan 12, dan indikator yang berlebihan pada kuadran VI yaitu indikator ke 2 dan 6. Pada metode Servqual didapatkan bahwa kesenjangan terbesar dari masing-masing indikator berada pada dimensi Responsivness (daya tanggap) dengan nilai -0,70. Pada metode PGCV di dapatkan prioritas perbaikan yang disusun langkah – langkah sesuai dengan layanan yang mendapat prioritas pertama hingga terakhir, dimulai dari indikator pertama yaitu 4, 7, 3, 12, 11, 9, 5, 6, 8, 2, 10, 1, dan 13.

Kata Kunci : *Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Indeks, Servqual, Potential Gain in Customer Value, Angkutan Perkotaan Si Benteng.*

ABSTRACT

Title: Analysis of Service Quality and Satisfaction of Urban Transport Si Benteng in Tangerang City (Case Study: Gor Jatiuwung – Simpang Gajah Tunggal). Name : Fery Setiawan, Nim : 41119010070, Supervisor : Ir. Aditia Kesuma Negara D., ST, MSc, IPM, ASEAN Eng. Year : 2023.

Public transportation is one of the tools offered to the community to support activities and facilitate movement between places and regions in different living environments. Si Benteng is one of the public transportation that is present to meet the needs of the community in Tangerang City. The purpose of this study is to determine the perception of passenger satisfaction with the quality of service performance of Public Transport Si Benteng AP.1.A.

This study conducted an analysis using the Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), Servqual, and Potential Gain in Customer Value (PGCV) methods. The results of the CSI method research show that the customer satisfaction index on the performance of the AP.1.A Fortress Public Transportation service is 82.09%. In the IPA method, the AP.1.A Fortress Public Transport indicator is obtained which is the top priority in quadrant I, namely the 4th and 7th indicators, indicators that must be maintained in quadrant II, namely indicators 1, 8, 10, and 13, low priority indicators in quadrant III, namely indicators 3, 5, 9, 11 and 12, and excessive indicators in quadrant VI, namely indicators 2 and 6. In the Servqual method, it was found that the largest gap of each indicator was in the Responsivness dimension with a value of -0.70. In the PGCV method, improvement priorities are arranged in steps according to services that get first to last priority, starting from the first indicators, namely 4, 7, 3, 12, 11, 9, 5, 6, 8, 2, 10, 1, and 13.

Keywords : *Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Indeks, Servqual, Potential Gain in Customer Value, Angkutan Perkotaan Si Benteng.*

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| HALAMAN PERSETUJUAN KARYA ILMIAH | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 3 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian..... | 3 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 4 |
| 1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah | 4 |
| 1.7 Sistematika Penulisan | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| 2.1 Transportasi..... | 7 |
| 2.2 Jenis – Jenis Moda Transportasi | 8 |
| 2.3 Angkutan Umum..... | 9 |
| 2.4 Angkutan Perkotaan Si Benteng | 10 |
| 2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan..... | 14 |
| 2.5.1 Kualitas Pelayanan | 14 |
| 2.5.2 Kepuasan Penumpang | 16 |
| 2.6 Standar Pelayanan Minimal (SPM)..... | 17 |
| 2.7 Skala Likert | 19 |
| 2.8 Metode Slovin..... | 20 |
| 2.9 Metode Servqual..... | 20 |

| | |
|--|-----------|
| 2.10 Customer Satisfaction Index (CSI) | 22 |
| 2.11 Importance Performance Analysis (IPA) | 24 |
| 2.12 PGCV (Potential Gain in Customer Value)..... | 27 |
| 2.13 Kerangka Berpikir | 29 |
| 2.14 Peneliti Terdahulu..... | 31 |
| 2.15 Research Gap | 37 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 39 |
| 3.1 Diagram Alir..... | 39 |
| 3.2 Tahapan Penelitian..... | 40 |
| 3.3 Waktu dan Tempat Penelitian..... | 40 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 41 |
| 3.5 Teknik Sampling | 42 |
| 3.6 Teknik Pengukuran dan Skala Pengukuran | 42 |
| 3.7 Metode Pengolahan Data..... | 43 |
| 3.7.1 Uji Validitas | 44 |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas | 44 |
| 3.7.3 Importance Performance Analysis (IPA) | 44 |
| 3.7.4 Customer Satisfaction Index (CSI) | 45 |
| 3.7.5 Metode Servqual | 45 |
| 3.7.6 Potential Gain in Customer Value (PGCV) | 46 |
| BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL..... | 48 |
| 4.1 Pendataan Angkutan Perkotaan Si Benteng AP. 1.A..... | 48 |
| 4.2 Jarak Antar Tempat Pemberhentian..... | 49 |
| 4.3 Headway | 51 |
| 4.4 Waktu Tempuh | 52 |
| 4.5 Uji Kecukupan Data | 53 |
| 4.6 Analisis Data Hasil Kuesioner | 54 |
| 4.6.1 Karakteristik Responden | 54 |
| 4.6.2 Rekapitulasi Hasil Karakteristik Responden | 59 |
| 4.6.3 Analisis Uji Validitas dan Uji Reabilitas | 61 |
| 4.6.4 Uji Reabilitas | 64 |
| 4.7 Analisis Data Penelitian..... | 65 |

| | |
|---|------------|
| 4.7.1 Analisis IPA (Importance Performance Analysis)..... | 65 |
| 4.7.1.1 Analisis Tingkat Kesesuaian | 65 |
| 4.7.1.2 Analisis Diagram Kartesius | 68 |
| 4.7.2 Analisis CSI (Customer Satisfaction Index)..... | 74 |
| 4.7.3 Analisis SERVQUAL (<i>Service Quality</i>)..... | 79 |
| 4.7.4 Analisis PGCV (Potential Gain in Customer Value)..... | 89 |
| 4.7.4.1 Perhitungan ACV (Achieved Customer Value) | 89 |
| 4.7.4.2 Perhitungan UDCV (<i>Ultimately Desired Customer Value</i>) | 92 |
| 4.7.4.3 Perhitungan PGCV (<i>Potential Gain Customer Value</i>) | 94 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 101 |
| 5.2 Kesimpulan..... | 101 |
| 5.2 Saran..... | 102 |
| DAFTAR PUSTAKA | 104 |
| LAMPIRAN..... | 108 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 2. 1 Tabel Kriteria Tingkat Kepuasan Metode CSI | 24 |
| Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu..... | 31 |
| Tabel 2. 3 Research Gap | 37 |
| Tabel 4. 1 Pendataan Angkutan Perkotaan Si Benteng AP. 1.A | 48 |
| Tabel 4. 2 Jarak Antar Tempat Pemberhentian | 49 |
| Tabel 4. 3 Headway Periode Pagi Hari..... | 51 |
| Tabel 4. 4 Headway Periode Siang Hari..... | 51 |
| Tabel 4. 5 Headway Periode Sore Hari..... | I52 |
| Tabel 4. 6 Waktu Tempuh Angkutan Perkotaan Si Benteng AP. 1.A..... | 52 |
| Tabel 4. 7 Jumlah Penumpang Si Benteng AP.1.A Tahun 2022..... | 53 |
| Tabel 4. 8 Jenis Kelamin Responden..... | 54 |
| Tabel 4. 9 Usia Responden..... | 55 |
| Tabel 4. 10 Pekerjaan Responden..... | 56 |
| Tabel 4. 11 Frekuensi Naik Responden Dalam 1 Minggu..... | 57 |
| Tabel 4. 12 Penumpang Lebih Memilih Menggunakan Angkutan Perkotaan Si Benteng Atau Beralih Kepada Kendaraan Pribadi | 58 |
| Tabel 4. 13 Rekapitulasi Hasil Karakteristik Responden | 59 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (X)..... | 61 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Variabel Kepentingan (Y)..... | I62 |
| Tabel 4. 16 Rekapitulasi Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Penumpang..... | 63 |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Kepuasan Penumpang | 64 |
| Tabel 4. 18 Tingkat Kesesuaian Kuesioner Kualitas Pelayanan | 66 |
| Tabel 4. 19 Nilai Rata – Rata Indikator Kuesioner | 69 |
| Tabel 4. 20 Indikator Kuadran I (Kualitas Perbaikan)..... | 71 |
| Tabel 4. 21 Indikator Kuadran II (Pertahankan Prestasi)..... | 72 |
| Tabel 4. 22 Indikator Kuadran III (Prioritas Rendah) | 73 |
| Tabel 4. 23 Indikator Kuadran IV (Berlebihan)..... | 74 |
| Tabel 4. 24 Nilai Rata – Rata MSS (X) dan MIS (Y)..... | 75 |
| Tabel 4. 25 Hasil Perhitungan WF, WS, dan WT | 77 |
| Tabel 4. 26 Bobot Variabel Kinerja (X) Menurut Responden | 81 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4. 27 Bobot Variabel Kepentingan (Y) Menurut Responden | 82 |
| Tabel 4. 28 Nilai Rata – Rata Gap Dari Masing – Masing Indikator Pelayanan | 83 |
| Tabel 4. 29 Nilai Gap & Kualitas Pelayanan Berdasarkan Servqual | 88 |
| Tabel 4. 30 ACV (Achieved Customer Value) | 90 |
| Tabel 4. 31 UDCV (Ultimately Desired Customer Value) | 93 |
| Tabel 4. 32 PGCV (Potential Gain Customer Value) | 95 |
| Tabel 4. 33 Indeks PGCV (Potential Gain Customer Value)..... | 97 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Diagram Kartesius IPA..... | 26 |
| Gambar 2.2 Diagram Kerangka Berpikir..... | 31 |
| Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian..... | 39 |
| Gambar 3.2 Lokasi Rute Angkutan Perkotaan Si Benteng AP.1.A..... | 41 |
| Gambar 4. 1 Angkutan Perkotaan Si Benteng AP. 1.A..... | 49 |
| Gambar 4. 2 Rute Angkutan Perkotaan Si Benteng AP.1.A..... | 50 |
| Gambar 4. 3 Diagram Jenis Kelamin Responden..... | 54 |
| Gambar 4. 4 Diagram Usia Responden..... | 55 |
| Gambar 4. 5 Diagram Pekerjaan Responden..... | 56 |
| Gambar 4. 6 Diagram Frekuensi Naik Responden Dalam 1 Minggu..... | 57 |
| Gambar 4. 7 Diagram Penumpang Lebih Memilih Menggunakan Angkutan Perkotaan Si Benteng Atau Beralih Kepada Kendaraan Pribadi..... | 58 |
| Gambar 4. 8 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Metode IPA..... | 71 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1. Form Kuesioner Penelitian Angkutan Perkotaan Si Benteng AP.1.A | 108 |
| Lampiran 2 Angkutan Umum Si Benteng AP.1.A | 111 |
| Lampiran 3. Jalan Yang Dilalui Angkutan Perkotaan Si Benteng AP.1.A | 112 |
| Lampiran 4. Hasil Kuesioner Kepuasan Penumpang Angkutan Perkotaan Si Benteng AP.1.A Indikator Kinerja (X) | 113 |
| Lampiran 5. Hasil Kuesioner Kepuasan Penumpang Angkutan Perkotaan Si Benteng AP.1.A Indikator Kepentingan (Y) | 116 |
| Lampiran 6. Hasil Uji Validitas SPSS Kuesioner Kepuasan Penumpang Angkutan Perkotaan Si Benteng AP.1.A Indikator Kinerja (X) | 119 |
| Lampiran 7. Hasil Uji Validitas SPSS Kuesioner Kepuasan Penumpang Angkutan Perkotaan Si Benteng AP.1.A Indikator Kepentingan (Y) | 120 |
| Lampiran 8. Hasil Uji Reabilitas SPSS Kuesioner Kepuasan Penumpang Angkutan Perkotaan Si Benteng AP.1.A Indikator Kinerja (X) | 121 |
| Lampiran 9. Hasil Uji Reabilitas SPSS Kuesioner Kepuasan Penumpang Angkutan Perkotaan Si Benteng AP.1.A Indikator Kepentingan (Y) | 121 |