

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP MUTU PELAYANAN
HALTE TRANSJAKARTA BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN
MINIMUM TRANSJAKARTA DENGAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION
INDEX (CSI) PADA MASA PANDEMI COVID - 19***

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Meraih Gelar Sarjana Teknik Strata 1
(S1) Teknik Sipil

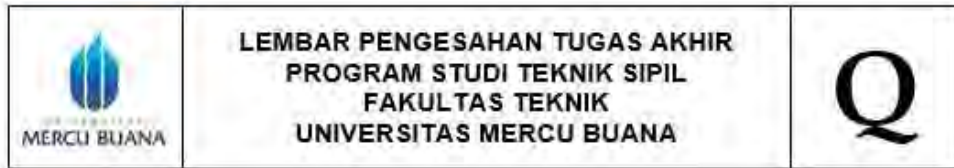


Disusun Oleh:

Nama : Banni Datu Arief
NIM : 41119010038

Dosen Pembimbing :
Mirnayani , ST., MT.

**JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021**



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 PENGGUNA TERHADAP
MUTU PELAYANAN HALTE TRANSJAKARTA
BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM
TRANSJAKARTA DENGAN METODE IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI) PADA MASA PANDEMI
COVID - 19

Disusun oleh :

Nama : BANNI DATU ARIEF AL SHOLICHIN

NIM : 41119010038

Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana :

Tanggal : 25 Agustus 2021

Pembimbing Tugas Akhir



Mirnayani, S.T., M.T.

Mengetahui

Ketua Penguji



Yunita Dian Suwandari, S.T., M.M.

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Ir. Sylvia Indriany, M.T.

**LEMBAR PERNYATAAN
SIDANG SARJANA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Banni Datu Arief

Nomor Induk Mahasiswa (NIM) : 41119010038

Program Studi/Jurusan : 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, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar kesejanaan saya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipertanggungjawabkan sepenuhnya. I T A S

MERCU BUANA

Jakarta, 24 Juli 2021



Banni Datu Arief

ABSTRAK

Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Mutu Pelayanan Halte Transjakarta Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Transjakarta Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Pada Masa Pandemi COVID - 19 .Nama : Banni Datu Arief, Nim : 41119010038, Dosen Pembimbing : Mirnayani S.T., M.T., 2021

Pemeliharaan mutu fasilitas bertujuan untuk mempertahankan kondisi fasilitas bangunannya dan juga untuk menjaga dengan elemen dan peralatan yang dipakai di fasilitas bangunan tersebut supaya fungsi dari fasilitas bangunan tersebut tetap berjalan dan juga untuk menjaga agar tidak rusak. Selanjutnya fasilitas bangunan tersebut bisa mencapai umur yang ditentukan dan tetap menjaga kualitas serta keamanan untuk pengunjung. Jika pemeliharaan dilakukan secara terus menerus maka dapat mengurangi risiko mengeluarkan biaya banyak karena terjadi kerusakan yang fatal.

Importance Performance Analysis (IPA) menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik IPA sangat mudah, dimana grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance*. Data yang digunakan untuk analisis ini adalah hasil kuesioner persepsi masyarakat terhadap kinerja suatu pelayanan berdasarkan indikator penilaian yang telah ditetapkan. *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan/harapan dari atribut-atribut jasa pelayanan.

Berdasarkan perhitungan dengan metode IPA didapatkan bahwa terdapat 6 atribut yang disarankan menjadi prioritas perbaikan karena masuk kedalam kuadran 1 yaitu, atribut 2 dan atribut 3 pada dimensi keamanan, atribut 8 pada dimensi kenyamanan, atribut 14 dan atribut 15 pada dimensi kesetaraan, dan atribut 18 pada dimensi keteraturan. Berdasarkan Perhitungan CSI didapatkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Pengguna adalah 70,553 % dimana berdasarkan kriteria penilaian CSI dari rentang nilai 70,01% sampai 90% mendapatkan predikat *Satisfied* atau Puas.

Kata kunci : Mutu, Fasilitas, Kepuasan, Halte, Transjakarta, *Importance Performance Analysis*, *Customer Satisfaction Index*

ABSTRACT

Title : User Satisfaction Analysis Against Transjakarta Bus Stop Service Quality Based on Transjakarta Minimum Service Standards Using Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) Methods During the COVID-19 Pandemic. Name : Banni Datu Arief, Nim : 41119010038, Supervisor : Mirnayani ST, MT, 2021

Facility quality maintenance aims to maintain the condition of the building facilities and also to maintain the elements and equipment used in the building facilities so that the functions of the building facilities continue to run and also to keep them from being damaged and furthermore the building facilities can reach the specified age and while maintaining the quality and safety for visitors. If maintenance is carried out continuously, it can reduce the risk of spending a lot of money due to fatal damage.

Importance Performance Analysis (IPA) combines the measurement of the level of importance and level of satisfaction in a two-dimensional graph that makes it easy to explain data and get practical suggestions. The interpretation of the IPA graph is very easy, where the IPA graph is divided into four quadrants based on the results of the importance-performance measurement. The data used for this analysis is the result of a questionnaire on public perceptions of the performance of a service based on predetermined assessment indicators. The Customer Satisfaction Index (CSI) is used to determine the level of satisfaction of service users as a whole by looking at the level of performance and the level of importance/expectations of service attributes.

Based on calculations using the IPA method, it was found that there are 6 attributes that are suggested to be priority improvements because they are included in quadrant 1, namely, attribute 2 and attribute 3 on the security dimension, attribute 8 on the comfort dimension, attribute 14 and 15 on the equality dimension, and attribute 18 on the dimension of regularity. Based on the CSI calculation, it was found that the value of the User Satisfaction Index was 77.33%, where based on the CSI assessment criteria, from a range of values of 70.01% to 90%, it received the predicate of Satisfied or Satisfied.

Keywords: Quality, Facilities, Satisfaction, Bus Stop, Transjakarta, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Mutu Pelayanan Halte TransJakarta Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum dengan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Sastisfaction Index* Pada Masa Pandemi COVID - 19” ini tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Strata Satu (S-1) Teknik Sipil di universitas Mercu Buana Jakarta. Selain itu, makalah ini juga bertujuan sebagai gambaran dan acuan tentang tingkat kepuasan pengguna halte Transjakarta terhadap standar pelayanan minimum bagi para pembaca dan juga bagi penulis.

Pada kesempatan kali ini, penyusun menyampaikan ucapan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini, kepada yang terhormat yaitu:

1. Allah SWT. atas segala hidayahnya, kelancaran dan kemudahannya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal tugas akhir ini.
2. Kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan dalam berbagai hal.
3. Ibu Ir. Sylvia Indriany, M., T., selaku Ketua program studi Teknik Sipil universitas Mercu Buana.

4. Ibu Mirnayani, ST., MT., selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah dengan ikhlas membimbing penulis dalam menyelesaikan proposal tugas akhir ini.
5. Ibu Lily Kholida, S.T., M.T selaku dosen penguji sidang seminar proposal yang juga ikut andil dalam merevisi membimbing penulis dalam menyempurnakan tugas akhir ini.
6. Ibu Yunita Dian Suwandari, S.T., M.M selaku dosen penguji sidang seminar proposal yang juga ikut andil dalam merevisi membimbing penulis dalam menyempurnakan tugas akhir ini.
7. Semua pihak yang telah membagi sebagian pengetahuannya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Saya menyadari, makalah yang saya tulis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan saya nantikan demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Jakarta, 26 Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	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	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-3
1.3 Rumusan Masalah	I-3
1.4 Tujuan Penelitian.....	I-4
1.5 Manfaat Peneltian.....	I-4
1.6 Batasan Masalah.....	I-4
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
2.1 Definisi dan Terminologi	II-1
2.1.1 Tingkat Kepuasan	II-1
2.1.2 Pemeliharaan Bangunan	II-2
2.2 Halte Transjakarta	II-2
2.3 Standar Pelayanan Minimum Transjakarta	II-3
2.4 Protokol COVID – 19 di Fasilitas Umum	II-4
2.5 Manajemen Mutu (ISO 9001:2015)	II-5
2.6 Oprasionalisasi Variabel.....	II-6
2.7 Penelitian Terdahulu.....	II-9

2.8	<i>Research Gap</i>	II-19
2.9	Kerangka Berfikir	II-26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		III-1
3.1	Lokasi Penelitian	III-1
3.2	Jenis Data	III-2
3.3	Metode Pengumpulan Data	III-2
3.4	Metode Pengumpulan Sampel.....	III-3
3.5	Kuisisioner	III-3
3.5.1	Pengertian Kuisisioner	III-3
3.5.2	Format Kuisisioner	III-3
3.5.3	Variabel Penelitian.....	III-5
3.6	Pengukuran Variabel Penelitian.....	III-8
3.7	Metode Analisis Data	III-8
3.7.1	Uji Validitas.....	III-8
3.7.2	Uji Reabilitas	III-9
3.7.3	Korelasi Pearson	III-9
3.7.4	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	III-11
3.7.2	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	III-12
3.8	Diagram Alur Metode Penelitian	III-14
3.8.1	Metode Pengambilan Data Penelitian.....	III-15
3.8.2	Pengambilan Data Penelitian	III-15
3.8.3	Data Primer.....	III-15
3.8.4	Metode Analisa Data	III-16
3.8.5	Pembahasan Dan Hasil	III-17
3.8.6	Validasi Hasil atau Pakar.....	III-17
3.8.7	Simpulan dan Saran	III-18
BAB IV HASIL DAN ANALISIS		IV-1
4.1	Pengumpulan Data	IV-1

4.2	Karakteristik Konsumen.....	IV-2
4.3	Uji Validitas	IV-4
4.3.1	Faktor Keamanan (Harapan).....	IV-5
4.3.2	Faktor Keselamatan (Harapan).....	IV-5
4.3.3	Faktor Kenyamanan (Harapan).....	IV-6
4.3.4	Faktor Keterjangkauan (Harapan)	IV-6
4.3.5	Faktor Kesetaraan (Harapan).....	IV-7
4.3.6	Faktor Keteraturan (Harapan).....	IV-7
4.3.7	Faktor Keamanan (Kinerja)	IV-8
4.3.8	Faktor Keselamatan (Kinerja).....	IV-8
4.3.9	Faktor Kenyamanan (Kinerja).....	IV-9
4.3.10	Faktor Keterjangkauan (Kinerja).....	IV-9
4.3.11	Faktor Kesetaraan (Kinerja)	IV-10
4.3.12	Faktor Keteraturan (Kinerja)	IV-10
4.4	Uji Reabilitas.....	IV-11
4.4.1	Reabilitas Harapan.....	IV-11
4.4.2	Reabilitas Kinerja	IV-12
4.5	Pengolahan Data Metode CSI	IV-12
4.5.1	Perhitungan MIS dan MSS.....	IV-12
4.5.2	Perhitungan Nilai WF	IV-14
4.5.3	Perhitungan Nilai WS.....	IV-16
4.5.4	Perhitungan Nilai CSI.....	IV-18
4.6	Pengolahan Data Metode IPA	IV-18
4.6.1	Perhitungan Tingkat Kesesuaian Per Item Atribut Komitmen	IV-18
4.6.2	Menghitung Tingkat Kesesuaian Total (Tki Total) antara X (Kinerja) dengan Y (Harapan) CSI.....	IV-20
4.6.3	Skor Rata – Rata X (Kinerja) dan Y (Harapan).....	IV-21
4.6.4	Penggambaran Diagram Kartesius dan Kuadran IPA	IV-21

4.7 Validasi Pakar Tahap Akhir	IV-24
4.8 Pembahasan Solusi	IV-27
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	V-1
5.1 Simpulan.....	V-1
5.2 Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA	Pustaka-1
LAMPIRAN	Lampiran-1



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 – Rangkuman Penelitian Terdahulu.....	II-9
Tabel 2.2 – Research Gap dari Penelitian Terdahulu.....	II-19
Tabel 3.1 – Daftar Nama dan Alamat Halte Penelitian	III-1
Tabel 3.2 – Variabel Keamanan	III-5
Tabel 3.3 – Variabel Keselamatan	III-5
Tabel 3.4 – Variabel Kenyamanan.....	III-6
Tabel 3.5 – Variabel Keterjangkauan.....	III-6
Tabel 3.6 – Variabel Kesetaraan	III-7
Tabel 3.7 – Variabel Keteraturan.....	III-7
Tabel 3.8 – Nilai r Korelasi Pearson.....	III-10
Tabel 3.9 – Kriteria Penilaian CSI	III-13
Tabel 3.10 – Data Pakar	III-17
Tabel 4.1 – Jenis Kelamin Responden.....	IV-2
Tabel 4.2 – Umur Responden.....	IV-2
Tabel 4.3 – Pendidikan atau Pekerjaan Responden	IV-3
Tabel 4.4 – Frekuensi Penggunaan Halte Transjakarta Responden.....	IV-4
Tabel 4.5 – Uji Validitas Keamanan (Harapan).....	IV-5
Tabel 4.6 – Uji Validitas Keselamatan (Harapan).....	IV-5
Tabel 4.7 – Uji Validitas Kenyamanan (Harapan).....	IV-6
Tabel 4.8 – Uji Validitas Keterjangkauan (Harapan).....	IV-6
Tabel 4.9 – Uji Validitas Kesetaraan (Harapan)	IV-7
Tabel 4.10 – Uji Validitas Keteraturan (Harapan).....	IV-7
Tabel 4.11 – Uji Validitas Keamanan (Kinerja)	IV-8
Tabel 4.12 – Uji Validitas Keselamatan (Kinerja).....	IV-8
Tabel 4.13 – Uji Validitas Kenyamanan (Kinerja)	IV-9
Tabel 4.14 – Uji Validitas Keterjangkauan (Kinerja).....	IV-9
Tabel 4.15 – Uji Validitas Kesetaraan (Kinerja).....	IV-10

Tabel 4.16 – Uji Validitas Keteraturan (Kinerja).....	IV-10
Tabel 4.17 – Uji Reabilitas Harapan.....	IV-11
Tabel 4.18 – Uji Reabilitas Kinerja.....	IV-12
Tabel 4.19 – Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS.....	IV-13
Tabel 4.20 – Rekapitulasi Nilai WF.....	IV-15
Tabel 4.21 – Rekapitulasi Nilai WS.....	IV-17
Tabel 4.22 – Table 4.22 Kinerja Item 1 (Variabel X.1 Sub – Variabel X.1.1)	IV-18
Tabel 4.23 – Table 4.23 Harapan Item 1 (Variabel X.1 Sub – Variabel X.1.1)	IV-19
Tabel 4.24 – Tingkat Kesesuaian Per Atribut Item Komitmen.....	IV-19
Tabel 4.25 – Data Pakar	IV-24
Tabel 4.26 – Rekapitulasi Validasi Pakar	IV-25
Tabel 4.27 – Kesesuaian Halte Senen Sentral.....	IV-28
Tabel 4.28 – Kesesuaian Halte Dukuh Atas.....	IV-29
Tabel 4.29 – Kesesuaian Halte Grogol 2	IV-29
Tabel 4.30 – Kesesuaian Halte Jakarta Kota.....	IV-30
Tabel 4.31 – Kesesuaian Halte Kampung Melayu.....	IV-30
Tabel 4.32 – Kesesuaian Halte Kampung Rambutan.....	IV-31
Tabel 4.33 – Kesesuaian Halte Blok M	IV-31
Tabel 4.34 – Kesesuaian Halte Harmoni.....	IV-32
Tabel 4.35 – Kesesuaian Halte Lebak Bulus	IV-32
Tabel 4.36 – Kesesuaian Halte Bundaran HI.....	IV-33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 – Kerangka Alur Berfikir	II-26
Gambar 3.1 – Contoh Format Kuisisioner.....	III-4
Gambar 3.2 – Pembagian Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	III-12
Gambar 3.3 – Diagram Alur Metode Penelitian	III-14
Gambar 4.1 – Diagram Kartesius IPA	IV-22



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Asistensi Tugas Akhir Lampiran-1

Lampiran 2. Tabel Rekapitulasi Perhitungan Kuisisioner Harapan
..... Lampiran-3

Lampiran 3. Tabel Rekapitulasi Perhitungan Kuisisioner Kinerja
..... Lampiran-5

Lampiran 4. Tabel Rekapitulasi Korelasi Pearson pada SPSS (Harapan)
..... Lampiran-7

Lampiran 5. Tabel Rekapitulasi Korelasi Pearson pada SPSS (Kinerja)
..... Lampiran-9

Lampiran 6. Tabel Rekapitulasi Reabilitas Per Pertanyaan (Harapan)
..... Lampiran-11

Lampiran 7. Tabel Rekapitulasi Reabilitas Per Pertanyaan (Kinerja)
..... Lampiran-12

Lampiran 8. Contoh Kuisisioner..... Lampiran-13

Lampiran 9. Hasil Validasi Pakar 1 Lampiran-20

Lampiran 10. Hasil Validasi Pakar 2 Lampiran-24

Lampiran 11. Hasil Validasi Pakar 3 Lampiran-28

