

## **TUGAS AKHIR**

# **ANALISIS KINERJA DAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA BISKITA TRANS PAKUAN KOTA BOGOR KORIDOR 2 TERMINAL BUBULAK (VIA CIDANGIANG) – CIAWI**

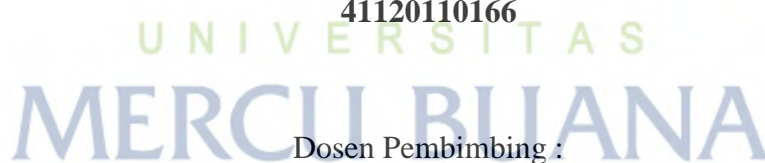
Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata 1 (S-1)



Disusun oleh:

**Nabila Oktivana Sani**

**41120110166**



Dosen Pembimbing :

**Dr.Ir.Hermanto Dwiatmoko, M.STr, IPU**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2023**

	<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA</b>	
---	--	---

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 Tingkat Kepuasan Pengguna Biskita Trans Pakuan Kota Bogor Koridor 2 Terminal Bubulak (Via Cidangiang) – Ciawi

Disusun oleh :

Nama : Nabila Oktivana Sani  
NIM : 41120110166  
Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan **LULUS** sidang sarjana pada tanggal 29 Maret 2023

Mengetahui,

Pembimbing Tugas Akhir **UNIVERSITAS** Ketua Penguji  
**MERCU BUANA**



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



**Muhammad Isradi, S.T., M.T.**

Ketua Program Studi Teknik Sipil



**Sylvia Indriany, S.T., M.T.**

**LEMBAR PERNYATAAN  
SIDANG SARJANA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabila Oktivana Sani  
Nomor Induk Mahasiswa : 41120110062  
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 kesarjanaannya saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipertanggungjawabkan sepenuhnya.

UNIVERSITAS  
MERCUBUANA

Jakarta, 17 Maret 2023

Yang memberikan pernyataan



Nabila Oktivana Sani

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, sehingga Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kinerja Dan Tingkat Kepuasan Pengguna Biskita Trans Pakuan Kota Bogor Koridor 2 Terminal Bubulak (Via Cidangiang) - Ciawi” dapat terselesaikan.

Penulis menyadari dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan, dorongan, saran dan kritik, serta bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kepala Program Studi Teknik Sipil yang telah memfasilitasi dan memotivasi penulis dalam belajar.
2. Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr, IPU selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Kedua orang tua yang tidak henti-hentinya memberikan do'a dan dukungan kepada penulis.
4. Pegawai Biskita Trans Pakuan Kota Bogor yang telah membantu penulis dalam melengkapi data Tugas Akhir ini.
5. Teman-teman yang selalu memberikan dukungan kepada penulis, dan
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis berharap semoga Proposal Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penyusunan penelitian yang akan peneliti lakukan.

Jakarta, 17 Maret 2023

Nabila Oktivana Sani

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	I-1
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-2
1.3 Rumusan Masalah.....	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan .....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian .....	I-3
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah .....	I-4
1.7 Sistematika Penulisan .....	I-4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	II-1
2.1 Sejarah Biskita Trans Pakuan Kota Bogor .....	II-1
2.2 Angkutan Umum.....	II-2
2.3 Tempat Perhentian Kendaraan Penumpang Umum .....	II-2
2.4 Parameter Kinerja Rute dan Operasi .....	II-3

2.3.1	Faktor Muat ( <i>Load Factor</i> ).....	II-4
2.4.2	Jumlah Penumpang Yang Diangkut .....	II-5
2.4.3	Waktu Antara ( <i>Headway</i> ) .....	II-5
2.4.4	Kecepatan Perjalanan.....	II-5
2.5	Kebutuhan Jumlah Armada .....	II-6
2.6	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	II-8
2.6.1	Importance Performance Analysis (IPA).....	II-8
2.6.2	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	II-10
2.6.3	<i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	II-12
2.7	Sampel .....	II-13
2.8	Skala Pengukuran .....	II-14
2.9	Instrumen Penelitian .....	II-15
2.10	Kerangka Berfikir .....	II-24
2.11	Perbandingan Penelitian Terdahulu .....	II-25
2.12	Research GAP.....	II-32
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>III-1</b>
3.1	Diagram Alir Penelitian .....	III-1
3.2	Lokasi Penelitian.....	III-2
3.3	Pengumpulan Data.....	III-2
3.4	Instrumen Penelitian .....	III-7
3.5	Pengolahan Data .....	III-8
3.5.1	Analisis Faktor Muat ( <i>Load Factor</i> ).....	III-8
3.5.2	Analisis Waktu Antara ( <i>Headway</i> ).....	III-8

3.5.3	Analisis Kecepatan Perjalanan.....	III-8
3.5.4	Analisis Waktu Sirkulasi .....	III-8
3.5.5	Analisis Kebutuhan Jumlah Armada .....	III-8
3.5.6	Uji Validitas .....	III-9
3.5.7	Uji Realibilitas .....	III-9
3.5.8	Pehitungan <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	III-9
3.5.9	Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI).....	III-9
3.5.10	Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA) .....	III-10
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....</b>		<b>IV-1</b>
4.1	Deskripsi Biskita Koridor 2 Terminal Bubulak (Via Cidangiang) - Ciawi	IV-1
4.2	Prasarana Biskita Trans Pakuan Kota Bogor Koridor 2 .....	IV-3
4.3	Kapasitas Biskita Trans Pakuan Kota Bogor Koridor 2 .....	IV-6
4.4	Faktor Muat ( <i>Load Factor</i> ).....	IV-6
4.5	Waktu Antara (Headway) .....	IV-7
4.6	Waktu Sirkulasi.....	IV-9
4.7	Perbandingan Kinerja Operasional Eksisting dengan SK <i>Dirjen.687/AJ.206/DRJD/2002</i> .....	IV-10
4.8	Kebutuhan Jumlah Armada .....	IV-10
4.9	Kebutuhan Sampel.....	IV-11
4.10	Uji Validitas .....	IV-11
4.10.1	Dimensi <i>Tangible</i> / Bentuk Fisik (Kepentingan ) .....	IV-12
4.10.2	Dimensi <i>Rebilty</i> / Keandalan (Kepentingan ) .....	IV-13
4.10.3	Dimensi <i>Responsiveness</i> / Daya Tanggap (Kepentingan ) .....	IV-13

4.10.4	Dimensi <i>Assurance</i> / Jaminan (Kepentingan ).....	IV-14
4.10.5	Dimensi <i>Empathy</i> / Empati (Kepentingan ).....	IV-14
4.10.6	Dimensi <i>Tangible</i> / Bentuk Fisik (Kinerja) .....	IV-15
4.10.7	Dimensi <i>Reability</i> / Keandalan (Kinerja).....	IV-15
4.10.8	Dimensi <i>Responsiveness</i> / Daya Tanggap (Kinerja).....	IV-16
4.10.9	Dimensi <i>Assurance</i> / Jaminan (Kinerja).....	IV-16
4.10.10	Dimensi <i>Empathy</i> / Empati (Kinerja).....	IV-17
4.11	Uji Reabilitas .....	IV-17
4.11.1	Uji Reabilitas (Kepentingan ) .....	IV-18
4.11.2	Uji Reabilitas (Kinerja).....	IV-18
4.12	Karakteristik Umum Responden.....	IV-19
4.12.1	Usia Responden .....	IV-20
4.12.2	Pekerjaan Responden.....	IV-21
4.13	Analisis <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	IV-21
4.14	Analisis Importance Performance Analysis (IPA).....	IV-24
4.14.1	Tingkat Kesesuaian.....	IV-24
4.14.2	Diagram Kartesius .....	IV-30
4.15	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	IV-32
4.15.1	Perhitungan MIS dan MSS .....	IV-32
4.15.2	Perhitungan Nilai WF ( <i>Weight Factor</i> ) .....	IV-34
4.15.3	Perhitungan Nilai WS ( <i>Weight Score</i> ).....	IV-36
4.15.4	Perhitungan Nilai Customer Satisfaction Index (CSI).....	IV-37
4.16	Rangkuman Analisis .....	IV-37



<b>BAB V PENUTUP</b> .....	V-1
5.1    Kesimpulan .....	V-1
5.2    Saran .....	V-1
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	PUSTAKA-1
<b>LAMPIRAN</b> .....	LAMPIRAN-1



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Armada Biskita .....	II-1
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius .....	II-9
Gambar 2. 3 Kerangka Berfikir .....	II-24
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian .....	III-1
Gambar 3. 2 Biskita Trans Pakuan Bogor .....	III-5
Gambar 3. 3 Peta Jaringan Trayek.....	III-6
Gambar 3. 4 Rute Biskita Trans Pakuan Koridor 2 .....	III-7
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	IV-19
Gambar 4. 2 Diagram Usia Responden .....	IV-20
Gambar 4. 3 Diagram Pekerjaan Responden.....	IV-21
Gambar 4. 4 Diagram Kartesius IPA .....	IV-30
Gambar 4. 5 Papan Informasi Trayek Hilang.....	IV-39
Gambar 4. 6 Papan Nama Halte Tidak Ada.....	IV-39
Gambar 4. 7 Tumbuhan yang menutupi nama halte.....	IV-40
Gambar 4. 8 Halte yang dipenuhi mural dan kotor.....	IV-40
Gambar 4. 9 Penamaan halte yang sudah hilang .....	IV-40

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kapasitas Kendaraan .....	II-6
Tabel 2. 2 Kriteria Penilaian CSI.....	II-12
Tabel 2.3 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek .....	II-16
Tabel 2. 4 Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	II-25
Tabel 2. 5 Research GAP.....	II-32
Tabel 4. 1 Jarak Antar Halte Rute Berangkat .....	IV-1
Tabel 4. 2 Jarak Antar Halte Kepulangan.....	IV-2
Tabel 4. 3 Kesesuaian Tempat perhentian Biskita Koridor 2 (Keberangkatan) .....	IV-4
Tabel 4. 4 Kesesuaian Tempat perhentian Biskita Koridor 2 (Kepulangan) .....	IV-5
Tabel 4. 5 Rata-Rata Faktor Muat (Load Factor) .....	IV-7
Tabel 4. 6 Waktu Antara (Headway) Pukul 04.30 – 08.42.....	IV-8
Tabel 4. 7 Waktu Antara (Headway) Pukul 12.41-15.26 .....	IV-9
Tabel 4. 8 Perbandingan Kinerja .....	IV-10
Tabel 4. 9 Uji Validitas Dimensi <i>Tangible</i> /Bentuk Fisik (Kepentingan ) .....	IV-12
Tabel 4. 10 Uji Validitas Dimensi Reability / Kehandalan (Kepentingan ) .....	IV-13
Tabel 4. 11 Uji Validitas Dimensi Responsiveness / Daya Tanggap (Kepentingan ) .....	IV-13
Tabel 4. 12 Uji Validitas Dimensi Assurance / Jaminan (Kepentingan ) .....	IV-14
Tabel 4. 13 Uji Validitas Dimensi Empathy / Empati (Kepentingan ) .....	IV-14
Tabel 4. 14 Uji Validitas Dimensi Tangible / Bentuk Fisik (Kinerja).....	IV-15
Tabel 4. 15 Uji Validitas Dimensi Reability / Kehandalan (Kinerja).....	IV-15
Tabel 4. 16 Uji Validitas Dimensi Responsiveness / Daya Tangggap (Kinerja).....	IV-16
Tabel 4. 17 Uji Validitas Dimensi Assurance / Jaminan (Kinerja) .....	IV-16

Tabel 4. 18 Uji Validitas Dimensi Empathy / Empati (Kinerja) .....	IV-17
Tabel 4. 19 Uji Reabilitas (Kepentingan) .....	IV-18
Tabel 4. 20 Uji Reabilitas (Kinerja).....	IV-18
Tabel 4. 21 Jenis Kelamin Responden.....	IV-19
Tabel 4. 22 Usia Responden .....	IV-20
Tabel 4. 23 Pekerjaan Responden.....	IV-21
Tabel 4. 24 Gap Servqual Score Seluruh Dimensi .....	IV-22
Tabel 4. 25 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Dimensi Tangible (Bentuk Fisik) .....	IV-24
Tabel 4. 26 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Dimensi Reability (Kehandalan) .....	IV-25
Tabel 4. 27 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) .....	IV-26
Tabel 4. 28 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Dimensi Assurance (Jaminan) .....	IV-27
Tabel 4. 29 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pelayanan Dimensi Empathy (Empati)..	IV-28
Tabel 4. 30 Rata-Rata Keseluruhan Perhitungan Tingkat Kesesuaian .....	IV-29
Tabel 4. 31 Rekapitulasi perhitungan MIS dan MSS .....	IV-33
Tabel 4. 32 Rekapitulasi Perhitungan WF .....	IV-35
Tabel 4. 33 Rekapitulasi Perhitungan WS .....	IV-36