

TUGAS AKHIR

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG ARMADA “APTB” (ANGKUTAN PERBATASAN TERINTERGRASI BUSWAY) SEBAGAI SOLUSI PENDUKUNG ARMADA TRANSJAKARTA PADA TRAYEK 04 (CIPUTAT – JAKARTA KOTA)

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



Disusun oleh :

NAMA : ARIF RACHMAN

NIM : 41113120003

**UNIVERSITAS MERCUBUANA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
2015**

TUGAS AKHIR

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG ARMADA “APTB” (ANGKUTAN PERBATASAN TERINTERGRASI BUSWAY) SEBAGAI SOLUSI PENDUKUNG ARMADA TRANSJAKARTA PADA TRAYEK 04 (CIPUTAT – JAKARTA KOTA)

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





Disusun oleh :

NAMA : ARIF RACHMAN

NIM : 41113120003

**UNIVERSITAS MERCUBUANA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
2015**

	LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SARJANA PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

Semester : Genap

Tahun Akademik : 2014/2015

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 : Evaluasi Tingkat Kepuasan Penumpang Armada APTB (Angkutan Perbatasan Terintegrasi Busway) Sebagai Solusi Pendukung Armada Transjakarta pada Trayek 04 (Ciputat – Jakarta Kota)

Disusun oleh :

Nama : Arif Rachman

NIM : 41113120003

Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil

Telah diajukan dan dinyatakan LULUS pada Sidang Sarjana Tanggal, 19 Juni 2015.

Pembimbing



Ir. Alizar, MT.

Jakarta, Juni 2015

Mengetahui,
Ketua Penguji



Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, PG. DIP. (Eng).

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Sipil



Ir. Mawardi Amin, MT.

LEMBAR PERNYATAAN

	LEMBAR PERNYATAAN SIDANG SARJANA PRODI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arif Rachman
Nomor Induk Mahasiswa : 41113120003
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 benar maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar kesarjanaan saya.

MERCU BUANA

Jakarta, 06 Juni 2015

Yang memberikan pernyataan



Arif Rachman

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan taufik-Nya penyusun dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan baik.

Laporan Tugas akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat bagi mahasiswa Universitas Mercu Buana, Jakarta untuk menyelesaikan Program Studi Strata-1 (S-1).

Penyusunan laporan Tugas Akhir ini bertujuan sebagai pemantapan aplikasi teori dalam bidang teknik maupun non teknik bagi mahasiswa Universitas Mercu Buana, Jakarta sebelum benar-benar terjun ke dunia kerja.

Selama penyusunan laporan Tugas Akhir ini penyusun mendapat dukungan baik moril maupun materiil yang sangat berarti dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan penuh rasa hormat penyusun ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ir. Mawardi Amin, MT. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Ir. Alizar, MT. selaku Dosen Pembimbing penyusunan Laporan Tugas Akhir.
3. Seluruh dosen, staf dan karyawan Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Mercu Buana, atas jasa-jasanya selama penyusun menuntut ilmu.
4. Orang tua dan kakak yang selalu mendoakan penyusun, mencurahkan perhatiannya serta dukungan moral, spiritual dan finansial selama ini.

5. Willie Hade Santoso, Agus Imam Hamdhani, Utami Sutjitraningdyah sebagai rekan-rekan kelas Rekayasa Gempa yang telah memberi dukungan selama ini.
6. Yosie Malinda sebagai rekan pemberi inspirasi dan referensi ilmiah terkait penyusunan Tugas Akhir.
7. Ulfa Hafizdya, Agus Susanto, Meli Agustini, Kunarso, Imam Baehaqi, dan seluruh rekan - rekan mahasiswa Teknik Sipil, khususnya angkatan 2013 yang telah banyak memberi semangat dan selalu berjuang bersama-sama.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penyusun baik secara langsung maupun tidak dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Akhir kata dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penyusun akan berusaha semaksimal mungkin diwaktu yang akan datang. Penyusun sangat mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun untuk penyempurnaan laporan Tugas Akhir ini, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Juni 2015

Penyusun

Arif Rachman

41113120003

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1. Latar Belakang	I-1
1.2. Rumusan Masalah	I-2
1.3. Tujuan Penulisan	I-2
1.4. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	I-3
1.4.1 Ruang Lingkup Penelitian	I-3
1.4.2 Batasan Masalah	I-3
1.5. Sistematika Penulisan	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1. Tinjauan Umum	II-1
2.2. Teori Dasar	II-1

2.2.1. Konsep Service Quality (Servqual)	II-6
2.2.2. Pemetaan Penilaian Kualitas Pelayanan (Servqual)	II-6
2.3. Validitas dan Reabilitas	II-9
2.3.1. Validitas	II-9
2.3.2. Realibilitas	II-9
2.4. Chi - Square	II-10
2.5. Permasalahan Angkutan Umum (Bus APTB)	II-11
2.6. Perangkat Transportasi Bus APTB Trayek 04	II-12
2.6.1. Sarana	II-12
2.6.2. Prasarana	II-12
2.6.3. Pengoperasian Bus APTB	II-16
2.6.3.1. Waktu Operasi	II-16
2.6.3.2. Tarif	II-16
2.6.4. Kinerja Bus APTB	II-17
BAB III METODOLOGI	III-1
3.1. Tinjauan Umum	III-1
3.2. Metodologi Perencanaan	III-1
3.2.1 Survey Pendahuluan	III-2
3.2.2 Identifikasi / Evaluasi Masalah	III-3
3.2.3 Studi Pustaka	III-3
3.2.4 Identifikasi Kebutuhan Data	III-3
3.2.4.1 Data Primer	III-4
3.2.4.2 Data Sekunder	III-4

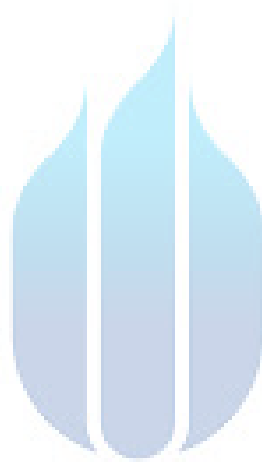
3.2.5	Pengumpulan Data	III-4
3.2.5.1	Tahapan Persiapan	III-5
3.2.5.2	Tahapan Pengumpulan Data	III-5
3.2.5.2.1	Metode Literatur	III-6
3.2.5.2.2	Model Wawancara	III-6
3.2.5.2.2	Model Observasi / Survey	III-6
3.2.6	Pengolahan dan Analisis Data	III-6
3.2.7	Analisis dan Pembahasan	III-7
3.2.8	Kesimpulan / Penutup	III-7
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	IV-1
4.1.	Kondisi Umum	IV-1
4.2.	Data Kinerja APTB	IV-3
4.3.	Data Responden	IV-5
4.4.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	IV-18
4.4.1	Uji Validitas	IV-18
4.4.2	Uji Reliabilitas (Reliability)	IV-23
4.3.	Pembahasan	IV-27
4.3.1	Analisa Kualitas Pelayanan	IV-27
4.3.2	Perhitungan Penilaian Responden	IV-33
4.3.3	Profil Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Diagram Kartesius	IV-50

BAB V PENUTUP	V-1
5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran	V-7

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

LEMBAR ASISTENSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Dimensi Kendaraan City Bus (CB).....	II-5
Gambar 2.2 Diagram Pemetaan Penialain Servqual	II-7
Gambar 2.3 Bus APTB Trayek 04 (Ciputat – Jakarta Kota)	II-13
Gambar 2.4 Interior Bus APTB Trayek 04	II-13
Gambar 2.5 Peta Trayek Bus APTB 04 (Ciputat – Jakarta Kota)	II-15
Gambar 3.1. Bagan Alir Metode Penelitian	III-2
Gambar 4.1 Armada Bus APTB trayek Ciputat – Jakarta Kota	IV-1
Gambar 4.2 Interior Armada Bus APTB trayek Ciputat – Jakarta Kota	IV-1
Gambar 4.3 Prasarana Pendukung Armada APTB (Halte UIN – Ciputat).....	IV-2
Gambar 4.4 Prasarana Pendukung Armada APTB (Halte Busway Karet).....	IV-2
Gambar 4.5 Peta Rute APTB trayek 04 Ciputat – Jakarta Kota	IV-3
Gambar 4.6 Diagram Data Pribadi Responden dari Segi Gender.....	IV-6
Gambar 4.7 Diagram Data Responden dari Segi Umur.....	IV-8
Gambar 4.8 Diagram Data Responden dari Pendidikan	IV-9
Gambar 4.9 Diagram Data Responden dari Pekerjaan	IV-11
Gambar 4.10 Diagram Data Responden dari Segi Intensitas Menggunakan APTB.....	IV-12
Gambar 4.11 Diagram Data Responden dari Segi Mengetahui Layanan APTB.....	IV-15
Gambar 4.12 Diagram Data Responden dari Alasan Menggunakan APTB....	IV-16
Gambar 4.13 Diagram Kartesius	IV-52

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jadwal Keberangkatan Bus APTB Trayek 04 dari Terminal Ciputat..IV-4	
Tabel. 4.2 Data pribadi responden dari segi gender	IV-6
Tabel. 4.3 Data pribadi responden dari segi umur	IV-7
Tabel. 4.4 Data pribadi responden dari segi pendidikan.....	IV-9
Tabel. 4.5 Data Pribadi Responden dari Segi Pekerjaan	IV-10
Tabel. 4.6 Data Pribadi Responden dari Segi Intensitas Menggunakan Bus APTB.....	IV-12
Tabel. 4.7 Data Pribadi Responden dari Segi Mengetahui Jasa Layanan Bus APTB	IV-14
Tabel. 4.8 Data Pribadi Responden dari Segi Alasan Menggunakan Bus APTB.....	IV-16
Tabel 4.9 Tabel Korelasi antara Tingkat Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan..IV-17	
Tabel 4.10 Tabel Korelasi antara Tingkat Kualitas dengan Tingkat Kepuasan...IV-17	
Tabel 4.11 Tabel Korelasi antara Tingkat Fasilitas dengan Tingkat Kepuasan.. .IV-18	
Tabel. 4.12 Hasil Uji Validitas Tingkat Pelayanan	IV-19
Tabel. 4.13 Hasil Uji Validitas pada Tingkat Kualitas	IV-20
Tabel. 4.14 Hasil Uji Validitas pada Tingkat Fasilitas	IV-21
Tabel. 4.15 Hasil Uji Validitas pada Tingkat Kepuasan	IV-22
Tabel 4.20 Spesifikasi Kualitas Pelayanan Penumpang	IV-26
Tabel 4.21 Spesifikasi Tingkat Kualitas	IV-28
Tabel 4.22 Spesifikasi Tingkat Fasilitas	IV-29
Tabel 4.23 Spesifikasi Tingkat Kepuasan.....	IV-31
Tabel. 4.24 Tingkat Pelayanan (Tangible).....	IV-32

DAFTAR TABEL

Tabel. 4.25 Tingkat Pelayanan (Reliability)	IV-33
Tabel. 4.26 Tingkat Pelayanan (Responsive)	IV-34
Tabel. 4.27 Tingkat Pelayanan (Assurance)	IV-35
Tabel. 4.28 Tingkat Pelayanan (Empathy)	IV-36
Tabel. 4.29 Tingkat Kualitas (Tangible).....	IV-37
Tabel. 4.30 Tingkat Kualitas (Reliability)	IV-38
Tabel. 4.31 Tingkat Kualitas (Responsive)	IV-38
Tabel. 4.32 Tingkat Kualitas (Assurance)	IV-39
Tabel. 4.33 Tingkat Kualitas (Empathy)	IV-40
Tabel. 4.34 Tingkat Fasilitas (Tangible).....	IV-41
Tabel. 4.35 Tingkat Fasilitas (Reliability).....	IV-42
Tabel. 4.36 Tingkat Fasilitas (Responsive).....	IV-43
Tabel. 4.37 Tingkat Fasilitas (Assurance)	IV-43
Tabel. 4.38 Tingkat Fasilitas (Empathy)	IV-44
Tabel. 4.39 Tingkat Kepuasan (Tangible).....	IV-45
Tabel. 4.40 Tingkat Kepuasan (Reliability).....	IV-46
Tabel. 4.41 Tingkat Kualitas (Responsive)	IV-47
Tabel. 4.42 Tingkat Kualitas (Assurance)	IV-47
Tabel. 4.43 Tingkat Kualitas (Empathy)	IV-48
Tabel 4.44 Tabel Rekap Nilai Mean (rata-rata) berdasarkan Tingkat Penilaian Responden.....	IV-50