



**ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TRANS METRO PASUNDAN
BANDUNG RAYA KORIDOR 2 BERDASARKAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)**

TUGAS AKHIR

**UNIVERSITAS
MUHAMMAD GIBBRAN MADANI
MERCU BUANA
NIM. 41121110065**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**



**ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TRANS METRO PASUNDAN
BANDUNG RAYA KORIDOR 2 BERDASARKAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)**

TUGAS AKHIR

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

Nama : Muhammad Gibbran Madani

NIM : 41121110065

Pembimbing : Ir. Muhammad Isradi, ST., MT., Ph.D

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2024

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Gibbran Madani
NIM : 41121110065
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Pelayanan Trans Metro Pasundan Bandung Raya Koridor 2 Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)

Menyatakan bahwa Skripsi 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 Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 2 Maret 2024



Muhammad Gibbran Madani

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Muhammad Gibbran Madani
NIM : 41121110065
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Pelayanan Trans Metro Pasundan Bandung Raya Koridor 2 Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)

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

Disahkan oleh:

Pembimbing : Ir. Muhammad Isradi, ST, MT, Ph.D.
NIDN : 0318087206
Ketua Penguji : Mukhlisya Dewi Ratna Putri, MT.
NIDN : 0315098904
Penguji 1 : Ir. Muhammad Isradi, ST, MT, Ph.D.
NIDN : 0318087206
Penguji 2 : Nabila, ST, MT.
NIDN : 0327068804

Tanda Tangan



Jakarta, 29 Februari 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil



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



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Sipil pada Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik
3. Sylvia Indriany, ST., MT selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil
4. Muhammad Isradi, ST, MT. Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
5. Mukhlisya Dewi Ratna Putri, MT dan Nabila, ST, MT Dosen Penguji Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya.
6. Keluarga saya yang telah memberikan dukungan baik secara materil dan moral.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 2 Maret 2024

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Muhammad Gibbran Madani
NIM : 41121110065
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Pelayanan Trans Metro Pasundan Bandung Raya Koridor 2 Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)

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 Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 2 Maret 2024



Muhammad Gibbran Madani

ABSTRAK

Nama : Muhammad Gibbran Madani
NIM : 41121110065
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Pelayanan Trans Metro Pasundan Bandung Raya Koridor 2 Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)
Pembimbing : Muhammad Isradi, ST, MT. Ph.D

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kinerja operasional dan kepuasan pengguna Transportasi Metro Pasundan Bandung Raya Koridor 2, serta mengidentifikasi kondisi pelayanan berdasarkan standar *World Bank* dan Peraturan Menteri No. 29 Tahun 2015. Sampel sebanyak 105 responden dipilih dari populasi 369.320 penumpang Trans Metro Pasundan Koridor 2 menggunakan rumus slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *load factor* dan *travel time* sesuai standar, namun beberapa *load factor* belum memenuhi standar. Prioritas peningkatan kepuasan penumpang meliputi penyediaan fasilitas di shelter/halte, ketersediaan Poll, dan lainnya. *Customer Satisfaction Index* sebesar 73.078 menunjukkan kepuasan penumpang berada dalam kategori "Puas" terhadap pelayanan.

Kata Kunci: Trans Metro Pasundan, Indeks Performance Analysis, *Customer Satisfaction Index*, Kinerja, Kepuasan.

ABSTRACT

Name : Muhammad Gibbran Madani
NIM : 41121110065
Study Program : Teknik Sipil
Title Thesis : Analisis Tingkat Pelayanan Trans Metro Pasundan Bandung Raya Koridor 2 Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)
Counsellor : Muhammad Isradi, ST, MT. Ph.D

The aim of this study is to assess the operational performance and user satisfaction of the Trans Metro Pasundan Bandung Raya Corridor 2 transportation system, as well as to identify service conditions based on World Bank standards and Ministerial Regulation No. 29 of 2015. A sample of 105 respondents was selected from a population of 369,320 Trans Metro Pasundan Corridor 2 passengers using the Slovin's formula. The research findings indicate that the load factor and travel time meet the standards, although some load factors do not meet the criteria. Priorities for improving passenger satisfaction include providing facilities at shelters/stops, availability of polls, among others. The Customer Satisfaction Index of 73.078 suggests that passengers are "Satisfied" with the service performance.

Keywords: Trans Metro Pasundan, Indeks Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Satisfaction, Performance.

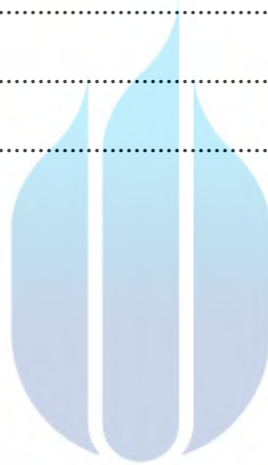
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-2
1.3 Perumusan Masalah	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-3
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah	I-3
1.7 Sistematika Penulisan	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Gambaran Umum	II-1
2.2 Kinerja Angkutan Umum	II-4

2.2.1	Faktor Muat (<i>Load factor</i>)	II-5
2.2.2	Kapasitas Kendaraan	II-6
2.2.3	Waktu Tempuh (<i>Travel time</i>) dan <i>Headway</i>	II-6
2.3	Trans Metro Pasundan	II-7
2.4	Pengolahan Data	II-9
2.4.1	Populasi	II-9
2.4.2	Sampel	II-9
2.4.3	Kuisisioner	II-9
2.4.4	Uji Validitas	II-10
2.4.5	Uji Reliabilitas	II-11
2.4.6	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	II-12
2.4.7	<i>Customer Satisfaction Indeks (CSI)</i>	II-16
2.4.8	Standar Pelayanan Minimal	II-17
2.5	Tabel Penelitian Terdahulu	II-17
2.6	Analisis Gap	II-20
2.7	Kerangka Berfikir	II-24
BAB III METODE PENELITIAN		III-1
3.1	Diagram Alir Penelitian	III-1
3.2	Studi Observasi	III-2
3.3	Pengumpulan Data	III-3
3.4	Rekapitulasi Data	III-4
3.5	Pengolahan Data	III-4
3.6	Hasil dan Pembahasan	III-5
3.7	Tempat dan Waktu Penelitian	III-5
3.8	Populasi dan Instrument Penelitian	III-7

BAB IV HASIL DAN ANALISIS	IV-1
4.1 Profil Trans Metro Pasundan Koridor 2	IV-1
4.2 Kebutuhan Sampel	IV-2
4.3 Karakteristik Umum Responden	IV-2
4.3.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden	IV-3
4.3.2 Distribusi Usia Responden	IV-3
4.3.3 Distribusi Frekuensi Perjalanan Responden	IV-4
4.3.4 Distribusi Maksud Perjalanan Responden	IV-4
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Data	IV-5
4.4.1 Uji Validitas Data	IV-5
4.4.2 Uji Reliabilitas Data	IV-10
4.5 Perhitungan Kinerja Trans Metro Pasundan Koridor 2	IV-14
4.5.1 Perhitungan <i>Load factor</i>	IV-14
4.5.1.1 Perhitungan <i>Load factor</i> Poll A Pukul 06.30	IV-16
4.5.1.2 Perhitungan <i>Load factor</i> Poll A Pukul 11.30	IV-20
4.5.1.3 Perhitungan <i>Load factor</i> Poll A Jam Pukul 15.30	IV-22
4.5.1.4 Perhitungan <i>Load factor</i> Poll B Jam Pukul 06.30	IV-26
4.5.1.5 Perhitungan <i>Load factor</i> Poll B Pukul 11.30	IV-31
4.5.1.6 Perhitungan <i>Load factor</i> Poll B Pukul 15.30	IV-33
4.5.1.7 Rekapitulasi <i>Load factor</i> Rata-Rata Poll A dan Poll B	IV-37
4.5.2 Perhitungan <i>Travel time</i>	IV-39
4.5.3 Perhitungan <i>Headway</i>	IV-41
4.6 Analisis Kepuasan dan Harapan	IV-45
4.6.1 Penilaian Tingkat Kepuasan Pelayanan TMP Koridor 2	IV-46
4.6.2 Penilaian Tingkat Harapan Pelayanan TMP Koridor 2	IV-50

4.6.3	Tingkat Kesesuaian Pelayanan TMP Koridor 2.....	IV-53
4.7	Analisis Kuadran Menggunakan Metode <i>Indeks Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan Trans Metro Pasundan Koridor 2.....	IV-58
4.8	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> Terhadap Pelayanan Trans Metro Pasundan Koridor 2.....	IV-62
4.9	Rekapitulasi Hasil Perhitungan.....	IV-62
BAB V PENUTUP		V-1
5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA		PUSTAKA-1
LAMPIRAN		LAMPIRAN-1



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Ilustrasi <i>Headway</i> Kendaraan.....	II-7
Gambar 2. 2 Trans Metro Pasundan.....	II-8
Gambar 2. 3 Halte Trans Metro Pasundan	II-8
Gambar 2. 4 Diagram Kartesius Analisis Harapan dan Kepuasan.....	II-15
Gambar 3. 1 Diagram Alir.....	III-1
Gambar 3. 2 Pengisian Kuisisioner oleh Responden di Trans Metro Pasundan Koridor...	III-3
Gambar 3. 3 Peta Rute Trans Metro Pasundan Koridor 2.....	III-6
Gambar 4.1 Tempat Pemberhentian Trans Metro Pasundan Koridor 2	IV-1
Gambar 4. 2 Karakteristik Penumpang Trans Metro Pasundan Koridor 2 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV-3
Gambar 4. 3 Karakteristik Penumpang Trans Metro Pasundan Koridor 2 Berdasarkan Usia	IV-3
Gambar 4. 4 Karakteristik Penumpang Trans Metro Pasundan Koridor 2 Berdasarkan Frekuensi Perjalanan.....	IV-4
Gambar 4. 5 Karakteristik Penumpang Trans Metro Pasundan Koridor 2 Berdasarkan Maksud Perjalanan.....	IV-5
Gambar 4. 6 Pengambilan Data <i>Load factor</i> di Lapangan.....	IV-15
Gambar 4. 7 Barcode Pengisian Kuisisioner Online	IV-45
Gambar 4. 8 Penjelasan Tujuan dan Cara Pegisian Kuisisioner	IV-46
Gambar 4. 9 Diagram Kartesius IPA Pelayanan TMP Koridor 2	IV-59

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Standarisasi Pelayanan Angkutan Umum Penumpang di Daerah Perkotaan....	II-2
Tabel 2. 2	Kriteria Indikator Kinerja Pelayanan Angkutan Umum <i>World Bank</i>	II-5
Tabel 2. 3	Kapasitas Kendaraan Angkutan Umum	II-6
Tabel 2. 4	Pedoman Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi	II-11
Tabel 2. 5	Presentase Tingkat Kesesuaian	II-14
Tabel 2. 6	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i>	II-17
Tabel 2. 7	Penelitian Terdahulu	II-18
Tabel 2. 8	Research Gap	II-21
Tabel 3. 1	Atribut Pertanyaan Kusiner Terhadap Pelayanan TMP Koridor 2.....	III-7
Tabel 4. 1	Hasil Uji Validitas Pelayanan TMP Koridor 2.....	IV-6
Tabel 4. 2	Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan TMP Koridor 2.....	IV-11
Tabel 4. 3	<i>Load factor</i> Poll A Pukul 06.30 Tanggal 23 Mei 2023.....	IV-16
Tabel 4. 4	<i>Load factor</i> Poll A Pukul 06.30 Tanggal 24 Mei 2023.....	IV-17
Tabel 4. 5	<i>Load factor</i> Poll A Pukul 06.30 Tanggal 25 Mei 2023.....	IV-19
Tabel 4. 6	<i>Load factor</i> Poll A Pukul 11.30 Tanggal 8 Juni 2023.....	IV-21
Tabel 4. 7	<i>Load factor</i> Poll A Pukul 15.30 Tanggal 23 Mei 2023.....	IV-22
Tabel 4. 8	<i>Load factor</i> Poll A Pukul 15.30 Tanggal 24 Mei 2023.....	IV-24
Tabel 4. 9	<i>Load factor</i> Poll A Pukul 15.30 Tanggal 25 Mei 2023.....	IV-25
Tabel 4. 10	<i>Load factor</i> Poll B Pukul 06.30 Tanggal 23 Mei 2023.....	IV-27
Tabel 4. 11	<i>Load factor</i> Poll B Pukul 06.30 24 Mei 2023.....	IV-28
Tabel 4.12	<i>Load factor</i> Poll B Pukul 06.30 Tanggal 25 Mei 2023.....	IV-30
Tabel 4. 13	<i>Load factor</i> Poll B Pukul 11.30 Tanggal 7 Juni 2023.....	IV-31
Tabel 4. 14	<i>Load factor</i> Poll B Pukul 15.30 23 Mei 2023.....	IV-33
Tabel 4. 15	<i>Load factor</i> Poll B Pukul 15.30 Tanggal 24 Mei 2023.....	IV-34
Tabel 4. 16	<i>Load factor</i> Poll B Pukul 15.30 Tanggal 25 Mei 2023.....	IV-36
Tabel 4. 17	Rekapitulasi <i>Load factor</i> Rata-Rata.....	IV-38

Tabel 4. 18 <i>Travel time</i> TMP Koridor 2.....	IV-39
Tabel 4. 19 Hasil Perhitungan <i>Headway</i> Poll A Tanggal 2 Juli 2023.....	IV-41
Tabel 4. 20 Hasil Perhitungan <i>Headway</i> Poll A Tanggal 3 Juli 2023.....	IV-42
Tabel 4. 21 Hasil Perhitungan <i>Headway</i> Poll B Tanggal 2 Juli 2023.....	IV-43
Tabel 4. 22 Hasil Perhitungan <i>Headway</i> Poll B Tanggal 3 Juli 2023.....	IV-44
Tabel 4. 23 Penilaian Tingkat Kepuasan Pelayanan TMP Koridor 2.....	IV-47
Tabel 4. 24 Penilaian Tingkat Harapan Pelayanan TMP Koridor 2.....	IV-50
Tabel 4. 25 Penilaian Tingkat Kesesuaian Pelayanan TMP Koridor 2.....	IV-54
Tabel 4. 26 Urutan Prioritas Peningkatan Layanan TMP Koridor 2.....	IV-57
Tabel 4. 27 Perhitungan CSI Pelayanan TMP Koridor 2.....	IV-64
Tabel 4. 28 Rekapitulasi Kinerja, IPA, dan CSI TMP 2.....	IV-66

