

TUGAS AKHIR



**ANALISIS KINERJA DAN KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP MODA
TRANSPORTASI MIKROTRANS JAK LINGKO
(PURI KEMBANGAN - KALIDERES)**

Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata (S1)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Disusun Oleh :
Arifin
41116110086

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2021**

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

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 Kepuasan Pelayanan Terhadap Moda Transportasi Mikrotrans Jak Lingko (Puri Kembangan - Kalideres)

Disusun oleh :

Nama : Arifin
NIM : 41116110086
Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan **LULUS** pada sidang sarjana :

Tanggal : 31 Mei 2021

Mengetahui

Pembimbing Tugas Akhir

Ketua Penguji



Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Pg.Dipl.Eng.IPM.



Mukhlisya Dewi Ratna Putri, M.T.

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Ir. Sylvia Indriany, M.T.

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

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arifin
Nomor Induk Mahasiswa : 41116110086
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 kesarjanaan saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat di pertanggung jawabkan sepenuhnya.

Jakarta, 3 Juni 2021

Yang memberikan pernyataan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA


.....
ARIFIN

ABSTRAK

Judul : Analisis Kinerja Dan Kepuasan Pelayanan Terhadap Moda Transportasi Mikrotrans Jak Lingko (Puri Kembangan – Kalideres), Nama : Arifin, NIM : 41116110086, Dosen Pembimbing : Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Pg. Dipl. Eng. IPM.

Mikrotrans Jak Lingko 50 merupakan angkutan umum dengan rute yang terhubung dengan beberapa transportasi umum lainnya mulai dari stasiun kereta, halte transjakarta, dan angkutan umum lainnya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana persepsi kepuasan penumpang terhadap pelayanan dan atau tanggapan dari pengguna Angkutan Jak Lingko 50 dan Tingkat kinerja dalam mengoperasikan adalah hal utama yang perlu diketahui.

Penelitian ini menggunakan dua teknik pengumpulan data yakni data primer yang berasal dari hasil pengumpulan kuesioner dengan melibatkan 100 responden yang merupakan penumpang Angkutan Jak Lingko 50 dan data sekunder berupa data teknis mengenai kinerja layanan angkutan Jak Lingko. Metode analisis yang digunakan yakni Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat rata-rata kinerja angkutan Jak Lingko 50 memiliki bobot rata – rata 4.02 dan rata – rata tingkat kepuasan penumpang yaitu cukup baik dengan bobot rata - rata 3,92 dari skor tertinggi 5. Sedangkan kemampuan pengguna untuk membeli kartu Jak Lingko dikatakan mampu karena sebanyak 97 orang menganggap harga tiket murah/layak.

Kata Kunci : Jak Lingko, Kinerja dan Kepuasan Importance Prefomance Analysis, Servqual.

ABSTRACT

Mikrotrans Jak Lingko 50 is a public transportation with routes connected to several other public transportations ranging from train stations, transjakarta stops, and other public transportation. The purpose of this study is to find out how the perception of passenger satisfaction with service and or response from users of Jak Lingko Transport 50 and the level of performance in operating is the main thing to know.

This study used two data collection techniques, namely primary data derived from the results of the collection of questionnaires involving 100 respondents who are passengers of Jak Lingko 50 Transport and secondary data in the form of technical data on the performance of Jak Lingko transportation services. Analysis method used is Servqual and Importance Performance Analysis (IPA)

The results showed that the average performance of Jak Lingko 50 transport has an average weight - an average of 4.02 and an average passenger satisfaction level is quite good with an average weight of 3.92 out of the highest score of 5. While the ability of users to buy Jak Lingko cards is said to be capable because as many as 97 people consider the ticket price cheap / decent.

Keywords: Jak Lingko, Performance and Satisfaction Importance Prefomance Analysis, Servqual.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan yang maha kuasa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi S1 pada jurusan Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam Tugas Akhir ini, penulis akan membahas mengenai “Analisis Kinerja Dan Kepuasan Pelayanan Terhadap Moda Transportasi Mikrotrans Jak Lingko (Puri Kembangan – Kalideres)”. Dalam menyelesaikan Tugas Akhir, penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak baik dari segi informasi maupun masukan yang membangun. terselesaikannya Tugas akhir ini tak luput dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang terlibat. Oleh karena itu saya menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Acep Hidayat, ST., MT selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Pg. Dipl. Eng. IPM. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Para Dosen dan Staf Karyawan Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana
4. Kedua Orang Tua tercinta yang senantiasa selalu membimbing, mendoakan serta mendukung saya.
5. Mas Eko yang selalu mengingatkan saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Teman dekat saya Rahma, Fardy, dan , Ardimas yang telah membantu dalam proses pengambilan data, sampai pada pengelolaan data.
7. Serta kawan-kawan seperjuangan dalam menyelesaikan tugas akhir

Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat diterima. Terima kasih.

Jakarta, 3 Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang	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 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	I-4
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Pengertian Transportasi.....	II-1
2.2 Pengertian dan Peran Angkutan Umum Penumpang (AUP)	II-1
2.3 Evolusi Moda Angkutan Umum.....	II-2
2.4 Pengertian Pelayanan	II-3
2.5 Kualitas Pelayanan Angkutan Umum	II-3
2.5.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan.....	II-5
2.5.2 Metode Pengukuran Kepuasan	II-5
2.6 Kinerja Angkutan Umum	II-6
2.6.1 Standar Pelayanan Minimal Ditjen Perhubungan Darat.....	II-10
2.7 Teknik Sampling	II-12
2.7.1 <i>Service Quality</i>	II-12
2.7.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	II-13
2.7.3 Uji Chi-Square.....	II-17
2.7.4 Kerangka Berpikir	II-18
2.8 Studi Terdahulu.....	II-19

2.9	Research Gap	II-22
BAB III METODE PENELITIAN		III-1
3.1	Umum.....	III-1
3.2	Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	III-1
3.3	Diagram Alir Penelitian	III-1
3.4	Persiapan Survei.....	III-3
3.5	Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	III-4
3.5.1	Data Primer.....	III-4
3.5.2	Data Sekunder	III-5
3.6	Pengolahan Data dan Analisa Data	III-6
3.6.1	Analisis Kinerja dan Pelayanan.....	III-7
3.6.2	Importance Perfomance Analisis (IPA).....	III-7
3.6.3	Chi Kuadrat	III-9
BAB IV PEMBAHASAN		IV-1
4.1	Analisis Karakteristik Responden.....	IV-1
4.2	Faktor Muat (<i>Load Factor</i>) pada jam sibuk.....	IV-4
4.2.1	Kecepatan perjalanan.....	IV-5
4.2.2	Waktu antara (<i>headway</i>) dan Frekuensi	IV-6
4.2.3	Waktu Pelayanan.....	IV-7
4.2.4	Jumlah Kendaraan yang Beroperasi	IV-8
4.2.5	Waktu Tunggu Penumpang	IV-8
4.2.6	Awal dan Akhir Perjalanan	IV-8
4.3	Pembahasan.....	IV-9
4.4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	IV-10
4.4.1	Uji Validitas.....	IV-10
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	IV-12
4.5	Analisis Tingkat Kinerja dan Kepuasan Penumpang.....	IV-12
4.5.1	Tingkat Kinerja dan Kepuasan	IV-13
4.5.2	Pengujian Kuadran dengan Uji Chi Square.....	IV-19
4.6	Analisis Kinerja Operasional dengan Hasil Penilaian Responden.....	IV-25
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		V-1
5.1	Kesimpulan.....	V-1
5.2	Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA		Pustaka-1
LAMPIRAN.....		Lampiran_1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Lokasi Rute Jak Lingko	I-4
Gambar 2. 1 Diagram Cartesius “Importance – Performance Analysis”	II-16
Gambar 2. 2 Diagram Kerangka Berpikir Sumber : Hasil Penelitian.....	II-18
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian	III-2
Gambar 3. 2 Lokasi Rute Kali deres – Puri Kembangan.....	III-5
Gambar 3. 3 Diagram Alir IPA (Importance Perfomance Analysis).....	III-8
Gambar 4. 1 Grafik Diagram Kartesius	IV-18



DAFTAR TABEL

Tabel 2 . 1 Standar Pelayanan Angkutan Umum.....	II-10
Tabel 2 . 2 Standar Pelayanan menurut Ditjen Perhubungan Darat	II-11
Tabel 2 . 3 Kriteria Penilaian	II-11
Tabel 2 . 4 Penilaian Kinerja dan Pelayanan Jak Lingko	II-13
Tabel 2 . 5 Penilaian Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Skala Likert.....	II-14
Tabel 2 . 6 Studi Terdahulu	II-19
Tabel 2 . 7 Research GAP.....	II-22
Tabel 4. 1 Data Frekuensi Perjalanan Responden	IV-1
Tabel 4. 2 Data Jenis Kelamin dan Tingkat Pendidikan Responden	IV-1
Tabel 4. 3 Usia Responden	IV-2
Tabel 4. 4 Pekerjaan Responden.....	IV-2
Tabel 4. 5 Pendapatan per bulan Responden	IV-3
Tabel 4. 6 Harga Menurut Responden	IV-3
Tabel 4. 7 Tanggungan Keluarga.....	IV-4
Tabel 4. 8 Data Jumlah Naik Turun Penumpang Pagi.....	IV-4
Tabel 4. 9 Data Jumlah Naik Turun Penumpang Sore	IV-5
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Kecepatan Perjalanan	IV-6
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Headway Hari senin	IV-6
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Headway Hari senin	IV-7
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Headway dan Frekuensi Keseluruhan.....	IV-7
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Waktu Tunggu.....	IV-8
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Penilaian Angkutan Jak Lingko 50	IV-9
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validasi Kinerja (X).....	IV-11
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validasi Variabel Kepuasan (Y)	IV-11
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas.....	IV-12
Tabel 4. 19 Rekapitulasi Tingkat Kinerja (X) dan Tingkat Kepuasan (Y).....	IV-13
Tabel 4. 20 Total Skor Jawaban Responden X dan Y	IV-17
Tabel 4. 21 Keterangan dari kuadran A,B,C, dan D.....	IV-19
Tabel 4. 22 Rata – rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran A	IV-20
Tabel 4. 23 Rata – rata Tingkat Kepuasan Pada Kuadran A	IV-20
Tabel 4. 24 Perhitungan X2 Untuk Kuadran A	IV-20
Tabel 4. 25 Rata – rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran B	IV-21
Tabel 4. 26 Rata – rata Tingkat Kepuasan Pada Kuadran B.....	IV-21

Tabel 4. 27 Perhitungan X2 Untuk Kuadran B.....	IV-22
Tabel 4. 28 Rata – rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran C	IV-23
Tabel 4. 29 Rata – rata Tingkat Kepuasan Pada Kuadran C.....	IV-23
Tabel 4. 30 Perhitungan X2 Untuk Kuadran C.....	IV-23
Tabel 4. 31 Rata – rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran D	IV-24
Tabel 4. 32 Rata – rata Tingkat Kepuasan Pada Kuadran D	IV-24
Tabel 4. 33 Perhitungan X2 Untuk Kuadran D	IV-24



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Asistensi.....	Lampiran-1
Lampiran 2 Lembar Kuisisioner.....	Lampiran-4
Lampiran 3 Data Naik – Turun Penumpang.....	Lampiran-8
Lampiran 4 Data Headway	Lampiran-10
Lampiran 5 Data Uji Validitas dan Reliabilitas.....	Lampiran-12
Lampiran 6 Dokumentasi.....	Lampiran-14

