

TUGAS AKHIR

ANALISA KUALITAS PELAYANAN KINERJA OPERASIONAL ANGKUTAN PERBATASAN TERINTEGRASI BUSWAY (APT) RUTE PORIS PLAWAD – CENTRAL PARK

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



Disusun Oleh :

Nama : Rifki Abdillah

NIM : 41109010014

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rifki Abdillah
NIM : 41109010014
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan kerja asli, bukan 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 dipertanggung jawabkan sepenuhnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 31 Juli 2015

Yang memberikan pernyataan,



(Rifki Abdillah)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis pandjatkan kehadirat Allah SWT, bahwa izin serta rahmat-Nya yang telah memberikan hidayahnya yang berupa ketekunan dan kemampuan serta terdorong oleh keinginan yang kuat sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dalam upaya melengkapi persyaratan menjadi sarjana pada program studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan meluangkan waktu bagi penulis baik segi moril dan material untuk menyelesaikan laporan penelitian Tugas Akhir ini dan juga mengucapkan banyak – banyak terimakasih kepada :

1. Ir. Mawardi Amin, MT selaku ketua program studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana.
2. Ir. Zainal Abidin Sahab, MT selaku dosen pembimbing akademik Teknik Sipil 2009 selama mengikuti perkuliahan.
3. Dr.,Ir. Nunung Widyaningsih,PG.Dipl.ing., selaku sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah dengan sabar membimbing dan meluangkan waktunya dalam membimbing penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini dan menjadi sebagai motivator yang selalu meyakinkan penulis bahwa penulis mampu menjadi lebih dari yang lain. semoga Allah menjadikan ilmu yang telah diberikan menjadi ilmu yang bermanfaat dan mencatat semuanya sebagai amal ibadah.

4. Seluruh Bapak/Ibu dosen staf pengajar Program Studi Teknik Sipil FT UMB yang telah banyak memberikan bekal ilmu dan telah sabar mendidik kepada penulis selama kuliah.
5. Kepada seluruh staf Tata Usaha FT, terutama Bpk, Kadi terima kasih banyak sudah membantu untuk keperluan dan informasi selama menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Teristimewa kepada kedua orangtuaku papah & mamah, terimakasih atas kasih dan sayangnya yang tak ada henti - hentinya serta tak ada kata lelah untuk membesarkan ketiga putra putrinya dengan sekuat tenaga agar putra putrinya kelak bisa menjadi orang yang berguna bagi Negara serta bagi Agamanya dan juga terimakasih banyak engkau selalu memberikan dukungan dan doa kepada kami..
7. Kepada kakak & adikku yang bawel. Yang selalu memberikan dukungannya serta doanya yang tak pernah ada habisnya untuk anak iseng kalian ini.
8. Buat calon istri tercinta Ayu Septiani, yang tak henti – hentinya memberikan doa, motivasi & membantu selama penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini, walaupun waktu sesibuk apapun. “ Love you beybi ”
9. Rekan – rekan Mahasiswa Teknik Sipil yang seperjuangan dan sepenanggungan terutama untuk 2009 yang terlebih dahulu Lulus : Bahrudin, Feby, Maulana, Mas yuli. Buat sisa – sisa perjuangan dari angkatan 2009 semoga cepat lulus : Alan Achmad, Agus, Rudi & Agung Panjaitan.

10. Buat anak – anak 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 yang dihalte semangat juga buat kuliahnya ☺

11. Dan kepada semua pihak yang telah membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah kepada mereka semua dan semoga mereka mendapatkan balasan yang lebih atas segala bantuan yang telah diberikan.

Besar harapan penulis, agar penulisan Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi rekan – rekan mahasiswa atau kalangan lain yang memerlukannya. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua dikemudian hari, Ammmiiinnn.

Jakarta, Juli 2015



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Rifki Abdillah

(Penulis)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v-vii
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1-1
B. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	1-3
C. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	1-3
D. Sistematika Penulisan.....	1-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Moda Transportasi.....	II-1
B. Karakteristik Pengguna Angkutan Umum	II-5
C. Standar Pelayanan Ditjen Perhubungan Darat	II-5
D. Parameter.....	II-6
E. Pengertian Kepuasan Pelanggan	II-14
F. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	II-17
G. Mengelola Kualitas Pelayanan	II-18
H. Metoda Chi-Square.....	II-19
I. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	II-22
J. Kondisi Wilayah Studi	II-28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Langkah Kerja	III-1
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	III-2
C. Pengumpulan Data	III-3
D. Metoda Pengambilan Data	III-3
E. Metoda Analisis Data	III-5
F. Tabel Kuisisioner	III-7
BAB IV ANALISIS DATA	
A. Analisis Kerja Operasional.....	IV-1

B.	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang.....	IV-17
C.	Perhitungan Rata-rata Penilaian Kinerja dan Kepentingan.....	IV-52
D.	Diagram Cartesius	IV-53
E.	Hasil Hipotesa Chi Quadrat.....	IV-70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A.	Kesimpulan.....	V-1
B.	Saran.....	V-3

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

