

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN ANGKUTAN PERKOTAAN SISTEM JAK LINGKO MENGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (STUDI KASUS RUTE JAK-01 TANJUNG PRIOK – PLUMPANG)

Disusun untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Kelulusan Program Sarjana Strata-1 (S-1)



Disusun Oleh :

MAYA TRI HASTUTI

41117320040

Dosen Pembimbing :

Dr. Andri Irfan Rifai

PROGAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2019

ABSTRAK

Mobilisasi masyarakat perkotaan yang tinggi menuntut tersedianya transportasi umum yang handal dan tersistem. Angkutan perkotaan sebagai bagian dari transportasi umum harus mendapat perhatian khusus dari berbagai pihak yang berkepentingan, diantaranya operator sebagai penyedia angkutan serta pemerintah sebagai pengatur penyelenggaraan transportasi. Jak Lingko sendiri merupakan sistem transportasi yang terintegrasi (integrasi rute, manajemen dan pembayaran) pada layanan transportasi publik di Jakarta. Khusus untuk mobil penumpang umum (angkutan perkotaan / angkot) yang sudah terintegrasi dengan Jak Lingko, tidak dikenakan tarif atau Rp. 0,- namun penumpang tetap harus melakukan tap – in dan tap – out pada alat yang disediakan di setiap angkutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan perkotaan sistem Jak Lingko serta memberikan rekomendasi kepada pihak terkait tentang gambaran kualitas pelayanan yang diberikan PT. Transportasi Jakarta dengan studi kasus rute Jak-01 Tanjung Priok - Plumpang dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan minat masyarakat pada transportasi massal.

Penelitian ini menggunakan metode analisa Importance Performance Analysis. Metode ini memetakan tingkat kepentingan dan kepuasan pelayanan dalam dengan bantuan diagram kartesius. Adapun sumber data yang digunakan adalah hasil observasi langsung dan pembagian kuesioner kepada penumpang Angkutan Perkotaan Jak-01 Tanjung Priok – Plumpang. Seluruh proses pengujian data (uji validitas, reliabilitas dan analisis agresi linier) serta diagram IPA dalam penelitian ini dibuat seluruhnya dengan aplikasi IBM SPSS Versi 24.

Hasil penelitian dari pengolahan data kuesioner yang diberikan kepada 100 orang menunjukkan bahwa kriteria kepuasan penumpang terhadap penilaian kinerja pelayanan termasuk dalam kategori puas dengan bobot rata-rata 3,54 dari skala 5,00. Lima belas atribut pelayanan yang diujikan kepada seratus responden mendapat penilaian puas. Sedangkan tingkat kepentingan penumpang terhadap kinerja pelayanan termasuk dalam kategori sangat penting dengan bobot rata-rata 4,312 dari skala 5,00. Adapun atribut pelayanan yang perlu mendapat perhatian lebih dengan meningkatkan kinerja pelayanan yaitu atribut pada kuadran A, yang mana atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini merupakan atribut-atribut yang memiliki nilai kepentingan yang tinggi bagi konsumen, namun kinerjanya masih kurang memuaskan yaitu (1) Kecepatan pelayanan pengemudi, (2) Keselamatan dan keamanan penumpang selama perjalanan, (3) Kenyamanan penumpang dalam perjalanan, (4) Kesiadaan pengemudi untuk menghargai dan melayani (ramah dan sopan terhadap penumpang), (5) Kepedulian pengemudi pada penumpang khusus, (6) Kenyamanan dan kebersihan tempat duduk yang disediakan, (7) Kebersihan lantai dan jendela angkutan. Masih diperlukan peningkatan / perbaikan kinerja pelayanan agar kepuasan penumpang dapat meningkat. Selain itu masih harus dilakukan sosialisasi lebih untuk mengenalkan Angkutan Perkotaan sistem Jak Lingko ini karena dilihat dari berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh angkutan ini dinilai memuaskan oleh pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan, IPA, Angkutan Perkotaan, Jak Lingko.

ABSTRACT

High mobilization of urban society requires the availability of reliable and systematic public transportation. Urban transportation as a part of public transportation must receive special attention from all interested parties, operators as shuttle providers and government as policy regulator. Jak Lingko is an integrated transportation system (route integration, management integration, and payment integration) in public transportation service in Jakarta. Especially for public passenger cars (urban transportation) that have been integrated with Jak Lingko, not charged or Rp. 0,- but passengers still have to tap - in and tap - out on the tap machine that has been provided in each transport. The purpose of this study is to identify the level of importance and satisfaction passengers on urban transportation services with Jak Lingko system and provide recommendations to related parties about service quality were provide by PT. Jakarta Transportation, case study Jak-01 Tanjung Priok – Plumpang in order to increase public interest towards mass transportation.

Analysis method in this research is Importance Performance Analysis (IPA). This method maps each value of importance and satisfaction passengers on Cartesian diagram. Research data sourced from direct observation and distribution of questionnaires to Jak-01 Tanjung Priok - Plumpang passengers. The entire data testing process (validity, reliability and linear aggression analysis) and also the IPA diagram in this study were made entirely with the IBM SPSS Version 24 application.

Based on 100 questionnaire result the criteria of passenger satisfaction against the service performance is in the satisfied category with average score 3.54 from 5.00 scale. The fifteen test attributes were rated as satisfied by the respondent. While the passengers importance level on service performance is in the very important category with an average score 4.312 from 5.00 scale. Some attribute that need to get more attention by improving service performance are attributes in quadrant A, in this quadrant the attributes that have a high importance for consumers, but the performance is still not satisfactory them, that is (1) Speed of driver service, (2) Safety and security of passengers during the trip, (3) Passenger comfort on the trip, (4) Driver's willingness to appreciate and serve (friendly and polite to passengers), (5) Driver's concern for special passengers, (6) Comfort and cleanliness of the seats provided, (7) Cleanliness of floors and windows shuttle. There is still need to improve service performance for increased satisfaction of passenger. In addition, more socialization still needs to introduce the Jak Lingko Urban Transport system because seen from the various facilities offered by this transportation, it is considered satisfactory by the customer.

Kata Kunci : Satisfaction, IPA, Urban Transportation, Jak Lingko.

 UNIVERSITAS MERCU BUANA	LEMBAR PERNYATAAN SIDANG SARJANA FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA	Q
---	--	----------

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maya Tri Hastuti
 Nomor Induk Mahasiswa : 41117320040
 Program Studi/Jurusan : 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.

Bekasi, Juli 2019

Yang memberikan pernyataan



Maya Tri Hastuti
 41117320040

	LEMBAR PENGESAHAN PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL UNIVERSITAS MERCU BUANA	Q
---	---	----------

Tugas Akhir ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata Satu (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Perkotaan Sistem Jak Lingko Menggunakan *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Rute Jak - 01 Tanjung Priok - Plumpang).

Disusun oleh :

Nama : Maya Tri Hastuti

NIM : 41117320040

Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil

Telah diajukan dan dinyatakan **LULUS** pada sidang Sarjana : Tanggal 2 Agustus 2019.

Pembimbing


Dr. Andri Irfan Rifai, ST., MT.

Ketua Penguji


Widodo Budi Dermawan, ST., M.Sc.

Ketua Program Studi Teknik Sipil


Acep Hidayat, ST., MT.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada ALLAH SWT yang telah memberikan nikmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “*Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Perkotaan Sistem Jak Lingko Menggunakan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Rute Jak-01 Tanjung Priok – Plumpang)*” tepat pada waktunya.

Tugas Akhir merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan tingkat strata satu (S1) pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana. Dengan adanya Tugas Akhir ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai transportasi bagi penulis dan pembaca.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan dan pengerjaan Tugas Akhir ini. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Andri Irfan Rifai selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan baru, bimbingan, saran dan dukungan yang sangat bermanfaat kepada penulis;
2. Bapak Muhammad Isradi, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Bekasi;
3. Seluruh dosen dan staff pengajar Program Studi Jurusan Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Bekasi;
4. Orang tua tercinta yang tidak pernah berhenti memberikan do'a dan semangat untuk kelancaran saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini;
5. Suami atas segala dukungan moriil, do'a dan semangat yang tidak henti - hentinya selama saya menyelesaikan Tugas Akhir ini;
6. Seluruh rekan - rekan Teknik Sipil kelas karyawan reguler 2 kelas 402 tahun 2018 Universitas Mercu Buana Bekasi atas segala kerja sama, *sharing knowldge*, dan *support systemnya* selama perkuliahan ini;

7. Semua pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas segala bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Tentunya penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata semoga penelitian ini dapat membantu dalam penelitian-penelitian selanjutnya dan dalam menghadapi Tugas Akhir.

Bekasi, 2019

Maya Tri Hastuti
41117320040



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-3
1.3 Rumusan Masalah	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	I-4
1.5 Manfaat Penelitian	I-4
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah	I-4
1.7 Sistematika Penulisan	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Pengertian Analisis	II-1
2.2 Angkutan	II-2
2.2.1 Angkutan Umum	II-2
2.2.2 Angkutan Perkotaan	II-3
2.2.3 Sistem Angkutan Penumpang	II-5
2.2.4 Sistem Jak Lingko pada Angkutan Kota Jakarta	II-6
2.2.5 Rute JAK-01 Tanjung Priok – Plumpang	II-7
2.3 Penumpang (Pengguna Jasa Angkutan Umum)	II-9
2.4 Pelayanan Angkutan Kota	II-10
2.4.1 Standar Pelayanan Secara Kuantitatif (<i>Quantitive Measures</i>)	II-11
2.4.2 Standar Pelayanan Secara Kualitatif (<i>Qualitative Measures</i>)	II-12
2.5 Kepuasan Penumpang	II-12
2.6 Teknik Pengumpulan Data	II-16
2.6.1 Studi Kasus	II-16
2.6.2 Survei	II-17
2.6.3 Metode Angket / Kuesioner	II-17
2.6.4 Populasi dan Sampling	II-18
2.7 Importance Performance Analysis (IPA)	II-19

2.8	Program <i>Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)</i>	II-20
2.9	Penelitian Terdahulu	II-21
BAB III METODE PENELITIAN.....		III-1
3.1.	Proses Penelitian	III-1
3.2.	Metode dan Strategi Penelitian.....	III-2
3.3.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	III-4
3.4.	Jadwal Penelitian.....	III-4
3.5.	Variabel Penelitian	III-4
3.6.	Instrumen Penelitian	III-5
3.7.	Pengumpulan Data	III-12
3.8.	Analisa Data.....	III-14
3.8.1.	Uji Validitas	III-15
3.8.2.	Uji Reabilitas.....	III-16
3.8.3.	Uji Analisis Regresi Linear	III-17
3.8.4.	Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	III-17
BAB IV HASIL DAN ANALISA DATA		IV-1
4.1.	Gambaran Umum	IV-1
4.1.1.	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	IV-1
4.1.2.	Angkutan Perkotaan Jak-01 Tanjung Priok – Plumpang	IV-2
4.2.	Karakteristik Umum Responden	IV-3
4.2.1.	Jenis Kelamin	IV-4
4.3.	Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelayanan pada Angkutan Perkotaan Jak-01..	IV-10
4.4.	Perhitungan Rata-Rata	IV-26
4.5.	Perhitungan Tingkat Prioritas.....	IV-28
4.6.	Pengujian Hasil Analisis	IV-32
4.6.1	Pengujian Validitas	IV-32
4.6.2	Pengujian Reliabilitas.....	IV-33
4.6.3	Pengujian Analisis Korelasi Bivariat.....	IV-35
BAB V PENUTUP		V-1
5.1.	Kesimpulan	V-1
5.2.	Saran	V-3
DAFTAR PUSTAKA		P-1
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Daftar Penelitian Terdahulu.....	II-21
Tabel 3. 1 Situasi-situasi Relevan Untuk Strategi Penelitian Yang Berbeda.....	III-3
Tabel 4. 1 Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Pelayanan dalam Dimensi Kehandalan (Reliability).....	IV-10
Tabel 4. 2 Penilaian Penumpang terhadap Kepentingan Pelayanan dalam Dimensi Kehandalan (Reliability).....	IV-11
Tabel 4. 3 Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Pelayanan dalam Dimensi Tanggapan (Responsiveness).....	IV-13
Tabel 4. 4 Penilaian Penumpang terhadap Kepentingan Pelayanan dalam Dimensi Tanggapan (Responsiveness).....	IV-14
Tabel 4. 5 Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Pelayanan dalam Dimensi Jaminan/ Kepastian (Assurance)	IV-16
Tabel 4. 6 Penilaian Penumpang terhadap Kepentingan Pelayanan dalam Dimensi jaminan/ kepastian (Assurance)	IV-17
Tabel 4. 7 Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Pelayanan dalam Dimensi Perhatian (Empathy) ..	IV-19
Tabel 4. 8 Penilaian Penumpang terhadap Kepentingan Pelayanan dalam Perhatian (Empathy)	IV-20
Tabel 4. 9 Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Pelayanan dalam Dimensi Wujud / Bukti Fisik (Tangibles).....	IV-22
Tabel 4. 10 Penilaian Penumpang terhadap Kepentingan Pelayanan dalam dimensi Wujud / Bukti Fisik (Tangibles).....	IV-23
Tabel 4. 11 Perhitungan Rata-Rata dari Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Penumpang	IV-26
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Kuesioner mengenai Kinerja Pelayanan (X).....	IV-32
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Kuesioner mengenai Kepentingan/ Harapan Penumpang	IV-33
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas	IV-35

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Rute Perjalanan Jak-01 Tanjung Priok – Plumpang.....	II-8
Gambar 2. 2 Bagan Kepuasan Pelanggan Secara Konseptual	II-13
Gambar 3. 1 Diagram Alur Proses Penelitian.....	III-1
Gambar 3. 2 Diagram Kartesius Hubungan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	III-19
Gambar 4. 1 Peta lokasi Terminal Bus Tanjung Priok dan Pool Plumpang	IV-2
Gambar 4. 2 Mobil Angkutan Perkotaan Jak - 01 Tanjung Priok – Plumpang.....	IV-2
Gambar 4. 3 Alat untuk <i>mentap</i> kartu Jak Lingko.....	IV-3
Gambar 4. 4 Saat melakukan penyebaran kuesioner terhadap salah satu responden.....	IV-4
Gambar 4. 5 Penyebaran responden berdasarkan jenis kelamin	IV-4
Gambar 4. 6 Penyebaran responden berdasarkan usia	IV-5
Gambar 4. 7 Penyebaran responden berdasarkan jenis pekerjaan	IV-6
Gambar 4. 8 Penyebaran responden berdasarkan rata – rata pendapatan per bulan	IV-7
Gambar 4. 9 Penyebaran responden berdasarkan tujuan perjalanan.....	IV-7
Gambar 4. 10 Penyebaran responden berdasarkan alasan menggunakan Angkutan Perkotaan Jak-01 Tanjung Priok – Plumpang	IV-8
Gambar 4. 11 Penyebaran responden berdasarkan moda yang digunakan menuju titik naik Angkutan Perkotaan Jak-01 Tanjung Priok – Plumpang.....	IV-9
Gambar 4. 12 Penyebaran responden berdasarkan moda yang digunakan dari titik penurunan Angkutan Perkotaan Jak-01 Tanjung Priok – Plumpang.....	IV-9
Gambar 4. 13 Penyebaran responden berdasarkan frekuensi penggunaan	IV-10
Gambar 4. 14 Lokasi titik naik / turun akhir Angkutan Jak - 01 di Terminal Tanjung Priok	IV-12
Gambar 4. 15 Pengumuman terkait tarif Rp.0,- dan larangan merokok pada sisi jendela angkutan	IV-19
Gambar 4. 16 Penanda kursi prioritas untuk lansia, <i>difable</i> dan ibu dengan balita di setiap kursi depan angkutan.....	IV-22
Gambar 4. 17 Bangku belakang penumpang Angkutan Perkotaan Jak-01	IV-24
Gambar 4. 18 Keadaan lantai dan jendela Angkutan Perkotaan Jak-01	IV-25
Gambar 4. 19 Pengemudi Angkutan Jak-01 saat mengoperasikan angkutan	IV-25
Gambar 4. 20 Grafik Tingkat Kepuasan Kinerja dan Kepentingan Penumpang	IV-28
Gambar 4. 21 Hasil Output SPSS Diagram Cartesius IPA	IV-30
Gambar 4. 22 Hasil Output SPSS Pengujian Reliabilitas untuk Faktor Kinerja Pelayanan	IV-34
Gambar 4. 23 Hasil Output SPSS Pengujian Reliabilitas untuk Faktor Kepentingan/ Harapan Penumpang	IV-34
Gambar 4. 24 Hasil Output SPSS Pengujian Analisis Korelasi Bivariat	IV-35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	LA-1
Lampiran 2 Atribut layanan tingkat kinerja (Atribut X)	LA-5
Lampiran 3 Atribut layanan tingkat kepentingan/ persepsi penumpang (Atribut Y)	LA-13
Lampiran 4 Kartu Asistensi	LA-21

