

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS LITHA & CO
TRAYEK MAKASSAR-TANA TORAJA**

Laporan Tugas Akhir
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh:
Handrianus Payangan
NPM : 10 02 13663



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2016**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus Litha & Co Trayek Makassar-Tana Toraja.

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir ini. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Juli 2016



(Handrianus Payangan)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS LITHA & CO TRAYEK MAKASSAR-TANA TORAJA

Oleh :

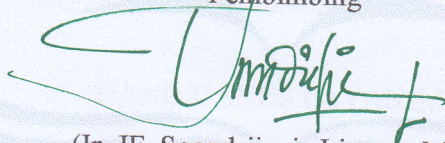
Handrianus Payangan

NPM : 10 02 13663

Telah disetujui oleh Pembimbing

Yogyakarta, 18-07-2016

Pembimbing



(Ir. JF. Soandrijanie Linggo, M.T.)

Disahkan oleh :

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



(G. Januar Sudjati, S.T, M.T)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS LITHA & CO TRAYEK MAKASSAR-TANA TORAJA

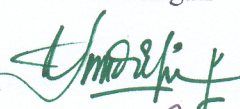
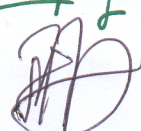
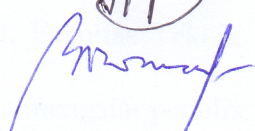


Oleh :

HANDRIANUS PAYANGAN

NPM : 10 02 13663

Telah diuji dan disetujui oleh

	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	: Ir. JF. Soandrijanie Linggo, M.T.		18-07-2016
Anggota	: Ir. P. Eliza Purnamasari, M.Eng.		18-7-16
Anggota	: Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.		15/07/2016

KATA HANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Laporan Tugas Akhir ini berjudul Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus Litha & Co Trayek Makassar-Tana Toraja.

Laporan Tugas Akhir ini ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kurikulum Strata-1 Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

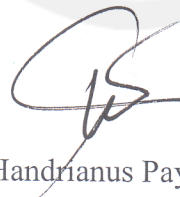
Penyusun menyadari tanpa bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, penyusun akan mengalami kesulitan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penyusun ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini, antara lain kepada:

1. Bapak Prof. Ir. Yoyong Arfiadi, M.Eng., Ph.d. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak J. Januar Sudjati, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ibu Ir. JF. Soandrijanie Linggo, M.T. selaku Dosen Pembimbing yang banyak memberikan bimbingan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini.
4. Seluruh dosen di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mendidik dan mengajar penulis.
5. Seluruh karyawan dan staff Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

6. Direktur Bus Litha & Co dan para pegawai Bus Litha & Co, terima kasih atas izin yang diberikan dan serta informasi yang telah diberikan.
7. Papah, Mamah dan kakakku yang telah mendukung saya dengan penuh cinta selama penulisan Tugas Akhir ini.
8. Teman-teman yang bersama-sama berjuang dalam penulisan Tugas Akhir ini.
9. Yohanna Ekklesiana yang telah bersedia mendampingi saya selama penulisan Tugas Akhir ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi dunia Teknik Sipil pada khususnya dan dunia luar pada umumnya

Penyusun



Handrianus Payangan

NPM : 100213663

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA HANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Keaslian Tugas Akhir	7
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	8
1.6. Batasan Masalah	9

1.7.	Sistematika Penulisan	10
------	-----------------------------	----

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.	Angkutan	11
2.2.	Angkutan Umum	12
2.3.	Trayek dan Lintasan	13
2.4.	Pelayanan Jasa	14
2.5.	Kepuasan Penumpang atau Pelanggan	15

BAB III LANDASAN TEORI

3.1.	Kriteria Angkutan Umum	17
3.2.	Pembagian Pelayanan Trayek	18
3.3.	Atribut Pelayanan Jasa Transportasi	20
3.4.	Konsep Kepuasan Penumpang	21
3.5.	Teori Uji Kuesioner	22
3.5.1.	Uji Validitas	22
3.5.2.	Uji Reliabilitas	23
3.6.	Importance Performance Analysis (IPA)	24
3.6.1.	Analisis Kesenjangan (GAP).....	25
3.6.2.	Analisis Kuadran	26
3.7.	Profil Bus Antarkota Dalam Provinsi (AKDP) Fa. Litha & Co	30

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1.	Umum	32
------	------------	----

4.2.	Metode Pengumpulan Data	33
4.3.	Langkah Penelitian	35
4.4.	Peralatan yang digunakan	35
4.5.	Lokasi Penelitian	35
4.6.	Waktu Penelitian	36
4.7.	Bagan Alir Penelitian	36

BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

5.1.	Umum	38
5.2.	Survey data primer	38
5.2.1.	Uji validitas	39
5.2.2.	Uji reliabilitas	41
5.3.	Tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang	44
5.4.	Tingkat kesesuaian dan analisis kesenjangan	47
5.5.	Analisis Kuadran	57
5.5.1.	Analisis kuadran pelayanan dari perusahaan	58
5.5.2.	Analisis kuadran pelayanan dari pegawai bus Litha & Co	61
5.5.3.	Analisis kuadran pelayanan dari pengemudi dan kondektur bus Litha & Co	64
5.5.4.	Analisis kuadran fasilitas yang ditawarkan	67
5.5.5.	Analisis kuadran secara keseluruhan pelayanan dan fasilitas	70

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1.	Kesimpulan	75
6.2.	Saran	77

Daftar Pustaka



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Kriteria Angkutan Umum Ideal	18
Tabel 4.1.	Penilaian Berdasarkan Tingkat Kepuasan	34
Tabel 5.1	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan	39
Tabel 5.2	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Penumpang	40
Tabel 5.3	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	42
Tabel 5.4	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang	43
Tabel 5.5	Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Perusahaan	44
Tabel 5.6	Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Pegawai Bus Litha & Co	44
Tabel 5.7	Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur Bus Litha & Co	45
Tabel 5.8	Tingkat Kepentingan/Harapan Fasilitas yang ditawarkan	45
Tabel 5.9	Tingkat Kepuasan tentang Pelayanan dari Perusahaan	45
Tabel 5.10	Tingkat Kepuasan Penumpang tentang Pelayanan dari Pegawai Bus Litha & Co	46
Tabel 5.11	Tingkat Kepuasan Penumpang tentang Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur	46
Tabel 5.12	Tingkat Kepuasan Penumpang tentang Fasilitas yang Ditawarkan	46
Tabel 5.13	Presentase Tingkat Kesesuaian	48
Tabel 5.14	Kesesuaian Pelayanan dari Perusahaan	49
Tabel 5.15	Kesesuaian Pelayanan dari Pegawai Bus Litha & Co	51

Tabel 5.16	Kesesuaian Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur	
	Bus Litha & Co	53
Tabel 5.17	Kesesuaian Fasilitas yang Ditawarkan	55
Tabel 5.18	Penilaian Analisis Kuadran Pelayanan dari Perusahaan	58
Tabel 5.19	Penilaian Analisis Kuadran Pelayanan dari Pegawai	
	Bus Litha & Co	61
Tabel 5.20	Penilaian Analisis Kuadran Pelayanan dari	
	Pengemudi dan Kondektur	64
Tabel 5.21	Penilaian Analisis Kuadran tentang	
	Fasilitas yang Ditawarkan	67
Tabel 5.22	Penilaian Analisis Kuadran Pelayanan dan Fasilitas	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Peta Pulau Sulawesi	3
Gambar 1.2.	Peta jalur angkutan umum trayek Makassar-Tana Toraja, Sulawesi Selatan	4
Gambar 1.3.	Angkutan umum Bus Litha & Co	6
Gambar 3.1.	Gambar Diagram Kartesius	28
Gambar 4.1.	Bagan Alir Penelitian	37
Gambar 5.1	GAP Pelayanan dari Perusahaan	50
Gambar 5.2	GAP Pelayanan dari Pegawai Bus Litha & Co	52
Gambar 5.3	GAP Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur Bus Litha & Co	54
Gambar 5.4	GAP Fasilitas yang Ditawarkan	56
Gambar 5.5	Grafik Analisis Kuadran Pelayanan dari Perusahaan	59
Gambar 5.6	Grafik Analisis Kuadran Pelayanan dari Pegawai Bus Litha & Co	62
Gambar 5.7	Grafik Analisis Kuadran Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur Bus Litha & Co	65
Gambar 5.8	Grafik Analisis Kuadran Fasilitas yang Ditawarkan	68
Gambar 5.9	Grafik Analisis Kuadran Pelayanan dan Fasilitas	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Data dan Penelitian	79
Lampiran 2 Surat Pengembalian Mahasiswa Penelitian	80
Lampiran 3 Kuesioner	81
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	85
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan	89
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	93
Lampiran 7 Tabel Product Moment	97
Lampiran 8 Dokumentasi Fasilitas Bus Litha & Co	98

INTISARI

EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS LITHA & CO TRAYEK MAKASSAR-TANA TORAJA, Handrianus Payangan, NPM 10 02 13663, Tahun 2016, Bidang Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Tana Toraja adalah salah satu Kabupaten yang berada di Provinsi Sulawesi Selatan. Ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan adalah Makassar yang berjarak kurang lebih 350 km dari Tana Toraja dengan waktu tempuh 8-9 jam. Salah satu AKDP yang melayani trayek Makassar-Tana Toraja adalah Bus Litha & Co yang banyak dipilih masyarakat untuk keluar daerah. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis melakukan penelitian ini yang bertujuan untuk mengevaluasi tentang kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa angkutan umum Bus Litha & Co Trayek Makassar-Tana Toraja.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan 60 kuesioner kepada penumpang bus Litha & Co. Metode pengolahan data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas. Pengolahan data selanjutnya yaitu dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yang terdiri dari analisis kesenjangan (GAP), analisis kesesuaian dan analisis kuadran dengan diagram kartesius.

Berdasarkan hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja cukup baik, kualitas pelayanan yang diterima telah memenuhi harapan penumpang dan penumpang merasa puas, prioritas utama yang perlu diperhatikan adalah tarif angkutan yang ada saat ini sesuai dengan fasilitas yang disediakan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Validitas, Reliabilitas, *Importance Performance Analysis*.