

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS DAMRI ROYAL
TRAYEK SINTANG-PONTIANAK**

Laporan Tugas Akhir

Oleh :

NOVAND REPINDO SIMANULLANG

NPM. : 10 02 13752



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

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS DAMRI ROYAL
TRAYEK SINTANG-PONTIANAK**

Oleh :

NOVAND REPINDO SIMANULLANG

NPM. : 10 02 13752

Telah disetujui oleh Pembimbing

Yogyakarta, 25-10-2016

Pembimbing

(Ir. P. Eliza Purnamasari, M.Eng)

Disahkan oleh :

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



FAKULTAS
TEKNIK
(J. Januar Sudjati, S.T, M.T)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS DAMRI ROYAL
TRAYEK SINTANG-PONTIANAK**


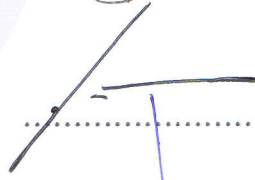



Oleh :

NOVAND REPINDO SIMANULLANG

NPM. : 10 02 13752

Telah diuji dan disetujui oleh

	Nama	Tanda tangan	Tanggal
Ketua	: Ir. P. Eliza Purnamasari, M.Eng		25-10-2016
Anggota	: B. Susanto, ST., M.T.		25-10-2016
Anggota	: FX. Pranto Dirhan P, ST, MURP		25-10-2016

KATA HANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dengan judul “EVALUASI KEPUASAN PENUMPANGTERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS DAMRI ROYAL TRAYEK SINTANG-PONTIANAK” dimaksudkan untuk memenuhi syarat yudisium dalam mencapai tingkat kesarjanaan Strata Satu (S1) pada program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis berharap melalui laporan tugas akhir ini semakin menambah dan memperdalam ilmu pengetahuan dalam bidang Teknik Sipil baik oleh penulis maupun pihak lain.

Penulis menyadari keberhasilan dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karna itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih 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.
3. Ibu Ir. P. Eliza Purnamasari, M.Eng., selaku pembimbing atas kesabaran, bimbingan dan waktu yang telah banyak diberikan kepada penulis serta masukan-masukan yang diberikan.
4. Seluruh Dosen, Karyawan, dan Staff di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mendidik dan mengajar penulis.

5. Direktur Bus Damri dan Para Pegawai Bus Damri, Terima Kasih atas izin yang diberikan, serta informasi yang telah diberikan.
6. Papa dan Mama yang selalu memberikan semangat, dukungan, nasehat, serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Kakakku Tetty Hertawati Hasiholan Manullang dan Helena Koralisa Manullang dan seluruh anggota besar keluargaku atas doa dan seluruh dukungannya sehingga penulis dapat bersemangat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Buat Stheny terima kasih sudah banyak membantu dan mendukung penulis hingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Sahabat-sahabatku Nikolaus Alan, Cresensia Lisa, Deny Cristianto, Yan Indra, yang selalu memberikan semangat dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Teman kuliah : Usia Rante Allo, Handrianus Rhyo Payangan, Febriesky Paladang, Bernadus Agung, Adi, Surya Tarigan, dan lainnya yang telah menjadi teman suka dan duka selama kuliah.

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.

Yogyakarta, Oktober 2016

Penulis

Novand Repindo Simanullang

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	8
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.....	12
--------------------	----

2.2. Angkutan Umum.....	12
-------------------------	----

2.3. Trayek Angkutan	13
----------------------------	----

2.4. Pelayanan Jasa	14
---------------------------	----

2.5. Kepuasan Penumpang atau Pelanggan.....	17
---	----

BAB III LANDASAN TEORI

3.1. Konsep Kepuasan Penumpang.....	19
-------------------------------------	----

3.2. Standar Pelayanan Minimum Angkutan Umum.....	20
---	----

3.3. Pelayanan Trayek.....	23
----------------------------	----

3.4. Sampel.....	25
------------------	----

3.5. Importance Performance Analysis (IPA).....	27
---	----

3.6. Teori Uji Kuisisioner	32
----------------------------------	----

3.6.1. Uji Validitas	32
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	33
3.7. Profil Bus Antarkota Dalam Provinsi (AKDP) DAMRI ROYAL.....	34

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1. Umum	36
4.2. Metode Pengumpulan Data.....	37
4.3. Langkah Penelitian.....	39
4.4. Peralatan yang digunakan	39
4.5. Lokasi Penelitian.....	40
4.6. Bagan Alir Penelitian.....	41
4.7. Waktu Penelitian.....	42

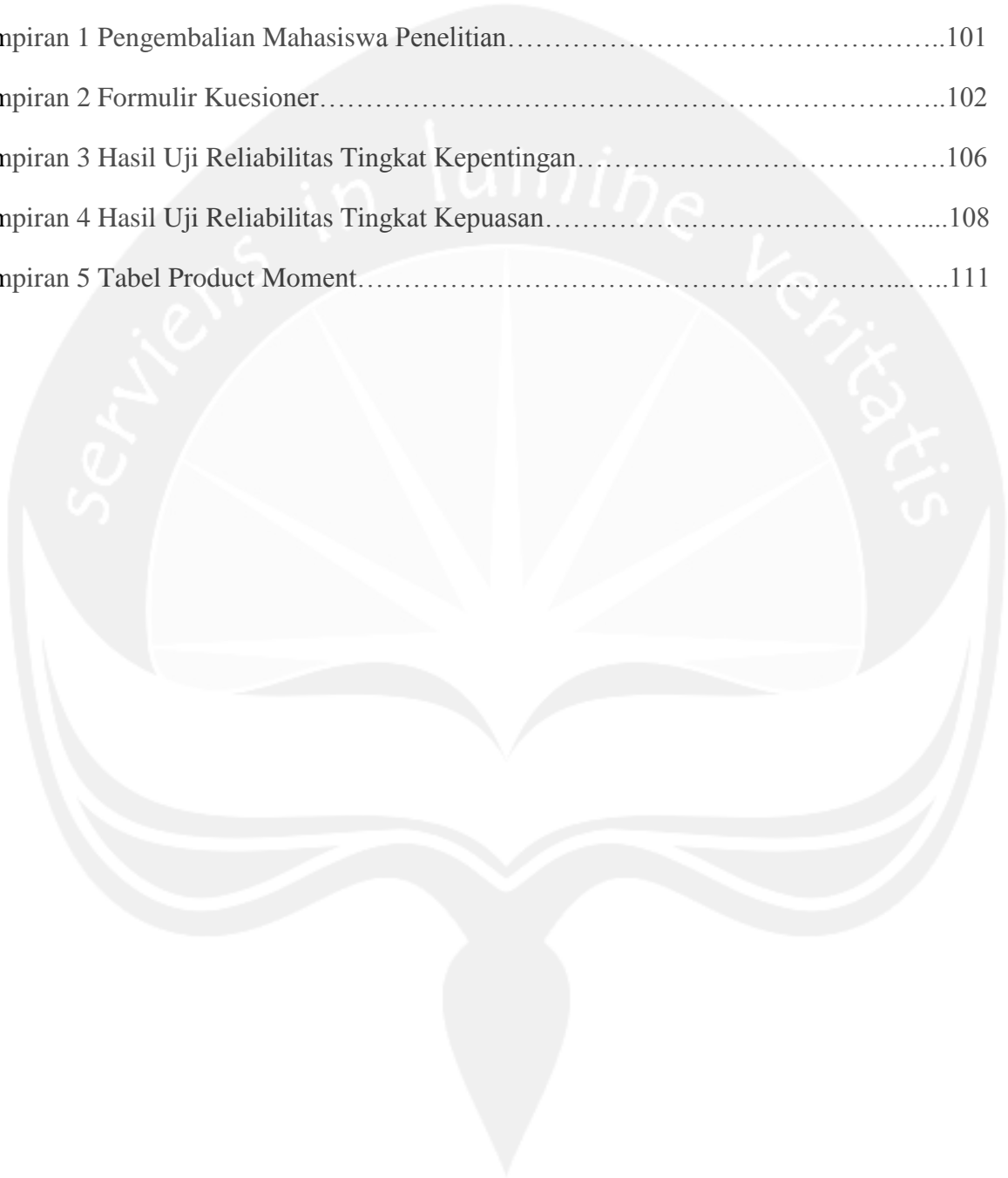
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

5.1. Umum	43
5.1.1. Atribut Pertanyaan.....	43
5.2. Survei Pendahuluan	48

5.2.1. Uji Validitas	48
5.2.2. Uji Reliabilitas.....	53
5.3. Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Penumpang	57
5.4. Tingkat Kesesuaian dan Analisis Kesenjangan	62
5.5. Analisis Kuadran.....	74
5.5.1. Analisis Kuadran Keandalan (Reliability)	75
5.5.2. Analisis Kuadran Kecepatan Tanggapan (Responsiveness)	78
5.5.3. Analisis Kuadran Jaminan (Assurance)	81
5.5.4. Analisis Kuadran Kepedulian (Empathy).....	84
5.5.5. Analisis Kuadran Kasat Mata (Tangible).....	87
5.5.6. Analisis Kuadran Secara Keseluruhan	91
5.6. Standar Pelayanan Minimal Angkutan	95
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	99
6.2. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengembalian Mahasiswa Penelitian.....	101
Lampiran 2 Formulir Kuesioner.....	102
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	106
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan.....	108
Lampiran 5 Tabel Product Moment.....	111



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Pulau Kalimantan.....	3
Gambar 1.2 Peta Jalur Angkutan Umum Trayek Sintang-Pontianak, Kalimantan Barat.....	4
Gambar 1.3 Angkutan Umum Bus DAMRI.....	5
Gambar 1.4 Tampak dalam bus DAMRI Royal.....	6
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	28
Gambar 4.1 Bagan Alir Penelitian.....	39
Gambar 5.1 GAP Keandalan (Reliability).....	63
Gambar 5.2 GAP Kecepatan Tanggapan (Responsiveness).....	65
Gambar 5.3 GAP Jaminan (Assurance).....	67
Gambar 5.4 GAP Kepedulian (Empathy).....	69
Gambar 5.5 GAP Kasat Mata (Tangible).....	71
Gambar 5.6 Grafik Analisis Kuadran Keandalan (Reliability).....	74
Gambar 5.7 Grafik Analisis Kuadran Kecepatan Tanggapan (Responsiveness).....	77
Gambar 5.8 Grafik Analisis Kuadran Jaminan (Assurance).....	80
Gambar 5.9 Grafik Analisis Kuadran Kepedulian (Empathy).....	83
Gambar 5.10 Grafik Analisis Kuadran Kasat Mata (Tangible).....	86
Gambar 5.11 Grafik Analisis Kuadran Keseluruhan.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Pedoman Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur.....	15
Tabel 4.1 Penilaian Berdasarkan Tingkat Kepuasan.....	36
Tabel 4.2 Persentase Tingkat Kesesuaian.....	36
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	48
Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Penumpang.....	49
Tabel 5.3 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	52
Tabel 5.4 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang.....	54
Tabel 5.5 Tingkat kepentingan dan harapan penumpang dari keandalan (reliability).....	55
Tabel 5.6 Tingkat kepentingan dan harapan penumpang dari kecepatan tanggapan (responsiveness).....	56
Tabel 5.7 Tingkat kepentingan dan harapan penumpang dari jaminan (assurance).....	56
Tabel 5.8 Tingkat kepentingan dan harapan penumpang dari kepedulian (empathy).....	57
Tabel 5.9 Tingkat kepentingan dan harapan penumpang dari kasat mata (tangible).....	57
Tabel 5.10 Tingkat kepuasan penumpang dari keandalan (reliability).....	58
Tabel 5.11 Tingkat kepuasan penumpang dari kecepatan tanggapan (responsiveness).....	58
Tabel 5.12 Tingkat kepuasan penumpang dari jaminan (assurance).....	58

Tabel 5.13 Tingkat kepuasan penumpang dari kepedulian (empathy).....	59
Tabel 5.14 Tingkat kepuasan penumpang dari kasat mata (tangible).....	59
Tabel 5.16 Kesesuaian keandalan (reliability).....	62
Tabel 5.17 Kesesuaian kecepatan tanggapan (responsiveness).....	63
Tabel 5.18 Kesesuaian jaminan (assurance).....	66
Tabel 5.19 Kesesuaian kepedulian (empathy).....	68
Tabel 5.20 Kesesuaian kasat mata (tangible).....	70
Tabel 5.21 Penilaian Analisis Kuadran Keandalan (Reliability).....	73
Tabel 5.22 Penilaian Analisis Kuadran Kecepatan Tanggapan (Responsiveness).....	76
Tabel 5.23 Penilaian Analisis Kuadran Jaminan (Assurance).....	79
Tabel 5.24 Penilaian Analisis Kuadran Kepedulian (Empathy).....	82
Tabel 5.25 Penilaian Analisis Kuadran Kasat Mata (Tangible).....	85
Tabel 5.26 Penilaian Analisis Kuadran Keseluruhan.....	89

INTISARI

EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS DAMRI ROYAL TRAYEK SINTANG-PONTIANAK, Novand Repindo Simanullang, NPM 100213752, tahun 2016 Bidang Keahlian Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Kabupaten Sintang adalah salah satu daerah otonom tingkat II dibawah provinsi Kalimantan Barat. Ibu kota provinsi Kalimantan Barat adalah Pontianak yang berjarak kurang lebih 395 km dari sintang dengan waktu tempuh 8-9 jam. Masyarakat Pontianak sebagian besar merupakan pendatang dari kabupaten Sintang dan kabupaten lainnya untuk mencari pekerjaan dan menempuh pendidikan. Perpindahan penduduk seperti ini menciptakan mobilitas yang tinggi dari dan ke kota Pontianak, serta transportasi udara yang menghubungkan Pontianak dengan Sintang melayani setiap hari akan tetapi transportasi udara biayanya sangatlah mahal dan transportasi sungai waktu yang ditempuh sangatlah lama biasanya sampai 3 hari 2 malam. Hal ini membuat masyarakat Sintang lebih banyak menggunakan transportasi darat untuk keluar ke daerah lain terutama ke Pontianak untuk melanjutkan perjalanan menggunakan transportasi udara dan transportasi laut keluar Kalimantan Barat. Didukung dengan mahasiswa yang banyak menuntut ilmu di Pontianak dan luar Kalimantan barat, artinya dibutuhkan transportasi darat yang menghubungkan Sintang dan Pontianak untuk kelancaran aktivitas dan perekonomian masyarakat. Salah satu AKDP yang melayani trayek Sintang-Pontianak adalah Bus DAMRI yang banyak dipilih masyarakat untuk keluar daerah. Berdasarkan latar belakang diatas dilakukan penelitian ini yang bertujuan untuk mengevaluasi tentang kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa angkutan umum Bus Damri Royal trayek Sintang-Pontianak.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan 90 kuesioner kepada penumpang Bus Damri Royal. Untuk mengetahui kuesioner sudah valid dan dapat dipercaya maka dilakukan uji validitas dan realibilitas. Pengolahan data selanjutnya yaitu dengan menggunakan Metode Importance Performance Analysis yang terdiri dari analisis kesenjangan (GAP), analisis kesesuaian dan analisis kuadran dengan diagram kartesius.;

Dari hasil analisis diketahui bahwa atribut dari pelayanan yang harus dipertahankan adalah keberangkatan kendaraan selalu tepat waktu, ac pada kendaraan berfungsi dengan baik, pengemudi yang terlatih dan berpengalaman, memiliki supir cadangan, ketepatan pegawai dalam melayani pembelian tiket, tarif angkutan yang ada saat ini sesuai dengan fasilitas yang disediakan, hal pegawai tidak memandang status sosial kepada penumpang, jumlah armada yang tersedia saat ini sudah dapat mengangkut seluruh penumpang, armada yang digunakan merupakan kendaraan layak pakai, fasilitas kursi dapat diatur maju mundur dan dilengkapi sandaran kaki. Adapun yang perlu ditingkatkan yaitu fasilitas pegawai selalu merespon keluhan (komplain) penumpang, kemudahan penumpang dalam mendapatkan kejelasan informasi waktu keberangkatan, pegawai yang tidak menunjukkan kesan sibuk dalam menyambut penumpang, tentang keamanan diloket, ruang tunggu, dan didalam bus, hal pegawai yang jujur dalam melayani penumpang, pegawai selalu mengucapkan salam pembuka pada awal pelayanan, tentang pegawai selalu mengucapkan terimakasih diakhir pelayanan, penyambutan pegawai selalu tersenyum kepada penumpang, kemudahan mendapatkan kendaraan lain, TV dan DVD yang dinikmati penumpang selama perjalanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Validitas, Reliabilitas, Importance Performance Analysis dan Bus Damri Royal