

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM

(Studi Kasus Jalur Terminal Belo – Terminal Kupang, Kupang-NTT)

Laporan Tugas Akhir

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :

ALYCIA RAMBU URU DINDIMARA

NPM : 13 02 14722



PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

YOGYAKARTA

JANUARI 2017

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM

(Studi Kasus Jalur Terminal Belo – Terminal Kupang, Kupang-NTT)

Oleh :

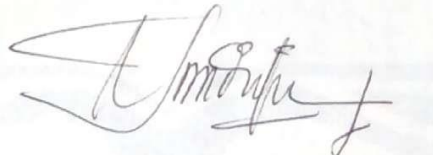
ALYCIA RAMBU URU DINDIMARA

NPM : 130214722

Telah disetujui oleh Pembimbing :

Yogyakarta, 24-01-2017 -

Pembimbing



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

Disahkan oleh :

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



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

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM

(Studi Kasus Jalur Terminal Belo – Terminal Kupang, Kupang-NTT)

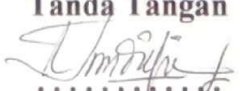
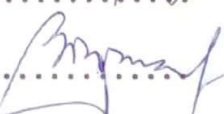
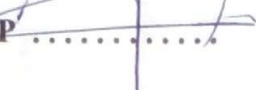


Oleh :

ALYCIA RAMBU URU DINDIMARA

NPM : 130214722

Telah diuji dan disetujui oleh :

	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	: Ir. JF. Soandrijanie L, M.T		24-01-2017
Anggota	: DR. Ir. Imam Basuki, M.T		24/1/2017
Anggota	: FX. Pranoto D.P., S.T., MURP		24/1/2017

PERNYATAAN

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

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM
(Studi Kasus Jalur Terminal Belo – Terminal Kupang, Kupang-NTT)**

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 Tugas Akhir ini. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiasi, maka ijasah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Januari 2017

Yang membuat pernyataan,



(Alycia Rambu Uru Dindimara)

KATA HANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan segala rahmat, bimbingan serta perlindungan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini dengan judul “**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM (Studi Kasus Jalur Terminal Belo – Terminal Kupang, Kupang-NTT)**” disusun guna melengkapi syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan tinggi program Strata 1 (S-1) di 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.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini penulis telah mendapat banyak bimbingan, bantuan, dan dorongan moral dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Ir. Yoyong Arfiadi, M.Eng., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. J. Januar Sudjati, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ir. Y. Lulie, M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir Kekhususan Studi Transportasi, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

4. Ir. JF. Soandrijanie Linggo., M.T., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi petunjuk dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Dosen di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mendidik dan mengajar penulis.
6. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, Dinas Perhubungan, Lurah Belo, Staf di terminal Oebobo dan Staf di terminal Belo yang telah mendukung dan membantu penulis dalam proses penelitian di Kota Kupang.
7. Keluarga tercinta Papa, Mama, Nenek, Adik Ery, Adik Ise, Adik Umbu, dan semua keluarga besar yang selalu mendukung dan mendoakan saya sampai sejauh ini, Tuhan Yesus memberkati kalian semua.
8. Teman-teman satu dosen pembimbing yaitu Willy, Mega, dan Ina, terima kasih atas semua dukungan dan semangat yang kalian berikan dari awal asistensi, penelitian yang begitu menyenangkan, sampai pada menganalisis data dan akhirnya kita selesai bersamaan. Love you gengs.
9. Anak-anak Dirsalibels yaitu kak Ella, kak Iren, kak Tya, Susan, Leony, Silpa, Titin, Asri, Indah, dan teman-teman Dirsalibels lainnya, terima kasih atas dukungan melalui doa, bantuan dan semangat yang kalian berikan gengs.
10. Sahabat saya ALDEMERS, the kepret gengs, teman-teman seangkatan Teknik Sipil UAJY, KOMANTTA, teman-teman KKN 69 kelompok 75, dan juga geng para rambu cantik yang selalu mendukung dalam hal apapun untuk kelancaran penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

11. Teman-teman semua yang tak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih untuk semuanya.

Penulis menyadari penyusunan Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan kritik dan saran yang membangun.

Yogyakarta, Januari 2017

Alycia Rambu Uru Dindimara

NPM : 13 02 14722

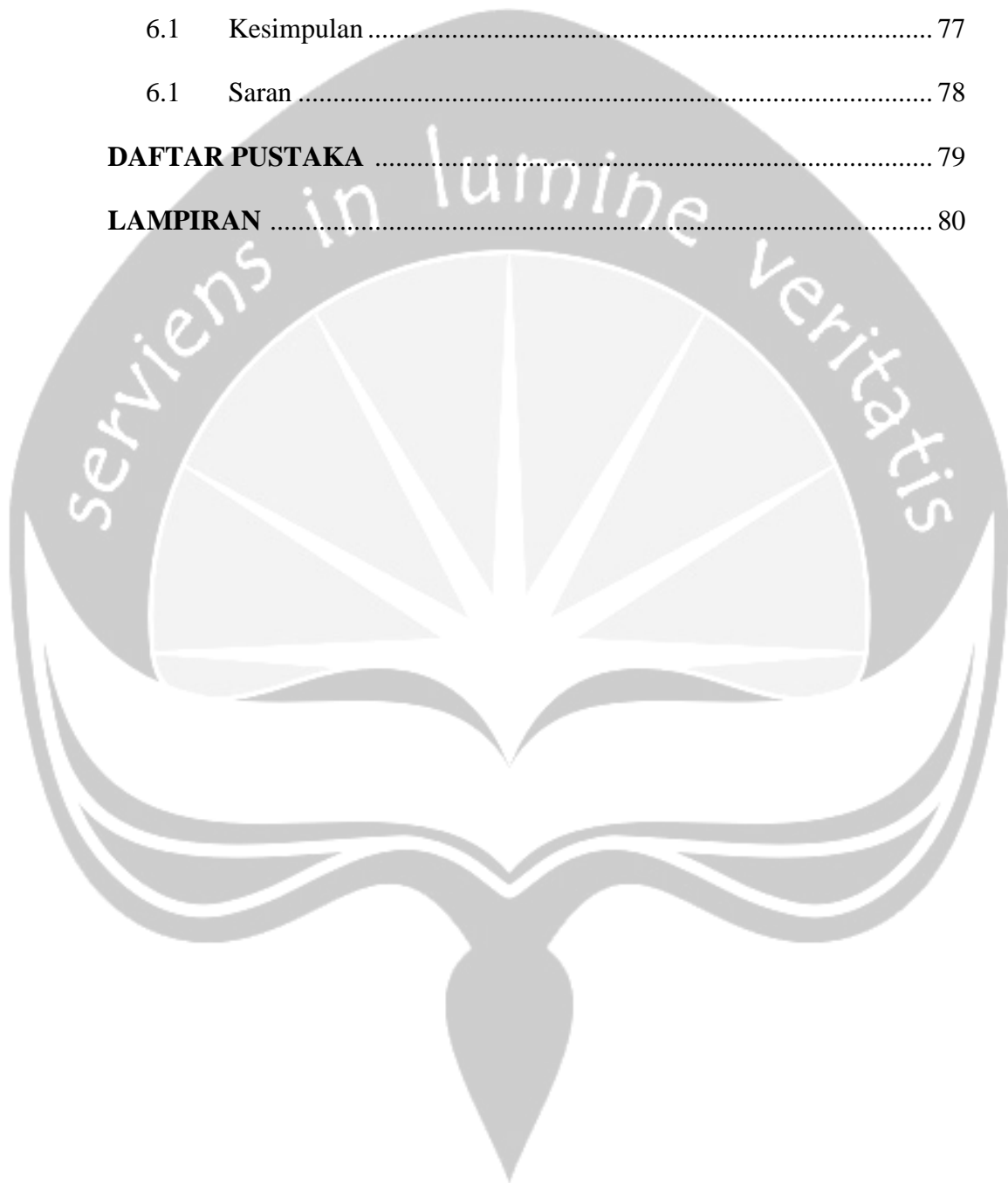


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA HANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Keaslian Tugas Akhir	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Angkutan	7
2.2. Angkutan Umum	8
2.3. Jenis Angkutan Umum	9
2.4. Angkutan Kota	10

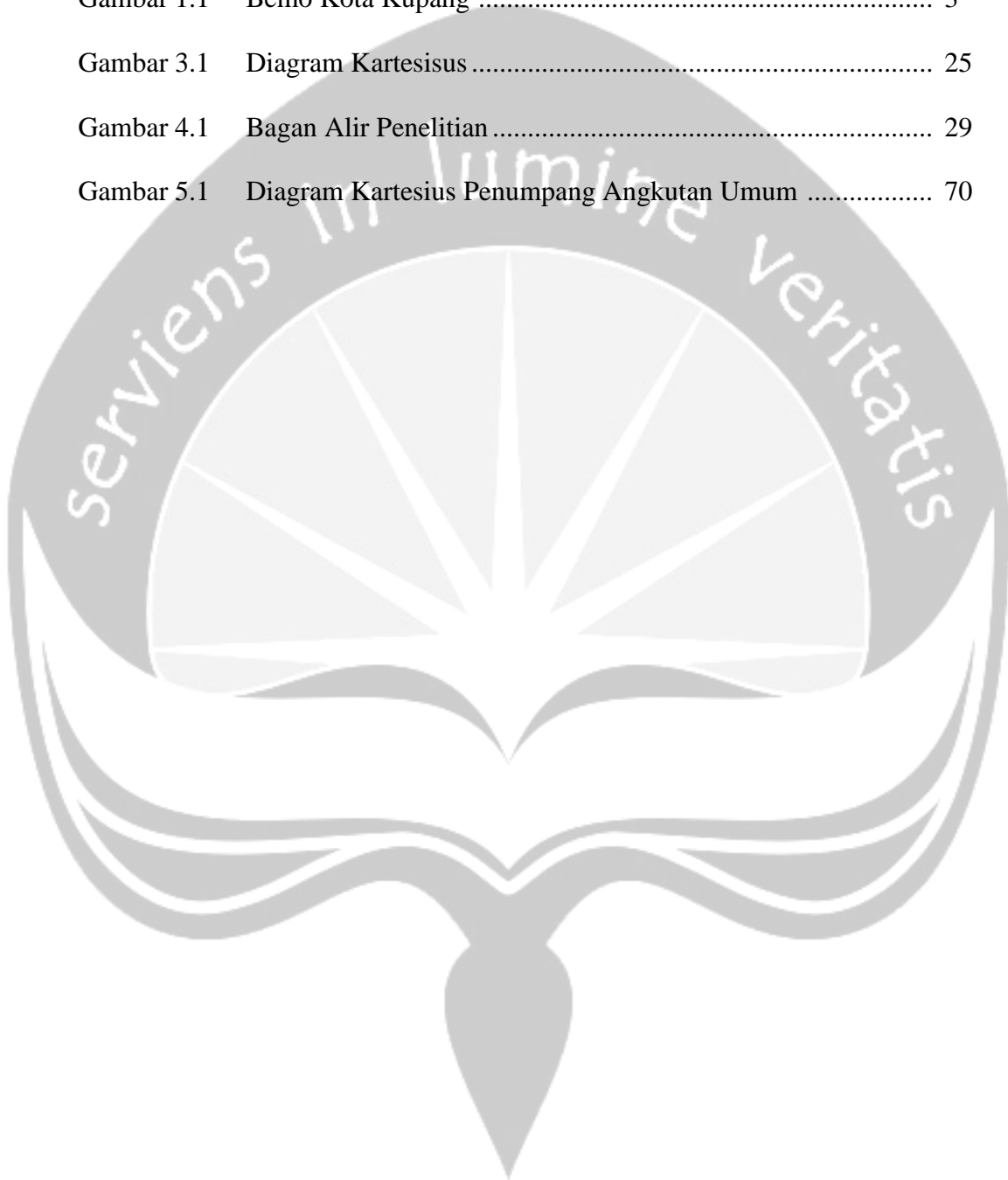
2.5. Tingkat Kepuasan	12
BAB III LANDASAN TEORI	13
3.1. Umum	13
3.2. Populasi dan Sampel	14
3.2.1. Populasi	14
3.2.2. Sampel	14
3.3. Pengukuran Instrumen	15
3.4. <i>Validitas</i> dan <i>Reliabilitas</i>	16
3.5. Kriteria Kerja	18
3.6. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	20
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	27
4.1. Lokasi Penelitian	27
4.2. Teknik Pengumpulan Data	27
4.3. Alat Bantu Penelitian	28
4.4. Bagan Alir Penelitian	28
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	30
5.1 Umum	30
5.1.1. Pertanyaan tingkat kepuasan penumpang.....	31
5.1.2. Pertanyaan tingkat kepentingan penumpang.....	32
5.2 Uji Validitas ..	33
5.2.1. Uji validitas tingkat kepuasan penumpang.....	34
5.2.1. Uji validitas tingkat kepentingan penumpang	36
5.3 Uji Keandalan (Reliabilitas)	38
5.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Secara Manual	38

5.5 Uji Diagram Kartesius	68
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	77
6.1 Kesimpulan	77
6.1 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Bemo Kota Kupang	3
Gambar 3.1	Diagram Kartesius	25
Gambar 4.1	Bagan Alir Penelitian	29
Gambar 5.1	Diagram Kartesius Penumpang Angkutan Umum	70



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Penentuan Skor dan Nilai Rerata Tingkat Kesesuaian antara Kualitas Kinerja dan Kepentingan	22
Tabel 5.1	Hasil Pengujian Validitas untuk Data Kepuasan Penumpang.....	34
Tabel 5.2	Hasil Pengujian Validitas untuk Data Kepentingan Penumpang.....	36
Tabel 5.3	Uji Validitas Tingkat Kepuasan Secara Manual.....	38
Tabel 5.4	Uji Validitas Secara Manual Pernyataan 1 (X1).....	41
Tabel 5.5	Uji Validitas Tingkat Kepentingan Secara Manual.....	49
Tabel 5.6	Hasil Uji Validitas Secara Manual.....	58
Tabel 5.7	Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Secara Manual.....	58
Tabel 5.8	Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Secara Manual.....	63
Tabel 5.9	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	69
Tabel 5.10	Tabel Tingkat Kesesuaian	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Format Kuisisioner Kepuasan Penumpang	81
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan	84
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan	85
Lampiran 6. Frequency Table	86
Lampiran 7. Crosstabs.....	87
Lampiran 9. Nilai r Product Moment.....	89
Lampiran 10. Hasil Kuisisioner Tingkat Kepuasan.....	90
Lampiran 13. Hasil Kuisisioner Tingkat Kepentingan	93
Lampiran 16. Angkutan Umum Trayek 05	96
Lampiran 17. Terminal Belo dan Terminal Kupang	97
Lampiran 18. Angkutan Umum trayek 05	98

INTISARI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM (Studi Kasus Jalur Terminal Belo–Terminal Kupang, Kupang-NTT), Alycia Rambu Uru Dindimara, NPM : 13 02 14722, Tahun 2013, Bidang Kekhususan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dari tahun ke tahun perkembangan dan pertumbuhan penduduk di Kota Kupang semakin cepat dan kelancaran berbagai kegiatan yang ada tidak terlepas dari tersedianya sarana dan prasarana transportasi yang baik seperti angkutan umum perkotaan. Jenis angkutan kota di Kota Kupang adalah angkutan umum trayek 05 jalur terminal Belo-terminal Kupang yang kinerjanya kurang memadai sehingga diperlukan adanya tingkat kepuasan penumpang. Penelitian Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan umum ditinjau dari jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada 100 responden yaitu penumpang terayek 05. Untuk mengetahui kuisioner sudah valid dan handal maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas pada Tugas Akhir ini menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21. Pengolahan data selanjutnya yaitu dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan dibahas berdasarkan kuadran masing-masing.

Dari hasil analisis diketahui bahwa ada beberapa faktor tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan umum trayek 05 jalur terminal Belo - terminal Kupang yaitu faktor yang dianggap sudah sesuai dengan kepentingan penumpang seperti waktu tempuh angkutan umum ke tempat tujuan, tarif angkutan umum, keamanan penumpang saat naik dan turun angkutan umum, adanya pemberitahuan dilarang merokok dalam angkutan, keamanan barang penumpang, perilaku kenek terhadap penumpang, dan waktu tunggu angkutan umum, serta ada faktor yang dianggap belum sesuai dengan kepentingan penumpang seperti ketertiban sopir dalam mengemudikan angkutan umum, kenyamanan penumpang selama perjalanan, kondisi angkutan umum, perilaku sopir dalam mengemudikan angkutan umum, kebersihan angkutan umum, keamanan penumpang selama perjalanan, dan kecepatan angkutan umum.

Kata kunci : kualitas pelayanan, validitas, reliabilitas, *Importance Performnace Analysis*.