

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM TAKSI CORROTRANS DI
DILI**

Laporan Tugas Akhir

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh:

João Manuel Conceicao De Araujo Esteves Soares

NPM: 120214144



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
JANUARI 2017**

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 TAKSI CORROTRANS DI DILI.

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data hasil penelitian merupakan hasil langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir ini. Apabila terbukti kemudian 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, 05 January 2017



(Joao Manuel C. De A. E. Soares)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM TAKSI CORROTRANS DI

DILI.

Oleh :

João Manuel C. DE A. E. Soares

NPM : 120214144

Telah disetujui oleh Pembimbing

Yogyakarta, 23.01.2017

Pembimbing

(Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T.)

Disahkan oleh :

Program Studi Teknik Sipil

Ketua

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

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM TAKSI CORROTRANS DI DILI.

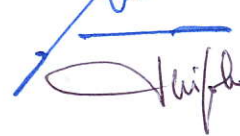


Oleh :

João Manuel C. DE A. E. Soares

NPM : 120214144

Telah diuji dan disetujui oleh :

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua : Ir. Y. Hendra Suryadharma , M.T.		23.01.2017
Anggota : Benediktus Susanto , ST., MT.		23.01.2017
Anggota : J Dwijoko Ansusanto, Ir. MT. DR		23.01.2017

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	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Keaslian Tugas Akhir.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Batasan Masalah.....	6
1.7. Sistematika Penulisan.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Angkutan Umum.....	9
2.2. Angkutan Umum Taksi.....	10
2.3. Evaluasi	11
2.4. Kepuasan Penumpang atau Pelanggan.....	11
2.5. Pelayanan Jasa.....	12
BAB III LANDASAN TEORI.....	15
3.1. Keiteria Angkutan Umum.....	15
3.2. Peranan Angkutan Umum.....	16
3.3. Konsep Kepuasan Penumpang.....	17
3.4. Atribut Pelayanan Jasa Transportasi	18
3.5. Sampel	20
3.6. Teori Uji Kuesioner	21
3.6.1. Uji Validitas	21
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	22
3.7. Importance Performance Analysis (IPA)	23
3.7.1 Analisis Kesenjangan (GAP)	24
3.7.2 Analisis Kuadran.....	25
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....	30
4.1 Umum.....	30
4.2. Metode Pengumpulan Data.....	31
4.3. Langkah Penelitian.....	33

4.4. Peralatan yang digunakan.....	33
4.5. Lokasi Penelitian.....	33
4.6. Waktu Penelitian.....	35
4.7. Bagan Alir Penelitian.....	36
 BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	 37
5.1. Umu.....	37
5.2. Survei Data Primer.....	37
5.2.1 Uji Validitas.....	38
5.2.2 Uji Reliabilitas.....	41
5.3. Analisi Kepentingan Dan Kepuasan Penumpang	44
5.4. Tingkat Kesesuaian dan Analisis Kesenjangan (GAP)	47
5.5. Analisis Kuadran.....	57
5.2.1 Analisis Kuadran Pelayanan Dari Perusahaan.....	57
5.2.2 Analisis Kuadran Pelayanan Dari Pegawai taksi Corrotrans.....	60
5.2.3 Analisis Kuadran Pelayanan Dari Pengemudi Taksi Corrotrans.....	64
5.2.4 Analisis Kuadran Fasilitas Yang di Tawarkan.....	67
5.2.5 Analisis Kuadran Secara Keseluruhan Pelayanan dan Fasilitas.....	70

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
6.1. Kesimpulan.....	75
6.2. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kriteria Angkutan Umum Ideal.....	1
Tabel 4.1	Kriteria Angkutan Umum Ideal.....	33
Tabel 5.1	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepenting.....	40
Tabel 5.2	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan penumpang.....	40
Tabel 5.3	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang.....	43
Tabel 5.4	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	43
Tabel 5.5	Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Perusahaan.....	44
Tabel 5.6	Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Pegawai Taksi Corrotrans	44
Tabel 5.7	Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Pengemudi Taksi Corrotrans.....	45
Tabel 5.8	Tingkat Kepentingan/Harapan Terhadap Fasilitas yang Ditawarkan.....	45
Tabel 5.9	Tabel 5.9 Tingkat Kepuasan Tentang Pelayanan dari Perusahaan.....	45
Tabel 5.10	Tingkat Kepuasan Tentang Pelayanan dari Pegawai Taksi Corrotrans.....	45
Tabel 5.11	Tingkat Kepuasan tentang Pelayanan dari Pengemudi Taksi Corrotrans.....	45

Tabel 5.12	Tingkat Kepuasan Tentang Fasilitas yang Ditawarkan.....	45
Tabel 5.13	Tabel Prensetase Tingkat Kesesuaian.....	48
Tabel 5.14	Tabel Kesesuaian Pelayanan Dari Perusahaan.....	48
Tabel 5.15	Tabel Kesesuaian Pelayanan Dari Pegawai Taksi Corrotrans.....	50
Tabel 5.16	Tabel Kesesuaian Pelayanan dari Pengemudi Taksi Corrotrans.....	52
Tabel 5.17	Tabel Kesesuaian Fasilitas yang Ditawarkan	54
Tabel 5.18	Penilaian Analisis Kuadran Pelayanan Dari Perusahaan.....	57
Tabel 5.19	Penilaian Analisis Kuadran Pelayanan Dari Pegawai Taksi Corrotrans.....	60
Tabel 5.20	Penilaian Analisis Kuadran Pelayanan dari Pengemudi Taksi Corrotrans.....	64
Tabel 5.21	Penilaian Analisis Kuadran tentang Fasilitas yang Ditawarkan oleh Taksi Corrotrans	67
Tabel 5.22	Penilaian Analisis Kuadran Pelayanan dan Fasilitas.....	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Peta Timor Leste.....	2
Gambar 1.2	Angkutan umum taksi Corrotrans.....	2
Gambar 3.1	Gambar Diagram Kartesius.....	29
Gambar 4.1	Bagan Alir Penelitian.....	36
Gambar 5.1	GAP Pelayanan dari Perusahaan.....	50
Gambar 5.2	GAP Pelayanan dari Pegawai Taksi Corrotrans.....	52
Gambar 5.3	GAP Gap Pelayanan Dari Pengemudi Taksi Corrotrans	54
Gambar 5.4	GAP Gap Fasilitas yang Ditawarkan.....	55
Gambar 5.5	Grafik Analisis Kuadran Pelayanan Dari Perusahaan.....	58
Gambar 5.6	Grafik Analisis Kuadran Pelayanan Dari Pegawai Taksi Corrotrans.....	61
Gambar 5.7	Grafik Analisis Kuadran Pelayanan Dari Pengemudi Taksi Corrotrans.....	64
Gambar 5.8	Grafik Analisa Kuadran Fasilitas yang Ditawarkan.....	67
Gambar 5.9	Grafik Analisa Kuadran Pelayanan dan Fasilitas.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuesioner.....	80
1.1 Kepentingan / Harapan Penumpang.....	80
1.1.1 Pelayanan Dari Perusahaan.....	80
1.1.2 Pelayanan Dari Pegawai Taksi Corrotrans.....	80
1.1.3 Pelayanan Dari Pengemudi Taksi Corrotrans.....	81
1.1.4 Fasilitas yang di Tawarkan.....	81
1.2 kepuasan Penumpang.....	81
1.2.1 Pelayanan Dari Perusahaan.....	81
1.2.2 Pelayanan Dari Pegawai Taksi Corrotrans.....	82
1.2.3 Pelayanan Dari Pengemudi Taksi Corrotrans.....	82
1.2.4 Fasilitas yang di Tawarkan.....	83
Lampiran 2 Hasil Validasi dan Reliabilitas.....	84
2.1 Hasil Validasi dan Reliabilitas Untuk Tingkat kepuasan.....	84
2.1.1 Hasil Validasi dan Reliabilitas	
Pelayanan Dari Perusahaan.....	84
2.1.2 Hasil Validasi dan Reliabilitas	
Pelayanan Dari Pegawai Taksi Corrotrans	85
2.1.3 Hasil Validasi dan Reliabilitas	
Pelayanan Dari Pengemudi Taksi Corrotrans	86
2.1.4 Hasil Validasi dan Reliabilitas	
Fasilitas yang di Tawarkan	87

2.2 Hasil Validasi dan Reliabilitas Untuk Tingkat kepentingan.....	88
2.2.1 Hasil Validasi dan Reliabilitas	
Pelayanan Dari Perusahaan.....	88
2.2.2 Hasil Validasi dan Reliabilitas	
Pelayanan Dari Pegawai Taksi Corrotrans	89
2.2.3 Hasil Validasi dan Reliabilitas	
Pelayanan Dari Pengemudi Taksi Corrotrans.....	90
2.2.4 Hasil Validasi dan Reliabilitas	
Fasilitas yang di Tawarkan	91
Lampiran 3 Tabel Perhitungan Data.....	92
3.1. Tabel kepuasan.....	92
3.2. Tabel kepentingan.....	95
Lampiran 4 Dokumentasi Taksi Corrotrans.....	98

INTISARI

EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM TAKSI CORROTRANS DI DILI, João Manuel C. De A. E. Soares, NPM 12 02 14144. Tahun 2017, Bidang PeminatanTransportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dili termasuk salah satu kota yang memiliki kegiatan yang padat di Timor-Leste tentunya tidak terlepas dari kegiatan transportasi. Taksi merupakan alat transportasi darat digunakan dalam kegiatan setiap hari. Dengan adanya sarana transportasi taxi masyarakat dapat melakukan aktivitas dengan cepat dan mudah, namun seiring dengan berkembangnya jaman, masyarakat tidak hanya ingin memenuhi kebutuhannya saja, mereka juga membutuhkan kenyamanan dan kepuasan atas jasa transportasi, karena kekurangpuasan pemakai jasa atau konsumen akan mempengaruhi penggunaan jasa transportasi taksi dan akan mengurangi pendapatan perusahaan jasa taxi itu sendiri.

Penelitian ini menggunakan metode Kuesioner untuk mengumpulkan Data yang diperlukan. Kuesioner disebarakan kepada penumpang taksi Corrotrans. Metode Analisis yang digunakan adalah *Important Performance Analysys* (IPA).

Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa untuk memenuhi kepuasan atas jasa transportasi taksi Corrotrans faktor yang diprioritaskan penumpang adalah keberangkatan kendaraan selalu tepat waktu dan ketelitian dan ketetapan pegawai dalam melayani pemesanan taksi sangat baik. Faktor yang perlu dipertahankan adalah jumlah armada yang tersedia saat ini sudah dapat mengangkut seluruh penumpang, armada yang digunakan merupakan kendaraan yang layak pakai, pegawai selalu ramah dan sopan saat melayani komsumen, pengemudi selalu menjaga keamanan barang-barang penumpang, taksi Corrotrans menyediakan DVD serta Radio untuk menghibur penumpang selama perjalanan. Faktor yang dianggap kurang penting yaitu tarif angkutan yang ada saat ini sesuai dengan fasilitas yang disediakan, pegawai selalu merespon keluhan penumpang dan pengemudi sering membantu penumpang untuk mengangkat barang saat naik dan turun kendaraan faktor yang dianggap berlebihan yaitu ketanggapan pegawai taksi Corrotrans terhadap masalah yang di hadapi penumpang, adanya tanggung jawab pegawai atas keluhan penumpang, taksi Corrotrans mempunyai pengemudi yang terlatih dan berpengalaman, komunikasi tetap terjalin antara pengemudi dan penumpang selama perjalanan, pengemudi ramah dan sopan dengan para penumpang selama perjalanan, kursi penumpang dapat diatur maju mundur dilegkapi dengan sitbelt sehingga penumpang duduk dengan nyaman, AC pada taksi Corrotrans berfungsi dengan baik serta dengan pengharum mobil dan Taksi selalu dalam kondisi bersih.

Kata Kunci: Kepuasan, Transportasi, *Important Performance Analysys*.