

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM  
(STUDI KASUS BUS *SINGLE HIGH DECK*  
TRAYEK YOGYAKARTA-CILACAP DAN YOGYAKARTA-PURWOKERTO)**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Oleh:

**ALFRED HERO DIKO SANJAYA**

**NPM. : 13 02 14723 / TS**



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

**2017**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ALFRED HERO DIKO SANJAYA

No Mhs : 13 02 14723 PPS : TRANSPORTASI

Menyatakan bahwa saya akan mengerjakan sendiri dan tidak akan melakukan tindakan plagiasi atas Tugas Akhir saya dengan judul:

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM  
(STUDI KASUS BUS *SINGLE HIGH DECK* TRAYEK YOGYAKARTA-  
CILACAP DAN YOGYAKARTA-PURWOKERTO)**

Apabila selama proses penyusunan Tugas Akhir nantinya terbukti bahwa Tugas Akhir saya dikerjakan oleh pihak lain atau saya melakukan plagiasi, maka tugas akhir saya dinyatakan gugur oleh Pengelola Program Studi.

Yogyakarta, September 2017

Yang membuat pernyataan



( Alfred Hero Diko Sanjaya )

**PENGESAHAN**

Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM  
(STUDI KASUS BUS *SINGLE HIGH DECK* TRAYEK YOGYAKARTA-  
CILACAP DAN YOGYAKARTA-PURWOKERTO)**

Oleh :

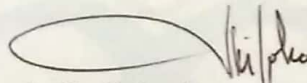
**ALFRED HERO DIKO SANJAYA**

**NPM : 13 02 14723**

Telah disetujui oleh Pembimbing :

Yogyakarta, 11.10.2017

Pembimbing



(Dr. Ir. Dwijoko Anusanto, M.T.)

Disahkan oleh :

**Program Studi Teknik Sipil**

**Ketua**



**FAKULTAS  
TEKNIK**

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

**PENGESAHAN PENGUJI**

Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM  
(STUDI KASUS BUS *SINGLE HIGH DECK* TRAYEK YOGYAKARTA-  
CILACAP DAN YOGYAKARTA-PURWOKERTO)**

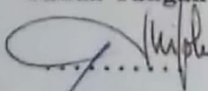
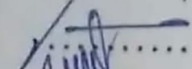
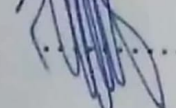


Oleh :

**ALFRED HERO DIKO SANJAYA**

**NPM : 13 02 14723**

Telah diuji dan disetujui oleh :

	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	: Dr. Ir. Dwijoko Anusanto, M.T.		11.10.2017
Anggota	: Benidiktus Susanto, S.T., M.T.		10.10.2017
Anggota	: Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T.		11.10.2017

## **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 KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM (STUDI KASUS BUS *SINGLE HIGH DECK* TRAYEK YOGYAKARTA-CILACAP DAN YOGYAKARTA-PURWOKERTO)**” 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. Dr. Ir. Dwijoko Ansusanto, 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. Bapak, Ibu, Mas Edo, Mbak Merry semua keluarga besar Moch. Suwarno yang selalu mendukung dan mendoakan saya sampai sejauh ini.
7. Kepada Mas Luke dan Ibu Gadang yang selalu mendukung dan mendoakan saya sampai bisa menyelesaikan skripsi dengan lancar hingga selesai.
8. Teman-teman SADAP yang sudah saya anggap sebagai keluarga di Jogja, yaitu Arriel, Adit, Ade, Diego, Ray terima kasih atas semua perhatian dan dukungan kalian semua selama 4 tahun terakhir ini, semoga kita sukses kedepannya.
9. 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, September 2017

Alfred Hero Diko Sanjaya

NPM : 13 02 14723

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	iv
<b>KATA HANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>INTISARI</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Fungsi Bangunan.....	4
1.6. Keaslian Tugas Akhir.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
2.1. Angkutan .....	6
2.2. Angkutan Umum .....	6
2.3. Jenis Angkutan Umum .....	7
2.4. Angkutan Antarkota .....	8
2.5. Kepuasan Penumpang .....	9
<b>BAB III LANDASAN TEORI</b> .....	11
3.1. Umum .....	11
3.2. Sampel .....	13
3.3. Validitas dan Reliabilitas .....	15
3.4. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	17

<b>BAB IV</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	23
4.1.	Lokasi Penelitian .....	23
4.2.	Pengumpulan Data .....	23
4.3.	Langkah Penelitian .....	24
4.4.	Alat Bantu Penelitian .....	24
4.5.	Bagan Alir Penelitian .....	25
<b>BAB V</b>	<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	26
5.1.	Umum.....	26
5.1.1	Atribut Pertanyaan Tingkat Kepuasan Penumpang .....	26
5.1.2	Atribut Pertanyaan Tingkat Kepentingan Penumpang.....	27
5.2.	Uji Validitas .....	28
5.2.1	Uji Validitas Tingkat Kepuasan Penumpang Bus SHD .....	29
5.2.2	Uji Validitas Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Biasa (HD) .....	30
5.2.3	Uji Validitas Tingkat Kepentingan Penumpang Bus SHD.....	32
5.2.4	Uji Validitas Tingkat Kepentingan Penumpang Bus Biasa (HD) .....	33
5.3	Uji Reliabilitas (Keandalan).....	34
5.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Secara Manual .....	35
5.4.1	Uji Validitas Tingkat Kepuasan Penumpang Bus SHD .....	35
5.4.2	Uji Validitas Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Biasa (HD) .....	36
5.4.3	Uji Validitas Tingkat Kepentingan Penumpang Bus SHD.....	36
5.4.4	Uji Validitas Tingkat Kepentingan Penumpang Bus Biasa (HD) .....	37
5.4.5	Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang .....	39
5.4.6	Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Penumpang.....	41
5.5	Uji Diagram Kartesius.....	44
5.5.1	Bus <i>Single High Deck</i> (SHD) .....	47



5.5.2 Bus Biasa (HD) .....	50
5.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Jenis Bus .....	53
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	57
6.1 Kesimpulan .....	57
6.1.1 Variabel-Variabel Yang Perlu Ditingkatkan dari Bus Single High Deck (SHD) Berdasarkan Hasil Kuadran I.....	58
6.1.2 Variabel-Variabel Yang Perlu Dipertahankan dari Bus <i>Single High Deck</i> (SHD) Berdasarkan Hasil Kuadran II .....	58
6.1.3 Variabel-Variabel Yang Dinilai Kurang Penting dari Bus <i>Single High Deck</i> (SHD) Berdasarkan Hasil Kuadran III.....	59
6.1.2 Variabel-Variabel Yang Dinilai Berlebihan dari Penumpang Bus <i>Single High Deck</i> (SHD) Berdasarkan Hasil Kuadran IV .....	60
6.2 Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	62
<b>LAMPIRAN</b> .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Bus <i>Single High Deck</i> (Yogyakarta-Cilacap).....	2
Gambar 1.2	Bus <i>Single High Deck</i> (Yogyakarta-Purwokerto).....	2
Gambar 1.3	Bus <i>High Deck</i> (Yogyakarta-Cilacap).....	3
Gambar 3.1	Diagram Kartesius.....	21
Gambar 4.1	Bagan Alir Penelitian.....	25
Gambar 5.1	Diagram Kartesius Bus <i>Single High Deck</i> .....	48
Gambar 5.3	Diagram Kartesius Bus Biasa (HD).....	51

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skor dan Nilai Tingkat Kesesuaian antara Kualitas Kinerja dan Kepentingan .....	19
Tabel 5.1	Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Penumpang Bus SHD .....	29
Tabel 5.2	Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Penumpang Bus Biasa (HD) .....	30
Tabel 5.3	Hasil Pengujian Validitas Kepentingan Penumpang Bus SHD...	32
Tabel 5.4	Hasil Pengujian Validitas Kepentingan Penumpang Bus Biasa (HD).....	33
Tabel 5.5	Hasil Uji Validitas Secara Manual untuk Bus SHD.....	38
Tabel 5.6	Hasil Uji Validitas Secara Manual untuk Bus Biasa (HD).....	38
Tabel 5.7	Hasil Perhitungan Nilai Item dan <i>Varians</i> Total Kepuasan Penumpang Bus SHD.....	40
Tabel 5.8	Hasil Perhitungan Nilai Item dan <i>Varians</i> Total Kepuasan Penumpang Bus Biasa (HD).....	40
Tabel 5.9	Hasil Perhitungan Nilai Item dan <i>Varians</i> Total Kepentingan Penumpang Bus SHD.....	42
Tabel 5.10	Hasil Perhitungan Nilai Item dan <i>Varians</i> Total Kepentingan Penumpang Biasa (HD).....	43
Tabel 5.11	Hasil Perhitungan Nilai <i>Cronbach-alpha</i> ( $\alpha$ ) .....	44
Tabel 5.12	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Bus SHD.....	44
Tabel 5.13	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Bus Biasa (HD).....	46
Tabel 5.14	Rangkuman Hasil Pengolahan Data Variabel Fasilitas dan Kenyamanan.....	54
Tabel 5.15	Rangkuman Hasil Pengolahan Data Variabel Pelayanan.....	55
Tabel 5.16	Rangkuman Hasil Pengolahan Data Variabel Keamanan.....	55
Tabel 5.17	Rangkuman Hasil Pengolahan Data Variabel Armada Bus.....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Format Kuisisioner Kepuasan Penumpang.....	64
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Bus <i>Single High Deck</i> .....	67
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Bus Biasa (HD).....	68
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Bus <i>Single High Deck</i> .....	69
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Bus Biasa (HD).....	70
Lampiran 8	Nilai $r$ <i>Product Moment</i> .....	71
Lampiran 9	Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang Bus <i>Single High Deck</i> Secara Manual.....	72
Lampiran 11	Uji Validitas Kepuasan Bus <i>Single High Deck</i> Secara Manual untuk Pernyataan 1 (X1).....	74
Lampiran 13	Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Biasa (HD) Secara Manual.....	76
Lampiran 15	Uji Validitas Kepuasan Bus Biasa (HD) Secara Manual untuk Pernyataan 1 (X1).....	78
Lampiran 17	Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Penumpang Bus <i>Single High Deck</i> Secara Manual.....	80
Lampiran 19	Uji Validitas Kepentingan Bus <i>Single High Deck</i> Secara Manual untuk Pernyataan 1 (X1).....	82
Lampiran 21	Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Penumpang Bus Biasa (HD) Secara Manual.....	84
Lampiran 23	Uji Validitas Kepentingan Bus Biasa (HD) Secara Manual untuk Pernyataan 1 (X1).....	86
Lampiran 25	Angkutan Umum Bus <i>Single High Deck</i> Dan Bus Biasa (HD).....	88

## INTISARI

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM (STUDI KASUS BUS *SINGLE HIGH DECK* TRAYEK YOGYAKARTA-CILACAP DAN YOGYAKARTA-PURWOKERTO)**, Alfred Hero Diko Sanjaya, NPM 13 02 14723, Tahun 2013 Bidang Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Atmajaya Yogyakarta.

Seiring dari perkembangan jamannya, kota Yogyakarta mengalami perkembangan dan pertumbuhan destinasi wisata. Tidak hanya wisatanya, namun terdapat banyak tempat kerja, dan itu semua tidak serta merta yang berwisata maupun yang sedang bekerja di Yogyakarta ini berasal dari wilayah sekitar Yogyakarta tetapi banyak juga dari wilayah yang jauh dari Yogyakarta. Disini sarana moda transportasi berperan penting dalam melancarkan berbagai kegiatan. Salah satu moda transportasi yang membantu melancarkan aktifitas adalah bus yang membawa penumpang antar provinsi yang berada di Terminal Giwangan Yogyakarta yaitu bus Efisiensi dengan tujuan Yogyakarta – Purwokerto dan Yogyakarta Cilacap. Penelitian Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan umum bus *single high deck*.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan 100 form kuesioner kepada responden yang terdiri dari 55 kepada responden bus *single high deck* dan 45 kepada responden bus biasa (*high deck*). Uji validitas dan reabilitas menggunakan bantuan *software* SPSS versi 23. Pengolahan data akan dilanjutkan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan dijelaskan berdasarkan kuadran masing-masing.

Dari hasil analisis diagram kartesius setiap jenis bus dapat diketahui bahwa baik kuadran I, kuadran II, kuadran III, serta kuadran IV memiliki hasil yang berbeda-beda. Setiap jenis bus juga memiliki layanan yang berbeda sehingga penilaian dari konsumen pun berbeda-beda baik dari segi fasilitas, kenyamanan, pelayanan, keamanan dan kondisi bus. Sedangkan dari hasil *Importance Performnace Analysis* diambil kesimpulan untuk jenis bus yang dipilih dalam segi fasilitas, kenyamanan, pelayanan, keamanan dan kondisi bus lebih diminati jenis bus *single high deck* daripada bus *high deck*, karena meskipun jenis busnya berbeda dengan tingkat kenyamanan yang berbeda namun tarif yang digunakan tetap sama untuk kedua jenis bus.

Kata kunci : *single high deck*, kepuasan, validitas, reabilitas, *Importance Performnace Analysis*.