

**EVALUASI LAYANAN BUS ANGKUTAN KOTA DALAM PROVINSI
TRAYEK TANA TORAJA-MAKASSAR, SULAWESI SELATAN**

Laporan Tugas Akhir

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh:

Citrawanodya

NPM. : 13 02 15094



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

PERNYATAAN

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

EVALUASI LAYANAN BUS ANGKUTAN KOTA DALAM PROVINSI TRAYEK TANA TORAJA – MAKASSAR, SULAWESI-SELATAN

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 ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Agustus 2017

Yang membuat pernyataan,



(Citrawanodya)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**EVALUASI LAYANAN BUS ANGKUTAN KOTA DALAM PROVINSI
TRAYEK TANA TORAJA – MAKASSAR, SULAWESI-SELATAN**

Oleh :

CITRAWANODYA

NPM : 13 02 15094

Telah disetujui oleh Pembimbing :

Yogyakarta, 15-8-2017

Pembimbing



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

Disahkan oleh :

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



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

PENGESAHAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir

EVALUASI LAYANAN BUS ANGKUTAN KOTA DALAM PROVINSI

TRAYEK TANA TORAJA – MAKASSAR, SULAWESI-SELATAN

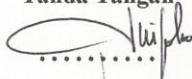

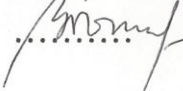


Oleh :

CITRAWANODYA

NPM : 13 02 15094

Telah diuji dan disetujui oleh :

	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	: Dr. Ir. Dwijoko Anusanto, M.T.		15-8-2017
Anggota	: FX. Pranoto Dirhan P., S.T., MURP		16-8-2017
Anggota	: Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.		15-8-2017

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 “ **EVALUASI LAYANAN BUS ANGKUTAN KOTA DALAM PROVINSI TRAYEK TANA TORAJA – MAKASSAR, SULAWESI-SELATAN**” 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 Anusanto, 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. Keluarga tercinta Bapak, Mama, Fanny, Tri, Om Joni, dan semua keluarga besar yang selalu mendukung dan mendoakan saya sampai sejauh ini, Tuhan Yesus memberkati kalian semua.
7. Sahabat yang selalu membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi yaitu Ageng, Icha, dan Mici. Terima kasih untuk bantuan dan semangatnya, Tuhan Yesus sayang kalian selalu.
8. Teman-teman yang sudah saya anggap sebagai keluarga di Jogja, yaitu Stefanus, Niko, Titto, Ancik, Tonce, Ina, Dian, Chaca, Teja, Bian, dan Dito terima kasih atas semua perhatian dan dukungan kalian semua sebagai keluarga terdekat selama 4 tahun terakhir ini, semoga kita sukses kedepannya. Amin.
9. Teman-teman rantauan dari Kupang yaitu Willy, Detha, Emi, Dian, Mario, Sonya, Indy, Tiany dan Stin, terima kasih atas dukungan melalui doa dan semangat yang kalian berikan.
10. Teman-teman seperjuangan kerja praktik Hotel Grand Timoho, teman-teman KKN 70 kelompok 25 pedukuhan Baros Kidul, teman-teman seangkatan Teknik Sipil UAJY, 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, Agustus 2017

Citrawanodya

NPM : 13 02 15094

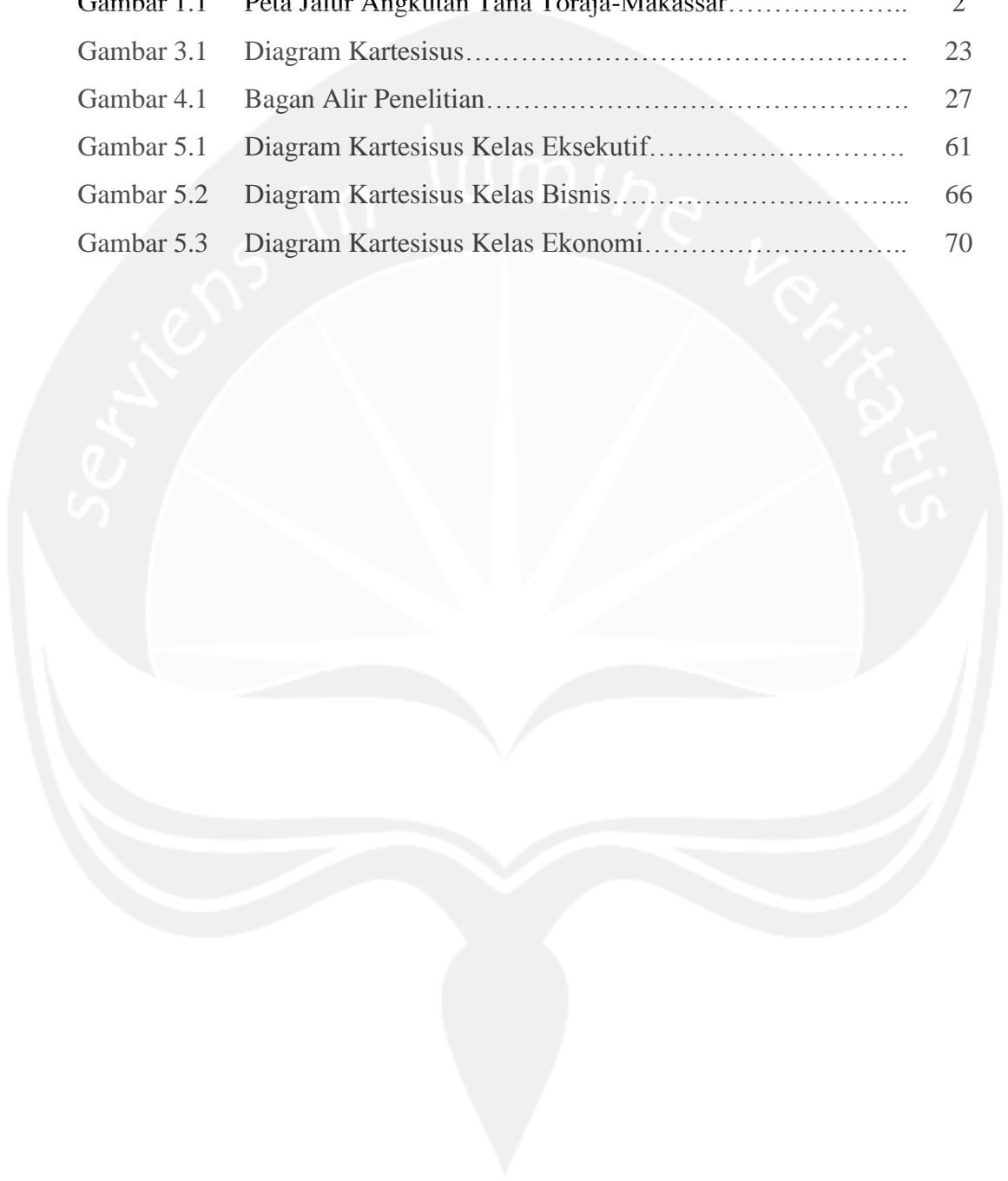
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
KATA HANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Keaslian Tugas Akhir.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Transportasi.....	6
2.2 Angkutan Umum.....	6
2.3 Kualitas Pelayanan Jasa.....	8
2.4 Kepuasan Penumpang atau Pelanggan.....	9
2.5 Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Moda.....	10
BAB III LANDASAN TEORI	14
3.1 Standar Pelayanan Minimum Angkutan.....	14
3.2 Pelayanan Trayek.....	16
3.3 Sampel.....	18
3.4 Teori Uji Kuesioner.....	18
3.4.1. Uji <i>Validitas</i>	18
3.4.2. Uji <i>Reliabilitas</i>	19
3.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	20
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	25
4.1 Metode Pengumpulan Data.....	25
4.2 Langkah Penelitian.....	25

4.3	Alat Bantu Penelitian.....	26
4.4	Bagan Alir Penelitian.....	27
BAB V	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	28
5.1	Umum.....	28
5.2	Atribut Pertanyaan.....	28
5.3	Survei Pendahuluan.....	30
5.4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	30
5.4.1.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang.....	31
5.4.2.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Penumpang.....	37
5.5	Uji Validitas dan Reliabilitas Secara Manual.....	42
5.5.1.	Uji Validitas Tingkat Kepuasan Penumpang.....	42
5.5.2.	Uji Validitas Tingkat Kepentingan Penumpang.....	44
5.5.3.	Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang.....	49
5.5.4.	Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Penumpang.....	53
5.6	Uji Diagram Kartesius.....	56
5.7	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Kelas Bus.....	74
5.8	Variabel-variabel Yang Perlu Dipertahankan Untuk Kepuasan dan Kepentingan Penumpang.....	77
5.9	Variabel-variabel Yang Perlu Ditingkatkan Untuk Kepuasan dan Kepentingan Penumpang.....	79
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
6.1	Kesimpulan.....	81
6.2	Saran.....	88
	DAFTAR PUSTAKA.....	89
	LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Peta Jalur Angkutan Tana Toraja-Makassar.....	2
Gambar 3.1	Diagram Kartesisus.....	23
Gambar 4.1	Bagan Alir Penelitian.....	27
Gambar 5.1	Diagram Kartesisus Kelas Eksekutif.....	61
Gambar 5.2	Diagram Kartesisus Kelas Bisnis.....	66
Gambar 5.3	Diagram Kartesisus Kelas Ekonomi.....	70



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kriteria Angkutan Umum.....	7
Tabel 3.1	Penilaian Berdasarkan Tingkat Kepuasan/Kepentingan.....	21
Tabel 3.2	Persentase Tingkat Kesesuaian.....	21
Tabel 5.1	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas untuk Data Kepuasan Penumpang Eksekutif.....	32
Tabel 5.2	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas untuk Data Kepuasan Penumpang Bisnis.....	34
Tabel 5.3	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas untuk Data Kepuasan Penumpang Ekonomi.....	35
Tabel 5.4	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas untuk Data Kepentingan Penumpang Eksekutif.....	37
Tabel 5.5	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas untuk Data Kepentingan Penumpang Bisnis.....	39
Tabel 5.6	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas untuk Data Kepentingan Penumpang Ekonomi.....	41
Tabel 5.7	Hasil Uji Validitas Secara Manual untuk Kelas Eksekutif.....	47
Tabel 5.8	Hasil Uji Validitas Secara Manual untuk Kelas Bisnis.....	48
Tabel 5.9	Hasil Uji Validitas Secara Manual untuk Kelas Ekonomi.....	48
Tabel 5.10	Hasil Perhitungan Nilai Varians Item dan Varians Total Untuk Kepuasan Penumpang Kelas Eksekutif.....	51
Tabel 5.11	Hasil Perhitungan Nilai Varians Item dan Varians Total Untuk Kepuasan Penumpang Kelas Bisnis.....	51
Tabel 5.12	Hasil Perhitungan Nilai Varians Item dan Varians Total Untuk Kepuasan Penumpang Kelas Ekonomi.....	52
Tabel 5.13	Hasil Perhitungan Nilai Varians Item dan Varians Total Untuk Kepentingan Penumpang Kelas Eksekutif.....	54
Tabel 5.14	Hasil Perhitungan Nilai Varians Item dan Varians Total Untuk Kepentingan Penumpang Kelas Bisnis.....	55

Tabel 5.15 Hasil Perhitungan Nilai Varians Item dan Varians Total Untuk Kepentingan Penumpang Kelas Ekonomi.....	55
Tabel 5.16 Hasil Perhitungan Nilai <i>Cronbach-alpha</i> (α) untuk Masing- Masing Kelas.....	56
Tabel 5.17 Importance Performance Analysis (IPA) Kelas Eksekutif.....	57
Tabel 5.18 Importance Performance Analysis (IPA) Kelas Bisnis.....	58
Tabel 5.19 Importance Performance Analysis (IPA) Kelas Ekonomi.....	59
Tabel 5.20 Rangkuman Hasil Pengolahan Data Variabel Tarif.....	74
Tabel 5.21 Rangkuman Hasil Pengolahan Data Variabel Pelayanan.....	75
Tabel 5.22 Rangkuman Hasil Pengolahan Data Variabel Fasilitas.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Format Kuisisioner Kepuasan Penumpang.....	91
Lampiran 2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Kelas Eksekutif.....	93
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Kelas Bisnis.....	94
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Kelas Ekonomi.....	95
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Kelas Eksekutif.....	96
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Kelas Bisnis.....	97
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Kelas Ekonomi.....	98
Lampiran 8	Nilai r Product Moment.....	99
Lampiran 9	Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang Kelas Eksekutif Secara Manual.....	100
Lampiran 10	Uji Validitas Kelas Eksekutif Secara Manual untuk Pernyataan 1 (X1).....	101
Lampiran 11	Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang Kelas Bisnis Secara Manual.....	102
Lampiran 12	Uji Validitas Kelas Bisnis Secara Manual untuk Pernyataan 1 (X1).....	103
Lampiran 13	Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang Kelas Ekonomi Secara Manual.....	104
Lampiran 14	Uji Validitas Kelas Ekonomi Secara Manual untuk Pernyataan 1 (X1).....	105
Lampiran 15	Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Penumpang Kelas Eksekutif Secara Manual.....	106

Lampiran 16	Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Penumpang Kelas Bisnis Secara Manual.....	107
Lampiran 17	Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Penumpang Kelas Ekonomi Secara Manual.....	108
Lampiran 18	Dokumentasi Bus Manggala Trans.....	109



INTISARI

EVALUASI LAYANAN BUS ANGKUTAN KOTA DALAM PROVINSI TRAYEK TANA TORAJA-MAKASAR, SULAWESI SELATAN, Citrawanodya, NPM 13 02 15094, Tahun 2013 Bidang Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Atmajaya Yogyakarta

Saat ini, transportasi yang layak dan efektif sudah menjadi bagian penting dalam menunjang kegiatan masyarakat di Indonesia. Dengan adanya transportasi yang semakin berkembang, menunjukkan kualitas transportasi di Indonesia pun tidak kalah lebih baik dari negara-negara berkembang lainnya. Tana Toraja merupakan daerah pariwisata di Indonesia yang banyak dikunjungi oleh wisatawan dalam negeri maupun luar negeri sehingga banyak pula moda transportasi yang melayani perjalanan antara Tana Toraja – Makassar salah satunya adalah transportasi umum seperti bus. Pemilihan bus antar kota dalam provinsi (AKDP) yang melayani trayek antar dua wilayah ini pun bermacam-macam tergantung kebutuhan para konsumen.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan 114 form kuesioner kepada responden yang terdiri dari 39 kepada responden kelas ekonomi, 39 kepada responden kelas suspensi dan 36 kepada responden kelas eksekutif. Untuk mengetahui pernyataan di dalam kuesionernya sudah valid dan handal maka dilakukan uji validitas dan reabilitas dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 24. Pengolahan data akan dilanjutkan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan dijelaskan berdasarkan kuadran masing-masing.

Dari hasil analisis diagram kartesius setiap kelas bus dapat diketahui bahwa baik kuadran I, kuadran II, kuadran III, serta kuadran IV maka untuk jenis kelas manapun, kembali lagi kepada para konsumen. Setiap kelas bus pasti memiliki layanan yang berbeda sehingga penilaian dari konsumen pun berbeda-beda baik dari segi tarif, keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan, bahkan fasilitas yang disediakan. Sedangkan dari hasil *Importance Performance Analysis* diambil kesimpulan untuk ketiga kelas bus yang dipilih bahwa dalam hal tarif lebih diminati kelas ekonomi dan bisnis walaupun tidak begitu signifikan dengan peminat kelas eksekutif, untuk segi pelayanan diungguli oleh kelas bisnis dengan pelayanan yang hampir sama pada umumnya dengan kelas eksekutif namun tidak mengeluarkan *budget* yang lebih, sedangkan untuk fasilitas yang ada dari ketiga kelas ini tentu diungguli oleh kelas eksekutif pada umumnya sebanding dengan pelayanan dan harga yang ditentukan.

Kata kunci : eksekutif, bisnis, ekonomi, kepuasan, validitas, reabilitas, *Importance Performnace Analysis*.