

**KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP SISTEM
PELAYANAN DI TERMINAL TIRTONADI SURAKARTA**

Laporan Tugas Akhir
sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana dari
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh:

WINANTO ADINING PRIBADI

NPM. : 91 02 05927



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

2011

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP SISTEM PELAYANAN DI
TERMINAL TIRTONADI SURAKARTA**

Oleh :

WINANTO ADINING PRIBADI

NPM : 91 02 05927

telah disetujui oleh Pembimbing

Yogyakarta,

Pembimbing I



(Ir. Hendra Suryadharma, MT)

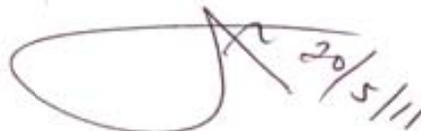
Pembimbing II



(Ir. Yohanes Lulie, MT)

Disahkan oleh :

Ketua Program Studi Teknik Sipil

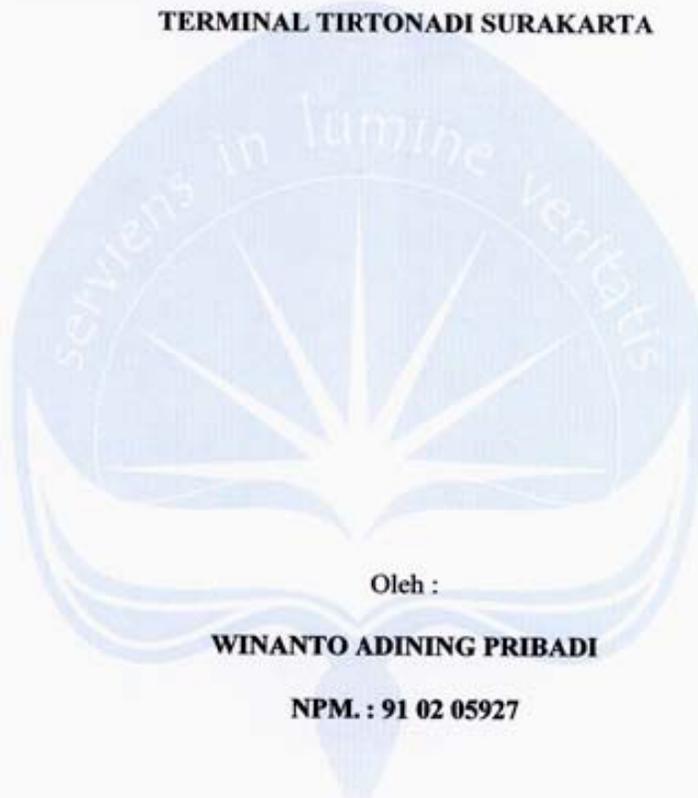


(Ir. Junaedi Utomo, M. Eng)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP SISTEM PELAYANAN DI
TERMINAL TIRTONADI SURAKARTA**



Oleh :

WINANTO ADINING PRIBADI

NPM. : 91 02 05927

Telah diuji dan disetujui oleh :

| Nama | Tanda tangan | Tanggal |
|--|--------------|------------|
| Ketua : Ir. Hendra Suryadharna, MT | | 19.05.2011 |
| Anggota : Ir. JF. Soandrijanie Linggo, MT | | 20.05.2011 |
| Anggota : Benidiktus Susanto, ST., MT | | 05.05.2011 |

HALAMAN MOTTO



"Jika anda mulai berusaha
kemungkinan untuk berhasil terbuka
tetapi jika tidak berusaha
kegagalan sudah pasti terjadi"

~Anonymous~

HALAMAN PERSEMBAHAN

Aku Persembahkan Skripsiku ini untuk:

Orang tuaku tercinta yang dengan keringat dan air mata memberikan jalan kehidupanku sampai saat ini dan nanti

keluargaku, kakak-kakakku, yang selalu mendukung dan memberikan bantuan yang ternilai harganya bagiku

Untuk orang-orang yang ku cintai, istriku Kartika dan Anak-anakku Angga dan Dikstra yang telah berikan “hati” hingga aku bisa menangis dan tertawa bersama kalian

untuk mas Andreas, Yudit dan Ary...terimakasih atas dukungannya

KATA HANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat yudisium dalam mencapai tingkat keserjanaan Strata Satu (S1) pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari keberhasilan dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Dr. Ir. AM. Ade Lisantono, M. Eng selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ir. Junaedi Utomo, M. Eng selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ir.Hendra Suryadharma, MT selaku pembimbing I atas bimbingan dan waktu yang telah banyak diberikan kepada penulis serta masukan-masukan yang telah diberikan.
4. Ir.Yohanes Lulie, MT selaku pembimbing II atas bimbingan dan waktu yang telah banyak diberikan kepada penulis serta masukan-masukan yang telah diberikan.

- 
5. Seluruh Dosen, Karyawan dan Staff Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan banyak pengalaman dan ilmu.
 6. Kedua orang tuaku, terima kasih yang tulus atas segala kasih sayang, doa serta perhatian yang sangat besar dan telah menjadi motivator untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.
 7. Istri dan anak-anakku yang selalu menjadi sumber bahagia dan inspirasi terbesar dalam hidupku.
 8. Teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu terima kasih untuk dukungan dan bantuannya.
 9. Semua pihak yang tidak penulis sebutkan satu persatu, baik secara langsung maupun tidak langsung telah membantu selama pelaksanaan dan penyusunan tugas akhir ini.

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, Mei 2011

Penulis

Winanto Adining Pribadi

NPM : 91 02 05927

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--------------------------------------|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| KATA HANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| INTISARI | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 3 |
| 1.5. Batasan Penelitian | 3 |
| 1.6. Keaslian Penelitian | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1. Penelitian Terdahulu | 6 |
| 2.2. Terminal Angkutan Umum | 9 |
| 2.3. Kualitas Layanan | 11 |

| | |
|--|----|
| BAB III LANDASAN TEORI | 13 |
| 3.1. Dimensi Kualitas Layanan..... | 13 |
| 3.2. Kepuasan Pelanggan (Konsumen)..... | 14 |
| 3.3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan..... | 15 |
| BAB IV METODE PENELITIAN | 18 |
| 4.1. Lokasi Penelitian..... | 18 |
| 4.2. Data Dan Sumber Data..... | 18 |
| 4.3. Metode Pengumpulan Data..... | 18 |
| 4.4. Populasi dan Sampel Penelitian..... | 18 |
| 4.5. Penentuan Jumlah Sampel Penelitian..... | 19 |
| 4.6. Analisis Data..... | 21 |
| 4.7. Bagan Alir Metodologi Penelitian..... | 24 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 26 |
| 5.1. Hasil Penelitian..... | 26 |
| 5.1.1. Analisis Deskriptif..... | 26 |
| 5.1.2. Analisis Regresi Berganda..... | 34 |
| 5.2. Pembahasan..... | 36 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | 46 |
| 6.1. Kesimpulan..... | 46 |
| 6.2. Saran..... | 47 |
| DAFTAR PUSTAKA | 48 |
| LAMPIRAN | 49 |

DAFTAR TABEL

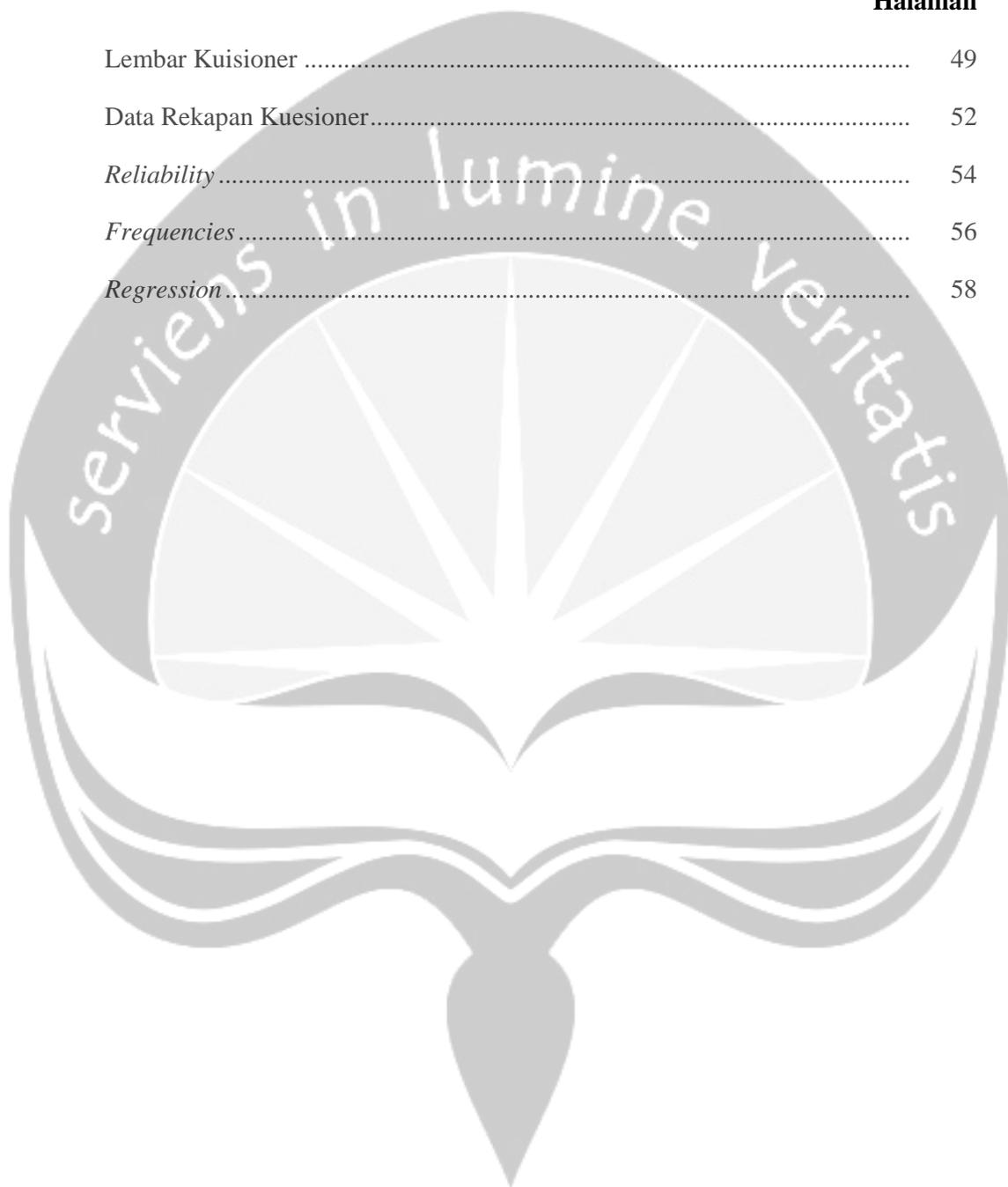
| | Halaman |
|--|----------------|
| Tabel 5.1. Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Domisili | 27 |
| Tabel 5.2. Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin | 27 |
| Tabel 5.3. Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Pekerjaan Pokoknya | 28 |
| Tabel 5.4. Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Umur | 29 |
| Tabel 5.5. Sebaran Responden Menurut Tingkat Pendidikan..... | 30 |
| Tabel 5.6. Sebaran Responden Menurut Tingkat Penghasilan | 30 |
| Tabel 5.7. Uji Validitas Instrumen Kinerja Kualitas Layanan..... | 32 |
| Tabel 5.8. Uji Validitas Instrumen Kepuasan Penumpang Terminal | 32 |
| Tabel 5.9. Hasil Uji Reliailitas..... | 33 |
| Tabel 5.10. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan..... | 33 |
| Tabel 5.11. Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen | 34 |
| Tabel 5.12. Hasil Uji Regresi Pengaruh Variabel Kinerja Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Terminal | 34 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 1.1. Peta Kota Solo dan Lokasi Terminal Bus Tirtonadi..... | 5 |
| Gambar 4.1 Bagan Alir Metodologi Penelitian..... | 24 |
| Gambar 4.2 Sirkulasi Lalu Lintas Dalam Terminal Tirtonadi | 25 |
| Gambar 5.1. Area Keberangkatan | 38 |
| Gambar 5.2. Area Kedatangan | 38 |
| Gambar 5.3. Area Menunggu | 39 |
| Gambar 5.4. Area Lintas | 39 |
| Gambar 5.5. Ruang Kantor..... | 40 |
| Gambar 5.6. Tower/Menara Pengawas | 40 |
| Gambar 5.7. Pos Pemeriksaan KPS/TPR..... | 41 |
| Gambar 5.8. Mushola | 41 |
| Gambar 5.9. Kios..... | 42 |
| Gambar 5.10. WC/Kamar Mandi | 42 |
| Gambar 5.11. Pelataran Parkir Kendaraan Pengatur/Penjemput..... | 43 |
| Gambar 5.12. Peron..... | 43 |
| Gambar 5.13. Loker..... | 44 |
| Gambar 5.14. Taman, dan lain-lain..... | 44 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|-------------------------------------|----------------|
| Lembar Kuisisioner | 49 |
| Data Rekapitulasi Kuisisioner | 52 |
| <i>Reliability</i> | 54 |
| <i>Frequencies</i> | 56 |
| <i>Regression</i> | 58 |



INTISARI

KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP SISTEM PELAYANAN DI TERMINAL TIRTONADI SURAKARTA, Winanto Adining Pribadi, NPM 910205927, tahun 2011, Bidang Keahlian Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Terminal angkutan umum penumpang merupakan penyedia jasa angkutan umum yang berfungsi untuk dapat memberikan pelayanan kemudahan, kenyamanan dan rasa aman kepada pengguna jasa angkutan umum di daam melakukan perjalanan. Dengan demikian fungsi dari suatu terminal haruslah benar-benar memberikan suatu pelayanan penyedia jasa angkutan yang baik untuk pengguna jasa angkutan umum. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi penampilan Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), dan Empaty (*Emphaty*) dengan tingkat kepuasan customer Terminal Tirtonadi Surakarta.

Data yang diperlukan diperoleh dengan cara mengambil data langsung ke lapangan menggunakan kuisisioner. Sampel penelitian mengenai tingkat kepentingan dan kepuasan customer Terminal Angkutan Umum Tirtonadi Surakarta ini adalah 100 orang yang ada sebagai responden. Untuk menganalisis pengaruh pengaruh tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi penampilan Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Tanggapan (*responsiveness*), Kepastian (*assurance*), dan Empaty (*emphaty*) dengan tingkat kepuasan customer Terminal Tirtonadi Surakarta digunakan analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa nilai F hitung hasil analisis regresi adalah sebesar 528,880 dan signifikansi 0,000. Nilai taraf signifikansi 0,000 di bawah nilai 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bebas Kinerja kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang terminal pada taraf signifikansi 5 %. Berdasarkan koefisien regresi ganda dapat diketahui bahwa terdapat beberapa dimensi Kinerja kualitas layanan yang memberikan nilai Sig. < 0,05 yaitu *Reliability*, *Emphaty*, *Tangibles*. Koefisien terbesar dimiliki oleh dimensi *Emphaty* sehingga *Emphaty* merupakan dimensi penentu kepuasan penumpang terminal.

Kata Kunci : Kepuasan, Penumpang, Terminal