

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM ANTARKOTA
ANTARPROPINSI (AKAP) LORENA
JURUSAN YOGYAKARTA-PALEMBANG PP**

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

Oleh :
DESI LEVASARI
NPM : 05 02 12337



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA, JUNI 2011**

PERNYATAAN

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

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM ANTARKOTA
ANTARPROPINSI (AKAP) LORENA
JURUSAN YOGYAKARTA-PALEMBANG PP**

benar- benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan 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 dalam 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, 10 Juni 2011

Yang membuat pernyataan


(Desi Levasari)



PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM ANTARKOTA ANTARPROPINSI (AKAP) LORENA JURUSAN YOGYAKARTA-PALEMBANG PP

Oleh :

DESI LEVASARI

No. Mahasiswa : 12337 / TS

NPM : 05 02 12337


telah diperiksa dan diuji oleh Pembimbing

Yogyakarta, 15 Juni 2011

Pembimbing I

Pembimbing II

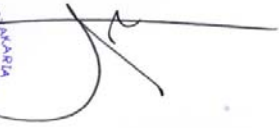

(Ir. P Eliza Purnamasari, M.Eng.)


(Bonidiktus Susanto, S.T., M.T.)

Disahkan oleh :

Ketua Program Studi Teknik Sipil




FAKULTAS
TEKNIK (Ir. Junaedi Utomo, M.Eng.)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM ANTARKOTA
ANTARPROPINSI (AKAP) LORENA
JURUSAN YOGYAKARTA-PALEMBANG PP

Oleh :

DESI LEVASARI

No. Mahasiswa : 12337 / TS

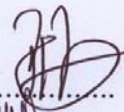
NPM : 05 02 12337

Telah diperiksa dan diuji oleh Penguji


(Nama)

(Tanda tangan) (Tanggal)

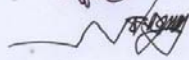
Ketua : Ir. P. Eliza Purnamasari, M. Eng

 13-6-11

Anggota : Ir. Y Hendra Suryadharma, M.T

 15.06.2011

Anggota : Ir. Y. Lulie, M. T

 15.6.11

KATA HANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan tugas akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat yudisium dalam mencapai tingkat kesarjanaan 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 mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. AM. Ade Lisantono, M.Eng., selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Ir. Junaedi Utomo, M.Eng., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil.
3. Ibu Ir. P Eliza Purnamasari, M.Eng. selaku pembimbing I atas kesabaran, bimbingan dan waktu yang telah banyak diberikan kepada penulis serta masukan-masukan yang telah diberikan.
4. Bapak Benidiktus Susanto, S.T., M.T. selaku pembimbing II atas kesabaran, 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.
6. Kantor cabang Lorena di Yogyakarta dan cabang Lorena di Palembang Terima Kasih atas ijin yang diberikan, serta informasi yang telah diberikan.

7. Untuk orang tuaku, mama dan papa yang telah banyak memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya.
8. Kakak ku Erni Eliza dan adik ku Wiwin Noviyanti yang selalu memberikan semangat dan mengingatkan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Sahabat-sahabatku: isye, ansye, vivi, monik arct, rika, lita, leona, sisil, bang dimas, volin dan nuel terima kasih atas dukungan doa dan semangatnya.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

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

Desi Levasari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA HANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR GRAFIK	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Evaluasi	7
2.2. Kepuasan Penumpang.....	7
2.3. Metode Pengukuran Kepuasan.....	9
2.4. Angkutan Umum.....	12
2.5. Angkutan Antarkota.....	14
2.6. Trayek Pelayanan.....	15
BAB III. LANDASAN TEORI	
3.1. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	17
3.1.1. Populasi.....	17
3.1.2. Sampel.....	17
3.1.3. Teknik Sampling.....	18
3.2. Validitas dan Reliabilitas	18
3.3. Metode Analisis Data.....	20
3.3.1. Metode Analisis Deskriptif Persentase	21
3.3.2. <i>Importance & Performance Matrix (IPM)</i>	21
3.4. Standar Pelayanan Angkutan Umum	25
3.4.1. Parameter Kinerja Angkutan Umum Rekomendasi <i>Word Bank</i>	25

3.4.2. Standar Pelayanan Angkutan Umum di Indonesia (menurut SK Dirjen 687/2002)	26
3.5. Profil Bus Antarkota Antarpropinsi (AKAP) Lorena.....	27

BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN

4.1. Lokasi Penelitian.....	30
4.2. Metode Penelitian	30
4.2.1. Metode Pengumpulan Data	30
4.2.1. Metode Studi Pustaka.....	32
4.3. Alat Bantu Penelitian	32
4.4. Cara Pelaksanaan	32
4.5. Bagan Alir Penelitian	33

BAB V. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1. Penjelasan umum	34
5.2. Pengujian Instrumen	38
5.2.1. Uji Validitas	38
5.2.2. Uji Reliabilitas	41
5.3. Deskripsi Data.....	44
5.4. Analisis <i>Importance & Performance Matrix</i>	80

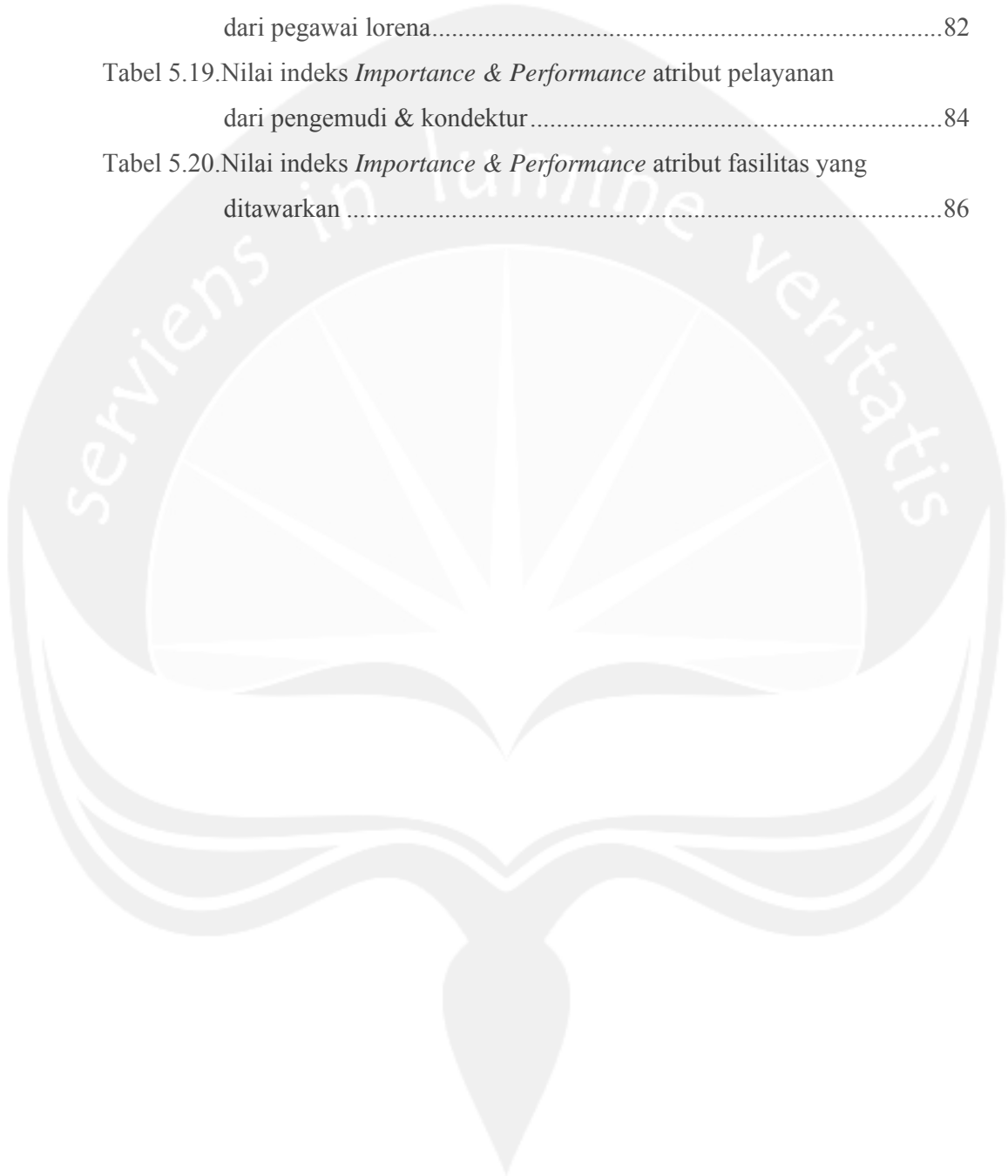
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	88
6.2. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90

DAFTAR TABEL

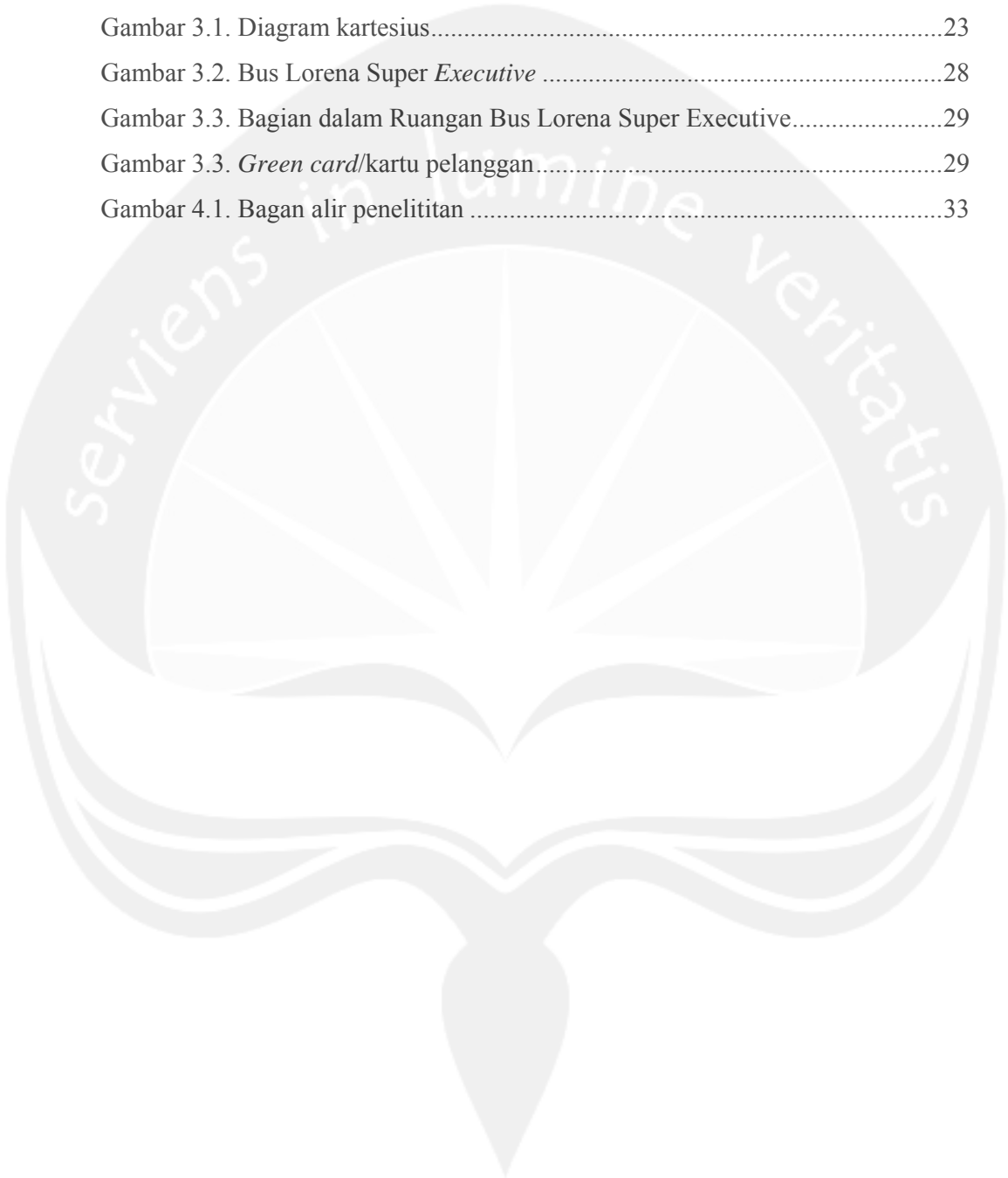
	Halaman
Tabel 4.1. Penilaian item berdasarkan tingkat kepuasan	31
Tabel 5.1. Variabel dan pengukuran empat kriteria kualitas jasa pelayanan.....	35
Tabel 5.2. Hasil uji validitas variabel tingkat kepentingan.....	39
Tabel 5.3. Hasil uji validitas variabel kinerja	40
Tabel 5.4. Hasil uji reliabilitas variabel kepentingan.....	42
Tabel 5.5. Hasil uji reliabilitas variabel kinerja	43
Tabel 5.6. Klasifikasi penilaian atas atribut kualitas pelayanan tingkat kepentingan	45
Tabel 5.7. Klasifikasi penilaian atas atribut kualitas pelayanan tingkat kinerja	46
Tabel 5.8. Klasifikasi penilaian kepuasan berdasarkan Gap (selisih).....	46
Tabel 5.9. Nilai Ns untuk masing-masing butir dalam atribut pelayanan dari perusahaan (variabel kepentingan).....	50
Tabel 5.10. Nilai Ns untuk masing-masing butir dalam atribut pelayanan dari perusahaan (variabel kinerja)	54
Tabel 5.11. Nilai Ns untuk masing-masing butir dalam atribut pelayanan dari pegawai (variabel kepentingan).....	58
Tabel 5.12. Nilai Ns untuk masing-masing butir dalam atribut pelayanan dari pegawai (variabel kinerja).....	62
Tabel 5.13. Nilai Ns untuk masing-masing butir dalam atribut pelayanan dari pengemudi & kondektur (variabel kepentingan).....	66
Tabel 5.14. Nilai Ns untuk masing-masing butir dalam atribut pelayanan dari pengemudi & kondektur (variabel kinerja)	70
Tabel 5.15. Nilai Ns untuk masing-masing butir dalam atribut fasilitas yang ditawarkan (variabel kepentingan).....	74
Tabel 5.16. Nilai Ns untuk masing-masing butir dalam atribut fasilitas yang ditawarkan (variabel kinerja).....	78
Tabel 5.17. Nilai indeks <i>Importance & Performance</i> atribut pelayanan	

dari perusahaan	80
Tabel 5.18. Nilai indeks <i>Importance & Performance</i> atribut pelayanan dari pegawai lorena	82
Tabel 5.19. Nilai indeks <i>Importance & Performance</i> atribut pelayanan dari pengemudi & kondektur	84
Tabel 5.20. Nilai indeks <i>Importance & Performance</i> atribut fasilitas yang ditawarkan	86



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Diagram kartesius.....	23
Gambar 3.2. Bus Lorena Super <i>Executive</i>	28
Gambar 3.3. Bagian dalam Ruangan Bus Lorena Super Executive.....	29
Gambar 3.3. <i>Green card</i> /kartu pelanggan.....	29
Gambar 4.1. Bagan alir penelitian	33



DAFTAR GRAFIK

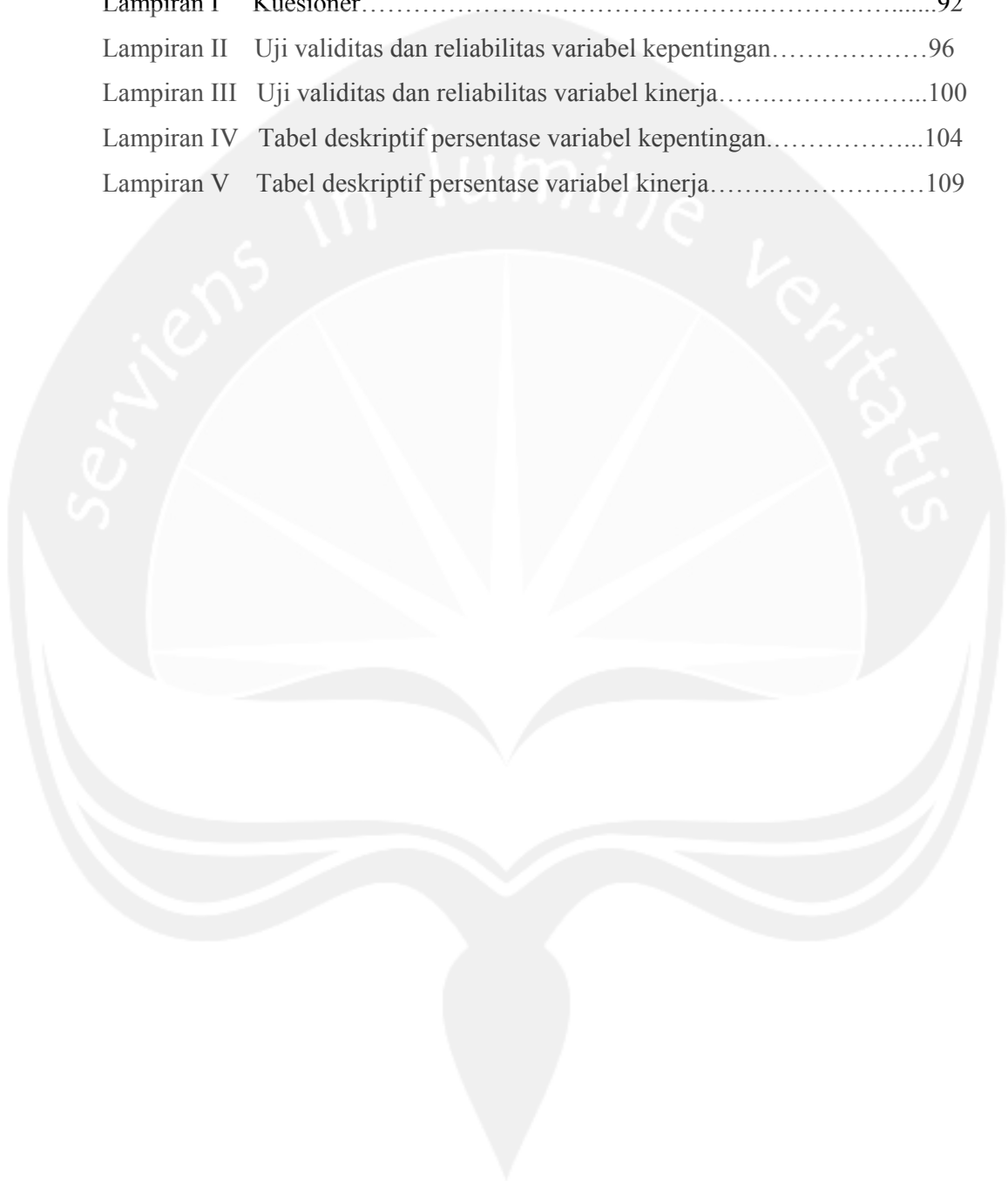
	Halaman
Grafik 5.1. Persentase responden untuk butir 1 pelayanan dari perusahaan (kepentingan).....	47
Grafik 5.2. Persentase responden untuk butir 2 pelayanan dari perusahaan (kepentingan).....	48
Grafik 5.3. Persentase responden untuk butir 3 pelayanan dari perusahaan (kepentingan).....	48
Grafik 5.4. Persentase responden untuk butir 4 pelayanan dari perusahaan (kepentingan).....	49
Grafik 5.5. Persentase responden untuk butir 5 pelayanan dari perusahaan (kepentingan).....	49
Grafik 5.6. Persentase responden untuk butir 1 pelayanan dari perusahaan (kinerja).....	51
Grafik 5.7. Persentase responden untuk butir 2 pelayanan dari perusahaan (kinerja).....	52
Grafik 5.8. Persentase responden untuk butir 3 pelayanan dari perusahaan (kinerja).....	52
Grafik 5.9. Persentase responden untuk butir 4 pelayanan dari perusahaan (kinerja).....	53
Grafik 5.10. Persentase responden untuk butir 5 pelayanan dari perusahaan (kinerja).....	53
Grafik 5.11. Persentase responden untuk butir 1 pelayanan dari pegawai (kepentingan).....	55
Grafik 5.12. Persentase responden untuk butir 2 pelayanan dari pegawai (kepentingan).....	56
Grafik 5.13. Persentase responden untuk butir 3 pelayanan dari pegawai (kepentingan).....	56
Grafik 5.14. Persentase responden untuk butir 4 pelayanan dari pegawai (kepentingan).....	57

Grafik 5.15.Persentase responden untuk butir 5 pelayanan dari pegawai (kepentingan).....	57
Grafik 5.16.Persentase responden untuk butir 1 pelayanan dari pegawai (kinerja)	59
Grafik 5.17.Persentase responden untuk butir 2 pelayanan dari pegawai (kinerja)	60
Grafik 5.18.Persentase responden untuk butir 3 pelayanan dari pegawai (kinerja)	60
Grafik 5.19.Persentase responden untuk butir 4 pelayanan dari pegawai (kinerja)	61
Grafik 5.20.Persentase responden untuk butir 5 pelayanan dari pegawai (kinerja)	61
Grafik 5.21.Persentase responden untuk butir 1 pelayanan dari pengemudi & kondektur (kepentingan)	63
Grafik 5.22.Persentase responden untuk butir 2 pelayanan dari pengemudi & kondektur (kepentingan)	64
Grafik 5.23.Persentase responden untuk butir 3 pelayanan dari pengemudi & kondektur (kepentingan)	64
Grafik 5.24.Persentase responden untuk butir 4 pelayanan dari pengemudi & kondektur (kepentingan)	65
Grafik 5.25.Persentase responden untuk butir 5 pelayanan dari pengemudi & kondektur (kepentingan)	65
Grafik 5.26.Persentase responden untuk butir 1 pelayanan dari pengemudi & kondektur (kinerja).....	67
Grafik 5.27.Persentase responden untuk butir 2 pelayanan dari pengemudi & kondektur (kinerja).....	68
Grafik 5.28.Persentase responden untuk butir 3 pelayanan dari pengemudi & kondektur (kinerja).....	68
Grafik 5.29.Persentase responden untuk butir 4 pelayanan dari pengemudi & kondektur (kinerja).....	69

Grafik 5.30.Persentase responden untuk butir 5 pelayanan dari pengemudi & kondektur (kinerja).....	69
Grafik 5.31.Persentase responden untuk butir 1 fasilitas yang ditawarkan (kepentingan).....	71
Grafik 5.32.Persentase responden untuk butir 2 fasilitas yang ditawarkan (kepentingan).....	72
Grafik 5.33.Persentase responden untuk butir 3 fasilitas yang ditawarkan (kepentingan).....	72
Grafik 5.34.Persentase responden untuk butir 4 fasilitas yang ditawarkan (kepentingan).....	73
Grafik 5.35.Persentase responden untuk butir 5 fasilitas yang ditawarkan (kepentingan).....	73
Grafik 5.36.Persentase responden untuk butir 1 fasilitas yang ditawarkan (kinerja)	75
Grafik 5.37.Persentase responden untuk butir 2 fasilitas yang ditawarkan (kinerja)	76
Grafik 5.38.Persentase responden untuk butir 3 fasilitas yang ditawarkan (kinerja)	76
Grafik 5.39.Persentase responden untuk butir 4 fasilitas yang ditawarkan (kinerja)	77
Grafik 5.40.Persentase responden untuk butir 5 fasilitas yang ditawarkan (kinerja)	77
Grafik 5.41. <i>Importance & Performance Matrix</i> atribut pelayanan dari perusahaan	81
Grafik 5.42. <i>Importance & Performance Matrix</i> atribut pelayanan dari pegawai lorena	83
Grafik 5.43. <i>Importance & Performance Matrix</i> atribut pelayanan dari Pengemudi & kondektur	84
Grafik 5.44. <i>Importance & Performance Matrix</i> atribut fasilitas yang ditawarkan	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner.....	92
Lampiran II	Uji validitas dan reliabilitas variabel kepentingan.....	96
Lampiran III	Uji validitas dan reliabilitas variabel kinerja.....	100
Lampiran IV	Tabel deskriptif persentase variabel kepentingan.....	104
Lampiran V	Tabel deskriptif persentase variabel kinerja.....	109



INTISARI

EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM ANTARKOTA ANTARPROPINSI (AKAP) LORENA JURUSAN YOGYAKARTA-PALEMBANG PP, Desi Levasari, NPM 05.02.12337, tahun 2011, Bidang Keahlian Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Banyaknya mahasiswa yang menimba ilmu di Yogyakarta yang disebut kota pelajar, hal ini menciptakan mobilitas yang tinggi dari dan ke Yogyakarta, sehingga sangat dibutuhkan alat transportasi. Didukung dengan jumlah mahasiswa yang datang dari berbagai kota bahkan lintas propinsi, diantaranya banyak mahasiswa yang berasal dari propinsi sumatera selatan yaitu khususnya kota Palembang, artinya dibutuhkan transportasi yang dapat menghubungkan kota Yogyakarta dan Palembang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi yang diharapkan memberikan kelancaran dalam melakukan aktivitas keluar kota ataupun propinsi, dilihat dari fakta ini tidak salah jika angkutan umum (AKAP) dianggap keberadaannya sangat dibutuhkan masyarakat khususnya bagi mahasiswa yang berasal dari Palembang yang menimba ilmu dikota Yogyakarta. Salah satu AKAP yang melayani trayek perjalanan Yogyakarta-Palembang adalah bus AKAP Lorena yang merupakan salah satu bus yang banyak dipilih oleh masyarakat Palembang dalam menentukan pilihan moda transportasi mereka untuk perjalanan lintas propinsi. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis melakukan penelitian ini yang bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Bus AKAP Lorena Jurusan Yogyakarta-Palembang PP.

Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 penumpang bus, kemudian dilakukan analisis yaitu uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui syarat yang baik suatu kuesioner dan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya, selanjutnya dilakukan analisis deskriptif persentase untuk mengetahui penilaian penumpang atas kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh Bus Lorena dan yang terakhir dilakukan analisis dengan Importance & Performance Matrix untuk mengidentifikasi atribut yang perlu dipertahankan maupun yang harus ditingkatkan kinerjanya.

Hasil penelitian menyebutkan bahwa kinerja pelayanan dari perusahaan, pelayanan dari pegawai, pelayanan dari pengemudi dan kondektur,serta fasilitas yang ditawarkan dinilai oleh konsumen sudah baik. Adapun atribut dari pelayanan yang harus dipertahankan adalah keberangkatan tepat waktu, tarif angkutan yang sesuai dengan fasilitas, ketanggapan pegawai terhadap penumpang, respon pegawai terhadap penumpang, terjalannya komunikasi antara pengemudi dan penumpang, kursi penumpang yang nyaman. Adapun yang perlu ditingkatkan yaitu peran kondektur untuk mengangkat barang para penumpang, fasilitas TV dan DVD, dan toilet yang bersih, tetapi secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas atas kinerja manajemen AKAP LORENA.

Kata kunci : kinerja, kepentingan/harapan, bus Lorena.