

**Skripsi**  
**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi**  
**(S1)**  
**Pada Program Studi Manajemen**  
**Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun oleh:**  
**Teodosius Adin Giovanni Ajusta**  
**NPM : 13 03 20502**

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**  
**YOGYAKARTA**  
**2017**

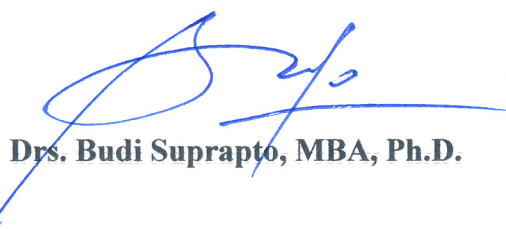
**Skripsi**  
**EVALUASI KINERJA PELAYANAN TRANS JOGJA DENGAN METODE**  
**ANALISIS KESENJANGAN (*GAP ANALYSIS*)**



**Disusun oleh**  
**Teodosius Adin Giovanni Ajusta**  
**NPM : 13 03 20502**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**



**Drs. Budi Suprpto, MBA, Ph.D.**

**13 Desember 2017**

Skripsi

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN TRANS JOGJA DENGAN METODE  
ANALISIS KESENJANGAN (*GAP ANALYSIS*)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Teodosius Adin Giovanni Ajusta**

**NPM : 13 03 20502**

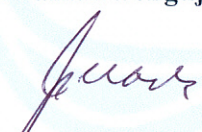
telah dipertahankan di depan panitia penguji

pada tanggal 12 Januari 2018

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S1) Program Studi Manajemen

**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Penguji**

  
**Drs. P. Didit Krisnadewara, MM.**

**Anggota Panitia Penguji**

  
**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**

  
**Gabriella Hanny Kususma, SE., M.Sc**

Yogyakarta, 12 Januari 2018

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

  
**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **“EVALUASI KINERJA PELAYANAN TRANS JOGJA DENGAN METODE ANALISIS KESENJANGAN (*GAP ANALYSIS*)”**

benar-benar hasil karya saya sendiri.pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulsan catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 14 Desember 2017

Yang menyatakan



Teodosius Adin Giovanni Ajusta



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan lancar dari awal hingga akhir. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Judul yang penulis ajukan adalah:

### **EVALUASI KINERJA PELAYANAN TRANS JOGJA DENGAN METODE ANALISIS KESENJANGAN (*GAP ANALYSIS*)**

Dalam penyusunan serta penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan YME yang selalu memberikan jalan dan kelancaran dalam segala proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Budi Suprpto, MBA., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan izin dan bimbingan terhadap penulis untuk melakukan penelitian.
3. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Terima kasih atas ilmu dan pelajaran yang telah diberikan kepada penulis.
4. Keluarga tercinta, Papa, Mama dan Brian yang selalu memberikan dukungan baik material dan moral.
5. Ignatia Lili Vedasiwi, yang selalu memberikan semangat dan motivasi tiada henti, serta doa tentunya yang selalu terucap demi kelancaran perkuliahan dan skripsi ini.
6. Elvina Rosa, Emanuel Christian, Bintoro Adiwjoyo, Afryan Putra, Benedetto Setu, Yovanka Ercilia, Anindita Putri, Anggit Mardiana, Ayuningtyas, Nancy Arnila, Angela Chrissanti, Galuh Amedeo, Clement Kevin, Nargy Mijanarko dan seluruh sahabat yang tidak bisa saya sebutkan

satu per satu, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, baik dalam mengumpulkan data, diskusi kuesioner, dan bertukar pikiran.

7. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan segala kritik ataupun saran yang ada dapat diterima dengan senang hati demi perbaikan penelitian serupa yang akan dilakukan di masa mendatang. Semoga, skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya dan bagi semua orang yang membacanya

Yogyakarta, 14 Desember 2017

Adin Giovanni



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
<b>BAB I      <u>PENGANTAR</u>.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2    Identifikasi Masalah.....	5
1.3    Rumusan Masalah.....	6
1.4    Batasan Masalah.....	6
1.5    Tujuan Penelitian.....	6
1.6    Manfaat Penelitian.....	6
1.7    Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1    Pengertian Transportasi.....	9
2.2    Pengertian Transportasi Umum.....	9

2.2.1	Transportasi Umum dalam Trayek.....	10
2.3	Manajemen Kualitas.....	10
2.4	Kualitas Pelayanan.....	11
2.4.1	Kualitas Pelayanan dalam Transportasi Publik .....	12
2.4.2	Kesenjangan Kualitas Pelayanan .....	13
2.4.3	Evaluasi Kinerja Kualitas Jasa atau Pelayanan.....	14
2.5	Standar Pelayanan Transportasi Umum Menurut UU .....	15
2.6	Keterkaitan Antar Variabel .....	15
2.7	Tabel Literature .....	17
2.8	Kerangka Berpikir .....	29
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1	Profil TransJogja.....	30
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	31
3.2.1	Data Primer.....	31
3.2.2	Data Sekunder.....	34
3.3	Pengembangan Kuesioner.....	34
3.4	Metode Pengujian Instrumen.....	37
3.4.1	Uji Validitas.....	36
3.4.2	Uji Reliabilitas .....	37
3.4.2	Uji Beda T-Test.....	38
3.5	Metode Analisis.....	37
3.5.1	Analisis Kesenjangan .....	37
3.5.2	Analisis Diagram Kartesius .....	38



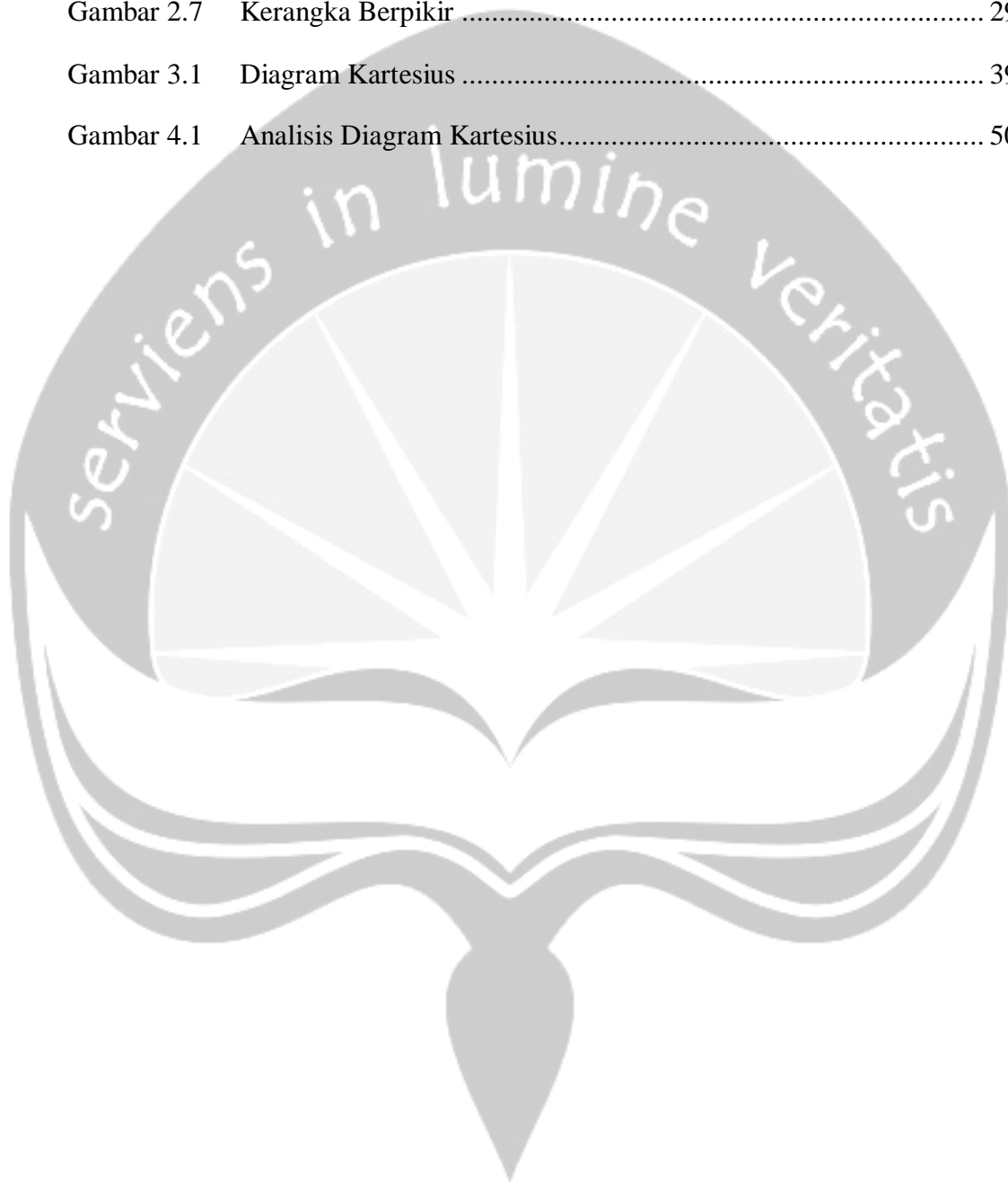
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	42
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
4.1.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	42
4.1.2	Karakteristik Responden .....	42
4.2	Uji Analisis Data .....	45
4.2.1	Uji Validitas.....	45
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	47
4.3	Analisis Gap Kualitas Pelayanan.....	48
4.5	Analisis Diagram Kartesius.....	51
4.4	Analisis Tingkat Kepentingan .....	52
4.6	Uji Beda T-Test .....	54
BAB V	PENUTUP.....	55
5.1	Kesimpulan.....	55
5.2	Implikasi Manajerial .....	55
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Saran Untuk Penelitian yang Akan Datang.....	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.7	Kerangka Berpikir .....	29
Gambar 3.1	Diagram Kartesius .....	39
Gambar 4.1	Analisis Diagram Kartesius.....	50



**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1	Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1	Pengembangan Kuesioner .....	34
Tabel 4.1	Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2	Distribusi Responden berdasarkan Usia .....	42
Tabel 4.3	Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan .....	43
Tabel 4.4	Distribusi Responden berdasarkan Pendapatan.....	43
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas .....	45
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.7	Hasil Analisis Kesenjangan.....	47
Tabel 4.8	Hasil Analisis Tingkat Kepentingan.....	51
Tabel 4.9	Hasil Uji Beda .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Rekapitulasi Kuesioner
- Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Uji Beda



**“ANALISA KUALITAS PELAYANAN TRANS JOGJA DENGAN  
METODE KESENJANGAN (GAP ANALYSIS)”**

**Disusun oleh:**

**Teodosius Adin Giovanni Ajusta**

**NPM: 13 03 20502**

**Pembimbing**

**Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**

**Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan Trans Jogja dengan menggunakan metode analisis kesenjangan (*gap analysis*). Data diperoleh dari penyebaran kuesioner langsung yang dilakukan di halte bus Trans Jogja dan di dalam bus Trans Jogja, dengan menggunakan sampel sejumlah 100 orang yang pernah menggunakan layanan Trans Jogja selama 3 bulan terakhir. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak di dalam halte dan di dalam bus Trans Jogja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi gap positif dan negatif antara harapan dan kinerja dari Trans Jogja. Gap positif yang terjadi antara lain harga tiket yang terjangkau, situasi bus yang aman serta tidak padat dan berdesakan, selain itu keramahan petugas dan kebersihan halte dan bus menjadi penyumbang gap positif. Gap negatif yang terjadi adalah waktu tunggu bus yang terlalu lama serta waktu tempuh yang lama ditambah dengan ketidakpastian jam bus datang dan pergi menjadi hal utama dari gap negatif. Analisis dari diagram kartesius menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Trans Jogja belum mampu memenuhi harapan konsumen, tetapi terdapat 3 indikator yang memiliki tingkat harapan yang rendah dengan kinerja yang tinggi

**Kata Kunci:** Trans Jogja, Analisis Kesenjangan, Gap Positif, Gap Negatif,