

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA
ANGKUTAN UMUM PERKOTAAN DI PUSAT KOTA SALATIGA**

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

Oleh :
YASINTA WIDYANOVELLA
NPM : 14 02 15365



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

2018

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA ANGKUTAN UMUM PERKOTAAN DI PUSAT KOTA SALATIGA

Oleh :

YASINTA WIDYANOVELLA

NPM. : 14 02 15365

Telah disetujui oleh Pembimbing

Yogyakarta, **23.10.2018**

Pembimbing

(Benidiktus Susanto, ST., M.T.)

Disahkan oleh :

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



(Ir. AY. Hariyanto Setiawan, M.Eng., Ph.D.)

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS *SKYTRAIN* DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA

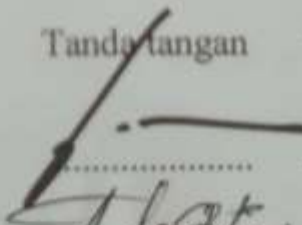
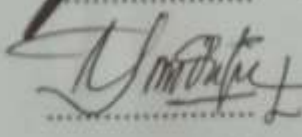
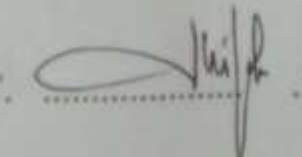


Oleh :

Yasinta Widyanovella

NPM : 14 02 15365

Telah diuji dan disetujui oleh

	Nama	Tanda tangan	Tanggal
Ketua	: Benidiktus Susanto, S.T., M.T.		23.10.2018
Anggota	: Ir. JF. Soandrijanie Linggo, M.T.		23-10-2018
Anggota	: Dr. Ir. J. Dwijoko Ansusanto, M.T.		23-10-2018

PERYATAAN

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

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA ANGKUTAN UMUM PERKOTAAN DI PUSAT KOTA SALATIGA

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 dalam Tugas Akhir ini. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir ini merupakan plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, September 2018

Yang membuat pernyataan



(Yasinta Widyanovella)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan berkah-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan judul ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA ANGKUTAN UMUM PERKOTAAN DI PUSAT KOTA SALATIGA. Penulisan Tugas Akhir ini digunakan untuk memenuhi syarat Yudisium dalam mencapai tingkat keserjanaan Strata Satu (S1) pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Melalui Laporan Tugas Akhir ini penulis berharap semakin mempertambah dan memperdalam ilmu pengetahuan dalam bidang Teknik Sipil baik oleh penulis maupun pihak lain.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir penulis menyadari keberhasilan dalam menyelesaikan penulisan tidak lepas dari dukungan, bantuan, bimbingan, dan dorongan moral dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Sushardjanti Felasari, ST., M.Sc, CAED., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ir. AY. Harijanto Setiawan, M.Eng., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Dr. Ir. J. Dwiyoiko Ansusanto, MT. selaku Koordinator Tugas Akhir Kekhususan Studi Transportasi, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

4. Benidiktus Susanto, S.T., 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, Karyawan dan Staff Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
6. Untuk orang tuaku, Bapak dan Ibu yang telah banyak memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya.
7. Kepada mas ku Dito dan adik ku Wira yang selalu memberikan semangat dan mengingatkan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Kepada Bu Dhe Erry dan Pak Dhe Yanto yang telah memberi amunisi yang banyak buat saya saat penelitian di Salatiga dan terimakasih atas bantuan dan doanya.
9. Pak Dhe, Bu Dhe, Tante, Om dan sepupu-sepupu ku keluarga besar Lorensius Soepardi H.S dan keluarga besar Mangku Sudarmo yang selalu mendukung dan mendoakan saya sampai sejauh ini.
10. Teman-teman seperjuangan kuliah teknik sipil : Pipit, Beti, Aska, Erick, Yudhi, dan Andi. Terimakasih sudah selalu membantu saat mengalami kesusahan di saat kuliah dan kebersamaannya saat susah senang bareng kalian. Aku bersyukur pernah berada diantara kalian yang telah memberi banyak pengalaman bagi hidupku. Tetap semangat dan sukses selalu kita semua kedepannya.
11. Yovina dan Rosa teman curhat, gosip, dan main dari SMA yang selalu mendukung, mendoakan dan mengingatkan untuk ngerjain skripsi.

12. Teman sejak kinyis-kinyis kompleks Asama Polisi Dek Intan dan Mba Indah atas doa dan dukungannya.
13. Teman seperjuangan KKN 72 Kamal , Loren, Intan, Sarah, Gita, Novita, Jaya, Wahyu, Bang Handry, Pak Loddy, dan Putra , terimakasih atas doa dan motivasi untuk cepat lulus. Tapi terbukti yang perempuan lulus terakhir ya anak teknik .
14. Teman-teman dan semua pihak 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 untuk perbaikan. Semoga penulisan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Yogyakarta, September 2018

Penulis

Yasinta Widyanovella

NPM : 14 02 153



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Keaslian Tugas Akhir	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Transportasi Publik	7
2.2 Hubungan Antara Sistem Transportasi Dan Persepsi Pengguna Transportasi	7
2.3 Peraturan Daerah Kota Salatiga	8
BAB III LANDASAN TEORI	10
3.1 Standar Pelayanan Angkutan Umum	10
3.2 Parameter Kinerja Angkutan Umum	14
3.3 Populasi dan Sampel	19
3.3.1 Populasi	19
3.3.2 Sampel	19

3.4	Teori Uji Kuisioner	19
3.4.1	Uji Validitas	19
3.4.2	Uji Reliabilitas	22
3.5	Metode Importance Performance Analysis (IPA)	24
BAB IV	METODOLOGI PENELITIAN	27
4.1	Lokasi Penelitian	27
4.2	Teknik Pengumpulan Data	27
4.3	Metode Penelitian	28
4.4	Alat Bantu Penelitian	28
4.5	Bagan Alir Penelitian	29
BAB V	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	31
5.1	Penjelasan Umum	31
5.2	Rute Perjalanan Angkutan Kota	31
5.3	Jumlah Penumpang	32
5.4	<i>Load Factor</i>	35
5.5	Kecepatan Perjalanan	39
5.6	Waktu Antara (<i>Headway</i>)	41
5.7	<i>Frekuensi</i>	43
5.8	Jumlah armada	43
5.8.1	Kapasitas Kendaraan	44
5.8.2	Waktu Sirkulasi	44
5.8.3	Waktu Antara Kendaraan	46
5.8.4	Jumlah Armada Perwaktu Sirkulasi	48
5.9	Analisis Hasil Survei Lapangan	49
5.10	Uji Validitas	50
5.10.1	Uji Validitas Tingkat Kepentingan Penumpang	50
5.10.2	Uji Validitas Tingkat Kepuasan Penumpang	51
5.11	Uji Reliabilitas	53

5.11.1 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Penumpang	53
5.11.2 Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang	54
5.12 Uji Validitas dan Realibilitas Secara Manual	54
5.12.1 Uji Validitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Penumpang	55
1 Uji Validitas Tingkat Kepentingan	56
2 Uji Validitas Tingkat Kepuasan	62
5.12.2 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Penumpang	68
1 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	68
2 Uji Validitas Tingkat Kepuasan	70
5.13 Importance Performance Analysis (IPA)	72
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	79
6.1 Kesimpulan	79
6.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Terminal Tamanari Kota Salatiga	2
Gambar 1.2	Angkutan Umum Perkotaan Salatiga	3
Gambar 3.1	Diagram Kartesius	26
Gambar 4.1	Bagan Alir Penelitian	31
Gambar 5.1	Grafik Jumlah Penumpang Angkutan Kota	34
Gambar 5.2	Grafik <i>Load Factor</i> Angkutan Kota	38
Gambar 5.3	Grafik Kecepatan Perjalanan	41
Gambar 5.4	Diagram Kartesius Penumpang Angkutan Umum	77

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Indikator Standar Pelayanan Kendaraan Angkutan Umum	15
Tabel 3.2	Kapasitas Kendaraan	18
Tabel 3.3	Skor Nilai Kepentingan dan Kepuasan	24
Tabel 5.1	Pembagian Segmen Jalur Angkutan Kota	33
Tabel 5.2	Jumlah Penumpang Angkutan Kota	34
Tabel 5.3	Rata-Rata Jumlah Penumpang Angkutan Perkotaan	35
Tabel 5.4	<i>Load Factor</i> serta Survei Naik Turun Penumpang	37
Tabel 5.5	Data <i>Load Factor</i> Perkotaan	38
Tabel 5.6	Rata-Rata <i>Load Factor</i> Angkutan Perkotaan	39
Tabel 5.7	Kecepatan Perjalanan Angkutan Kota Perkotaan	41
Tabel 5.8	Rata-Rata Kecepatan Perjalanan Angkutan Perkotaan	42
Tabel 5.9	Headway Angkutan Perkotaan Hari Senin	43
Tabel 5.10	Rata-Rata Headway Angkutan Perkotaan	43
Tabel 5.11	Waktu Sirkulasi Hari Senin Siang	47
Tabel 5.12	Data Waktu Sirkulasi	47
Tabel 5.13	Rata-Rata Waktu Antara	47
Tabel 5.14	Data Waktu Antara Kendaraan	48
Tabel 5.15	Rata-Rata Waktu Antara Kendaraan	49
Tabel 5.16	Kebutuhan Kendaraan Perwaktu Sirkulasi	50
Tabel 5.17	Membandingkan Standard Pelayanan Angkutan Umum dengan Hasil Survei	51

Tabel 5.18	Hasil Pengujian Validitas untuk Data Kepentingan Penumpang	52
Tabel 5.19	Hasil Pengujian Validitas untuk Data Kepuasan Penumpang	53
Tabel 5.20	Hasil Pengujian Reliabilitas untuk Data Kepentingan Penumpang	55
Tabel 5.21	Hasil Pengujian Reliabilitas untuk Data Kepuasan Penumpang	56
Tabel 5.22	Uji Validitas Tingkat Kepentingan Secara Manual	57
Tabel 5.23	Validitas Secara Manual Pernyataan 1 (X1)	60
Tabel 5.24	Uji Validitas Tingkat Kepuasan Secara Manual	63
Tabel 5.25	Validitas Secara Manual Pernyataan 1 (X1)	66
Tabel 5.26	Hasil Uji Validitas Secara Manual	68
Tabel 5.27	Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Secara Manual	69
Tabel 5.28	Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Secara Manual	71
Tabel 5.29	Tingkat Kesesuaian	73
Tabel 5.30	Hasil Keputusan	75
Tabel 5.31	Hasil Nilai Diagram Kartesius	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Tabel r	85
Lampiran 2	Data Angkutan Umum Perkotaan di Kota Salatiga Menurut Kepala Dinas Perhubungan Kota Salatiga	86
Lampiran 3	Form Kuesioner	91
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang Secara Manual	94
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Penumpang Secara Manual	100
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang	106
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Penumpang	108
Lampiran 8	Data Survei Naik Turun Penumpang	110
Lampiran 9	Data Hasil Survei <i>Headway</i> Angkutan Perkotaan	119
Lampiran 10	Peta Trayek	121

INTISARI

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA ANGKUTAN UMUM PERKOTAAN DI PUSAT KOTA SALATIGA,
Yasinta Widyanovella, NPM 14 02 15365, Tahun 2014 Bidang Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Atmajaya Yogyakarta.

Menurunnya minat penumpang angkutan umum atau sering disebut angkutan konvensional menimbulkan masalah baru yaitu kemacetan lalu lintas, karena kebanyakan penumpang beralih ke transportasi angkutan *online* maupun menggunakan kendaraan pribadi. Penurunan jumlah minat penumpang angkutan umum konvensional berdampak pada sedikitnya penumpang namun armada yang beroperasi jauh melebihi jumlah armada yang seharusnya dibutuhkan. Penelitian tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kelayakan fasilitas dan kinerja angkutan yang berdampak pada minat penumpang menggunakan angkutan umum.

Penelitian ini dilakukan dengan cara pengamatan dan pencatatan survei lapangan serta melakukan penyebaran 105 form kuisioner. Hasil data pengamatan dan pencatatan lapangan yaitu data jumlah penumpang naik turun, *load factor*, kecepatan perjalanan, *headway*, frekuensi perjalanan, waktu tunggu dan jumlah armada. Kuisioner diuji menggunakan uji validitas dan uji reabilitas selanjutnya data diolah menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan dijelaskan berdasarkan kuadran masing-masing. Data jumlah armada, jalur trayek dan peta lokasi didapatkan dari data Dinas Perhubungan Kota Salatiga.

Hasil dari pengolahan data penelitian menunjukkan bahwa angkutan perkotaan Kota Salatiga tidak melakukan penyimpangan rute. Rata-rata penumpang setiap hari 8 penumpang. Nilai *load factor* rata-rata yaitu sebesar 14,881%. Dengan kecepatan rata-rata angkutan adalah 16,267 km/jam. Headway rata-rata 11 menit. Jumlah armada mengalami kelebihan armada dengan penumpang yang berjumlah sedikit. Dari hasil kuisioner yang masih dianggap kurang baik dan perlu adanya perbaikan menurut penumpang yaitu fasilitas atau kondisi angkutan, kecepatan, waktu tunggu, waktu tempuh, dan kebersihan.

Kata kunci : kepuasan penumpang, kinerja, angkutan umum perkotaan, validitas, reabilitas, *Importance Performnace Analysis*.