

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
KINERJA ANGKUTAN UMUM**

(Studi Kasus : Trayek 2 Jalur Terminal Weri - Halte Kota Larantuka)

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

Oleh:
MICHAEL PERWIRANEGARA DOLLU
NPM : 14 02 15640



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
MARET 2019**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Michael Perwiranegara Dollu

NPM : 14 02 15640

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA ANGKUTAN UMUM

(Studi Kasus : Trayek 2 Jalur Terminal Weri-Halte Kota Larantuka)

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

Yogyakarta, Maret 2019

Yang membuat pernyataan

(Michael Perwiranegara Dollu)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
KINERJA ANGKUTAN UMUM**

(Studi Kasus : Trayek 2 Jalur Terminal Weri-Halte Kota Larantuka)

Oleh :
MICHAEL PERWIRANEGARA DOLLU
NPM : 14 02 15640

Telah disetujui oleh Pembimbing
Yogyakarta, ..23..04..2019.....

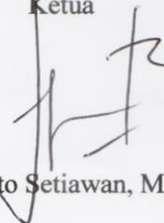
Pembimbing



(Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T.)

Disahkan oleh :
Program Studi Teknik Sipil

Ketua



(Ir. A.Y. Harjianto Setiawan, M.Eng., Ph.D)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
KINERJA ANGKUTAN UMUM**


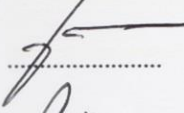
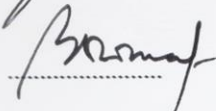
(Studi Kasus : Trayek 2 Jalur Terminal Weri-Halte Kota Larantuka)



MICHAEL PERWIRANEGARA DOLLU

NPM : 14 02 15640

Telah diuji dan disetujui oleh

Nama	Tanda tangan	Tanggal
Ketua : Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T.		23.04.2019
Anggota : Benediktus Susanto, S.T., M.T.		25.04.2019
Anggota : DR. Ir. Imam Basuki, M.T		23/4/2019

KATA HANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kasih atas berkat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum (Studi Kasus : Trayek 2 Jalur Terminal Weri-Halte Kota Larantuka) yang merupakan syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan pendidikan Strata-1 di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini penulis memperoleh banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh kaarena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus atas karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
2. Ibu Surhardjanti Felasari, ST., M.Sc., CAED, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Ir. AY. Harijanto Setiawan, M.Eng., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Dr.Ir. J. Dwijoko Anusanto., M.T. selaku koordinator Tugas Akhir Bidang Transportasi, Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Bapak Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan petunjuk, arahan dan bimbingan saat penelitian maupun saat penyusunan Tugas Akhir ini.

6. Bapak/ Ibu dosen Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mendidik, berbagi ilmu dan memberikan bimbingan kepada penulis.
7. Bapak, Mama, Ka Manther, Ade Epon , semua keluarga besar Dollu dan Da Santo yang di Flores Timur terima kasih banyak untuk semua doa dan dukungannya demi kelancaran penulisan Tugas Akhir.
8. Rya Natalya Watun tercinta yang memberi hidup saya lebih berwarna dan selalu mengingatkan untuk terus berjuang menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Teman-teman kelas H yang selalu mendukung, memberi saran, dan mengingatkan saya untuk cepat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Kepada teman – teman Program Studi Teknik Sipil Angkatan '14 UAJY yang telah telah banyak membantu penulis berbagi ilmu selama perkuliahan.
11. Teman – teman FOCIL UAJY dan Keluarga besar Basecamp Larantuka yang selalu menjadi tempat bagi penulis mengasah kreatifitas serta bakat.
12. Pa Yon, Ade Rae, Ayu, Yuni, Charles, Edo, Bill, Kevin, dan Anton yang selalu mendukung dan memberi saran bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
13. Dhedo Doren dan Alfauzan Ratukore yang membantu dalam pengambilan data.
14. Dan pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yesus senantiasa memberikan rahmat dan berkatnya-Nya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Laporan Tugas

Akhir ini. Dalam Laporan Tugas Akhir ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan tugas akhir masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Yogyakarta, Maret 2019

Michael Perwiranegara Dollu
NPM : 14 02 15640

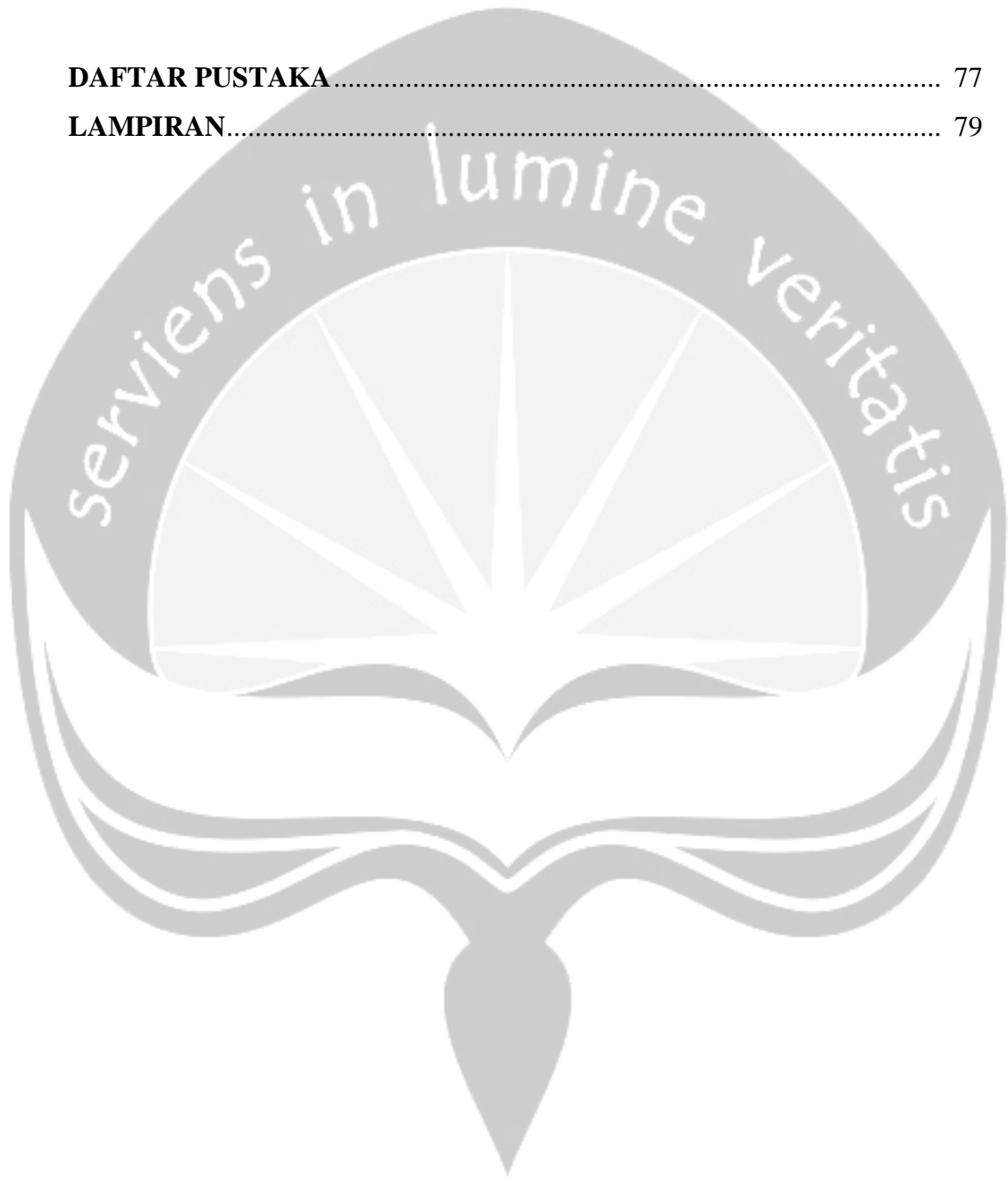


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Angkutan	7
2.2. Angkutan Umum	8
2.3. Jenis Angkutan Umum	9
2.4. Angkutan Kota.....	9
2.5. Tingkat Kepuasan	11
2.6. Penelitian Terdahulu.....	12

BAB III LANDASAN TEORI	14
3.1. Umum	14
3.2. Populasi dan Sampel.....	15
3.2.1. Populasi	15
3.2.2. Sampel	15
3.3. Pengukuran Instrumen.....	17
3.4. Validitas dan Reliabilitas.....	17
3.5. Kriteria Kinerja.....	19
3.5.1. Faktor Tingkat Pelayanan	20
3.5.1. Faktor Kualitas Pelayanan	20
3.6. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	22
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	27
4.1. Lokasi Penelitian	27
4.2. Teknik Pengumpulan Data	27
4.3. Langkah Penelitian	28
4.4. Alat Bantu Penelitian.....	28
4.5. Metode Penelitian	29
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	30
5.1. Umum	30
5.1.1. Atribut pertanyaan tingkat kepuasan penumpang.....	31
5.1.2. Atribut pertanyaan tingkat kepentingan penumpang.....	32
5.2. Uji Validitas	33
5.2.1. Uji validitas tingkat kepuasan penumpang	33
5.2.2. Uji validitas tingkat kepentingan penumpang	36
5.3. Uji Keandalan (Reliabilitas).....	38
5.4. Uji Validitas dan Uji Reabilitas Secara Manual.....	38
5.4.1. Uji validitas secara manual.....	38
5.4.2. Uji reliabilitas secara manual.....	57
5.5. Uji Diagram Kartesius	67

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	75
6.1. Kesimpulan.....	75
6.2. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	79



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Penilaian Berdasarkan Tingkat Kepuasan/Kepentingan.....	24
Tabel 5.1.	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kepuasan	34
Tabel 5.2.	Hasil Pengujian Validitas dan Reabilitas Kepentingan	36
Tabel 5.3.	Hasil Pengujian Validitas Tingkat Kepuasan Secara Manual ...	38
Tabel 5.4.	Hasil Uji Validitas Secara Manual Pernyataan 1 (X1)	41
Tabel 5.5.	Hasil Pengujian Validitas Tingkat Kepentingan Secara Manual...	49
Tabel 5.6.	Hasil Pengujian Validitas Secara Manual Penumpang.....	56
Tabel 5.7.	Hasil Pengujian Reliabilitas Tingkat Kepuasan Secara Manual ...	57
Tabel 5.8.	Hasil Perhitungan Nilai Item dan Varians Total Kepuasan	61
Tabel 5.9.	Hasil Pengujian Reliabilitas Tingkat Kepentingan Secara Manual	62
Tabel 5.10.	Hasil Perhitungan Nilai Item dan Varians Total Kepuasan	66
Tabel 5.11.	Hasil Perhitungan Nilai Cronbach-alpha (α)	66
Tabel 5.12.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	67
Tabel 5.13.	Tingkat Kesesuaian.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Angkutan Umum Trayek 2.....	3
Gambar 1.2.	Rute Angkutan Umum Trayek 2	4
Gambar 3.1.	Diagram Kartesius.....	25
Gambar 5.1.	Hasil Diagram Kartesius	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Formulir Kuisisioner Kepuasan Penumpang	79
Lampiran 2.	Formulir Kuisisioner Kepentingan Penumpang.....	81
Lampiran 3.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan dengan SPSS	82
Lampiran 4.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan dengan SPSS	83
Lampiran 5.	Correlations Tingkat Kepuasan.....	84
Lampiran 6.	Correlations Tingkat Kepentingan	85
Lampiran 7.	Tabel Nilai r Produk Momen.....	86
Lampiran 8.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Secara Manual Tingkat Kepuasan	87
Lampiran 9.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Secara Manual Tingkat Kepentingan	102
Lampiran 10.	Dokumentasi Angkutan Umum.....	117

INTISARI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA ANGKUTAN UMUM (Studi Kasus : Trayek 2 Jalur Terminal Weri – Halte Kota Larantuka), Michael Perwiranegara Dollu , NPM 14 02 15640, tahun 2014, Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Larantuka adalah salah satu ibu kota kabupaten yang ada di provinsi Nusa Tenggara Timur tepatnya di kabupaten Flores Timur yang memiliki pertumbuhan jumlah penduduk sebesar 1,86% dalam 5 tahun terakhir yang berarti membutuhkan sarana transportasi yang baik guna menunjang pergerakan penduduk dari satu tempat ke tempat lain, dan salah satu transportasi yang sangat penting bagi masyarakat di larantuka yaitu angkutan kota (angkot). Guna tercapainya pelayanan transportasi yang baik maka dilakukan penelitian untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan angkutan kota.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan 100 kuisioner kepada responden dan penyebaran kuisioner dilakukan di Terminal Weri dan Halte Kota Larantuka yang berada di Larantuka, Nusa Tenggara Timur. Uji validitas dan uji reabilitas menggunakan bantuan *software* SPSS versi 22. Pengolahan data dilanjutkan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan dijelaskan berdasarkan kuadran masing-masing.

Dari hasil analisis diagram kartesius dan tingkat kesesuaian didapatkan bahwa Kuadran I terdapat indikator kecepatan angkutan umum dengan nilai tingkat kesesuaian 75,67% dan dianggap belum memuaskan sehingga perlu diperhatikan demi kenyamanan penumpang. Pada Kuadran II, terdapat indikator perilaku sopir saat mengemudikan angkutan umum, kenyamanan penumpang selama perjalanan (pelecehan, tidak berdesakan, dll), ketertiban sopir saat mengemudikan angkutan umum, waktu tunggu angkutan umum, keamanan barang penumpang selama perjalanan (jambret, copet, dll), keamanan penumpang selama perjalanan (kecelakaan, merasa terancam, dll) dengan nilai tingkat kesesuaian masing-masing 80,13%, 80,80%, 81,51%, 83,06%, 84,06%, 84,88% dan dianggap sudah sesuai dengan harapan penumpang. Pada Kuadran III, terdapat indikator perilaku kondektur terhadap penumpang saat memberi uang kembalian atau mengangkat barang, kebersihan angkutan umum, kondisi angkutan umum sekarang (kursi, jendela, bagasi), keamanan penumpang saat naik dan turun dari angkutan umum, dengan nilai tingkat kesesuaian masing-masing 76,30%, 76,47%, 78,77%, 80,78% dan dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Pada Kuadran IV, terdapat indikator tarif angkutan umum saat ini telah sesuai dengan apa yang ditetapkan oleh pemerintah daerah, adanya bunyi dentuman musik dalam angkutan umum dengan nilai tingkat kesesuaian masing-masing 89,43%, 96,38% dan dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

Kata kunci : Kepuasan, validitas, reliabilitas, *Importance Performnace Analysis*.