

**KEPUASAN PENUMPANG BUS GUNUNG HARTA
TRAYEK YOGYAKARTA - DENPASAR**

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

Oleh :
KEVIN JONATHAN
NPM : 14 02 15729



PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
APRIL 2019

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**KEPUASAN PENUMPANG BUS GUNUNG HARTA
TRAYEK YOGYAKARTA - DENPASAR**

Oleh :

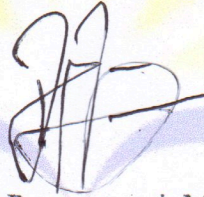
KEVIN JONATHAN

NPM : 14.02.15729

Telah disetujui oleh pembimbing

Yogyakarta, ..23-4-2019..

Pembimbing

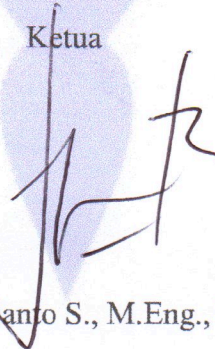


(Ir. P. Eliza Purnamasari, M. Eng.)

Disahkan oleh :

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



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

PENGESAHAN

**KEPUASAN PENUMPANG BUS GUNUNG HARTA
TRAYEK YOGYAKARTA - DENPASAR**

Laporan Tugas Akhir

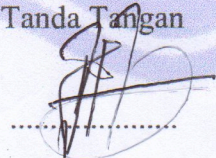
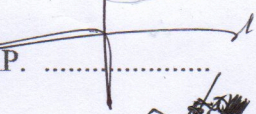
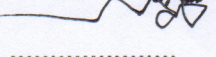


Oleh :

KEVIN JONATHAN

NPM : 14.02.15729

Telah diuji dan disetujui oleh

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua : Ir. P. Eliza Purnamasari, M. Eng.		23-4-2019
Anggota : Fx. Pranoto Dirhan Putra, ST., MURP.		23-04-2019
Anggota : Ir. Yohanes Lulie, MT		23-04-2019

PERNYATAAN

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

KEPUASAN PENUMPANG BUS GUNUNG HARTA TRAYEK YOGYAKARTA – DENPASAR

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, 13 April 2019

Yang membuat pernyataan



(Kevin Jonathan)

KATA HANTAR

Puji dan syukur penulis sampaikan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir dengan judul “Kepuasan Penumpang Bus Gunung Harta Trayek Yogyakarta - Denpasar” adalah untuk melengkapi syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan tinggi Program Strata-1 (S-1) di Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini, antara lain :

1. Tuhan Yesus Kristus, yang selalu memberi berkat dan penyertaan hingga pada akhirnya nanti.
2. Ibu Sushardjanti Felasari, S.T., M.Sc. CAED., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Ir. AY. Harijanto S, M.Eng., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Ir. Dr. J. Dwijoko Anusanto, M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir Bidang Transportasi, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

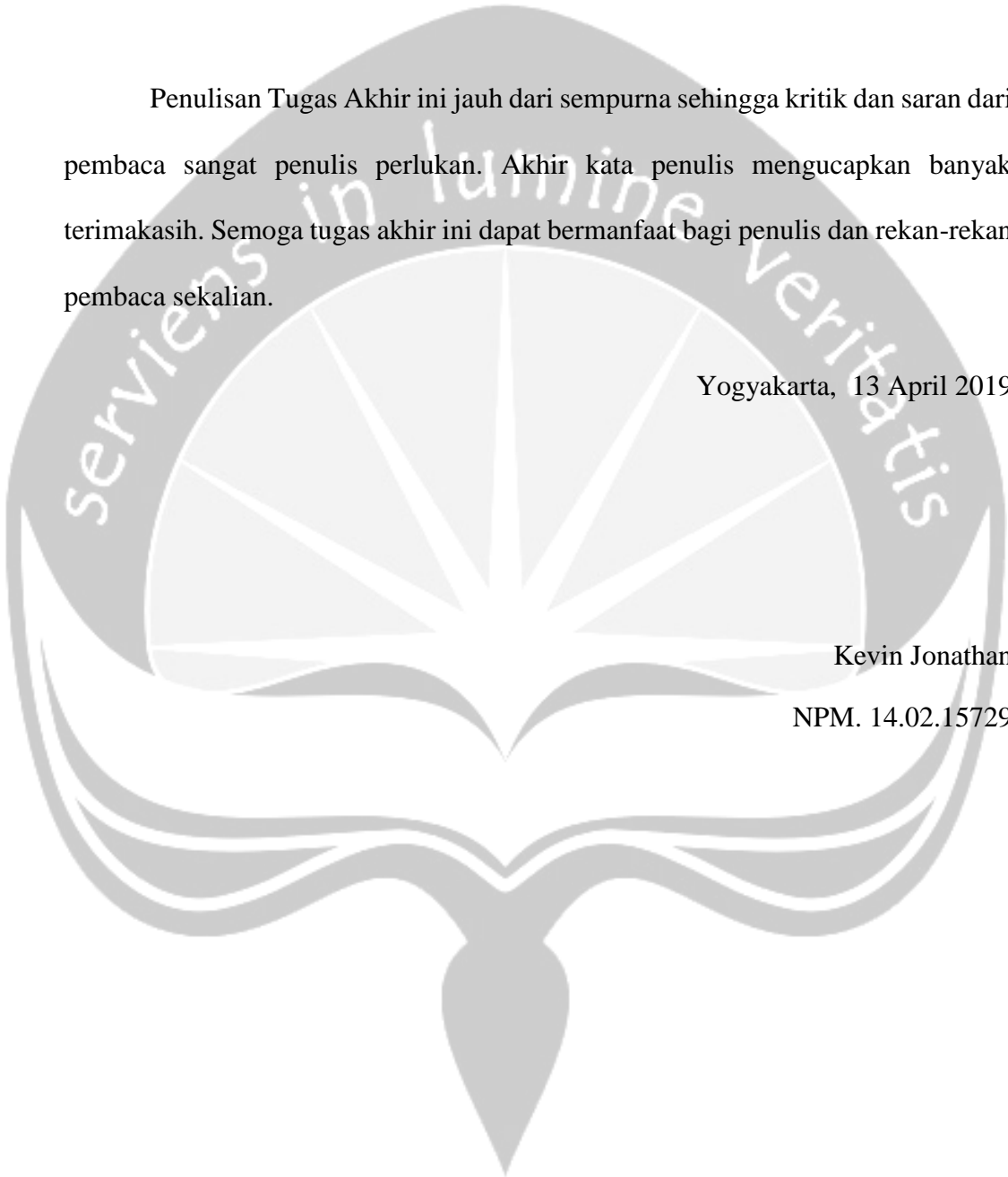
5. Ibu Ir. P. Eliza Purnamasari, M.Eng., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberi perhatian penuh dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh Dosen, Karyawan, dan Staff di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mengajar dan mendidik penulis.
7. Keluarga tercinta Opung, Bapak, Mamah, Nadia, Miranda, dan keluarga besar Simatupang yang selalu mendukung, memberi semangat, dan mendoakan penulis sampai sejauh ini.
8. Direksi PO. Gunung Harta beserta segenap karyawan yang bersedia memberikan data dan izin menyebarkan kuesioner untuk melengkapi data penelitian.
9. Para responden yang telah menyediakan waktunya untuk mengisi kuesioner.
10. Saudara satu tabungku, Oman, Reno, Frids, Erdin, Junior, Claudia, Delfi, Lydia, Eno, Richard, dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas pengalaman pertemanan yang tidak akan terlupakan selama penulis melakukan studi di Jogja.
11. Untuk Uti, Dinda, Memem, Kak Desy, Mbak Yem, Kuru, Aryobimo, Enrico, Kuro, Dhalas, Nara, Agung, Siwek, Rembol, Dayson atas semua bimbingan, doa, dukungan, bantuan, semangat, saran, dan hiburan yang telah diberikan kepada penulis.
12. Teman – teman Bimbingan Belajar Olifant, Igo, Lintang, Krisna atas dukungan, dan pertemanan yang telah terjalin selama ini.

13. Serta teman-teman semua yang tak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.

Penulisan Tugas Akhir ini jauh dari sempurna sehingga kritik dan saran dari pembaca sangat penulis perlukan. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan rekan-rekan pembaca sekalian.

Yogyakarta, 13 April 2019

Kevin Jonathan
NPM. 14.02.15729



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA HANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Tugas Akhir	7
1.5 Manfaat Tugas Akhir	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
1.7 Keaslian Tugas Akhir	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Transportasi	11
2.2 Angkutan Umum.....	11
2.3 Angkutan Antar Kota Antar Provinsi	13
2.4 Standar Pelayanan Jasa	14
2.5 Profil Bus Gunung Harta Trayek Yogyakarta - Denpasar	16

2.6 Tingkat Kepuasan Penumpang atau Pelanggan	21
---	----

BAB III LANDASAN TEORI

3.1 Konsep Kepuasan Penumpang atau Pelanggan	23
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.3 Importance Performance Analysis (IPA)	33
3.4 Uji Validitas dan Realibilitas	38
3.4.1 Uji Validitas	38
3.4.2 Uji Reliabilitas	39

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Lokasi Penelitian	42
4.2 Metode Penelitian	42
4.3 Metode Pengumpulan Data	42
4.4 Alat Bantu Penelitian	44
4.5 Langkah Penelitian	45
4.6 Bagan Alir Penelitian	46

BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

5.1 Umum	47
5.2 Karakteristik Penumpang	47
5.2.1 Jenis Kelamin	47
5.2.2 Usia	48
5.2.3 Jenis Pekerjaan	49
5.2.4 Tingkat Pendapatan	50
5.2.5 Moda Transportasi dari PO (Perusahaan Otobus) lain yang pernah digunakan	51
5.2.6 Alasan Menggunakan Bus Gunung Harta	52
5.2.7 Moda Transportasi Menuju ke Tempat Pemberangkatan Bus Gunung Harta (terminal, pool bus, atau agen perwakilan)	53
5.3 Atribut Pertanyaan	54
5.4 Survey Pendahuluan	59
5.4.1 Uji Validitas	60

5.4.2 Uji Reliabilitas.....	69
5.5 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Penumpang	77
5.6 Tingkat Kesesuaian dan Analisis Kesenjangan	80
5.7 Analisis Kuadran.....	87
5.7.1 Analisis Kuadran <i>Tangibles</i> (Nyata)	88
5.7.2 Analisis Kuadran <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	91
5.7.3 Analisis Kuadran <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	94
5.7.4 Analisis Kuadran <i>Assurance</i> (Jaminan).....	96
5.7.5 Analisis Kuadran <i>Empathy</i> (Empati).....	99
5.7.6 Analisis Kuadran Keseluruhan.....	102
5.8 Tanggapan Penumpang.....	108
5.8.1 Harga Tiket yang Ditawarkan Saat Ini.....	108
5.8.2 Hal yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan Bus Gunung Harta Trayek Yogyakarta – Denpasar.....	108

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	110
6.1.1 Tingkat Kepuasan Penumpang.....	110
6.1.2 Pelayanan Yang Perlu Dipertahankan dan Ditingkatkan.....	110
6.1.3 Hal yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan Bus Gunung Harta Trayek Yogyakarta – Denpasar.....	112
6.2 Saran.....	112

DAFTAR PUSTAKA	115
-----------------------------	------------

LAMPIRAN.....	118
----------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Koefisien Reliabilitas	41
Tabel 4.1	Penilaian Berdasarkan Tingkat Kepuasan.....	43
Tabel 4.2	Persentase Tingkat Kesesuaian	44
Tabel 5.1	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Penumpang.....	63
Tabel 5.2	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Penumpang.....	68
Tabel 5.3	Hasil Perhitungan Nilai Item dan Varians Total Kinerja atau Kepuasan Penumpang	71
Tabel 5.4	Hasil Perhitungan Nilai Item dan Varians Total Kepentingan atau Harapan Penumpang	76
Tabel 5.5	Tingkat Kepuasan Penumpang dari <i>Tangibles</i> (Nyata)	77
Tabel 5.6	Tingkat Kepuasan Penumpang dari <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	78
Tabel 5.7	Tingkat Kepuasan Penumpang dari <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	78
Tabel 5.8	Tingkat Kepuasan Penumpang dari <i>Assurance</i> (Jaminan).....	78
Tabel 5.9	Tingkat Kepuasan Penumpang dari <i>Empathy</i> (Empati).....	79
Tabel 5.10	Tingkat Kepentingan Penumpang dari <i>Tangibles</i> (Nyata).....	79
Tabel 5.11	Tingkat Kepentingan Penumpang dari <i>Reliability</i> (Kehandalan)	79
Tabel 5.12	Tingkat Kepentingan Penumpang dari <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	79
Tabel 5.13	Tingkat Kepentingan Penumpang dari <i>Assurance</i> (Jaminan)	80
Tabel 5.14	Tingkat Kepentingan Penumpang dari <i>Empathy</i> (Empati)	80
Tabel 5.15	Kesesuaian <i>Tangibles</i> (Nyata)	82
Tabel 5.16	Kesesuaian <i>Reliability</i> (Kehandalan)	83
Tabel 5.17	Kesesuaian <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	84
Tabel 5.18	Kesesuaian <i>Assurance</i> (Jaminan).....	85
Tabel 5.19	Kesesuaian <i>Empathy</i> (Empati)	86
Tabel 5.20	Penilaian Analisis Kuadran <i>Tangibles</i> (Nyata).....	88
Tabel 5.21	Penilaian Analisis Kuadran <i>Reliability</i> (Keandalan)	91

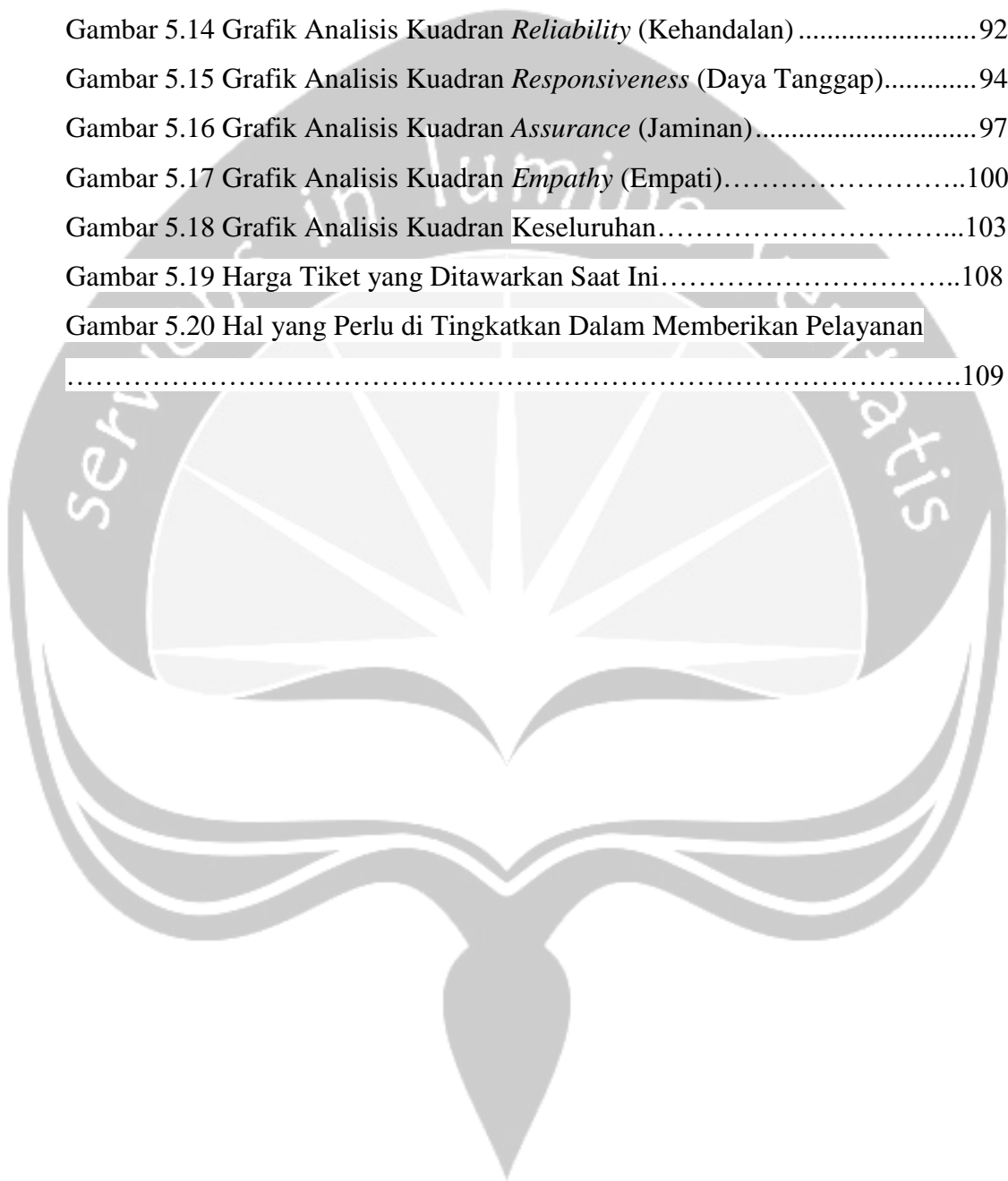
Tabel 5.22 Penilaian Analisis Kuadran <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	94
Tabel 5.23 Penilaian Analisis Kuadran <i>Assurance</i> (Jaminan)	96
Tabel 5.24 Penilaian Analisis Kuadran <i>Empathy</i> (Empati)	99
Tabel 5.25 Penilaian Analisis Kuadran Keseluruhan.....	102



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Rute Bus Gunung Harta Trayek Yogyakarta – Denpasar	2
Gambar 1.2	Salah Satu Armada PO. Gunung Harta	4
Gambar 1.3	Denah Tempat Duduk Bus Gunung Harta Yogyakarta - Denpasar	5
Gambar 2.1	Bus Antar Kota Dalam Provinsi milik PO. Gunung Harta	16
Gambar 2.2	Livery Bus – Bus yang Beroperasi pada Trayek Yogyakarta – Denpasar	17
Gambar 2.3	Salah Satu Bus Antar Kota Antar Propinsi milik PO. Gunung Harta	18
Gambar 2.4	Tempat Pemberangkatan Bus Gunung Harta Trayek Yogyakarta – Denpasar	19
Gambar 2.5	Tempat Pemberangkatan Bus Gunung Harta Trayek Denpasar - Yogyakarta	20
Gambar 3.1	Diagram Kartesius	36
Gambar 4.1	Bagan Alir Penelitian	46
Gambar 5.1	Penyebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Gambar 5.2	Penyebaran Responden Berdasarkan Usia	59
Gambar 5.3	Penyebaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	50
Gambar 5.4	Penyebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	51
Gambar 5.5	Penyebaran Responden Berdasarkan Moda Transportasi Bus dari PO Lain yang Pernah Digunakan	52
Gambar 5.6	Penyebaran Responden Berdasarkan Moda Transportasi Bus dari PO Lain yang Pernah Digunakan	53
Gambar 5.7	Penyebaran Responden Berdasarkan Moda Transportasi Menuju ke Tempat Pemberangkatan	54
Gambar 5.8	GAP <i>Tangibles</i> (Nyata)	83
Gambar 5.10	GAP <i>Reliability</i> (Kehandalan)	84
Gambar 5.10	GAP Kecepatan <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	85

Gambar 5.11 GAP <i>Assurance</i> (Jaminan)	86
Gambar 5.12 GAP <i>Empathy</i> (Empati)	87
Gambar 5.13 Grafik Analisis Kuadran <i>Tangibles</i> (Nyata).....	89
Gambar 5.14 Grafik Analisis Kuadran <i>Reliability</i> (Kehandalan)	92
Gambar 5.15 Grafik Analisis Kuadran <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	94
Gambar 5.16 Grafik Analisis Kuadran <i>Assurance</i> (Jaminan).....	97
Gambar 5.17 Grafik Analisis Kuadran <i>Empathy</i> (Empati).....	100
Gambar 5.18 Grafik Analisis Kuadran Keseluruhan.....	103
Gambar 5.19 Harga Tiket yang Ditawarkan Saat Ini.....	108
Gambar 5.20 Hal yang Perlu di Tingkatkan Dalam Memberikan Pelayanan	109



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Format Kuesioner Evaluasi Kepuasan Penumpang.....	118
Lampiran 2 Data Informasi Responden	124
Lampiran 3 Alasan Memilih Bus Gunung Harta	128
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Nilai Mean Tingkat Kepuasan	131
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Nilai Mean Tingkat Kepentingan	153
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan	176
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	200
Lampiran 8 Tabel Hasil Uji Tingkat Kesesuaian / Kepuasan	213
Lampiran 9 Analisis Kuadran Diagram Kartesius	215
Lampiran 10 Tanggapan Responden	222
Lampiran 11 Tabel r Untuk Nilai DF 101 - 130	224
Lampiran 12 Dokumentasi Lapangan	225

INTISARI

KEPUASAN PENUMPANG BUS GUNUNG HARTA TRAYEK YOGYAKARTA - DENPASAR, Kevin Jonathan, NPM 14 02 15729, tahun 2019, Bidang Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Bus Antar Kota Antar Provinsi masih menjadi salah satu pilihan masyarakat untuk bepergian dari satu kota ke kota lainnya. Trayek Yogyakarta – Denpasar merupakan salah satu trayek yang banyak diminati, terbukti dari adanya beberapa Perusahaan Otobus yang beroperasi pada trayek ini, yaitu PO. Gunung Harta, PO. Tami Jaya, PO. Safari Dharma Raya, dan PO. Wisata Komodo. PO. Salah satu Perusahaan Otobus yang beroperasi pada kelas eksekutif dalam trayek ini adalah PO. Gunung Harta, dengan 2 unit armada Mercedes Benz terbaru yang masing – masing berkapasitas 30 penumpang. Fasilitas unggulan berupa sambungan internet gratis, dan ruangan khusus merokok di dalam bus menjadikan Perusahaan Otobus asal Bali ini primadona di kelasnya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu dilakukan pengujian tingkat kepuasan penumpang PO. Gunung Harta, khususnya pada trayek Yogyakarta - Denpasar.

Pengumpulan data berupa kuesioner yang diberikan kepada 121 penumpang, yang dilakukan pada tanggal 14 sampai dengan 23 Desember 2018. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang di dalamnya terdapat teknik analisis tingkat kesesuaian dan diagram kartesius untuk menghitung atau mencari tingkat kepuasan penumpang serta menganalisis faktor-faktor yang berkaitan atau mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan umum PO. Gunung Harta.

Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian, tingkat kepuasan penumpang Bus Gunung Harta Trayek Yogyakarta - Denpasar rata-rata 92,94%. Dari hasil analisis diagram Kartesius pelayanan yang harus dipertahankan karena dianggap sangat penting oleh penumpang dan hasilnya sangat memuaskan adalah : Variabel 1, 3, 4, 8, 9, 23, 24, 25, 27, 28, 30, 31, dan 32. Sedangkan pelayanan yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan karena dianggap penting oleh penumpang namun pada kenyataannya atribut tersebut belum sesuai dengan harapan penumpang adalah : Variabel 5, 7, 10,14, dan faktor lainnya seperti penambahan jadwal keberangkatan, fasilitas di dalam bus, pool, dan di terminal, kemudahan menjangkau tempat pemberangkatan, promo tiket, servis makan, kebersihan toilet, dan ketersediaan lampu baca.

Kata Kunci : Gunung Harta, Bus AKAP, Eksekutif, Kepuasan, Harapan Kualitas Pelayanan, Kinerja. *Importance Performance Analysis (IPA)*