

**EVALUASI LAYANAN BUS ANGKUTAN
ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI TRAYEK YOGYAKARTA-SOLO**

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

Oleh :
OKTAVIUS CHANDRA SAPUTRA
NPM : 13 02 14801



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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : **EVALUASI LAYANAN BUS ANGKUTAN ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI TRAYEK YOGYAKARTA-SOLO** 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, 25 Februari 2019

Yang membuat pernyataan



(Oktavius Chandra Saputra)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

EVALUASI LAYANAN BUS ANGKUTAN ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI TRAYEK YOGYAKARTA-SOLO

Oleh :

OKTAVIUS CHANDRA SAPUTRA

NPM : 13.02.14801

Telah disetujui oleh pembimbing

Yogyakarta, *25.03.2019*...

Pembimbing



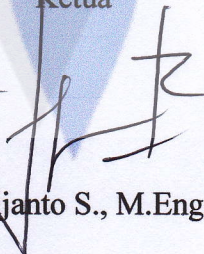
(Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T.)

Disahkan oleh :

Program Studi Teknik Sipil



Ketua



(Ir. A.Y. Harijanto S., M.Eng., Ph.D.)

PENGESAHAN

EVALUASI LAYANAN BUS ANGKUTAN ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI TRAYEK YOGYAKARTA-SOLO

Laporan Tugas Akhir

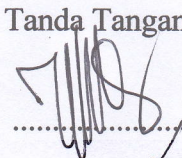
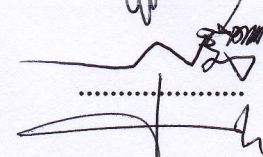
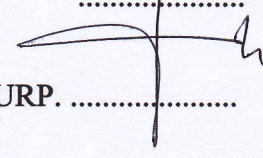


Oleh :

OKTAVIUS CHANDRA SAPUTRA

NPM : 13.02.14801

Telah diuji dan disetujui oleh :

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua : Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T.		25.03.2019
Anggota : Ir. Yohannes Lulie, M.T.		25.03.2019
Anggota : FX. Pranoto Dirhan Putra, S.T., MURP.		20/3/19

KATA HANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan anugerahnya sehingga penulis bisa menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul Evaluasi Layanan Bus Angkutan Antra Kota Antar Provinsi Trayek Yogyakarta-Solo yang merupakan syarat yudisium pada Program Studi Teknik Sipil, Universitas Atma Jaya Yogyakarta dapat terselesaikan dengan baik.

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 Yang Maha Esa yang selalu menyertai penulis dari awal penyusunan laporan hingga selesainya laporan.
2. Ibu Sushardjanti Felasari, ST.,M.Sc.,CAED., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak AY. Harijanto Setiawan, Ir., M.Eng., Ph.D.selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Ir. Dr. J. Dwijoko Ansusanto, 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 sudah memberikan waktu dan bimbingan secara terus menerus serta perhatian kepada penulis.

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 terkasih kedua orangtua (Alm) Elisabeth Henny Utari dan Yakobus Ngadiyo, S.E, M.M, kakak-kakak saya Ignasius Hendra Kusuma, S.Pd, Elpidius Aditya Kurniawan, S.T dan Elisabet Kurnia Wijayanti, S.Pd serta semua keluarga atas doa dan dukungan yang selalu menyemangati penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
8. Untuk kekasih saya Elisabeth Tysia Nidia Ardi atas bimbingan, semua doa, dukungan, bantuan, semangat, saran dan hiburan yang telah diberikan kepada penulis.
9. Para responden yang telah menyediakan waktunya untuk mengisi kuesioner.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis 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, 25 Februari 2019



Oktavius Chandra Saputra

NPM : 13.02.14801

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA HANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR PERSAMAAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Keaslian Tugas Akhir	4
1.4 Tujuan Tugas Akhir	4
1.5 Manfaat Tugas Akhir	5
1.6 Batasan Masalah	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Transportasi	6
2.2 Jenis Angkutan Umum.....	6
2.3 Kualitas Pelayanan Jasa	9
2.4 Kepuasan Penumpang atau Pelanggan.....	10

2.5 Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Moda Transportasi	12
2.6 Referensi Tugas Akhir	14

BAB III LANDASAN TEORI

3.1 Standar Pelayanan Minimum	17
3.1.1 Keamanan	17
3.1.2 Keselamatan.....	18
3.1.3 Kenyamanan	18
3.1.4 Keterjangkauan.....	19
3.1.5 Kesenjangan	19
3.1.6 Keteraturan	19
3.2 Pelayanan Trayek.....	20
3.3 Sampel Penelitian.....	22
3.4 Teori Uji Kuisioner	23
3.4.1 Uji Validitas.....	23
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	25
3.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	26

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Lokasi Penelitian.....	31
4.2 Metode Penelitian	31
4.3 Metode Pengumpulan Data.....	32
4.3.1 Data Primer.....	33
4.3.2 Data Sekunder	34
4.4 Langkah Penelitian.....	34
4.5 Alat Penelitian.....	35

BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

5.1 Data Umum Responden	36
5.2 Data Responden	36

5.2.1 Jenis Kelamin Responden.....	37
5.2.2 Usia Responden	38
5.2.3 Pekerjaan Responden.....	39
5.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	40
5.3.1 Penilaian Tingkat Kepuasan Penumpang.....	41
5.3.2 Penilaian Tingkat Harapan Penumpang	51
5.4 Tingkat Kesesuaian dan Analisis Kesenjangan	61
5.5 Pengolahan Tingkat Kepuasan Penumpang.....	70
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	81
6.1.1 Tingkat Kepuasan Penumpang	81
6.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Pelayanan Jasa Bus	81
6.1.3 Variabel-variabel yang Perlu Dipertahankan Berdasarkan Hasil Kuadran II.....	82
6.1.4 Variabel-variabel yang Perlu Ditingkatkan Berdasarkan Hasil Kuadran I	83
6.2 Saran	84
 DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kriteria Angkutan Umum	8
Tabel 3.1	Penilaian Berdasarkan Tingkat Kepentingan/Kinerja.....	27
Tabel 3.2	Persentase Tingkat Kesesuaian	27
Tabel 4.1	Penilaian Berdasarkan Tingkat Kepentingan/Kinerja.....	32
Tabel 4.2	Persentase Tingkat Kesesuaian	33
Tabel 5.1	Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin	37
Tabel 5.2	Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Usia.....	38
Tabel 5.3	Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Pekerjaan	39
Tabel 5.4	Uji Validitas Tingkat Kepuasan Penumpang Layanan Jasa Bus Angkutan Trayek Yogyakarta-Solo	43
Tabel 5.5	Skala Keadalan <i>Cronbach's Alpha</i>	45
Tabel 5.6	Hasil Perhitungan Varians Butir dan Varians Total Kinerja atau Kepuasan Tingkat Kepuasan Penumpang Layanan Jasa Bus Angkutan Trayek Yogyakarta-Solo Aspek Tarif	49
Tabel 5.7	Hasil Perhitungan Varians Butir dan Varians Total Kinerja atau Kepuasan Tingkat Kepuasan Penumpang Layanan Jasa Bus Angkutan Trayek Yogyakarta-Solo Aspek Kenyamanan	49
Tabel 5.8	Hasil Perhitungan Varians Butir dan Varians Total Kinerja atau Kepuasan Tingkat Kepuasan Penumpang Layanan Bus Angkutan Trayek Yogyakarta-Solo Aspek Kelengkapan	50
Tabel 5.9	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	51
Tabel 5.10	Uji Validitas Tingkat Harapan Penumpang Layanan Jasa Bus Angkutan Trayek Yogyakarta-Solo	53
Tabel 5.11	Hasil Perhitungan Varians Butir dan Varians Total Tingkat Harapan Penumpang Layanan Jasa Bus Angkutan Trayek Yogyakarta-Solo Aspek Tarif.....	58

Tabel 5.12 Hasil Perhitungan Varians Butir dan Varians Total Tingkat Harapan Penumpang Layanan Jasa Bus Angkutan Trayek Yogyakarta-Solo Aspek Kenyamanan	59
Tabel 5.13 Hasil Perhitungan Varians Butir dan Varians Total Tingkat Harapan Penumpang Layanan Jasa Bus Angkutan Trayek Yogyakarta-Solo Aspek Kelengkapan	59
Tabel 5.14 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	61
Tabel 5.15 Kesesuaian Tarif	63
Tabel 5.16 Kesesuaian Kenyamanan	65
Tabel 5.17 Kesesuaian Kelengkapan	67
Tabel 5.18 Nilai <i>Mean (Importance dan Performance)</i> , Standar Deviasi dan <i>Rank</i>	71
Tabel 5.19 Nilai <i>Mean (Importance Dan Performance)</i> , Standar Deviasi dan <i>Rank</i>	74
Tabel 5.20 Nilai <i>Mean (Importance Dan Performance)</i> , Standar Deviasi dan <i>Rank</i>	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Peta Jalur Angkutan Yogyakarta-Solo, Jawa Tengah	2
Gambar 3.1	Diagram Kartesius.....	29
Gambar 5.1	Diagram Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Gambar 5.2	Diagram Sebaran Responden Berdasarkan Usia.....	38
Gambar 5.3	Diagram Sebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Gambar 5.4	GAP Tarif.....	64
Gambar 5.5	GAP Kenyamanan.....	67
Gambar 5.6	GAP Kelengkapan.....	69
Gambar 5.7	Hasil Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) untuk Aspek Tarif.....	72
Gambar 5.8	Hasil Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) untuk Aspek Kenyamanan	75
Gambar 5.9	Hasil Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) untuk Aspek Kelengkapan	78

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 3.1 Sampel Penelitian	23
Persamaan 3.2 Rumus Uji Validitas	24
Persamaan 3.3 Rumus Alfa	25
Persamaan 3.4 Mencari Varians Total	25
Persamaan 3.5 Mencari Harga-harga Varians Setiap Item	25
Persamaan 3.6 Rumus Tingkat Kesesuaian	28
Persamaan 3.7 Rumus Tingkat Kepuasan	28
Persamaan 3.8 Rumus Jumlah <i>Sample</i>	40
Persamaan 3.9 Rumus Nilai <i>r</i> Tabel	40
Persamaan 3.10 Rumus Korelasi <i>Product Moment</i>	41
Persamaan 3.11 Rumus <i>Cronbach's Alpha</i>	46
Persamaan 3.12 Rumus Varians Butir	46
Persamaan 3.13 Rumus Varians Total	47
Persamaan 3.14 Rumus <i>Cronbach's Alpha</i>	50
Persamaan 3.15 Rumus Uji Validitas	51
Persamaan 3.16 Rumus Varians Butir	56
Persamaan 3.17 Rumus Varians Total	57
Persamaan 3.18 Rumus <i>Cronbach's Alpha</i>	60
Persamaan 3.19 Rumus Tingkat Kesesuaian Responden	61
Persamaan 3.20 Rumus GAP	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Kuisioner	87
Lampiran 2 Data Informasi Responden	96
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kepuasan Penumpang.....	98
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Harapan Penumpang.....	108
Lampiran 5 <i>Cronbach's Alpha</i> Kepuasan Penumpang	118
Lampiran 6 <i>Cronbach's Alpha</i> Harapan Penumpang	127
Lampiran 7 Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan	134
Lampiran 8 Diagram Kartesius	139

INTISARI

EVALUASI LAYANAN BUS ANGKUTAN ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI TRAYEK YOGYAKARTA-SOLO, Oktavius Chandra Saputra, NPM 13 02 14801, Tahun 2019, Bidang Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Transportasi di Indonesia memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, baik sebagai alat angkut manusia dan juga barang-barang jasa. Dengan menyadari pentingnya peranan transportasi, maka lalu lintas dan juga angkutan jalan harus ditata dalam suatu sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan ketersediaan jasa transportasi yang sesuai tingkat kebutuhan lalu lintas. Perlu dilakukan pengujian tingkat kepuasan penumpang dan harapan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa Bus Angkutan Trayek Yogyakarta-Solo agar penumpang mendapatkan pelayanan yang terbaik.

Pengumpulan data berupa kuesioner yang diberikan kepada 110 penumpang Bus Angkutan Trayek Yogyakarta-Solo. Dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui kelayakan kuesioner. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) yang terdiri dari analisis tingkat kesesuaian dan analisis kuadran.

Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian, tingkat kepuasan penumpang Kereta Prambanan Ekspres Yogyakarta-Solo rata-rata 80,21 % yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh layanan jasa Bus Angkutan Trayek Yogyakarta-Solo sudah memuaskan. Dari hasil analisis Diagram Kartesius, pelayanan jasa Bus Angkutan Trayek Yogyakarta-Solo yang harus dipertahankan karena dianggap sangat penting oleh penumpang dan hasilnya sangat memuaskan adalah variabel 1, variabel 2, variabel 3, variabel 6, variabel 7, variabel 8, variabel 9, variabel 10, variabel 14, variabel 15 dan variabel 17 yang masuk dalam Kuadran II. Sedangkan pelayanan yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan layanan jasa Bus Angkutan Trayek Yogyakarta-Solo karena dianggap penting oleh penumpang namun pada kenyataannya atribut tersebut belum sesuai dengan harapan penumpang adalah variabel 5, variabel 16 dan variabel 19 yang masuk dalam Kuadran 1.

Kata Kunci : Bus Angkutan Antar Kota Antar Provinsi Trayek Yogyakarta-Solo, Kepuasan, Harapan, Kualitas Pelayanan, Kinerja. *Importance Performance Analysis (IPA)*.