

# **ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG KAPSUL BUS KOJA TRANS KORIDOR 1B**

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

Oleh :  
MUHAMMAD ALFARIZI  
NPM : 15 02 16043



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
JULI 2021**

## PERNYATAAN

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

### **ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG KAPSUL BUS KOJA TRANS**

### **KORIDOR 1B**

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data hasil penelitian, 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, 23 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,

  
  
(Muhammad Alfarizi)

**PENGESAHAN**

Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG KAPSUL BUS KOJA TRANS  
KORIDOR 1B**

Oleh:

MUHAMMAD ALFARIZI

NPM : 150216043

Telah disetujui oleh Pembimbing  
Yogyakarta 23 Agustus 2021

Pembimbing

(Ir. Yohannes Lulie, M.T.)

Disahkan oleh :



Program Studi Teknik Sipil

Ketua

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

## PENGESAHAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir

### ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG KAPSUL BUS KOJA TRANS KORIDOR 1B



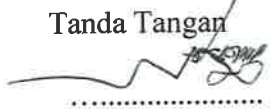


Oleh :

MUHAMMAD ALFARIZI

NPM : 150216043

Telah diuji dan disetujui oleh :

Yogyakarta, 23 Agustus 2021

Nama Dosen	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua : Ir. Yohannes Lulie, M.T	 .....	20 Agustus 2021
Sekretaris : Dr. Ir. J. Dwijoko Anusanto, M.T.	 .....	20 Agustus 2021
Anggota : Angelina Eva Lianasari, S.T., M.T.	 .....	18 Agustus 2021

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan karunianya yang selalu diberikan untuk penulis, sehingga penulis untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini sebagai syarat menyelesaikan pendidikan Program Strata I Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam menyusun maupun mengumpulkan data untuk Tugas Akhir ini penulis telah banyak mendapat bimbingan, bantuan, dan dorongan moral dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT. sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik,
2. Bapak Dr. Eng Luky Handoko, S.T., M.Eng., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta,
3. Bapak Dr. Ir. Imam Basuki, M.T., selaku Ketua Departemen Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta,
4. Bapak Dinar Gumilang Jati, S.T., M.Eng., selaku koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta,
5. Bapak Ir. Y. Lulie, M.T., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi petunjuk dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini,
6. Seluruh Dosen Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta
7. Untuk mama yang saya cintai dan semua saudara penulis yang selalu mengucurkan doa dan dukungannya demi kelancaran penulisan Tugas Akhir,
8. Sahabat – sahabat seperjuangan penulis yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data, serta memberi semangat dan juga motivasi kepada

penulis agar tetap bersemangat dalam menyelesaikan laporan tugas akhir.

9. Sahabat dan orang-orang yang terkasih dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu - persatu yang telah membantu proses penyusunan Laporan Tugas Akhir,

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, Juli 2021

Penyusun,

Muhammad Alfarizi

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Lokasi Penelitian .....	5
1.7 Keaslian Tugas Akhir .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Transportasi .....	7
2.2 Angkutan Umum .....	7
2.3 Defenisi Kualitas Pelayanan .....	8
2.4 Mengelola Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ).....	10
2.5 Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan ( <i>SERQUAL</i> ).....	12
2.6 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.7 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	15
2.8 Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	15
2.9 Konsepsi <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA).....	17
<b>BAB III LANDASAN TEORI</b> .....	<b>20</b>
3.1 Kualitas .....	20
3.2 Dimensi kualitas Pelayanan .....	20
3.3 Kepuasan Penumpang .....	20
3.4 Populasi .....	21
3.5 Sampel Penelitian .....	21
3.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (Analisis Kepentingan Kinerja) ....	23

3.7.1 Mencari Tingkat Kesesuaian .....	24
3.7.2 Diagram Kartesius .....	25
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
4.1 Lokasi Penelitian .....	28
4.2 Metode Penelitian .....	29
4.3 Pengumpulan Data.....	30
4.4 Pengolahan Data dan Analisis .....	31
4.4.1 Analisis Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan .....	32
4.4.2 Kinerja Yang Perlu Dipertahankan dan Ditingkatkan .....	32
4.5 Alat Bantu Penelitian.....	33
4.6 Cara Pelaksanaan Survei .....	33
4.7 Bagan Alir Penelitian .....	34
<b>BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
5.1 Pengumpulan Data.....	35
5.1.1 Identifikasi Atribut Penelitian.....	35
5.1.2 Penyusunan Kuesioner.....	35
5.1.3 Penyusunan skala kuesioner .....	36
5.1.4 Uji Validitas.....	36
5.1.5 Uji Reliabilitas .....	37
5.1.6 Perhitungan Tingkat Kepentingan Tiap Dimensi .....	39
5.1.7 Karakteristik Responden.....	40
5.1.8 Nilai Ekspektasi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Kapsul Bus Koja Trans koridor 1B .....	43
5.1.9 Nilai Persepsi Penumpang Terhadap Kinerja Kapsul Bus Koja Trans .....	47
5.1.10 Nilai Kualitas Pelayanan.....	49
5.1.11 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	51
5.2 Pembahasan .....	53
5.2.1 Dimensi <i>Tangible</i> .....	53
5.2.2 Dimensi <i>Assurance</i> .....	57
5.2.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	60
5.2.4 Dimensi <i>Emphaty</i> .....	62
5.2.5 Dimensi <i>Reliability</i> .....	65
5.2.6 Analisa Tingkat Kepentingan Terhadap Tiap Dimensi .....	68
5.2.7 Analisa Perbandingan Skor Aktual Kualitas Pelayanan .....	69
5.2.8 Analisa Perbandingan Kualitas Pelayanan Setiap Dimensi .....	69
5.2.9 Analisa Hasil Data Keseluruhan .....	70
5.2.10 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	71
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>73</b>
6.1 Kesimpulan.....	73
6.2 Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Penilaian Berdasarkan Tingkat Kepentingan.....	30
Tabel 4.2 Presentase Tingkat Kesesuaian .....	31
Tabel 4.3 <i>Time table</i> Koja Trans Koridor 1B .....	34
Tabel 5.1 Master data Uji Validitas Tingkat Kepentingan .....	38
Tabel 5.2 Master Data Uji Validitas Tingkat Kepuasan .....	41
Tabel 5.3 <i>Case Processing Summary</i> .....	44
Tabel 5.4 <i>Reliability Statistics</i> .....	44
Tabel 5.5 <i>Level Of Significance</i> Tingkat Kepentingan.....	45
Tabel 5.6 <i>Level Of Significance</i> Tingkat Kepuasan .....	50
Tabel 5.7 <i>Item Statistics</i> tingkat kepentingan .....	57
Tabel 5.8 <i>Item Total Statistics</i> Tingkat Kepentingan.....	58
Tabel 5.9 <i>Scale Statistics</i> .....	59
Tabel 5.10 <i>Case Processing Summary</i> .....	59
Tabel 5.11 <i>Reliability Statistics</i> .....	59
Tabel 5.12 <i>Item Statistics</i> Tingkat Kepuasan.....	60
Tabel 5.13 <i>Item Total Statistics</i> Tingkat Kepuasan .....	61
Tabel 5.14 <i>Scale Statistics</i> Tingkat Kepuasan .....	62
Tabel 5.15 Nilai uji Validitas Tingkat Kepentingan .....	63
Tabel 5.16 Nilai Uji Validitas Tingkat Kepuasan.....	64
Tabel 5.17 Nilai <i>Reliability</i> Pernyataan Kepentingan.....	65
Tabel 5.18 Nilai <i>Reliability</i> Pernyataan Kepuasan .....	65
Tabel 5.19 Jenis Kelamin Responden .....	67
Tabel 5.20 Karakteristik usia responden.....	67
Tabel 5.21 Karakteristik pendidikan responden.....	68
Tabel 5.22 Karakteristik pekerjaan responden.....	69
Tabel 5.23 Nilai ekspektasi per item pertanyaan .....	70
Tabel 5.24 Nilai Ekspektasi Dimensi Kualitas Layanan.....	71
Tabel 5.25 Nilai ekspektasi Dimensi <i>tangible</i> .....	72
Tabel 5.26 Nilai ekspektasi dimensi <i>assurance</i> .....	72
Tabel 5.27 Nilai ekspektasi dimensi <i>responsiveness</i> .....	72
Tabel 5.28 Nilai ekspektasi dimensi <i>emphaty</i> .....	73
Tabel 5.29 Nilai ekspektasi dimensi <i>reliability</i> .....	73
Tabel 5.30 Nilai persepsi dimensi kualitas layanan .....	74
Tabel 5.31 Nilai persepsi Dimensi <i>tangible</i> .....	74
Tabel 5.32 Nilai persepsi dimensi <i>assurance</i> .....	75
Tabel 5.33 Nilai persepsi dimensi <i>responsiveness</i> .....	75
Tabel 5.34 Nilai persepsi dimensi <i>emphaty</i> .....	75
Tabel 5.35 Nilai persepsi dimensi <i>reliability</i> .....	75
Tabel 5.36 <i>SERVQUAL Score</i> .....	76
Tabel 5.37 $WSC = SERVQUAL\ Score \times \text{Nilai Tingkat Kepentingan}$ .....	77
Tabel 5.38 <i>Actual SERVQUAL Score</i> .....	77
Tabel 5. 39 peringkat nilai ekspektasi dimensi tangible .....	80
Tabel 5.40 Peringkat Nilai persepsi Dimensi <i>tangible</i> .....	82
Tabel 5.41 Peringkat nilai ekspektasi dimensi <i>assurance</i> .....	84

Tabel 5.42 peringkat nilai persepsi dimensi <i>assurance</i> .....	86
Tabel 5.43 Peringkat nilai ekspektasi dimensi <i>responsiveness</i> .....	88
Tabel 5.43 Peringkat nilai persepsi dimensi <i>responsiveness</i> .....	90
Tabel 5.44 Peringkat nilai ekspektasi dimensi <i>emphaty</i> .....	92
Tabel 5.45 Peringkat nilai persepsi dimensi <i>emphaty</i> .....	94
Tabel 5.46 Peringkat nilai ekspektasi dimensi <i>reliability</i> .....	96
Tabel 5.47 Peringkat nilai persepsi dimensi <i>reliability</i> .....	97
Tabel 5.48 Peringkat <i>Actual SERVQUAL Score</i> .....	100
Tabel 5.49 Peringkat WSC = <i>SERVQUAL Score</i> x Nilai Tingkat Kepentingan.	101
Tabel 5.50 Kualitas pelayanan Kapsul Bus Koja Trans koridor 1B .....	103



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi jalan Kapsul Bus Koja Trans koridor .....	5
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	27
Gambar 4.1 Bagan Alir Penelitian .....	35
Gambar 5.1 Diagram Lingkaran jenis kelamin responden.....	68
Gambar 5.2 Diagram lingkaran usia responden .....	68
Gambar 5.3 Diagram lingkaran karakteristik pendidikan responden.....	70
Gambar 5.4 Diagram Lingkaran karakteristik pekerjaan responden .....	71
Gambar 5.5 Diagram IPA Kelima Dimensi pada <i>SERVQUAL</i> .....	78
Gambar 5.6 nilai ekspektasi tiap atribut pada dimensi <i>tangible</i> .....	80
Gambar 5.7 Nilai persepsi untuk setiap atribut pada dimensi <i>tangible</i> .....	82
Gambar 5.8 Nilai ekspektasi tiap atribut pada dimensi <i>assurance</i> .....	84
Gambar 5.9 Nilai persepsi tiap atribut pada dimensi <i>assurance</i> .....	86
Gambar 5.10 Nilai ekspektasi tiap atribut pada dimensi <i>responsiveness</i> .....	88
Gambar 5. 11 Nilai persepsi tiap atribut dimensi <i>responsiveness</i> .....	89
Gambar 5.12 Nilai ekspektasi tiap atribut dimensi <i>Emphaty</i> .....	91
Gambar 5.13 Nilai persepsi tiap atribut pada dimensi <i>emphaty</i> .....	93
Gambar 5. 14 Nilai Ekspektasi tiap atribut dimensi <i>Reliability</i> .....	94
Gambar 5. 15 Nilai persepsi tiap atribut dimensi <i>reliability</i> .....	97
Gambar 5.16 <i>SERVQUAL</i> Score Dimensi Kualitas Pelayanan .....	99
Gambar 5.17Perbandingan nilai ekspektasi dan nilai persepsi pada dimensi <i>SERVQUAL</i> .....	102
Gambar 5.18 Diagram IPA Kelima Dimensi pada <i>SERVQUAL</i> .....	104

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Karakteristik Responden
- Lampiran 2 Kuesioner penelitian
- Lampiran 3 Master Data Validitas
- Lampiran 4 Uji Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 5 Deskriptif Kuesioner
- Lampiran 6 Dokumentasi Kapsul Bus Koja Trans



## INTISARI

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG KAPSUL BUS KOJA TRANS KORIDOR 1B**, Muhammad Alfarizi, NPM:15 02 16043, tahun 2021, Bidang Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Kota Jambi merupakan ibu kota provinsi Jambi yang memiliki beberapa masalah salah satunya adalah kemacetan lalu lintas. Hal tersebut dikarenakan meningkatnya kendaraan bermotor pribadi yang sangat besar. Oleh karena itu, Kota Jambi membuat suatu terobosan, dengan menghadirkan kapsul bus Koja Trans koridor 1B merupakan transportasi publik bus berbasis aplikasi pertama di Indonesia.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (*reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness*), serta mengetahui tingkat kepuasan penumpang bila ditinjau dari kesenjangan (GAP) dan kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu menggunakan metode observasi dan metode kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa tingkat kepuasan penumpang berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *assurance* didapatkan SERVQUAL Score sebesar 0,02. Selanjutnya yaitu dimensi *reliability* dengan SERVQUAL Score sebesar 0,1. Selanjutnya dimensi *tangible* dengan SERVQUAL Score sebesar 0,13. Dimensi berikutnya yaitu dimensi *Empathy* dengan SERVQUAL Score sebesar 0,18. Dimensi terakhir dimensi *responsiveness* dengan SERVQUAL Score sebesar 0,3. Tingkat kepuasan penumpang di ukur dengan GAP menunjukkan bahwa Nilai SERVQUAL menggambarkan tingkat pelayanan yang telah diberikan yaitu sebesar 0,15. Nilai ASC sebesar 103,7% menunjukkan bahwa manajemen Kapsul Bus Koja Trans bisa koridor 1B memenuhi 103,7% harapan penumpang.

Kata Kunci : Transportasi, Kepuasan Penumpang, Kapsul Bus Koja Trans Koridor 1B