

**KEPUASAN PENUMPANG
BUS ANTAR KOTA YOGYAKARTA – MAGELANG**

Laporan Tugas Akhir

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :

Mia Gracia Dyah Pravitasari

NPM : 170216772



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

PERNYATAAN

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

KEPUASAN PENUMPANG BUS ANTAR KOTA YOGYAKARTA – MAGELANG

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiat 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 kemudian 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, Februari 2021

Yang membuat pernyataan



(Mia Gracia Dyah Pravitasari)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**KEPUASAN PENUMPANG
BUS ANTAR KOTA YOGYAKARTA – MAGELANG**

Oleh :

MIA GRACIA DYAH PRAVITASARI

NPM : 170216772

Telah diuji dan disetujui oleh pembimbing :

Yogyakarta,.....

Pembimbing



(Ir.JF.Soandrijanie Linggo, M.T.)

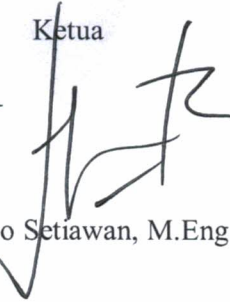
Disahkan oleh:

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



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



PENGESAHAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir

**KEPUASAN PENUMPANG
BUS ANTAR KOTA YOGYAKARTA – MAGELANG**



Oleh :

MIA GRACIA DYAH PRAVITASARI

NPM : 170216772

Telah diuji dan disetujui

	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	: Ir. JF. Soandrijanie Linggo, M.T.		
Sekretaris	: Dr. Ir. J. Dwijoko Anusanto, M.T.		5-2-2021
Anggota	: Angelina Eva Lianasari, S.T., M.T.		5.2-2021

KATA HANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir yang berjudul KEPUASAN PENUMPANG BUS ANTAR YOGYAKARTA – MAGELANG ini dengan baik, dan sesuai dengan syarat kurikulum Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Adapun penulisan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Teknik, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selama penulisan Tugas Akhir ini, banyak sekali dukungan yang penulis dapatkan dari berbagai pihak sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Ir. Yoyong Arfandi, M.Eng., Ph.D, selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Eng. Luky Handoko, ST., Selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Imam Basuki, Ir., M.T., Dr. Selaku Ketua Departemen Teknik Sipil, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Ir. AY. Harijanto Setiawan, M.Eng., Ph. D, selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Ibu Ir. JF. Soandrijanie Linggo, M.T, selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan membimbing serta memberikan petunjuk dan saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini dengan baik.
6. Seluruh Dosen di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mendidik dan mengajar penulis.

7. Bagian Staff Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang membantu bidang administrasi.
8. Seluruh keluarga tercinta Mama, Papah, Mbak Tika, Nenek, dan semua keluarga yang mendukung dan mendoakan penulis sampai sejauh ini, Tuhan Yesus Memberkati.
9. Sahabat seperjuangan Pijar, Kezuya, Yuda, Bima, Jova, Hastha, Wenda yang telah memberikan masukan, dukungan dan semangat kepada penulis.
10. Seluruh teman-teman seangkatan dan adik tingkat penulis yang berada di Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang selalu memberikan dukungan moral kepada penulis.

Penulisan Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan, kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan rekan rekan pembaca sekalian.

Yogyakarta,

Penyusun

Mia Gracia Dyah P.

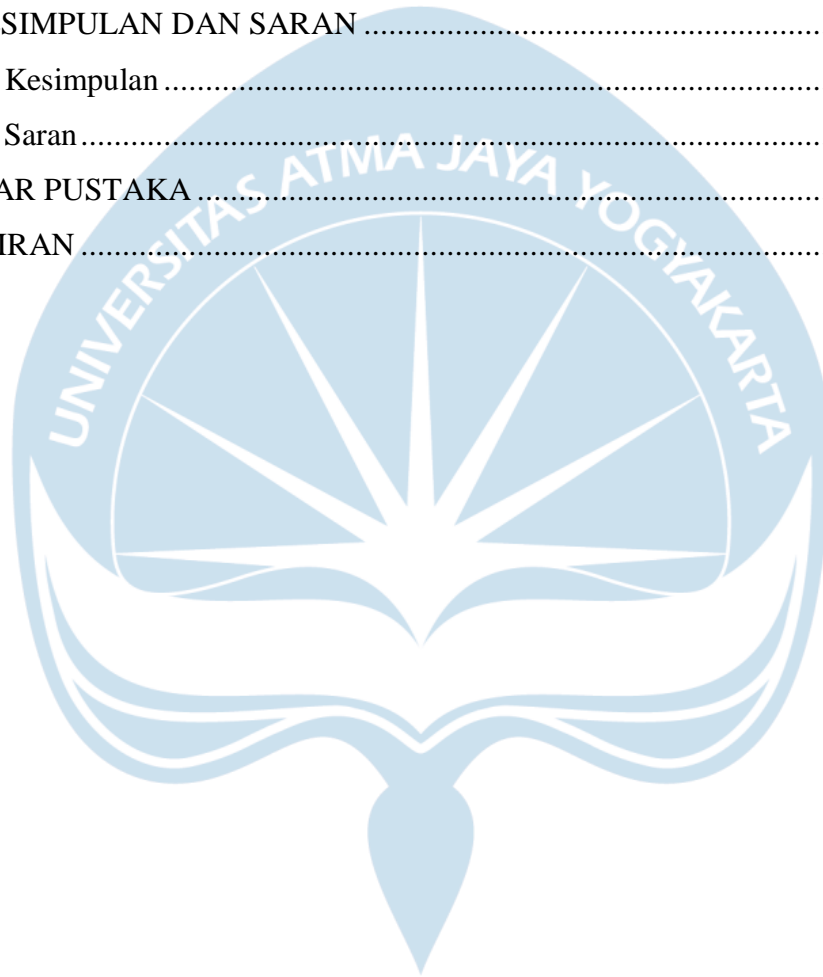
NPM:170216772 .

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
KATA HANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI.....	xiii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	2
1.3 Tujuan penelitian.....	3
1.4 Batasan masalah	3
1.5 Manfaat penelitian.....	4
1.6 Penelitian sejenis.....	4
II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Angkutan	6
2.2 Angkutan Umum.....	6
2.4 Pengertian bus	8
2.4 Penumpang.....	8
2.5 Kepuasan	9
2.6 Tingkat Kepuasan.....	10
2.7 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	11
2.8 Hasil Penelitian Relevan	13
III. LANDASAN TEORI	15

3.1 Analisis permintaan transportasi.....	15
3.2 Populasi, sampel, dan teknik sampling.....	15
3.2.1 Populasi.....	15
3.2.2 Sampel.....	16
3.2.3 Teknik sampling.....	17
3.3 Metode Analisis Data.....	17
3.3.1 Validitas dan reliabilitas.....	17
3.3.2 Skor rerata dan standar deviasi.....	19
3.3.3 <i>Three Box Method</i>	20
IV. METODOLOGI PENELITIAN.....	22
4.1 Bagan alir penelitian.....	22
4.2 Metoda pelaksanaan.....	23
4.3 Langkah penelitian.....	23
4.3.1 Tinjauan pustaka.....	23
4.3.2 Metoda pengumpulan data.....	23
4.4 Peralatan penelitian.....	25
4.5 Langkah – langkah penelitian.....	25
V. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	26
5.1 Penghitungan jumlah sampel minimum.....	26
5.2 Validitas dan reliabilitas terhadap hasil kuisisioner.....	26
5.2.1 Uji validitas.....	27
5.2.2 Uji reliabilitas.....	30
5.3 Data latar belakang responden.....	32
5.3.1 Umur.....	33
5.3.2 Jenis kelamin.....	34
5.3.3 Pendidikan terakhir.....	35
5.3.4 Profesi.....	36
5.3.5 Tujuan perjalanan.....	37
5.4 Hasil soal kuisisioner responden.....	38

5.4.1 Hasil kuisisioner variabel keamanan.....	38
5.4.2 Hasil kuisisioner variabel keselamatan	41
5.4.3 Hasil kuisisioner kariabel kenyamanan.....	44
5.4.3 Hasil kuisisioner variabel keterjangkauan	46
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	49
6.1 Kesimpulan	49
6.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN.....	53

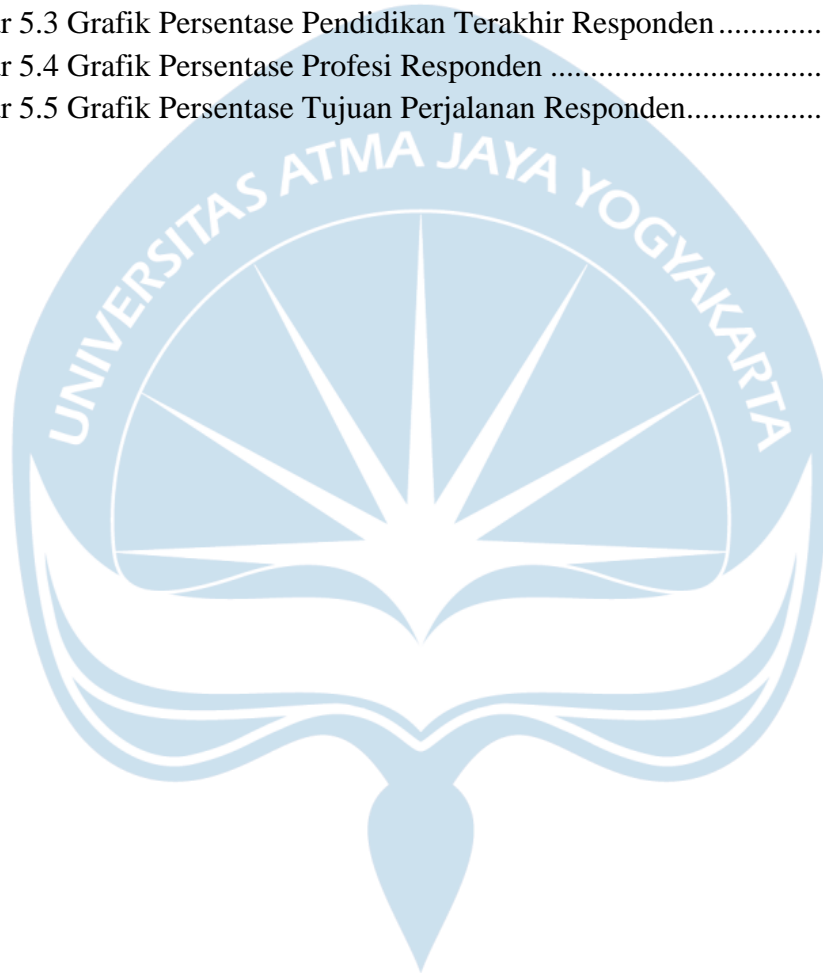


DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penelitian Item Berdasarkan Tingkat Kepuasan.....	21
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan.....	27
Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas Variabel Keselamatan	28
Tabel 5.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kenyamanan.....	29
Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas Variabel Keterjangkauan.....	29
Tabel 5.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keamanan	30
Tabel 5.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keselamatan	31
Tabel 5.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kenyamanan.....	31
Tabel 5.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keterjangkauan.....	32
Tabel 5.9 Jumlah Responden Berdasarkan Umur	33
Tabel 5.10 Jumlah Jenis Kelamin Responden	34
Tabel 5.11 Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
Tabel 5.12 Jumlah Responden berdasarkan Profesi.....	36
Tabel 5.13 Jumlah Responden berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	37
Tabel 5.14 Tanggapan Responden Mengenai Keamanan.....	39
Tabel 5.15 Perhitungan Tingkat Kepuasan Menurut Keamanan	40
Tabel 5.16 Tanggapan Responden Mengenai Keselamatan	42
Tabel 5.17 Perhitungan Tingkat Kepuasan Menurut Keselamatan.....	43
Tabel 5.18 Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan	44
Tabel 5.19 Perhitungan Tingkat Kepuasan Menurut Kenyamanan	45
Tabel 5.20 Tanggapan Responden Mengenai Keterjangkauan.....	47
Tabel 5.21 Perhitungan Tingkat Kepuasan Menurut Keterjangkauan	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Bagan Alir Penelitian	22
Gambar 5.1 Grafik Persentase Umur Responden	33
Gambar 5.2 Grafik Persentase Jenis Kelamin Responden	34
Gambar 5.3 Grafik Persentase Pendidikan Terakhir Responden	35
Gambar 5.4 Grafik Persentase Profesi Responden	37
Gambar 5.5 Grafik Persentase Tujuan Perjalanan Responden.....	38



DAFTAR LAMPIRAN

Foto bus antar kota Yogyakarta - Magelang	53
Foto Kertas link kuisisioner	54
Keadaan di dalam bus antar kota.....	54
Foto pengemudi bus dan asisten pengemudi bus.....	54
Kuisisioner penelitian melalui google form.....	55
Hasil uji validitas variabel kemananan dengan program SPSS 22.0	60
Hasil uji validitas variabel keselamatan dengan program SPSS 22.0.....	61
Hasil uji validitas variabel kenyamanan dengan program SPSS 22.0	62
Hasil uji validitas variabel keterjangkauan dengan program SPSS 22.0	62
Hasil uji realibilitas variabel kemananan dengan program SPSS 22.0	63
Hasil uji realibilitas variabel keselamatan dengan program SPSS 22.0	64
Hasil uji realibilitas variabel kenyamanan dengan program SPSS 22.0.....	65
Hasil uji realibilitas variabel keterjangkaun dengan program SPSS 22.0.....	66
Data responden	67
Tanggapan Responden Mengenai Variabel Keamanan	76
Tanggapan Responden Mengenai Variabel Keselamatan.....	81
Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kenyamanan	86
Tanggapan Responden Mengenai Variabel Keterjangkauan	91

INTISARI

KEPUASAN PENUMPANG BUS ANTAR KOTA YOGYAKARTA – MAGELANG, Mia Gracia Dyah Pravitasari, nomor mahasiswa 170216772, Tahun 2021, PPS Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Kepuasan Penumpang Bus Antar Kota Yogyakarta – Magelang dimaksudkan untuk menyelesaikan permasalahan kepuasan penumpang antar kota jalur Yogyakarta – Magelang yang dirasa belum cukup memuaskan bagi para penumpang bus tersebut terutama pada masa pandemi ini. Kepuasan penumpang bus antar kota jalur Yogyakarta – Magelang dilakukan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 52 Tahun 2019 tentang Pelayanan Angkutan Penumpang Umum Pada Kawasan Strategis Nasional. Penilaian kepuasan yang dilakukan meliputi keamanan, kesehatan, kenyamanan, dan keterjangkauan.

Penelitian dilakukan dengan melakukan penyebaran kuisisioner di lokasi terminal jombor dan sekitarnya dengan penyebaran *link* kuisisioner *google form* kepada para penumpang bus dan beberapa orang di sekitar terminal yang pernah menggunakan bus antar kota jalur Yogyakarta – Magelang tersebut. Penyebaran link kuisisioner tersebut dilakukan dari tanggal 16 – 19 Desember 2019 dari jam 10,00 WIB – 14.00 WIB.

Hasil Penelitian disimpulkan bahwa kepuasan penumpang terhadap bus antar kota jalur Yogyakarta – Magelang tersebut terhitung cukup memuaskan. Keadaan pelayanan dan kelengkapan bus beberapa masi belum memenuhi protokol yang ada dimana tidak tersedianya *hand sanitizer* di dalam bus, jumlah penumpang masi terhitung melebihi 85% dari kebijakan yang diberikan pemerintah dan antar penumpang satu sama lain masi belum adanya jaga jarak.

Kata Kunci : kepuasan penumpang, kuisisioner, bus