

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS PO. RAYA
TRAYEK SURAKARTA - JAKARTA**

Laporan Tugas Akhir

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :

YOHANNATA GIANTOKO

NPM : 14 02 15706



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

PERNYATAAN

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

EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS PO. RAYA TRAYEK SURAKARTA - JAKARTA

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, 22 Juli 2019

Yang membuat pernyataan



(Yohannata Giantoko)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS PO. RAYA
TRAYEK SURAKARTA - JAKARTA**

Oleh :

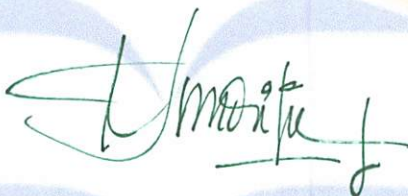
YOHANNATA GIANTOKO

NPM : 14 02 15706

Telah disetujui oleh pembimbing

Yogyakarta, 16-8-2019.....

Pembimbing



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

Disahkan oleh :

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



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

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS PO. RAYA TRAYEK
SURAKARTA - JAKARTA**






Oleh :

YOHANNATA GIANTOKO

NPM : 14 02 15706

Telah diuji dan disetujui oleh

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua : Ir. JF. Soandrijanie Linggo, M.T.		16-8-2019
Anggota : Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.		19-8-2019
Anggota : Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T.		16.08.2019

KATA HANTAR

Puji dan syukur penulis sampaikan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir dengan judul “Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus PO. Raya Trayek Surakarta - Jakarta” 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. Ibu Ir. JF. Soandrijanie Linggo, M.T., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberi perhatian penuh dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
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 Ansusanto, M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir Bidang Transportasi, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

5. Seluruh Dosen, Karyawan, dan Staff di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mengajar dan mendidik penulis.
6. Keluarga tercinta Papa, Mama, Koko Andy serta Koko Hendra yang selalu mendukung, memberi semangat, dan mendoakan penulis sampai sejauh ini.
7. Direksi PO. Raya beserta segenap karyawan yang bersedia memberikan data dan izin menyebarkan kuesioner untuk melengkapi data penelitian.
8. Para responden yang telah menyediakan waktunya untuk mengisi kuesioner.
9. Untuk Nana, Ipat, Gihon, Bebek, Kevin atas semua doa, dukungan, bantuan, semangat, saran, dan hiburan yang telah diberikan kepada penulis.
10. 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, 22 Juli 2019



Yohannata Giantoko

NPM. 14 02 15706

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA HANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Tugas Akhir	4
1.5 Manfaat Tugas Akhir	4
1.6 Keaslian Tugas Akhir	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Angkutan	6
2.2 Evaluasi	6
2.3 Kualitas Jasa	6
2.4 Angkutan Umum	7
2.5 Kepuasan Pelanggan	8

BAB III LANDASAN TEORI

3.1 Standar Pelayanan Minimal.....	10
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	10
3.3 Validitas dan Reliabilitas.....	12
3.4 Importance Performance Analysis (IPA).....	16
3.5 Profil Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Raya.....	19

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Umum.....	20
4.2 Metode Pengumpulan Data.....	20
4.3 Lokasi Penelitian.....	21
4.4 Alat Bantu Penelitian.....	21
4.5 Bagan Alir Penelitian.....	22

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 Survey Pendahuluan.....	23
5.2 Data Demografi Penumpang.....	24
5.2.1 Jenis Kelamin.....	24
5.2.2 Usia.....	25
5.3 Atribut Pernyataan.....	26
5.4 Uji Validitas.....	30
5.4.1 Uji validitas tingkat kepuasan.....	30
5.4.2 Uji validitas tingkat kepentingan.....	33
5.5 Uji Reliabilitas.....	36
5.5.1 Uji reliabilitas tingkat kepuasan.....	36
5.5.2 Uji reliabilitas tingkat kepentingan.....	39
5.6 Analisis Kesenjangan dan Tingkat Kesesuaian.....	43
5.7 Analisis Kuadran.....	51
5.7.1 Analisis kuadran pada aspek keamanan.....	53
5.7.2 Analisis kuadran pada aspek keselamatan.....	54
5.7.3 Analisis kuadran pada aspek kenyamanan.....	56
5.7.4 Analisis kuadran pada aspek keterjangkauan.....	58

5.7.5 Analisis kuadran pada aspek kesetaraan	60
5.7.6 Analisis kuadran pada aspek keteraturan	62
5.7.7 Analisis kuadran keseluruhan.....	63
5.8 Evaluasi Kelayakan Bus	67

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	85
6.2 Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA.....	87
----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tabel r – Momen.....	13
Tabel 4.1	Penilaian Jawaban Responden.....	21
Tabel 5.1	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Penumpang	32
Tabel 5.2	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Penumpang.....	35
Tabel 5.3	Nilai Varians Butir Tingkat Kepuasan.....	37
Tabel 5.4	Nilai Varians Butir Tingkat Kepentingan.....	40
Tabel 5.5	Kesesuaian pada Aspek Keamanan	45
Tabel 5.6	Kesesuaian pada Aspek Keselamatan.....	46
Tabel 5.7	Kesesuaian pada Aspek Kenyamanan	47
Tabel 5.8	Kesesuaian pada Aspek Keterjangkauan	48
Tabel 5.9	Kesesuaian pada Aspek Kesetaraan.....	49
Tabel 5.10	Kesesuaian pada Aspek Keteraturan.....	50
Tabel 5.11	Analisis Kuadran pada Aspek Keamanan.....	53
Tabel 5.12	Analisis Kuadran pada Aspek Keselamatan	55
Tabel 5.13	Analisis Kuadran pada Aspek Kenyamanan.....	56
Tabel 5.14	Analisis Kuadran pada Aspek Keterjangkauan	59
Tabel 5.15	Analisis Kuadran pada Aspek Kesetaraan.....	60
Tabel 5.16	Analisis Kuadran pada Aspek Keteraturan.....	62
Tabel 5.17	Analisis Kuadran Keseluruhan	64
Tabel 5.18	Evaluasi Kelayakan Bus.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Diagram Kartesius.....	19
Gambar 4.1	Bagan Alir Penelitian.....	22
Gambar 5.1	Diagram Persentase Responden Menurut Jenis Kelamin	25
Gambar 5.2	Diagram Persentase Responden Menurut Jenis Kelamin	26
Gambar 5.3	Diagram GAP Aspek Keamanan	45
Gambar 5.4	Diagram GAP Aspek Keselamatan.....	46
Gambar 5.5	Diagram GAP Aspek Kenyamanan	48
Gambar 5.6	Diagram GAP Aspek Keterjangkauan	49
Gambar 5.7	Diagram GAP Aspek Kesetaraan.....	50
Gambar 5.8	Diagram GAP Aspek Keteraturan.....	51
Gambar 5.9	Diagram Analisis Kuadran pada Aspek Keamanan.....	53
Gambar 5.10	Diagram Analisis Kuadran pada Aspek Keselamatan	55
Gambar 5.11	Diagram Analisis Kuadran pada Aspek Kenyamanan.....	57
Gambar 5.12	Diagram Analisis Kuadran pada Aspek Keterjangkauan.....	59
Gambar 5.13	Diagram Analisis Kuadran pada Aspek Kesetaraan	61
Gambar 5.14	Diagram Analisis Kuadran pada Aspek Keteraturan.....	62
Gambar 5.15	Diagram Analisis Kuadran Keseluruhan.....	65
Gambar 5.16	Eksterior Bus dari Samping Kiri.....	80
Gambar 5.17	Eksterior Bus dari Depan.	80
Gambar 5.18	Eksterior Bus dari Belakang.	81
Gambar 5.19	Eksterior Bus dari Samping Kanan.	81
Gambar 5.20	Pemukul Kaca Dalam Bus.	82
Gambar 5.21	Pintu Darurat.....	82
Gambar 5.22	Rak Bagasi.	83
Gambar 5.23	Informasi Trayek dan Identitas Kendaraan.....	83
Gambar 5.24	Nomor Tempat Duduk	84
Gambar 5.25	Tiket Bus Raya Super Top.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Kuesioner Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan.....	89
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan.....	92
Lampiran 3 Hasil Kuesioner Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	94
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	97
Lampiran 5 Gambar.....	99
Lampiran 6 Kuesioner Penelitian.....	101
Lampiran 7 Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan.....	105
Lampiran 8 Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan.....	108

INTISARI

EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS PO. RAYA TRAYEK SURAKARTA - JAKARTA, Yohannata Giantoko, NPM 14 02 15706, tahun 2019, Bidang Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Bus merupakan salah satu moda transportasi yang tersedia. Jakarta sebagai ibu kota Indonesia menjadi salah satu destinasi masyarakat yang populer. Salah satu perusahaan otobus yang beroperasi pada trayek Surakarta - Jakarta adalah PO. Raya. Bus PO. Raya dikenal masyarakat sebagai bus yang memiliki tingkat kenyamanan yang sangat baik. Salah satu kelas yang ditawarkan oleh PO. Raya adalah *Super Top*. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, perlu dilakukan evaluasi tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanannya.

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner pada 60 responden, yang dilakukan pada tanggal 8 sampai dengan 14 Februari 2018. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Dari hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) diketahui faktor-faktor yang harus dipertahankan karena dianggap sangat penting oleh penumpang dan hasilnya sangat memuaskan adalah keamanan penumpang dan barang bawaan, perilaku sopir dan kenek, ukuran kursi dan kenyamanan kursi, kebersihan toilet dan bus, kondisi selimut dan bantal serta prioritas bagi orang tua dan ibu hamil. Sedangkan pelayanan yang harus ditingkatkan karena dianggap penting oleh penumpang namun pelayanan yang diberikan oleh PO belum memuaskan adalah kualitas makanan yang diberikan, pengatur kisi ac di atas tempat duduk serta harga tiket.

Kata Kunci : Angkutan Umum, PO. Raya, Bus AKAP, Kepuasan, Pelayanan Jasa, Kuesioner.