

**EVALUASI KINERJA OPERASIONAL DAN PELAYANAN BUS
TRANS JOGJA DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT (QFD)***

Laporan Tugas Akhir

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

Oleh:

ALVIAN WISUDAWAN PARDIMAN

NPM : 09 02 13237



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
September 2013**

PERNYATAAN

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

EVALUASI KINERJA OPERASIONAL DAN PELAYANAN BUS TRANS
JOGJA DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan 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, September 2013

Yang membuat pernyataan

Alvian Wisudawan Pardiman

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**EVALUASI KINERJA OPERASIONAL DAN PELAYANAN
BUS TRANS JOGJA DENGAN METODE *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)***

Oleh :

ALVIAN WISUDAWAN PARDIMAN

NPM : 09.02.13237

telah disetujui oleh Pembimbing

Yogyakarta,.....

Pembimbing

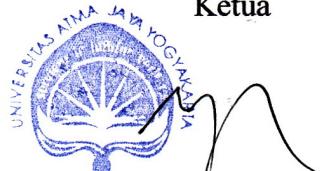


Dr. Ir. Imam Basuki, M.T

Disahkan Oleh :

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



J. Januar Sudjati, S.T., M.T

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**EVALUASI KINERJA OPERASIONAL DAN PELAYANAN
BUS TRANS JOGJA DENGAN METODE *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)***

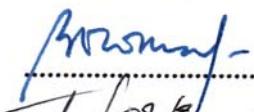


Oleh :

ALVIAN WISUDAWAN PARDIMAN

NPM : 09.02.13237

Telah diuji dan disetujui oleh

	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua :	Dr. Ir. Imam Basuki, M.T		9-10-2013
Anggota :	Ir. J.F. Soandrijanie Linggo, M.T		10-10-2013
Anggota :	Ir. Yohanes Lulie, M.T		10-10-2013

"This is probably the greatest poem that I have ever made..."

I've learned a lot for last 4 years in this small piece of my life. Who I am, who I want to be, what I want out of life, what my deepest fears are, what makes me so happy, and who I am in Christ. There are still a ton of things that I have yet to learn, and for me, life is constantly showing me that I don't know everything. I'm still learning. I'm still learning how to be a better person, how to be a better son, how to be a better brother and how to be a better friend. I'm not perfect- far from it.

None of us are perfect, and we're trying; constantly trying- and struggling to make sense out of this crazy world. We're expected to know exactly who we are and who we want to be, and what we want out of life. We're expected to know whether we want that white house with the picket fence or how much money we want to be contained in our bank account. We're expected to have that 4.0 GPA in our engineering college and become as successful as we can but there's so many struggles and so many pressures that constantly weigh down on us. But the reality is, we all make mistakes. Every single one of us. Even me. But there's only one person that I can think of that doesn't make mistakes - and that's Jesus. Jesus created you for a reason. And he doesn't even make single mistakes. And if there's one thing I know- I am perfectly content & grateful for not being perfect.

To my incredible best friends who read these- you make my heart so happy when you let me know that you read these. I'm so blessed to have such wonderful, incredible, BEAUTIFUL people in my life. I'm so grateful that you have always been there for me, even though I've given you every reason in the world to not be friends with me anymore. Thank you for being there through all the frustrations, jealousies, fights and anxiety attacks- I am so grateful to have you in my life. I promise that I'm trying and I'm learning how to be a better friend to all of you. Thank you for the ups and downs, and most importantly, for the good times. I miss all of you, I love you all more than you'll ever know.

Last, but not least -to my wonderful family- thank you so much for supporting me and loving me everyday. I'm so blessed to have such an amazing family that really cares about me and constantly encourages me to fight for my dreams. I am so blessed to have such a wonderful family that has molded me into the person that I am, and I love each of you so, so, so much. You all have been my light in times of darkness. Love you my supermother, Love you my super brother and of course, love you my father who currently is in heaven and watching me. I hope you can smile and proud for these small things ☺

"I'm a happy man. Once again I say, I'm a happy man, yeah I'm happy not because everything in my life always gets right everytime, I'am happy just because i'm always trying to do everything in my life right...well, at least until now and hopefully to be continued forever"

With love, Alvian Wisudawan



KATA HANTAR

Puji syukur dilimpahkan kehadirat Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini dengan baik tanpa kekurangan suatu apapun.

Penulisan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada kurikulum strata-1 Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penyusun menyadari tanpa bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, penyusun akan mengalami kesulitan, oleh karena itu pada kesempatan ini penyusun ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penyusunan Tugas Akhir ini, antara lain kepada :

1. bapak Dr.Ir. Imam Basuki., M.T., selaku Dosen Pembimbing, terima kasih atas arahan, waktu dan kesabarannya yang telah diberikan selama membimbing penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini, semoga Tuhan Yesus selalu senantiasa memberkati, menjaga dan menyertai bapak dan keluarga;
2. Ketua Program Konsentrasi Studi Transportasi, ibu Ir. J.F Soandrijanie Linggo, M.T, terima kasih atas segala bantuannya, semoga Tuhan Yesus yang membalas kebaikan ibu;
3. seluruh dosen Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta, terima kasih atas ilmu yang telah berikan selama ini. Kiranya menjadi bekal yang berguna untuk penulis nanti;
4. pihak Trans Jogja, Dinas Perhubungan & Kominfo DIY dan Para Sopir & Pramugara Bus Trans Jogja jurusan 1A dan 3A, Mas Kliwon, Mas Didik

dan Mas Eko, terima kasih atas dukungannya selama waktu-waktu melelahkan selama berada di dalam bus, tetap semangat!;

5. Drs. ST Heru Pardiman (Alm) & Dra. Elviana. J. Latupeirissa, kedua malaikat dari Tuhan yang luar biasa. Terima kasih atas segala doa, kasih sayang dan pengorbanan yang tak terbatas baik moril maupun materil selama penulis menempuh kuliah Strata-1. Khusus kepada Papa, semoga dengan ini papa bisa bahagia di sana. Kedua kakak tercinta Budi Mahendra, S.T dan Meidiyanto, S.E., terima kasih tak terbatas atas segala motivasi, dukungan dan doa selama ini;
6. semua keluarga di Klaten dan keluarga Latupeirissa di Ambon, terima kasih atas dorongan dan motivasi untuk penulis selama menempuh ilmu di Yogyakarta;
7. sahabat-sahabat di rumah keduaku, Kos bu Parman: Tito, Komeng, Vincent, Arens, Aiey, Joseph, Kenneth, Marshall, Hanny, Viktor, Danny, Ade Ono, Terima kasih atas segala bantuan, semangat, persahabatan, *sharing* dan inspirasi yang diberikan selama penulisan Tugas Akhir;
8. teman-teman seperjuangan di Sipil angkatan 2009 serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Terima kasih atas segalanya.

Yogyakarta, September 2013

Alvian Wisudawan Pardiman

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA HANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Manfaat dan Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Keaslian Tugas Akhir	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Evaluasi	7
2.2 Kinerja	7
2.3 Indikator dan Aspek Pelayanan	8
2.4 Angkutan Umum	8
2.4.1. Moda angkutan umum	9
2.4.2. Pengguna angkutan umum	10
2.4.3. Kualitas pelayanan angkutan umum.....	10
2.4.4. Klasifikasi perjalanan pengguna angkutan umum.....	11
2.4.5. Wilayah pelayanan angkutan umum.....	12
2.4.6. Peranan angkutan umum	14
2.5 <i>Bus Rapid Transit</i>	16
2.5.1. Definisi <i>Bus Rapid Transit</i>	16
2.5.2. Bus Trans Jogja	17
2.6 Konsep <i>Quality Function Deployment</i>	23
2.6.1. Pengertian QFD	23
2.6.2. Struktur QFD dan Proses QFD	23
2.6.3. Manfaat QFD	25
BAB III LANDASAN TEORI	27
3.1 Standarisasi Beberapa Lembaga Tentang Angkutan Perkotaan	27
3.1.1. World Bank	27
3.1.2. Transportation Research Board, National Research Council ...	29
3.1.3. Victoria Transport Policy Institute	30
3.1.4. Chicago Transit Authority Service Standards	31

3.1.5. Portland State University.....	32
3.2 Acuan Pelayanan Angkutan Bus Perkotaan di Indonesia.....	33
3.3 Standar Pelayanan dan Pengoperasian Bus Trans Jogja.....	38
3.4 Parameter Yang Ditinjau Untuk Evaluasi Kinerja Operasional	43
3.4.1. <i>Headway</i> dan frekuensi.....	43
3.4.2. Kecepatan rata-rata	44
3.4.3. Waktu tunggu.....	44
3.4.4. Faktor muat (<i>load factor</i>).....	45
3.5 Metode <i>Quality Function Deployment</i> Untuk Evaluasi Kinerja Pelayanan.....	46
3.5.1. Mendaftarkan persyaratan pelanggan (<i>what</i>)	46
3.5.2. Mendaftarkan persyaratan teknik (<i>how</i>)	46
3.5.3. Mengembangkan hubungan antara persyaratan pelanggan dengan persyaratan teknik	47
3.5.4. Penilaian kompetitif	47
3.5.5. Mengembangkan prioritas persyaratan pelanggan	48
3.5.6. Mengembangkan prioritas persyaratan teknik	49
3.5.7. Perhitungan- perhitungan dalam metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	51
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....	54
4.1 Langkah Penelitian	54
4.2 Lokasi Penelitian	55
4.3 Waktu Penelitian	55
4.4 Metode Penelitian	55
4.5 Pengamatan di luar Bus	56
4.5.1. Penghitungan waktu antara kendaraan (<i>headway</i>)	56
4.5.2. Penghitungan waktu tunggu penumpang	56
4.5.3. Pengisian kuisioner oleh calon penumpang.....	57
4.6 Pengamatan di dalam Bus	57
4.6.1. Pencatatan jumlah penumpang yang naik dan turun	57
4.6.2. Penghitungan waktu tunggu penumpang	57
4.6.3. Pengisian kuisioner oleh penumpang	57
4.7 Metode Penentuan Jumlah dan Pengambilan Sampel	58
4.7.1. Penentuan Jumlah Sampel	58
4.7.2. Pengambilan Sampel	59
4.7 Alat Bantu Penelitian.....	59
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN (BAGIAN EVALUASI KINERJA OPERASIONAL).....	60
5.1 Rute Perjalanan Trayek 1A dan 3A Bus Trans Jogja	60
5.2 Kinerja Operasional Bus Trans Jogja Ditinjau dari <i>Load Factor</i>	64
5.3 Kinerja Operasional Bus Trans Jogja Ditinjau dari Kecepatan Rata-rata.....	71
5.4 Kinerja Operasional Bus Trans Jogja Ditinjau dari <i>Headway</i>	79
5.5 Kinerja Operasional Bus Trans Jogja Ditinjau dari Waktu Tunggu.....	85

BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN (BAGIAN EVALUASI KINERJA PELAYANAN DENGAN QFD)	89
6.1 Karakteristik Penumpang	89
6.1.1. Karakteristik penumpang berdasarkan jenis kelamin	89
6.1.2. Karakteristik penumpang berdasarkan usia	90
6.1.3. Karakteristik penumpang berdasarkan pekerjaan	91
6.1.4. Karakteristik penumpang berdasarkan tujuan perjalanan.....	92
6.1.5. Karakteristik penumpang berdasarkan pendapatan	92
6.2 Pembuatan Matriks <i>House Of Quality</i>	93
6.2.1. Identifikasi persyaratan pelanggan	94
6.2.2. Mendaftarkan persyaratan teknik	97
6.2.3. Pengembangan matriks hubungan antara persyaratan Pelanggan (<i>what</i>) dan persyaratan teknik (<i>how</i>).	97
6.2.4. Penilaian kompetitif	99
6.2.5. Mengembangkan prioritas persyaratan pelanggan	101
6.2.6. Bobot absolut persyaratan pelanggan	116
6.2.7. Mengembangkan urutan prioritas persyaratan teknik.....	117
6.2.8. Bobot absolut persyaratan teknik.....	120
6.2.9. Bobot relatif persyaratan teknik.....	122
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	125
6.1 Kesimpulan.....	125
6.2 Saran	129
DAFTAR PUSTAKA	131

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Sistem BRT pertama di dunia di Curitiba, Brazil	17
Gambar 2.2 Halte Bus Trans Jogja	21
Gambar 2.3 Armada Bus Trans Jogja	22
Gambar 2.4 Peta Rute Bus Trans Jogja per Juli 2012.....	22
Gambar 2.5 Matriks Struktur QFD	24
Gambar 3.1 Matriks <i>House Of Quality</i> Untuk Menghitung Bobot Absolut Persyaratan Teknik.....	52
Gambar 3.2 Matriks <i>House Of Quality</i> Untuk Menghitung Bobot Relatif Persyaratan Teknik.....	53
Gambar 4.1 Diagram Alir Penelitian	54
Gambar 5.1 Rute Jalur Bus Trans Jogja Jurusan 1A.....	60
Gambar 5.2 Rute Jalur Bus Trans Jogja Jurusan 3A.....	62
Gambar 5.3 Grafik <i>Load Factor</i> Bus Trans Jogja Trayek 1A	66
Gambar 5.4 Grafik <i>Load Factor</i> Bus Trans Jogja Trayek 3A	67
Gambar 5.5 Grafik Rata-Rata Naik/Turun dan <i>Loading Line</i> Bus Trans Jogja Trayek 1A.....	68
Gambar 5.6 Grafik Rata-Rata Naik/Turun dan <i>Loading Line</i> Bus Trans Jogja Trayek 3A.....	69
Gambar 5.7 Grafik Kecepatan Rata-rata Bus Trans Jogja Trayek 1A	76
Gambar 5.8 Grafik Kecepatan Rata-rata Bus Trans Jogja Trayek 3A	77
Gambar 5.9 Grafik <i>Headway</i> Bus Trans Jogja Trayek 1A	82
Gambar 5.10 Grafik <i>Headway</i> Bus Trans Jogja Trayek 3A	83
Gambar 5.11 Grafik Waktu Tunggu Bus Trans Jogja Trayek 1A	86
Gambar 5.12 Grafik Waktu Tunggu Bus Trans Jogja Trayek 3A	86
Gambar 6.1 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin	90
Gambar 6.2 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia.....	91
Gambar 6.3 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Pekerjaan	91
Gambar 6.4 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tujuan Perjalanan	92
Gambar 6.5 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pendapatan.....	93
Gambar 6.6 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Waktu Pelayanan Perjalanan	102
Gambar 6.7 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Kecepatan Angkutan	103
Gambar 6.8 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Waktu Tunggu di <i>Shelter</i>	103
Gambar 6.9 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Harga Tiket.....	104

Gambar 6.10 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Keamanan dan Keselamatan	105
Gambar 6.11 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Fasilitas Bus	106
Gambar 6.12 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Kepastian Mendapatkan Tempat Duduk.....	107
Gambar 6.13 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Kemudahan Saat Naik/Turun	107
Gambar 6.14 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Fasilitas <i>Shelter</i>	108
Gambar 6.15 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Keramahan Pegawai.....	109
Gambar 6.16 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Pelayanan Pegawai Selama di Bus.....	110
Gambar 6.17 Matriks <i>House Of Quality</i> Kinerja Pelayanan Bus Trans Jogja Dengan Metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	124

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Klasifikasi Trayek Angkutan	13
Tabel 2.2 Jenis Angkutan Berdasarkan Ukuran Kota dan Trayek	13
Tabel 2.3 Susunan Direksi dan Komisaris PT JTT Periode 2012-2017	18
Tabel 2.4 Visi dan Misi PT JTT.....	19
Tabel 2.5 Data Jumlah Karyawan PT JTT (Per Mei 2013).....	19
Tabel 2.6 Skema Tiket Bus Trans Jogja	21
Tabel 3.1 Indikator Kualitas Pelayanan (<i>Quality Of Service Indicators</i>)	27
Tabel 3.2 Indikator Kinerja Operasi (<i>Operational Performance Indicators</i>)	28
Tabel 3.3 Faktor Penentu Kualitas Pelayanan Berdasarkan TRB/NRC	29
Tabel 3.4 Pedoman Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur	34
Tabel 3.5 Standar Kendaraan Untuk Bus Trans Jogja	39
Tabel 3.6 Standar Operasi Pelayanan Untuk Bus Trans Jogja.....	40
Tabel 3.7 Standar Keselamatan Untuk Bus Trans Jogja.....	42
Tabel 3.8 Atribut Persyaratan Pelanggan (<i>What</i>).....	46
Tabel 3.9 Atribut Persyaratan Teknis (<i>How</i>)	47
Tabel 3.10 Perhitungan Faktor Skala Kenaikan.....	51
Tabel 3.11 Perhitungan Bobot Absolut Pelanggan	51
Tabel 5.1 Jarak Antar Halte Trans Jogja Trayek 1A.....	61
Tabel 5.2 Jarak Antar Halte Trans Jogja Trayek 3A.....	63
Tabel 5.3 Penghitungan Naik Turun Penumpang Trans Jogja 1A Senin Pagi	64
Tabel 5.4 Penghitungan Naik Turun Penumpang Trans Jogja 3A Senin Pagi	65
Tabel 5.5 Rekapitulasi Perhitungan <i>Load Factor</i> Trayek 1A dan 3A	66
Tabel 5.6 Penghitungan Kecepatan Rata-Rata dan Waktu Tempuh Bus Trans Jogja Trayek 1A Senin Pagi.....	72
Tabel 5.7 Penghitungan Kecepatan Rata-Rata dan Waktu Tempuh Bus Trans Jogja Trayek 3A Senin Pagi.....	73
Tabel 5.8 Rekapitulasi Perhitungan Kecepatan Rata-Rata Bus Trans Jogja Trayek 1A dan 3A	75
Tabel 5.9 Rekapitulasi Perhitungan Waktu Tempuh Bus Trans Jogja Trayek 1A dan 3A	75
Tabel 5.10 Perhitungan Waktu Kedatangan Bus Trans Jogja 1A.....	80
Tabel 5.11 Perhitungan Waktu Kedatangan Bus Trans Jogja 3A	80
Tabel 5.12 Rekapitulasi Perhitungan <i>Headway</i> Rata-rata Trayek 1A dan 3A.....	81
Tabel 5.13 Rekapitulasi Perhitungan Frekuensi Trayek 1A dan 3A.....	81
Tabel 5.14 Rekapitulasi Kesesuaian Perhitungan <i>Headway</i> dengan Standar	84
Tabel 5.15 Rekapitulasi Perhitungan Waktu Tunggu Trayek 1A dan 3A	85

Tabel 5.16 Rekapitulasi Kesesuaian Perhitungan Waktu Tunggu dengan Standar	87
Tabel 6.1 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin	89
Tabel 6.2 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia.....	90
Tabel 6.3 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Pekerjaan	91
Tabel 6.4 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	92
Tabel 6.5 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pendapatan	93
Tabel 6.6 Jawaban Kuesioner Atribut Persyaratan Pelanggan (<i>What</i>)	94
Tabel 6.7 Perhitungan Poin dan Nilai Rata-Rata Jawaban Atribut Persyaratan Pelanggan Sesuai dengan Skala Likert.....	94
Tabel 6.8 Atribut Persyaratan Teknik (<i>How</i>).....	97
Tabel 6.9 Hubungan Persyaratan Pelanggan dengan Persyaratan Teknik	98
Tabel 6.10 Jawaban Kuesioner Penilaian Kompetitif Pelanggan	100
Tabel 6.11 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Waktu Pelayanan Perjalanan	102
Tabel 6.12 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Kecepatan Angkutan	102
Tabel 6.13 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Waktu Tunggu di <i>Shelter</i>	103
Tabel 6.14 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Harga Tiket.....	104
Tabel 6.15 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Keamanan dan Keselamatan	105
Tabel 6.16 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Fasilitas Bus	106
Tabel 6.17 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Kepastian Mendapatkan Tempat Duduk.....	106
Tabel 6.18 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Kemudahan Saat Naik/Turun	107
Tabel 6.19 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Fasilitas <i>Shelter</i>	108
Tabel 6.20 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Keramahan Pegawai	109
Tabel 6.21 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Pelayanan Pegawai Selama di Bus.....	109
Tabel 6.22 Jawaban Kuesioner Atribut Kepentingan Persyaratan Pelanggan	110
Tabel 6.23 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Atribut Kepentingan Persyaratan Pelanggan	111
Tabel 6.24 Nilai Sasaran Persyaratan Penumpang.....	112
Tabel 6.25 Faktor Skala Kenaikan Setiap Persyaratan Pelanggan.....	114

Tabel 6.26 Jawaban Kuesioner Penentuan Poin Penjualan.....	115
Tabel 6.27 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Penentuan Poin Penjualan.....	116
Tabel 6.28 Perhitungan Bobot Absolut Pelanggan	117
Tabel 6.29 Penilaian Kompetitif Persyaratan Teknik	118
Tabel 6.30 Nilai Sasaran Persyaratan Teknik	119
Tabel 6.31 Nilai Derajat Kesulitan Persyaratan Teknik.....	120
Tabel 6.32 Perhitungan Bobot Absolut Persyaratan Teknik	121
Tabel 6.33 Hasil Perhitungan Bobot Absolut Persyaratan Teknik	121
Tabel 6.34 Perhitungan Bobot Relatif Persyaratan Teknik.....	122
Tabel 6.35 Hasil Perhitungan Bobot Relatif Persyaratan Teknik	122

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Survei Naik-Turun Penumpang Bus Trans Jogja.....	134
Hasil Survei Naik Turun Penumpang Trayek 1A (10/06-23/06/2013).....	134
Hasil Survei Naik Turun Penumpang Trayek 3A (24/06-7/7/2013).....	152
Lampiran 2. Hasil Survei Kecepatan Rata-rata Bus Trans Jogja	170
Hasil Survei Kecepatan Rata-rata Trayek 1A (10/06-23/06/2013).....	170
Hasil Survei Kecepatan Rata-rata Trayek 3A (24/06-7/7/2013).....	186
Lampiran 3. Hasil Survei Kedatangan-Keberangkatan Bus Trans Jogja.....	204
Hasil Survei Kedatangan-Keberangkatan Trayek 1A (8/7-21/7/2013).....	204
Hasil Survei Kedatangan-Keberangkatan Trayek 3A (22/7- 8/8/2013).....	213
Lampiran 4. Hasil Kuesioner Untuk Pengerjaan Metode QFD.....	222
Daftar Jawaban Responden untuk Kuesioner #1 Metode QFD	222
Daftar Jawaban Responden untuk Kuesioner #2 Metode QFD	225
Daftar Jawaban Responden untuk Kuesioner #3 Metode QFD	227
Lampiran 5. Contoh Lembaran Kuesioner Untuk Pengerjaan Metode QFD	232
Lembaran Kuesioner #1 “Evaluasi Kinerja Operasional dan Pelayanan Bus Trans Jogja dengan QFD”	232
Lembaran Kuesioner #2 “Kuesioner Untuk Mengetahui Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan”	236
Lembaran Kuesioner #3 “Kuesioner Untuk Mengetahui Poin Penjualan Persyaratan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan BTJ”	237

INTISARI

EVALUASI KINERJA OPERASIONAL DAN PELAYANAN BUS TRANS JOGJA DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD),
Alvian Wisudawan Pardiman, NPM 09.02.13237, Tahun 2013, Bidang Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pertumbuhan penduduk dan perkembangan DI Yogyakarta yang terus berlangsung, telah meningkatkan pula mobilitas dengan berbagai macam aktivitas di dalamnya. Secara tidak langsung, aktivitas ini akan memicu terjadinya permintaan angkutan umum yang memadai dan bisa diandalkan. Pemerintah DIY berusaha mengatasi hal tersebut dengan menyediakan angkutan massal Bus Trans Jogja (BTJ) yang merupakan sebuah terobosan baru untuk meningkatkan kualitas angkutan umum di daerah DIY yang sekarang ini cenderung dalam kondisi tidak tertata dengan baik. Adanya keinginan untuk peningkatan dan pengembangan kualitas layanan transportasi bus melalui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan dan menghubungkannya dengan respon-respon teknis yang diberikan, sehingga dapat digunakan untuk peningkatan dan pengembangan kualitas, baik dari sisi operasionalnya maupun pelayanannya.

Sisi kinerja operasional Bus Trans Jogja yang diteliti adalah kecepatan rata-rata, *load factor*, *headway* dan waktu tunggu pada trayek 1A dan 3A dimana pengambilan data dilakukan dengan cara survei langsung di dalam bus dan diluar bus. Data selanjutnya dianalisis dan dibandingkan dengan indikator dan tolak ukur dari aspek pelayanan yang telah ada, sedangkan sisi pelayanan dinilai dengan metode *quality function deployment* (QFD) menggunakan teknik kuesioner dan wawancara dimana berdasarkan respon dari 120 orang yang menjadi responden yang menilai poin-poin persyaratan pelanggan dan hasil wawancara dengan pihak Trans Jogja yang menilai poin persyaratan teknik untuk selanjutnya dibuat matriks *house of quality* (HOQ) yang menjadi dasar dari metode QFD ini.

Hasil evaluasi kinerja rata-rata keseluruhan *load factor* yaitu 55,68% dan 63,25% untuk 1A dan 3A. Rata-rata total untuk perhitungan kecepatan rata-rata adalah 25,428 dan 25,743 km/jam pada 1A dan 3A. Rata-rata total untuk perhitungan *headway* adalah 13,01 dan 14,65 pada trayek 1A dan 3A. Rata-rata total untuk waktu tunggu penumpang adalah 6,51 menit pada trayek 1A dan 7,33 menit untuk jalur 3A. Sesuai dengan penggeraan metode *QFD* maka urutan atribut pelayanan yang harus dan segera diperbaiki dan dimaksimalkan kualitasnya menurut urutan prioritas pelanggan yang tertera dalam matriks HOQ adalah: keamanan & keselamatan, kemudahan saat naik/turun, kondisi fasilitas bus, kecepatan angkutan, harga tiket, waktu pelayanan perjalanan; keramahan pegawai di shelter; pelayanan pegawai selama di bus; waktu tunggu di shelter; fasilitas shelter dan kepastian mendapatkan tempat duduk;

Kata kunci: trans jogja, evaluasi kinerja, operasional, pelayanan, *quality function of deployment* (QFD), matriks *house of quality* (HOQ),