

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS  
METRO PERMAI TRAYEK TORAJA-MAKASSAR**

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

Oleh :  
USIA RANTE ALLO  
NPM. : 10 02 13735



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
Juli 2015**

## PERNYATAAN

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

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS METRO PERMAI  
TRAYEK TORAJA-MAKASSAR**

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiasi dari hasil karya orang lain. Ide dan data hasil penelitian maupun kutipan baik secara 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 plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Juli 2015



( Usia Rante Allo )

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS METRO PERMAI  
TRAYEK TORAJA-MAKASSAR**

Oleh :  
USIA RANTE ALLO  
NPM. : 10 02 13735

Telah disetujui oleh Pembimbing

Yogyakarta, ... 22 - 7 - 2019

Pembimbing



( Ir. P. Eliza Purnamasari, M.Eng)

Disahkan oleh :  
Program Studi Teknik Sipil  
Ketua



FAKULTAS  
TEKNIK

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

PENGESAHAN




Laporan Tugas Akhir

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS METRO PERMAI  
TRAYEK TORAJA-MAKASSAR**



Oleh :  
USIA RANTE ALLO  
NPM. : 10 02 13735

Telah diuji dan disetujui oleh

Nama	Tanda tangan	Tanggal
Ketua : Ir. P. Eliza Purnamasari, M.Eng		22-7-15
Anggota : Ir. Yohannes Lulie, M.T		22-07-2015
Anggota : Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T		22-07-2015

## KATA HANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan tugas akhir ini dengan judul “EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS METRO PERMAI TRAYEK TORAJA-MAKASSAR” dimaksudkan untuk memenuhi syarat yudisium dalam mencapai tingkat keserjanaan Strata Satu (S1) pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis berharap melalui Laporan Tugas Akhir ini semakin menambah dan memperdalam ilmu pengetahuan dalam bidang Teknik Sipil baik oleh penulis maupun pihak lain.

Penulis menyadari keberhasilan dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Ir. Yoyong Arfiadi, M. Eng., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak J. Januar Sudjati, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil.
3. Ibu Ir. P. Eliza Purnamasari, M.Eng., selaku pembimbing atas kesabaran, bimbingan dan waktu yang telah banyak diberikan kepada penulis serta masukan-masukan yang telah diberikan.

4. Seluruh Dosen di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mendidik dan mengajar penulis.
5. Seluruh Karyawan dan Staff Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
6. Direktur Bus Metro Permai dan para pegawai Metro Permai, Terima kasih atas izin yang diberikan, serta informasi yang telah diberikan.
7. Untuk Mama, Kak Ida sekeluarga beserta kakak-kakak lainnya dan adik yang telah banyak memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya.
8. Sahabat-sahabatku: Bintang, Boce, Ibo, Bambang, Kak Buta, Yusel, Rande, Kak Kalobe, Accong, Kotto, Apping, Ikmal, Hedwig, dan Eman terima kasih atas dukungan doa dan semangatnya.
9. Teman Kontrakan : Cul dan Ola, terima kasih atas dukungan dan telah menjadi keluarga kecil selama kuliah.
10. Teman Kuliah : Novand, Eky, Hilkia, Chalvin, dan lainnya yang telah menjadi teman suka dan duka selama kuliah.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat berguna bagi dunia Teknik Sipil pada khususnya dan dunia luar pada umumnya.

Yogyakarta, Juli 2015  
Penulis

Usia Rante Allo

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA HANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
INTISARI .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Keaslian Tugas Akhir .....	6
1.4. Maksud Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian .....	7
1.6. Batasan Masalah .....	7
1.7. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Arti Transportasi .....	10
2.2. Evaluasi .....	11

2.3. Kepuasan Penumpang atau Pelanggan.....	11
2.4. Pelayanan Jasa.....	13
2.5. Atribut Pelayanan Jasa Transportasi .....	14
2.6. Angkutan Umum.....	16
2.7 Trayek Angkutan.....	17
 <b>BAB III LANDASAN TEORI</b>	
3.1. Konsep Kepuasan Penumpang.....	21
3.2. Sampel.....	22
3.3. Teori Uji Kuisisioner .....	24
3.3.1 Uji Validitas .....	24
3.3.2 Uji Reliabilitas .....	25
3.4. Importance Performance Analysis (IPA).....	26
3.4.1 Analisis Kesenjangan (GAP) .....	27
3.4.2 Analisis Kuadran.....	28
3.5. Profil Bus Antarkota Dalam Provinsi (AKDP) Metro Permai.....	32
 <b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN</b>	
4.1. Umum.....	33
4.2. Metode Pengumpulan Data.....	34
4.3. Langkah Penelitian.....	36
4.4. Peralatan yang digunakan .....	36
4.5. Lokasi Penelitian.....	36
4.6. Bagan Alir Penelitian .....	37



## BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

5.1. Umum.....	38
5.1.1 Atribut Pertanyaan .....	38
5.2. Survei Pendahuluan.....	42
5.2.1 Uji Validitas .....	43
5.2.2 Uji Reliabilitas .....	45
5.3. Analisis Kepentingan dan Kepuasan Penumpang.....	48
5.4. Tingkat Kesesuaian dan Analisis Kesenjangan.....	51
5.5. Analisis Kuadran .....	59
5.5.1 Analisis Kuadran Pelayanan Dari Perusahaan .....	60
5.5.2 Analisis Kuadran Pelayanan Dari Pegawai Bus Metro Permai .....	62
5.5.3 Analisis Kuadran Pelayanan Dari Pengemudi dan Kondektur .....	64
5.5.4 Analisis Kuadran Fasilitas yang Ditawarkan .....	66
5.5.5 Analisis Kuadran Secara Keseluruhan Pelayanan dan Fasilitas .....	68

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan .....	75
6.2. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA .....	79
----------------------	----

LAMPIRAN .....	81
----------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kriteria Angkutan Umum .....	17
Tabel 4.1 Penilaian Berdasarkan Tingkat Kepuasan.....	35
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	43
Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan penumpang.....	44
Tabel 5.3 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	46
Tabel 5.4 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang.....	47
Tabel 5.5 Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Perusahaan .....	48
Tabel 5.6 Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Pegawai Bus Metro Permai .....	48
Tabel 5.7 Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur Bus Metro Permai.....	49
Tabel 5.8 Tingkat Kepentingan/Harapan Terhadap Fasilitas yang Ditawarkan .	49
Tabel 5.9 Tingkat Kepuasan Tentang Pelayanan dari Perusahaan .....	49
Tabel 5.10 Tingkat Kepuasan Tentang Pelayanan dari Pegawai Bus Metro Permai .....	50
Tabel 5.11 Tingkat Kepuasan tentang Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur Bus Metro Permai.....	50
Tabel 5.12 Tingkat Kepuasan Tentang Fasilitas yang Ditawarkan.....	50
Tabel 5.13 Tabel Kesesuaian Pelayanan Dari Perusahaan.....	53
Tabel 5.14 Tabel Kesesuaian Pelayanan Dari Pegawai Bus Metro Permai.....	54
Tabel 5.15 Tabel Kesesuaian Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur Bus Metro Permai.....	56
Tabel 5.16 Tabel Kesesuaian Fasilitas yang Ditawarkan.....	58
Tabel 5.17 Penilaian Analisis Kuadran Pelayanan Dari Perusahaan .....	60

Tabel 5.18 Penilaian Analisis Kuadran Pelayanan Dari Pegawai Bus Metro Permai .....	62
Tabel 5.19 Penilaian Analisis Kuadran Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur Bus Metro Permai.....	64
Tabel 5.20 Penilaian Analisis Kuadran Fasilitas yang Ditawarkan .....	66
Tabel 5.21 Penilaian Analisis Kuadran Pelayanan dan Fasilitas .....	69



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Pulau Sulawesi .....	2
Gambar 1.2 Peta Jalur Angkutan Umum Trayek Tana Toraja-Makassar, Sulawesi Selatan.....	3
Gambar 1.3 Angkutan Umum Bus Metro Permai.....	4
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	30
Gambar 4.1 Bagan Alir Penelitian .....	37
Gambar 5.1 Gap Pelayanan Dari Perusahaan .....	53
Gambar 5.2 Gap Pelayanan Dari Pegawai Bus Metro Permai.....	55
Gambar 5.3 Gap Pelayanan Dari Pengemudi dan Kondektur Bus Metro Permai .....	57
Gambar 5.4 Gap Fasilitas yang Ditawarkan .....	59
Gambar 5.5 Grafik Analisis Kuadran Pelayanan Dari Perusahaan.....	61
Gambar 5.6 Grafik Analisis Kuadran Pelayanan Dari Pegawai Bus Metro Permai .....	63
Gambar 5.7 Grafik Analisis Kuadran Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur Bus Metro Permai .....	65
Gambar 5.8 Grafik Analisa Kuadran Fasilitas yang Ditawarkan.....	67
Gambar 5.9 Grafik Analisa Kuadran Pelayanan dan Fasilitas.....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Data dan Penelitian .....	81
Lampiran 2 Surat Pengembalian Mahasiswa Penelitian .....	82
Lampiran 3 Kuisisioner .....	83
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas pada Tingkat Kepentingan Penumpang .....	86
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas pada Tingkat Kepuasan Penumpang .....	90
Lampiran 6 Tabel Product Moment .....	94

## INTISARI

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS METRO PERMAI TRAYEK TORAJA-MAKASSAR**, Usia Rante Allo, NPM 100213735, tahun 2015 Bidang Keahlian Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Tana Toraja adalah salah satu Kabupaten yang berada di Provinsi Sulawesi Selatan. Ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan adalah Makassar yang berjarak kurang lebih 350 km dari Tana Toraja dengan waktu tempuh 8-9 jam. Masyarakat Tana Toraja banyak merantau ke Makassar dan luar Sulawesi, hal ini menciptakan mobilitas yang tinggi dari dan ke Tana Toraja, serta transportasi udara yang menghubungkan Toraja dengan Makassar hanya melayani satu kali keberangkatan setiap minggu dengan pesawat kecil yang berkapasitas 8-10 penumpang dan tidak adanya transportasi laut membuat masyarakat Toraja lebih banyak menggunakan transportasi darat untuk keluar ke daerah lain terutama ke Makassar untuk melanjutkan perjalanan menggunakan transportasi udara dan transportasi laut ke luar Sulawesi. Didukung dengan mahasiswa yang banyak menuntut ilmu di Makassar dan luar Sulawesi, artinya dibutuhkan transportasi darat yang menghubungkan Toraja dan Makassar untuk kelancaran aktivitas dan perekonomian masyarakat. Salah satu AKDP yang melayani trayek Toraja-Makassar adalah Bus Metro Permai yang banyak dipilih masyarakat untuk keluar daerah. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis melakukan penelitian ini yang bertujuan untuk mengevaluasi tentang kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa angkutan umum Bus Metro Permai trayek Toraja-Makassar.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan 100 kuesioner kepada penumpang Bus Metro Permai. Untuk mengetahui kuisisioner sudah valid dan dapat dipercaya maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Pengolahan data selanjutnya yaitu dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis yang terdiri dari Analisis Kesenjangan (GAP), analisis kesesuaian, dan analisis kuadran dengan diagram kartesius.

Dari hasil analisis diketahui bahwa atribut dari pelayanan yang harus dipertahankan adalah kendaraan yang sangat layak pakai, jumlah armada, kemudahan dalam membeli tiket bus Metro Permai, Pengemudi yang berpengalaman dan tanggung jawab kondektur yang selalu membantu penumpang mengangkat barang, fasilitas bus yaitu AC, kebersihan bus, kursi bus serta selimut dan bantal. Adapun yang perlu ditingkatkan yaitu keberangkatan kendaraan, tarif angkutan perlu dibenahi, keramahan dan ketelitian pegawai, tanggung jawab dan ketanggapan pegawai, komunikasi dan keramahan pengemudi kepada penumpang serta fasilitas yang mendukung kenyamanan penumpang termasuk TV dan DVD.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Validitas, Reliabilitas, Importance Performance Analysis, dan Bus Metro Permai