

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG BUS TRANS JOGJA  
JALUR 4A DAN 4B**

Laporan Tugas Akhir  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :  
RICHARD DICKY ADITYA  
NPM : 05 02 12219



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA, DESEMBER 2011**

**PENGESAHAN**

Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG BUS TRANS JOGJA  
JALUR 4A DAN 4B**

Oleh:  
RICHARD DICKY ADITYA  
NPM : 05 02 12219

telah disetujui oleh Pembimbing  
Yogyakarta, Desember 2011

Pembimbing I



(Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T.)

Pembimbing II



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

Disahkan oleh :

Ketua Program Studi Teknik Sipil



(Ir. Junaedi Utomo, M.Eng)

## PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG BUS TRANS JOGJA JALUR 4A DAN 4B






Oleh :

Richard Dicky Aditya

NPM : 05.02.12219

Telah diuji dan disetujui oleh

	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua :	Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T.		16.12.2011
Anggota :	Ir. JF. Soandrijanie Linggo, M.T.		13.12.2011
Anggota :	Benediktus Susanto, S.T., M.T.		12.12.2011

## KATA HANTAR

Puji syukur kepada Tuhan atas bimbingan dan penyertaan-Nya dalam hidupku, akhirnya penulisan tugas akhir dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Trans Jogja Jalur 4A dan 4B dapat berjalan dengan lancar. “Terima kasih Engkau telah memberkati dan memberi kekuatan untuk menyelesaikan semuanya ini.”

Penulisan tugas akhir ini sebagai syarat untuk sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi bantuan, bimbingan dan dukungan terutama kepada:

1. Dr. Ir. Ade Lisantono, M.Eng, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ir. Junaedi Utomo, M.Eng, selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Y. Hendra S, Ir, MT selaku Dosen Pembimbing I atas bimbingan dan nasehat selama proses penulisan tugas akhir ini.
4. P. Eliza P, Ir, M. Eng, selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingan dan nasehat selama proses penulisan tugas akhir ini.
5. Bapak, Ibu dan kedua adikku Dessy dan Marcell yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan dalam penulisan tugas akhir.

6. Saudara-saudaraku Yusak Afitra Wicaksono dan Elisabeth Oktofanie yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
7. Teman-teman angkatan 2005 yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu.
8. Seluruh Dosen Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan seluruh Keluarga Besar Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis akan dengan senang hati menerima saran dan kritik yang dapat membangun dari pembaca sekalian. Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Yogyakarta, Desember 2011

Richard Dicky Aditya

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	i
<b>PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>KATA HANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>INTISARI</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Batasan Masalah.....	6
1.6. Keaslian Tugas Akhir.....	7
1.7. Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1. Tinjauan Pustaka.....	10
2.1.1. Angkutan Umum.....	11
2.1.2. Angkutan Perkotaan.....	13
2.1.3. Sejarah Trans Jogja di Yogyakarta.....	14
2.2. Peran Angkutan Trans Jogja.....	15
2.3. Pola Pelayanan Bus Trans Jogja.....	16
2.4. Kinerja.....	17
2.5. Kualitas Kinerja Operasi.....	20
2.6. Permasalahan Angkutan Perkotaan.....	22
2.7. Tingkat Kepuasan.....	24

<b>BAB III LANDASAN TEORI</b> .....	25
3.1. Kriteria Kinerja.....	25
3.1.1. Faktor Tingkat Pelayanan.....	25
3.1.2. Faktor Kualitas Pelayanan.....	26
3.2. Parameter Analisis.....	27
3.3. <i>Importance Performance Analysis ( IPA )</i> .....	32
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	38
4.1. Lokasi Penelitian.....	38
4.2. Metode Penelitian.....	38
4.3. Pengumpulan Data.....	39
4.3.1. Data Primer.....	39
4.3.2. Data Sekunder.....	39
4.4. Pengolahan Data.....	41
4.5. Alat Bantu Penelitian.....	42
4.6. Cara Pelaksanaan.....	42
4.7. Bagan Alir Penelitian.....	46
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	47
5.1. Pengujian Instrumen.....	47
5.2. Deskripsi Data Penelitian.....	51
5.3. Pembahasan.....	80
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	82
6.1. Kesimpulan.....	82
6.2. Saran.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	90
<b>LAMPIRAN</b> .....	93

## DAFTAR TABEL

No.Urut	No.Tabel	Nama Tabel	Halaman
1	4.1	Klasifikasi Penilaian Atas Atribut Kualitas Pelayanan Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> )	44
2	4.2	Klasifikasi Penilaian Atas Atribut Kualitas Pelayanan Kinerja Pelayanan ( <i>Performance</i> )	45
3	4.3	Klasifikasi Penilaian Kepuasan Berdasarkan Gap (Selisih) Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) dengan Kinerja ( <i>Performance</i> )	45
4	5.1	Hasil Uji Validitas Instrumen Tentang Harapan/Tingkat Kepentingan Konsumen	47
5	5.2	Hasil Uji Validitas Instrumen Tentang Penilaian Kinerja	48
6	5.3	Uji Validitas Manual Dengan Uji Product Moment Butir 1 Rute Perjalanan (Harapan)	49
7	5.4	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	50
8	5.5	Klasifikasi Penilaian Atas Atribut Kualitas Pelayanan Tingkat kepentingan ( <i>Importance</i> )	53
9	5.6	Klasifikasi Penilaian Atas Atribut Kualitas Pelayanan Kinerja Pelayanan ( <i>Performance</i> )	53
10	5.7	Klasifikasi Penilaian Kepuasan Berdasarkan Gap (Selisih) Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) dengan Kinerja ( <i>Performance</i> )	54
11	5.8	Rekapitulasi Nilai Ns Untuk Masing-Masing ButirAspek Rute Perjalanan Dalam Perspektif Harapan/ Tingkat Kepentingan	55
12	5.9	Rekapitulasi Nilai Ns Untuk Masing-Masing Butir Aspek Rute Perjalanan Dalam Perspektif Kinerja	56
13	5.10	Rekapitulasi Nilai Ns Untuk Masing-Masing Butir Aspek Kecepatan Perjalanan Dalam Perspektif Harapan/Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> )	57
14	5.11	Rekapitulasi Nilai Ns Untuk Masing-Masing Butir Aspek Kecepatan Pejalanan Dalam Perspektif Kinerja ( <i>Performance</i> )	58
15	5.12	Rekapitulasi Nilai Ns Untuk Masing-Masing Butir Aspek Jumlah Penumpang Dalam Perspektif Harapan/Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> )	59
16	5.13	Rekapitulasi Nilai Ns Untuk Masing-Masing Butir Aspek Jumlah Penumpang Dalam Perspektif Kinerja ( <i>Performance</i> )	60



17	5.14	Rekapitulasi Nilai Ns Untuk Masing-Masing Butir Aspek <i>Load factor</i> Dalam Perspektif Harapan/Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> )	61
18	5.15	Rekapitulasi Nilai Ns Untuk Masing-Masing Butir <i>Load Factor</i> Dalam Perspektif Kinerja ( <i>Performance</i> )	62
19	5.16	Rekapitulasi Nilai Ns Untuk Masing-Masing Butir Aspek <i>Headway</i> dan <i>Frekuensi</i> dalam Perspektif Harapan/Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> )	63
20	5.17	Rekapitulasi Nilai Ns Untuk Masing-Masing Butir Aspek <i>Headway</i> dan <i>Frekuensi</i> Dalam Perspektif Kinerja ( <i>Performance</i> )	64
21	5.18	Rekapitulasi Nilai Ns Untuk Masing-Masing Butir Aspek Jumlah Armada Dalam Perspektif Harapan/Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> )	66
22	5.19	Rekapitulasi Nilai Ns Untuk Masing-Masing Butir Aspek Jumlah Armada Dalam Perspektif Kinerja ( <i>Performance</i> )	67
23	5.20	Nilai Indeks <i>Importance &amp; Performance</i> Atribut Rute Perjalanan	69
24	5.21	Nilai Indeks <i>Importance &amp; Performance</i> Atribut Kecepatan Perjalanan	71
25	5.22	Nilai Indeks <i>Importance &amp; Performance</i> Atribut Jumlah Penumpang	72
26	5.23	Nilai Indeks <i>Importance &amp; Performance</i> Atribut <i>Load Factor</i>	74
27	5.24	Nilai Indeks <i>Importance &amp; Performance</i> Atribut <i>Headway</i> dan <i>Frekuensi</i>	76
28	5.25	Nilai Indeks <i>Importance &amp; Performance</i> Atribut Jumlah Armada	78

## DAFTAR GAMBAR

No.Urut	No.Gambar	Nama Gambar	Halaman
1	1.1	Peta Daerah Istimewa Yogyakarta	3
2	1.2	Peta Wisata Daerah Istimewa Yogyakarta	4
3	2.1	Suasana Bus Trans Jogja	15
4	2.2	Armada Bus Trans Jogja	15
5	3.1	Diagram Kartesius	36
6	4.1	Rute Perjalanan Bus Trans Jogja	40
7	4.2	Bagan Alir Penelitian	46
8	5.1	<i>Importance &amp; Performance Matrix</i> Atribut Rute Perjalanan	69
9	5.2	<i>Importance &amp; Performance Matrix</i> Atribut Kecepatan Perjalanan	71
10	5.3	<i>Importance &amp; Performance Matrix</i> Atribut Jumlah Penumpang	73
11	5.4	<i>Importance &amp; Performance Matrix</i> Atribut <i>Load Factor</i>	75
12	5.5	<i>Importance &amp; Performance Matrix</i> Atribut <i>Headway</i> dan <i>Frekuensi</i>	77
13	5.6	<i>Importance &amp; Performance Matrix</i> Atribut Jumlah Armada	79

## DAFTAR LAMPIRAN

No Urut	No. Lampiran	Nama Lampiran	Halaman
1	1	Kuisisioner	93
2	2	Rekapitulasi Hasil Try Out Instrumen Harapan Konsumen Terhadap Trans Jogja	95
3	3	Rekapitulasi Hasil Try Out Instrumen Kinerja Trans Jogja	97
4	4	Uji Validitas Manual Dengan Uji Product Moment Butir 1 Rute Perjalanan (Harapan)	99
5	5	Uji Validitas Manual Dengan Uji Product Moment Butir 1 Rute Perjalanan (Kinerja)	100
6	6	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen-Aspek Rute Perjalanan (Harapan)	101
7	6	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen-Aspek Kecepatan Perjalanan (Harapan)	102
8	6	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen-Aspek Jumlah Penumpang (Harapan)	103
9	6	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen-Aspek <i>Load Factor</i> (Harapan)	104
10	6	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen-Aspek <i>Headway dan Frekuensi</i> (Harapan)	105
11	6	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen-Aspek Jumlah Armada (Harapan)	106
12	7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen-Aspek Rute Perjalanan (Kinerja)	107
13	7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen-Aspek Kecepatan Perjalanan (Kinerja)	108
14	7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen-Aspek Jumlah Penumpang (Kinerja)	109
15	7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen-Aspek <i>Load Factor</i> (Kinerja)	110
16	7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen-Aspek <i>Headway dan Frekuensi</i> (Kinerja)	111
17	7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen-Aspek Jumlah Armada (Kinerja)	112
18	8	Hasil Uji Validitas Instrumen-Aspek Rute Perjalanan (Harapan)	113
19	8	Hasil Uji Validitas Instrumen-Aspek Kecepatan Perjalanan (Harapan)	114

20	8	Hasil Uji Validitas Instrumen-Aspek Jumlah Penumpang (Harapan)	115
21	8	Hasil Uji Validitas Instrumen-Aspek <i>Load Factor</i> (Harapan)	116
22	8	Hasil Uji Validitas Instrumen-Aspek <i>Headway dan Frekuensi</i> (Harapan)	117
23	8	Hasil Uji Validitas Instrumen-Aspek Jumlah Armada (Harapan)	118
24	9	Hasil Uji Validitas Instrumen-Aspek Rute Perjalanan (Kinerja)	119
25	9	Hasil Uji Validitas Instrumen-Aspek Kecepatan Perjalanan (Kinerja)	120
26	9	Hasil Uji Validitas Instrumen-Aspek Jumlah Penumpang (Kinerja)	121
27	9	Hasil Uji Validitas Instrumen-Aspek <i>Load Factor</i> (Kinerja)	122
28	9	Hasil Uji Validitas Instrumen-Aspek <i>Headway dan Frekuensi</i> (Kinerja)	123
29	9	Hasil Uji Validitas Instrumen-Aspek Jumlah Armada (Kinerja)	124
30	10	Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Rute Perjalanan (Aspek Harapan/Tingkat Kepentingan)	125
31	10	Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Kecepatan Perjalanan (Aspek Harapan/Tingkat Kepentingan)	126
32	10	Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Jumlah Penumpang (Aspek Harapan/Tingkat Kepentingan)	127
33	10	Deskripsi Tanggapan Responden Tentang <i>Load Factor</i> (Aspek Harapan/Tingkat Kepentingan)	128
34	10	Deskripsi Tanggapan Responden Tentang <i>Headway dan Frekuensi</i> (Aspek Harapan/Tingkat Kepentingan)	129
35	10	Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Jumlah Armada (Aspek Harapan/Tingkat Kepentingan)	130
36	11	Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Rute Perjalanan (Aspek Kinerja)	131
37	11	Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Kecepatan Perjalanan (Aspek Kinerja)	132

38	11	Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Jumlah Penumpang (Aspek Kinerja)	133
39	11	Deskripsi Tanggapan Responden Tentang <i>Load Factor</i> (Aspek Kinerja)	134
40	11	Deskripsi Tanggapan Responden Tentang <i>Headway dan Frekuensi</i> (Aspek Kinerja)	135
41	11	Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Jumlah Armada (Aspek Kinerja)	136
42	12	Evaluasi <i>Importance</i> Dan <i>Performance</i> Berdasarkan Nilai Rata-Rata	137
43	13	<i>Importance Performance Analysis</i>	139



## INTISARI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG BUS TRANS JOGJA JALUR 4A DAN 4B**, Richard Dicky Aditya, NPM 05 02 12219, tahun 2011, Bidang Keahlian Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Trans Jogja adalah sebuah sistem transportasi bus cepat, murah dan ber-AC di seputar kota Yogyakarta, Indonesia. Trans Jogja merupakan salah satu bagian dari program penerapan (*Bus Rapid Transit*) yang dicanangkan Departemen Perhubungan. Trans Jogja menerapkan sistem tertutup dan menggunakan bus berukuran sedang. Adanya bus Trans Jogja merupakan sesuatu yang diharapkan mampu menjawab akan kebutuhan transportasi umum masyarakat Yogyakarta yang aman dan nyaman. Penulis melakukan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap bus Trans Jogja Jalur 4A dan 4B. Penulis melakukan penelitian terhadap enam aspek yang dianggap penting bagi konsumen atau penumpang yaitu meliputi rute perjalanan, kecepatan perjalanan, jumlah penumpang, *load factor*, *headway* dan *frekuensi*, serta jumlah armada

Penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner kepada 100 penumpang. Kemudian dilakukan analisis lebih lanjut menggunakan SPSS *versi 18 for windows*. Sebelumnya dilakukan analisis validitas dan reliabilitas untuk mengetahui syarat yang baik suatu kuisioner dan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya. Untuk mengetahui bagian yang sudah baik atau sudah dianggap puas oleh konsumen digunakan metode diagram kartesius (*Importance Performance Matrix*).

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara umum, responden memiliki apresiasi yang tinggi terhadap aspek rute perjalanan, kecepatan perjalanan, jumlah penumpang, *load factor*, *headway* dan *frekuensi* serta jumlah armada. Oleh karena itu, manajemen Trans Jogja sudah sepantasnya memberikan perhatian yang lebih untuk menjaga kualitas pelayanannya terutama terhadap enam aspek tersebut. Selain itu hasil evaluasi juga menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di Trans Jogja masih menyisakan beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan. Meskipun secara umum penilaian yang diberikan sudah baik dan memuaskan, akan tetapi nilai indeks *performance* yang cenderung lebih kecil daripada nilai indeks *importance*, menunjukkan bahwa responden (konsumen) menganggap masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki.

Kata kunci : kepuasan, *Importance Performance Matrix*