

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI
ARMADA PERUM DAMRI DIVISI DENPASAR TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN**

(Studi Kasus Trans Sarbagita, Trayek Batu Bulan-Nusa Dua)

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

Oleh:

MADE DIAH LISNAWATI ROBED

NPM: 08 02 13087



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA, OKTOBER 2012**

PENGESAHAN

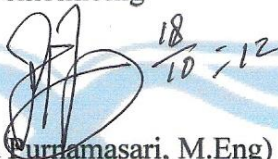
Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI
ARMADA PERUM DAMRI DIVISI DENPASAR TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN (Studi Kasus Trans Sarbagita, Trayek Batu Bulan-Nusa Dua)**

Oleh:
MADE DIAH LISNAWATI ROBED
NPM: 08 02 13087

telah disetujui oleh Pembimbing
Yogyakarta, 18/10/2012.

Pembimbing


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

Disahkan oleh:

Program Studi Teknik Sipil

Ketua


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

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI
ARMADA PERUM DAMRI DIVISI DENPASAR TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN (Studi Kasus Trans Sarbagita, Trayek Batu Bulan-Nusa Dua)**

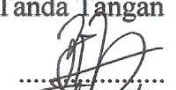




Oleh:

MADE DIAH LISNAWATI ROBED

NPM: 08 02 13087

Telah diuji dan disetujui oleh

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua : Ir. P. Eliza Purnamasari, M.Eng		18-10-2012
Anggota : Ir. JF. Soandrijanie L., M.T.		18-10-2012
Anggota : Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T.		18-10-2012

PERNYATAAN

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

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI
ARMADA PERUM DAMRI DIVISI DENPASAR TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN (Studi Kasus Trans Sarbagita, Trayek Batu Bulan-Nusa Dua)**

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, Oktober 2012

yang membuai pernyataan,



(Made Diah Lisnawati Robed)

INTISARI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ARMADA PERUM DAMRI DIVISI DENPASAR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus Trans Sarbagita, Trayek Batu Bulan-Nusa Dua), Made Diah Lisnawati Robed, NPM: 08 02 13087, Tahun 2012, Bidang Keahlian Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Transportasi memegang peranan penting dalam mendukung terlaksananya berbagai kegiatan diantaranya adalah kegiatan perekonomian, perindustrian, pariwisata dan lain sebagainya. Trans Sarbagita merupakan salah satu contoh jasa angkutan umum yang dikeluarkan Pemerintah Bali yang mulai beroperasi pada bulan Agustus 2011. Trans Sarbagita merupakan singkatan dari Denpasar, Badung, Gianyar, Tabanan. Mengajak masyarakat beralih dari kendaraan pribadi menjadi kendaraan umum merupakan hal yang sulit, sehingga diperlukan adanya tingkat kepuasan penumpang, salah satunya yaitu dari kualitas pelayanan yang diberikan sehingga akan tercipta loyalitas penumpang akan angkutan umum Trans Sarbagita. Terdapat 5 faktor yang digunakan dalam menilai kualitas jasa untuk mencapai kepuasan penumpang, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Penelitian Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja trans sarbagita trayek batu bulan-nusa dua, ditinjau dari kesenjangan antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 penumpang Trans Sarbagita Trayek Batu bulan-Nusa dua. Untuk mengetahui kuesioner sudah valid dan handal maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas pada Tugas Akhir ini menggunakan bantuan *software* SPSS versi 17. Pengolahan data selanjutnya yaitu dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yang kemudian akan dimasukkan kedalam *Importance Performance Matrix* dan dibahas berdasarkan kuadran masing-masing.

Dari hasil analisis diagram kartesius diketahui bahwa pada kuadran A, terdapat indikator ukuran halte dan keamanan yang berarti indikator tersebut mengecewakan/tidak memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya. Pada kuadran B, terdapat indikator fasilitas bus, ketepatan waktu, keramahan, tarif, dan pembelian tiket, yang berarti indikator ini dianggap sangat penting dan memuaskan. Pada kuadran C, terdapat indikator selang pemberangkatan, kebersihan, lokasi halte, jam operasi, kemampuan pengemudi, informasi jalur, yang berarti indikator dianggap kurang penting dan kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya. Pada kuadran D, terdapat indikator, kerapian petugas, penyampaian informasi, yang berarti indikator dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, validitas, reliabilitas, *Importance Performance Analysis*.

KATA HANTAR

Puji syukur penulis sampaikan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan segala rahmat, bimbingan serta perlindungan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Penulisan Laporan Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ARMADA PERUM DAMRI DIVISI DENPASAR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus Trans Sarbagita Trayek Batu Bulan-Nusa Dua)” disusun guna melengkapi syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan tinggi program Strata-1 (S-1) di 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.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini penulis telah mendapat banyak bimbingan, bantuan, dan dorongan moral dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. AM. Ade Lisantono, M.Eng, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. J. Januar Sudjati, ST., MT., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ir. JF. Soandrijanie L., M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir Kekhususan Studi Transportasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

4. Ir. P. Eliza Purnamasari, M.Eng., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi petunjuk dan membimbing penulis dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Dosen di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mendidik dan mengajar penulis.
6. Keluargaku tercinta papa, mama, kakak, dan adik-adikku yang selalu mendukung dan mendoakanku sampai sejauh ini.
7. Sahabatku Felisitas, Anggun, Marry Juli, Ester, Dewi, Eric, terimakasih telah membantu dan memberi semangat.
8. Teman-teman seperjuanganku yang telah mendukung dan atas kebersamaan yang telah kita lalui.
9. Serta pihak-pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari penyusunan laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun.

Yogyakarta, Oktober 2012

Made Diah Lisnawati Robed

NPM: 08 02 13087

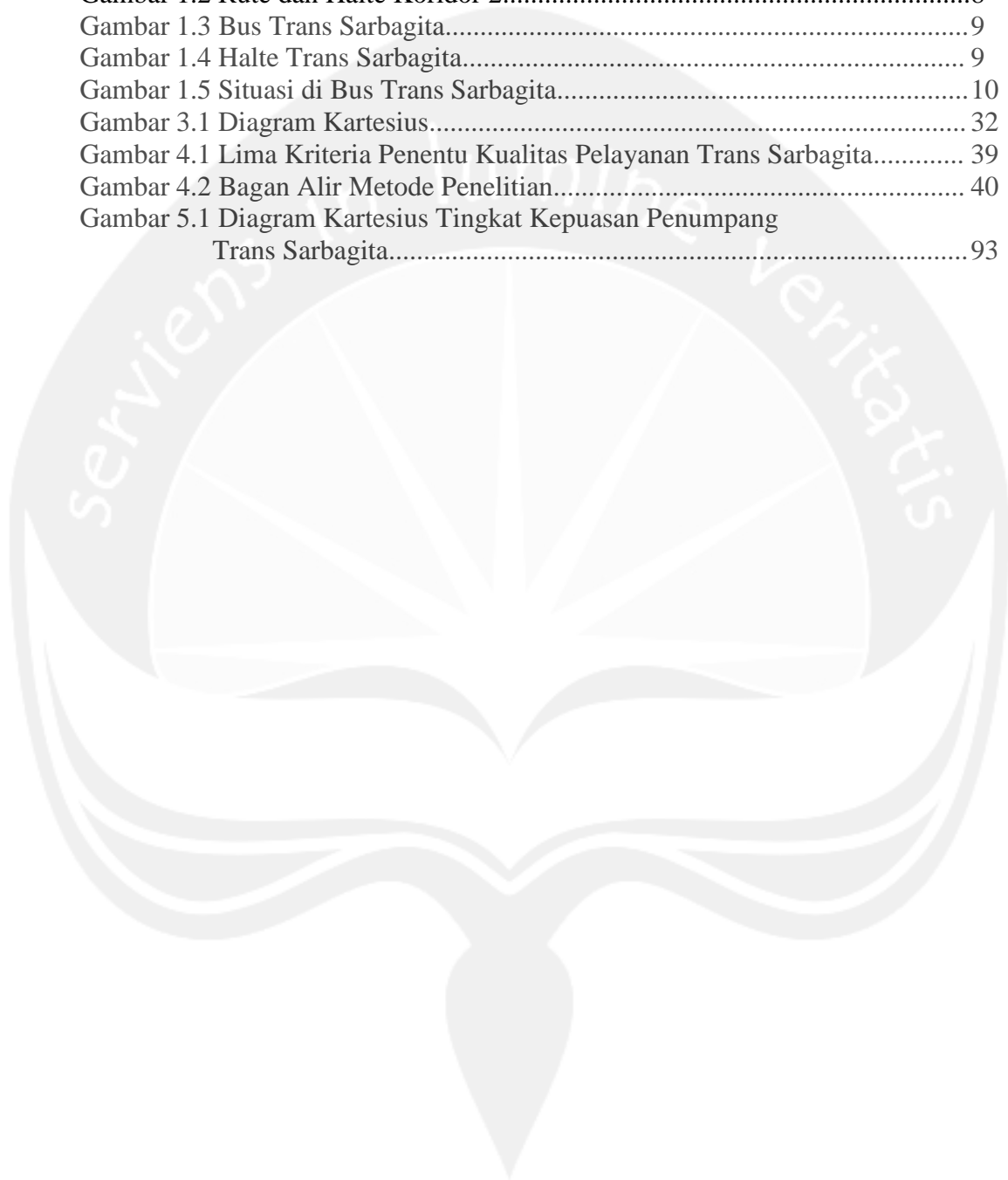
DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
INTISARI	v
KATA HANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Keaslian Penelitian.....	11
1.5 Tujuan Tugas Akhir	11
1.6 Manfaat Tugas Akhir	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Konsep Pergerakan	13
2.1.1 Pergerakan tidak spasial	14
2.1.2 Pergerakan spasial	14
2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.3 Karakteristik Jasa	16
2.4 Kepuasan Pelanggan	18
BAB III. LANDASAN TEORI	19
3.1 Pemilihan Moda Transportasi	19
3.2 Alat Ukur Kualitas Pelayanan	21
3.3 Alat Ukur Kepuasan Pelanggan	24
3.4 Validitas dan Reliabilitas.....	26
3.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	29
BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN	34
4.1 Umum	34
4.2 Lokasi Penelitian	34
4.3 Populasi	34
4.4 Sampel.....	34
4.5 Jenis Data	35
4.6 Teknik Pengumpulan Data	35
4.7 Alat Bantu Penelitian	38
4.8 Metode Analisis Data.....	38
4.9 Bagan Alir Penelitian	40

BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN	41
5.1 Pendahuluan	41
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	41
5.2.1 Uji validitas dan reliabilitas dimensi <i>tangible</i>	41
5.2.2 Uji validitas dan reliabilitas dimensi <i>reliability</i>	43
5.2.3 Uji validitas dan reliabilitas dimensi <i>responsiveness</i>	45
5.2.4 Uji validitas dan reliabilitas dimensi <i>assurance</i>	46
5.2.5 Uji validitas dan reliabilitas dimensi <i>empathy</i>	47
5.2.6 Uji validitas dan reliabilitas secara manual	49
5.3 Analisis Tingkat Kesesuaian/Kepuasan	66
5.3.1 Fasilitas bus	66
5.3.2 Ukuran halte.....	68
5.3.3 Kerapian petugas	70
5.3.4 Selang pemberangkatan	71
5.3.5 Ketepatan waktu	73
5.3.6 Kebersihan bus.....	75
5.3.7 Lokasi halte.....	76
5.3.8 Penyampaian informasi	78
5.3.9 Jam operasi	80
5.3.10 Kemampuan pengemudi	81
5.3.11 Keramahan petugas.....	83
5.3.12 Keamanan bus.....	84
5.3.13 Informasi jalur	86
5.3.14 Tarif angkutan.....	87
5.3.15 Pembelian tiket	89
5.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	91
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	96
6.1 Kesimpulan.....	97
6.2 Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Pulau Bali.....	7
Gambar 1.2 Rute dan Halte Koridor 2.....	8
Gambar 1.3 Bus Trans Sarbagita.....	9
Gambar 1.4 Halte Trans Sarbagita.....	9
Gambar 1.5 Situasi di Bus Trans Sarbagita.....	10
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	32
Gambar 4.1 Lima Kriteria Penentu Kualitas Pelayanan Trans Sarbagita.....	39
Gambar 4.2 Bagan Alir Metode Penelitian.....	40
Gambar 5.1 Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan Penumpang Trans Sarbagita.....	93



DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Tangible</i>	42
Tabel 5.2 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Reliability</i>	43
Tabel 5.3 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Responsiveness</i>	45
Tabel 5.4 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Assurance</i>	46
Tabel 5.5 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Empathy</i>	48
Tabel 5.6 Uji Validitas Tingkat Kenyataan Secara Manual.....	49
Tabel 5.7 Uji Validitas Secara Manual Pernyataan 1 (X1).....	50
Tabel 5.8 Uji Validitas Tingkat Harapan Secara Manual.....	59
Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas Secara Manual.....	60
Tabel 5.10 Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan Secara Manual.....	60
Tabel 5.11 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Secara Manual.....	63
Tabel 5.12 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Fasilitas Bus.....	67
Tabel 5.13 Tingkat Harapan Responden Terhadap Fasilitas Bus.....	67
Tabel 5.14 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Ukuran Halte...	69
Tabel 5.15 Tingkat Harapan Responden Terhadap Ukuran Halte.....	69
Tabel 5.16 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Kerapian Petugas.....	70
Tabel 5.17 Tingkat Harapan Responden Terhadap Kerapian Petugas.....	71
Tabel 5.18 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Indikator Selang Pemberangkatan.....	72
Tabel 5.19 Tingkat Harapan Responden Terhadap Indikator Selang Pemberangkatan.....	72
Tabel 5.20 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Indikator Ketepatan Waktu.....	74
Tabel 5.21 Tingkat Harapan Responden Terhadap Indikator Ketepatan Waktu...	74
Tabel 5.22 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Indikator Kebersihan Bus.....	75
Tabel 5.23 Tingkat Harapan Responden Terhadap Indikator Kebersihan Bus.....	76
Tabel 5.24 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Indikator Lokasi Halte.....	77
Tabel 5.25 Tingkat Harapan Responden Terhadap Indikator Lokasi Halte.....	77
Tabel 5.26 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Indikator Penyampaian Informasi.....	79
Tabel 5.27 Tingkat Harapan Responden Terhadap Indikator Penyampaian Informasi.....	79
Tabel 5.28 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Indikator Jam Operasi.....	80
Tabel 5.29 Tingkat Harapan Responden Terhadap Indikator Jam Operasi.....	80

Tabel 5.30	Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Indikator Kemampuan Pengemudi.....	82
Tabel 5.31	Tingkat Harapan Responden Terhadap Indikator Kemampuan Pengemudi.....	82
Tabel 5.32	Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Indikator Keramahan Petugas.....	83
Tabel 5.33	Tingkat Harapan Responden Terhadap Keramahan Petugas.....	83
Tabel 5.34	Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Indikator Keamanan Bus.....	85
Tabel 5.35	Tingkat Harapan Responden Terhadap Indikator Keamanan Bus.....	85
Tabel 5.36	Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Indikator Informasi Jalur.....	86
Tabel 5.37	Tingkat Harapan Responden Terhadap Indikator Informasi Jalur.....	87
Tabel 5.38	Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Indikator Tarif Angkutan.....	88
Tabel 5.39	Tingkat Harapan Responden Terhadap Indikator Tarif Angkutan.....	88
Tabel 5.40	Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Indikator Pembelian Tiket.....	90
Tabel 5.41	Tingkat Harapan Responden Terhadap Indikator Pembelian Tiket.....	90
Tabel 5.42	Ringkasan Tingkat Kesesuaian/Kepuasan Penumpang Trans Sarbagita.....	91
Tabel 5.43	Perhitungan Rata-Rata Indikator yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Ijin Menyebarkan Kuesioner.....	102
2. Surat Penerimaan Menyebarkan Kuesioner.....	103
3. Kuesioner.....	104
4. Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Pada Tingkat Kenyataan.....	106
5. Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Pada Tingkat Harapan.....	109
6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Tingkat Kenyataan Menggunakan SPSS.....	112
7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Tingkat Harapan Menggunakan SPSS.....	114
8. Tabel r	116
9. Interpretasi.....	117

