

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN KOTA KODE D2
KOTA CIREBON

Ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Terapan



Disusun oleh :

BENI PRATHAMA

Notar : 19.01.0628

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2023

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN KOTA KODE D2 KOTA
CIREBON**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana
Terapan Transportasi pada Program Studi Sarjana Terapan Rekayasa Sistem
Transportasi Jalan



Diajukan oleh :

BENI PRATHAMA

Notar : 19.01.0628

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN KOTA KODE D2 KOTA
CIREBON

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND PASSENGER SATISFACTION OF CITY
TRANSPORTATION CODE D2 CIREBON CITY

disusun oleh :

BENI PRATHAMA

Notar : 19.01.0628

Telah disetujui oleh :

Pembimbing 1



24 Juli 2023

Riza Phahlevi Marwanto, M.T.
NIP. 198507162019021001

Pembimbing 2



24 Juli 2023

Hanendyo Putro, ATD., M.T.
NIP. 197005191993011001

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN KOTA KODE D2 KOTA
CIREBON

*ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND PASSENGER SATISFACTION OF CITY
TRANSPORTATION CODE D2 CIREBON CITY*

disusun oleh :

BENI PRATHAMA

19.01.0628

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 24 Juli 2023

Ketua Sidang

Tanda Tangan

Riza Phahlevi Marwanto, M.T
NIP. 198507162019021001



Penguji 1

Tanda Tangan

Reza Yoga Anindita, S.Si., M.Si
NIP. 198507162019021001



Penguji 2

Tanda Tangan

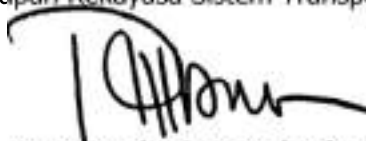
Nurul Fitriani, S.Pd., M.T
NIP. 199104162019022002



Mengetahui,

Ketua Program Studi

Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Pipit Rusmandani, S.ST (TD), M.T

NIP. 198506052008122002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Beni Prathama

Notar. : 19.01.0628

Program Studi : Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi dengan judul **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN KOTA KODE D2 KOTA CIREBON "** ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam laporan ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila Laporan Skripsi ini di kemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Tegal, 24 Juli 2023

Yang menyatakan,



BENI PRATHAMA

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Orang yang paling sempurna bukanlah orang dengan otak yang sempurna, melainkan orang yang dapat mempergunakan sebaiknya-baiknya dari bagian otaknya yang kurang sempurna“

- Αριστοτέλης / Aristotélēs

“Kemenangan diberikan kepada orang yang berbenah dan ngeyel”

- 19.01.0628

Puji syukur kepada Allah SWT atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW. Saya persembahkan tulisan sederhana ini kepada orang – orang teristimewa. Sebuah persembahan untuk orang tua yang tercinta “*Bapak Bambang Gunawan & Ibu Eko Supriatun*” bersama *anggota keluarga* atas doa, dukungan, pengorbanan, dan kasih sayang yang selalu diberikan untuk keberhasilan penulis. Terakhir, terimakasih kepada *seluruh manusia di Bumi* termasuk manusia dengan NIM 40040119650084 sebagai dosen pembimbing tiga.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa, sehingga pembuatan skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang Angkutan Kota Kode D2 Kota Cirebon" dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada beberapa pihak yang berperan penting, yaitu:

1. Bapak I Made Suartika, A.TD., M.Eng.Sc. selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan;
2. Ibu Pipit Rusmandani, S.ST.,MT. selaku Ketua Jurusan Program Studi Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan (Sarjana Terapan RSTJ);
3. Bapak Riza Phahlevi Marwanto, M.T selaku dosen pembimbing penyusunan skripsi;
4. Bapak Hanenyo Putro, ATD., M.T selaku dosen pembimbing penyusunan skripsi;
5. Bapak Reza Yoga Anindita, S.Si., M.Si selaku dosen pembimbing akademik dan penguji dalam penelitian ini;
6. Ibu Nurul Fitriani, S.Pd., M.T selaku penguji dalam penelitian ini;
7. Orang Tua yang telah membesarkan serta mendidik dengan penuh kasih sayang hingga saat ini;
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini

Dalam skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Tegal, 24 Juli 2023
Penulis



Beni Prathama
19.01.0628

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRAC	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	4
I.3. Batasan Masalah	4
I.4. Tujuan	4
I.5. Manfaat penelitian	5
I.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1. Transportasi	7
II.2. Analisis	7
II.3. Angkutan Kota	8
II.4. Pelayanan Dalam PM Perhubungan RI Nomor 98 Tahun 2013	9
1. Identitas Kendaraan	9
2. Identitas	9
3. Pengetahuan Berlalu lintas	9
4. Peralatan	10
5. Fasilitas	10
6. Informasi Tanggap Darurat	10
7. Fasilitas Pengatur suhu	12

8. Fasilitas Kebersihan	12
9. Keterjangkauan	12
10. Keteraturan	12
II.5. Kepuasan	12
II.6. Upaya Peningkatan Pelayanan	14
II.7. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	15
II.8. Severity Index (SI)	17
II.9. Penelitian Relevan	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
III.1. Lokasi Penelitian	20
III.2. Diagram Alir Penelitian	21
III.3. Metodologi Penelitian	23
III.3.1. Populasi	24
III.3.2. Sampel	24
III.3.3. Metode pengumpulan data	25
III.3.4. Metode Analisis Data	27
III.4. Variabel Penelitian	28
BAB IV	32
HASIL DAN PEMBAHASAN	32
IV.1 Analisis Nilai Pelayanan Angkutan Kota	32
IV.1.1. Identitas Kendaraan	34
IV.1.2. Identitas Awak Kendaraan	35
IV.1.3. Pengetahuan Berlalu lintas	38
IV.1.4. Peralatan Keselamatan	38
IV.1.5. Fasilitas Kesehatan	40
IV.1.6. Informasi Tanggap Darurat	41
IV.1.7. Fasilitas Pengatur Suhu	42
IV.1.8. Fasilitas Kebersihan	43
IV.1.9. Keterjangkauan	44
IV.1.10. Keteraturan	44
IV.2 Analisis Kepuasan Penumpang	45
IV.3 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan	51
IV.3.1. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan	51
IV.3.2. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan	54
BAB V	56

PENUTUP	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Ketentuan Identitas awak kendaraan	9
Tabel II. 2 Ketentuan peralatan keselamatan	10
Tabel II. 3 Ketentuan fasilitas kesehatan	10
Tabel II. 4 Variabel Kepuasan	13
Tabel II. 5 Penelitian Relevan	18
Tabel III. 1 Jumlah Siswa Responden	24
Tabel III. 2 Tabel Interval Penilaian	27
Tabel III. 3 Kategori Penilaian	28
Tabel III. 4 Variabel Pelayanan	29
Tabel III. 5 Variabel Kepuasan	30
Tabel IV. 1. Penilaian Pelayanan	32
Tabel IV. 2. Hasil Uji Validitas	46
Tabel IV. 3. Tingkat Kepuasan responden	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1	Visualisasi Angkot D2	8
Gambar III. 1.	Peta Trayek Angkot D2	20
Gambar III. 2	Diagram Alir Penelitian	21
Gambar III. 3.	Tabel Perhitungan Sampel Issac & Michael	25
Gambar IV. 1	Penilaian Identitas Kendaraan	34
Gambar IV. 2.	Angkot yang memenuhi ketentuan identitas kendaraan	34
Gambar IV. 3.	Angkot yang tidak memenuhi ketentuan identitas kendaraan ..	35
Gambar IV. 4	Nilai penilaian survei uraian variabel identitas awak	35
Gambar IV. 5.	Sopir angkot tidak menggunakan seragam	36
Gambar IV. 6.	Nilai penilaian survei uraian variabel	36
Gambar IV. 7.	Nilai penilaian survei uraian variabel identitas awak	37
Gambar IV. 8.	Penilaian Hasil Survei Pengetahuan Berlalu lintas	38
Gambar IV. 9.	Penilaian Alat Pemecah Kaca	39
Gambar IV. 10.	Penilaian Alat Pemadam Api Ringan	39
Gambar IV. 11.	Penilaian Alat Penerangan	40
Gambar IV. 12.	Penilaian Fasilitas Kesehatan	40
Gambar IV. 13.	Hasil Penilaian Informasi Tanggap Darurat	41
Gambar IV. 14.	Informasi Tanggap darurat terpasang namun rusak	41
Gambar IV. 15.	Penilaian fasilitas pengatur suhu	42
Gambar IV. 16.	Kipas angin hanya ada bagian depan	42
Gambar IV. 17.	Hasil Penilaian Fasilitas kebersihan	43
Gambar IV. 18.	Sampah di dalam angkot	43
Gambar IV. 19.	Hasil Penilaian Keterjangkauan	44
Gambar IV. 20.	Penilaian Hasil Survei Keteraturan	44
Gambar IV. 21.	Hasil Uji Reliabilitas	47
Gambar IV. 23.	Usulan Desain Stiker	52
Gambar IV. 24.	Display Pemasangan stiker	53
Gambar IV. 25.	Usulan Desain Sticker	54
Gambar IV. 26.	Display pemasangan informasi trayek dan tarif	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Formulir Survey On Board	62
Lampiran 2	Pertanyaan kepuasan Kuesioner Tingkat Kepuasan Penumpang ...	65
Lampiran 3.	Data penilaian survey on board	68
Lampiran 4.	Output Uji Validitas	70
Lampiran 5.	Data Kuesioner Kepuasan Penumpang	71
Lampiran 6.	Dokumentasi Survey On Board	79
Lampiran 7.	Penyebaran Kuesioner	lxxix
Lampiran 8.	Asistensi Bimbingan	80

INTISARI

Angkutan kota nomor trayek D2 di Kota Cirebon salah satu trayek dengan jarak terjauh, yaitu 22 kilometer, berdasarkan data Dinas Perhubungan Kota Cirebon. Angkutan kota nomor trayek D2 memiliki jumlah armada terbanyak di Kota Cirebon dengan total 67 armada yang beroperasi. Angkutan Kota D2 melewati beberapa sekolah termasuk SMKN 1 Kota Cirebon dan SMAN 4 Kota Cirebon. Angkutan kota di Kota Cirebon perlu dinilai kualitas layanan, kepuasan penumpang, dan menentukan upaya peningkatan kualitas pelayanannya. Penelitian bertujuan untuk menilai kualitas layanan, kepuasan penumpang, serta mencari upaya peningkatan kualitas angkutan kota trayek D2 di Kota Cirebon. Pengumpulan data melalui metode *survei on board* terhadap 67 angkutan kota trayek D2 dan survei responden sebanyak 251 penumpang angkot D2 dari siswa-siswi SMKN 1 Kota Cirebon dan SMAN 4 Kota Cirebon. Metode penelitian deskriptif kuantitatif, analisis data menggunakan metode *scoring* dan *severity index*. Hasil penelitian menunjukkan nilai terendah layanan ditemukan pada uraian peralatan pemecah kaca, peralatan pemadam kebakaran ringan, dan fasilitas kesehatan dengan masing-masing nilai sebesar 0% (tidak baik). Nilai kepuasan terendah terdapat pada variabel kenyamanan dengan nilai sebesar 14,7% (rendah) dan nilai tertinggi terdapat pada variabel atas kejahatan saat berada dalam dengan nilai 64,9% (sedang). Upaya peningkatan nilai pelayanan dan kepuasan penumpang dengan cara meningkatkan nilai pelayanan pada variabel dengan nilai tidak baik dan cukup baik, nilai kepuasan penumpang dengan cara meningkatkan nilai pelayanan pada variabel dengan tingkat kepuasan rendah dan sedang.

Kata kunci : Angkutan kota, pelayanan, *severity index*, *Scoring*, Kota Cirebon.

ABSTRAC

City transport route number D2 in Cirebon City is one of the routes with the longest distance, which is 22 km, based on data from the Cirebon City Transportation Office. City transport route number D2 has the largest number of fleets in Cirebon City with a total of 67 operating fleets. City Transport D2 passes several schools including SMKN 1 Cirebon City and SMAN 4 Cirebon City. City transport in Cirebon City needs to be assessed for service quality, passengers' satisfaction, and determined efforts to improve service quality. The study aims to assess service quality, and passengers' satisfaction, and find efforts to improve the quality of city transport route D2 in Cirebon City. Data collection through survey method on board 67 city transport D2 routes and respondent survey as many as 251 D2 angkot passengers from students of SMKN 1 Cirebon City and SMAN 4 Cirebon City. Quantitative descriptive research method, data analysis using scoring and severity index methods. The results showed that the lowest value of service was found in the description of glass-breaking equipment, light fire-fighting equipment, and health facilities with each value of 0% (not good). The lowest satisfaction value is found in the comfort variable with a value of 14.7% (low) and the highest value is found in the variable on crime while inside with a value of 64.9% (medium). Efforts to increase the value of services and passenger satisfaction by increasing the value of services on variables with poor and fair values, and passenger satisfaction value by increasing the value of services on variables with low and moderate satisfaction levels.

Keyword: *City transport, service, severity index, scoring, Cirebon City.*