

SKRIPSI
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
BIS KITA TRANS PAKUAN BOGOR

Ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Terapan



Disusun oleh :
GUNAWAN ARNI MAHARDIKA
19.01.0631

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

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
BIS KITA TRANS PAKUAN BOGOR**

SERVICE QUALITY IMPROVEMENT BIS KITA TRANS PAKUAN BOGOR

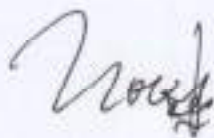
disusun oleh :

GUNAWAN ARNI MAHARDIKA

19.01.0631

Telah disetujui oleh :

Pembimbing 1



tanggal 14 Juli 2023

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

Pembimbing 2



tanggal 14 Juli 2023

Riza Phahlevi Marwanto, M.T.
NIP. 198507162019021001

HALAMAN PENGESAHAN

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

BIS KITA TRANS PAKUAN BOGOR

SERVICE QUALITY IMPROVEMENT BIS KITA TRANS PAKUAN BOGOR

disusun oleh :

GUNAWAN ARNI MAHARDIKA

19.01.0631

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 17 Juli 2023

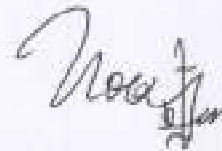
Ketua Penguji

Nurul Fitriani, S.Pd., M.T.
NIP. 199104162019022002
Penguji 1

Reza Yoga Anindita, S.Si., M.Si.
NIP. 198511282019021001
Penguji 2

Hanendyo Putro, A.TD., M.T.
NIP. 197005191993011001

Tanda Tangan



Tanda Tangan



Tanda Tangan



Mengetahui,
Ketua Program Studi
Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



PIPIT RUSMANDANI, S.ST(TD), M.T.
NIP. 198506052008122002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gunawan Arni Mahardika

Notar. : 19.01.0631

Program Studi : Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Laporan skripsi berjudul "PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BIS KITA TRANS PAKUAN BOGOR" ini tidak memuat bagian apapun dari karya akademik yang diajukan untuk mendapatkan gelar di perguruan tinggi dan tidak mengandung disertasi atau pendapat apapun yang sebelumnya telah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga selain yang dikutip secara tertulis dalam laporan ini, sumbernya disebutkan secara lengkap dalam Daftar Pustaka.

Dengan ini saya menyatakan tidak ada unsur plagiarisme dalam laporan skripsi ini. Apabila laporan skripsi ini kemudian diketahui terdapat plagiarisme dari karya penulis lain dan/atau dengan sengaja menyerahkan karya atau pendapat yang berasal dari penulis lain, maka penulis menyetujui sanksi dan/atau memperoleh sanksi hukum yang berlaku.

Tegal, 28 Juli 2023

Yang menyatakan,



GUNAWAN ARNI MAHARDIKA

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Yakinlah pada pilihan kita, tetapi ingat masih ada Tuhan diatas segalanya”

PERSEMBAHAN :

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk :

1. Bapak Arman dan Ibu Peny Hutari serta keluarga besar yang telah membimbing dan mendukung dengan penuh kasih sayang
2. Teman – teman konco turu BG.102 dan 1 orang tambahan anggota BG.102 yang menemani siang dan malam
3. Teman – teman MINTON yang selalu support walaupun jarang minton

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberi Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BIS KITA TRANS PAKUAN BOGOR". Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin terima kasih kepada mengucapkan:

1. Bapak I Made Suartika, ATD., M.ENG.SC. selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
2. Ibu Pipit Rusmandani, S.ST (TD)., M.T. selaku Ketua Program Studi Rekayasa Sistem Transportasi Jalan.
3. Ibu Nurul Fitriani, S.Pd., M.T. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan sumbangsih, nasehat, saran yang sangat berarti selama bimbingan.
4. Bapak Riza Phahlevi Marwanto, M.T. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan sumbangsih, nasehat, saran yang sangat berarti selama bimbingan.
5. Orang tua yang telah membesarkan serta mendidik dengan penuh kasih sayang hingga saat ini.
6. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung turut membantu dalam penyusunan buku kinerja keselamatan ini yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari skripsi ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini.

Tegal, 28 Juli 2023

Gunawan Arni Mahardika

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	3
I.3. Tujuan Penelitian.....	3
I.4. Manfaat Penelitian.....	3
I.5. Batasan Masalah.....	4
I.6. Penelitian Relevan	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
II.1.Transportasi.....	6
II.2.Angkutan Umum	7
II.3.Bis Kita Trans Pakuan Bogor.....	8
II.4.Kepuasan Penumpang	8
II.5.Kualitas Pelayanan.....	10
II.6.Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	11
II.7.Uji Validitas dan Reliabilitas	14
II.8.QFD (<i>Quality Function Deployment</i>).....	16
II.9.Skala Likert.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
III.1. Lokasi Penelitian	23
III.2. Diagram Alir	25

III.3. Jenis Penelitian	26
III.4. Populasi dan Sampel	26
III.5. Metode Pengumpulan Data	28
III.6. Metode Analisis Data	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
IV.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
IV.2. Analisis QFD	34
IV.3. Prioritas Peningkatan Pelayanan	46
IV.4. Rekomendasi Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	48
BAB V PENUTUP	51
V.1. Kesimpulan.....	51
V.2. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Variabel Kepuasan	9
Tabel II. 2 Tabel Hubungan Antara Kebutuhan Penumpang Dengan Karakteristik Engineering (Cohen, 1995)	20
Tabel II. 3 Simbol hubungan Roof Matriks (Meladiyani, dkk., 2018)	21
Tabel III. 1 Jumlah Bis Kita Trans Pakuan Kota Bogor Berdasarkan Trayek (DISHUB Kota Bogor, 2022).....	24
Tabel III. 2 Peta Trayek Bis Kita Trans Pakuan Bogor (DISHUB Kota Bogor, 2022)	24
Tabel III. 3 Daftar Penentuan Jumlah Sampel Isaac dan Michael (Sugiyono, 2010)	27
Tabel IV. 1 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kepuasan (Hasil Analisis, 2023).....	31
Tabel IV. 2 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Kepuasan (Hasil Analisis, 2023)	32
Tabel IV. 3 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kebutuhan (Hasil Analisis, 2023)	33
Tabel IV. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Kebutuhan (Hasil Analisis, 2023).....	34
Tabel IV. 5 Important to Costumer Bis Kita Trans Pakuan Bogor (Hasil Analisis, 2023)	36
Tabel IV. 6 Customer Satisfaction Performance Bis Kita Trans Pakuan Bogor (Hasil Analisis, 2023).....	37
Tabel IV. 7 Goal Bis Kita Trans Pakuan Bogor (Hasil Analisis, 2023)	37
Tabel IV. 8 Improvement Ratio Bis Kita Trans Pakuan Bogor (Analisis, 2023) ..	38
Tabel IV. 9 Sales Point Bis Kita Trans Pakuan Bogor (Analisis, 2023)	39
Tabel IV. 10 Row Weight Bis Kita Trans Pakuan Bogor (Hasil Analisis, 2023) ..	40
Tabel IV. 11 Normalized Row Weight Bis Kita Trans Pakuan Bogor (Analisis, 2023)	41
Tabel IV. 12 Hubungan antara Kebutuhan Pengguna dengan Respon Teknis (Hasil Analisis, 2023).....	43
Tabel IV. 13 Respon Teknis Terhadap Kebutuhan Pelayanan Bis Kita Trans Pakuan Bogor (Hasil Analisis, 2023)	45
Tabel IV. 14 House of Quality (Analisis, 2023).....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 House of Quality (Cohen, 1995).....	16
Gambar III. 1 Peta Wilayah Administrasi Kota Bogor (BAPPEDA, 2022).....	23
Gambar III. 2 Diagarm Alir Penelitian	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Awal	56
Lampiran 2 Hasil Responden Kuisisioner Awal	60
Lampiran 3 Kuisisioner Akhir.....	62
Lampiran 4 Hasil Responden Kuisisioner Akhir.....	66
Lampiran 5 Dokumentasi	74

INTISARI

Bertambahnya jumlah penduduk selaras dengan meningkatnya jumlah kendaraan pribadi. Pengguna Bis Kita Trans Pakuan Bogor mengeluhkan menurunnya tingkat pelayanan. Untuk mencari solusi atas permasalahan tersebut perlu dilakukan peningkatan pelayanan agar memenuhi persyaratan minimal. Metode *Quality Function Deployment (QFD)* digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan dan kepentingan pelayanan Bis Kita Trans Pakuan Bogor. Sampel dalam penelitian sebanyak 276 responden pengguna Bis Kita Trans Pakuan Bogor. Hasil analisis QFD, menunjukkan variabel kebutuhan pengguna yang menjadi prioritas berdasarkan nilai *row weight* yaitu kepadatan jumlah penumpang yang diangkut (14,43), kemudahan mendapatkan informasi rute dan jadwal (13,71), kemudahan perpindahan moda (13,63), keselamatan dan keamanan penumpang (13,27), waktu operasional (13,22). Prioritas respon teknis berdasarkan nilai *Absolute Importance* untuk ditingkatkan adalah jumlah armada (300), kecepatan kendaraan (291), jarak antar bus (261), kompetensi SDM (253) dan daya angkut (251). Saran, agar pengguna tetap merasa puas terhadap pelayanan Bis Kita Trans Pakuan Bogor sebaiknya dalam peningkatan layanan selanjutnya perlu memperhatikan respon teknik yang menjadi prioritas supaya mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan keinginan konsumen.

Kata kunci : Bis Kita Trans Pakuan Bogor, QFD, kepuasan, kebutuhan, pelayanan

ABSTRACT

The increase in population is in line with the increase in the number of private vehicles. Users of the Trans Pakuan Bogor Bus complain about the declining level of service. To find solutions to these problems, it is necessary to improve services to meet minimum requirements. The Quality Function Deployment (QFD) method was used to analyze the level of satisfaction and importance of the service of the Trans Pakuan Bogor Bus. The sample in the study was 276 respondents of Trans Pakuan Bogor Bus users. The results of the QFD analysis show that the user needs variables that are prioritized based on the row weight value is the density of the number of passengers carried (14.43), ease of getting route and schedule information (13.71), ease of switching modes (13.63), safety and security of passengers (13.27), operating time (13.22). The priority of technical responses based on the Absolute Importance value to be improved is the number of fleets (300), vehicle speed (291), distance between buses (261), HR competence (253), and carrying capacity (251). Suggestions, so that users remain satisfied with the services of the Trans Pakuan Bogor Bus, it is better if in the next service improvement, it is necessary to pay attention to priority technical responses in order to get quality service and in accordance with consumer desires.

Keywords : *Bis Kita Trans Pakuan Bogor, QFD, satisfaction, needs, service*