

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KINERJA BUS ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI**  
**(AKAP) DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION***  
***INDEX (CSI)***  
**(Studi Kasus: PO. Raya Trayek Jakarta-Solo)**

Ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Terapan Transportasi



Diajukan oleh:

**EVELYNA DEA AGUSTIEN**

**Notar: 19.01.0602**

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

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**ANALISIS KINERJA BUS ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI (AKAP)**  
**DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)***  
**(Studi Kasus: PO. Raya Trayek Jakarta-Solo)**

*PERFORMANCE ANALYSIS OF INTER-CITY INTER-PROVINCIAL BUS (AKAP)*  
*USING THE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) METHOD*  
*(Case Study: PO. Raya Route Jakarta-Solo)*

Disusun oleh:

**EVELYNA DEA AGUSTIEN**

**19.01.0602**

Telah disetujui oleh:

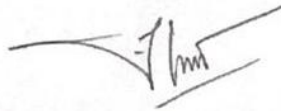
Pembimbing 1



**Hanendyo Putro, ATD., M.T.**  
**NIP. 19700519 199301 1 001**

Tanggal : 10 Juli 2023  
.....

Pembimbing 2



**Riza Phahlevi Marwanto, S.T., M.T.**  
**NIP. 19850716 201902 1 001**

Tanggal : 10 Juli 2023  
.....

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**ANALISIS KINERJA BUS ANTAR KOTA ANTAR PROVINSI (AKAP)**  
**DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)***  
**(Studi Kasus: PO. Raya Trayek Jakarta-Solo)**

*PERFORMANCE ANALYSIS OF INTER-CITY INTER-PROVINCIAL BUS (AKAP)*  
*USING THE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) METHOD*  
*(Case Study: PO. Raya Route Jakarta-Solo)*

Disusun oleh:

**EVELYNA DEA AGUSTIEN**

**19.01.0602**

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 26 Juli 2023

Ketua Sidang

**Hanendyo Putro, ATD., M.T.**  
**NIP. 19700519 199301 1 001**

Penguji 1

**Nurul Fitriani, S.Pd., M.T.**  
**NIP. 19910416 201902 2 002**

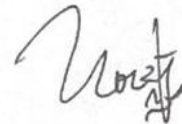
Penguji 2

**Yogi Oktopianto, S.T., M.T.**  
**NIP. 19911024 201902 1 002**

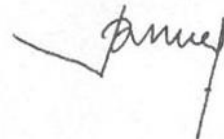
Tanda Tangan



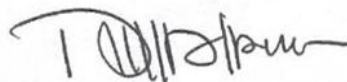
Tanda Tangan



Tanda Tangan



Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



**Pipit Rusmandani, S.ST., MT.**  
**NIP. 19850605 200812 2 002**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Evelynna Dea Agustien

Notar : 19.01.0602

Program Studi : Diploma IV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa laporan tugas akhir yang berjudul "*Analisis Kinerja Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus: PO. Raya Trayek Jakarta-Solo*" ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik disuatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang atau lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam laporan ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan bebas dari unsur-unsur plagiasi. Jika laporan tugas akhir ini di kemudian hari terbukti merupakan plagiasi atau hasil jiplakan dari hasil karya penulis lain atau sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik atau sanksi hukum yang berlaku.

Tegal,

Yang menyatakan,



Evelyna Dea Agustien

## HALAMAN PERSEMBAHAN



*ALHAMDULILLAHIRROBBIL 'ALAMIN*

Puji Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur saya ucapkan kepadaMu Ya Allah, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling saya. Yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi saya ini dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini hanya persembahan kecil saya untuk Kedua Orangtua saya (Sudiono & Priyanti) orang yang hebat, selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, terimakasih untuk semuanya, berkat doa dan dukungan ayah dan mama, saya bisa berada di titik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi, ayah dan mama harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya, Iloveyou more more more.

Teruntuk adikku, Amanda Putri Melani yang selalu memotivasi saya untuk menjadi orang yang lebih baik lagi, terimakasih telah memberikan saya pengalaman yang tidak akan saya lupakan seumur hidup saya.

Kepada yang terhormat Bapak Hanendyo Putro, A.TD., M.T. dan Bapak Riza Phahlevi Marwanto, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing 1 dan dosen pembimbing 2, saya ucapkan terimakasih telah membimbing dan mengarahkan baik segi ilmu maupun semangat kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Terimakasih untuk kakak alumni dan adek-adek yang telah memberikan semangat, motivasi dan masukannya.

Tidak lupa rekan-rekan seperjuangan angkatan XXX, terutama RSTJ A XXX dan seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi saya ini, saya ucapkan terimakasih.

Muhamad Rafi, terimakasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini.

Teruntuk diri saya sendiri Evelyn Dea Agustien, terimakasih telah berjuang bersama melewati semua ini, terimakasih karena tidak pernah menyerah dan selalu yakin bahwa kita mampu, dan terimakasih telah menjadi diriku sendiri dengan versi terbaik yang kita miliki.

Untuk seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dalam hal ini, terimakasih atas segala motivasi, doa serta bantuan yang telah diberikan untuk saya. Terimakasih telah meyakinkan saya dalam setiap langkah bahwa saya pasti bisa melakukannya.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan inayah nya dalam proses penyusunan skripsi ini. Dengan mengucap Alhamdulillah rabbil'alamini sehingga dengan segala keterbatasan penulis dapat menyelesaikan skripsi tugas akhir ini dengan tepat pada waktunya yang dilaksanakan pada PO Raya yang berjudul "Analisis Kinerja Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Studi Kasus: PO Raya Trayek Jakarta-Solo)".

Pada kesempatan yang baik ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak I Made Suartika, ATD., M.ENG.SC. selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
2. Ibu Pipit Rusmandani, S.ST, MT. selaku Kepala Jurusan Program Studi Rekayasa Sistem Transportasi Jalan.
3. Bapak Hanendyo Putro, ATD., MT. dan Bapak Riza Phahlevi Marwanto, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing 1 dan dosen pembimbing 2 yang telah membimbing, memberi nasihat, kritik dan saran yang sangat berarti dan membantu segala kekurangan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Kedua orangtua dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan, doa dan motivasi sehingga penulis dapat melaksanakan pendidikan sampai dititik ini dan menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Muhamad Rafi yang telah menemani dan memberikan semangat selama saya kuliah di PKTJ Tegal.
6. Teruntuk diri saya sendiri Evelynna Dea Agustien, terimakasih telah berjuang bersama melewati semua ini.

Akan tetapi, dalam penulisan skripsi ini saya juga menyadari sepenuhnya bahwa akan adanya kekurangan dalam hal pemberian informasi mengenai skripsi tersebut. Untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat dibutuhkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Tegal, Juli 2023

Yang menyatakan,

Evelynna Dea Agustien

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
I.1    Latar Belakang.....	1
I.2    Rumusan Masalah.....	3
I.3    Batasan Masalah.....	3
I.4    Tujuan Penelitian .....	3
I.5    Manfaat Penelitian .....	4
I.6    Sistematika Penulisan Laporan .....	5
I.7    Keaslian Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
II.1    Angkutan Umum.....	9
II.1.1    Pengertian Angkutan Umum .....	9
II.1.2    Angkutan Umum Penumpang.....	9
II.2    Pelayanan .....	10
II.2.1    Pengertian Pelayanan.....	10
II.2.2    Kinerja Pelayanan .....	11
II.2.3    Jenis Pelayanan Angkutan Umum .....	16
II.2.4    Ciri-Ciri Pelayanan Trayek Antar Kota Antar Provinsi (AKAP).....	18
II.2.5    Pelayanan Trayek Angkutan Umum .....	20
II.3    Kinerja Pengoperasian Bus AKAP.....	21
II.3.1    Standar Operasional Sebelum Kendaraan Beroperasi.....	21



II.3.2	Standar Operasional Saat Kendaraan Beroperasi.....	21
II.3.3	Standar Operasional Setelah Kendaraan Beroperasi .....	22
II.4	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Umum.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>24</b>
III.1	Lokasi Penelitian .....	24
III.2	Bagan Alir .....	25
III.3	Populasi dan Sampel .....	27
III.3.1	Populasi .....	27
III.3.2	Sampel.....	27
III.4	Jenis Data .....	28
III.4.1	Data Primer .....	28
III.4.2	Data Sekunder .....	29
III.5	Metode Pengumpulan Data .....	29
III.6	Instrumen Penelitian .....	31
III.6.1	Form Pengecekan Kendaraan .....	31
III.6.2	Kuesioner .....	31
III.7	Variabel Penelitian.....	31
III.8	Metode Analisis Data .....	34
III.8.1	Uji Validitas .....	34
III.8.2	Uji Reliabilitas .....	35
III.8.3	Korelasi Pearson .....	35
III.8.4	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>38</b>
IV.1	Profil Bus Raya .....	38
IV.1.1	Peta Jaringan Trayek Bus Raya .....	38
IV.1.2	Data Spesifikasi Bus Raya .....	38
IV.1.3	Jumlah Armada Bus Raya .....	39
IV.1.4	Jadwal Keberangkatan Bus Raya .....	42
IV.2	Kinerja Pengoperasian Bus Raya Trayek Jakarta - Solo.....	43
IV.2.1	Pemeriksaan Kendaraan Sebelum Beroperasi.....	43
IV.2.2	Pemeriksaan Kendaraan Saat Beroperasi.....	50
IV.2.3	Pemeriksaan Kendaraan Setelah Beroperasi .....	50
IV.3	Kinerja Pelayanan Bus Raya Trayek Jakarta-Solo .....	51

IV.3.1	Karakteristik Responden .....	51
IV.3.2	Pengujian Instrumen .....	56
IV.3.3	Pengolahan Data Metode CSI .....	60
IV.3.4	Penilaian Indikator Kepuasan Penumpang .....	64
IV.4	Rekomendasi .....	71
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>82</b>
V.1	Kesimpulan.....	82
V.2	Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel II.1</b> Keaslian Penelitian.....	6
<b>Tabel II.3</b> Kriteria Penilaian CSI .....	37
<b>Tabel III.1</b> Rekapitulasi Data Penumpang Bus Raya Tahun 2022 .....	27
<b>Tabel III.2</b> Skor Jawaban pada Tingkat Kepuasan .....	30
<b>Tabel III.3</b> Skor Jawaban pada Tingkat Kepentingan .....	30
<b>Tabel III.4</b> Variabel Penelitian Keselamatan Lalu Lintas.....	31
<b>Tabel III.5</b> Variabel Penelitian SPM .....	32
<b>Tabel IV.1</b> Data Spesifikasi Bus Raya .....	38
<b>Tabel IV.2</b> Jumlah Armada Bus Raya .....	40
<b>Tabel IV.3</b> Jadwal Keberangkatan dari Terminal Tirtonadi Solo .....	43
<b>Tabel IV.4</b> Pemeriksaan Kendaraan Sebelum Beroperasi.....	43
<b>Tabel IV.5</b> Pemeriksaan Dokumen Administrasi Kendaraan dan Awak Bus.....	44
<b>Tabel IV.6</b> Pemeriksaan Dokumen Perjalanan Penumpang.....	45
<b>Tabel IV.7</b> Pemeriksaan Persiapan Operasi Kendaraan dan Awak Angkutan Umum .....	45
<b>Tabel IV.8</b> Pemeriksaan Kendaraan Saat Beroperasi.....	50
<b>Tabel IV.9</b> Pemeriksaan Kendaraan Setelah Beroperasi .....	50
<b>Tabel IV.10</b> Jenis Kelamin Responden .....	51
<b>Tabel IV.11</b> Usia Responden.....	52
<b>Tabel IV.12</b> Tingkat Pendidikan Terakhir Responden.....	53
<b>Tabel IV.13</b> Pekerjaan Responden.....	54
<b>Tabel IV.14</b> Intensitas Pengguna Jasa Bus Raya.....	55
<b>Tabel IV.15</b> Nilai r Korelasi Pearson.....	56
<b>Tabel IV.16</b> Uji Validitas .....	57
<b>Tabel IV.17</b> Hasil Uji Reliabilitas.....	59
<b>Tabel IV.18</b> Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS .....	60
<b>Tabel IV.19</b> Rekapitulasi Nilai WF.....	61
<b>Tabel IV.20</b> Rekapitulasi Nilai WS.....	63
<b>Tabel IV.21</b> Rekapitulasi Indikator Tingkat Kepuasan Penumpang.....	64
<b>Tabel IV.22</b> Rekapitulasi Indikator Tingkat Kepentingan Penumpang.....	68

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar III.1</b>	Peta Lokasi Terminal Pulo Gebang .....	24
<b>Gambar III.2</b>	Bagan Alir .....	25
<b>Gambar IV.1</b>	Peta Jaringan Trayek Bus Raya .....	38
<b>Gambar IV.2</b>	Diagram Jenis Kelamin Responden .....	51
<b>Gambar IV.3</b>	Diagram Usia Responden.....	52
<b>Gambar IV.4</b>	Diagram Tingkat Pendidikan Terakhir Responden .....	53
<b>Gambar IV.5</b>	Diagram Pekerjaan Responden.....	54
<b>Gambar IV.6</b>	Diagram Intensitas Pengguna Jasa Bus Raya.....	55
<b>Gambar IV.7</b>	Diagram Indikator Tingkat Kepuasan Penumpang .....	65
<b>Gambar IV.8</b>	Diagram Indikator Tingkat Kepentingan .....	69
<b>Gambar IV.9</b>	Cover Depan Buku Panduan Penumpang .....	71
<b>Gambar IV.10</b>	Halaman 1 Buku Panduan Penumpang .....	72
<b>Gambar IV.11</b>	Halaman 2 Buku Panduan Penumpang .....	73
<b>Gambar IV.12</b>	Halaman 3 Buku Panduan Penumpang .....	74
<b>Gambar IV.13</b>	Halaman 4 Buku Panduan Penumpang .....	75
<b>Gambar IV.14</b>	Halaman 5 Buku Panduan Penumpang .....	76
<b>Gambar IV.15</b>	Halaman 6 Buku Panduan Penumpang .....	77
<b>Gambar IV.16</b>	Cover Belakang Buku Panduan Penumpang.....	78
<b>Gambar IV.17</b>	Stiker Hammer Safety .....	79
<b>Gambar IV.18</b>	Stiker APAR.....	79
<b>Gambar IV.19</b>	Stiker Larangan Merokok dan Vape .....	79
<b>Gambar IV.20</b>	Prosedur Penumpang yang Tertinggal Bus .....	80

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Hasil Ramp Check Bus Raya .....	87
<b>Lampiran 2</b> Dokumentasi Survey.....	88
<b>Lampiran 3</b> Form Survei.....	92
<b>Lampiran 4</b> Data Kendaraan AKAP PT Dwi Raya Laksana (PO RAYA).....	96
<b>Lampiran 5</b> Data Survey Penumpang Tingkat Kepuasan.....	102
<b>Lampiran 6</b> Data Survey Penumpang Tingkat Kepentingan.....	108
<b>Lampiran 7</b> Rekapitulasi Validitas Tingkat Kepuasan .....	114
<b>Lampiran 8</b> Rekapitulasi Validitas Tingkat Kepentingan .....	119

## ABSTRAK

Buruknya pengoperasian pelayanan perusahaan otobus mengakibatkan kurang terjaminnya keselamatan pengguna jasa saat perjalanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna bus Raya trayek Jakarta-Solo, menganalisis kinerja pengoperasian, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bus Raya trayek Jakarta-Solo berdasarkan hasil analisis kinerja pelayanan. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dengan sampel responden sebanyak 253 responden dan dilakukan perhitungan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Dari hasil perhitungan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) mendapatkan persentase sebesar 86,67% dimana berdasarkan kriteria penilaian CSI dari rentang 70,01% - 90% mendapatkan predikat *satisfied* atau puas. Rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bus Raya berdasarkan hasil analisis kinerja pelayanan yaitu membuat buku panduan penumpang, penempelan stiker pada petunjuk fasilitas tanggap darurat dan menyediakan kotak P3K, membuat prosedur apabila ada penumpang yang tertinggal bus, melakukan sosialisasi fasilitas tanggap darurat serta melakukan survei kepuasan penumpang secara berkala.

**Kata Kunci:** Bus Raya, Kinerja Pelayanan, Kinerja Operasional, *Customer Satisfaction Index* (CSI), Rekomendasi pelayanan berkeselamatan

## **ABSTRACT**

*The inadequate operation of bus services leads to a compromised safety of service users during their journeys. This research aims to analyze the service performance and satisfaction level of Jakarta-Solo route passengers of Raya buses, evaluate the operational performance, and provide recommendations to enhance the service quality of Raya buses based on the analysis of service performance. This study employed a questionnaire distributed to a sample of 253 respondents, and the Customer Satisfaction Index (CSI) method was utilized for calculations. The CSI method aims to determine the overall customer satisfaction level. The calculation results using the CSI method yielded a percentage of 86.67%, which falls within the satisfied category based on the CSI evaluation criteria of the 70.01% - 90% range. Recommendations to improve the service quality of Raya buses based on the analysis of service performance include creating a passenger guidebook, placing stickers on emergency facility instructions and providing first aid kits, establishing procedures for handling passengers who miss their bus, conducting regular socialization of emergency facilities, and performing periodic passenger satisfaction surveys.*

**Keywords:** *Raya Bus, Service Performance, Operational Performance, Customer Satisfaction Index (CSI), Safety Service Recommendations*