

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI JAKLINGKO TERHADAP KINERJA APLIKASI
JAKLINGKO

Ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Terapan



Disusun oleh :
DEVITA PUTRI DANISWARA
19.01.0598

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

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN
ANALISIS PENGARUH TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
JAKLINGKO TERHADAP KINERJA APLIKASI JAKLINGKO
(ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF THE LEVEL OF USER SATISFACTION OF THE
JAKLINGKO APPLICATION ON THE PERFORMANCE OF THE JAKLINGKO
APPLICATION)

Disusun oleh :

DEVITA PUTRI DANISWARA

Notar : 19.01.0598

Telah disetujui oleh :

Pembimbing 1



I Made Suartika, A.TD., M.Eng.Sc.
NIP. 196602281989031001

Tanggal.....*16 Juli 2023*.....

Pembimbing 2



Dr. Rukman, S.H., M.M.
NIP. 195909091981031002

Tanggal.....*16 Juli 2023*.....

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS PENGARUH TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
JAKLINGKO TERHADAP KINERJA APLIKASI JAKLINGKO
(ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF THE LEVEL OF USER SATISFACTION OF THE
JAKLINGKO APPLICATION ON THE PERFORMANCE OF THE JAKLINGKO
APPLICATION)

Disusun oleh :

DEVITA PUTRI DANISWARA

Notar : 19.01.0598

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal :

Ketua Sidang

I Made Suartika, A.TD., M.Eng.Sc.
NIP. 196602281989031001

Penguji 1

Brasie Pradana Sela B.R.A., S.Pd., M.Pd.
NIP. 19871209019021001

Penguji 2

Joko Siswanto, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198805282019021002

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Tanda tangan



Tanda tangan



Tanda tangan




Pipit Rusmandani, S.ST., M.T.
NIP. 198506052008122002

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Devita Putri Daniswara
Notar : 19.01.0598
Program Studi : Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul "Analisis Pengaruh Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Jaklingko Terhadap Kinerja Aplikasi Jaklingko" ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain 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 Skripsi ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila 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, 17 Juli 2023

Yang menyatakan,



Devita Putri Daniswara

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT. Tuhan semesta alam, tak ada hentinya rasa syukur saya panjatkan atas taburan cinta dan kasih sayangmu ya Allah yang telah memberikan kekuatan dan membekali dengan ilmu. Tiada lelah untuk mengucap alhamdulillah sebagai rasa syukur atas karunia, rahmat, hidayah dan kemudahan serta ketabahan yang engkau berikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam selalu tucurahkan kepada nabi Muhammad SAW. yang selalu dinantikan syafaatnya oleh seluruh umatnya. Kupersembahkan karya tulisanku yang sederhana ini kepada orang-orang tercinta yang kusayangi.

Keluargaku

Skripsi ini kupersembahkan kepada kedua orang tua tercinta sebagai tanda hormat untuk ayahanda Iwan Ardiansyah dan Ibunda terbaik di dunia Eki Dewi Apriliyani, atas ketulusan dan kasih sayang yang tiada pernah putus demi tercapainya cita-citaku. Terimakasih yah, mah telah menjadi orang tua terbaik di dalam hidupku, tolong sehat dan bahagia selalu. Terimakasih Tante Fitria Yuliani dan Om Sadli Priyadi yang selalu memberikan support kepadaku. Terimakasih juga kepada adik tersayang Sasi Kirana Daniswara yang menjadi tempat berkeluh kesah dan pemberi semangat serta motivasiku untuk bertahan sejauh ini.

Almamater

Terima kasih PKTJ, telah menjadikanku pribadi yang lebih baik. Terimakasih kepada bapak Direktur I Made Suartika, A.TD., M.Eng.Sc., dan Bapak Dr. Rukman, S.H., M.M. selaku dosen pembimbing saya yang selalu memberikan saran, masukan dan motivasi dalam pengerjaan skripsi ini. Terimakasih kepada semua dosen, jajarannya civitas akademika PKTJ Tegal, pelatih, pembina sekalian yang saya hormati telah memberikan pengalaman hidup yang tidak akan pernah bisa dibeli.

Mi Amor

Terimakasih Angkatan 30 yang telah memberikanku cerita, cinta dan canda tawa yang tiada hingganya termasuk teman kamar M7 Ayu, Elqi, Kharisma dan taruni RSTJ A Clarisa, Fadhila, Dea, Ifa, Rida, Maya, Shinta, dan Yona, teman kamar M2 Shabira dan Fifi serta sahabatku Widiyau kalian adalah pelengkap hidupku di Bumi Semeru ini. Kak Chintia, Kak Weni, Kak Deta, Kak Ragil, Rani, Zuleda, Amanda, Deta, Mia, Rista, Dhima, Hanum, Cecil, Ghina, Keysha, Joice keluarga asuh tersayang semoga sehat selalu. Terimakasih ya sudah memberikan cerita yang sangat berharga, setiap orang ada masanya dan setiap masa ada orangnya. aku harap walaupun masanya sudah habis kita akan tetap berteman baik sampai akhir nanti, Bahagia selalu ya, semoga Allah senantiasa melindungi kalian.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq, hidayah serta inayahnya. Sholawat serta salam tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta pengikutnya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "ANALISIS PENGARUH TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JAKLINGKO TERHADAP KINERJA APLIKASI JAKLINGKO" dengan lancar.

skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan. Penulis menyadari sepenuhnya tanpa bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak I Made Suartika, A.TD., M.Eng.Sc., selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan dan juga selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing dan memberi saran serta masukan;
2. Ibu Pipit Rusmandani, S.ST., M.T., selaku Ketua Program Studi D IV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan;
3. Bapak Dr. Rukman, S.H., M.M., sebagai Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing dan memberi saran serta masukan;
4. Yang teristimewa kedua orang tua, keluarga dan sahabat yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat kepada penulis;
5. Rekan-rekan Taruna/i Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Angkatan XXX yang telah menemani selama berada di kampus ini;
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia atas kebaikan yang telah diberikan. Penyusun berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penyusun, pembaca dan semua pihak yang memerlukan.

Tegal, 17 Juli 2023

Devita Putri Daniswara

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah	3
I.3 Batasan Masalah	3
I.4 Tujuan	4
I.5 Manfaat.....	4
I.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Definisi Transportasi.....	6
II.1.1 Jenis Transportasi.....	6
II.2 Transportasi Publik.....	8
II.2.1 Transportasi Publik di Jakarta	8
II.2.2 Keunggulan Transportasi Publik	11

II.3 Aplikasi Transportasi	12
II.3.2 Jaklingko.....	14
II.3.3 Rute Blok M – Kota	16
II.4 Pelanggan	18
II.4.1 Pelayanan Pelanggan	18
II.5 Kepuasan	19
II.5.1 Definisi Kepuasan Konsumen	19
II.5.2 Aspek-aspek Kepuasan Konsumen.....	19
II.5.3 Dimensi Kepuasan Konsumen	20
II.5.4 Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen	21
II.5.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	22
II.6 SPSS.....	23
II.7 Teknik <i>Revealed Preference</i>	23
II.8 Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	23
II.9 Keaslian Penelitian	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
III.1 Lokasi Penelitian.....	28
III.1.1 Peta Rute Trayek Blok M ke Kota	28
III.2 Jenis Penelitian.....	29
III.3 Bagan Alir	30
III.4 Instrumen Penelitian.....	31
III.5 Teknik Pengumpulan Data	31
III.5.1 Pengumpulan Data Primer	31
III.5.2 Pengumpulan Data Sekunder.....	33
III.6 Teknik Analisis Data.....	33
III.6.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif	34
III.6.2 Analisis Metode Pieces	34

III.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
III.7 Uji Coba Instrumen.....	39
III.7.1 Uji Reliabilitas.....	39
III.7.2 Uji Validitas.....	40
III.8 Populasi dan Sampel.....	40
III.8.1 Populasi.....	40
III.8.2 Sampel.....	41
III.9 Teknik Pengambilan Sampel.....	41
III.9.1 Teknik Sampling.....	41
III.9.2 Rumus Slovin.....	41
III.10 Pengambilan Sampel.....	42
III.10.1 Analisis Skala Likert.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
IV.1 Hasil Penelitian.....	46
IV.1.1 Penggunaan aplikasi Jaklingko pada layanan transportasi umum di Jakarta.....	46
IV.1.2 Hasil Wawancara.....	51
IV.1.3 Uji Validitas.....	54
IV.1.3 Uji Reliabilitas.....	56
IV.1.4 Analisis Karakteristik.....	57
IV.2 Analisis Regresi Linier.....	64
IV.2.1 Uji T.....	64
IV.2.2 Uji T Parsial (Regresi Linear Berganda).....	64
IV.2.3 Uji F berdasarkan nilai signifikansi.....	64
IV.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	64
IV.3 Pembahasan.....	66

IV.3.1 Analisis Skala Likert.....	66
IV.3.2 Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Jaklingko pada Transjakarta.....	66
IV.3.2 Indikator <i>Performance</i>	66
IV.3.3 Indikator <i>Information</i>	66
IV.3.4 Indikator <i>Economic</i>	66
IV.3.5 Indikator <i>Control</i>	66
IV.3.6 Indikator <i>Efficiency</i>	66
IV.3.7 Indikator <i>Service</i>	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
V.I Kesimpulan.....	82
V.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Profil Aplikasi Jaklingko di Android	15
Gambar II.2 Kartu Jaklingko (PT Jaklingko Indonesia, 2023).....	16
Gambar III.1 Peta Rute Transjakarta Trayek Blok M ke Kota	28
Gambar III.2 Daftar Halte yang ada di rute Blok M ke Kota	29
Gambar III.3 Diagram Alir Penelitian	30
Gambar IV. 1 Proses mengunduh aplikasi Jaklingko	61
Gambar IV. 2 Pendaftaran akun aplikasi Jaklingko.....	48
Gambar IV. 3 Registrasi dan pengkoneksian kartu Jaklingko	48
Gambar IV. 4 Menentukan rute keberangkatan dan tujuan	49
Gambar IV. 5 Pemilihan rute dan moda transportasi.....	49
Gambar IV. 6 Tagihan tarif yang harus dibayarkan.....	50
Gambar IV. 7 Barcode tiket aplikasi Jaklingko	51
Gambar IV. 8 Persentase Jenis Kelamin Responden.....	57
Gambar IV. 9 Persentase Usia Responden	64
Gambar IV. 10 Persentase Pekerjaan Responden	64
Gambar IV. 11 Persentase pengguna moda transportasi yang terintegrasi dengan Jaklingko	64
Gambar IV. 12 Persentase responden dalam menggunakan transportasi publik dalam seminggu.....	64
Gambar IV. 14 Diagram hasil Uji T Parsial	64
Gambar IV. 15 Gambar diagonal uji normalitas.....	64
Gambar IV. 16 Uji Heteroskedastisitas Scatterplots	66
Gambar IV. 17 Persentase kepuasan Indikator Performance	66
Gambar IV. 18 Persentase kepuasan Indikator Information	66
Gambar IV. 19 Persentase Kepuasan Indikator Economic	66
Gambar IV. 20 Persentase Kepuasan Indikator Control.....	66
Gambar IV. 21 Persentase Kepuasan Indikator Efficiency.....	66
Gambar IV. 22 Persentase Kepuasan Indikator Service.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Daftar koridor Transjakarta dan jumlah penumpang	17
Tabel III. 1 Skoring Kuesioner	33
Tabel III. 2 Nilai R pada Uji Reliabilitas.....	40
Tabel III. 3 Nilai Interval Analisis Skala Likert (Syofian et al., 2015).....	44
Tabel IV. 1 Tabel Correlation Performance	54
Tabel IV. 7 Correlation Kepuasan (Y).....	53
Tabel IV. 8 Nilai Reliabilitas.....	56
Tabel IV. 9 Nilai Reliabilitas Indikator Kepuasan (Y)	57
Tabel IV. 10 Tabel hasil Uji T berdasarkan nilai hitung dan tabel	64
Tabel IV. 11 Tabel Hasil Uji F.....	64
Tabel IV. 12 Tabel Multikolinearitas.....	66
Tabel IV. 13 Tabel nilai Durbin Watson.....	66
Tabel IV. 14 Interpretasi Data Indikator Performance	66
Tabel IV. 15 Interpretasi Data Indikator Information	66
Tabel IV. 16 Interpretasi Data Indikator Economic.....	66
Tabel IV. 17 Interpretasi Data Indikator Control	66
Tabel IV. 18 Interpretasi Data Indikator Efficiency.....	66
Tabel IV. 19 Interpretasi Data Indikator Service	66
Tabel IV. 20 Tabel Interpretasi Data Indikator Kepuasan	66
Tabel IV. 21 Tabel Interpretasi Data Keseluruhan Indikator.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Kuesioner	91
Lampiran 2 Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi	95
Lampiran 3 Jadwal Penelitian.....	98
Lampiran 4 Hasil Analisis Regresi Linier	106
Lampiran 5 Hasil Kuesioner Responden	109
Lampiran 6 Data Hasil Wawancara	116
Lampiran 7 Dokumentasi Kegiatan	118

INTISARI

Penciptaan sistem pembayaran transportasi terintegrasi berupa aplikasi Jaklingko menjadi salah satu solusinya. Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi penggunaan, mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Jaklingko dan pengaruh antara tingkat kepuasan dengan kinerja aplikasi Jaklingko. Objek yang diteliti adalah pengguna aplikasi Jaklingko yang berada di halte Transjakarta rute Blok M hingga Kota. Jumlah sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dan didapatkan sebanyak 100 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner dengan *framework pieces*. Analisis yang dilakukan adalah analisis karakteristik responden, analisis deskriptif kuantitatif, analisis skala likert dan analisis regresi linier berganda. Adapun uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa 6 (enam) variabel memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil dari uji validitas dan reliabilitas kuesioner adalah valid dan reliabel sehingga kuesioner dapat digunakan dalam survei. Nilai indeks dari masing-masing indikator mempunyai nilai yang berbeda-beda, namun jika diakumulasikan keseluruhannya mendapat nilai indeks kepuasan sebesar 61,3% dimana nilai tersebut termasuk kategori puas.

Kata Kunci : Jaklingko, Kepuasan Pelanggan, Transportasi, Integrasi

ABSTRACT

The creation of an integrated transportation payment system in the form of the Jaklingko application is one solution. This research is intended to obtain usage information, measure the level of satisfaction of Jaklingko application users and the influence between the level of satisfaction and the performance of the Jaklingko application. The objects studied were Jaklingko application users at Transjakarta bus stops on the Blok M to Kota route. The number of samples was determined using purposive sampling technique and obtained as many as 100 respondents. The methods used in this research are observation, interviews and distributing questionnaires with framework pieces. The analysis carried out is the analysis of respondent characteristics, quantitative descriptive analysis, Likert scale analysis and multiple linear regression analysis. The multiple linear regression test shows that 6 (six) variables have a significant influence on user satisfaction. The results of the validity and reliability tests of the questionnaire are valid and reliable so that the questionnaire can be used in the survey. The index value of each indicator has a different value, but if accumulated the whole gets a satisfaction index value of 61.3% where the value is included in the satisfied category.

Keywords: Jaklingko, Customer Satisfaction, Transportation, Integratio