

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
STANDAR PELAYANAN MINIMUM
BUS TRANSJAKARTA KORIDOR 2 RUTE TRAYEK
PULOGADUNG - HARMONI**

SKRIPSI



Oleh :

THESA HAFID PRATAMA

Notar : 12.II.0044

**POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
PRODI D IV TEKNIK KESELAMATAN OTOMOTIF
TEGAL
2016**

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
STANDAR PELAYANAN MINIMUM
BUS TRANSJAKARTA KORIDOR 2 RUTE TRAYEK
PULOGADUNG - HARMONI

Oleh :

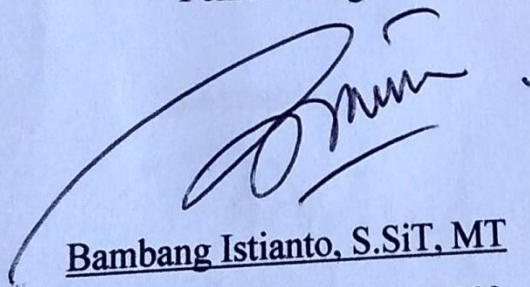
THESA HAFID PRATAMA

12.II.0044

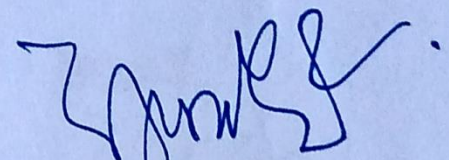
Telah disetujui :

Pada tanggal

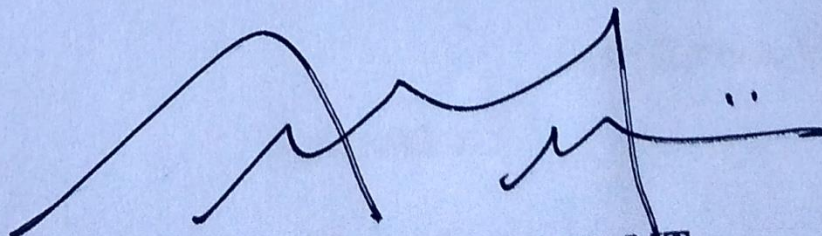
Pembimbing I


Bambang Istianto, S.SiT, MT
NIP. 1973070119966021002

Pembimbing II


Suyitno, M.Pd

Mengetahui,
Ketua Program Studi D IV TEKNO


Anton Budiharjo, S.SiT, MT
Penata Muda Tk I (III/b)
NIP. 19830504 200812 1 002

**ANALISIS KPUASAN MASYARAKAT TERHADAP STANDAR
PELAYANAN MINIMUM BUS TRANSJAKARTA
KORIDOR 2 RUTE TRAYEK PULOGADUNG - HARMONI**

Oleh :

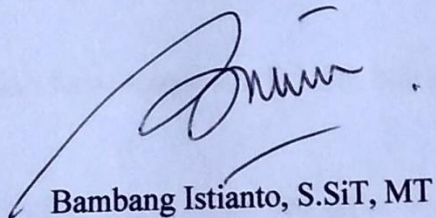
THESA HAFID PRATAMA

12.II.0044

Telah dipertahankan di depan majelis sidang :

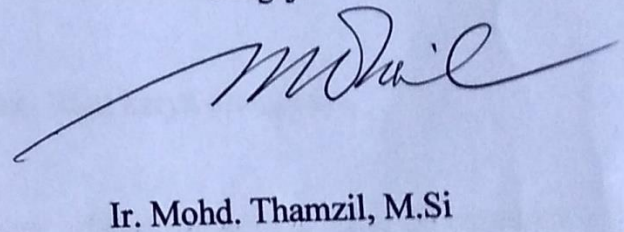
Tanggal

Pembimbing I



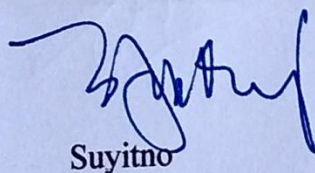
Bambang Istianto, S.SiT, MT

Penguji I



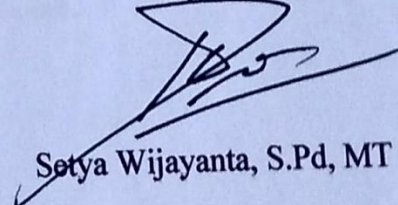
Ir. Mohd. Thamzil, M.Si

Pembimbing II



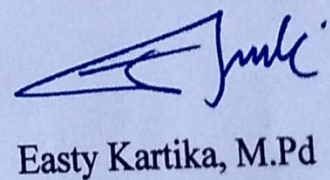
Suyitno

Penguji II



Setya Wijayanta, S.Pd, MT

Penguji III

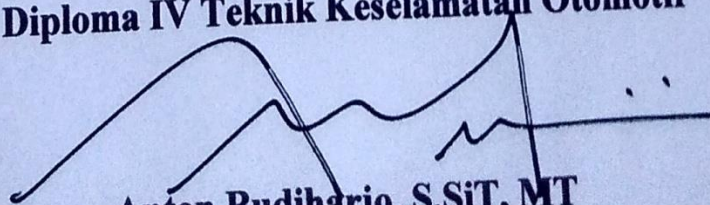


Easty Kartika, M.Pd

Mengetahui :

Kaprodi

Diploma IV Teknik Keselamatan Otomotif



Anton Budiharjo, S.SiT, MT

Penata Muda Tk I (III/b)

NIP. 19830504 200812 1 002

PERNYATAAN

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Thesa Hafid Pratama

Notar : 12.II.0044

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi saya yang berjudul

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP STANDAR
PELAYANAN MINIMUM BUS TRANSJAKARTA
KORIDOR 2 RUTE TRAYEK PULOGADUNG - HARMONI**

adalah hasil karya sendiri dan bukan jiplakan hasil karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi saya merupakan hasil jiplakan maka saya bersedia untuk menanggalkan gelar sarjana yang saya peroleh.

Tegal, 10 Agustus 2016


Thesa Hafid Pratama

Persembahan

Dipersembahkan kepada kedua orang tua tercinta Bapak Hikmat Rohmana & Ibu Sri Hindarsih, dan semua saudariku serta seluruh kerabat, dan rekan-rekan ku yang telah memberikan bimbingan, do'a serta motivasi untukku.

Motto

Ilmu itu diperoleh dari lidah yang gemar bertanya serta dari akal yang suka berpikir
(Abdullah bin Abbas).

Sesuatu akan menjadi kebanggaan, jika sesuatu itu dikerjakan, dan bukan hanya dipikirkan. Sebuah cita – cita akan menjadi kesuksesan, jika kita awali dengan bekerja untuk mencapainya bukan hanya menjadi impian.

ABSTRAK

Berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat, dari segi pelayanan pada transportasi sehingga dapat menarik masyarakat menggunakan angkutan umum dan dapat mengurangi kemacetan yang terjadi akibat masyarakat menggunakan kendaraan pribadi. Sistem Bus Rapid Transit (BRT) TransJakarta menjadi salah satu solusi jangka dekat paling efektif dari moda transportasi lain. Seperti *Mass Rapid Transit* (MRT) dan *Light Rail Transit* (LRT) karena MRT dan LRT memerlukan waktu lama dalam pengerjaan dengan biaya tidak sedikit

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum bus Transjakarta dari sudut pandang Masyarakat. Metode pengumpulan data dengan observasi dan kuesioner dengan membandingkan kinerja bus Transjakarta dengan Kepentingan Masyarakat. Metode analisa data menggunakan *Importance Performance Analysis* untuk menjawab Hipotesis ke 1 dan Diagram Kartesius untuk menjawab Hipotesis ke 2.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna bus Transjakarta belum puas terhadap Standar Pelayanan Minimum pada bus Transjakarta dan terdapat 4 item variabel Standar Pelayanan Minimum yang harus dilakukan perbaikan atau pembenahan yaitu Identitas Kendaraan dengan nilai rata – rata x sebesar 3,81 dan y sebesar 4,06, Pembatas kapasitas daya angkut penumpang dengan nilai rata – rata x sebesar 3,79 dan y sebesar 4,08, Tersedianya Stiker Panduan dan Larangan di Dalam Bus dengan nilai rata – rata x sebesar 3,68 dan y sebesar 4,03 dan Jarak Halte dengan Bus saat penumpang naik atau turun dari bus dengan nilai rata – rata x sebesar 3,82 dan y sebesar 4,08.

Kata kunci : *bus rapid transit*, pelayanan, standar pelayanan minimum,

ABSTRACT

Oriented to the needs and satisfaction of society, in terms of services on transport so as to attract the public to use public transport and to reduce congestion caused by people using private vehicles. Bus Rapid Transit (BRT) Busway become one of the most effective near-term solution than other modes of transportation. Such as the Mass Rapid Transit (MRT) and Light Rail Transit (LRT) for the MRT and LRT takes a long time in the works at a cost not a little

This study aims to investigate the implementation of the Minimum Service Standards Transjakarta bus from the viewpoint of society. Data were collected by observation and questionnaires to compare the performance of Transjakarta bus with common interests. Data analysis method using Importance Performance Analysis for the answer to the first hypothesis and the Cartesian diagram to answer to the second hypothesis.

The results of this study showed that people who use Transjakarta bus has not satisfied the minimum service standards on Transjakarta bus and there are 4 items variable minimum service standards to do repairs or improvements that Identity Vehicles with a average value 3.81 x and y equal to 4,06, Delimiter passenger haulage capacity with average value of 3.79 x and y at 4.08, Stickers Availability of Free and Don'ts on in Bus with average value x of 3.68 and y of 4.03 and Distance Bus stops when passengers board or get off the bus with the average value 3,82 x and y at 4.08.

Keywords: bus rapid transit, services, minimum service standards,

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 Kepuasan Masyarakat Terhadap Standar Pelayanan Minimum Bus Transjakarta Koridor 2 Rute Trayek Pulogadung - Harmoni” 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 Yudi Karyanto, ATD, M.Sc selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal ;
2. Bapak Anton Budiharjo, S.SiT, M.T selaku Ketua Jurusan D.IV Teknik Keselamatan Otomotif ;
3. Bapak Bambang Istyanto sebagai Dosen Pembimbing 1 dan bapak Suyitno sebagai dosen pembimbing 2.
4. PT. Transportasi Jakarta
5. Orang tua dan saudara yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat kepada penulis;
6. Rekan-rekan Taruna/I Teknik Keselamatan Otomotif Angkatan II;
7. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini.

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

Tegal, 8 Agustus 2016


Thesa Nafid Pratama

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iv
Halaman Persembahan	v
Abstrak	vi
<i>Abstract</i>	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar isi	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
Bab I Pendahuluan	
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 Sistematika Penulisan	4
Bab II Tinjauan Pustaka	
II.1 Transportasi	5
II.1.1 Perusahaan Bus	5
II.1.2 Angkutan Umum	5
II.2 <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT)	6
II.2.1 Pengertian <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT)	6
II.2.2 Jenis Bus	7
II.3 Standar Pelayanan Minimum (SPM)	9
II.4 Pelayanan	10
II.5 Perilaku Konsumen	11
II.6 Konsep Kepuasan Pelanggan	12
II.6.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
II.6.2 Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan	

Pelanggan.....	13
II.7 Kualitas Pelayanan	15
II.8 Evaluasi Kualitas Pelayanan Jasa	19
II.9 Hipotesis	20
Bab III Metode Penelitian	
III.1 Lokasi Penelitian	21
III.2 Metode Penelitian	21
III.3 Metode Pengumpulan Data	21
III.4 Populasi dan Sampel.....	22
III.4.1 Populasi	22
III.4.2 Sampel	23
III.5 Penyusunan Kuesioner	24
III.6 Metode Analisa	26
III.7 Teknik Pengujian Instrumen Penelitian	27
III.7.1 Uji Validitas	27
III.7.2 Uji Reliabilitas	33
III.7.3 Uji Hipotesis	34
III.8 Bagan Alir	39
Bab IV Hasil dan Pembahasan	
IV.1 Gambaran Umum	40
IV.2 Deskripsi Data	40
IV.2.1 Aspek Keselamatan	40
IV.2.2 Aspek Keamanan	50
IV.2.3 Aspek Kenyamanan	53
IV.2.4 Aspek Kesetaraan	59
IV.3 Uji Dengan <i>Impotance Performance Analysis</i>	62
IV.4 Pengujian Instrumen Dengan Diagram Kartesius	63
IV.5 Pengelompokan Kuadran	64
IV.5.1 Kuadran Prioritas Utama	65
IV.5.2 Kuadran Pertahankan Prestasi	66
IV.5.3 Kuadran Berlebihan	68
IV.5.4 Kuadran Prioritas Rendah	69

IV.6 Rekomendasi Hasil Penelitian	69
IV.6.1 Identitas Kendaraan	71
IV.6.2 Pembatas Kapasitas Daya Angkut Penumpang	74
IV.6.3 Tersedianya Stiker Panduan dan Larangan di Dalam Bus	75
IV.6.3 Jarak Halte dengan Bus	78
Bab V Kesimpulan dan Saran	
V.1 Kesimpulan	80
V.2 Saran	81
Daftar Pustaka	
Lampiran	

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Bus <i>Articulated</i>	7
Gambar II.2 Bus <i>Medium</i>	8
Gambar II.3 Bus Tampak Depan	13
Gambar II.4 Tingkat Kepuasan Pelanggan	14
Gambar II.5 Penilaian Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan	16
Gambar III.1 Diagram Kartesius	35
Gambar III.2 Bagan Alir	39
Gambar IV.1 Histogram Palu Pemecah Kaca	42
Gambar IV.2 Histogram Lokasi Palu Pemecah Kaca	43
Gambar IV.3 Histogram APAR	44
Gambar IV.4 Histogram Lokasi APAR	45
Gambar IV.5 Histogram Informasi Penmggunaan APAR	46
Gambar IV.6 Histogram Tombol Pintu Darurat	47
Gambar IV.7 Histogram Fasilitas Kesehatan (Kotak P3K)	48
Gambar IV.8 Histogram Sistem InformasI Tanggap Darurat	49
Gambar IV.9 Histogram Identitas Kendaraan	50
Gambar IV.10 Histogram Kaca Film Pelapis Kaca Bus	51
Gambar IV.11 Histogram Pembatas Kapasitas Daya Angkut	52
Gambar IV.12 Histogram Suhu Dalam Ruangan Bus	53
Gambar IV.13 Histogram Kenyamanan Dalam Bus	54
Gambar IV.14 Histogram Stiker Panduan dan Larangan	55
Gambar IV.15 Histogram Jarak dan Halte	56
Gambar IV.16 Histogram Tersedianya Kursi Khusus Pengguna Kursi Roda ...	57
Gambar IV.17 Histogram Kemiringan Lantai Bus	58
Gambar IV.18 Uji Diagram Kartesius	63
Gambar IV.19 Palu Pemecah Kaca	67
Gambar IV.20 APAR (Alat Pemadam Api Ringan)	68
Gambar IV.21 Kotak P3K	60
Gambar IV.22 Identitas Kendaraan	72

Gambar IV.23 Nomor Kendaraan Dari Belakang	72
Gambar IV.24 Nomor Kendaraan Dari Depan	73
Gambar IV.25 Desain Nomor Kendaraan	73
Gambar IV.26 Lokasi Pemasangan No Kendaraan	74
Gambar IV.27 Suasana di dalam Bus Transjakarta	74
Gambar IV.28 Stiker Larangan dan Panduan di Dalam Bus	76
Gambar IV.29 <i>Voice and Announcer</i>	77
Gambar IV.30 Stiker Larangan	77
Gambar IV.31 Celah Halte dengan Bus	78
Gambar IV.32 Jarak Antara Halte dengan Bus	79
Gambar IV.33 Saklar Pemutus Arus dan Saat Portal Tertutup	79
Gambar IV.34 Saat Portal Aktif	80
Gambar IV.35 Tampak Bawah	80

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Instrumen pertanyaan kuesioner	24
Tabel III.2 Skala Likert	27
Tabel III.3 Hasil Uji Validitas Kinerja Bus Transjakarta	28
Tabel III.4 Hasil Uji Validitas Kepentingan Masyarakat	30
Tabel III.5 Hasil Uji Validitas	32
Tabel III.6 Hasil Uji Reabilitas Kinerja Bus Transjakarta	37
Tabel III.7 Hasil Uji Reabilitas Kepentingan Masyarakat	37
Tabel IV.1 Variabel Aspek Keselamatan	41
Tabel IV.2 Data Responden Kepentingan Aspek Keselamatan	41
Tabel IV.3 Data Responden Kinerja Aspek Keselamatan	42
Tabel IV.4 Variabel Aspek Keamanan	50
Tabel IV.5 Data Responden Kepentingan Aspek Keamanan	48
Tabel IV.6 Data Responden Kinerja Aspek Keamanan	51
Tabel IV.7 Variabel Aspek Keselamatan	53
Tabel IV.8 Data Responden Kepentingan Aspek Kenyamanan	53
Tabel IV.9 Data Responden Kinerja Aspek Kenyamanan	54
Tabel IV.10 Variabel Aspek Kesetaraan	59
Tabel IV.11 Data Responden Kepentingan Aspek Kesetaraan	59
Tabel IV.12 Data Responden Kinerja Aspek Kesetaraan	60
Tabel IV.13 Perhitungan Rata – rata Untuk Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	62
Tabel IV.14 Perhitungan Diagram Kartesius	64
Tabel IV.15 Kuadran Prioritas Utama	65
Tabel IV.16 Kuadran Pertahankan Prestasi	66
Tabel IV.17 Kuadran Berlebihan	69
Tabel IV.18 Kuadran Prioritas Rendah	70

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Form Kuesioner Sebelum Uji Validasi dan Resabilitas
- Lampiran 2 Form Kuesioner Setelah Uji Validasi dan Resabilitas
- Lampiran 3 Input Data Hasil Kuesioner Kepentingan Masyarakat
- Lampiran 4 Input Data Hasil Kuesioner Kinerja Bus Transjakarta
- Lampiran 5 Data Sheet Kuesioner Kepentingan Masyarakat
- Lampiran 6 Data Sheet Kuesioner Kinerja Bus Transjakarta
- Lampiran 7 Peta Rute Koridor 2