

**SKRIPSI**  
**PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN DAN KEPENTINGAN**  
**PELAYANAN PADA CV.PO. SAMPAGUL**

Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh gelar Sarjana  
Terapan Transportasi



Disusun Oleh :

Desi Shalini Novalia Br.Simangunsong

18.01.0542

**SARJANA TERAPAN REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI**  
**JALAN**

**POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN**

**TEGAL**

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN DAN KEPENTINGAN**  
**PELAYANAN PADA CV.PO.SAMPAGUL**  
*(ASSESSMENT OF SATISFACTION LEVEL AND SERVICE IMPORTANCE*  
*ON CV.PO.SAMPAGUL)*

Disusun oleh :

**DESI SHALINI NOVALIA BR.SIMANGUNSONG**

**18.01.0542**

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I



**REZA YOGA ANINDITA, S.Si.,M.Si**

Tanggal

**NIP .198511282019021001**

Pembimbing II



**HANENDYO PUTRO, ATD.,MT**

Tanggal

**NIP.197005191993011001**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN DAN KEPENTINGAN**  
**PELAYANAN PADA CV.PO.SAMPAGUL**

*(ASSESSMENT OF SATISFACTION LEVEL AND SERVICE IMPORTANCE  
ON CV.PO.SAMPAGUL)*

Disusun oleh :

**DESI SHALINI NOVALIA BR.SIMANGUNSONG**

**18.01.0542**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal .....

Ketua Sidang

**REZA YOGA ANINDITA, S.Si.,M.Si**

**NIP .198511282019021001**

Penguji 1

Tanda tangan



Tanda tangan

**NUGROHO SUADI, ATD, MT**

**NIP.19571130198001100**

Penguji 2



Tanda tangan

**SITI SHOFIAH, S.Si., M.Sc**

**NIP. 198909192019022001**



Mengetahui,

Ketua Program Studi

Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



**HANENDYO PUTRO, ATD., M.T.**

**NIP. 19700519 199301 1 001**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Desi Shalini Novalia Br.Simangunsong

Notar : 18.01.0542

Program Studi : Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan laporan Tugas Akhir yang berjudul "**Penilaian Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan pada CV.PO.Sampagul**" hasil karya sendiri tidak terdapat 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 maupun lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam laporan ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila laporan Tugas Akhir ini dikemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain , maka penulis bersedia menerima sanksi akademik atau sanksi hokum yang berlaku.

Tegal, Agustus 2022

Yang menyatakan,



Desi Shalini Novalia Br.Simangunsong

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Terimakasih atas semua dukungan dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Persembahan ini saya persembahkan kepada :

- ❖ Pertama-tama saya berterima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat yang sangat luar biasa didalam kehidupan saya , segala ucapan syukur atas kasih karunianya yang dapat saya rasakan sampai hari ini sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar.
- ❖ Terimakasih banyak untuk kedua orang tua saya tercinta yang sangat luar biasa berjuang untuk Pendidikan saya yaitu bapak MARUSAHA SIMANGUNSONG dan ibu LENI AGUSTINA BR.SIANTURI ,yang selalu memberikan kasih sayang dengan tulus dan yang selalu mendoakan Desi selalu memberikan dukungan, Terimakasih atas doa yang diberikan sehingga sampai saat ini saya dapat menjalankan Pendidikan di tanah rantau dengan lancar .
- ❖ Kepada saudara kandung ku saya ucapkan terimakasih atas dukungan dan doa kalian sehingga saya boleh semangat dalam mengerjakan tugas -tugas saya .
- ❖ Diri saya sendiri Desi Shalini Novalia yang sudah berjuang dan bertahan
- ❖ Rekan-rekan Angkatan XXIX dan teman -teman kelas MKTJ -C dan keluarga seperantauan SUMURMANTAN

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa , karena atas berkat dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **"PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN DAN KEPENTINGAN PELAYANAN PADA CV.PO.SAMPAGUL"** sesuai dengan waktu yang ditentukan sehingga dapat terselesaikannya penulisan tugas akhir ini.

Pada kesempatan yang berbahagia ini, tidak lupa juga penulis menyampaikan ucapan banyak terimakasih atas bimbingan , arahan dan kerjasamanya kepada yang terhormat :

1. Ibu Dr.Siti Maimunah, S.SI., M.SE., M.A., selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal;
2. Bapak Reza Yoga Anindita, S.Si.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I
3. Bapak Hanendyo Putro, ATD., M.T., selaku ketua Program Studi Diploma IV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan dan selaku Dosen Pembimbing II
4. Seluruh Keluarga tercinta terutama kedua Orang Tua saya yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada saya
5. Rekan-rekan Taruna/I Angkatan XXIX dan adik -adik tingkat I,II dan III Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan
6. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir ini

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan dari proposal ini,baik dari Teknik penyajiannya dan materinya.Oleh karna itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk menyempurnakan tugas akhir ini. Semoga tugas ini berguna dan bermanfaat bagi semua pihak.

Tegal, Agustus 2022

Yang menyatakan,



Desi Shalini Novalia Br.Simangunson

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</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>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	4
I.3 Batasan Masalah.....	4
I.4 Tujuan Penelitian .....	5
I.5 Manfaat Penelitian .....	5
I.6 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
II.1 Angkutan Umum.....	7
II.2 Pelayanan.....	8
II.3 Metode <i>Importance Perfomance Analysis</i> .....	11
II.4 Kualitas Pelayanan .....	14
II.5 Kenyamanan Penumpang.....	15
II.6 Kepuasan Pelanggan.....	16
II.7 Kesehatan Penumpang.....	17
II.8 <i>Fuzzy Quality</i> .....	17
II.9 Penelitian Relevan.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
III.1 Lokasi Penelitian .....	22
III.2 Bagan Alir Penelitian .....	23
III.3 Jenis Penelitian .....	26
III.4 Metode Pengumpulan Data .....	26

III.5	Teknik Analisis Data .....	29
III.6	Variabel Penelitian .....	34
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
IV.1	Kondisi Eksisting .....	36
IV.1.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	36
IV.1.2	Jumlah dan kondisi armada .....	36
IV.1.3	Struktur Organisasi CV.PO.Sampagul Cabang Pekanbaru .....	37
IV.2	Rekapitulasi karakteristik Pelaku Perjalanan .....	38
IV.2.1	Karakteristik Sosial Responden.....	38
IV.2.2	Rekapitulasi Jawaban responden .....	45
IV.3	Penilaian Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Bus Sampagul Dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	47
IV.3.1	Rata-rata penilaian Kepuasan dan Kepentingan .....	49
IV.3.2	Analisis Tingkat Kesesuaian .....	52
IV.3.3	Diagram Kartesius.....	54
IV.4	Perhitungan <i>Fuzzyfikasi</i> dan <i>Defuzzifikasi</i> .....	57
IV.4.1	Hasil Rekapitulasi Skor Kepuasan dan Kepentingan .....	57
IV.4.2	Penentuan <i>Fuzzy set</i> .....	59
IV.4.3	<i>Fuzzyfikasi</i> .....	59
IV.4.4	<i>Defuzzifikasi</i> .....	61
IV.4.5	Nilai Gap Per Variabel Pernyataan dan antar dimensi.....	63
IV.4.6	Hasil perhitungan nilai gap berdasarkan lima dimensi servqual ....	64
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>65</b>
V.1	Kesimpulan.....	65
V.2	Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>73</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Penelitian relevan .....	19
Tabel III. 1 Penentuan Jumlah Sampel Isaac dan Michael .....	28
Tabel III. 2 Kategori Uji Validitas.....	29
Tabel III. 3 Kategori Uji Reliabilitas .....	30
Tabel III. 4 Variabel Penelitian .....	34
Tabel IV. 1 Usia Responden .....	39
Tabel IV. 2 Jenis Kelamin Responden .....	40
Tabel IV. 3 Asal dan Tujuan Perjalanan .....	41
Tabel IV. 4 Pekerjaan Responden.....	42
Tabel IV. 5 Maksud Perjalanan.....	43
Tabel IV. 6 Alasan Menggunakan Bus Sampagul.....	44
Tabel IV. 7 Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan.....	45
Tabel IV. 8 Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan.....	46
Tabel IV. 9 Nilai Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Bus Sampagul Dengan Metode <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA).....	47
Tabel IV. 10 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel IV. 11 Rata-rata penilaian Kepuasan dan Kepentingan.....	50
Tabel IV. 12 Analisis Tingkat Kesesuaian .....	52
Tabel IV. 13 Rekapitulasi Skor Kepuasan.....	57
Tabel IV. 14 Rekapitulasi Skor Kepentingan.....	58
Tabel IV. 15 Fuzzyfikasi Excel Kepuasan.....	59
Tabel IV. 16 <i>Fuzzyfikasi</i> Excel Kepentingan.....	60
Tabel IV. 17 Hasil Perhitungan <i>Defuzzyfikasi</i> Excel Kepuasan.....	61
Tabel IV. 18 Hasil Perhitungan <i>Defuzzyfikasi</i> Kepentingan.....	62
Tabel IV. 19 Hasil Gap Variabel pernyataan .....	63
Tabel IV. 20 Hasil Gap Lima Dimensi Servqual .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Tingkat Kecelakaan PO ALS (Antar Lintas Sumatera) .....	2
Gambar II. 1 Diagram Kartesius.....	13
Gambar III. 1 Lokasi CV PO. Sampagul .....	22
Gambar III. 2 Bagan Alir Penelitian .....	23
Gambar IV. 1 kondisi Armada .....	36
Gambar IV. 2 Bagan Struktur Orgaisasi .....	38
Gambar IV. 3 Persentase Usia Responden .....	39
Gambar IV. 4 Persentase Jenis Kelamin Responden .....	40
Gambar IV. 5 Asal dan Tujuan .....	41
Gambar IV. 6 Pekerjaan Responden.....	42
Gambar IV. 7 Maksud Perjalanan Responden.....	43
Gambar IV. 8 Alasan Menggunakan Bus Sampagul .....	44
Gambar IV. 9 Diagram Tingkat Kepuasan dan Kepentingan.....	46
Gambar IV. 10 Diagram Kartesius Tingkat Kesesuaian .....	54
Gambar IV. 11 Penentuan Nilai <i>Fuzzy Set</i> .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner .....	74
Lampiran 2 Uji Validalitas Kepuasan .....	81
Lampiran 3 Uji Reliability Kepuasan .....	86
Lampiran 4 Uji Validalitas Kepentingan .....	88
Lampiran 5 Uji Reliability Kepentingan .....	92
Lampiran 6 Data Responden .....	93
Lampiran 7 Rekapitulasi Hasil Analisis .....	96
Lampiran 8 Dokumentasi .....	101

## **ABSTRAK**

CV.PO. Sampagul merupakan salah satu bus AKAP tertua di Sumatra utara. PO. Sampagul memiliki cabang diberbagai daerah, salah satunya dikota Pekanbaru. PO. Sampagul cabang Pekanbaru beroperasi dengan trayek tujuan Pekanbaru-Padangsidempuan dengan keadaannya sudah berkarat, kotor,kursi rusak dan tidak memiliki *seat belt* .

Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk menentukan atribut apa sajakah yang perlu diperbaiki dari tingkat kepentingan dan kepuasan. Metode *Fuzzy-Servqual* untuk menganalisis nilai kesenjangan kepentingan dan kepuasan penumpang. Penilaian kepuasan dan kepentingan dilakukan menggunakan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) dan mempunyai 26 atribut, Kuadran I terdapat 4 pernyataan yang menjadi prioritas yang harus diperbaiki, Kuadran II terdapat 5 pernyataan yang harus dipertahankan, Kuadran III terdapat 7 pernyataan kinerja rendah. Kuadran IV terdapat 10 pernyataan kurang penting. Hasil pengolahan data, diperoleh bahwa nilai *fuzzy-servqual* per kriteria secara keseluruhan memiliki nilai negatif sehingga perlu melakukan perbaikan disemua kriteria, menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum sesuai dengan persepsi pelayanan yang mereka terima.

**Kata Kunci :** CV. PO. Sampagul, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan *Fuzzy-Servqual*.

## **ABSTRACT**

*CV.PO. Sampagul is one of the oldest AKAP buses in North Sumatra. PO. Sampagul has branches in various regions, one of which is in the city of Pekanbaru. PO. The Pekanbaru branch of Sampagul operates on the route to Pekanbaru-Padangsidempuan, with the condition being rusty and dirty. The seats are damaged and do not have seat belts.*

*The method used in this research is Importance Performance Analysis (IPA) to determine what attributes need to be improved from the level of importance and satisfaction. The Fuzzy-Servqual method to analyze the value of the gap between interest and passenger satisfaction The assessment of satisfaction and importance is carried out using IPA (Importance Performance Analysis) analysis and has 26 attributes. In Quadrant 1, there are 4 priority statements that must be improved. In Quadrant II, there are 5 statements that must be maintained. In Quadrant III, there are 7 low performance statements. Quadrant IV contains 10 statements that are less important. The results of data processing show that the fuzzy-servqual value per criterion as a whole has a negative value, so it is necessary to make improvements in all criteria, indicating that customer expectations are not in accordance with the perception of the service they receive.*

**Keywords:** *CV. PO. Sampagul, IPA (Importance Performance Analysis), and Fuzzy-Servqual.*