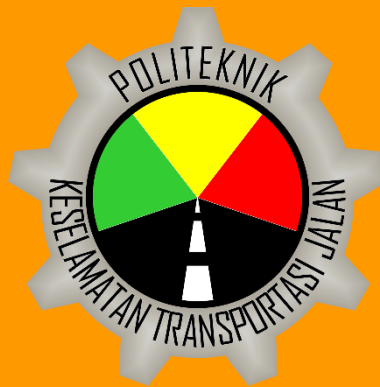


SKRIPSI
ANALISIS KEBUTUHAN ANGKUTAN KOTA TRAYEK 1
BOBOTSARI
(Studi Kasus : Daerah Industri Rambut di Jalan Ahmad
Yani)

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana Terapan pada Program
Studi Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Disusun oleh:

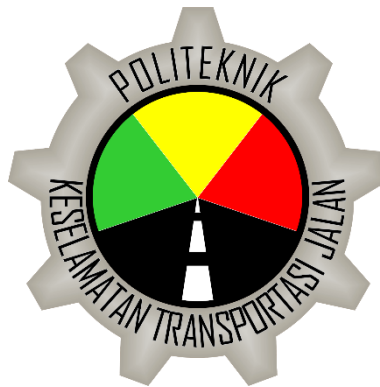
ALSHA DEWI PARLUKI

20011033

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2024

SKRIPSI
ANALISIS KEBUTUHAN ANGKUTAN KOTA TRAYEK 1
BOBOTSARI
(Studi Kasus : Daerah Industri Rambut di Jalan Ahmad
Yani)

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana Terapan pada Program
Studi Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Disusun oleh:

ALSHA DEWI PARLUKI

20011033

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2024

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS KEBUTUHAN ANGKUTAN KOTA TRAYEK 1 BOBOTSARI

(Studi Kasus : Daerah Industri Rambut di Jalan Ahmad Yani)

ANALYSIS OF CITY TRANSPORT NEEDS FOR ROUTE 1 BOBOTSARI

(Studi Case : Hair Industrial Area on Ahmad Yani Street)

Disusun oleh:

Alsha Dewi Parluki

20011033

Telah disetujui oleh:

Pembimbing 1



Reza Yoga Anindita, S.Si, M.Si
NIP. 19851128 201902 1 001

Tanggal, 18 Juni 2024

Pembimbing 2



Hanendyo Putro, A.TD., M.T.
NIP. 19700519 199301 1 001

Tanggal, 18 Juni 2024

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KEBUTUHAN ANGKUTAN KOTA TRAYEK 1 BOBOTSARI

(Studi Kasus : Daerah Industri Rambut di Jalan Ahmad Yani)

ANALYSIS OF CITY TRANSPORT NEEDS FOR ROUTE 1 BOBOTSARI

(Studi Case : Hair Industrial Area on Jalan Ahmad Yani)

Disusun oleh:

Alsha Dewi Parluki

20011033

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 20 Juni 2024

Ketua Penguji

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

Anggota Penguji 1

Suprpto Hadi, S.Pd., M.T.
NIP. 19911205 201902 1 002

Anggota Penguji 2

Reza Yoga Anindita, S.Si, M.Si
NIP. 19851128 201902 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan


Rizal Aprianto, S.T., M.T.
NIP. 19910415 201902 1 005

Tanda Tangan



Tanda Tangan



Tanda Tangan



HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alsha Dewi Parluki

Notar : 20011033

Program Studi : Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Analisis Kebutuhan Angkutan Kota Trayek 1 Bobotsari (Studi Kasus : Daerah Industri Rambut di Jalan Ahmad Yani)**" adalah hasil karya saya sendiri. Semua sumber yang saya gunakan dalam penelitian ini telah saya sebutkan dengan jelas dan rinci dalam daftar Pustaka dan diidentifikasi dengan tepat dalam teks skripsi ini.

Saya menyatakan bahwa skripsi ini belum pernah diajukan sebagai karya yang sama untuk memperoleh gelar sarjana terapan transportasi dalam institusi manapun. Apabila terbukti bahwa skripsi ini merupakan hasil karya pihak lain, saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.

Saya juga menyatakan bahwa semua data, hasil penelitian, dan temuan yang termuat dalam skripsi ini adalah hasil karya dan kontribusi saya sendiri, kecuali jika diindikasikan sebaliknya dengan jelas. Saya tidak menggunakan pekerjaan atau kontribusi pihak lain tanpa persetujuan dan atribusi yang sesuai.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Tegal, 18 Juni 2024

Yang Menyatakan,


A4ALX216331213
METERAI TEMPEL

Alsha Dewi Parluki

HALAMAN PERSEMBAHAN



Puji Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam proses menyelesaikan tugas akhir saya. Segala syukur saya ucapkan kepadaMu Ya Allah, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling saya. Yang selalu memberi semangat dan doa. Semoga skripsi ini bisa menjadi sarana ibadah penulis agar tetap selalu ingat kepada-Nya dan semakin bertakwa kepada-Nya. Untuk karya sederhana ini, Penulis persembahkan kepada:

Bapak Ibu tercinta sebagai guru terbaik dalam hidup, yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, mengasihi, dan senantiasa membantu penulis dengan doa-doa yang tulus. Keduanyalah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga penulis bisa sampai di tahap ini. Panjang umur Bapak Ibu Tersayang. Semoga Alsha bisa jadi kebanggan ibu bapak selalu.

keluarga besar, saudara, teman-teman yang selalu *support* penulis dalam hal apapun termasuk menyelesaikan di tahap ini. Mas Alal, Mba Indah, Rais, Ola dan Mba Teguh Triana yang selalu memberikan dukungan terbaik kepada penulis. Sehat dan Bahagia selalu ya kalian.

Usman Firmansyah yang selalu sabar membimbing, mengarahkan, membantu segala hal yang penulis butuhkan, selalu mendukung penulis dalam suka maupun duka, semoga segala hal baik selalu tercurah untukmu.

Bapak Reza Anindita dan Bapak Hanendyo Putro selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman yang sangat berarti, dan kesabaran tiada tara selama membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga bapak selalu diberi Kesehatan, kesuksesan dan tak lupa diberikan selalu perlindungan oleh Allah SWT.

Bapak Rukman, Bapak Suprpto Hadi, dan Ibu Nurul Fitriani yang selalu memberikan masukan, dukungan serta motivasi yang hebat untuk Penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Teman-teman perjuangan penghuni kamar M1 yaitu Tita Ayu, Pambayun, dan Juanita, yang selalu membuat semangat disetiap harinya, selalu mengisi hari-hari dengan suka maupun duka, tapi lebih banyak sukanya, selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis untuk tetap bisa berjuang sampai titik ini.

Kak Yovina Fedriantoro selaku kakak asuh, Melanie Wulandari dan Dewi Yulia Ningsih selaku adik asuh, kakak Banyumasan, Ciwi-ciwi RSTJ B (JKT 12), Teman-teman Angkatan 31, Teman-teman RSTJ B, Teman seperjuangan Purbalinggaan yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan doa sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Semua pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan luar biasa, apresiasi, pengorbanan, hingga doa yang tiada hentinya untuk Penulis.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, nikmat, serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Penulis ingin mengucapkan apresiasi yang mendalam atas dukungan dan bimbingan yang tak ternilai selama proses penyusunan skripsi dengan judul "**Analisis Kebutuhan Angkutan Kota Trayek 1 Bobotsari (Studi Kasus : Daerah Industri Rambut di Jalan Ahmad Yani)**". Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Firga Ariani, S.E., M.M.Tr, selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
2. Bapak Rizal Aprianto, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Rekayasa Sistem Transportasi Jalan.
3. Bapak Reza Yoga Anindita, S.Si, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I penyusunan tugas akhir.
4. Bapak Hanendyo Putro, A.TD., M.T., selaku Dosen Pembimbing II penyusunan tugas akhir.
5. Orang Tua, sahabat, keluarga yang telah membesarkan serta mendidik saya dengan penuh kasih sayang sampai saat ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Rekayasa Sistem Transportasi Jalan di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan atas ilmu yang telah diberikan dan diajarkan.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini.

Penulis berharap dalam penyusunan skripsi ini terdapat saran dan masukan yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini di masa mendatang.

Tegal, 18 Juni 2024

Yang menyatakan,



Alsha Dewi Parluki

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusah Masalah.....	3
I.3. Batasan Masalah.....	3
I.4. Tujuan Penelitian	4
I.5. Manfaat Penelitian	4
I.6. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1. Transportasi.....	6
II.2. Angkutan Umum.....	6
II.3. Angkutan Kota	7
II.4. Survei Angkutan	7
II.4.1. Survei Statis.....	7
II.4.2. Survei Dinamis	8
II.5. Parameter Kinerja Pelayanan Angkutan.....	8
II.6. Penentuan Jumlah Angkutan Umum	10

II.7. Pengukuran Tingkat kepuasan menggunakan metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	12
II.8. Penelitian Relevan	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
III.1. Lokasi Penelitian.....	17
III.2. Bagan Alir Penelitian	18
III.3. Metode Pengambilan Data.....	21
III.3.1. Pengambilan Data Primer	21
III.3.2. Pengambilan Data Sekunder	23
III.4. Populasi dan Sampel.....	23
III.4.1. Populasi.....	23
III.4.2. Sampel.....	23
III.5. Variabel Penelitian	24
III.5.1. Elemen dan variabel Penelitian PM No 29 Tahun 2015.....	24
III.5.2. Elemen dan Variabel Penelitian Kinerja Angkutan Kota terhadap kebutuhan angkutan.....	25
III.6. Teknik Pengujian Instrumen	26
III.6.1. Uji Validitas.....	26
III.6.2. Uji Reabilitas	27
III.7. Teknik Analisis Data.....	28
III.7.1. Analisis Kebutuhan Angkutan Kota Berdasarkan Penentuan Jumlah Armada.....	28
III.7.2. Analisis Penentuan Frekuensi Jumlah Angkutan Kota Trayek 1 Pada Jam Kepulangan Karyawan.....	29
III.7.3. Analisis Pelayanan Angkutan Kota Menggunakan Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
IV.1. Analisis Kinerja Operasional Angkutan Kota Trayek 1 Bobotsari.....	33

IV.1.1. Waktu Pelayanan	34
IV.1.2. Waktu Tempuh	34
IV.1.3. Waktu Perjalanan.....	36
IV.1.4. Kecepatan Perjalanan.....	38
IV.1.5. Faktor Muat (<i>load factor</i>)	40
IV.1.6. Waktu antara (<i>Headway</i>).....	43
IV.1.7. Waktu Tunggu.....	45
IV.1.8. Frekuensi kendaraan	46
IV.1.9. Evaluasi Kinerja Angkutan Kota Trayek 1 Bobotsari	47
IV.2. Analisis Kebutuhan Jumlah Angkutan Kota.....	48
IV.3. Penentuan Frekuensi Jumlah Angkutan Kota Trayek 1 Pada Jam Kepulangan Karyawan.....	50
IV.4. Analisis Kinerja Pelayanan Menggunakan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	56
IV.4.1. Analisis Data Karakteristik Responden	56
IV.4.2. Uji Validitas	57
IV.4.3. Uji Reliabilitas.....	60
IV.4.4. Pengolahan Data Metode <i>Customer Satisfaction Index</i>	61
IV.5. Rekomendasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Angkutan Kota Trayek 1 Bobotsari	65
IV.6. Pembahasan Penelitian.....	73
BAB V PENUTUP.....	76
V.1. Kesimpulan.....	76
V.2. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum.....	10
Tabel II. 2 Kapasitas Kendaraan	11
Tabel II. 3 Penelitian Relevan.....	13
Tabel III. 1 Skor Jawaban pada Tingkat Kepuasan	22
Tabel III. 2 Skor Jawaban pada Tingkat Kepentingan	22
Tabel III. 3 Jumlah Karyawan Industri Rambut	23
Tabel III. 4 Variabel Penilaian PM No 29 Tahun 2015	24
Tabel III. 5 Variabel Kinerja Angkutan Umum	26
Tabel III. 6 Jadwal Kepulangan Karyawan	30
Tabel III. 7 Kriteria Penilaian CSI.....	32
Tabel IV. 1 Waktu Tempuh Jam Sibuk Pagi	34
Tabel IV. 2 Waktu Tempuh Jam Sibuk Sore.....	35
Tabel IV. 3 Waktu Sirkulasi Angkutan	36
Tabel IV. 4 Kecepatan Angkutan dari T.Purbalingga-T.Bobotsari.....	38
Tabel IV. 5 Kecepatan Angkutan T.Bobotsari-T.Purbalingga	39
Tabel IV. 6 <i>Load factor</i> Angkutan Kota Trayek 1	40
Tabel IV. 7 <i>Headway</i> Angkutan Kota Trayek 1 Bobotsari	43
Tabel IV. 8 Perbandingan <i>Headway</i> di Jam Puncak Pagi dan Sore	44
Tabel IV. 9 Waktu Tunggu Penumpang Angkutan Kota Trayek 1	45
Tabel IV. 10 Frekuensi Kendaraan	46
Tabel IV. 11 Evaluasi Kinerja Angkutan Kota Trayek 1	47
Tabel IV. 12 Kebutuhan Angkutan Per Waktu Siklus	49
Tabel IV. 13 Kebutuhan Armada Pada Jam Kepulangan Karyawan	50
Tabel IV. 14 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia	56
Tabel IV. 15 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Asal Pabrik	56
Tabel IV. 16 Karakteristik Berdasarkan Tujuan Kepulangan	57
Tabel IV. 17 Hasil Uji Validitas	58
Tabel IV. 18 Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel IV. 19 Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS	61
Tabel IV. 20 Rekapitulasi Nilai WF.....	62
Tabel IV. 21 Rekapitulasi Nilai WS	63
Tabel IV. 22 Persentase Indikator Kepuasan	64

Tabel IV. 23 Evaluasi Pelayanan Angkutan Kota	66
Tabel IV. 24 Isi Kotak P3K	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV. 1	Rute Angkutan Kota Trayek 1 Bobotsari	33
Gambar IV. 2	Waktu Tempuh Rata-Rata Angkutan	35
Gambar IV. 3	Waktu Perjalanan Angkutan	38
Gambar IV. 4	Kecepatan Perjalanan Angkutan	39
Gambar IV. 5	<i>Load factor</i> Pagi Terminal Purbalingga-Terminal Bobotsari .	41
Gambar IV. 6	<i>Load factor</i> Sore Terminal Purbalingga-Terminal Bobotsari .	41
Gambar IV. 7	<i>Load factor</i> Pagi Terminal Bobotsari-Terminal Purbalingga .	42
Gambar IV. 8	<i>Load factor</i> Sore Terminal Bobotsari-Terminal Purbalingga .	43
Gambar IV. 9	Waktu Antara Angkutan Trayek 1	44
Gambar IV. 10	Perbandingan Waktu Tunggu Penumpang	46
Gambar IV. 11	Angkutan Kota Trayek 1 Bobotsari.....	49
Gambar IV. 12	Persentase Indikator Kepuasan	65
Gambar IV. 13	Kondisi Pencahayaan dalam Angkutan	67
Gambar IV. 14	APAR 3 kg	68
Gambar IV. 15	Lampu Senter	68
Gambar IV. 16	Pemasangan Pemecah Kaca	68
Gambar IV. 17	Stiker Petunjuk Penggunaan APAR & P3K.....	70
Gambar IV. 18	Display Pemasangan Stiker Petunjuk Penggunaan APAR..	70
Gambar IV. 19	Stiker Tanggap Darurat	71
Gambar IV. 20	Display Pemasangan Stiker Tanggap Darurat.....	71
Gambar IV. 21	Stiker Trayek dan Tarif Baru	72
Gambar IV. 22	Display Pemasangan Stiker Tarif	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Pelayanan Angkutan Kota	81
Lampiran 2 Survei Dinamis Jam Sibuk Pagi Rabu (05.00-06.00).....	84
Lampiran 3 Survei Dinamis Jam Sibuk Pagi Rabu (06.00-07.00).....	84
Lampiran 4 Survei Dinamis Jam Sibuk Pagi Rabu (07.00-08.00).....	84
Lampiran 5 Survei Dinamis Jam Sibuk Pagi Kamis (05.00-06.00).....	85
Lampiran 6 Survei Dinamis Jam Sibuk Pagi Kamis (06.00-07.00).....	85
Lampiran 7 Survei Dinamis Jam Sibuk Pagi Kamis (07.00-08.00).....	85
Lampiran 8 Survei Dinamis Jam Sibuk Pagi Jumat (05.00-06.00)	86
Lampiran 9 Survei Dinamis Jam Sibuk Pagi Jumat (06.00-07.00)	86
Lampiran 10 Survei Dinamis Jam Sibuk Pagi Jumat (07.00-08.00)	86
Lampiran 11 Survei Dinamis Jam Sibuk Sore Rabu (14.30-15.30)	87
Lampiran 12 Survei Dinamis Jam Sibuk Sore Rabu (15.30-16.30)	87
Lampiran 13 Survei Dinamis Jam Sibuk Sore Rabu (16.30-17.30)	87
Lampiran 14 Survei Dinamis Jam Sibuk Sore Rabu (17.30-18.30)	88
Lampiran 15 Survei Dinamis Jam Sibuk Sore Kamis (14.30-15.30)	88
Lampiran 16 Survei Dinamis Jam Sibuk Sore Kamis (15.30-16.30)	88
Lampiran 17 Survei Dinamis Jam Sibuk Sore Kamis (16.30-17.30)	89
Lampiran 18 Survei Dinamis Jam Sibuk Sore Kamis (17.30-18.30).....	89
Lampiran 19 Survei Dinamis Jam Sibuk Sore Jumat (14.30-15.30).....	89
Lampiran 20 Survei Dinamis Jam Sibuk Sore Jumat (15.30-16.30).....	90
Lampiran 21 Survei Dinamis Jam Sibuk Sore Jumat (16.30-17.30).....	90
Lampiran 22 Survei Dinamis Jam Sibuk Sore Jumat (17.30-18.30).....	90
Lampiran 23 Survei Statis Trayek 1	91
Lampiran 24 Hasil Nilai Kuisisioner Kepuasan (X)	92
Lampiran 25 Hasil Nilai Kuisisioner (Y)	94
Lampiran 27 Uji Validitas Kepuasan (x).....	96
Lampiran 28 Uji Validitas Kepentingan (Y).....	97
Lampiran 29 Jaringan Trayek Angkutan Kota Purbalingga	98
Lampiran 30 Kartu Uji Berkala Kendaraan Bermotor	100
Lampiran 31 Kartu Pengawasan Kendaraan.....	101
Lampiran 32 Bukti Asuransi Kecelakaan Penumpang	101
Lampiran 33 Surat Keputusan Izin Trayek Angkutan Orang Perkotaan ..	102

Lampiran 34	Dokumentasi Koordinasi Kepada Pihak Terkait	104
Lampiran 35	Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner Kepada Karyawan PT .	105
Lampiran 36	Dokumentasi Kegiatan Survey Angkutan	106
Lampiran 37	Permohonan Izin Penelitian Dinas Perhubungan.....	107
Lampiran 38	Permohonan Penelitian PT. Boyang Industrial	108
Lampiran 39	Permohonan Penelitian PT. Indokores Sahabat	109
Lampiran 40	Permohonan Penelitian PT. Yuro Mustika.....	110
Lampiran 41	Permohonan Penelitian Polres Purbalingga	111

INTISARI

Permasalahan angkutan kota di Kabupaten Purbalingga, khususnya Trayek 1 Bobotsari yang melayani daerah industri rambut di Jalan Ahmad Yani. Permasalahan utama yang diidentifikasi adalah kurang optimalnya kinerja operasional dan pelayanan angkutan kota, yang seringkali tidak mencukupi kebutuhan karyawan pada jam sibuk, terutama saat pulang kerja. Fokus penelitian ini berada di tiga perusahaan rambut besar : PT Indokores Sahabat, PT Boyang Industrial, dan PT Yuro Mustika. Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan frekuensi jumlah angkutan kota yang diperlukan untuk memenuhi permintaan karyawan serta untuk mengetahui tingkat pelayanannya. Pengambilan data menggunakan 3 metode, yaitu survei dinamis (dalam kendaraan), survei statis (ruas jalan) dan wawancara penumpang melalui kuisisioner. Penelitian dilakukan melalui observasi lapangan yang meliputi survei di jam sibuk pagi (keberangkatan karyawan) dan jam sibuk sore (kepulangan karyawan) serta penyebaran kuisisioner pelayanan angkutan kota dengan sampel 30 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja operasional angkutan kota berada pada kategori sedang-baik secara keseluruhan, namun nilai *load factor* pada jam sore (Terminal Purbalingga-Terminal Bobotsari) tergolong kurang dengan nilai 108,64%. Dari sisi pelayanan, nilai indeks kepuasan pengguna sebesar 74,74% menunjukkan tingkat kepuasan "puas" berdasarkan kriteria penilaian *Customer Satisfaction Index* (CSI). Rekomendasi yang diajukan meliputi peningkatan fasilitas di dalam angkutan, seperti kenyamanan dan keamanan, serta penjadwalan kepulangan karyawan di ketiga industri tersebut dengan menghitung kebutuhan angkutan Trayek 1 untuk meningkatkan mobilitas karyawan dan efisiensi operasional. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat mengoptimalkan penyediaan angkutan kota dan meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Kata Kunci : Angkutan Kota, Kinerja Operasional, CSI, Industri Rambut

ABSTRAK

The problem of city transportation in Purbalingga Regency, especially Trayek 1 Bobotsari which serves the hair industry area on Jalan Ahmad Yani. The main problem identified is the less-than-optimal operational performance and service of city transportation, which often does not meet the needs of employees during peak hours, especially when going home from work. The focus of this research was on three large hair companies: PT Indokores Sahabat, PT Boyang Industrial, and PT Yuro Mustika. The objective of this research is to determine the frequency of urban transportation needed to meet employee demand and to assess its service level. Data collection was carried out using three methods: dynamic surveys (inside vehicles), static surveys (on road segments), and passenger interviews through questionnaires. The research was conducted through field observations that included in the morning peak hour (employee departure) and afternoon peak hour (employee return) as well as the distribution of city transportation service questionnaires with a sample of 30 respondents. The results showed that the operational performance of city transportation was in the medium-good category overall, but the load factor value in the afternoon hours (Terminal Purbalingga-Terminal Bobotsari) was classified as less with a value of 108.64%. In terms of service, the user satisfaction index value of 74.74% indicates a "satisfied" level of satisfaction based on the Customer Satisfaction Index (CSI) assessment criteria. The proposed recommendations include improving facilities in transportation, such as comfort and safety, as well as scheduling the return of employees in the three industries by calculating the needs of Route 1 transportation to improve employee mobility and operational efficiency. Implementation of these recommendations is expected to optimize the provision of city transport and improve overall user satisfaction.

Keywords: City Transportation, Performance, CSI, Hair Industry