

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AKDP TRAYEK SOLO – SEMARANG MENGGUNAKAN METODE CSI

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



Disusun oleh:

SANDI BAGAS IRAWAN

21.01.3113

PROGRAM SARJANA TERAPAN

PROGRAM STUDI REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN

POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN

TEGAL

2025

SKRIPSI
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AKDP TRAYEK SOLO –
SEMARANG MENGGUNAKAN METODE CSI**

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



Disusun oleh:

SANDI BAGAS IRAWAN

21.01.3113

PROGRAM SARJANA TERAPAN
PROGRAM STUDI REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2025

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AKDP TRAYEK SOLO –SEMARANG MENGUNAKAN METODE CSI

**"ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF AKDP TRAYEK SOLO – SEMARANG
USING CSI METHOD"**

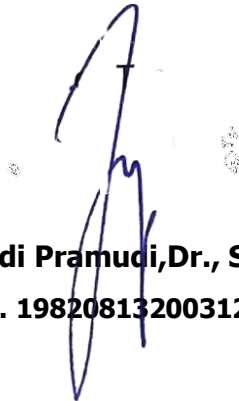
Disusun oleh:

Sandi Bagus Irawan

21.01.3113

Telah disetujui oleh:

Pembimbing 1



Setia Hadi Pramudi,Dr., S.Si.T., M.T
NIP. 198208132003121003

Tanggal 4 Juli 2025

Pembimbing 2



Hanendyo Putro,A.TD.,M.T.
NIP. 1970051919930110001

Tanggal 4 Juli 2025

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AKDP TRAYEK SOLO – SEMARANG
MENGUNAKAN METODE CSI

*"ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF AKDP TRAYEK SOLO – SEMARANG
USING CSI METHOD"*

Disusun oleh:

Sandi Bagas Irawan

21.01.3113

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 4 Juli 2025

Ketua Sidang

Reza Yoga Anindita, S.SI., M.SI.

NIP. 19851128 201902 1001

Penguji 1

Nurul Fitriani, S.Pd., M.T.

NIP. 19910416 201902 2002

Penguji 2

Setia Hadi Pramudi, Dr., S.Si.T., M.T

NIP. 19820813 200312 1003

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Alfian Baharuddin, S.Si.T., M.T

NIP. 19840923 200812 1 002

Tanda Tangan



Tanda Tangan



Tanda Tangan



HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sandi Bagas Irawan

Notar : 21.01.3113

Program Studi : Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan
Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AKDP TRAYEK SOLO-SEMARANG MENGGUNAKAN METODE CSI**" 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, 4 Juli 2025

Yang Menyatakan


Sandi Bagas Irawan

HALAMAN PERSEMBAHAN



Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kemampuan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Untuk tiap tawa yang tak ternilai, untuk tiap tangis yang terhapus, untuk tiap jatuh dan bangun, untuk tiap peluang dan putus asa, untuk tiap doa dukungandan untuk segala macam pembelajaran yang terjadi pada proses pembuatan skripsi ini. Aku persembahkan skripsi ini untuk: Allah SWT yang Maha Mendengar, Maha Mengetahui dan Maha Segalanya. Terimakasih untuk nikmatMU dalam hidupku. Engkau selalu menjadi alasan atasawal dan akhir semua perjalanan, sebagai tujuan atas segala upaya dan cita-citadan selalu membantu hambamu yang membutuhkan pertolonganMu. Kedua orang tuaku, Mamah dan Papah .

Terima kasih banyak untuk semua doa dalam sujud panjang yang tidak pernah putus, terima kasih untuk segala support dan pengorbanan yang telah dilakukan demi kelancaran kuliah sandi bahkan disaat sedang dalam kondisi tersulit sekalipun. Teruntuk dosen pembimbing 1 Saya Bapak Setia Hadi Prambudi, Dr., S.Si.T., M.T. Terima kasih bapak atas bimbingannya, memberi masukan dan saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak ada tempat untuk berkeluh kesah selain Bersama sahabat-sahabat terbaik. Terima kasih untuk Taruna BATCH XXXII PKTJ dan Taruna RSTJ D. Terimakasih sudah menjadi tempat terbaik untuk canda tawa, tangis dan perjuangan yang kita lewati Bersama We're not just friend, we are family.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun, demi kesempurnaan penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, nikmat, serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Dalam momentum penuh kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan apresiasi yang mendalam atas dukungan dan bimbingan yang tak ternilai selama proses penyusunan skripsi dengan judul "**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AKDP SOLO-SEMARANG MENGGUNAKAN METODE CSI**" ini.

Proses perjalanan magang ini bukanlah tanpa rintangan, namun dengan izin-Nya serta upaya keras kami, setiap hambatan dapat diatasi dengan bijak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Bambang Istiyanto, S.SiT.,MT. selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
2. Bapak Alfian Baharuddin,S.Si.T.,M.T selaku Kepala Jurusan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan.
3. Bapak Setia Hadi Prambudi,Dr., S.Si.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing I.
4. Bapak Hanendyo Putro,A.TD.,M.T. selaku Dosen Pembimbing II.
5. Kedua Orang Tua saya yang telah membesarkan serta mendidik saya dengan penuh kasih sayang sampai saat ini.
6. Senior dan Junior serta Teman – teman Angkatan 32 terkhusus RSTJ D

Penulis menyadari bahwa skripsi ini mungkin masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati mengharapkan saran dan kritik konstruktif dari semua pihak yang bersedia memberikan masukan demi kesempurnaan laporan ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi langkah awal yang berarti dalam perjalanan kami di dunia profesional. Terima kasih atas segala bantuan dan kesempatan berharga yang telah diberikan kepada kami.

Tegal, 4 Juli 2025

Yang menyatakan,



Sandi Bagas Irawan

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT	xiv
PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusah Masalah.....	4
I.3 Batasan Masalah.....	4
I.4 Tujuan Penelitian	4
I.5 Manfaat Penelitian	4
I.6 Sistematika Penulisan.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Angkutan Umum.....	6
II.2 Jenis Angkutan Umum	6
II.3 Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP)	7
II.4 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum	8
II.5 Indikator Pelayanan Minimal Angkutan Umum	8
II.6 Terminal Tirtonadi.....	10
II.7 Aplikasi Python	12
II.8 Metode CSI	13
II.8 Uji Validasi dan Reabilitas	14
II.8.1 Uji Validasi	14
II.8.2 Uji Reabilitas	14
II.9 SPSS.....	15

II.10 Penelitian Relevan	17
METODE PENELITIAN	33
III.1 Lokasi Penelitian.....	33
III.1.1 Lay Out Terminal Tirtonadi	34
III.1.2 Fasilitas Lantai 1 dan 2 Terminal Tirtonadi.....	36
III. 2 Bagan Alir Penelitian	37
III. 3 Metode Pengumpulan Data	39
III.4 Populasi dan Sampel	39
III.4.1 Populasi Penumpang dan Bus.....	39
III.4.2 Sampel	41
III.5 Teknik Analisis Data	41
BAB IV.....	45
HASIL DAN PEMBAHASAN	45
IV.1 Karakteristik Responden.....	45
IV.2 Pengujian Instrumen	48
IV.3 Tingkat Kepuasan Penumpang Dengan Metode CSI	50
IV.3.1 Digram Kepentingan.....	55
IV.3.2 Digram Kepuasan.....	57
IV.3.3 Digram Kepentingan dan Kepuasan.....	58
IV. 4 Rekomendasi	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
V.1 Kesimpulan	76
Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan AKDP trayek Solo-Semarang menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI), dapat disimpulkan sebagai berikut :.....	76
V.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Kriteria Customer Satisfaction.....	13
Tabel II. 2 Penelitian Relevan	17
Tabel III. 1 Fasilitas Lay Out Lantai 1.....	36
Tabel III. 2 Fasilitas Lay Out Lantai 2.....	36
Tabel III. 3 Penumpang Akdp Tahun 2024	39
Tabel IV. 2 Nilai r korelasi person.....	48
Tabel IV. 3 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel IV. 4 Hasil Uji Relibilitas	50
Tabel IV. 5 Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS	51
Tabel IV. 6 Rekapitulasi Nilai WF.....	52
Tabel IV. 7 Rekapitulasi Nilai WF.....	53
Tabel IV. 8 Tabel Diagram Radar	54
Tabel IV. 9 Kepentingan dan Kepuasan	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1	Lokasi Terminal Titonadi.....	33
Gambar III. 2	Layout dan Sirkulasi Terminal Lantai 1	34
Gambar III. 3	Layout dan Sirkulasi Bus Lantai 2	35
Gambar IV. 1	Jenis Kelamin	45
Gambar IV. 2	Usia	46
Gambar IV. 3	Pekerjaan	47
Gambar IV. 4	Kepentingan.....	55
Gambar IV. 5	Kepuasan.....	57
Gambar IV. 6	Kepentingan dan Kepuasan	58
Gambar IV. 7	GPS Tracking.....	62
Gambar IV. 8	Rekomendasi Fasilitas Bus	63
Gambar IV. 9	Rekomendasi Halte Bus.....	64
Gambar IV. 10	Rekomendasi Ruang Tunggu Bus	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Survey	82
Lampiran 2 Dokumentasi Pengambilan Data Responden.....	89
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Rehabilitas.....	93

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) trayek Solo-Semarang menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Terminal Tirtonadi sebagai lokasi penelitian dipilih karena menjadi pusat transportasi utama yang menghubungkan kedua kota. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner terhadap 100 responden yang dipilih menggunakan teknik Slovin. Data dianalisis dengan metode CSI untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) No. 29 Tahun 2015, meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI sebesar 76,24%, yang mengindikasikan bahwa penumpang berada dalam kategori **"Puas"** terhadap pelayanan AKDP trayek Solo-Semarang. Aspek keamanan dan keselamatan memperoleh skor tertinggi (masing-masing 4,19 dan 4,12), sedangkan keteraturan, Kenyamanan dan keterjangkauan mencatat skor terendah (2,80, 3,21 dan 3,34). Rekomendasi perbaikan difokuskan pada peningkatan keteraturan jadwal, Kebersihan ruang tunggu, Fasilitas perbaikan AC, kenyamanan fasilitas bus, dan keterjangkauan tarif, termasuk implementasi sistem penjadwalan berbasis teknologi, revitalisasi armada, serta evaluasi struktur tarif. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola terminal dan operator bus dalam meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, AKDP, Customer Satisfaction Index (CSI), Terminal Tirtonadi, Solo-Semarang.

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of the service of the Intra-Provincial City Transportation (AKDP) on the Solo-Semarang route using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. Tirtonadi Terminal was chosen as the research location because it is the main transportation hub connecting the two cities. The research method used is descriptive quantitative with data collection through questionnaires of 100 respondents selected using the Slovin technique. Data were analyzed using the CSI method to measure the level of passenger satisfaction based on the Minimum Service Standards (SPM) indicators No. 29 of 2015, including security, safety, comfort, affordability, equality, and regularity. The results showed a CSI value of 76.24%, indicating that passengers are in the "Satisfied" category with the AKDP service on the Solo-Semarang route. The security and safety aspects obtained the highest scores (4.19 and 4.12 respectively), while regularity, comfort and affordability recorded the lowest scores (2.80, 3.21 and 3.34). Recommendations for improvement are focused on improving the regularity of the schedule, Cleanliness of the waiting room, Air conditioning repair facilities, comfort of bus facilities, and affordability of fares, including the implementation of a technology-based scheduling system, fleet revitalization, and evaluation of the fare structure. This study is expected to be a reference for terminal managers and bus operators in improving the quality of public transportation services.

Keywords: *Service Quality, AKDP, Customer Satisfaction Index (CSI), Tirtonadi Terminal, Solo-Semarang.*