

TUGAS AKHIR
KAJIAN KELAYAKAN USAHA BUS AKAP DALAM
TEKANAN HARGA DAN KUALITAS LAYANAN DENGAN
PENDEKATAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(IPA)

Ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Terapan



Disusun oleh :

ADINDA SYIFA FARYANI PUTRI SHALWANDA

22.02.1031

PROGRAM STUDI TEKNOLOGI REKAYASA OTOMOTIF
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2026

TUGAS AKHIR
KAJIAN KELAYAKAN USAHA BUS AKAP DALAM
TEKANAN HARGA DAN KUALITAS LAYANAN DENGAN
PENDEKATAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(IPA)

Ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Terapan



Disusun oleh :

ADINDA SYIFA FARYANI PUTRI SHALWANDA

22.02.1031

PROGRAM STUDI TEKNOLOGI REKAYASA OTOMOTIF
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2026

HALAMAN PERSETUJUAN

KAJIAN KELAYAKAN USAHA BUS AKAP DALAM TEKANAN HARGA DAN KUALITAS LAYANAN DENGAN PENDEKATAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

FEASIBILITY STUDY OF AKAP BUS BUSINESS IN PRICE PRESSURE AND SERVICE
QUALITY USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) APPROACH

Disusun oleh:

ADINDA SYIFA FARYANI PUTRI SHALWANDA

22.02.1031

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Utama



Anton Budiharjo, S.Si.T., M.T.
NIP. 19830504 200812 1 001

Tanggal, 27 Mei 2026

HALAMAN PENGESAHAN

**KAJIAN KELAYAKAN USAHA BUS AKAP DALAM TEKANAN HARGA DAN
KUALITAS LAYANAN DENGAN PENDEKATAN *IMPORTANCE*
*PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

*FEASIBILITY STUDY OF AKAP BUS BUSINESS IN PRICE PRESSURE AND SERVICE
QUALITY USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) APPROACH*

Disusun oleh:

ADINDA SYIFA FARYANI PUTRI SHALWANDA

22.02.1031

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

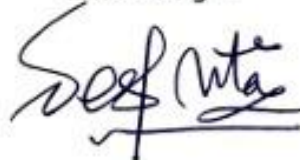
Pada tanggal, **2 Juni 2026**

Ketua Sidang

Destria Rahmita, S.ST., M.Sc.
NIP. 19891227 201012 2 002

Penguji 1

Tanda Tangan

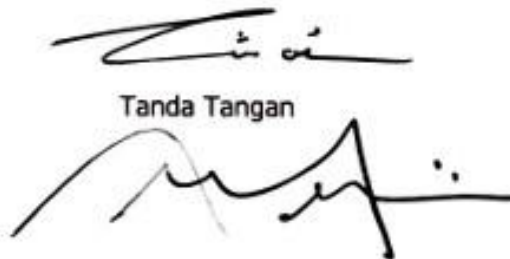


Tanda Tangan

Faris Humami, M. Eng.
NIP. 19901110 201902 1 002

Penguji 2

Tanda Tangan



Anton Budiharjo, S.Si.T., M.T.
NIP. 19830504 200812 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Teknologi Rekayasa Otomotif



Dr. Ery Muthorig, S.T., M.T.
NIP. 198307042009121004

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ADINDA SYIFA FARYANI PUTRI SHALWANDA

Notar : 22.02.1031

Program Studi : SARJANA TERAPAN TEKNOLOGI REKAYASA OTOMOTIF

Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir berjudul "**KAJIAN KELAYAKAN USAHA BUS AKAP DALAM TEKANAN HARGA DAN KUALITAS LAYANAN DENGAN PENDEKATAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***" sepenuhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Seluruh sumber rujukan yang saya gunakan telah saya sebutkan secara jelas dan rinci dalam daftar pustaka serta telah diidentifikasi dengan tepat di dalam naskah tugas akhir ini.

Saya juga menegaskan bahwa naskah ini belum pernah diajukan sebagai karya yang sama untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Transportasi pada institusi mana pun. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa tugas akhir ini merupakan hasil karya pihak lain, saya bersedia mempertanggungjawabkannya dan menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.

Seluruh data, hasil penelitian, dan temuan yang disajikan dalam tugas akhir ini merupakan karya dan kontribusi saya sendiri, kecuali apabila secara tegas dinyatakan sebaliknya. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya paksaan dari pihak mana pun.

Tegal, 25 Mei 2026

Yang menyatakan,



Adinda Syifa Faryani P. S.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga tugas akhir ini dapat selesai tepat pada waktunya. Dengan penuh kerendahan hati, penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan berharga selama proses penyusunan tugas akhir yang berjudul **"KAJIAN KELAYAKAN USAHA BUS AKAP DALAM TEKANAN HARGA DAN KUALITAS LAYANAN DENGAN PENDEKATAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)"** ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Bambang Istiyanto, S.Si.T., M.T., selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan;
2. Bapak Dr. Ery Muthoriq, M.T., selaku Ketua Program Studi Teknologi Rekayasa Otomotif;
3. Bapak Anton Budiharjo, M.T., selaku Dosen Pembimbing;
4. Kedua orang tua saya yang telah membesarkan serta mendidik saya dengan penuh kasih sayang sampai saat ini;
5. Seluruh dosen pengajar dan jajaran Civitas Akademik Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal atas ilmu yang telah diberikan;
6. Semua pihak yang telah membantu baik materil maupun moril di dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna sehingga membutuhkan saran dan kritik yang membangun supaya penelitian ini lebih baik dan berkualitas di tahun berikutnya. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya untuk segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan.

Tegal, 25 Mei 2026

Yang menyatakan,



Adinda Syifa Faryani P. S.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	3
I.3 Batasan Masalah	3
I.4 Tujuan Penelitian.....	3
I.5 Manfaat Penelitian	4
I.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1 Angkutan Umum	7
II.2 Kelayakan Usaha Transportasi	9
II.3 Biaya Operasional Kendaraan (BOK).....	13
II.4 Kualitas Layanan dalam Transportasi.....	15
II.5 Konsep Importance Performance Analysis (IPA).....	16
II.6 Quality Function Deploymnet.....	18
II.7 Penelitian Terdahulu	19
BAB III METODE PENELITIAN	23
III.1 Lokasi Penelitian	23
III.2 Jenis Penelitian	24
III.3 Populasi dan Sampel	25
III.4 Metode Pengumpulan Data	26
III.4.1 Metode Pengumpulan Data Primer	26
III.4.2 Metode Pengumpulan Data Sekunder	27

III.5 Instrumen Penelitian	30
III.5.1 Pendekatan instrumen dan Skala Pengukuran	30
III.5.2 Uji Instrumen	31
III.6 Teknik Analisis Data	33
III.6.1 Teknik Analisis Kelayakan Finansial	33
III.6.2 Analisis Kinerja Layanan berdasarkan Persepsi Pelanggan.....	36
III.6.3 Analisis Quality Function Deployment.....	38
III.6.4 Integrasi IPA dan Kelayakan Usaha.....	44
III.7 Bagan Alir Penelitian.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	51
IV.2 Karakteristik Responden Penelitian	53
IV.2.1 Klasifikasi Karakteristik Responden	53
IV.3 Hasil Analisis Kelayakan Finansial Usaha.....	56
IV.3.1 Struktur Biaya Operasional Kendaraan (BOK).....	56
IV.3.2 Struktur Pendapatan Operasional	58
IV.3.3 Penyusunan Arus Kas Usaha	59
IV.3.4 Hasil Perhitungan Indikator Kelayakan Finansial	60
IV.3.5 Pembahasan Kelayakan Finansial Usaha.....	63
IV.4 Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA)	64
IV.4.1 Analisis Quality Function Deployment (QFD)	68
IV.5 Integrasi Hasil Kelayakan Finansial dan Hasil IPA	78
IV.5.1 Dasar Integrasi Hasil IPA dan QFD.....	79
IV.5.2 Prioritas Customer Needs berdasarkan QFD.....	80
IV.5.3 Integrasi dengan Hasil Kelayakan Finansial.....	81
IV.5.4 Algoritma Skor Dampak dan Biaya	83
IV.5.5 Penerapan Algoritma pada Setiap Strategi Teknis.....	84
IV.5.5 Matriks Integrasi Impact Cost Priority.....	90
IV.5.5 Indikator Keberhasilan Strategi	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	94
V.1 Kesimpulan	94
V.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96

LAMPIRAN.....	103
----------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel III. 1 Jumlah Harian Penumpang Rata-Rata.....	25
Tabel III. 2 Penilaian Skala Likert.....	27
Tabel III. 3 Keluhan Penumpang Bus PO Gunung Harta	28
Tabel III. 4 Variabel Penelitian.....	30
Tabel III. 5 Kisi-kisi Pedoman Kuesioner	31
Tabel III. 6 Hasil Uji Validitas Kuesioner IPA.....	32
Tabel III. 7 Hasil Uji Reliabilitas	32
Tabel III. 8 Kriteria Nilai TKi	37
Tabel III. 9 Nilai Sales Point	42
Tabel III. 10 Simbol Korelasi	43
Tabel IV. 1 Tarif Malang - Tangerang.....	51
Tabel IV. 2 Spesifikasi Armada Trayek Malang - Tangerang	53
Tabel IV. 3 Klasifikasi Jenis Kelamin Responden	53
Tabel IV. 4 Klasifikasi Usia Responden	54
Tabel IV. 5 Frekuensi Penggunaan Layanan.....	55
Tabel IV. 6 Tipe Kelas Penumpang	55
Tabel IV. 7 Biaya Tetap Operasional Kendaraan	56
Tabel IV. 8 Biaya Variabel Operasional Kendaraan	56
Tabel IV. 9 Total BOK.....	57
Tabel IV. 10 Persentase Komponen BOK terhadap Total BOK	57
Tabel IV. 11 Struktur Pendapatan Operasional Potensial per Keberangkatan ...	58
Tabel IV. 12 Perhitungan NPV.....	60
Tabel IV. 13 Perhitungan BCR.....	61
Tabel IV. 14 Perhitungan IRR	61
Tabel IV. 15 Perhitungan PP	62
Tabel IV. 16 Hasil Perhitungan Indikator Kelayakan Finansial.....	62
Tabel IV. 17 Perhitungan Tingkat Kesesuaian (Tki) Atribut.....	65
Tabel IV. 18 Perhitungan Nilai Gap Atribut Pelayanan	65
Tabel IV. 19 Respon Teknik	71
Tabel IV. 20 Importance Rating.....	73
Tabel IV. 21 Hubungan Customer Needs dan Technical Requirement.....	73

Tabel IV. 22	Target dan Bobot Kolom	73
Tabel IV. 23	Nilai Bobot Kolom Technical Requirement.....	74
Tabel IV. 25	Nilai Target Atribut.....	75
Tabel IV. 26	Tingkat Sales Point.....	76
Tabel IV. 27	Improvement Ratio.....	76
Tabel IV. 28	Hasil Nilai Raw Weight	76
Tabel IV. 29	Ringkasan Hasil Kelayakan Finansial	78
Tabel IV. 30	Atribut Priortitas Berdasarkan Hasil IPA	79
Tabel IV. 31	Respon Teknis Berdasarkan Hasil QFD	80
Tabel IV. 32	Prioritas Customer Needs berdasarkan QFD.....	81
Tabel IV. 33	Kriteria Skor Dampak dan Skor Biaya	82
Tabel IV. 34	Klasifikasi Prioritas.....	82
Tabel IV. 35	Skor Dampak.....	83
Tabel IV. 36	Interpretasi Hasil Skor	83
Tabel IV. 37	Skor Biaya	84
Tabel IV. 38	Interpretasi Hasil Skor Biaya.....	84
Tabel IV. 39	Skor Dampak Respon Teknis 1	84
Tabel IV. 40	Skor Biaya Respon Teknis 1	85
Tabel IV. 41	Skor Dampak Respon Teknis 2	85
Tabel IV. 42	Skor Biaya Respon Teknis 2	85
Tabel IV. 43	Skor Dampak Respon Teknis 3	86
Tabel IV. 44	Skor Biaya Respon Teknis 3	86
Tabel IV. 45	Skor Dampak Respon Teknis 4	86
Tabel IV. 46	Skor Biaya Respon Teknis 4	86
Tabel IV. 47	Skor Dampak Respon Teknis 5	87
Tabel IV. 48	Skor Biaya Respon Teknis 5	87
Tabel IV. 49	Skor Dampak Respon Teknis 6	87
Tabel IV. 50	Skor Biaya Respon Teknis 6	88
Tabel IV. 51	Skor Dampak Respon Teknis 7	88
Tabel IV. 52	Skor Biaya Respon Teknis 7	88
Tabel IV. 53	Skor Dampak Respon Teknis 8	89
Tabel IV. 54	Skor Biaya Respon Teknis 8	89
Tabel IV. 55	Matriks Integrasi Impact Cost Priority	90
Tabel IV. 56	Indikator Keberhasilan Strategi	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Peta Kuadran IPA.....	17
Gambar III. 1 Lokasi Penelitian	23
Gambar III. 2 House of Quality	44
Gambar III. 3 Bagan Alir Penelitian.....	46
Gambar IV. 1 Trayek Malang - Tangerang.....	51
Gambar IV. 2 Fleet AKAP Big Bus DD Combi.....	52
Gambar IV. 3 Jenis Kelamin Responden	54
Gambar IV. 4 Usia Responden	54
Gambar IV. 5 Frekuensi Pengguna Layanan Bus selama 3 bulan.....	55
Gambar IV. 9 Tipe Kelas Penumpang yang Dipilih	56
Gambar IV. 10 Grafik Komposisi BOK	58
Gambar IV. 11 Penyusunan Arus Kas	60
Gambar IV. 12 Diagram Kartesius	67
Gambar IV. 13 Tidak Ada Prosedur Khusus Tanggap Darurat Sleeper Seat.....	69
Gambar IV. 14 Kurang Tanggapnya Kru terhadap Keluhan Penumpang	70
Gambar IV. 15 Matriks Korelasi.....	75
Gambar IV. 16 Hasil House of Quality	77
Gambar IV. 17 Grafik Biaya dan Dampak Strategi Teknis.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner survei kinerja Layanan Bus AKAP PO Gunung Harta ..	103
Lampiran 2. Distribusi Nilai r-tabel dengan Signifikasi 5% dan 1%	107
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner Layanan.....	108
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	109
Lampiran 5. Surat Perizinan Pengambilan Data	115
Lampiran 6. Form BOK Trayek Malang – Tangerang PO Gunung Harta.....	123
Lampiran 7. Form Load Factor	128
Lampiran 8. Perhitungan Kelayakan Finansial	129
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian	131

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kelayakan usaha operasional bus AKAP PO Gunung Harta trayek Malang – Tangerang dalam menghadapi tekanan harga dan tuntutan kualitas layanan. Permasalahan utama dalam penelitian ini meliputi kelayakan finansial usaha, tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas dan pelayanan, serta strategi yang dapat diterapkan untuk menyeimbangkan keuntungan perusahaan dengan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui kuesioner kepada 100 responden penumpang dan data sekunder berupa data operasional perusahaan. Analisis kelayakan finansial dilakukan menggunakan indikator Net Present Value (NPV), Benefit Cost Ratio (BCR), Internal Rate of Return (IRR), dan Payback Period (PP), sedangkan analisis kualitas layanan dilakukan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan dilanjutkan dengan Quality Function Deployment (QFD) untuk merumuskan strategi teknis perbaikan layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa usaha operasional bus AKAP PO Gunung Harta trayek Malang – Tangerang masih layak dijalankan secara finansial. Hal ini ditunjukkan oleh nilai NPV sebesar Rp1.305.623.684, BCR sebesar 1,10, IRR sebesar 43,1%, dan Payback Period selama 2,52 tahun. Hasil IPA menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian pelayanan mencapai 92%, yang berarti kinerja layanan secara umum sudah mendekati harapan penumpang. Namun, terdapat dua atribut yang masuk dalam Kuadran I atau prioritas utama perbaikan, yaitu kejelasan prosedur darurat dan keramahan kru dalam melayani penumpang. Berdasarkan integrasi IPA, QFD, dan kelayakan finansial, strategi yang direkomendasikan adalah standarisasi penyampaian informasi darurat, penyusunan ulang SOP prosedur darurat, pelatihan simulasi keadaan darurat, peningkatan komunikasi kru, evaluasi kinerja berbasis umpan balik, serta penerapan reward dan punishment pelayanan. Strategi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan penumpang tanpa membebani kondisi finansial perusahaan.

Kata kunci: kelayakan usaha, bus AKAP, kualitas layanan, Importance Performance Analysis, Quality Function Deployment (QFD).

ABSTRACT

This study aims to examine the feasibility of the AKAP bus business operated by PO Gunung Harta on the Malang–Tangerang route under price pressure and increasing service quality demands. The main problems addressed in this study include the financial feasibility of the operation, passenger satisfaction with facilities and services, and strategic recommendations to balance company profitability with customer satisfaction. This research applies a quantitative approach using primary data collected through questionnaires distributed to 100 passengers and secondary data obtained from company operational records. Financial feasibility was analyzed using Net Present Value (NPV), Benefit Cost Ratio (BCR), Internal Rate of Return (IRR), and Payback Period (PP). Meanwhile, service quality was analyzed using Importance Performance Analysis (IPA), followed by Quality Function Deployment (QFD) to formulate technical service improvement strategies.

The results show that the AKAP bus operation of PO Gunung Harta on the Malang – Tangerang route is financially feasible. This is indicated by an NPV of IDR 1,305,623,684, a BCR of 1.10, an IRR of 43.1%, and a Payback Period of 2.52 years. The IPA results show that the service conformity level reached 92%, indicating that service performance generally approaches passenger expectations. However, two service attributes were identified in Quadrant I as the main improvement priorities, namely the clarity of emergency procedures and the friendliness of crew members in serving passengers. Based on the integration of IPA, QFD, and financial feasibility analysis, the recommended strategies include standardizing emergency information delivery, revising emergency procedure SOPs, conducting routine emergency simulation training, improving crew communication standards, evaluating crew performance based on passenger feedback, and implementing service-based reward and punishment mechanisms. These strategies are expected to improve passenger satisfaction while maintaining the company's financial sustainability.

Keywords: business feasibility, AKAP bus, service quality, Importance Performance Analysis, Quality Function Deployment (QFD).