

SKRIPSI
ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TENTANG PENGARUH
INSENTIF TARIF DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KONSISTENSI PENGGUNAAN BRT TRANS JATENG

Diajukan untuk memenuhi skripsi pada Program Studi Sarjana Terapan Rekayasa Sistem
Transportasi Jalan



Disusun oleh:
RESTU RAMADHANI
22011053

PROGRAM SARJANA TERAPAN
PROGRAM STUDI REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2026

SKRIPSI
ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TENTANG PENGARUH
INSENTIF TARIF DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KONSISTENSI PENGGUNAAN BRT TRANS JATENG

Diajukan untuk memenuhi skripsi pada Program Studi Sarjana Terapan Rekayasa Sistem
Transportasi Jalan



Disusun oleh:
RESTU RAMADHANI
22011053

PROGRAM SARJANA TERAPAN
PROGRAM STUDI REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2026

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TENTANG PENGARUH INSENTIF
TARIF DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KONSISTENSI
PENGUNAAN BRT TRANS JATENG**

*PASSENGER PERCEPTION ANALYSIS OF THE EFFECT OF TARIFF INCENTIVES
AND SERVICE QUALITY ON THE CONSISTENCY OF BRT TRANS JATENG*

Disusun oleh:

Restu Ramadhani

22011053

Telah disetujui oleh:

Pembimbing 1



SUGIANTO, A.TD., M.M.

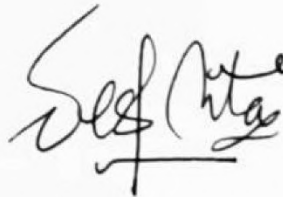
NIP. 196606011991031004

Pembimbing 2

Tanggal : 11-05-2026

DESTRIA RAHMITA, S.S.T., M.SC.

NIP. 198912272010122002



Tanggal : 11-05-2026

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TENTANG PENGARUH INSENTIF TARIF DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KONSISTENSI PENGUNAAN BRT TRANS JATENG

*PASSENGER PERCEPTION ANALYSIS OF THE EFFECT OF TARIFF INCENTIVES
AND SERVICE QUALITY ON THE CONSISTENCY OF BRT TRANS JATENG*

Disusun oleh: Restu Ramadhani

22011053

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Pada tanggal 19 Mei 2026

Ketua Sidang

Tanda Tangan

Joko Siswanto, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19880528 201902 1 002

Penguji 1



Tanda Tangan

Edi Purwanto, A.TD., M.T.

NIP. 19830504 200812 1 001

Penguji 2



Tanda Tangan

Sugianto, A.TD., M.M.

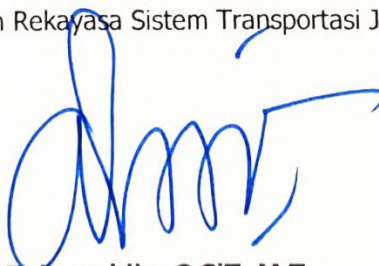
NIP. 19660601 199103 1 004



Mengetahui,

Ketua Program Studi

Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Alfian Baharuddin, S.SiT., M.T.

NIP. 19840923 200812 1 002

HALAMAN PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Restu Ramadhani

Notar : 22011053

Program Studi : Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TENTANG PENGARUH INSENTIF TARIF DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KONSISTENSI PENGGUNAAN BRT TRANS JATENG**" 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 mana pun. 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 mana pun.

Tegal, 11 Mei 2026

Yang Menyatakan



Restu Ramadhani

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala kemudahan dan mukjizat-Nya, sehingga karya ini dapat terwujud. Penulis mempersembahkan karya ini sebagai tanda bakti utama kepada kedua orang tua yang teramat disayangi, yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan penuh kesabaran serta kasih sayang yang tak terbatas hingga saat ini. Setiap keberhasilan yang penulis raih hari ini adalah buah dari air mata, keringat, dan ketulusan doa-doa yang kalian langitkan untuk penulis.

Karya ini juga merangkum rekam jejak pengalaman berharga yang penulis lalui di dunia kerja nyata. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak manajemen dan seluruh staf di BRT Trans Jateng tempat penulis melaksanakan program magang. Terima kasih atas kesempatan, ilmu lapangan yang luar biasa, serta arahan dari para senior dan rekan kerja yang telah banyak membantu penulis dalam menyelaraskan teori akademis ke dalam draf tugas akhir ini untuk bekal di masa depan.

Penulisan karya ini dapat diselesaikan berkat bimbingan dari para pendidik hebat, dukungan keluarga, dan solidaritas teman-teman. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Sugianto, A.TD., M.M. selaku Dosen Pembimbing I, dan Ibu Destria Rahmita, S.S.T., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingan yang penuh kesabaran. Terima kasih juga kepada keluarga besar yang selalu mendukung, serta rekan-rekan satu angkatan "*Abhipraya Sahitya XXXIII*" yang telah berbagi suka, duka, dan semangat selama masa-masa sulit penulisan skripsi. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan dibalas dengan hal yang jauh lebih baik oleh-Nya. Pada akhirnya, lembaran ini menjadi saksi awal dari langkah perjuangan yang baru, sebab *Faber est suae quisque fortunae*—setiap orang adalah penata dan perancang nasibnya sendiri.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan segala berkah 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 PERSEPSI PENUMPANG TENTANG PENGARUH INSENTIF TARIF DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KONSISTENSI PENGGUNAAN BRT TRANS JATENG**". Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik dan lancar.
2. Bapak Bambang Istiyanto, S.Si.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
3. Bapak Alfian Baharuddin, S.Si.T., M.T. selaku Kepala Jurusan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan.
4. Bapak Sugianto, A.Td., M.M. selaku Dosen Pembimbing I.
5. Ibu Destria Rahmita, S.S.T., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II.
6. Kedua Orang Tua saya yang telah membesarkan serta mendidik saya dengan penuh kasih sayang sampai saat ini.

Penulis berharap dalam penyusunan skripsi ini terdapat saran dan masukan yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang. Akhir kata, Terima kasih atas segala bantuan dan kesempatan berharga yang telah diberikan, sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Tegal, 11 Mei 2026

Yang menyatakan,



Restu Ramadhani

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
<i>ABSTRACT</i>.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	4
I.3. Batasan Masalah	4
I.4. Tujuan Penelitian.....	4
I.5. Manfaat Penelitian	4
I.6. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1. Angkutan Umum	6
II.2. Trans Jateng.....	7
II.3. <i>Transport Demand Management</i> (TDM)	9
II.4. Kualitas Layanan	10
II.5. Insentif Tarif	11
II.6. Konsistensi Penumpang.....	13

II.7. Kerangka Konseptual	14
II.8. Penelitian Relevan	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
III.1. Lokasi Penelitian.....	18
III.2. Bagan Alir Penelitian	19
III.3. Metode Penelitian	21
III.4. Populasi dan Sampel.....	22
III.4.1. Populasi	22
III.4.2. Sampel.....	23
III.5. Metode Pengumpulan Data.....	24
III.6. Variabel Penelitian	24
III.6.1. Variabel X ₁ Insentif Tarif.....	25
III.6.2. Variabel X ₂ Kualitas Layanan	26
III.6.3. Variabel Y Konsistensi Penumpang	26
III.7. Instrumen Penelitian.....	27
III.8. Teknik Analisis Data.....	28
III.8.1. Uji Instrumen Penelitian.....	29
III.8.2. Uji Asumsi Klasik.....	32
III.8.3. Analisis Persepsi.....	34
III.8.4. Uji Hipotesis	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
IV.1. Analisis Persepsi Penumpang BRT Trans Jateng	39
IV.1.1. Uji Kelayakan Persepsi	39
IV.1.2. Uji Asumsi Klasik.....	41
IV.1.3. Karakteristik Responden.....	45
IV.1.4. Analisis Persepsi Penumpang.....	54
IV.2. Analisis Pengaruh Persepsi BRT Trans Jateng	60

IV.2.1. Analisis Regresi Insentif Tarif Terhadap Konsistensi Penumpang.....	60
IV.2.2. Analisis Regresi Kualitas Layanan Terhadap Konsistensi Penumpang.....	62
IV.2.3. Analisis Regresi Insentif Tarif dan Kualitas Layanan Terhadap Konsistensi Penumpang.....	65
BAB V PENUTUP.....	70
V.1. Kesimpulan.....	70
V.2. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Matriks Penelitian Relevan	15
Tabel III.1 Indikator Variabel Insentif Tarif	25
Tabel III.2 Indikator Variabel Kualitas Layanan	26
Tabel III.3 Indikator Variabel Konsistensi Penumpang	27
Tabel III.4 Instrumen Penelitian Persepsi Penumpang	27
Tabel III.5 Skala Likert	28
Tabel III.6 Nilai Cronbach's Alpha	31
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas	39
Tabel IV.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Armada Bus Trans Jateng.....	8
Gambar II.2 Peta Rute Jaringan BRT Trans Jateng	9
Gambar II.3 Alur Pemberian Insentif.....	13
Gambar II.4 Kerangka Konseptual	15
Gambar III.1 Peta Rute Koridor I Trans Jateng	18
Gambar III.2 Bagan Alir Penelitian	19
Gambar III.3 Rata-Rata Penumpang Tahun 2025.....	22
Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas.....	42
Gambar IV.2 Uji Normalitas <i>P.P Plot</i>	43
Gambar IV.3 Hasil Uji Multikolinearitas	44
Gambar IV.4 Hasil Uji <i>Glejser</i>	44
Gambar IV.5 Pola Sebaran Residual	45
Gambar IV.6 Grafik Jenis Kelamin.....	46
Gambar IV.7 Grafik Usia Responden	47
Gambar IV.8 Grafik Pekerjaan Responden	47
Gambar IV.9 Grafik Demografis Penggunaan	48
Gambar IV.10 Grafik Frekuensi Penggunaan.....	48
Gambar IV.11 Grafik Pendapatan Responden	49
Gambar IV.12 Grafik Penggunaan Layanan Hari Kerja	49
Gambar IV.13 Grafik Penggunaan Layanan Hari Libur.....	50
Gambar IV.14 Grafik Kepuasan Responden	51
Gambar IV.15 Grafik Ketidakpuasan Responden.....	51
Gambar IV.16 Grafik Persepsi Tarif.....	52
Gambar IV.17 Grafik Persepsi Fasilitas	53
Gambar IV.18 Grafik Persepsi Konsistensi	53
Gambar IV.19 Statistik Deskriptif	54
Gambar IV.20 Grafik Rata-Rata Per Indikator Insentif Tarif	55
Gambar IV.21 Grafik Rata-Rata Per Indikator Kualitas Layanan	57
Gambar IV.22 Grafik Rata-Rata Per Indikator Konsistensi Penumpang.....	59
Gambar IV.23 Regresi Linier Sederhana Insentif Tarif.....	60
Gambar IV.24 <i>R Square</i> Insentif Tarif	61
Gambar IV.25 Regresi Linier Sederhana Kualitas Layanan	63

Gambar IV.26 <i>R Square</i> Kualitas Layanan.....	64
Gambar IV.27 Regresi Linier Berganda Uji t.....	66
Gambar IV.28 Regresi Linier Berganda Uji F	67
Gambar IV.29 <i>Adjusted R Square</i>	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Kuesioner	77
Lampiran 2. Buku KIR Koridor 1 Semarang–Bawen	80
Lampiran 3. <i>Time Table</i> Operasional Koridor 1	81
Lampiran 4. Lembar Kerja BAPLJ Timer	82
Lampiran 5. Spesifikasi Bus Trans Jateng.....	83
Lampiran 6. Perbandingan Pola Penumpang	84
Lampiran 7. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas.....	86
Lampiran 8. Output SPSS Uji Asumsi Klasik.....	88
Lampiran 9. Hasil Persepsi Insentif Tarif	89
Lampiran 10. Hasil Persepsi Kualitas Layanan	90
Lampiran 11. Hasil Persepsi Konsistensi Penumpang	92
Lampiran 12. Rata-Rata Persepsi Per-Variabel.....	93
Lampiran 13. Permodelan Rumus Analisis Regresi Linier Sederhana	94
Lampiran 14. Output Uji Hipotesis & Regresi Linier Berganda	97
Lampiran 15. Formulir Sampel Kuesioner Validitas.....	100
Lampiran 16. Data 30 Responden Validitas	103
Lampiran 17. Rekapitulasi Kuesioner Validitas	105
Lampiran 18. Formulir Sampel Kuesioner Regresi	107
Lampiran 19. Data 100 Responden Regresi	110
Lampiran 20. Rekapitulasi Kuesioner Regresi	116
Lampiran 21. Hasil Variabel Insentif Tarif	120
Lampiran 22. Hasil Variabel Kualitas Layanan	121
Lampiran 23. Hasil Variabel Konsistensi Penumpang	121
Lampiran 24. Rekap Pertanyaan Terbuka	122
Lampiran 25. Rekapitulasi Karakteristik Responden	132
Lampiran 26. Survey Pendahuluan.....	135
Lampiran 27. Dokumentasi Pelaksanaan Survey	136
Lampiran 28. Dokumentasi Pemantauan Layanan.....	137
Lampiran 29. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	138
Lampiran 30. Dokumentasi Kegiatan Edu Trip.....	141

INTISARI

Penelitian bertujuan untuk menganalisis persepsi penumpang pada pengaruh insentif tarif dan kualitas layanan terhadap konsistensi penggunaan BRT Trans Jateng Koridor 1. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala likert kepada 100 responden. Analisis data dilakukan menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik, regresi linier sederhana, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi penumpang terhadap insentif tarif, kualitas layanan, dan konsistensi penggunaan berada pada kategori baik hingga sangat baik. Tarif yang murah dan terjangkau menjadi faktor utama yang mendorong penggunaan kembali layanan BRT Trans Jateng, sedangkan kualitas layanan berperan dalam menjaga loyalitas penumpang. Hasil regresi menunjukkan bahwa insentif tarif dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap konsistensi penumpang, baik secara parsial maupun simultan. Variabel insentif tarif memiliki pengaruh lebih dominan dengan nilai *R Square* sebesar 41,6%, sedangkan kualitas layanan sebesar 39%. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,720 menunjukkan bahwa 72% variasi konsistensi penumpang dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut.

Kata Kunci: Insentif Tarif, Kualitas Layanan, Konsistensi Penumpang, Trans Jateng.

ABSTRACT

This research aims to analyze passenger perceptions and the influence of fare incentives and service quality on the consistency of using BRT Trans Jateng Corridor 1. The research employed a quantitative method by distributing questionnaires using a likert scale to 100 respondents. Data analysis was conducted through validity and reliability tests, classical assumption tests, simple linear regression, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination analysis. The results showed that passenger perceptions of fare incentives, service quality, and usage consistency were categorized as good to very good. Affordable fares and special fare incentives were the main factors encouraging passengers to reuse BRT Trans Jateng services, while service quality played an important role in maintaining passenger loyalty. Regression analysis indicated that fare incentives and service quality had a positive and significant effect on passenger consistency, both partially and simultaneously. Fare incentives had a more dominant influence with an R Square value of 41.6%, while service quality contributed 39%. The Adjusted R Square value of 0.720 indicated that 72% of the variation in passenger consistency could be explained by fare incentives and service quality variables.

Keywords: *Tarif Incentives, Service Quality, Passenger Consistency, Trans Jateng.*