

TUGAS AKHIR

**ANALISIS LAYANAN TRANSPORTASI *ONLINE*
SEBAGAI PILIHAN MODA TRANSPORTASI
MAHASISWA UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA**



Disusun Oleh :

RIZKY ILHAM RAMADHAN PRAYOGI

NBI : 1431800110

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

TUGAS AKHIR
ANALISIS LAYANAN TRANSPORTASI *ONLINE*
SEBAGAI PILIHAN MODA TRANSPORTASI
MAHASISWA UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

Disusun Sebagai Syarat Meraih Gelar Sarjana Teknik (ST)
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Disusun Oleh:
RIZKY ILHAM RAMADHAN PRAYOGI
1431800110

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023

TUGAS AKHIR
ANALISIS LAYANAN TRANSPORTASI *ONLINE*
SEBAGAI PILIHAN MODA TRANSPORTASI
MAHASISWA UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

Disusun Sebagai Syarat Meraih Gelar Sarjana Teknik (ST)
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Disusun Oleh:
RIZKY ILHAM RAMADHAN PRAYOGI
1431800110

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023

**PENGESAHAN STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**



Name : Rizky Ilham Ramadhan Prayogi
NBI : 1431800110
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
Judul : Analisis Layanan Transportasi *Online* sebagai Pilihan
Moda Transportasi Mahasiswa Universitas 17 Agustus
1945 Surabaya

Disetujui Oleh :
Dosen Pembimbing



Ir. Nurani Hartatik, S.T., M.T.
NPP. 20430.15.0658

Mengetahui :

**Dekan Fakultas Teknik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



Dr. Ir. Sajiyo, M.Kes. IPU., ASEAN Eng.
NPP. 20410.90.0197

**Ketua Program Studi Teknik Sipil
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya**


Faradlillah Saves, S.T., M.T.
NPP. 20430.15.0674



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizky Ilham Ramadhan Prayogi

NBI/NPM : 1431800110

Fakultas : Teknik

Program Studi : Sipil

Jenis Karya : ~~Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

**Analisis Layanan Transportasi *Online* sebagai Pilihan Moda
Transportasi Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty - Free Right*), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Surabaya

Pada tanggal : 27 Juni 2023

Yang Menyatakan,

Rizky Ilham Ramadhan
Prayogi

*Coret yang tidak perlu

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DAN KESETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Rizky Ilham Ramadhan Prayogi
NBI : 1431800110
Alamat : Dsn. Seming RT 23/RW 09 Banjaragung, Kec. Barend Kab.
Jombang
Telpon/HP : 088235932836

Menyatakan bahwa “TUGAS AKHIR” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan strata (S1) Teknik Sipil - Program Sarjana – Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan judul:

**“Analisis Layanan Transportasi *Online* sebagai Pilihan Moda Transportasi
Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya”**

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan duplikasi dari karya orang lain. Selanjutnya apabila dikemudian hari klaim dari pihak lain bukan tanggung jawab pembimbing dan atau pengelola program, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Atas hal tersebut saya bersedia menerima sanksi, sesuai dengan hukum atau aturan yang berlaku di Indonesia.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa paksaan siapapun.

Surabaya, Juni 2023



Rizky Ilham Kamadhan Prayogi

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan karunia-Nya yang selalu tercurah, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Layanan Transportasi *Online* Sebagai Pilihan Moda Transportasi Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya” sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Strata I Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam menyusun maupun mengumpulkan data untuk Tugas Akhir ini penulis telah banyak mendapat bimbingan, bantuan, dan dorongan moral dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, antara lain kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA, selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Dr. Ir. Sajiyo, M.Kes. IPU., ASEAN Eng., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Faradillah Saves, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Ir. Nurani Hartatik, S.T., M.T., sebagai Dosen pembimbing penyusunan Tugas Akhir.
6. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah banyak memberikan pengetahuan, bimbingan, dan arahan selama mengikuti pendidikan.
7. Kedua orang tua tercinta dan seluruh anggota keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, dan cinta kasih yang selalu diberikan. Terima kasih atas pengorbanan, kerja keras, dan waktu yang telah diberikan.
8. Bapak Suyanto sekeluarga yang telah menerima penulis dengan baik selama bertempat tinggal di Surabaya dan selalu memberi semangat dukungan untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
9. Sahabat saya Atylana, Aricha, dan Puspananda terima kasih sudah menjadi teman terbaik selama menempuh perkuliahan ini dan mengajarkan banyak hal. Pengalaman yang luar biasa bersama kalian akan menjadi momen yang tidak terlupakan dan sukses untuk kita semua.

10. Rekan saya Fulan Yustinne yang telah meluangkan waktu, ide, gagasan, dan memberikan dukungan kepada penulis selama masa kuliah.
11. Teman saya Fadhillah yang telah berkontribusi dengan meluangkan waktu, dan pikiran dalam proses penyusunan hingga penyelesaian Tugas Akhir ini.
12. Rekan-rekan mahasiswa Teknik Sipil Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya terutama angkatan 2018.
13. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all these hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and trying to give more than I receive, I wanna thank me for trying to do more right than wrong, I wanna thank me for just being me all time.*

Penulis menyadari sepenuhnya tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Surabaya, Juni 2023

Penulis

ANALISIS LAYANAN TRANSPORTASI *ONLINE* SEBAGAI PILIHAN MODA TRANSPORTASI MAHASISWA UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Nama Mahasiswa : Rizky Ilham Ramadhan Prayogi
NBI : 1431800110
Dosen Pembimbing : Ir. Nurani Hartatik, S.T., M.T.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data terhadap efektivitas layanan transportasi *online* sebagai moda transportasi mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan mengevaluasi tingkat efektivitas dan menganalisis kelayakan layanan transportasi *online*. Metode yang digunakan dalam pendekatan penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif dengan analisis statistik pembobotan berdasarkan tingkat kepuasan pengguna sehingga sasaran penelitian ini adalah mahasiswa pengguna layanan transportasi *online* sebanyak 388 pengguna. Analisis data penelitian ini dengan data primer, yaitu observasi lapangan, dan kuesioner, dan data sekunder yaitu data jumlah mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya periode 2022-2023.

Hasil dari penelitian ini layanan transportasi *online* telah memenuhi harapan dari penggunannya dimana dalam mencapai efektivitasnya sudah sangat baik dengan tingkat keefektifitasannya mencapai 82%, namun masih belum optimal pada pelayanan ketepatan titik penjemputan. Setelah dilakukan pemeriksaan data yang didapatkan dari hasil tanggapan kuesioner yang didistribusikan kepada mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang menggunakan layanan transportasi *online* didapatkan bahwa pada uji F sebesar $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau $24,657 > 3,354131$ artinya ditolaknya H_0 , sementara diterimanya H_a yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kenyamanan berpengaruh secara signifikan atas kelayakan transportasi *online* atau bahwa antara faktor kualitas pelayanan dan kenyamanan dapat dikatakan mempengaruhi kelayakan layanan transportasi *online* sebagai pilihan moda transportasi mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Kata kunci : evaluasi efektivitas layanan transportasi, tingkat kelayakan transportasi *online*, layanan transportasi *online*

***ANALYSIS OF ONLINE TRANSPORTATION SERVICES AS A
CHOICE OF TRANSPORTATION MODE FOR STUDENTS
UNIVERSITY 17 AUGUST 1945 SURABAYA***

Student Name : Rizky Ilham Ramadhan Prayogi
NBI : 1431800110
Advisory Lecturer : Ir. Nurani Hartatik, S.T., M.T.

ABSTRACT

The study aims to obtain data on the effectiveness of online transportation services as a mode of transportation of students from the University of Surabaya on 17 August 1945 by evaluating the level of efficiency and analyzing the feasibility of on-line transport services. The method used in this research approach is a descriptive quantitative method with statistical analysis of weighting based on user satisfaction levels so that the study's target is a student user of online transportation services of 388 users. Analysis of this research data with primary data, i.e. field observations, and questionnaires, and secondary data is data of the number of students University 17 August 1945 Surabaya period 2022-2023.

The results of this study online transportation services have met the expectations of its use where in achieving its effectiveness has already been very good with the rate of efficiency reaching 82%, but still not optimal on pick-up point accuracy services. After an examination of the data obtained from the questionnaire responses distributed to students of the University of Surabaya on August 17, 1945 using online transportation services, it was found that on the F test with a size of f count > f table or $24,657 > 3,354131$ it meant rejecting H_0 , while receiving H_a which showed that the variable quality of service and convenience significantly affected the suitability of online transport or that between the service quality and comfort factors can be said to affect the validity of on-line transportation service as the choice of student transportation mode 17 August 1945 Surabaya University.

Keywords : *Evaluation of the effectiveness of transport services, online transport services, the level of online transport feasibility*

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| COVER TUGAS AKHIR | i |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASIKARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS..... | iii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DAN KESETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| ABSTRAK | vii |
| <i>ABSTRACT</i> | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 3 |
| 1.4 Batasan Masalah..... | 3 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 5 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 5 |
| 2.2 Layanan Transportasi | 8 |
| 2.3 Layanan Transportasi <i>Online</i> | 9 |
| 2.4 Efektivitas | 12 |
| 2.5 Kualitas Layanan..... | 17 |
| 2.6 Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen..... | 18 |
| 2.7 Uji Validitas | 19 |
| 2.8 Uji Reliabilitas | 21 |
| 2.9 Regresi Linear Berganda..... | 22 |

| | | |
|--|--|----|
| 2.10 | Skala Likert | 25 |
| 2.11 | Populasi dan Sampel Penelitian | 26 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 29 |
| 3.1 | Tahapan Penelitian (<i>Flowcharts</i>) | 29 |
| 3.2 | Penjelasan Tahapan Penelitian | 30 |
| 3.3 | Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 34 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 37 |
| 4.1 | Data Sekunder | 37 |
| 4.2 | Populasi dan Sampel | 38 |
| 4.3 | Survei Pendahuluan..... | 39 |
| 4.4 | Karakteristik Responden | 42 |
| 4.5 | Analisis Efektivitas Pilihan Moda Transportasi <i>Online</i> | 51 |
| 4.6 | Analisis Kelayakan..... | 64 |
| BAB V PENUTUP..... | | 75 |
| 5.1 | Kesimpulan | 75 |
| 5.2 | Saran..... | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 77 |
| LAMPIRAN..... | | 79 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 5 |
| Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu (lanjutan)..... | 6 |
| Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu (lanjutan)..... | 7 |
| Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu (lanjutan)..... | 8 |
| Tabel 4.1 Data Mahasiswa Aktif Periode 2022/2023..... | 37 |
| Tabel 4.2 Data Mahasiswa Aktif Periode 2022/2023 (lanjutan) | 38 |
| Tabel 4.3 Data Mahasiswa Aktif Periode 2022/2023..... | 39 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Sampel Awal | 41 |
| Tabel 4.5 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> 30 Sampel | 42 |
| Tabel 4.6 Nilai Rata-Rata Variabel Pertanyaan Yang Mempengaruhi Efektivitas Layanan Transportasi <i>Online</i> | 52 |
| Tabel 4.7 Persepsi Responden Terhadap Waktu Menerima Order | 53 |
| Tabel 4.8 Persepsi Responden Terhadap Waktu Tempuh Saat Perjalanan | 54 |
| Tabel 4.9 Persepsi Responden Terhadap Waktu Tunggu Penjemputan Pengguna Oleh Pengemudi | 54 |
| Tabel 4.10 Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Pengemudi | 55 |
| Tabel 4.11 Persepsi Responden Terhadap Kenyaman Kondisi Tempat Duduk..... | 56 |
| Tabel 4.12 Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Penggunaan Dalam Menjalankan Aplikasi Saat Pemesanan..... | 56 |
| Tabel 4.13 Persepsi Responden Terhadap Titik Penjemputan Berada Di Untag Surabaya..... | 57 |
| Tabel 4.14 Persepsi Responden Terhadap Kenyamanan Dan Keselamatan Pengguna Yang Diperhatikan Oleh Pengemudi..... | 58 |
| Tabel 4.15 Persepsi Responden Terhadap Terhadap Pengemudi Mematuhi Rambu Lalu Lintas Saat Perjalanan..... | 58 |
| Tabel 4.16 Persepsi Responden Terhadap Biaya Yang Dibebankan Relatif Murah. | 59 |
| Tabel 4.17 persepsi responden pada pemilihan jenis layanan berdasarkan diskon .. | 59 |
| Tabel 4.18 Persepsi Responden Pada Kenaikan Tarif Ketika Hujan | 60 |
| Tabel 4.19 Standar Ukuran Efektivitas | 63 |
| Tabel 4.20 Tabel Uji Multikolinieritas..... | 65 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.21 Tabel Uji Autokorelasi..... | 65 |
| Tabel 4.22 Tabel Uji T SPSS.26 <i>Windows</i> | 68 |
| Tabel 4.23 Tabel Uji F SPSS.26 <i>Windows</i> | 71 |
| Tabel 4.24 Koefisien Determinasi..... | 72 |
| Tabel 4.25 Model Regresi Linear Berganda | 73 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Ojek <i>Online</i> | 10 |
| Gambar 3.1 Diagram Alir..... | 29 |
| Gambar 3.2 Diagram Alir (lanjutan)..... | 30 |
| Gambar 3.3 Peta Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya | 35 |
| Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden | 44 |
| Gambar 4.2 Masa Kuliah Responden..... | 45 |
| Gambar 4.3 Fakultas Responden..... | 46 |
| Gambar 4.4 Layanan Transportasi Yang Digunakan | 47 |
| Gambar 4.5 Jumlah Penumpang Jika Menggunakan Roda 4 | 48 |
| Gambar 4.6 Waktu Penggunaan Layanan | 49 |
| Gambar 4.7 Pertimbangan Menggunakan Layanan | 50 |
| Gambar 4.8 Pengujian Heteroskedastisitas | 67 |
| Gambar 4.9 Hasil Uji Normalitas..... | 68 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| A. Formulir Kuesioner | 79 |
| B. Link Kuesioner <i>Google Form</i> | 83 |
| C. Tabel Perhitungan Hasil Kuesioner | 83 |
| D. Uji Valditas | 89 |
| E. Uji Reliabilitas | 90 |
| F. r-Tabel..... | 91 |
| G . T-Tabel | 92 |
| H . F-Tabel | 93 |
| I. Durbin-Watson <i>Table</i> | 95 |
| J. Dokumentasi Kegiatan..... | 96 |