

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DALAM PELAYANAN TRANSPORTASI SURABAYA BUS

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Disusun Oleh :

Aldi Ramadani

(1111900194)

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2023**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DALAM PELAYANAN
TRANSPORTASI SURABAYA BUS**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Disusun Oleh :

Aldi Ramadani

(1111900194)




**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS 17
AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipersembahkan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal: 03 Juli 2023

Dewan Penguji

1. Dr.Bambung Kusbandrijo, MS ()
2. Drs.Adi Socsiantoro, M.Si ()
3. Drs. Radjikan. M.Si ()

Mengesahkan

Dekan FISIP Untag Surabaya,



Dr. Agus Maduwinarti, MP

NPP: 21020870103

ii

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Aldi Ramadani
NBI : 1111900194
Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Pelayanan Transportasi
Surabaya Bus

Mengetahui,

Surabaya, 03 Juli 2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik

Disetujui
Dosen Pembimbing I



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.
NPP: 20120.87.0103



Dr. Bambang Kusbandrijo, MS
NPP: 20110920239

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



1. Nama Lengkap : Aldi Ramadani
2. Tempat, Tanggal Lahir : Banyuwangi, 27 Desember 1998
3. Alamat Tempat Tinggal : Putat Gede Timur Gang III, No.46
4. No. Hp : 085793712340
5. Email : aldirama1227@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan :
 - SMA PGRI Purwoharjo 2015-2017
 - SMP Negeri 1 Cluring 2013-2015
 - SDN 2 Tampo 2008-2013
7. Riwayat Pekerjaan : PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (2017)
Barista Demandailing café (2018-sekarang)
8. Pengalaman Organisasi : (-)
9. Publikasi Ilmiah : “Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Pelayanan Transportasi Surabaya Bus”

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Aldi Ramadani
NBI : 111900194
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Pelayanan Transportasi Surabaya Bus

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademi tentunya.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademi yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 14 Juni 2023
Yang membuat pernyataan



(Aldi Ramadani)

v



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 : Aldi Ramadani
NBI/ NPM : 1111900194
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi

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 KEPUASAN PENGGUNA DALAM PELAYANAN TRANSPORTASI SURABAYA BUS"

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 : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 3 Juli 2023

Yang Menyatakan, 3 Juli 2023



(aldi ramadani 1111900194)

*Coret yang tidak perlu

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam pelayanan transportasi Surabaya bus sebagai salah satu Transportasi darat di kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode pengumpulan data wawancara mendalam dan dokumentasi. Hasil penelitian bahwa respon masyarakat kota Surabaya dengan adanya Surabaya bus respon positif dan negatif. Respon positif yang diberikan berupa fasilitas yang diberikan Surabaya bus sangat lengkap dan membuat penumpang tidak merasa bosan. Sedangkan respon negative ada beberapa halte yang masih belum merata pembangunannya. Pelayanan Pemberlakuan Suraba Bus Sebagai Salah Satu Transportasi Darat di Kota Surabaya berdasarkan analisis Tangible, Reliability, Responsivness, Assurance, dan Emphaty semua aspek pelayanan yang diberikan oleh Surabaya bus baik. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari beberapa aspek mulai dari aspek Kualitas pelayanan yang meliputi kedisiplinan petugas pelayanan, Bus Koja Trans konsisten terhadap waktu kedatangan dan. Kenyamanan lingkungan dalam keadaan baik, serta kebersihan dalam Surabaya bus

Kata Kunci : Kepuasan, Pengguna, Pelayanan

SUMMARY

This study aims to determine the factors that influence the level of user satisfaction in the Surabaya bus transportation service as one of the land transportation in the city of Surabaya. The research method used is qualitative with data collection methods in-depth interviews and documentation. The results of the study showed that the response of the people of the city of Surabaya to the existence of the Surabaya bus was positive and negative. The positive response given was in the form of the facilities provided by the Surabaya buses which were very complete and made passengers not feel bored. While the negative response is that there are several bus stops that are still not evenly distributed. Implementation of the Surabaya Bus Service as One of the Land Transportation in the City of Surabaya based on an analysis of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty all aspects of the service provided by Surabaya buses are good. Customer satisfaction can be seen from several aspects starting from the aspect of service quality which includes the discipline of service officers, the Koja Trans Bus is consistent with arrival times and. Environmental comfort is in good condition, as well as cleanliness on the Surabaya bus

Key Words : Satisfaction, User, Servic

KATA PENGANTAR

Segala bentuk puji dan syukur penulis panjatkan untuk Sang Pencipta karena telah memberikan rahmat serta karunia-Nya untuk semua hamba-Nya. Berkat itu juga penulis bisa sampai kepada titik ini untuk menyelesaikan skripsi dengan hasil yang memuaskan. Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan dan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Adanya andil dari banyak pihak dalam menyelesaikan skripsi ini juga tidak bisa dipungkiri sangat membantu penulis.. Sehingga dari itu penulis mengucapkan terimakasih banyak atas semua dukungan yang penulis terima selama ini terutama pada:

1. Dr. Bambang Kusbandrijo, MS selaku Dosen Pembimbing Satu;
2. Eddy Wahyudi, SH., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Dua;
3. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP., selaku Kepala Program Studi Administrasi Negara pada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
4. Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP., selaku Dosen Wali Saya;
5. Civitas Akademika Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, khususnya Para Dosen Pengampu dan Rekan-rekan Mahasiswa kelas malam Prodi Administrasi Negara Angkatan 2019;
6. Mas Candra., selaku pegawai di UPTD PTU dishub Surabaya sebagai staff pengelola transportasi umum
7. Mas Dewo, selaku Kondaktur Surabaya Bus
8. (alm) Ribut Pramono, Suhartatik, Lailya ulfa, Dwi Utari keluarga yang telah memberikan dukungan yang sangat luar biasa baik secara moral dan material, serta doa yang selalu dipanjatkan setiap waktu.
- 9.. Nabillah Putri Amalia selaku pasanagan yang telah dengan tulus membantu dan mendukung saya untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua staff Demandailing café bdg yang secara tidak langsung memberikan bantuan kepada saya dalam proses mengerjakan skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	v
SURAT PUBLIKASI	vi
RINGKASAN	vii
<i>SUMMARY</i>	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I

PENDAHULUAH..... **Err** **or! Bookmark not defined.**

1.1 Latar

Belakang

Error! Bookmark not defined.

1.2 Rumusan

Masalah

Error! Bookmark not defined.

1.3 Tujuan

Penelitian

Error! Bookmark not defined.

1.4 Manfaat

Penelitian

Error! Bookmark not defined.

BAB II TINJAUAN

PUSTAKA **Error! Bookmark not defined.**

2.1 Penelitian

terdahulu

Error! Bookmark not defined.

2.2 Landasan

Teori

Error! Bookmark not defined.

2.3 Kerangka

Konseptual **Err**

or! Bookmark not defined.

BAB III METODE
PENELITIAN

Error! Bookmark not defined.

3.1 Jenis
penelitian

Error! Bookmark not defined.

3.2 Lokasi
Penelitian

Error! Bookmark not defined.

3.3 Fokus
penelitian

Error! Bookmark not defined.

3.4 Sumber

Data **Error! Bookmark not defined.**

3.5 Teknik Pengumpulan

Data **Error! Bookmark not defined.**

3.6 Teknik Analisis

Data **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL
PEMBAHASAN

DAN

Error! Bookmark not defined.

4.1 Diskripsi Objek
Penelitian

Error! Bookmark not defined.

___ 4.1.2 Setruktur Organisai

Organisasi **Error!
r! Bookmark not defined.**

___ 4.1.3 Visi dan Misi

Organisasi **Error!
r! Bookmark not defined.**

4.2 Penyajian

Data **Error! Bookmark not defined.**

___ 4.2.1 Kepuasan Pengguna Dalam Pelayanan Transportasi Surabaya
Bus..... **Error!
r! Bookmark not defined.**

4.3

Pembahasan..... **Error!
or! Bookmark not defined.**

___ 4.3.1 Kepuasan Pengguna Dalam Pelayanan Transportasi Surabaya
Bus

.....	Err
or! Bookmark not defined.	
BAB	V
PENUTUP	Err
or! Bookmark not defined.	
<u>5.1</u>	
Kesimpulan	Err
or! Bookmark not defined.	
<u>5.2</u>	
Saran	Err
or! Bookmark not defined.	
DAFTAR	
PUSTAKA	Err
or! Bookmark not defined.	
LAMPIRAN	Err
or! Bookmark not defined.	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1	Standart Pelayanan Minimal	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2	SOP Perjalanan Suroboyo Bus	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3.	Struktur Organisasi.....	34

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Wawancara Tingkat Kinerja

Keamanan

Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 2 Wawancara Tingkat Kinerja

Keselamatan **Err**

or! Bookmark not defined.

Tabel 4. 3 Wawancara Tingkat Kinerja

Kenyamanan..... **Err**

or! Bookmark not defined.

Tabel 4. 4 Wawanara Tingkat Kinerja

Kesetaraan

Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 5 Wawancara Tingkat Kinerja

Keteraturan..... **Err**

or! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I.	Dokumen Syarat-syarat Penelitian Skripsi dan Kartu Bimbingan Skripsi.....	51
Lampiran II.	Dokumentasi Kegiatan Wawancara dan meminta data SOP	52
Lampiran III,	Pedoman wawancara dan kuisisioner	53
Lampiran IV.	Hasil Kuisisioner	54
Lampiran V.	Revisi.....	55
Lampiran VI.	Turnitin Bab 1,4,5	56
Lampiran VII.	Publikasi LOA dan Turnitin Jurnal	5

