

TUGAS AKHIR

**“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN BUS
TRANS JATIM KORIDOR II TERMINAL KERTAJAYA
MOJOKERTO – TERMINAL PURABAYA SIDOARJO”**



Disusun Oleh :

MOHAMAD IQBAL FANANY
1432000148

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

2024

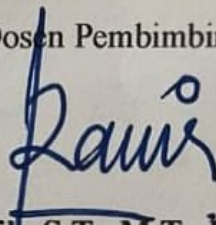
**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Mohamad Iqbal Fanany
NBI : 1432000148
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Bus Trans Jatim
Koridor II Terminal Kertajaya (Mojokerto) - Terminal
Purabaya (Sidoarjo)

Disetujui Oleh,

Dosen Pembimbing



Ir. Nurani Hartatik, S.T., M.T., IPM., ASEAN Eng
NPP. 2043F.15.0685

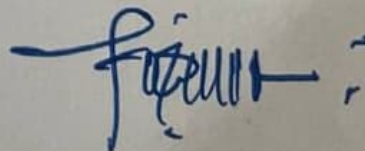
Mengetahui,



Dekan Fakultas Teknik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

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

Ketua Program Studi Teknik Sipil
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Ir. Faradillah Saves, ST., MT
NPP. 20430.15.0674

SURAT PERNYATAAN ORIGINAL

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mohamad Iqbal Fanany
NBI : 1432000148
Alamat : RT.07 / RW.05 Dusun Ketapas, Desa Sendangrejo,
Kecamatan Ngimbang, Kabupaten Lamongan
Telepon/HP : 082132058271

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 TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN BUS TRANS JATIM
KORIDOR II TERMINAL KERTAJAYA MOJOKERTO – TERMINAL
PURABAYA SIDOARJO“**

adalah hasil karya 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, 9 Januari 2025



MOHAMMAD IQBAL FANANY

1432000148



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-maul : 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 : Mohamad Iqbal Fanany
NBI/NPM : 1432000148
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik 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 TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN BUS TRANS JATIM
KORIDOR II TERMINAL KERTAJAYA MOJOKERTO – TERMINAL
PURABAYA SIDOARJO “**

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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 9 Januari 2025

Surabaya, 9 Januari 2025



M. I. FANANY

“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN BUS TRANS JATIM KORIDOR II TERMINAL KERTAJAYA MOJOKERTO – TERMINAL PURABAYA SIDOARJO”

Nama : Mohammad Iqbal Fanany
NBI : 1432000148
Program Studi : Teknik Sipil
Dosen Pembimbing : Ir. Nurani Hartatik, S.T., M.T., IPM., ASEAN Eng

ABSTRAK

Transportasi massal merupakan salah satu alternatif yang bisa digunakan untuk mengurangi tingkat kepadatan kendaraan di dua kota tersebut. Bentuk pelayanan publik yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat diantaranya adalah pelayanan publik di bidang jasa, seperti transportasi publik. Bus Trans Jatim Koridor II belakangan ini masyarakat mulai komplain terkait dengan pelayanan Bus Trans Jatim, beberapa masyarakat komplain karena penempatan halte yang hanya ada di beberapa titik kota, waktu operasional, kurangnya kenyamanan.

Penelitian ini menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) yaitu teknik yang mudah digunakan untuk mengidentifikasi atribut – atribut produk atau layanan yang paling penting dalam pengembangan yang memungkinkan tanpa mengorbankan kualitas secara keseluruhan dan signifikan.

Hasil Penelitian ini adalah yang pertama kualitas pelayanan pada variabel (X.4), (X.5), (X.10) , (X.13) , (X.14) , (X.17) , (X.18) , (X.19) , (X.20) pada setiap variabel kualitas layanan ini menunjukkan nilai rata – rata negatif. Pada Analisis Kepuasan Penumpang didapatkan hasil pada setiap dimensi sebagai berikut : Bukti Fisik (Tangible) masih terdapat 2 indikator yang memiliki angka negatif. Keandalan (Reliability) masih terdapat 3 (tiga) indikator yang memiliki nilai negatif. Ketanggapan (Responsiveness) masih terdapat 4 (empat) indikator yang kurang memuaskan penumpang. Empati (Emphaty) menunjukkan 7 (tujuh) indikator memiliki nilai positif yang artinya penumpang terpuaskan dengan pelayanan bus trans jatim. Jaminan (Assurance) memiliki paling banyak indikator dan memiliki nilai paling positif diantara indikator sebelumnya. Analisis prioritas pengamanan ini berisi pertanyaan mulai pada variabel (X.30) sampai dengan (X.40) dengan semuanya memiliki nilai positif yang artinya dalam pengaman dalam bus trans jatim baik didalam bus maupun di halte semua penumpang terjaga baik.

Kata Kunci : Transportasi, Metode IPA, Kepuasan

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN BUS TRANS JATIM KORIDOR II TERMINAL KERTAJAYA MOJOKERTO – TERMINAL PURABAYA SIDOARJO”

Nama : Mohammad Iqbal Fanany
NBI : 1432000148
Program Studi : Teknik Sipil
Dosen Pembimbing : Ir. Nurani Hartatik, S.T., M.T., IPM., ASEAN Eng

ABSTRACT

Mass transportation is an alternative that can be used to reduce vehicle density levels in these two cities. Forms of public services that are really needed by the community include public services in the service sector, such as public transportation. Recently, the Trans Jatim Corridor II Bus has started to complain about the Trans Jatim Bus service, some people have complained about the placement of stops in only a few city points, operational times, and lack of comfort.

This research uses the IPA (Importance Performance Analysis) method, which is an easy-to-use technique for identifying the most important product or service attributes in possible development without sacrificing overall and significant quality.

The results of this research are the first quality of service on variables (X.4), (X.5), (X.10), (X.13), (X.14), (X.17), (X.18), (X.19), (X.20) for each of these service quality variables shows a negative average value. In the Passenger Satisfaction Analysis, the results obtained for each dimension are as follows: Physical Evidence (Tangible) there are still 2 indicators that have negative numbers. Reliability (Reliability) there are still 3 (three) indicators that have negative values. Responsiveness still has 4 (four) indicators that are less than satisfactory to passengers. Empathy (Empathy) shows that 7 (seven) indicators have positive values, which means that passengers are satisfied with the Trans East Java bus service. Assurance has the most indicators and has the most positive value among the previous indicators. This security priority analysis contains questions starting from variables (X.30) to (X.40) with all of them having a positive value, which means that security on the Trans East Java bus, both on the bus and at the bus stop, all passengers are well maintained.

Keywords : Transportation, IPA Method, Satisfaction

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN BUS TRANS JATIM KORIDOR II TERMINAL KERTAJAYA MOJOKERTO – TERMINAL PURABAYA SIDOARJO”** sebagai syarat untuk mencapai derajat sarjana strata satu (S1) pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penyusunan Proposal Tugas Akhir ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait yang telah membantu dalam proses penyelesaian laporan ini. Untuk itu, saya ucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
2. Ibu Nurani Hartatik, S.T., M.T., IPM., ASEAN Eng selaku dosen pembimbing Proposal Tugas Akhir yang memberikan pengarahan serta bimbingan selama penyusunan Proposal Tugas Akhir.
3. Ibu Faradlillah Saves, S.T., M.T. selaku Kaprodi Teknik Sipil Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Laily Endah Fatmawati, S.T., M.T. selaku Koordinator Tugas Akhir Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Michella Beatrix, S.T., M.T. selaku Dosen Wali yang memberikan arahan dan masukan selama pelaksanaan perkuliahan.
6. Rekan – rekan angkatan 20 Teknik Sipil Universitas 17 Agustus 1945 yang senantiasa mendukung dalam penulisan Proposal Tugas Akhir ini.
7. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan laporan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna, kami berharap pembaca memberikan kritik dan saran yang membangun, agar laporan ini dapat lebih baik lagi, dan untuk penulis agar terciptanya kepenulisan yang lebih baik lagi di kemudian hari.

Surabaya, 9 Januari 2025

Penulis

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINAL	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR NOTASI.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Transportasi.....	17
2.3 Angkutan Umum	18
2.3.1 Angkutan Umum Penumpang	19
2.4 Jasa	19
2.5 Kualitas Pelayanan	19
2.6 Kepuasan Pelanggan	20
2.7 Populasi dan Sampel Penelitian	21
2.8 Pengujian Pengumpulan Data	22
2.8.1 Uji Validitas	22

2.8.2	Uji Reliabilitas.....	23
2.9	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	24
BAB III METODE PENELITIAN.....		27
3.1	Diagram Alir	27
3.2	Lokasi Penelitian.....	28
3.3	Survei Awal.....	29
3.4	Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	29
3.5	Studi Literatur	29
3.6	Pengumpulan Data	29
3.6.1	Kuesioner Penelitian	30
3.6.2	Informasi Terminal.....	35
3.6.3	Peta Rute Halte.....	35
3.6.4	Jumlah Penumpang	35
3.7	Pembuatan Kuesioner.....	35
3.8	Menentukan Populasi dan Sampel	36
3.9	Pengolahan Data.....	36
3.9.1	Pengujian Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	36
3.9.2	Menganalisis Kualitas Pelayanan.....	37
3.9.3	Menganalisis Tingkat Kepuasan Berdasarkan IPA	38
3.9.4	Analisis Prioritas Pengamanan.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Informasi Terminal.....	39
4.1.1	Luasan Ruang Terminal	40
4.1.2	Informasi Fasilitas Terminal	40
4.2	Peta Rute Halte.....	45
4.3	Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Bus Trans Jatim.....	45
4.4	Penentuan Populasi Dan Sampel Penelitian.....	53
4.4.1	Penyebaran Kuesioner.....	54
4.5	Analisis Data Kuesioner.....	55
4.5.1	Karakteristik Responden	55

4.5.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	58
4.6	Pengolahan Data.....	67
4.6.1	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan.....	67
4.6.2	Analisis Tingkat Kepuasan <i>Importance Performance Analysis</i>	69
4.6.3	Analisis Pengamanan dalam Penggunaan Transportasi	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		82
5.1	Kesimpulan	82
5.2	Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN.....		88

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan Pelanggan	21
Gambar 2. 2 Matriks <i>Importance Performance Analysis</i>	25
Gambar 3. 1 Diagram Alir.....	27
Gambar 3. 2 Peta Rute Bus Trans Jatim Koridor II	28
Gambar 3. 3 Peta Rute Halte.....	35
Gambar 4. 1 Terminal Kertajaya.....	39
Gambar 4. 2 Denah Ruang Terminal	40
Gambar 4. 3 Luas Kios Shelter Bus Zona A	42
Gambar 4. 4 Luas Kios Shelter Microlet Zona B.....	43
Gambar 4. 5 Kantor Administrasi Bus Trans Jatim Koridor III.....	44
Gambar 4. 6 Peta Rute Halte Bus Trans Jatim Koridor II.....	45
Gambar 4. 7 Grafik Jenis Kelamin Responden	55
Gambar 4. 8 Grafik Usia Responden	56
Gambar 4. 9 Grafik Tingkat Pendidikan Responden	56
Gambar 4. 10 Grafik Pekerjaan Responden	57
Gambar 4. 11 Grafik Pendapatan Gaji	57
Gambar 4. 12 Diagram Kartesius.....	76

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2. 8 Indeks Koefisien Reliabilitas	24
Tabel 3. 1 Data Penelitian	30
Tabel 3. 2 Angket Kuesioner.....	30
Tabel 3. 4 Jumlah Penumpang Lima Tahun Terakhir	36
Tabel 4. 1 Standar Pelayanan Minimum Trans Jatim	47
Tabel 4. 2 Jumlah Penumpang Bus Trans Jatim Koridor II Tahun 2023 dan 2024 ..	53
Tabel 4. 3 Uji Validitas	58
Tabel 4. 4 Nilai R.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Perhitungan Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas	64
Tabel 4. 7 Indikator Pelayanan Bus Trans Jatim Koridor II.....	67
Tabel 4. 8 Nilai Rata – Rata Tiap Variabel Untuk Bukti Fisik (Tangible)	69
Tabel 4. 9 Nilai Rata – Rata Tiap Variabel Untuk Keandalan (Reliability).....	70
Tabel 4. 10 Nilai Rata – Rata Tiap Variabel Untuk Ketanggapan (Responsiveness)	71
Tabel 4. 11 Nilai Rata – Rata Tiap Variabel Untuk Empati (Emphaty).....	72
Tabel 4. 12 Nilai Rata – Rata Tiap Variabel Untuk Jaminan (Assurance).....	73
Tabel 4. 13 Nilai Rata – Rata Harapan dan Kinerja.....	74
Tabel 4. 14 Indikator Variabel Keamanan dan Keselamatan	79

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR NOTASI

n	= Ukuran Sampel atau Jumlah Sampel
N	= Populasi
E	= Persentase kelonggaran ketidakterikatan
r_{xy}	= koefisien korelasi
X	= skor variabel (jawaban responden)
Y	= skor total dari variabel untuk responden ke-n
r	= Nilai (koefisien) Alpha Cronbach
k	= banyaknya variabel penelitian
$\Sigma\sigma_b^2$	= jumlah varian variabel penelitian
σ_t^2	= varian total
Tki	= Tingkat Kesesuaian Responden
Xi	= Skor Penilaian Kerja
Yi	= Skor Penilaian Kepentingan Pelanggan

(Halaman ini sengaja dikosongkan)