

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN TERMINAL BUS DUKUHSALAM SLAWI**



SKRIPSI

DEWAN ANJAR PRASTIAWAN

1303010021

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
NOVEMBER 2018**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN TERMINAL BUS DUKUHSALAM SLAWI**



SKRIPSI

**diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik
Sipil**

DEWAN ANJAR PRASTIAWAN

1303010021

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
NOVEMBER 2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Dewan Anjar Prastiawan

NIM : 1303010021

Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik dan Sains

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Terminal Bus Dukuhsalam Slawi

Telah diterima dan disetujui

Purwokerto, 27 November 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

Juanita, S.T., M.T.

NIK. 2160356

Amris Azizi, S.T., M.Si.

NIK. 2160144

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Dewan Anjar Prastiawan
NIM : 1303010021
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Terminal Bus Dukuhslam Slawi

telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.) Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

- Penguji 1 : Juanita, S.T., M.T.
- Penguji 2 : Amris Azizi, S.T., M.Si.
- Penguji 3 : Ir. Teguh Marhendi, S.T., M.T., IPM.

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 27 November 2018

Mengetahui :
Dekan Fakultas Teknik dan Sains



HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dewan Anjar Prastiawan

NIM : 1303010021

Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik dan Sains

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "*ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN TERMINAL BUS DUKUHSALAM SLAWI*" adalah hasil penelitian saya yang telah dilakukan sesuai dengan prosedur penelitian yang benar dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan penjiplakan hasil karya orang lain atau terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan maka saya bersedia mempertanggung jawabkan dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 27 November 2018

Yang membuat pernyataan



Dewan Anjar Prastiawan

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dewan Anjar Prastiawan
NIM : 1303010021
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Terminal Bus
Dukuhsalam Slawi”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 27 November 2018

Yang menyatakan,



Dewan Anjar Prastiawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Terminal Bus Dukuhsalam Slawi*.

Penulisan skripsi ini digunakan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak M. Taufiq Tamam S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains.
2. Bapak M. Agus Salim, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil.
3. Ibu Juanita, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing I.
4. Bapak Amris Azizi, S.T., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II.
5. Bapak Ir. Teguh Marhendi, S.T., M.T., IPM. selaku Dosen Penguji.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak penyusunan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan lancar, penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang berkaitan dengan skripsi ini, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca semua.

Purwokerto, 27 November 2018

Yang menyatakan



Dewan Anjar Prastiawan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim...

Alhamdulillah kupanjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi dengan segala kekuranganku. Segala syukur ku ucapkan kepadaMu karena telah menghadirkan mereka yang selalu memberi semangat dan doa disaat kutertatih. KarenaMu lah mereka ada dan karenaMu lah skripsi ini terselesaikan.

***Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang kukasihi dan kusayangi
Ibunda dan Bapak***

Apa yang saya peroleh hari ini belum mampu membayar setetes keringat dan air mata ibu dan bapak yang selalu menjadi pelita dan semangat dalam hidup saya. Terimakasih atas semua dukungan ibu dan bapak, baik moril maupun materil. Tanpa kehadiran bapak dan ibu disamping saya tak mungkin menjadi seperti sekarang. Karya ini kupersembahkan untuk ibu dan bapak tercinta. Saya takkan pernah lupa semua pengorbanan dan jerih payah yang ibu dan bapak berikan untukku agar dapat menggapai cita – cita dan semangat serta doa yang kau lantunkan untukku disetiap sujudmu sehingga kudapat raih kesuksesan ini. Cita – citaku kelak dapat membahagiakan ibu dan bapak.



MOTTO

*“ Bekerjalah seolah kamu tak butuh uang,
Cintailah seolah kamu takkan tersakiti dan
Menarilah seakan tak ada yang melihatmu”*



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN TERMINAL BUS DUKUHSALAM SLAWI

Dewan Anjar Prastiawan, Juanita, Amris Azizi

ABSTRAK

Terminal Bus Dukuhsalam dibangun untuk memenuhi prasarana transportasi Kota Tegal, pada khususnya daerah Slawi dan sekitarnya untuk menunjang standar sarana dan prasarana dalam bidang transportasi. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Terminal Bus Dukuhsalam Slawi. Metode penelitian ini menggunakan metode servqual dengan indikator yaitu: *tangible, empathy, assurance, reliability, responsiveness*. Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert. Berdasarkan hasil analisis diperoleh kesimpulan bahwa kinerja pelayanan belum sesuai dengan harapan penumpang Terminal Bus Dukuhsalam Slawi dengan gap negatif (-1) antara kinerja dengan harapan (3,41 dengan 4,41).

Kata kunci : *terminal, tingkat kepuasan, pelayanan*

ANALYSIS OF PASSENGER SATISFACTION LEVEL ON THE SERVICES OF DUKUHSALAM BUS TERMINAL IN SLAWI

Dewan Anjar Prastiawan, Juanita, Amris Azizi

ABSTRACT

Dukuhsalam Bus Terminal was built to meet the need of transportation infrastructure in Tegal, especially in Slawi and surrounding areas to support the standards of facilities and infrastructure in the field of transportation. The purpose of this study was determine the level of passenger's satisfaction with the service of Dukuhsalam Slawi Bus Terminal. This research method used servqual method with some indicators, namely: tangible, empathy, assurance, reliability, responsiveness. The Likert scale was used in this study. Based on the results of the analysis, it can be concluded that service performance is not in line with the expectations of the passengers in Dukuhsalam Bus Terminal with a negative gap (-1) between performance and expectations (3.41 with 4.41).

Keywords : *terminal, satisfaction level, service*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS ..	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Batasan Masalah	3
BAB II.....	4
STUDI PUSTAKA	4
A. Pengertian Transportasi	4
B. Pengertian Terminal	6
C. Kepuasan Pelanggan	8
D. Faktor – Faktor Pendukung Kepuasan Pelanggan	9
E. Pengukuran Kepuasan Konsumen	12
F. Peraturan Terkait Terminal.....	15

G. Penelitian Terdahulu	24
BAB III.....	26
METODE PENELITIAN.....	26
A. Tahapan Penelitian	26
B. Studi Pustaka.....	27
C. Lokasi Penelitian.....	27
D. Pembuatan Form Survey	27
E. Skala	28
F. Populasi dan Sampel	28
G. Metode Pengambilan Sampel	29
H. Metode Pengumpulan Data.....	29
I. Metode Pengolahan Data.....	30
J. Analisis dan Pembahasan	31
BAB IV	34
HASIL DAN PEMBAHASAN	34
A. Kondisi Terminal Bus Dukuhsalam Slawi	34
B. Tingkat Pelayanan Terminal.....	35
C. Karakteristik Responden	35
D. Uji Instrumen	39
E. Analisis Data.....	41
BAB V.....	50
KESIMPULAN DAN SARAN	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jenis Moda Transportasi Darat	5
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3 Skala Interval	32
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	36
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	38
Tabel 8 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 9 Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Untuk Harapan.....	40
Tabel 10 Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Untuk Kinerja	40
Tabel 11 Perolehan Nilai Harapan.....	41
Tabel 12 Perolehan Nilai Kinerja	43
Tabel 13 Gap Kinerja dan Harapan	44
Tabel 14 Persentase Pendapat Penumpang Angkutan Umum terhadap Terminal Bus Dukuhsalam Slawi	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Bagan Alir Penelitian.....	26
Gambar 2 Perbedaan Skor Harapan dengan Skor Kinerja.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Denah Terminal Bus Dukuhsalam Slawi	54
Lampiran 2 Struktur Organisasi Terminal Bus Dukuhsalam Slawi	55
Lampiran 3 Data Jumlah Kendaraan yang Masuk dan Keluar di Terminal Bus Slawi Tahun 2017	56
Lampiran 4 Data Jumlah Penumpang di Terminal Kota Tegal Tahun 2012-2016	57
Lampiran 5 Kuesioner Penumpang Terminal Bus Dukuhsalam Slawi	58
Lampiran 6 Hasil Kuesioner Kinerja	59
Lampiran 7 Hasil Kuesioner Harapan.....	63
Lampiran 8 Uji Validitas Skor Harapan	67
Lampiran 9 Uji Validitas Skor Kinerja	100
Lampiran 10 Uji Reliabilitas Skor Harapan.....	103
Lampiran 11 Uji Reliabilitas Skor Kinerja	103
Lampiran 12 Statistik Deskriptif	74