

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG *BUS RAPID
TRANSIT (BRT)* TRANS JATENG KORIDOR 1
PURWOKERTO - PURBALINGGA**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik

**Akbar Nur Farizal
(1503010110)**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
JULI 2019**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Akbar Nur Farizal
NIM : 1503010110
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik dan Sains
Universitas : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil dari proses penelitian saya yang telah dilakukan sesuai prosedur penelitian yang benar dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan hasil penjiplakan dari hasil karya orang lain.

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

Purwokerto, 29 Juli 2019

Yang membuat pernyataan



Akbar Nur Farizal.

NIM . 1503010110

HALAMAN PERSETUJUAN

Sketsa yang diajukan oleh,

Nama **Akbar Nur Farizal**
NIM **1503010110**
Program Studi **Teknik Sipil**
Fakultas **Teknik dan Sains**
Perguruan Tinggi **Universitas Muhammadiyah Purwokerto**
Judul **Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto Purbalingga**



Telah diperiksa dan disetujui
Purwokerto, 29 Juli 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

Juanita, S.T., M.T.
NIK: 2160356

Dr. Iskahar, S.T., M.T.
NIK: 2160207

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh,

Nama : Akbar Nur Farizal

NIM : 1503010110

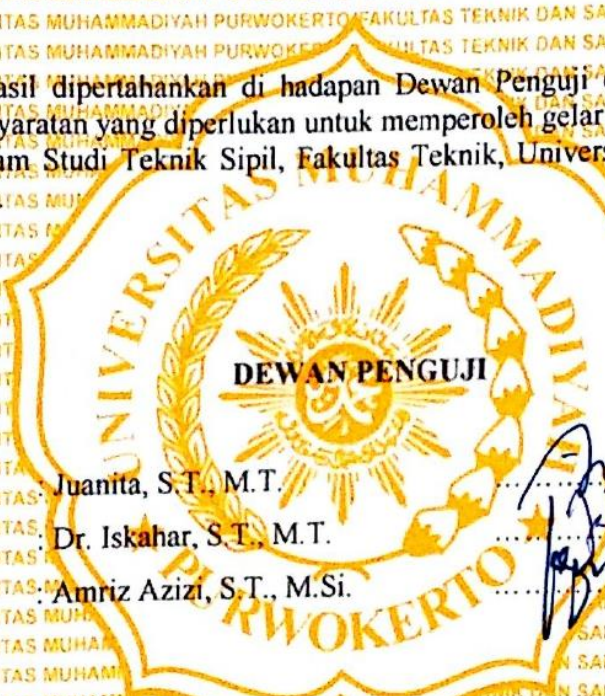
Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik dan Sains

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jatieng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga

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



Penguji 1 : Juanita, S.T., M.T.

Penguji 2 : Dr. Iskahar, S.T., M.T.

Penguji 3 : Amriz Azizi, S.T., M.Si.

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 29 Juli 2019

Mengetahui:
Fakultas Teknik dan Sains



Muhammad Taufiq Tamam, S.T., M.T.
NIK 2160223

MOTTO HIDUP



***“Jangan Kau Gunakan Kefasihan Bicara Di Hadapan Ibumu, Karena
Dialah Yang Dahulu Mengajarimu Untuk Berbicara “***

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang mengambil judul “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang *Bus Rapid Transit (BRT)* Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto - Purbalingga”.

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi sebahagian syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T) bagi mahasiswa program S-1 di program studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

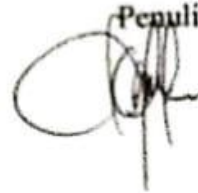
1. Dr. Anjar Nugroho, S.Ag.,M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Muhammad Taufiq Tamam, S.T.,M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains yang telah menyetujui penulisan skripsi ini.
3. M. Agus Salim Al Fathoni .S.T., M.T., selaku Kaprodi Fakultas Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Juanita, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Iskahar, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Amriz Azizi, S.T., M.Si., selaku dosen penguji yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan sebagai sarjana Teknik Sipil;
7. Pihak penyedia jasa *Bus Rapid Transit* Trans Jateng yang telah berkenan memberikan segala kebutuhan data pada skripsi ini juga bimbingan selama pelaksanaan penelitian;

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Purwokerto, 29 Juli 2019

Penulis



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah kupersembahkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur kuucapkan kepadaMu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling saya. Yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi saya ini dapat diselesaikan dengan baik.

Untuk karya yang sederhana ini, maka saya persembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu tercinta

Apa yang saya dapatkan hari ini, belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga air mata bagi saya. Terima kasih atas segala dukungan kalian, baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita. Kelak cita-cita saya ini akan menjadi persembahan yang paling mulia untuk Bapak dan Ibu, dan semoga saya dapat membahagiakan kalian selalu.

2. Kakak-kakakku Tercinta

Untuk Mas Taufik, Mas Wahyu, dan Mas Ipung. Terima kasih untuk bantuan materil dan semangat dari kalian, semoga awal dari kesuksesan saya ini dapat membanggakan kalian semua.

3. Teruntuk Gomar n Friends, yang selalu memberi semangat, menghibur, dan selalu menemani dikala otak perlu sejenak hibernasi. Kalian asik !

4. Terimakasih juga untuk keluarga Teknik Sipil B 2015, yang sudah memeberi cerita manis, dan kenangan indah nya selama masa perkuliahan. Karena tanpa kalian mungkin masa-masa kuliah saya akan menjadi biasa-biasa saja, maaf jika banyak salah dengan maaf yang tak terucap.

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

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

Nama : Akbar Nur Farizal
NIM : 1503010110
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

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

**Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang *Bus Rapid Transit (BRT)* Trans
Jateng Koridor 1 Purwokerto - Purbalingga**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonersekutif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia / mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan skripsi saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Purwokerto, 29 Juli 2019

Yang Menyatakan,



Akbar Nur Farizal

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG *BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS JATENG KORIDOR 1 PURWOKERTO - PURBALINGGA*

Akbar Nur Farizal¹, Juanita², Iskahar.³

**Program Studi Teknik Sipil
Fakultas Teknik Dan Sains
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Email : akbar2211@gmail.com**

ABSTRAK

Kualitas layanan adalah aspek yang sangat mempengaruhi pilihan pengguna perjalanan. Penumpang yang memiliki pengalaman yang baik dengan pelayanan, maka akan menggunakan jasa tersebut secara berulang (*repeat buying*), yang kemudian bisa menjadi pelanggan yang setia (*loyal customer*). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui variabel apa saja yang mempunyai nilai layanan rendah dan harus segera diperbaiki. Ukuran sampel dari responden adalah sebanyak 100 orang pengguna BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga, yang berada pada pemberhentian tertentu. Semua responden diberikan kuesioner yang terkait dengan atribut pelayanan yang diberikan oleh pihak BRT Trans Jateng. Kemudian dilakukan analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang BRT dan analisis *Chi Square* untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan tingkat kepuasan antara pelajar dan non-pelajar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CSI yang diperoleh yaitu sebesar 83.92%, yang diinterpretasikan sangat puas. Sehingga pihak BRT Trans Jateng dinyatakan sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Hasil analisis Chi Square juga menunjukkan bahwa $r \text{ tabel } (1,217) < r \text{ hitung } (3,841)$. Maka dinyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pelajar dan non-pelajar.

Kata kunci: Analisis kepuasan, Trans Jateng, Metode CSI dan Chi Square

ANALYSIS OF PASSENGER SATISFACTION LEVEL *BUS RAPID TRANSIT (BRT)* TRANS JATENG KORIDOR 1 PURWOKERTO – PURBALINGGA

Akbar Nur Farizal¹, Juanita², Iskahar.³

**Civil Engineering Study Program
Faculty of Engineering and Science
University of Muhammadiyah Purwokerto
Email: akbar2211@gmail.com**

ABSTRACT

Quality of service is an aspect that greatly influences the choice of travel users. Passengers who have good experience with service, will use the service repeatedly (repeat buying), which can then become a loyal customer (loyal customer). This research was conducted to find out which variables have low service values and must be corrected immediately. The sample size of the respondents was 100 people using Trans Jateng BRT Corridor 1 Purwokerto-Purbalingga, which was at a certain stop. All respondents were given a questionnaire related to the service attributes provided by the Trans Jateng BRT. The results showed that the CSI values obtained were 83.92%, which were interpreted to be very satisfied. So that the Trans Jateng BRT was declared good in providing services to passengers. The purpose of this study is to find out whether there are differences in satisfaction between students and non-students using Chi Square analysis. The results showed that $r_{table} (1,217) < r_{count} (3,841)$. So it is stated that there is no difference in the level of satisfaction between students and non-students.

Keywords: Satisfaction analysis, Trans Jateng, CSI and Chi Square Method

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Batasan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Pengertian Angkutan Kota dan Trayek	10
C. Bus Rapid Transit	13
D. Pedoman Kualitas Pelayanan Angkutan Umum	15
E. Pengertian Jasa	17
F. Karakteristik Jasa	18
G. Pengertian Kualitas	20
H. Dimensi Kualitas Jasa	21
I. Metode Penarikan Sampel	21
J. Metode Analisis Deskriptif	22
K. Customer Satisfaction Index (CSI)	23
L. Metode Analisis Chi Square.....	25
M. Pengertian Kepuasan Penumpang.....	25
N. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	26
O. Metode Pengukuran Kepuasan	27
P. Hipotesis.....	29

BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Tahapan Penelitian	31
B. Studi Pustaka	32
C. Lokasi Penelitian	32
D. Variabel Penelitian	32
1. Identifikasi Variabel	32
2. Definisi dan Indikator Variabel	33
E. Skala	34
F. Kuesioner Penelitian	35
G. Definisi Operasional	36
H. Populasi dan Sampel	37
I. Teknik Pengambilan Sampel.....	39
J. Sumber Data.....	39
K. Teknik Pengambilan Data.....	40
L. Teknik Pengujian Instrumen	41
M. Teknik Analisis Data.....	44
N. Program Perhitungan Yang Digunakan	46
O. Jadwal Penelitian.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Deskripsi Data	48
B. Pengujian Instrumen	51
C. Analisis Data	56
1. Analisis CSI	56
2. Analisis Chi Square.....	63
D. Pembahasan	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Rute BRT	2
Gambar 3.1. Bagan Alur Penelitian	31



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	6
Tabel 2.2.	Pedoman Kualitas Pelayanan Angkutan	15
Tabel 2.3.	Kriteria CSI	23
Tabel 3.1.	Skala Penilaian Kinerja	34
Tabel 3.2.	Skala Penilaian Harapan	35
Tabel 3.3.	Rekapitulasi Data Jumlah Penumpang	38
Tabel 3.4.	Kriteria Index Koefisien Reliabilitas	43
Tabel 3.5.	Jadwal Penelitian	47
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pelajar	51
Tabel 4.4.	Hasil Perhitungan Koefisien Validitas Harapan	52
Tabel 4.5.	Hasil Perhitungan Koefisien Validitas Kinerja	53
Tabel 4.6.	Hasil Perhitungan Koefisien Reliabilitas Harapan	55
Tabel 4.7.	Hasil Perhitungan Koefisien Reliabilitas Kinerja	55
Tabel 4.8.	Hasil Perhitungan MIS	57
Tabel 4.9.	Hasil Perhitungan MSS	58
Tabel 4.10.	Hasil Perhitungan Wight Score	60
Tabel 4.11.	Hasil Perhitungan Score Total	61
Tabel 4.12.	Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)	62
Tabel 4.13.	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Status Pelajar	63
Tabel 4.14.	Hasil Analisis Chi Square	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Identitas Responden
- Lampiran 2. Lembar Kuesioner
- Lampiran 3. Preferensi Responden
- Lampiran 4. Uji Validitas
- Lampiran 5. Uji Realibilitas
- Lampiran 6. Kepuasan Penumpang
- Lampiran 7. Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)
- Lampiran 8. Tabel R Uji Validitas
- Lampiran 9. Tabel Nilai Kritis Distribusi Chi-square
- Lampiran 10. Dokumentasi
- Lampiran 11. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 12. Daftar Hadir Peserta Seminar Hasil

