

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG BUS SINAR
JAYA JURUSAN PURWOKERTO – BEKASI**



SKRIPSI

**RANDYA ADHITAMA PRASETYA
1603010111**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
JANUARI 2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG BUS SINAR JAYA
JURUSAN PURWOKERTO – BEKASI**

Disusun oleh :

Nama : Randy Adhitama Prasetya
NIM : 1603010111
Fakultas : Teknik dan Sains
Prodi : Teknik Sipil

Purwokerto, January 2021

Dosen Pembimbing 1

Dosen pembimbing 2

Dr. Juanita, S.T., M.T.
NIK/NIP 2160356

Dr. Iskahar, S.T., M.T.
NIK/NIP 2160207

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Randy Adhitama Prasetya

NIM : 1603010111

Progam Studi : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik dan Sains

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Sinar Jaya
Jurusan Purwokerto-Bekasi

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

DEWAN PENGUJI

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

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

Penguji 3 : Sulfah Anjarwati, S.T., M.T.

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 14 Januari 2021

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik dan Sains

Muhammadiyah Purwokerto

Jr. Teguh S. Hendi, M.T., ASEAN, Eng., ACPE, IPM

NIK. 2160172



(Handwritten signatures of the examiners)

LEMBAR PERNYATAAN ORISIALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Randy Adhitama Prasetya
NIM : 1603010111
Program Studi : Teknik Sipil
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun di rujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak di kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan saya bersedia mempertanggungjawabkan nya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 22 Januari 2021
yang memberi pernyataan



Randy Adhitama Prasetya

**LEMBAR 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 : Randy Adhitama Prasetya
NIM : 1603010111
Progam Studi : Teknik Sipil
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG BUS SINAR JAYA
JURUSAN PURWOKERTO – BEKASI**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, megalith media/ mengalihinformasikan skripsi saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Purwokerto, 22 Januari 2021
yang memberi pernyataan



Randy Adhitama Prasetya

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. Atas limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya skripsi ini dapat penulis selesaikan. Skripsi ini penulis susun untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang bus Sinar Jaya jurusan Purwokerto-Bekasi.

Keberhasilan pelaksanaan penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns. M.Kep. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Bapak Ir. Teguh Marhendi, S.T., M.T., IPM selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Ibu Dr. Juanita, S.T.M.T. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Iskahar, S.T.M.T. selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan juga sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen dan karyawan Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Sains, terima kasih atas segala ilmu dan pelayanan yang telah diberikan selama ini.

6. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
7. Berbagai pihak yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Progam Studi Teknik Sipil ini.

Penulis hanya dapat berdoa semoga Allah SWT, memberikan balasan yang berlipat ganda atas budi baik yang telah diberikan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca umumnya

Purwokerto, 22 Januari 2021
yang memberi pernyataan

Randya Adhitama Prasetya

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG BUS SINAR JAYA JURUSAN PURWOKERTO – BEKASI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang Bus Sinar Jaya jurusan Purwokerto - Bekasi. Populasi dalam penelitian ini adalah Penumpang Bus Sinar Jaya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuisisioner dan melakukan wawancara langsung kepada responden. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah menggunakan metode *SERVQUAL*, dengan lima dimensi karakteristik pelayanan yaitu, bukti fisik, kepedulian, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan. Dari hasil pengolahan data diperoleh untuk kenyataan mendapatkan rata – rata nilai *service quality* sebesar 3,58 yang dalam skala *likert* dapat di kategorikan termasuk kedalam kategori cukup puas sedangkan untuk harapan mendapatkan nilai *service quality* sebesar 4,57 yang dalam skala *likert* dapat di ketegorikan termasuk kedalam ketegori puas. Berdasarkan hasil analisis, nilai gap rata – rata yang di peroleh dari data hasil pengurangan kenyataan dan harapan yaitu sebesar -0,99.dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa pihak PO bus Sinar Jaya belum memberikan kepuasan pelayanan sesuai dengan keinginan penumpang.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Tingkat kepuasan, *SERVQUAL*, Gap

ANALYSIS OF SINAR JAYA BUS PASSENGER SATISFACTION LEVEL OF PURWOKERTO – BEKASI

ABSTRACT

This study aims to determine the level of passenger satisfaction at the Sinar Jaya Bus, Purwokerto - Bekasi route. The population in this study were Sinar Jaya bus passengers. The sample used in this study were 100 respondents. Methods of data collection using questionnaires and conducting direct interviews with respondents. The method used to measure the quality of service is using the SERVQUAL method, with five dimensions of service characteristics, namely, physical evidence, care, reliability, responsiveness, and assurance. From the results of data processing, it is found that the average value of service quality is 3.58 which on the Likert scale can be categorized as quite satisfied while for the hope of getting a service quality value of 4.57 which on the Likert scale can be categorized into category satisfied. Based on the results of the analysis, the average gap value obtained from the data resulting from the reduction of reality and expectations is -0.99. From these data it can be concluded that the PO Sinar Jaya bus has not provided service satisfaction according to the wishes of the passengers.

Keywords: Service quality, satisfaction level, SERVQUAL, Gap

DAFTAR ISI

Contents

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISIALITAS	i
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	viii
Daftar Tabel.....	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB 2.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Umum.....	7
2.1.2 Studi Terdahulu Mengenai Topik Penulisan	7
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Kepuasan Pelanggan	10
2.2.2 Landasan Peraturan	11
2.2.3 Kualitas Jasa (Kualitas Layanan)	14
2.2.4 Metode Servqual	14
2.2.5 Gap Service Quality	17

2.3 Instrumen Penelitian.....	18
2.3.1 Uji Kecukupan Data.....	18
2.3.2 Uji Validitas	19
2.3.3 Uji Reabilitas.....	20
2.4 Analisis Penelitian.....	21
2.4.1 Analisis Karakteristik Responden	21
2.4.2 Uji Validitas dan Reabilitas Data	21
2.4.3 Analisis Deskripsi Variabel.....	23
2.4.4 Metode <i>Service Quality</i>	24
2.4.5 <i>Gap Service Quality</i>	25
2.5 Kerangka Pemikiran.....	25
BAB 3.....	28
METODE PENELITIAN	28
3.1 Desain Penelitian.....	28
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.3 Identifikasi Masalah	28
3.4 Populasi dan Sampel	29
3.4.1 Populasi	29
3.4.2 Sampel.....	29
3.5 Variabel dan Indikator Penelitian.....	30
3.5 Jenis dan Sumber Data	32
3.5.1 Data Primer	33
3.5.2 Data Sekunder	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data	33
3.6.1 Skala <i>Likert</i>	33
3.6.2 Kuisisioner	34
3.7 Teknik Pengolahan Data	36
3.7.1 Uji Kecukupan Data.....	36
3.7.2 Uji Validitas Data.....	37
3.7.2 Uji Reabilitas Data	37
3.7.3 Perhitungan Nilai <i>Gap Servqual</i>	38

3.8 Analisis Penelitian.....	39
3.8.1 Analisis Karakteristik Responden	39
3.8.2 Uji Validitas dan Reabilitas Data	39
3.8.3 Analisis Deskripsi Variabel.....	40
3.8.4 Metode <i>Service Quality</i>	42
3.8.5 <i>Gap Service Quality</i>	42
BAB 4.....	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Pengumpulan Data	44
4.2 Uji Validitas Data dan Reabilitas Data	44
4.2.1 Uji Validitas Data.....	44
4.2.1 Uji Reabilitas Data	46
4.3 Karakteristik Responden	47
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	59
4.4 Analisis Deskripsi Variable.....	61
4.4.1 Deskripsi <i>Tengiable</i>	62
4.4.2 Deskripsi <i>Emphaty</i>	65
4.4.3 Deskripsi <i>Reability</i>	68
4.4.4 Deskripsi <i>Responsivness</i>	70
4.4.5 Deskripsi <i>Assurance</i>	73
4.5 <i>Service Quality</i>	76
4.6 <i>Gap Service Quality</i>	79
4.6.1 Perhitungan Nilai <i>Gap Service Quality</i> per Atribut	79
4.6.2 Perhitungan Nilai <i>Gap Service Quality</i> per Dimensi	82
BAB 5.....	85
KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA	87
Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian	89
Lampiran 2 : Hasil Kenyataan Responden Terhadap Layanan	95
Lampiran 3 : Hasil Harapan Responden Terhadap Layanan.....	98
Lampiran 4 : Karakteristik Responden.....	101
Lampiran 5 : Dokumentasi.....	105
Lampiran 6 : Uji Validitas Kenyataan 30 Responden.....	106
Lampiran 7 : Uji Reabilitas Kenyataan 30 Responden	107
Lampiran 8 : Uji Validitas Harapan 30 Responden	108
Lampiran 9 : Uji Reabilitas Harapan 30 Responden.....	109
Lampiran 10 : Uji Validitas Kenyataan 100 Responden.....	110
Lampiran 11 : Uji Reabilitas Kenyataan 100 Responden	111
Lampiran 12 : Uji Validitas Harapan 100 Responden	112
Lampiran 13 : Uji Reabilitas Harapan 100 Responden.....	113
Lampiran 14 : Lembar Perizinan.....	114
Lampiran 15 : Surat Permohonan.....	115
Lampiran 16 : Tabel rtabel df.....	116

Daftar Tabel

Tabel 1.1	(2)
Tabel 3.1	(34)
Tabel 4.1	(45)
Tabel 4.2	(45)
Tabel 4.3.....	(46)
Tabel 4.4.....	(47)
Tabel 4.5.....	(47)
Tabel 4.6.....	(48)
Tabel 4.7.....	(49)
Tabel 4.8.....	(49)
Tabel 4.9.....	(50)
Tabel 4.10.....	(51)
Tabel 4.11.....	(51)
Tabel 4.12.....	(52)
Tabel 4.13.....	(53)
Tabel 4.14.....	(53)
Tabel 4.15.....	(54)
Tabel 4.16.....	(55)
Tabel 4.17.....	(56)
Tabel 4.18.....	(56)

Tabel 4.19	(57)
Tabel 4.20.....	(58)
Tabel 4.21.....	(59)
Tabel 4.22.....	(59)
Tabel 4.23.....	(60)
Tabel 4.24.....	(61)
Tabel 4.25.....	(62)
Tabel 4.26	(63)
Tabel 4.27.....	(63)
Tabel 4.28.....	(64)
Tabel 4.29.....	(65)
Tabel 4.30.....	(66)
Tabel 4.31.....	(66)
Tabel 4.32.....	(67)
Tabel 4.33.....	(68)
Tabel 4.34.....	(69)
Tabel 4.35.....	(70)
Tabel 4.36.....	(71)
Tabel 4.37.....	(72)
Tabel 4.38.....	(72)
Tabel 4.39.....	(74)

Tabel 4.40.....	(74)
Tabel 4.41.....	(75)
Tabel 4.42.....	(76)
Tabel 4.43.....	(80)
Tabel 4.44.....	(82)

