

**PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN HALTE  
BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS JATENG  
PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

**MUHAMMAD KHIDLIR DHANINDRA  
1603010049**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
NOVEMBER 2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**


Skripsi yang diajukan oleh :


Nama : Muhammad Khidilir Dhanindra  
NIM : 1603010049  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik dan Sains  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Halte Bus Rapid Transit (BRT) Transjateng Purwokerto

Telah diterima dan disetujui dalam ujian skripsi  
Purwokerto, November 2021

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. Juanita, S.T., M.T.

  
Sulfa Anjarwati, S.T., M.T.

NIK. 2160356

NIK. 2160176

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Muhammad Khidrir Dhanindra

NIM : 1603010049

Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik dan Sains

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Judul : Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Halte Bus Rapid Transit (BRT) Transjateng Purwokerto

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

### Dewan Penguji

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

Penguji 2 : Sulfah Anjarwati, S.T., M.T.

Penguji 3 : Dr. Iskahar, S.T., M.T.

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : November 2021

Mengetahui:

Dekan Fakultas Teknik dan Sains

Ir. Teguh Marhenidi, S.T., M.T., ASEAN.Eng., IPM

NIK.2160172

iii

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Khidrir Dhanindra  
NIM : 1603010049  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik dan Sains  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

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

Purwokerto, 20 September 2021

Yang membuat pernyataan



Muhammad Khidrir Dhanindra

NIM. 1603010049

## **MOTTO**

**” Anything’s possible if you’ve got enough nerve”**

**J.K Rowling**



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dengan judul “PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN HALTE BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANSJATENG PURWOKERTO” dapat terselesaikan. Kami menyadari terselesaikannya Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak, maka rasa terima kasih kami persembahkan kepada :

1. Bapak Tjandra dan Ibu Pundany yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan doa dan tiada doa yang paling khusuk selain doa yang terucap dari kedua orang tua. Ucapan terimakasih saja takan cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cinta ku untuk kalian bapak ibuku. .
2. Semua teman – teman seperjuangan Teknik Sipil Angkatan 2016 yang saling membantu dan memberi semangat.
3. Jamaah Warrior Kurap yang selalu setia dan royal kepada sesama anggotanya.
4. Dan semua pihak yang ikut membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini, yang tidak dapat kami sebutkan satu-persatu.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Halte Bus Rapid Transit (BRT) Transjateng Purwokerto. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Sains Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
2. Ir. Teguh Marhendi, S.T., M.T., ASEAN.Eng., IPM selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
3. Dr. Iskahar, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Sains Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
4. Dr. Juanita, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini;
5. Sulfah Anjarwati, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini;

Akhir kata, semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan mendoakan. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Purwokerto, 20 September 2021

Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKIRPSI UNTUK KEPENTINGAN PUBLIKASI

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

Nama : Muhammad Khidrir Dhanindra  
NIM : 1603010049  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik dan Sains  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis Karya : Skripsi

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

Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Halte Bus Rapid Transit (BRT)  
Transjateng Purwokerto

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 memublikasi skripsi 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 : 20 September 2021

Yang membuat pernyataan



Muhammad Khidrir Dhanindra

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di koridor 1 Purwokerto – Purbalingga yaitu pasar manis, terminal bulupitu, terminal bukateja, yuro, terminal purbalingga. Data dari penelitian ini diperoleh melalui survey yang dilakukan terhadap para calon penumpang BRT Transjateng yang sedang menggunakan halte melalui penyebaran kuisioner dengan sistem *purposive sampling & insidental sampling*. Penelitian ini menggunakan metode *servqual* yang diukur dengan mencari kesenjangan antara harapan dengan kenyataan pelayanan yang diterima oleh penumpang. Fokus penelitian ini ialah pada lima dimensi utama *servqual* yaitu *tangible, assurance, Responsiveness, empathy dan reliability*. Hasil analisis keseluruhan dimensi diperoleh nilai harapan responden sebesar 4,92 dan nilai kenyataan sebesar 4,73 dan nilai gap atau kesenjangan keseluruhan ialah -0,19 yang berarti pelayanan belum sesuai dengan harapan atau ekspektasi penumpang.

Berdasarkan metode IPA (*Importance Perfomance Analysis*) diperoleh hasil keseluruhan dimensi yaitu *responsiveness* dan *assurance* berada pada kuadran 1 (prioritas utama), dimensi *reliability* berada pada kuadran 2 (pertahankan kinerja), dimensi *tangible* berada di kuadran 3 (prioritas rendah) dan dimensi *empathy* di kuadran 4 (berlebihan).

Kata kunci : Pelayanan, halte BRT Transjateng , *servqual* , IPA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMANAPERNYATAAN ORISINAITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
E. Batasan Masalah.....	4
<b>BAB II. TUJUAN PUSTAKA</b>	
A. Tujuan Pustaka .....	5
1. Pengertian Halte .....	5
2. Fasilitas Halte .....	6
3. Landasan Peraturan .....	6
4. Pengertian Persepsi .....	8
5. Metode SERVQUAL .....	9
6. <i>Gap Service Quality</i> .....	11
7. Penyusunan Skala.....	13
8. Importance Performance Analysis .....	14
B. Penelitain Terkait .....	16

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

A. Lokasi Penelitian.....	21
B. Instrumen Penelitian.....	21
1. Form Kuisisioner .....	21
2. Perangkat Lunak Pengolah Angka (Microsoft Excel).....	21
3. Alat Dokumentasi.....	21
4. Alat Tulis.....	22
C. Bagan Alir .....	22
D. Jenis Data .....	22
1. Data Sekunder .....	23
2. Data Primer .....	23
E. Variabel dan Indikator Penelitian.....	24
1. Kualitas Pelayanan Berupa <i>Tangible</i> .....	24
2. Kualitas Pelayanan Berupa <i>Emphaty</i> .....	24
3. Kualitas Pelayanan Berupa <i>Reliability</i> .....	25
4. Kualitas Pelayanan Berupa <i>Responsiveness</i> .....	25
5. Kualitas Pelayanan Berupa <i>Assurance</i> .....	25
F. Populasi dan Sampel Penelitian .....	26
1. Populasi .....	26
2. Sampel .....	26
G. Teknik Pengumpulan Data .....	27
1. Metode Observasi (Pengamatan) .....	27
2. Metode Diskriptif (Literatur) .....	27
3. Metode kuesioner .....	27
H. Teknik Pengolahan Data .....	28
1. Penentuan Jumlah Sampel Minimum.....	28
2. Uji Validitas .....	29
3. Uji Reliabilitas.....	29
4. Perhitungan Nilai Harapan Dan Kenyataan Penumpang Terhadap Pelayanan Halte BRT Transjateng .....	30
a. Nilai Harapan.....	30

b. Nilai Kenyataan .....	30
5. Perhitungan Nilai <i>Gap Servqual</i> .....	31
6. Diagram Kartesius .....	32

#### **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Responden.....	33
1. Jenis Kelamin .....	33
2. Pekerjaan .....	33
B. Uji Validitas dan Realibilitas Data.....	34
1. Hasil Uji Validitas .....	34
2. Uji Realibilitas.....	35
3. Analisis SERVQUAL Tiap Atribut Pada Tiap Dimensi .....	36
1. Dimensi Tangibel .....	36
a. Nilai Harapan .....	36
b. Nilai Kenyataan.....	39
2. Dimensi Assurance.....	42
a. Nilai Harapan .....	42
b. Nilai Kenyataan.....	43
c. Dimensi Responsiveness .....	44
a. Nilai Harapan .....	44
b. Nilai Kenyataan .....	46
d. Dimensi Empathy.....	47
a. Nilai Harapan .....	47
b. Nilai Kenyataan.....	49
5. Dimensi Reliability .....	50
a. Nilai Harapan .....	50
b. Nilai Kenyataan.....	52
6. Analisa Gap SERVQUAL Keseluruhan .....	53
7. Importance Perfomance Analysis .....	56

**BAB V. PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	60
B. Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Kuisisioner.....	63
Lampiran 2. Uji Validitas dan Reabilitas.....	64
Lampiran 3. R tabel.....	70
Lampiran 4. Data Jumlah Penumpang.....	66
Lampiran 5. Dokumentasi.....	67

