

**ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP TINGKAT
PELAYANAN ANGKUTAN UMUM (KOPRADES)
(Studi Kasus Angkutan Jalur Patikraja-Sampang)**

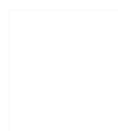


SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik Sipil**

**Disusun Oleh:
ADE MULYADI WIJAYA
1203010001**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
JANUARI 2017**



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Ade Mulyadi Wijaya
NIM : 1203010001
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
Universitas : Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan jiplakan dari hasil karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara jujur, dan apabila kelak di kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai ketentuan yang berlaku.

Purwokerto
Yang n

ADE MULYADI WIJAYA
1203010001

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Ade Mulyadi Wijaya
NIM : 1203010001
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul Skripsi : Analisis persepsi penumpang terhadap tingkat pelayanan angkutan umum (koprades) (Studi kasus angkutan jalur Patikraja-Sampang)

Telah diperiksa dan disetujui oleh :

Purwokerto, Januari 2017

PEMBIMBING I



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

PEMBIMBING II



Sulfah Anjarwati, S.T., M.T.
NIK. 2160176

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Ade Mulyadi Wijaya
NIM : 1203010001
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul Skripsi : Analisis persepsi penumpang terhadap tingkat pelayanan angkutan umum (koprades) (Studi kasus angkutan jalur Patikraja-Sampang)

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.

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Juanita, S.T., M.T.
Penguji II : Sulfah Anjarwati S.T., M.T.
Penguji III : Teguh Marhendi S.T., M.T.

(*[Signature]*)
(*[Signature]*)
(*[Signature]*)

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : Januari 2017

Mengetahui:

Dekan Teknik



M. Loufik Tamam, S.T., M.T.
NIK. 2160223

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan untuk menyelesaikan studi sarjana S-1 di Fakultas Teknik Prodi Teknik Sipil S-1 Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis mengalami berbagai masalah yang dapat teratasi berkat bantuan bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak hingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Syamsuhadi Irsyadi, S.H.,M.H., selaku Rektorat Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Muhammad Taufik Taman S.T.,M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Muhammad Agus Salim, S.T.,M.T., selaku Ketua Program Studi teknik sipil Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Juanita, S.T.,M.T., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya dan memberikan masukan yang membangun kepada penulis sehingga skripsi ini dapat lebih sempurna.

5. Sulfah Anjarwati, S.T.,M.T., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya dan memberikan masukan yang membangun kepada penulis sehingga skripsi ini dapat lebih sempurna.
6. Teguh Marhendi, S.T.,M.T., selaku Dosen Penguji yang telah bersedia meluangkan waktunya dan memberikan masukan yang membangun kepada penulis sehingga skripsi ini dapat lebih sempurna.
7. Seluruh staff Tata Usaha Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membantu dalam kelancaran dan kelengkapan administrasi.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dalam memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritikan dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Purwokerto,
Penulis,

Ade Mulyadi Wijaya

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

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

Nama : Ade Mulyadi Wijaya
NIM : 1203010001
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
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 saya yang berjudul:

**ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP TINGKAT PELAYANAN
ANGKUTAN UMUM (KOPRADES)**

(Studi kasus angkutan jalur Patikraja-Sampang)
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: Desember 2016

Yang menyatakan,

Ade Mulyadi Wijaya

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, yang telah memberikan segala nikmat yang tak terhitung dan juga memberikan kemudahan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.

Shalawat serta salam tak lupa selalu terlimpahkan untuk junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para kerabatnya yang mulia.

Kupersembahkan karya kecilku ini kepada :

Orang tua tercinta, Bapak Suparyo Imam Wijaya dan Ibu Tuminah, motivator terbesar yang selalu tulus memberikan kasih sayang, doa dan motivasi yang tak pernah putus untuk anak bungsunya ini yang sangat berharga dalam hidupku. Terimakasih atas semua pengorbanan dan kesabaran dalam mendidik.

Untuk kakak-kakakku tersayang Rodyatun, Nirma Asih Wijaya dan Yuni Isti Wijaya terimakasih atas doa, semangat dan segala nasihat yang telah diberikan, terimakasih sudah memberikan warna keceriaan dalam hidupku.

Serta tak lupa untuk seluruh teman-teman Prodi Teknik Sipil yang selalu mendukung dan memberikan masukan-masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis

MOTTO

Awali segala sesuatu dengan Basmallah.

Tiadaanya keyakinanlah yang membuat orang takut menghadapi tantangan, dan saya percaya pada diri sendiri (Muhammad Ali)

Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua (Aristoteles).

Barang siapa menempuh suatu jalan untuk mencari ilmu, maka Allah memudahkannya mendapat jalan ke surga (HR. Muslim)

Sesuatu yang belum dikejakanm, seringkali tampak mustahil, kita baru yakin jika kita telah berhasil melakukannya dengan baik. (Evelyn Underhill)

Man Jadda Wa Jadda, barang siapa yang bersungguh-sungguh akan mendapatkannya.

Manusia tidak merancang untuk gagal, mereka gagal untuk merancang (William J. Siegel)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Allah lah hendaknya kamu berharap (Q.S Al-Insyirah : 6-8)

Akhiri segala sesuatu dengan Hamdallah.

ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP TINGKAT PELAYANAN ANGKUTAN UMUM (KOPRADES) DI PATIKRAJA KABUPATEN BANYUMAS

(Studi kasus angkutan jalur Patikraja-Sampang)

Ade Mulyadi Wijaya¹, Juanita, S.T.,M.T.², Sulfah Anjar Wati, S.T., M.T.³

ABSTRAK

Angkutan umum pedesaan jurusan Patikraja-Sampang merupakan salah satu moda transportasi yang umum di gunakan oleh masyarakat pedesaan untuk menuju ke pasar dan tempat tujuan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap tingkat pelayanan angkutan umum (koprades) di Patikraja kabupaten Banyumas khususnya di jalur Patikraja-Sampang. Dalam penelitian ini menggunakan metode servqual dan alat pengumpulan data yang digunakan menggunakan kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang angkutan umum (koprades) jalur Patikraja-Sampang. Teknik pengambilan sampel dilakukan *random sampling* dengan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 100. Dengan bantuan perhitungan uji validitas dan reliabilitas pada program SPSS versi 16 dan perhitungan GAP didapatkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa hasil kinerja pelayanan angkutan umum koprades sebesar 2,99 yang menunjukkan cukup puas, hasil harapan penumpang angkutan umum koprades sebesar 3,87 yang menunjukkan penting dan GAP Kinerja dengan harapan sebesar (-0,88) yang artinya penumpang masih merasa tidak puas terhadap pelayanan angkutan umum (koprades) di jalur Patikraja-Sampang.

Kata kunci: *persepsi penumpang, tingkat pelayanan, angkutan umum koprades.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Transportasi	5
2.1.1 Definisi Transportasi	5
2.1.2 Fungsi Transportasi	5
2.1.3 Moda Transportasi	6
2.1.4 Ciri Ciri Kinerja Transportasi	7

2.1.5 Pelayanan Angkutan Umum	9
2.1.6 Permintaan Pelanggan	11
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	11
2.1.8 Metode Servqual	15

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Tahapan penelitian.....	17
3.2 Studi pustaka	18
3.3 Survey Pendahuluan	18
3.4 Perencanaan Kuesioner	18
3.5 Skala	19
3.6 Uji Coba Kuesioner	20
3.7 Pengumpulan Data.....	20
3.7.1 Data Primer	20
3.7.2 Data Sekunder	21
3.8 Teknik Pengambilan Data	21
3.8.1 Populasi	21
3.8.2 Sample.....	21
3.8.3 Kecukupan Data	22
3.8.4 Uji Instrumen	22
3.9 Analisis Dan Pembahasan	24
3.9.1 Kerangka Analisis	24
3.9.2 Analisis GAP (kesenjangan)	25
3.9.3 Skala Interval	26

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	27
4.1.1 Denah Lokasi Penelitian	27
4.2 Uji Kecukupan Data	28
4.3 Uji Instrumen	29
4.3.1 Uji validitas	29
4.3.2 Uji Reabilitas	31
4.4 Analisis Data	32
4.4.1 Deskripsi Responden.....	32
4.4.2 Kinerja Pelayanan Angkot	34
4.4.3 Harapan Penumpang Angkot	36
4.4.4 Analisis GAP (kesenjangan)	38
4.5 Pembahasan Kinerja Pelayanan	39

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

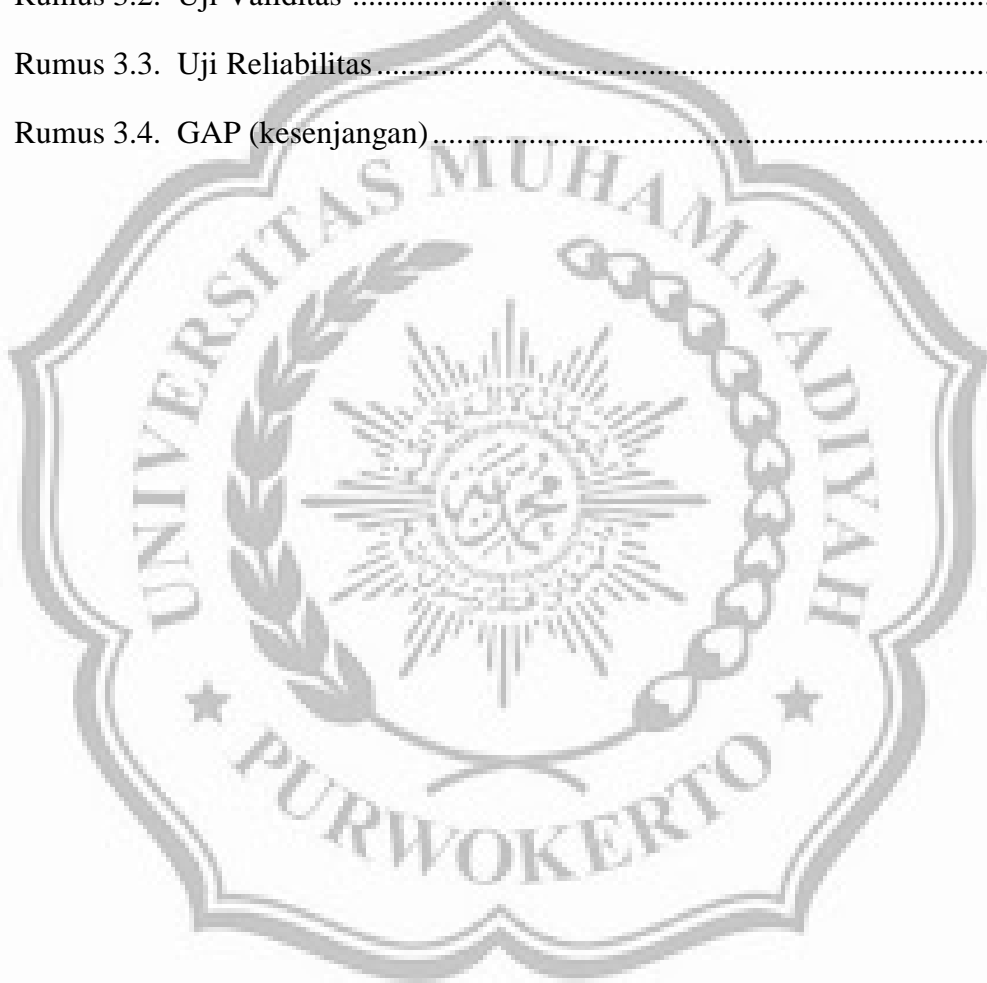
5.1 Kesimpulan 44
5.2 Saran 44

DAFTAR PUSTAKA 45



DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1. Kecukupan Data.....	22
Rumus 3.2. Uji Validitas	23
Rumus 3.3. Uji Reliabilitas	24
Rumus 3.4. GAP (kesenjangan).....	25



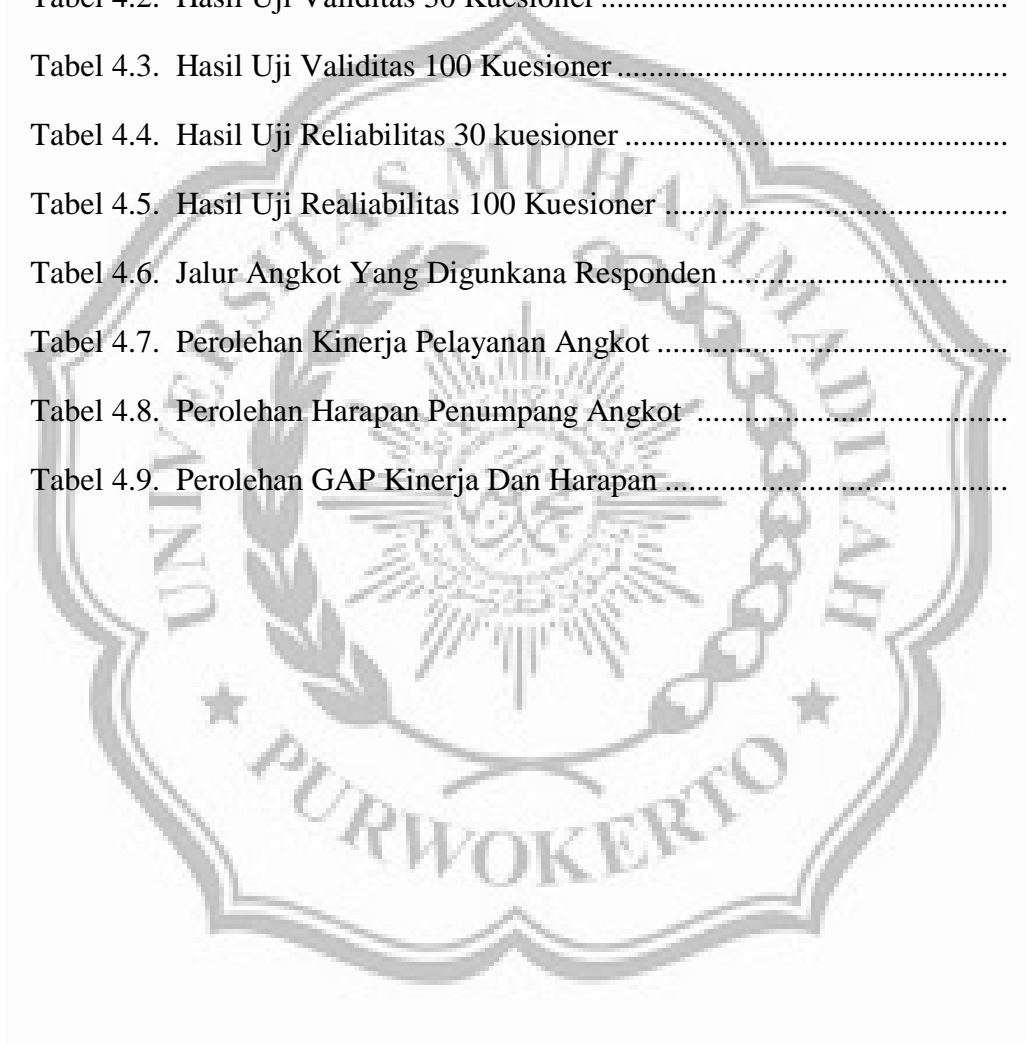
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Prosedur Penelitian.....	17
Gambar 4.1. Peta lokasi penelitian.....	27
Gambar 4.3. Grafik Perbandingan Kinerja dan Harapan	39



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Skala Interval	26
Tabel 4.1. Kepadatan Penduduk.....	28
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas 30 Kuesioner	29
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas 100 Kuesioner	30
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas 30 kuesioner	31
Tabel 4.5. Hasil Uji Realiabilitas 100 Kuesioner	32
Tabel 4.6. Jalur Angkot Yang Digunkana Responden.....	32
Tabel 4.7. Perolehan Kinerja Pelayanan Angkot	34
Tabel 4.8. Perolehan Harapan Penumpang Angkot	36
Tabel 4.9. Perolehan GAP Kinerja Dan Harapan	38



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

1. Berita Acara
2. Daftar Peserta Seminar Hasil
3. Kartu Bimbingan Skripsi
4. Surat Ijin Penelitian Di Tunjukan Ke Koprasi Angkutan Pedesaan
5. Surat Ijin Penelitian Di Tunjukan Ke Badan Pusat Statistik
6. Jumlah Penduduk Kecamatan Kebasen
7. Jumlah Penduduk Kecamatan Patikraja
8. Kuisisioner
9. Sampel Hasil Kuisisioner

Lampiran 2

1. Distribusi *Rtabel*
2. Tabulasi Data Kinerja Hasil Jawaban Uji Coba 30 Kuesioner
3. Tabulasi Data Harapan Hasil Jawaban Uji Coba 30 Kuesioner
4. Hasil Uji Validitas Kinerja 30 Kuesioner
5. Hasil Uji Reabilitas Kinerja 30 Kuesioner
6. Hasil Uji Validitas Harapan 30 Kuesioner
7. Hasil Uji Reabilitas Harapan 30 Kuesioner
8. Tabulasi Data Kinerja Hasil Jawaban 100 Kuesioner
9. Hasil Uji Validitas Kinerja 100 Kuesioner
10. Hasil Uji Reabilitas Kinerja 100 Kuesioner

11. Tabulasi Data Harapan Hasil Jawaban Uji Coba 100 Kuesioner
12. Hasil Uji Validitas Harapan 100 Kuesioner
13. Hasil Uji Reabilitas Harapan 100 Kuesioner
14. Hasil Perolehan Kinerja Pelayanan Angkot
15. Hasil Perolehan Harapan Penumpang
16. GAP kinerja dan harapan
17. Analisa data 30 kuesioner validitas dan reability variabel kinerja
18. Analisa data 30 kuesioner validitas dan reability variabel harapan
19. Analisa data 100 kuesioner validitas dan reability variabel kinerja
20. Analisa data 100 kuesioner validitas dan reability variabel harapan
21. Dokumentasi penelitian

