

TUGAS AKHIR

**PENGARUH PELAYANAN BUS EFISIENSI JURUSAN
PURWOKERTO-YOGYAKARTA TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PENUMPANG**



**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Pada Program Studi Teknik Sipil
Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

Disusun Oleh :

Sidik Prabowo

NIM : 1103010022

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

2015

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmaanirrohim

Segala puji dan syukur kupersembahkan bagi sang pencipta, langit dan bumi Allah SWT, dengan rahman rahim yang menghampar luasnya angkasa raya. Dzat yang menganugerahkan kedamaian bagi jiwa-jiwa yang merindu atas kemaha besarannya.

Lantunan sholawat serta salam penggugah hati dan jiwa, menjadi persembahan penuh kerinduan kepada sang revolusioner islam, pembangun peradaban manusia yang beradab *Habibina wanabiyana Muhammad SAW*.

Dengan mengharap ridho-Mu semata ku persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua tercinta yang setiap doanya selalu mengiringi langkahku dalam meniti kesuksesan. Dan terimakasih untuk Nut Fatun Khoriah S.Pd yang telah memberikan semangat dan perhatiannya.

Untuk Teman-teman Teknik Sipil angkatan 2011 yang begitu unik dan istimewa sungguh, kebersamaan yang kita bangun selama ini telah banyak merubah kehidupanku. Kita pernah melewati masa-masa sulit ketika berkuliah, masih lekat dibenakku ketika dulu tahun pertama ego telah mengalahkan makna persahabatan, seiring berjalannya waktu cinta itu pun membuncah di hati, canda tawa kita bersama menjadi kenangan di masa kita kuliah, terimakasih untuk empat tahun ini terimakasih untuk semangat yang kalian berikan.

Untuk Dosen pembimbing tugas akhirku. Ibu Juanita, ST.,MT dan Pak Amriz Azizi, ST.,M.Si terimakasih banyak atas bimbingannya selama ini , saya sudah dinasehati dan sudah diajari, saya tidak akan lupa atas bantuan dan kesabaran dari Ibu dan Bapak .

Dan untuk seluruh Dosen pengajar S1 Teknik Sipil terimakasih banyak untuk semua ilmu dan didikan serta pengalaman yang sangat berarti yang telah kalian berikan kepada kami, semoga ilmu yang diajarkan menuntut kami menjadi manusia yang berharga di dunia dan bernilai di akhirat. *Alhamdulillahillobbil'aalamiin.*” Ya allah jadikanlah iman, ilmu dan amal ku sebagai lentera jalan hidupku keluargaku dan saudara seimanku”

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

**PENGARUH PELAYANAN BUS EFISIENSI JURUSAN PURWOKERTO-
YOGYAKARTA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG**

Yang ditulis oleh :

Nama : Sidik Prabowo

NIM : 1103010022

Telah disetujui pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 18 Agustus 2015

Pembimbing I,

Juanita, ST.,MT.

NIK. 2160356

Pembimbing II,

Amris Azizi, ST.,M.Si.

NIK. 2160144

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH PELAYANAN BUS EFISIENSI JURUSAN PURWOKERTO-YOGYAKARTA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG

Sidik Prabowo

1103010022

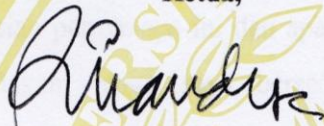
Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi

pada:

Susunan Panitia Ujian

Ketua,

Sekretaris,



Tito Pinandita, S.Si., M.Kom.

NIK. 2160312



Sulfah Anjarwati, ST., MT.

NIK. 2160176

Penguji I,

Penguji II,

Penguji III,



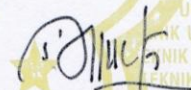
Juanita, ST., MSi

NIK. 2160356



Amris Azzi, ST., M.Si

NIK. 2160144



Sulfah Anjarwati, ST., MT

NIK. 2160176

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



Tito Pinandita, S.Si., M.Kom.

NIK. 2160312

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : **Sidik Prabowo**

NIM : **1103010022**

Fakultas/Program Studi : **Teknik/Teknik Sipil**

Universitas : **Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

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

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

Purwokerto,
Yang menyatakan,

Sidik Prabowo

MOTTO

Tiada doa yang paling indah selain doa skripsi ini cepat selesai.

Kuolah kata, kubaca makna, kuikat dalam alinea, kubingkai dalam bab sejumlah lima, jadilah mahakarya gelar sarjana kuterima, orang tua, calon istri dan calon mertua pun bahagia.

Memulai dengan penuh keyakinan, menjalankan dengan penuh keikhlasan, menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN	v
MOTO	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
KATA PENGANTAR	xii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
2.1. Transportasi	6
2.1.1. Definisi Transportasi	6
2.1.2. Karakteristik Jasa Transportasi	7
2.1.3. Peranan Transportasi	8
2.1.4. Klasifikasi Transportasi	9
2.2. Pelayanan Jasa	10
2.3. Kualitas Jasa	11
2.4. Kualitas Pelayanan	13
2.5. Kepuasan Pelanggan	15
2.6. Metode Pengolahan Data	18

2.6.1. Teknik Pengukuran	18
2.6.2. Pengukuran Penyusunan Skala	21
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis dan Objek Penelitian	24
3.1.1. Jenis Penelitian	24
3.1.2. Objek Penelitian	24
3.2. Teknik Pengumpulan Data	24
3.3. Populasi dan Sampel	25
3.3.1. Populasi	25
3.3.2. Sampel Penelitian	26
3.4. Teknik Analisa Data	26
3.5. Uji Instrumen	28
3.6. Analisis Regresi Linier Berganda	30
3.7. Uji Determinasi Koefisien	31
3.8. Uji F	31
3.9. Uji t	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	34
4.1.1. Rute Pelayanan	34
4.2. Deskripsi Responden	34
4.3. Distribusi Tingkat Kepuasan Pelanggan	36
4.4. Uji Instrumen	40
4.5. Analisis Regresi Linier Berganda	41
4.6. Koefisien Determinasi	44
4.7. Uji F	44
4.8. Uji t	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	48
5.2. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Responden	35
Tabel 4.2. Jawaban Responden Terhadap Variabel Tangible	36
Tabel 4.3. Jawaban Responden Terhadap Variabel Reliability	36
Tabel 4.4. Jawaban Responden Terhadap Variabel Responsiveness	37
Tabel 4.5. Jawaban Responden Terhadap Variable Assurance	37
Tabel 4.6. Jawaban Responden Terhadap Variable Emphaty	38
Tabel 4.7. Penilaian Jawaban Responden	39
Tabel 4.8. Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty Bus Efisiensi Purwokerto - Yogyakarta	39
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Kuesioner	40
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	41
Tabel 4.11. Hasil Estimasi Regresi Linier Berganda Pengaruh Pelayanan Bus Efisiensi Purwokerto-Yogyakarta Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang	42
Tabel 4.12. Hasil Uji Koefisien Determinasi	44
Tabel 4.13. Hasil Uji F	45
Tabel 4.14. Hasil Uji t	46

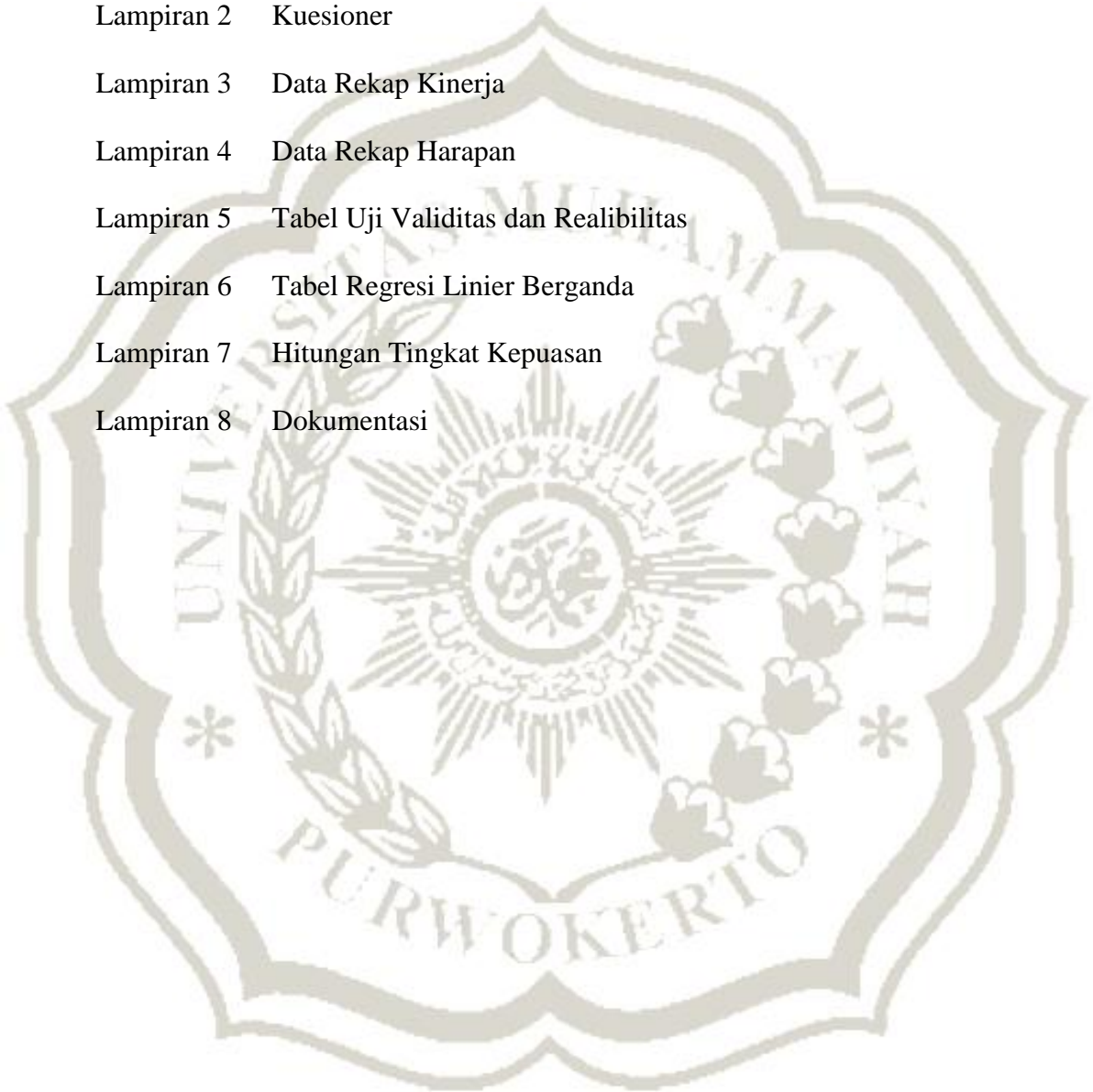
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.1 Trayek Bus Efisiensi Purwokerto-Yogyakarta 34



Daftar Lampiran

- Lampiran 1 Daftar Peserta Seminar
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Data Rekap Kinerja
- Lampiran 4 Data Rekap Harapan
- Lampiran 5 Tabel Uji Validitas dan Realibilitas
- Lampiran 6 Tabel Regresi Linier Berganda
- Lampiran 7 Hitungan Tingkat Kepuasan
- Lampiran 8 Dokumentasi



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis penjatkan kepada Alloh SWT, atas rahmat, hidayah serta inayah-Nya. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sehingga tugas akhir ini yang berjudul “ Pengaruh Pelayanan Bus Efisiensi Jurusan Purwokerto-Yogyakarta Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang ” dapat terselesaikan.

Tugas akhir ini merupakan rangkaian mata kuliah Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang harus diselesaikan oleh setiap mahasiswa guna melengkapi syarat untuk menyelesaikan Program Strata Satu (S1).

Penulis menyadari bahwa tersusunnya Tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak, maka rasa trimakasih penulis persembahkan kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, SH.,M.H.
2. Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Tito Pinandita, S.Si.,M,Kom.
3. Sulfah Anjarwati, ST.,M.T selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil serta dosen Pembimbing Akademik.
4. Juanita, S.T.,M.T selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan saran yang sangat penulis butuhkan.
5. Amris Azizi, S.T.,S.Si selaku dosen pembimbing pendamping, yang telah memberikan kesempatan, waktu, bimbingan dan saran yang sangat penulis butuhkan.
6. Seluruh staf pengajar, Bapak dan Ibu dosen Fakultas Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
7. Seluruh staf Tata Usaha Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membantu dalam kelancaran administrasi.

8. Kedua orang tua yang selalu mendoakan, memberikan dukungan baik moral maupun materil, nasihat, dan motivasi yang tidak terbatas bagi peneliti, sehingga peneliti selalu bersemangat dan optimis dalam menghadapi setiap masalah.
9. Terimakasih kepada PO.Efisiensi yang telah memberikan ijin penelitian.
10. Teman-teman angkatan 2011 yang tidak dapat disebut satu persatu, terimakasih atas dukungan dan kebersamaannya.
11. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.

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

Purwokerto, Agustus 2015

Yang menyatakan

Sidik Prabowo

Abstrak

Bus Efisiensi merupakan Bus yang melayani pergerakan Purwokerto-Yogyakarta yang memberikan pelayanan kelas eksekutif transportasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan Bus Efisiensi terhadap tingkat kepuasan penumpang.

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang Bus Efisiensi jurusan Purwokerto-Yogyakarta. Metode yang digunakan adalah *Random Sampling*. Pengujian validitas instrumen menggunakan korelasi *product moment*, pengujian reliabilitas menggunakan *alpha cronbach* dan analisis regresi linier berganda. Variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Emphaty* (Empati) sebagai variabel bebas dan kepuasan penumpang sebagai variabel terikat.

Hasil Penelitian menunjukkan penumpang bus Efisiensi Jurusan Purwokerto-Yogyakarta terhadap variabel tangible dengan rerata 4,01, reliability dengan rerata 3,90 , untuk responsiveness reratanya 3,91 dan assurance mendapatkan rerata 3,90 kemudian emphaty reratanya 3,87. Secara keseluruhan variabel sudah mendapatkan kategori puas. Model regresi yang dihasilkan $Y = 8,625 + 0,971 X_1 + 0,924 X_2 + 0,615 X_3 + 1,067 X_4 + 0,862 X_5$ dengan R^2 0,708

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, tingkat kepuasan, Bus

Abstract

Efisiensi-Bus is a means of transportations to fulfill the need of society. This research aimed to know the effect of Bus Efisiensi services toward consumer satisfaction.

The populations of this research are passengers of Bus Efisiensi from Purwokerto-Yogyakarta. Random sampling was used in this research by using product moment correlation; alpha cronbach was used as reliability test with multiple linier regressions. The analyzed variable was quality service which is Tangible, Reliability, Responsiveness, and Empathy as free variable and consumer satisfaction as the bound variable.

The research shows the passengers of Bus Efisiensi from Purwokerto-Yogyakarta toward variable with means 4,01, reliability with means 3,90, responsiveness with means 3,91 and assurance with means 3,90 then empathy with means 3,80. It means all variable show satisfied category. Multiple linier regression models were generated $Y = 8,625 + 0,971 X_1 + 0,924 X_2 + 0,615 X_3 + 1,067 X_4 + 0,862 X_5$ dengan R^2 0,708.

Keywords : quality services, satisfaction level, Bus