

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG
TERHADAP PELAYANAN DOKAR WISATA ALUN-ALUN
PURWOKERTO**



SKRIPSI

**BAYU PRAYOGA
1203010035**

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

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG
TERHADAP PELAYANAN DOKAR WISATA ALUN-ALUN
PURWOKERTO**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Teknik Sipil
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

**BAYU PRAYOGA
1203010035**

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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bayu Prayoga
NIM : 1203010035
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
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 dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, -- Agustus 2017



ing membuat pernyataan

Bayu Prayoga

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama **Bayu Prayoga**

NIM **: 1203010035**

Program Studi **: Teknik Sipil**

Fakultas **: Teknik**

Perguruan Tinggi **: Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

Judul Skripsi **: Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Dokter Wisata Alun Alun Purwokerto**

Telah diterima dan disetujui

Purwokerto, --Agustus 2017

Pembimbing I

Pembimbing II

Juanita, ST., MT

NIK.2160356

Ir. Teguh Marhendi, S.T., M.T., IPM

NIK. 2160172

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Bayu Prayoga
NIM : 1203010035
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Dokter Wisata Alun Alun Purwokerto

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

DEWAN PENGUJI

Penguji 1 : Juanita, ST.,MT
Penguji 2 : Ir. Teguh Marhendi, S.T., M.T., IPM
Penguji 3 : Sulfah Anjarwati, ST.,MT

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 03 Agustus 2017

Mengetahui :

Dekan Fakultas Teknik



M. Taufiq Tamam, S.T.,M.T.

NIM : 2160223

(Signature)
(Signature)
(Signature)

MOTTO

Sebagai calon sarjana teknik sipil, saya dituntut harus memiliki jiwa seni untuk membangun. Bukan hanya membangun infrastruktur, melainkan membangun jiwa massa rakyatnya bangsa indonesia. Dan jikalau suatu saat saya dihadapkan dua pilihan antara membangun infrastruktur atau membangun jiwa massa rakyat, maka saya akan pilih yang kedua.

Dunia mahasiswa adalah dunia gagasan, lautan ide dan pertarungan idealisme. Maka jangan tenggelamkan dirimu dalam keriuhan hedonisme, bergeraklah !

“Vini, Vidi, Vici”

IMM SABIILUL HASBI TEKNIK
ISTIQOMAH DALAM PERUBAHAN
BERSATU DALAM TEKNIK
TEKNIK LANGKA MUNDURE !

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Segala puji bagi Allah sang pemilik jagat raya yang menciptakan manusia dalam bentuk sebaik baiknya, yang melengkapi manusia dengan akal sehingga dia dapat berpikir dan memberinya hati sehingga dia memiliki sifat perasa. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah kepada nabi agung nabi Muhammad SAW, suri tauladan terbaik bagi umat manusia dan merupakan suatu kewajiban bagi kita selaku umat Islam untuk mengikuti serta mencontoh kehidupan beliau.

Dengan ijin Allah SWT, telah selesailah tanggung jawab saya sebagai Mahasiswa Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Purwokerto dengan hadirnya skripsi ini. Yang paling utama, saya persembahkan skripsi ini bagi Universitas Muhammadiyah Purwokerto sebagai sumbangsih intelektual, yang kedua bagi Pemerintah Banyumas sehingga mempermudah dalam menentukan kebijakan bagi keberlangsungan dokar sebagai transportasi wisata. Yang terakhir, kupersambahkan skripsi ini kepada seluruh anggota Paguyuban Dokar Wisata Alun Alun Purwokerto sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan dokar wisata.

Efek terbaik dari selesainya skripsi ini adalah legalnya saya menyandang gelar Sarjana Teknik. Gelar ini saya persembahkan kepada seluruh orang terkasih dalam perjalanan hidup saya. Kepada Bapak Kunto Wijaya, Ibu Nasihatun dan adik Restu Ginanjar manusia terkasih sepanjang masa, kepada seluruh IMMawan dan IMMawati IMM Sabilul Hasbi Teknik serta kepada calon pendamping hidup dunia akhirat IMMawati Rosita.

Selama lima tahun menyandang gelar mahasiswa, merupakan suatu kebanggaan sekaligus tanggung jawab yang besar. Pengajaran terbaik dosen-dosen Teknik Sipil UMP dan proses-proses tak terlupakan bersama seluruh IMMawan dan IMMawati Sabilul Hasbi Teknik saya ucapkan terimakasih banyak. Terakhir, semoga gelar sarjana ini mengantarkan saya menjadi orang yang bermanfaat bagi Nusa dan Bangsa tanah air Indonesia. *Fastabiqul Khairat.*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Dokter Wisata Alun Alun Purwokerto. Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini banyak mengalami kesulitan dan hambatan, namun berkat bimbingan dan bantuan dari beberapa pihak baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih sebesar besarnya kepada :

- 1) Bapak Agus Salim, S.T.,M.T selaku ketua Program Studi Teknik Sipil
- 2) Ibu Juanita,S.T.,M.T selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dengan tulus hati sehingga terselesaikannya skripsi ini.
- 3) Bapak Ir. Teguh Marhendi, S.T., M.T., IPM. selaku Pembimbing akademik dan dosen pembimbing II.
- 4) Pimpinan Komisariat Sabiilul Hasbi Teknik yang telah mengizinkan untuk menghuni sekre IMM sehingga proses revisi-revisi cepat terselesaikan.
- 5) Egi Deliana,S.E yang bersedia mengajarkan sampai tuntas aplikasi SPSS 16.0
- 6) Maman Sudarman,S.T yang telah membantu survey sehingga jumlah responden mencapai 107 penumpang.

Akhir kata semoga Allah SWT memberikan balasan terbaik kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dan semoga skripsi ini mampu menjadi sumbangsih intelektual bagi civitas akademika. Aamiinn.

Purwokerto,--Agustus 2017

Penulis

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

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

Nama : Bayu Prayoga
NIM : 1203010035
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 Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Dokter Wisata Alun Alun Purwokerto

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto bebas menyimpan, mengalih media/ mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan 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 : -- Agustus 2017

Yang menyatakan,



Bayu Prayoga

Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Dokar Wisata

Alun Alun Purwokerto

Bayu Prayoga¹, Juanita, S.T.,M.T², Ir. Teguh Marhendi, S.T., M.T., IPM.³

ABSTRAK

Dokar adalah kendaraan beroda dua yang ditarik oleh kuda di Indonesia dan merupakan salah satu transportasi tradisional yang telah beralih fungsi menjadi transportasi wisata. Kota Purwokerto merupakan salah satu kota yang masih mempertahankan keberadaan transportasi tidak bermotor seperti dokar, dimana dokar dapat dijadikan sebagai suatu icon transportasi perjalanan wisata yang juga berfungsi sebagai daya tarik bagi wisatawan yang datang ke kota Purwokerto. Namun demikian, dokar sebagai transportasi tradisional yang tidak bermotor memiliki kecepatan yang rendah sehingga harus ditata agar tidak mengganggu arus lalu lintas transportasi lainnya. Sebagai tahap awal penataan transportasi ini diperlukan pemahaman mengenai pelayanan dokar di Purwokerto.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan dokar wisata alun alun Purwokerto. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang dokar wisata pada periode 15 Juli – 23 Juli 2017. Metode analisis yang digunakan adalah analisis GAP antara kinerja dengan harapan dimensi pelayanan. Dimensi pelayanan yang digunakan adalah dimensi pelayanan dalam metode SERVQUAL (Service Quality) yang terdiri dari atribut *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan rata rata penumpang dokar merasa puas terhadap kinerja pelayanan dokar wisata alun alun Purwokerto dengan nilai 4,074. Responden menganggap semua atribut dalam dimensi penting dalam pelayanan dokar wisata dengan nilai rata rata 4,474. Selisih GAP sebesar -0,4 artinya walaupun secara keseluruhan responden merasa puas dengan kinerja pelayanan dokar wisata namun hal tersebut belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi penumpang. Kondisi fisik Dokar wisata yang beroperasi di alun alun Purwokerto sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012.

Kata kunci : Dokar Wisata, Tingkat kepuasan, Servqual, GAP, Purwokerto.

An Analysis Of Satisfaction Level On The Service Of Dokar Tour In Purwokerto

Bayu Prayoga¹, Juanita, S.T.,M.T², Ir. Teguh Marhendi, S.T., M.T., IPM.³

ABSTRACT

Dokar is two-wheeled cart pulled by a horse in Indonesia and one of traditional transportations which is switch-functioned as a transportation tour. Purwokerto is one of the town that still maintain the existence of non-motorized transportation such as dokar, where dokar can use as a transportation icon of travel which also serves as an attraction for tourists who come to Purwokerto. However, dokar as a non-motorized traditional transport has a low speed so it must to be arranged so as not to disrupt the flow of other transport traffic. As the initial stage of arrangement, this transportation has needed understanding about service dokar in Purwokerto.

This study aims to know the satisfaction level of passenger on the service of dokar tour in Purwokerto. This research was the dokar passengers obtained from 15th to 23rd of July 2017. This research employed an analysis method of GAP to identify the performance and expectation of service dimension. The service dimension means ServQual (Service Quality) method consists of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

As the result, most of the passengers were satisfied with the service of Dokar tour in Purwokerto with the score 4,074. The respondents considered that all of the ServQual components are important in dokar tour service and performance with the average 4,474. The difference of GAP is -0,4, means although most of the respondents were satisfied with the dokar tour service, but, overall, it did not meet the passengers expectation. Physically, the condition of dokar operating in Purwokerto in correspondance with the Government Regulation number 55 of 2012.

Keywords: Dokar Tour, Satisfaction Level, ServQual, GAP, Purwokerto.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS... Error! Bookmark not defined.	
HALAMAN PERSETUJUAN..... Error! Bookmark not defined.	
HALAMAN PENGESAHAN..... Error! Bookmark not defined.	
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.. Error! Bookmark not defined.	
ABSTRAK	viii
ABSTRACK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Batasan Masalah.....	2
D. Tujuan Penelitian.....	3
E. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II.....	4

TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Transpotasi Tradisional	4
B. Jenis Transportasi Tradisional	5
C. Sistem Transportasi	6
D. Komponen Transportasi	7
E. Klasifikasi Transportasi	7
F. Pelayanan Angkutan Umum	8
G. Karakteristik Angkutan Umum	8
H. Angkutan Umum Paratransit	9
I. Peraturan Pemerintah No 15 Tahun 2002 Tentang Kendaraan	10
J. Kepuasan Pelanggan	11
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
2. Tolak ukur kepuasan pelanggan	12
K. Metode Service Quality (SERVQUAL)	15
L. Metode Pengolahan Data	16
1. Teknik Pengukuran	16
M. Penelitian Sebelumnya	17
BAB III	19
METODOLOGI PENELITIAN	19
A. Tahapan Penelitian	19
B. Lokasi Penelitian	20
C. Studi Literatur	20
D. Survey Pendahuluan	20
E. Perencanaan Kuisisioner	21
F. Skala	21

G.	Uji Coba Kuisisioner.....	22
H.	Metode Pengumpulan Data	22
1.	Pengumpulan data primer	22
I.	Uji Instrumen	23
1.	Uji Validitas Angket	23
2.	Uji Realibilitas	24
J.	Analisis dan Pembahasan.....	25
1.	Kerangka Analisis.....	25
2.	Analisis GAP (Kesenjangan).....	26
3.	Skala Interval	26
4.	Program perhitungan yang di gunakan	27
BAB IV		28
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		28
A.	Gambaran Umum Dokar Wisata Alun Alun Purwokerto.....	28
B.	Fisik Dokar Alun Alun Purwokerto	30
1.	Karateristik kusir dokar	30
2.	Kondisi fisik dokar wisata alun alun Purwokerto.....	31
C.	Uji Instrumen.....	34
1.	Jumlah Penumpang.....	34
2.	Uji Validitas	34
3.	Uji Reliabilitas	36
D.	Analisis Data	37
1.	Deskripsi Responden	37
2.	Nilai Kinerja pelayanan dokar	39
3.	Nilai Harapan pelayanan dokar.....	40

4.	Analisis GAP	41
5.	Pembahasan pelayanan dokter	43
BAB V		45
KESIMPULAN DAN SARAN		45
A.	Kesimpulan	45
B.	Saran	45
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN – LAMPIRAN		

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir kuisisioner

Lampiran 2. Rekapian nilai pelayanan dokter

Lampiran 3. Tabel r produk moment

Lampiran 4. Interpolasi

Lampiran 5. Perhitungan uji validitas dan reliabilitas

Lampiran 6. Daftar peserta seminar

Lampiran 7. Dokumentasi

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 3.1. Bagan alur penelitian.....	19
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Kelas kendaraan paratransit.....	9
Tabel 2.2. Penelitian sebelumnya.....	18
Tabel 3.1 Skala Interval.....	27
Tabel 4.1 karakteristik kusir dokar.....	30
Tabel 4.2 perbandingan ukuran dokar	31
Tabel 4.3 perbandingan kondisi riil fisik dokar	33
Tabel 4.4 hasil uji validitas 30 responden.....	34
Tabel 4.5 hasil uji validitas 107 responden.....	35
Tabel 4.6 hasil uji reliabilitas 30 responden	36
Tabel 4.7 hasil uji reliabilitas 107 responden	37
Tabel 4.8 rincian responden	37
Tabel 4.9 karakteristik responden.....	38
Tabel 4.10 perolehan nilai kinerja dokar.....	39
Tabel 4.11 perolehan nilai harapan dokar.....	40
Tabel 4.12 GAP kinerja dan harapan	42