

**ANALISIS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM DALAM KOTA  
(ANGKOT) BERDASARKAN PERSEPSI PENUMPANG DI  
PURWOKERTO**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Akademis  
Dalam menyelesaikan Pendidikan Strata I Program Studi Teknik Sipil  
Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Disusun Oleh :

**YUDHISTIRA IRWAN SUSANTO**

1103010030

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2015**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM DALAM KOTA  
(ANGKOT) BERDASARKAN PERSEPSI PENUMPANG  
DI PURWOKERTO**

Disusun oleh :  
**YUDHISTIRA IRWAN SUSANTO**  
1103010030

Telah dipertahankan dihadapan sidang Ujian Akhir  
Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Pada hari Senin tanggal 3 Agustus 2015

**SUSUNAN PANITIA UJIAN**

Ketua

  
**Tito Pinandita, S.Si., M.Kom**  
NIK. 2160312


Sekretaris

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

Penguji I

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

Penguji II

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

Penguji III

  
**Teguh Marhendi, S.T., M.T.**  
NIK. 2160172

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Teknik  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto



  
**Tito Pinandita, S.Si., M.Kom.**  
NIK. 2160312

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ANALISIS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM DALAM KOTA  
(ANGKOT) BERDASARKAN PERSEPSI PENUMPANG  
DI PURWOKERTO**

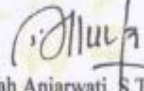
Diajukan Oleh :  
**YUDHISTIRA IRWAN SUSANTO**  
1103010030

Diperiksa dan disetujui oleh :

Pembimbing I

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

Pembimbing II

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



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : YUDHISTIRA IRWAN SUSANTO

NIM : 1103010030

Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik

Menyusun Tugas Akhir Dengan Judul :

ANALISIS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM DALAM KOTA (ANGKOT)  
BERDASARKAN PERSEPSI PENUMPANG DI PURWOKERTO

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya tulis saya sendiri dan bukan dibuatkan orang lain atau jiplakan dari hasil karya orang lain.

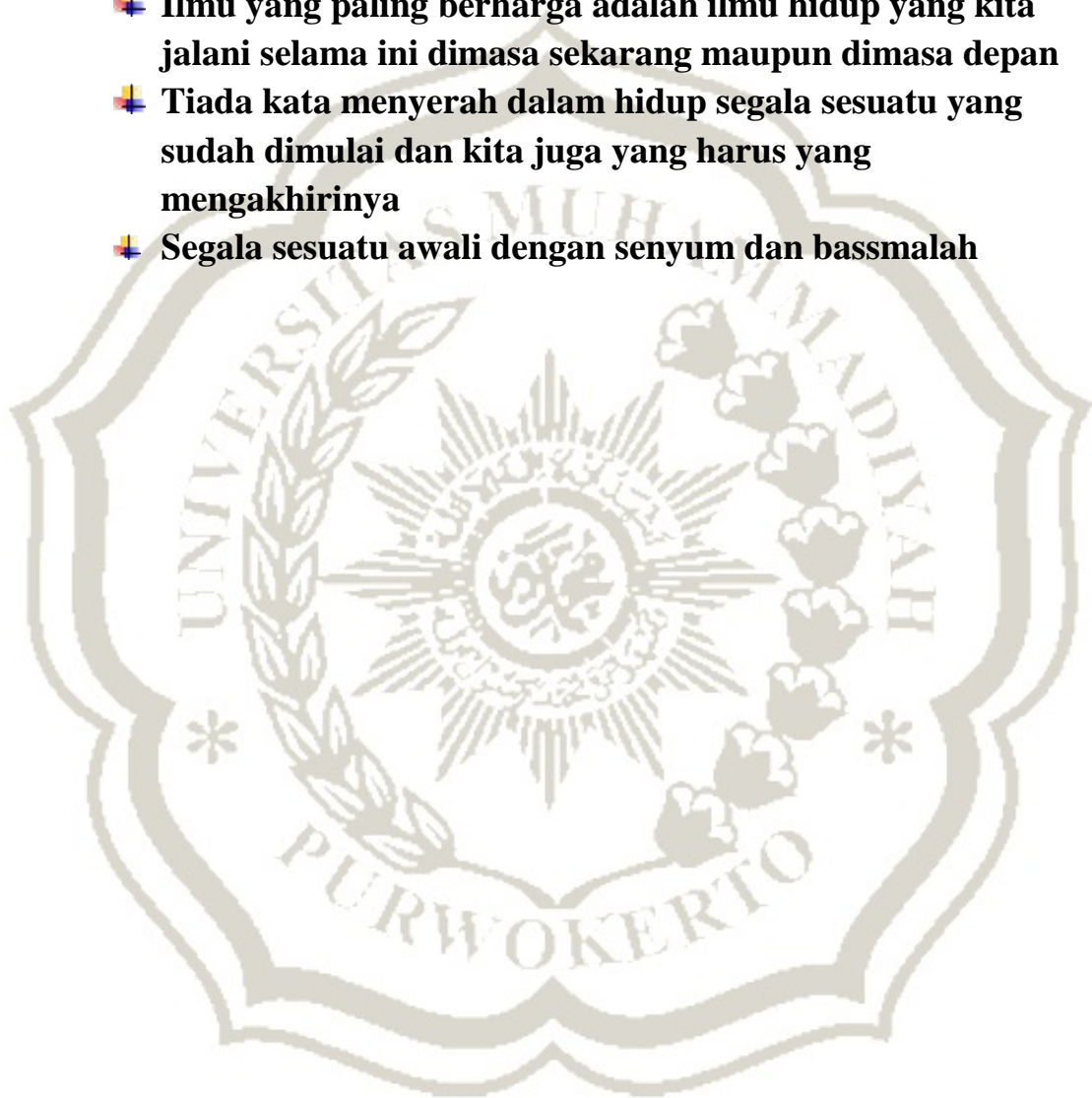
Demikian pernyataan ini, dan apabila kelak kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, Agustus 2015

akan,  
PETERAI  
KAMPIL  
7ERADF116664464  
5000  
RUPAH  
YUDHISTIRA IRWAN SUSANTO  
NIM. 1103010030

## MOTTO

- ✚ **Tiada hasil yang memuaskan tanpa berusaha dan berdoa**
- ✚ **Jadikan kenangan pahit sebagai cambuk untuk mengapai kesuksesan agar menjadi orang yang lebih baik lagi**
- ✚ **Allah SWT berikan apa yang kita butuhkan bukan apa yang kita inginkan**
- ✚ **Ilmu yang paling berharga adalah ilmu hidup yang kita jalani selama ini dimasa sekarang maupun dimasa depan**
- ✚ **Tiada kata menyerah dalam hidup segala sesuatu yang sudah dimulai dan kita juga yang harus yang mengakhirinya**
- ✚ **Segala sesuatu awali dengan senyum dan bassmalah**



## Halaman Persembahan

1. Terimakasih kepada Alloh SWT karena berkat dan rahmat dan hidayahnya saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar tanpa halangan yang berarti. Maaf ya Alloh Hambamu ini belum bisa membalas semua yang telah engkau berikan.
2. Persembahan yang kedua ini saya didedikasikan kepada orang-orang yang sangat berjasa bagi saya pribadi.
  - Terimakasih buat Bapak dan Ibu yang sudah merawat dan mendidik aku sampai sekarang tanpa mengeluh sedikitpun.
  - Terimakasih buat Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sertastaff karyawan TU sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
  - Terimakasih buat Saudara-saudraku yang selalu mendokan dan suport tiada hentinya.
  - Terimakasih buat teman-teman Teknik SIPIL11 buat persahabatan yang sangat solid dan saling menguatkan satu sama lain,akhirnya kita jadi sarjana Teknik dan SUKSES buat kita semua, sangat menyenangkan aku bisa mengenal kalian, menyedihkan juga karena harus berpisah ke kehidupan masing- masing karena di dalam pertemuan pasti ada perpisahan, kapan2 kita reoni MY TRIP MY ADVENTURE yang jauh okeh.
  - Terimakasih buat teman-teman karate BKC PURWOKERTO buat persahabatan, rasa kekeluargaan dan solidaritas yang tinggi yang pernah aku dapat di KARATE senang bisa mengenal kalian tetap harus kompak jangan sia-siakan perjuangan berdirinya BKC di UMP.
3. Persembahan yang ketiga ini di dedikasikan buat benda-benda yang sangat berjasa dalam persembahan Tugas Akhir ini.
  - Terimakasih buat si Merah Laptop THOSIBA yang selama 4 tahun setia menemaniku sampe aku Wisuda.
  - Terimakasih buat motor Supra X 125, Vario dan Jupiter MX ku yang setia menemani selama 4 tahun bolak- balik dari rumah sampe kampus
  - Terimakasih buat Hp Samsungku yang udah berjasa buat telpon dan sms dosen.

Semua pihak yang terlibat dalam pembuatan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, Terimakasih banyak tanpa kalian semua, aku bukan apa-apa.

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul''

**ANALISIS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM DALAM KOTA (ANGKOT) BERDASARKAN PERSEPSI PENUMPANG DI PURWOKERTO''** Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini banyak mengalami kesulitan dan hambatan, namun berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga tugas akhir ini dapat selesai. Untuk itu penulis sampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H Syamsuhadi Irsyad, S.H, M.Hum, Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Bapak Tito Pinandita, S.Si., M.Kom., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Ibu Juanita, S.T., M.T., selaku Wakil Dekan I Fakultas Teknik dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan saran dan pengarahan hingga tersusunnya tugas akhir ini.
4. Ibu Sulfah Anjarwati, S.T., M.T., Selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil dan Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan saran dan pengarahan hingga tersusunnya tugas akhir ini.

5. Bapak M. Agus Salim, S.T., M.T., Selaku Pembimbing Akademik Program Studi Teknik Sipil
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan ilmunya dari awal semester hingga akhir semester.
7. Pimpinan dan staff karyawan TU Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah berperan serta dalam kegiatan perkuliahan maupun kelengkapan administrasi, terimakasih atas bantuannya.
8. Segenap karyawan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu yang telah membantu dan memberikan semangat pada penulis.

Akhir kata semoga Allah SWT melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya serta memberi balasan atas kebaikan semua pihak yang telah membantu demi terselesaikannya tugas akhir ini, Amin. Dan semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Purwokerto, Agustus 2015

Penulis



Yudhistira Irwan Susanto

## DAFTAR ISI

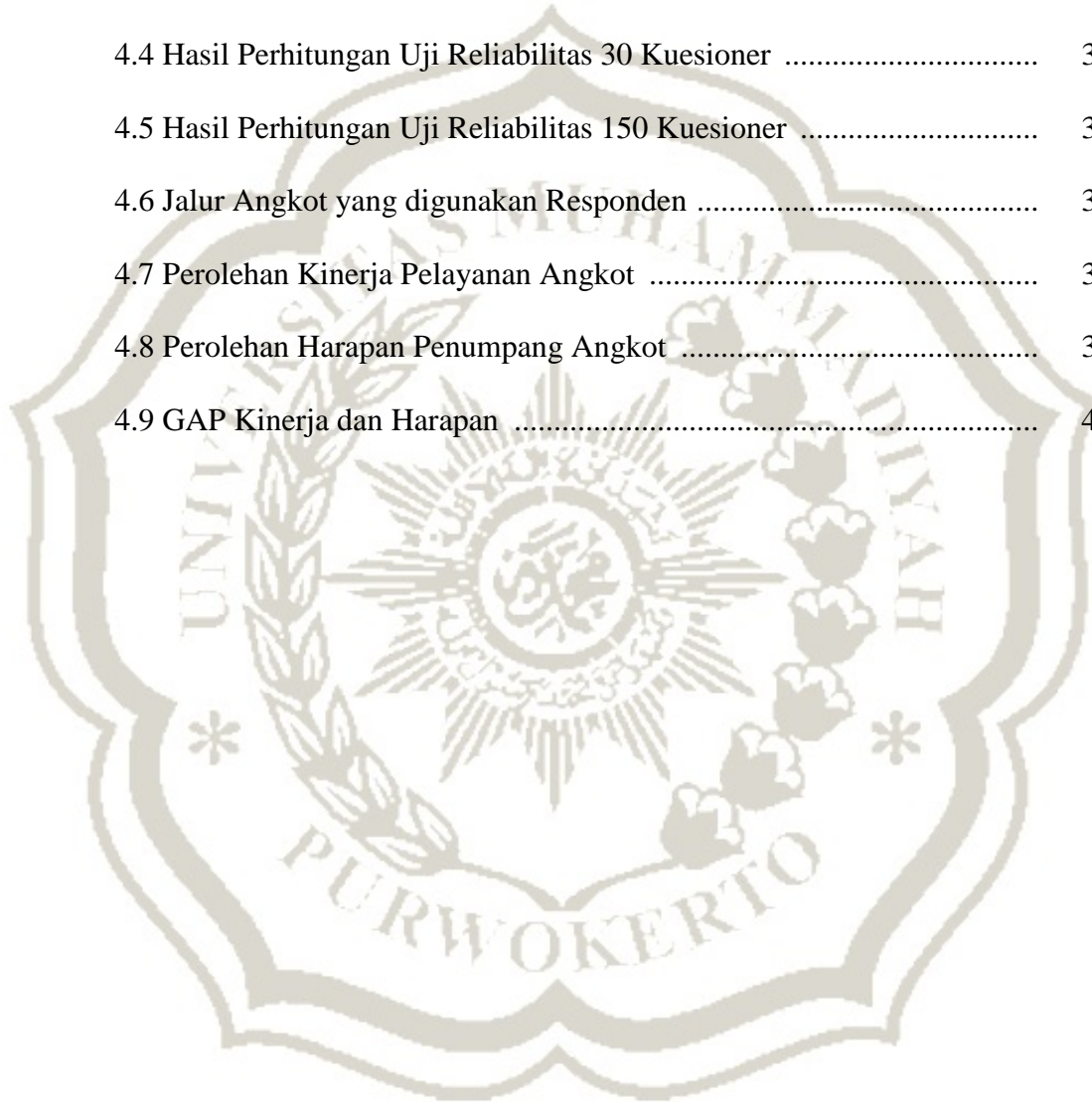
	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>ABSTRAK</b> .....	xiii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiv
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b>	
1.1 LatarBelakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan masalah .....	4
1.3 Pembatasan masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Definisi .....	6
2.1.1 Definisi Transportasi .....	6
2.1.2 Moda Transportasi .....	7
2.1.3 Klasifikasi Tranportasi .....	8
2.1.4 Pelayanan Angkutan Umum .....	8
2.1.5 Kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.5.1 Pengertian kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.5.2 Tolak Ukur Kepuasan Pealanggan .....	13
2.1.6 Persepsi Penumpang .....	16

2.1.7 Metode Servqual .....	16
<b>BAB III :METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Tahapan Penelitian .....	18
3.2 Studi Pustaka .....	19
3.3 Survei Pendahuluan .....	19
3.4 Perencanaan Kuesioner .....	19
3.4.1 Kuesioner .....	19
3.5 Skala .....	20
3.6 Uji Coba Kuesioner .....	21
3.7 Pengumpulan Data .....	21
3.8 Teknik Pengambilan Sampel .....	22
3.9 Analisis dan Pembahasan .....	26
3.9.1 Kerangka Analisis .....	26
3.9.2 Analisis GAP (Kesenjangan) .....	26
3.9.3 Skala Interval .....	27
<b>BAB IV :HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	28
4.1.1 Transportasi Purwokerto .....	28
4.2 Uji Kecukupan Data .....	30
4.3 Uji Instrumen .....	31
4.3.1 Uji Validitas .....	31
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	33
4.4 Analisis Data .....	35
4.4.1 Deskripsi Responden.....	35
4.4.2 Kinerja Pelayanan Angkot .....	37
4.4.3 Nilai Harapan (Ekspektasi) Penumpang Angkot .....	39
4.4.4 Analisis GAP (Kesenjangan kinerja dengan Harapan) .....	40
4.5 Pembahasan Kinerja Pelayanan .....	41
<b>BAB V :KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	45
5.2 Saran .....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## LAMPIRAN

### DAFTAR TABEL

4.1 Kepadatan Penduduk Kota Purwokerto .....	29
4.2 Hasil Perhitungan Uji Validitas 30 Kuesioner .....	31
4.3 Hasil Perhitungan Uji Validitas 150 Kuesioner .....	32
4.4 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas 30 Kuesioner .....	33
4.5 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas 150 Kuesioner .....	34
4.6 Jalur Angkot yang digunakan Responden .....	35
4.7 Perolehan Kinerja Pelayanan Angkot .....	37
4.8 Perolehan Harapan Penumpang Angkot .....	39
4.9 GAP Kinerja dan Harapan .....	40



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Purwokerto .....	28
Gambar 4.2 Grafik Perbandingan Antara Kinerja dan Harapan .....	41



## ABSTRAK

### **Analisis Pelayanan Angkutan Umum Dalam Kota (Angkot) Berdasarkan Persepsi Penumpang Di Purwokerto**

**Yudhistira Irwan Susanto, 2015**

Kunci kualitas pelayanan sangat tergantung dari kinerja operator selaku penyelenggara angkot dan dapat diukur melalui tingkat kepuasan konsumen (penumpang). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara angkutan kota di Purwokerto. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis GAP antara kinerja dengan harapan dimensi pelayanan atau menggunakan metode SERVQUAL (*service quality*) yang terdiri dari atribut *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

Hasil penelitian menunjukkan nilai kinerja (2,9) dan Harapan (3,9) jadi ada Gap (-1,0) yang berarti penumpang tidak puas terhadap pelayanan angkutan umum dalam kota di Purwokerto, dikarenakan terdapat 11 variabel yang dinyatakan tidak puas dan 6 variabel cukup puas sedangkan harapan penumpang angkot 12 variabel dinyatakan cukup penting dan 5 variabel penting.

**Kata Kunci :** Pelayanan, Angkot, Servqual, Gap

## ABSTRACT

### **An Analysis Of Public Transportation Service Based On Passengers At Purwokerto Yudishthira Irwan Susanto, 2015**

The Key quality depends on the operator's performance as the caretaker of the public transportation and can be measured by the satisfaction level of the consumer (passenger). The research was aimed at analyzing services given by the caretaker of public transportation at Purwokerto. The sampling technique was purposive sampling. The analysis method was GAP analysis between performance and the hope of service dimension or used SERVQUAL method (service quality) that which consisted of tangible attribute, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

The results show the research showed that performance score was (2,9) and hope was (3,9) so the Gap was (-1,0) which meant that the passengers were not satisfy with the public transportation's service at Purwokerto, it was caused by 11 variables that stated dissatisfy and 6 variables satisfy enough, meanwhile, the 12 variables of passengers hope was stated important enough and 5 important variables.

**Keywords:** service, public transportation, Servqual, Gap,