

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN ANGKUTAN UMUM DALAM KOTA DI CILACAP**



SKRIPSI

**Nur Hidayah
1403010058**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2018**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN ANGKUTAN UMUM DALAM KOTA DI CILACAP**



diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik

Nur Hidayah
1403010058

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Nur Hidayah

NIM : 1403010058

Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik dan Sains

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Dalam Kota Di Cilacap

telah diterima dan disetujui

Puwokerto, 9 Agustus 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

Juanita, S.T.,M.T

NIK: 2160356

Sulfah Anjarwati, S.T.,M.T

NIK: 2160176

LEMBAR PENGESAHAN

Skrripsi yang diajukan oleh:

Nama : Nur Hidayah
NIM : 1403010058
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Dalam Kota Di Cilacap

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

DEWAN PENGUJI

Penguji 1 : Juanita, S.T., M.T
Penguji 2 : Sulfah Anjarwati, S.T., M.T
Penguji 3 : Amris Azizi, S.T., M.Si

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 9 Agustus 2018

Mengetahui :

Dekan Fakultas Teknik dan Sains



M. Fauzi Tamam, S.T., M.T.

NIP. NIK : 2160223

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Hidayah
Nim : 1403010058
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 dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, Agustus 2018
Yang membuat pernyataan,



Nur Hidayah

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

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

Nama : Nur Hidayah
NIM : 1403010058
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 saya yang berjudul:

Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Dalam
Kota Di Cilacap

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/ mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkaldata (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencaptumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada tanggal : 9 Agustus 2018
Yang menyatakan,



Nur Hidayah

Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Dalam Kota Di Cilacap

Nur Hidayah¹, Juanita², Sulfah Anjarwati³

ABSTRAK

Angkutan umum dalam kota di kota Cilacap jumlahnya semakin menurun yang disebabkan dengan penurunan jumlah penumpang dan persaingan layanan jasa dengan angkutan umum lainnya, sehingga diperlukan penelitian tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan jasa angkot untuk memperbaiki kinerja layanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan yang diberikan operator kepada pengguna angkot. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada pengguna angkot yang ditemui pada saat melakukan survey. Pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling* (sampel acak sederhana). Mengukur kualitas jasa dengan metode Servqual dengan 5 variabel yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*). Hasil penelitian menunjukkan nilai kinerja rata-rata *Severity Index* (SI) adalah 78,466% yang artinya menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan angkutan umum dalam kota (angkot) di Cilacap memiliki tingkat yang sedang. Semakin tinggi nilai SI maka semakin tinggi pula tingkat kepuasannya. Dengan 3 variabel parameter pelayanan tingkat kepuasannya menunjukkan sedang yaitu keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), dan langsung (*tangible*), kemudian 2 variabel parameter pelayanan lainnya menunjukkan tinggi dan sangat tinggi yaitu empati (*empaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*).

Kata Kunci : Angkot, Pelayanan, , Servqual, *Severity Index*

Analysis of Passenger Satisfaction Level on Public Transportation Service in Cilacap

Nur Hidayah¹, Juanita², Sulfah Anjarwati³

ABSTRACT

Public transportation in the city of Cilacap is declining due to a decrease in the number of passengers and competition in services with other kinds of transportations, so that a research on the level of passenger satisfaction on public transportation services is needed to improve the performance of the services. This study aimed to analyze the services provided by operators to public transportation users. Data collection was conducted using questionnaires which were distributed to public transportation users met during the survey. Research sample was taken using random sampling technique. The quality of the services was measured through Servqual method with 5 variables: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results indicated that the average performance value of Severity Index (SI) was 78.466%, which means that the satisfaction of public transport services in the city (called as angkot) of Cilacap was on the moderate level. The higher the SI value the greater the level of satisfaction. Three parameters of service satisfaction indicated moderate level, namely reliability, assurance, and tangible. Then 2 other parameters, empathy and responsiveness, indicated high and very high level respectively.

Keywords : *Public Transportation, Service, Servqual, Severity Index*

MOTTO

“iringi langkah kita dengan doa dan restu dari orang tua”

“usaha, kerja keras untuk menggapai impian”

“hadapi kesulitan jangan tinggalkan”

“Berdoalah (mintalah) kepadaKu (Allah Subhanahu Wata’ala), Pastilah aku kabulkan untukmu”

(Q.S. Al-Mukmin : 60)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya”

(Q.S. Al-Baqarah: 286)

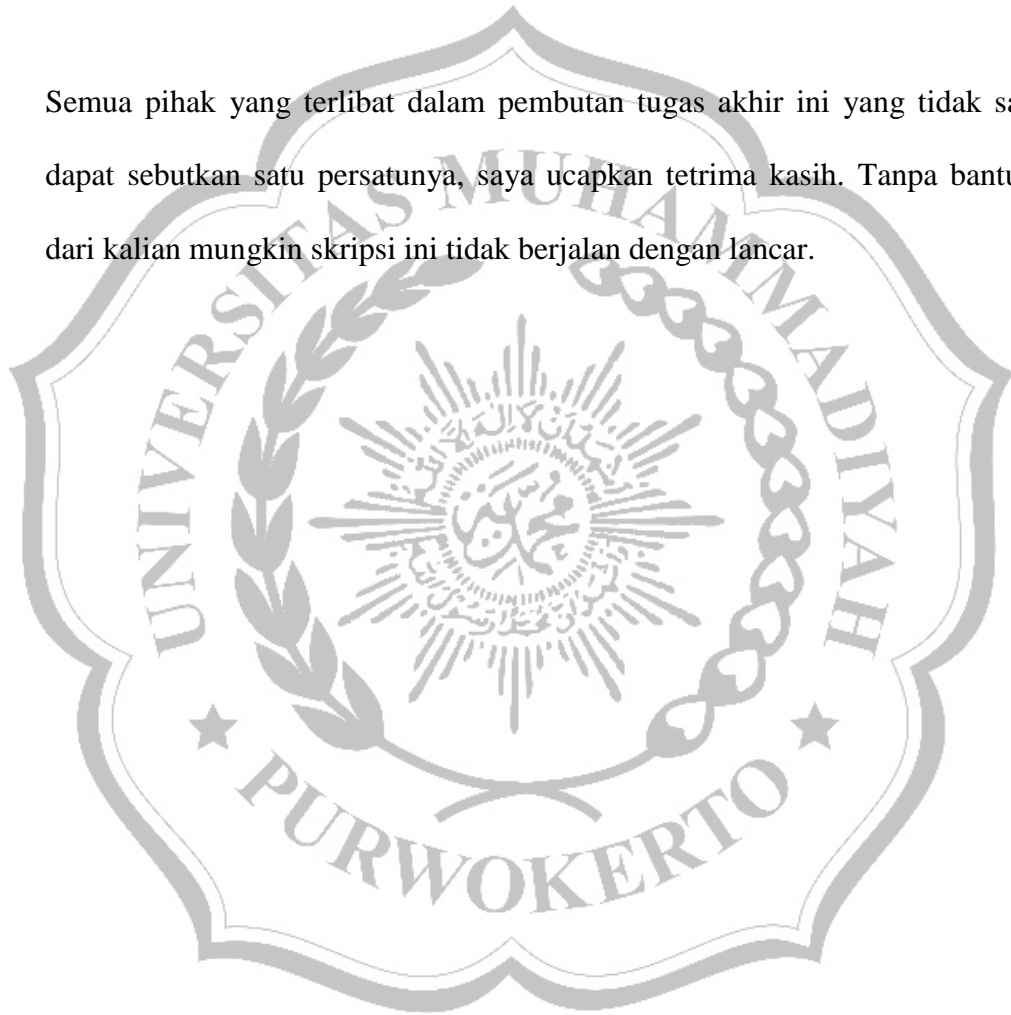


LEMBAR PERSEMBAHAN

1. Terimakasih kepada Alloh SWT yang telah memberikan rahmat berkat dan hidayahnya sehingga, saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar.
2. Persembahan yang kedua saya persembahkan kepada orang-orang yang telah sangat berjasa bagi saya pribadi :
 - a. Terimakasih buat ibu dan ayah yang telah merawat, mendidik saya selama ini tanpa mengeluh dan terimakasih juga telah memberikan restu, mendukung dan selalu ada untuk saya dalam keadaan apapun.
 - b. Terimakasih buat bapak dan ibu dosen yang telah memberikan arahan, bimbingan dan berbagi ilmunya kepada saya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
 - c. Terimakasih buat kakek dan nenek saya yang telah memberikan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
 - d. Terimakasih buat saudara-saudara saya yang telah memberikan dukungan kepada saya.
 - e. Terimakasih buat sahabatku dari SMP yang telah membantu saya menyelesaikan tugas akhir ini.
 - f. Terimakasih buat teman-teman Teknik Sipil angkatan 2014 terutama Teknik Sipil B buat sahabatan yang solid dan saling membantu, mengungatkan dan memberi dukungan satu sama lain.

- g. Terimakasih buat teman-teman kosan Wisma Rahma yang membuat pertemanan yang saling memberikan semangat menjadikan sama-sama berjuang menyelesaikan tugas akhir.

Semua pihak yang terlibat dalam pembuatan tugas akhir ini yang tidak saya dapat sebutkan satu persatunya, saya ucapkan tetrima kasih. Tanpa bantuan dari kalian mungkin skripsi ini tidak berjalan dengan lancar.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Dalam Kota Di Cilacap.**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis dalam menyelesaikan pendidikan program studi Strata Satu (S1) bagi mahasiswa Program Studi Teknik Sipil dan Fakultas Teknik dan Sains Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini banyak mengalami kesulitan dan hambatan, namun berkat bimbingan dan bantuan serta petunjuk dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu. Untuk itu didalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Muhammad Taufiq Tamam, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains.
2. Bapak M. Agus Salim, S.T., M.T, selaku Ketua Prodi Teknik Sipil.
3. Ibu Juanita, S.T., M.T., selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan arahan serta telah meluangkan waktu untuk membimbing saya dalam penyusunan skripsi ini.

4. Ibu Sulfah Anjarwati, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing II yang juga telah memberikan bimbingan dan meluangkan waktu untuk membimbing saya dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Amris Azizi, S.T., M.Si., selaku penguji ujian skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk menguji ujian skripsi saya.
6. Kepada Orang Tua, Keluarga, Teman-teman serta pihak yang membantu selama survey sehingga jumlah responden mencapai 100.

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

Purwokerto, Agustus 2018



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACK.....	vi
MOTTO.....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian.....	3
E. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Definisi Transportasi.....	5
B. Klasifikasi Transportasi.....	6
C. Angkutan Umum.....	7
D. Pelayanan Angkutan Umum.....	8
E. Pelayanan Jasa.....	11

F. Kualitas Jasa.....	12
G. Kepuasan Pelanggan	13
H. Metode Servqual	14
I. Analisa <i>Severity Index</i>	15
J. Penelitian Sebelumnya.....	15

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tahapan Penelitian.....	22
B. Tempat Penelitian	23
C. Studi Literatur	23
D. Survey Pendahuluan.....	24
E. Perencanaan Kuesioner	24
F. Skala	26
G. Pengumpulan Data	26
H. Uji Coba Kuesioner.....	27
I. Populasi dan Sampel	27
J. Uji Instrument	28
K. Analisis dan Pembahasan.....	30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum ANGKOT Cilacap.....	33
B. Uji Kecukupan Data.....	34
C. Uji Instrument	35
D. Analisis Data	38

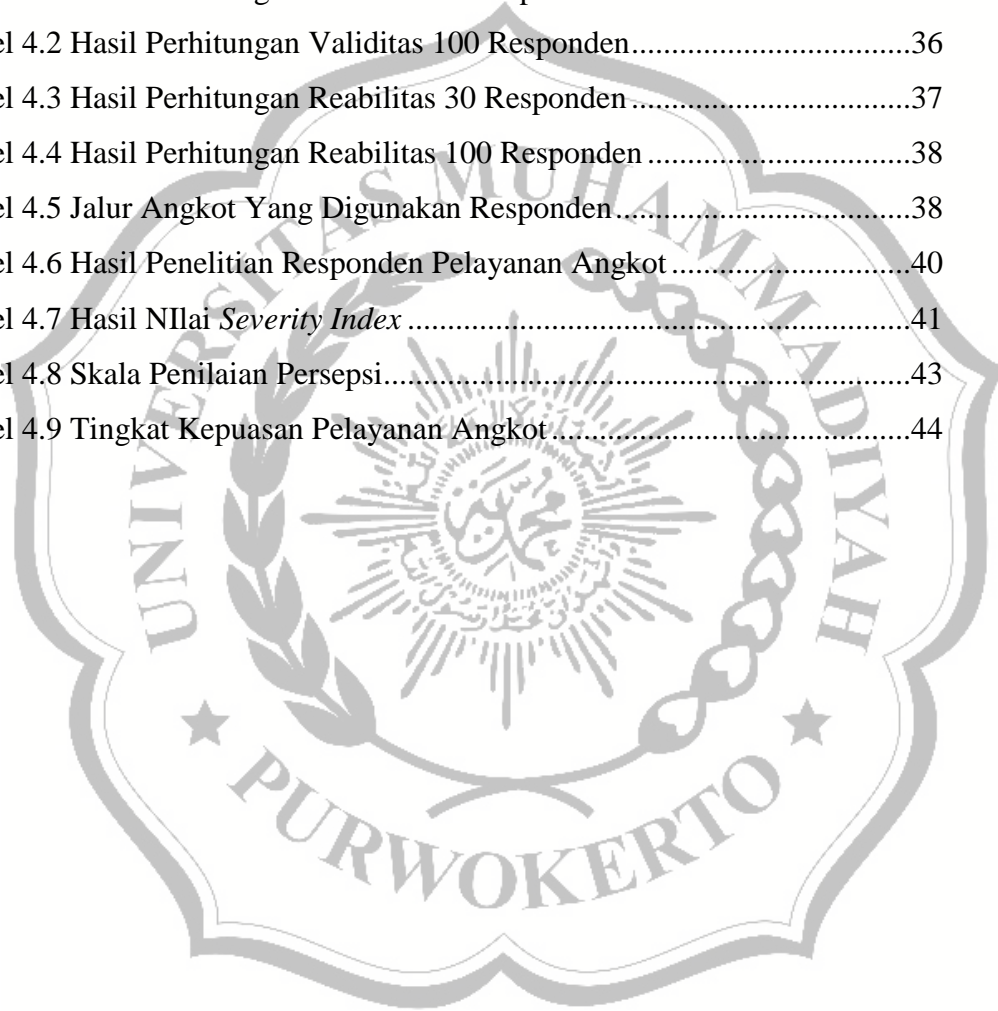
BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesiimpulan	49
B. Saran	49

DAFTAR PUSTAKA	51
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Varians Penelitian Ananstasi (2015).....	18
Tabel 4.1 Hasil Perhitungan Validitas 30 Responden.....	35
Tabel 4.2 Hasil Perhitungan Validitas 100 Responden.....	36
Tabel 4.3 Hasil Perhitungan Reabilitas 30 Responden.....	37
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Reabilitas 100 Responden.....	38
Tabel 4.5 Jalur Angkot Yang Digunakan Responden.....	38
Tabel 4.6 Hasil Penelitian Responden Pelayanan Angkot.....	40
Tabel 4.7 Hasil Nilai <i>Severity Index</i>	41
Tabel 4.8 Skala Penilaian Persepsi.....	43
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Pelayanan Angkot.....	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Bagan Alur Penelitian	22
Gambar 3.2 Peta Lokasi	23



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Formulir Kuesioner
- Lampiran 2 Rekapian penilaian pelayanan angkot
- Lampiran 3 Tabel R produc momen
- Lampiran 4 Hasil output uji validitas dan reabilitas
- Lampiran 5 Kuesioner sampel peneletian
- Lampiran 6 Daftar peserta seminar
- Lampiran 7 Dokumentasi

