

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA BECAK MOTOR DAN
BECAK KAYUH**

Laporan Tugas Akhir

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :

Donny Condro Mukti

NPM. : 13 02 14735



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2017

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA HANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
INTISARI.....	ix
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Keaslian Tugas Akhir	4
1.6. Manfaat Tugas Akhir.....	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Pengertian Transportasi	6
2.2. Moda Transportasi.....	6
2.3. Becak Kayuh.....	6
2.4. Evolusi Becak Kayuh Menjadi Becak Motor	8
2.5. Kualitas Pelayanan	9
2.6. Kepuasan Pelanggan.....	10
III. LANDASAN TEORI.....	12
3.1. Alat Ukur Pelayanan.....	12
3.2. Alat Ukur Kepuasan Pelanggan.....	15
3.3. Konsep Kepuasan Penumpang	15

3.4.	Sampel	16
3.5.	Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor	17
3.6.	Teori Kuesioner	17
3.5.1	Uji Validitas.....	17
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	18
3.7.	Importance Performance Analysis (IPA)	19
3.6.1	Analisis Kuadran.....	21
IV.	MOTODE PENELITIAN	24
4.1.	Umum	24
4.2.	Lokasi Penelitian	24
4.3.	Jenis Data.....	24
4.4.	Teknik Pengumpulan Data	25
4.5.	Alat Bantu Penelitian.....	27
4.6.	Metode Analisis Data	27
4.7.	Bagan Alir Penelitian	28
V.	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	29
5.1	Umum	29
5.2	Atribut Pertanyaan.....	29
5.3	Survei Pendahuluan	31
5.4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	31
5.5	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Secara Manual.....	42
5.6	Diagram Kartesius	58
VI.	KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
6.1.	Kesimpulan.....	75
6.2.	Saran	75
	DAFTAR PUSTAKA	77
	LAMPIRAN.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Peta Persebaran Becak Bermotor dan Becak Kayuh di Kota Yogyakarta dan sekitarnya	2
Gambar 1.2. Becak Bermotor	2
Gambar 1.3. Becak Kayuh	3
Gambar 3.1. Gambar Diagram Kartesius	26
Gambar 4.1. Lima Kriteria Penentu Kualitas Pelayanan Becak Bermotor dan Becak Kayuh	27
Gambar 4.2. Bagan Alir Metode Penelitian	28
Gambar 4.2. Diagram Kartesius Becak Bermotor	61
Gambar 4.2. Diagram Kartesius Becak Kayuh	64

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Penilaian Berdasarkan Tingkat Kepuasan.....	20
Tabel 3.2.	Persentase Tingkat Kesesuaian	20
Tabel 5.1.	Hasil Pengujian Validitas dan Reabilitas untuk Data Kepuasan Penumpang Becak Bermotor	33
Tabel 5.2.	Hasil Pengujian Validitas dan Reabilitas untuk Data Kenyataan Penumpang Becak Kayuh	35
Tabel 5.3.	Hasil Pengujian Validitas dan Reabilitas untuk Data Harapan Penumpang Becak Bermotor	37
Tabel 5.4.	Hasil Pengujian Validitas dan Reabilitas untuk Data Harapan Penumpang Becak Kayuh	39
Tabel 5.5	Uji Validitas Kenyataan Becak Bermotor Secara Manual Pernyataan 1 (X1).....	42
Tabel 5.6.	Uji Validitas Kenyataan Becak Kayuh Secara Manual Pernyataan 1 (X1)	44
Tabel 5.7.	Uji Validitas Harapan Becak Bermotor Secara Manual Pernyataan 1 (X1)	46
Tabel 5.8.	Uji Validitas Harapan Becak Kayuh Secara Manual Pernyataan (X1)	48
Tabel 5.9	Hasil Uji Validitas Secara Manual untuk Becak Bermotor	50
Tabel 5.10	Hasil Perhitungan Nilai Varians Item dan Varians Total Untuk Kenyataan Penumpang Becak Bermotor	53
Tabel 5.11	Hasil Perhitungan Nilai Varians Item dan Varians Total Untuk Kenyataan Penumpang Becak Kayuh	54
Tabel 5.12.	Hasil Perhitungan Nilai Varians Item dan Varians Total Untuk Harapan Penumpang Becak Kayuh.....	55
Tabel 5.13.	Hasil Perhitungan Nilai Varians Item dan Varians Total Untuk Harapan Penumpang Becak Kayuh.....	56
Tabel 5.14.	Hasil Perhitungan Nilai <i>Cronbach-alpha</i> (α) untuk Masing-Masing Kelas	57
Tabel 5.15.	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Becak Bermotor	58
Tabel 5.16.	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Becak Kayuh.....	59
Tabel 5.19.	Rangkuman Hasil Pengolahan Data Aspek Keselamatan	66
Tabel 5.20.	Rangkuman Hasil Pengolahan Data Aspek Keamanan	67
Tabel 5.21.	Rangkuman Hasil Pengolahan Data Aspek Tarif	68
Tabel 5.22.	Rangkuman Hasil Pengolahan Data Aspek Jarak	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Kuesioer

Lampiran 2. Hasil Uji Validitas Tingkat Kenyataan Penumpang Becak Bermotor

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Tingkat Kenyataan Penumpang Becak Kayuh

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan Penumpang Becak Bermotor

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan Penumpang Becak Kayuh

Lampiran 6. Tabel Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Secara Manual



INTISARI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA BECAK BERMOTOR DAN BECAK KAYUH. Donny Condro Mukti, NPM : 13 02 14735, Tahun 2013, Bidang Keahlian Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Becak adalah suatu moda transportasi darat tradisional meskipun becak saat ini mulai ditinggalkan oleh masyarakat akan tetapi kehadiran becak di Indonesia telah mewarnai sejarah di negeri ini. Sebagai salah satu moda transportasi hingga kini masih diminati oleh sebagian orang, terutama becak kayu yang merupakan satu kendaraan yang khas dan mempunyai nilai budaya penting di Kota Yogyakarta dan sekitarnya. Seiring berjalannya waktu perkembangan teknologi kendaraan dan kebutuhan masyarakat akan alat transportasi yang lebih cepat tetapi tidak meninggalkan nilai budaya maka muncul moda baru di bidang transportasi angkutan umum yang disebut dengan bentor atau becak bermotor.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada 100 orang responden yaitu penumpang becak bermotor dan becak kayu. Untuk mengetahui kuisioner sudah valid dan handal maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas pada Tugas Akhir ini menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21. Pengolahan data selanjutnya yaitu dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan dibahas berdasarkan kuadran masing-masing.

Dari hasil analisis data dan pembahasan diketahui becak bermotor memiliki keunggulan yaitu lebih efisien waktu tempuh perjalanan dan tarif lebih murah dibandingkan dengan becak kayuh. Akan tetapi becak bermotor memiliki kelemahan pada tingkat keamanan penumpang yang rendah. Becak kayuh sendiri memiliki keunggulan pada tingkat keamanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan becak bermotor. Sedangkan kelemahan becak kayuh yaitu kurang efisien dari segi jarak tempuh yang jauh dibandingkan dengan becak bermotor, dan juga seringkali pengemudi becak kayuh tidak memberikan tanda / isyarat saat akan berbelok yang menyebabkan pengendara lain kaget bahkan dapat menimbulkan kecelakaan.

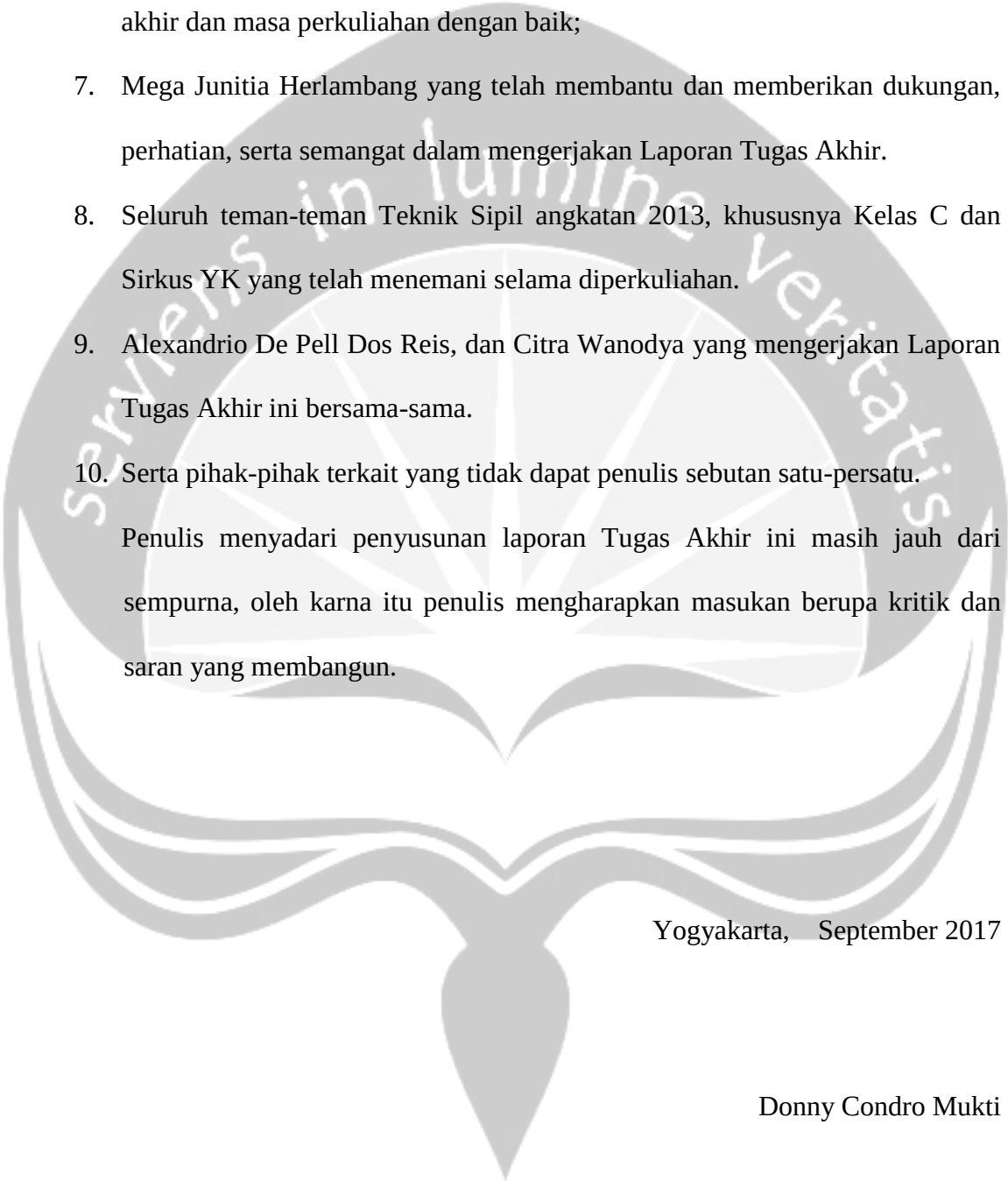
Kata kunci : becak bermotor, becak kayuh, validitas, reliabilitas, *Importance Performnace Analysis*.

KATA HANTAR

Puji syukur kepada ALLAH SUBHANAHU WA TA'ALA atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik. Penulisan Laporan Tugas Akhir dengan judul “ ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA BECAK MOTOR DAN BECAK KAYUH “ disusun guna melengkapi syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan tinggi program Strata-1 (S-1) di program studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Adapun penyusunan Laporan Tugas Akhir ini penulis telah mendapatkan banyak bimbingan, bantuan, dorongan moral dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Ir. Yoyong Arfiadi, M.Eng., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
2. Bapak J. Januar Sudjati, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
3. Bapak Dr. Ir. J. Dwijoko Anusanto, M.T., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini;
4. Bapak Ir. Yohanes Lulie, M.T., selaku Ketua Program Kekhususan Studi Transportasi;
5. Seluruh Dosen di Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mendidik dan mengajar penulis.

- 
6. Ayah, Ibu, Kakak, serta seluruh keluarga besar penulis yang selalu memberi dukungan, doa, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dan masa perkuliahan dengan baik;
 7. Mega Junitia Herlambang yang telah membantu dan memberikan dukungan, perhatian, serta semangat dalam mengerjakan Laporan Tugas Akhir.
 8. Seluruh teman-teman Teknik Sipil angkatan 2013, khususnya Kelas C dan Sirkus YK yang telah menemani selama diperkuliahan.
 9. Alexandrio De Pell Dos Reis, dan Citra Wanodya yang mengerjakan Laporan Tugas Akhir ini bersama-sama.
 10. Serta pihak-pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutan satu-persatu.

Penulis menyadari penyusunan laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karna itu penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun.

Yogyakarta, September 2017

Donny Condro Mukti

Npm : 13 02 14735

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA BECAK MOTOR DAN BECAK KAYUH

Oleh :

Donny Condro Mukti

NPM. : 13 02 14735

telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing
Yogyakarta,

Pembimbing

(Dr. Ir. J. Dwijoko Ansusanto, M. T.)

Disahkan oleh :

Program Studi Teknik Sipil

Ketua

(J. Januar Sudjati, S.T., M.T.)

PENGESAHAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA BECAK MOTOR DAN BECAK KAYUH

Oleh :

DONNY CONDRO MUKTI

NPM. : 13 02 14735

Telah diuji dan disetujui oleh :

	Nama	Tanda tangan	Tanggal
Ketua	Dr. Ir. J. Dwijoko Ansusanto, M.T.		
Anggota	Benidiktus Susanto, S.T., M.T.		
Anggota	Ir. Y. Lulie, M.T.		

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA BECAK MOTOR DAN BECAK KAYUH”

benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data hasil penelitian, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir ini. Apabila terbukti di kemudian hari bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, September 2017

Yang membuat pernyataan,

(Donny Condro Mukti)

Npm : 13 02 14735