

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
KINERJA ANGKUTAN UMUM
(Studi Kasus Jalur Entrop-Abepura-Padang Bulan, Jayapura-Papua)**

Laporan Tugas Akhir

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :
EIS MARIANA AWEK RUMKOREM
NPM. : 07 02 12879



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Januari 2014**

PERNYATAAN

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

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP

KINERJA ANGKUTAN UMUM

(Studi Kasus Jalur Entrop-Abepura-Padang Bulan, Jayapura-Papua)

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 Tugas Akhir ini. Apabila terbukti dikemudian 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, Januari 2014

Yang membuat pernyataan,



(Eis Mariana Awek Rumkorem)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

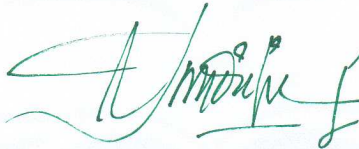
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA ANGKUTAN UMUM (Studi Kasus Jalur Entrop-Abepura-Padang Bulan, Jayapura-Papua)

Oleh :
EIS MARIANA AWEK RUMKOREM
NPM. : 070212879

Telah disetujui oleh Pembimbing

Yogyakarta, 22-01-2014.

Pembimbing



(Ir. JF. Soandrijanie L, M.T.)

Disahkan oleh :

Program Studi Teknik sipil

Ketua



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

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA
ANGKUTAN UMUM**

(Studi Kasus Jalur Entrop-Abepura-Padang Bulan, Jayapura-Papua)

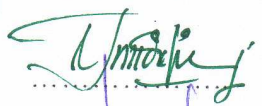
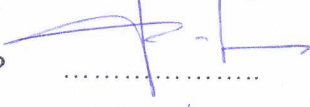


Oleh:

Eis Mariana Awek Rumkorem

NPM : 07 02 12789

Telah diuji dan disetujui oleh:

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua : Ir. JF. Soandrijanie L, M.T		22.01-2014
Anggota : F.X. Pranoto Dirhan P., S.T., MURP		22/01/2014
Anggota : Ir. Hendra Suryadharma, M.T		22.01.2014

KATA HANTAR

Puji syukur penulis sampaikan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan segala rahmat, bimbingan serta perlindungan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM (Studi Kasus Jalur Entrop-Abepura-Padang Bulan)”** 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.

Penulis berharap melalui Laporan Tugas Akhir ini semakin menambah dan memperdalam ilmu pengetahuan dalam bidang Teknik Sipil baik oleh penulis maupun pihak lain.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini penulis telah mendapat banyak bimbingan, bantuan, dan dorongan moral dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. AM. Ade Lisantono, M.Eng., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. J. Januar Sudjati, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ir. JF. Soandrijanie L., M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir Kekhususan Studi Transportasi dan selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi petunjuk dan membimbing penulis dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.

4. Seluruh Dosen di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mendidik dan mengajar penulis.
5. Keluargaku tercinta Alm. Papa, Almh Mama, Mama Corina, Tante Noa, Om, Pade, Made, kak Mais, kak Uya, kak Geis dan adik-adikku yang selalu mendukung dan mendoakanku sampai sejauh ini, Tuhan Yesus memberkati kalian semua.
6. Sahabatku Ike, kak Debora, kak Jaslien, kak Paula, kak Grace, Ferossa, Icha, Piether, Eston, Tedy, Stella, Rina, Jose, Juju, Cika, ka Cina, Carla, Sensi, Ajenk, tante Endang, terima kasih atas semangat, bantuan dan doa yang kalian berikan.
7. Teman-teman seperjuanganku dalam membuat skripsi Nina, Edna, Ester, Erick, Daniel, terima kasih atas kebersamaan yang kita lalui.
8. Teman-teman semua yang tak bisa kusebutkan satu persatu, terima kasih atas segalanya.

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

Yogyakarta, Januari 2014

Eis Mariana Awek Rumkorem

NPM: 07 02 12879

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA HANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
INTISARI.....	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Keaslian Tugas Akhir.....	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	7
1.6. Manfaat Peneltian.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjaun Pustaka.....	8
2.2. Angkutan Umum.....	9
2.3. Angkutan Kota.....	11
2.4. Tingkat Kepuasan.....	13
 BAB III LANDASAN TEORI	
3.1. Umum.....	14
3.2. Populasi dan Sampel.....	15
3.2.1. Populasi.....	15
3.2.2. Sampel.....	15
3.3. Pengukuran Instrumen.....	16
3.4. Validitas dan Reliabilitas.....	17
3.5. Kriteria Kinerja.....	19
3.6. <i>Impotance Performance Analysis</i> (IPA).....	21

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1. Umum.....	27
4.2. Lokasi Penelitian.....	27
4.3. Teknik Pengumpulan Data.....	28
4.4. Alat Bantu Penelitian.....	28
4.5. Bagan Alir Penelitian.....	29

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Survey Pendahuluan.....	30
5.2. Uji Validitas.....	32
5.3. Uji Validitas Tingkat Kepuasan Penumpang.....	33
5.4. Uji Validitas Tingkat Kepentingan Penumpang.....	34
5.5. Uji Keandalan (Reliabilitas).....	35
5.6. Uji Validitas dan Reliabilitas Secara Manual.....	35
5.7. Uji Diagram Kartesius.....	55

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	60
6.2. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA.....	62
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	64
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Distrik di Kota Jayapura.....	1
Tabel 3.1	Penentuan Skor dan Nilai Rerata Tingkat Kesesuaian antara Kualitas Kinerja dan Kepentingan.....	22
Tabel 5.1	Hasil Pengujian Validitas untuk Data Kepuasan Penumpang.....	32
Tabel 5.2	Hasil Pengujian Validitas untuk Data Kepentingan Penumpang.....	33
Tabel 5.3	Uji Validitas Tingkat Kepuasan Secara Manual.....	34
Tabel 5.4	Uji Validitas Secara Manual Pernyataan 1.....	35
Tabel 5.5	Uji Validitas Tingkat Kepentingan Secara Manual.....	42
Tabel 5.6	Hasil Uji Validitas Secara Manual.....	49
Tabel 5.7	Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Secara Manual.....	49
Tabel 5.8	Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Secara Manual.....	52
Tabel 5.9	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Data dan Penelitian	64
Lampiran 2	Surat Pengembalian Mahasiswa Penelitian	65
Lampiran 3	Kuisisioner	66
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas pada Tingkat Kepuasan Penumpang	68
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas pada Tingkat Kepentingan Penumpang	69
Lampiran 7	Frequency Table	70
Lampiran 8	Crosstabs	71
Lampiran 10	Nilai Nilai r Product Moment	73
Lampiran 11	Tabel Hasil Kuisisioner Tingkat Kepuasan	74
Lampiran 14	Tabel Hasil Kuisisioner Tingkat Kepentingan	77
Lampiran 17	Peta Jaringan Transportasi Kota Jayapura	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Angkutan Trayek IA.....	3
Gambar 1.2 Peta Kota Jayapura.....	4
Gambar 1.3 Rute Angkutan Umum Trayek IA.....	5
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	23
Gambar 1.4 Bagan Alir Metode Penelitian.....	28
Gambar 5.1 Diagram Kartesius Penumpang Angkuatan Umum.....	56

INTISARI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA ANGKUTAN UMUM (Studi Kasus Jalur Entrop-Abepura-Padang Bulan, Jayapura-Papua), Eis Mariana Awek Rumkorem, NPM: 07 02 12879, Tahun 2013, Bidang Keahlian Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dari tahun ke tahun perkembangan dan pertumbuhan penduduk di Kota Jayapura semakin cepat. Kelancaran berbagai kegiatan di kota Jayapura tidak terlepas dari tersedianya sarana dan prasarana transportasi yang baik. Dalam hal ini angkutan kota memegang peranan yang cukup penting dalam pergerakan orang dan barang yang menggunakan jasa angkutan. Jenis angkutan kota di Kota Jayapura adalah angkutan umum trayek IA jenis starwagon jurusan Entrop-Abepura-Padang Bulan. Kinerja angkutan umum trayek IA yang kurang memadai sehingga diperlukan adanya tingkat kepuasan penumpang. Penelitian Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang kinerja angkutan umum ditinjau dari jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada 100 penumpang trayek IA. 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 15. Pengolahan data selanjutnya yaitu dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan dibahas berdasarkan kuadran masing-masing.

Dari hasil analisis diagram kartesius diketahui bahwa pada kuadran A, terdapat indikator kenyamanan penumpang saat naik atau turun angkutan tidak memuaskan sehingga perlu diperhatikan kenyamanan penumpang. Pada kuadran B, terdapat indikator keamanan penumpang, kecepatan angkutan, ketersediaan angkutan saat dibutuhkan, perilaku kenek terhadap penumpang, fasilitas terminal yang ada, dan kondisi angkutan saat ini dianggap sudah sesuai dengan harapan penumpang. Pada kuadran C, terdapat indikator tarif angkutan saat ini dan sikap sopir dalam memberikan uang kembalian yang berarti indikator ini dinilai kurang penting dan kurang memuaskan. Pada kuadran D, terdapat indikator kebersihan angkutan dan perilaku sopir dalam mengemudikan angkutan umum, yang berarti indikator ini dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, validitas, reliabilitas, *Importance Performance Analysis*.