

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP ASPEK
PELAYANAN DAN ASPEK ERGONOMIS PADA BUS AKAS
EKONOMI RUTE TERMINAL TRUNOJOYO SAMPANG-
TERMINAL PURABAYA**

TUGAS AKHIR



Disusun Oleh :

NEVIA RIZKYNING UTAMI

NPM. 1653010012

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2021**

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP ASPEK
PELAYANAN DAN ASPEK ERGONOMIS PADA BUS AKAS
EKONOMI RUTE TERMINAL TRUNOJOYO SAMPANG-
TERMINAL PURABAYA**


Oleh :

Nevia Rizkyning Utami
NPM. 1653010012

Telah diuji, dipertahankan, dan diterima oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Hari Selasa, 5 Januari 2021

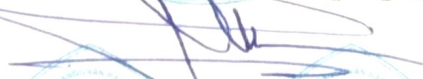
Pembimbing :

1. Pembimbing Utama



Nugroho Utomo, ST., MT.
NPT. 3 7501 04 0195 1

2. Pembimbing Pendamping



Ir. Hendrata Wibisana, MT.
NIP. 19651208 199103 1 00 1

Tim Penguji:

1. Penguji I



Ibnu Sholichin, ST., MT.
NPT. 3 7109 99 0167 1

2. Penguji II



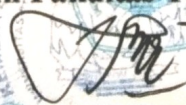
Ir. Djoko Sulistiono, MT.

2. Penguji III



Masliyah, ST., MT.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik



Dr. Dra. Jarivah, MP.
NIP. 19650403 199103 2 00 1

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

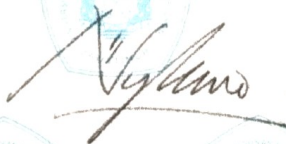
**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP ASPEK
PELAYANAN DAN ASPEK ERGONOMIS PADA BUS AKAS
EKONOMI RUTE TERMINAL TRUNOJOYO SAMPANG-
TERMINAL PURABAYA**

Oleh :

Nevia Rizkyning Utami
NPM. 1653010012

**Telah diuji, dipertahankan, dan diterima oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Hari Selasa, 5 Januari 2021**

Dosen Pembimbing I



Nugroho Utomo, ST., MT.
NPT. 3 7501 04 0195 1

Dosen Pembimbing II



Ir. Hendrata Wibisana, MT.
NIP. 19651208 199103 1 00 1

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik**



Dr. Dra. Jariyah, MP.
NIP. 19650403 199103 2 00 1

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP ASPEK PELAYANAN DAN ASPEK ERGONOMIS PADA BUS AKAS EKONOMI RUTE TERMINAL TRUNOJOYO SAMPANG-TERMINAL PURABAYA

Oleh : Nevia Rizkyning Utami

NPM. 1653010012

ABSTRAK

Pertambahan penduduk yang sangat pesat disuatu wilayah akan berpengaruh pada aktivitas pergerakan dan perekonomian masyarakat, dengan demikian kebutuhan akan penyediaan sarana transportasi semakin meningkat. Salah satu sarana transportasi yang dapat mengangkut banyak orang adalah bus. PO AKAS merupakan perusahaan otobus yang melayani berbagai perjalanan antar kota, salah satunya Terminal Trunojoyo Sampang-Terminal Purabaya. Bus AKAS rute Terminal Trunojoyo Sampang-Terminal Purabaya hanya memiliki dua tipe, yaitu patas dan ekonomi. Bus ekonomi memiliki tingkat kenyamanan yang lebih rendah dari patas, dengan tempat duduk yang tidak nyaman dan pelayanan lainnya yang kurang memberikan nilai lebih. Dalam Tugas Akhir ini penulis akan menganalisis kepuasan penumpang terhadap bus AKAS ekonomi rute Terminal Trunojoyo Sampang-Terminal Purabaya, dimulai dari aspek pelayanan dan aspek ergonomis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Menganalisis aspek ergonomis harus sesuai dengan Departemen Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Tahun 2003.

Dari hasil survei dan perhitungan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), maka diperoleh bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan berada dalam 4 kuadran. Faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan penumpang terdapat pada kuadran I yaitu pembatasan jumlah penumpang dalam satu bus sebesar 56,46%, kebersihan di dalam bus sebesar 64,22% dan sirkulasi udara di dalam bus sebesar 65,25%. Berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), besar tingkat kepuasan penumpang diperoleh nilai sebesar 61,88% dan terletak pada interval 51%-65% yang menunjukkan penumpang cukup puas terhadap kinerja bus AKAS ekonomi. Sedangkan tarif pokok ideal yang dikeluarkan untuk transportasi bus AKAS ekonomi rute Terminal Trunojoyo Sampang-Terminal Purabaya sebesar Rp.19.100 /pnp.

Kata kunci: pelayanan bus, ergonomis, kepuasan penumpang, transportasi, terminal bus, *Importance Performance Analysis* (IPA)

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang, penulis panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Aspek Pelayanan Dan Aspek Ergonomis Pada Bus Akas Ekonomi Rute Terminal Trunojoyo Sampang-Terminal Purabaya**” dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) di Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Atas dukungan moral dan materil yang diberikan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Dra. Jariyah, MP selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Ir. Minarni Nur Trilita, MT selaku Koordinator Program Studi Teknik Sipil Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Nugroho Utomo, ST., MT dan Ir. Hendrata Wibisana, MT selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membantu, mengarahkan dan membimbing sehingga Tugas Akhir ini dapat selesai dengan baik.
4. Para tim penguji yang telah membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Segenap Dosen dan Staff Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

6. Orang tua dan adik yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan.
7. Teman–teman Teknik Sipil angkatan 2016 yang telah bersedia memberi saran, bantuan dan semangat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis yakin masih banyak kekurangan yang ada pada laporan Tugas Akhir ini, karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila di dalam Tugas Akhir ini terdapat kata-kata yang kurang berkenan atau kurang dipahami. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembaca dan generasi penerus Teknik Sipil.

Surabaya, 8 Januari 2021

Nevia Rizkyning Utami

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Lokasi Studi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Studi Terdahulu.....	7
2.2 Transportasi.....	11
2.2.1 Manfaat Transportasi	11
2.2.2 Tingkat Pelayanan Transportasi.....	13
2.3 Kepuasan Penumpang Pengguna Transportasi Bus.....	14
2.3.1 Pengukuran Kepuasan Penumpang.....	14
2.4 Ergonomis	16

2.5	Antropometri.....	18
2.6	Metode Analisis Data.....	19
2.6.1	Ukuran Sampel.....	20
2.6.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	20
2.6.3	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	23
2.7	Biaya Operasional Kendaraan.....	26
2.8	<i>Willingness To Pay (WTP)</i>	26
2.9	<i>Load Factor</i>	27
2.10	Uji Validitas dan Reliabilitas	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		30
3.1	Identifikasi Masalah.....	30
3.2	Studi Literatur	30
3.3	Pengumpulan Data	34
3.3.1	Data Primer	34
3.3.2	Data Sekunder	34
3.4	Pengolahan Data	34
3.5	Uji Validitas	35
3.6	Uji Reliabilitas	37
3.7	Kesimpulan dan Saran	37
3.8	Bagan Alir Penelitian.....	37

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Pengambilan Sampel.....	40
4.2 Karakteristik Responden.....	41
4.3 Evaluasi Terhadap Transportasi Bus	45
4.4 Analisis Tingkat Kesesuaian.....	47
4.5 Analisis Kuadran.....	54
4.6 Analisis Tingkat Kepuasan	57
4.7 Analisis <i>Willingness To Pay</i> (WTP)	60
4.8 Analisis Biaya Operasional Kendaraan (BOK)	61
4.9 Analisis <i>Load Factor</i>	73
4.10 Uji Validitas Terhadap Transportasi Bus.....	75
4.11 Uji Reliabilitas Terhadap Transportasi Bus	78
4.12 Analisis Antropometri Pada Kursi Penumpang Bus	79
4.13 Tinjauan Aspek Ergonomis Terhadap Kursi Penumpang Bus	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Lokasi Studi pada Rute Terminal Trunojoyo Sampang-Terminal Purabaya	6
Gambar 2.1 Posisi Tempat Duduk pada Bus	17
Gambar 2.2 Pengukuran Antropometri Posisi Duduk	19
Gambar 2.3 Diagram Kartesius	22
Gambar 3.1 Bagan Alir Penelitian.....	39
Gambar 4.1 Diagram Persentase Rata-Rata Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Gambar 4.2 Diagram Persentase Rata-Rata Berdasarkan Usia	42
Gambar 4.3 Diagram Persentase Rata-Rata Berdasarkan Pekerjaan	43
Gambar 4.4 Diagram Persentase Rata-Rata Berdasarkan Pendapatan Per-Bulan	44
Gambar 4.5 Diagram Persentase Rata-Rata Berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	45
Gambar 4.6 Diagram Analisis Kuadran.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Spesifikasi Sandaran Punggung.....	17
Tabel 2.2 Spesifikasi Sandaran Tangan.....	18
Tabel 2.3 Spesifikasi Alas Duduk.....	18
Tabel 2.4 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	24
Tabel 2.5 Contoh Kepentingan Atribut.....	25
Tabel 2.6 Contoh Kepuasan Penumpang Terhadap Atribut	25
Tabel 2.7 Contoh Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	25
Tabel 2.8 Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	26
Tabel 3.1 Distribusi Nilai R Tabel.....	36
Tabel 4.1 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Kinerja Bus	46
Tabel 4.2 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Kepentingan Pelayanan Bus.....	47
Tabel 4.3 Penilaian Terhadap Kinerja Bus	48
Tabel 4.4 Penilaian Terhadap Kepentingan Pelayanan Bus	49
Tabel 4.5 Tingkat Kesesuaian Responden.....	50
Tabel 4.5 Tingkat Kesesuaian Responden (lanjutan)	51
Tabel 4.6 Atribut Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang	52
Tabel 4.6 Atribut Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang (lanjutan)	53
Tabel 4.7 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	57

Tabel 4.7 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) (lanjutan)	58
Tabel 4.8 Uji Validitas Terhadap Kinerja Bus	76
Tabel 4.9 Uji Validitas Terhadap Kepentingan Pelayanan Bus.....	77
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Terhadap Kinerja Bus.....	78
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Terhadap Kepentingan Pelayanan Bus.....	78
Tabel 4.12 Jenis Persentil dan Perhitungan Distribusi Normal	82
Tabel 4.13 Data Antropometri Dalam Perancangan Kursi Penumpang Bus.....	83
Tabel 4.13 Data Antropometri Dalam Perancangan Kursi Penumpang Bus (lanjutan)	84
Tabel 4.14 Perencanaan Ukuran Kursi Penumpang Bus	85