

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG BIS
DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*, MODEL KANO, DAN 5 *WHY'S*
(STUDI KASUS: TERMINAL TIPE A PURABAYA)**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

VANESHA NATALAYA MEISANI SIMANJUNTAK

22032010103

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA
2026**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG BIS DENGAN
METODE *SERVICE QUALITY*, MODEL KANO, DAN 5 *WHY'S*
(STUDI KASUS: TERMINAL TIPE A PURABAYA)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik**

Program Studi Teknik Industri



Diajukan Oleh:

**VANESHA NATALAYA MEISANI SIMANJUNTAK
NPM. 22032010103**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA**

2026

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG BIS DENGAN
METODE *SERVICE QUALITY*, MODEL KANO, DAN 5 *WHY'S*
(STUDI KASUS: TERMINAL TIPE A PURABAYA)

Disusun Oleh:


VANESHA NATALAYA MEISANI SIMANJUNTAK
22032010103

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh
Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3


Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya
Pada Tanggal : 25 Mei 2026

Tim Penguji :

1.


Isna Nugraha, S.T., M.T., CSCA., CSSCP.
NIP. 199503012024062002

2.



Tranggono, S.T., M.T.
NIP. 198612222025211055

Pembimbing :

1.


Envy Aryan, S.T., M.T.
NIP. 197009282021212002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya


Prof. Dr. Jarivah, M.P
NIP. 19650403 199103 2 001



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Vanesha Natalaya Meisani Simanjuntak

NPM : 22032010103

Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ /
Teknik Lingkungan / Teknik Sipil

Telah telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) ~~PRA-RENCANA (DESAIN)~~ /
~~SKRIPSI / TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode Februari, TA 2025/2026.

Dengan judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG BIS
DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*, MODEL KANO,
DAN 5 *WHY'S* (STUDI KASUS: TERMINAL TIPE A
PURABAYA)**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Enny Aryanni, S.T., M.T.
2. Isna Nugraha, S.T., M.T., CSCA., CSSCP.
3. Tranggono, S.T., M.T.

(~~Isna~~)
(~~Enny~~)
(~~Tranggono~~)

Surabaya, 25 Mei 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Enny Aryanni, S.T., M.T.

NIP. 197009282021212002

Catatan: *) coret yang tidak perlu



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vanesha Natalaya Meisani Simanjuntak
NPM : 22032010103
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Sains

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 25 Februari 2026

Yang Membuat pernyataan




Vanesha Natalaya Meisani Simanjuntak

NPM. 22032010103

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah Yang Maha Kuasa atas segala limpahan Rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulisan tugas akhir ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Penumpang Bis dengan Metode *Service Quality*, Model Kano dan 5 Why’s (Studi Kasus: Terminal Tipe A Purabaya Surabaya)” dapat terselesaikan dengan baik. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penyusun menyadari bahwa laporan ini tidaklah mungkin tercipta dengan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta ilmunya untuk memberikan bimbingan, masukan, dan dorongan yang tentunya memberikan motivasi dan semangat dalam pelaksanaan dan penyelesaian tugas akhir ini. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. DR. Ir. Akmad Fauzi MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, MP. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur..
3. Bapak Ir. Rusindiyanto, MT., selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Enny Aryanny, ST., MT. selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang senantiasa memberikan ide, saran, motivasi, serta telah membimbing penulis selama penyusunan tugas akhir.

5. Ibu Ir. Rr. Rochmoeljati, MMT. dan Ibu Isna Nugraha, ST., MT., CSCA, CSCP., selaku dosen penguji penulis yang telah memberikan saran serta kritikan kepada penulis dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat selesai dengan baik.
6. Seluruh dosen dan staf Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, khususnya Fakultas Teknik dan Sains, yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan pelayanan yang mendukung selama masa studi.
7. Pihak Terminal Tipe A Purabaya, yang telah bersedia menerima penulis dalam melakukan penelitian, serta memberikan data dan informasi yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Papa A. Simanjuntak dan Mama H. Pangaribuan yang selalu menjadi sumber kekuatan dan semangat penulis. Doa, cinta, dan dukungan kalian adalah pondasi dari setiap langkah yang penulis ambil. Semoga keberhasilan ini bisa membanggakan Mama dan Papa, dan penulis berharap bisa terus membuat mereka bahagia di masa depan.
9. Kepada saudara kandung tersayang, kakak Vivian dan adik Velix yang memberikan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini.
10. Sahabat terbaik dari SMP – Sekarang, Marta yang sudah menjadi pendengar yang baik atas cerita suka duka dan selalu memberikan dukungan yang tiada henti kepada penulis.
11. Teman-teman seperjuangan Zahra dan Joice Putri yang selalu memberikan motivasi, menemani, dan selalu memastikan bahwa penulis baik-baik saja

selama proses penyusunan tugas akhir dan terimakasih atas kerja kerasnya selama ini untuk bersama-sama menyelesaikan tugas akhir.

12. Teman-teman seperantauan Wacana Mendadak yang telah menemani dan mewarnai perjalanan penulis selama menempuh pendidikan di Jawa Timur.
13. Seluruh teman mahasiswa Teknik Industri Angkatan 2022, yang sudah setia memberikan dukungan selama bangku perkuliahan.
14. Serta seluruh pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam pembuatan atau penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
15. Dan yang terakhir kepada diri saya sendiri, Vanesha Natalaya Meisani Simanjuntak. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih sudah tetap memilih berusaha dan merayakan diri sendiri sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terimakasih tetap menjadi manusia yang selalu berusaha dan tidak lelah untuk mencoba. Tugas akhir ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah, apapun kekurangan dan kelebihanmu mari tetap berbahagia.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Asumsi - Asumsi	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pelayanan Jasa.....	8
2.2 Layanan Publik.....	8
2.3 Kepuasan Masyarakat	11
2.3.1 Indikator Kepuasan Masyarakat.....	13
2.4 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	18
2.4.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	18
2.4.2 Dimensi Atribut Layanan	23
2.5 Model Kano.....	24
2.6 Populasi dan Sampel	29
2.6.1 Populasi	29
2.6.2 Sampel.....	30
2.6.3 Teknik Sampling.....	31

2.7	Pengujian Statistik.....	33
2.7.1	Uji Kecukupan Data	33
2.7.2	Uji Validitas.....	34
2.7.3	Uji Reliabilitas.....	35
2.8	Kuesioner	37
2.9	Skala Likert	38
2.10	Metode 5 <i>Whys</i>	40
2.11	Peneliti Terdahulu	40
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	51
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	51
3.2	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	51
3.2.1	Variabel Terikat	51
3.2.2	Variabel Bebas.....	51
3.3	Penentuan Jumlah Responden.....	53
3.4	Langkah – langkah Pemecahan Masalah	53
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	61
4.1	Pengumpulan Data	61
4.1.1	Data Kuesioner <i>Service Quality</i>	61
4.1.2	Data Kuesioner Model Kano.....	62
4.2	Pengolahan Data.....	64
4.2.1	Penyusunan Kuesioner	65
4.2.2	Penentuan sampel.....	65
4.2.3	Uji Kecukupan data	65
4.2.4	Uji Validitas.....	66
4.2.5	Perhitungan Nilai <i>Service Quality</i>	72
4.2.6	Menentukan Klasifikasi Serta Penentuan Grade dan Bobot Kano Model Tiap Atribut	79
4.2.7	Perhitungan Adjust Importance	81
4.2.2	Usulan Perbaikan.....	86
4.3	Hasil dan Pembahasan.....	90
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	93

5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	L-1

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil SKM Terminal Tipe A Purabaya	2
Tabel 2.1	Contoh Dimensi Atribut Layanan	24
Tabel 2.2	Evaluasi Model Kano	26
Tabel 2.3	Atribut Pelayanan Administrasi Pendidikan	41
Tabel 2.4	Atribut Layanan.....	43
Tabel 2.5	Dimensi dan Indikator Servqual.....	45
Tabel 2.6	Atribut Pelayanan Jasa Penyewaan Gudang PT BLI	47
Tabel 2.7	Atribut Layanan Program Studi Sistem Informasi.....	49
Tabel 3.1	Atribut Layanan.....	52
Tabel 4.1	Kuesioner Service Quality	62
Tabel 4.2	Kuesioner Model Kano	63
Tabel 4.3	Uji Validitas <i>Service Quality</i> (Persepsi)	66
Tabel 4.4	Uji Validitas <i>Service Quality</i> (Harapan).....	68
Tabel 4.5	Uji Validitas Kano (Fungsional).....	69
Tabel 4.6	Uji Validitas Kano (Disfungsional)	70
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4.8	Nilai Rata-Rata Persepsi.....	72
Tabel 4.9	Nilai Rata-rata Harapan.....	74
Tabel 4.10	Perhitungan Nilai Gap Atribut Layanan.....	75
Tabel 4.11	Perhitungan Nilai Gap Dimensi Layanan.....	77
Tabel 4.12	Nilai Kualitas Layanan.....	78
Tabel 4.13	Tabulasi Setiap Atribut Layanan Kategori Kano.....	79
Tabel 4.14	Perhitungan <i>Adjusted Importance</i>	81
Tabel 4.15	<i>Rangking</i> Prioritas Perbaikan dan Peningkatan	84
Tabel 4.16	Usulan Perbaikan 5 <i>Why's</i>	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan Pengunjung Terminal Purabaya	2
Gambar 2.1 Model Kano.....	28
Gambar 3.1 Langkah-langkah Pemecahan Masalah	56
Gambar 4.1 Kurva Kano	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Google Review	L-2
Lampiran 2.	SKM Terminal Tipe A Purabaya.....	L-6
Lampiran 3	Kuesioner.....	L-7
Lampiran 4.	Rekapitulasi Kuesioner Persepsi	L-11
Lampiran 5.	Rekapitulasi Kuesioner Harapan	L-12
Lampiran 6.	Rekapitulasi Kuesioner Fungsional Kano	L-13
Lampiran 7.	Rekapitulasi Kuesioner Disfungsional Kano.....	L-14
Lampiran 8.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Persepsi.....	L-15
Lampiran 9.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Harapan	L-16
Lampiran 10.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Fungsional Kano	L-17
Lampiran 11.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Disfungsional Kano.....	L-18
Lampiran 12.	R-tabel	L-19
Lampiran 13.	Perhitungan <i>Service Quality</i>	L-20
Lampiran 14.	Perhitungan Kano Model.....	L-28
Lampiran 15.	Perhitungan <i>Adjust Importance</i>	L-33
Lampiran 16.	Kondisi Terminal Tipe A Purabaya.....	L-35
Lampiran 17.	Penyebaran Kuesioner.....	L-38

ABSTRAK

Sebagai pusat transportasi darat utama di wilayah Surabaya dan sekitarnya, Terminal Tipe A Purabaya berperan strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat. Tingginya aktivitas pelayanan penumpang menyebabkan kualitas pelayanan di terminal masih belum optimal, yang ditunjukkan oleh keluhan terkait kebersihan fasilitas, informasi jadwal bus, serta keamanan dan kenyamanan terminal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang serta memberikan usulan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan di TTA Purabaya. Metode penelitian ini menggunakan *Service Quality*, Model Kano, dan usulan perbaikan dengan *5 Whys*. Hasil penelitian menunjukkan nilai kualitas pelayanan sebesar 0,78 yang berarti pelayanan masih belum memenuhi harapan penumpang. Berdasarkan analisis *servqual* dan kano terdapat 12 atribut pelayanan yang perlu dipertahankan dan 8 atribut yang harus ditingkatkan. Rekomendasi perbaikan yang diusulkan meliputi penerapan sistem poin pelanggaran bagi PO bus, penggunaan *checksheet* kebersihan toilet, penyediaan papan informasi digital *real-time*, layanan pengaduan digital, serta optimalisasi patroli keamanan pada jam sibuk. Usulan perbaikan yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang di Terminal Tipe A Purabaya.

Kata Kunci: 5 Why's, Kepuasan Penumpang, Model Kano, *Service Quality*

ABSTRACT

As the main land transportation hub in Surabaya and its surrounding areas, Purabaya Terminal Type A plays a strategic role in supporting public mobility. The high passenger service activity causes the quality of service at the terminal to be still less than optimal, as indicated by complaints related to facility cleanliness, bus schedule information, and terminal security and comfort. The purpose of this study is to determine the quality of service towards passenger satisfaction and to provide improvement suggestions to improve the quality of service at TTA Purabaya. This research method uses Service Quality, the Kano Model, and improvement suggestions with 5 Whys. The results show a service quality value of 0.78, which means the service still does not meet passenger expectations. Based on the servqual and kano analysis, there are 12 service attributes that need to be maintained and 8 attributes that need to be improved. The proposed improvement recommendations include the implementation of a violation point system for bus POs, the use of toilet cleanliness checksheets, the provision of real-time digital information boards, digital complaint services, and optimization of security patrols during peak hours. The improvement suggestions are expected to improve the quality of service and passenger satisfaction at Terminal Type A Purabaya

Keywords: *5 Why's, Kano Model, Passenger Satisfaction, Service Quality*