

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG DAN KELAYAKAN
TARIF BUS DAMRI RUTE BANDARA JUANDA TERMINAL 1 –
TERMINAL BUNDER GRESIK BERDASARKAN BIAYA
OPERASIONAL KENDARAAN (BOK), *ABILITY TO PAY* (ATP),
DAN *WILLINGNESS TO PAY* (WTP)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik (S.T.)
Program Studi Teknik Sipil**



DISUSUN OLEH:

RANI ARDIANSYAH ARDJITO

NPM: 22035010041

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2026

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG DAN KELAYAKAN TARIF BUS
DAMRI RUTE BANDARA JUANDA TERMINAL 1 – TERMINAL BUNDER
GRESIK BERDASARKAN BIAYA OPERASIONAL KENDARAAN (BOK),
ABILITY TO PAY (ATP) DAN WILLINGNESS TO PAY (WTP)**

Disusun Oleh:

RANI ARDIANSYAH ARDJITO
NPM. 22035010041

**Telah diuji, dipertahankan, dan diterima oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
pada Hari Kamis, 16 Juli 2026**

**Dosen Pembimbing:
Dosen Pembimbing I**

**Tim Penguji:
1. Penguji I**


Fithri Estikhamah, ST., MT.
NIP. 198406842019032013


Ibnu Sholichin, S.T., M.T.
NIP. 197109162021211004

Dosen Pembimbing II

2. Penguji II


Aulia Dewi Fatikasari, S.T., M.T.
NIP. 199810082024062001


Nugroho Utomo, ST., MT.
NIP. 197501172021212002

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik dan Sains**


Prof. Dr. Dra. Jarivah, M.P.
NIP. 196504031991032001

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG DAN KELAYAKAN TARIF BUS
DAMRI RUTE BANDARA JUANDA TERMINAL 1 – TERMINAL BUNDER
GRESIK BERDASARKAN BIAYA OPERASIONAL KENDARAAN (BOK),
ABILITY TO PAY (ATP) DAN WILLINGNESS TO PAY (WTP)**

Disusun Oleh:

RANI ARDIANSYAH ARDJITO
NPM. 22035010041

**Telah diuji, dipertahankan, dan diterima oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
pada Hari Kamis, 16 Juli 2026**

Dosen Pembimbing I


Fithri Estikhamah, ST., MT.
NIP. 198406842019032013

Dosen Pembimbing II


Aulia Dewi Fatikasari, S.T., M.T.
NIP. 199810082024062001

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik dan Sains**


Prof. Dr. Dra. Jarivah, M.P.
NIP. 196504031991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rani Ardiansyah Ardjito
NPM : 22035010041
Program : Sarjana(S1)/~~Magister (S2)~~ / ~~Doktor (S3)~~
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik dan Sains

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/~~Tesis/Disertasi~~* 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 ditemulan indikasi plagiat pada Skripsi/~~Tesis/Desertasi~~ 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, 20 Juli 2026

Yang Membuat pernyataan



Rani Ardiansyah Ardjito
NPM. 22035010041

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG DAN KELAYAKAN TARIF BUS
DAMRI RUTE BANDARA JUANDA TERMINAL 1 – TERMINAL BUNDER
GRESIK BERDASARKAN BIAYA OPERASIONAL KENDARAAN (BOK),
ABILITY TO PAY (ATP), DAN *WILLINGNESS TO PAY* (WTP)**

Oleh:

RANI ARDIANSYAH ARDJITO

NPM: 22035010041

ABSTRAK

Bus DAMRI merupakan layanan angkutan penumpang yang beroperasi pada rute Bandara Juanda Terminal 1–Terminal Bunder Gresik. Untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum, diperlukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan serta kesesuaian tarif yang diberlakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) serta mengevaluasi kelayakan tarif berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan (BOK), *Ability to Pay Ability To Pay* (ATP), dan *Willingness to Pay* (WTP). Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden dan data sekunder yang diperoleh dari Perum DAMRI. Hasil analisis IPA menunjukkan tingkat kesesuaian (TKI) tertinggi sebesar 88,89% pada atribut informasi jadwal kedatangan, keberangkatan, serta perubahan jadwal bus disampaikan dengan jelas kepada penumpang, sedangkan TKI terendah sebesar 81,88% pada atribut tersedia fasilitas pengaduan dan keselamatan di dalam bus. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan Bus DAMRI secara umum telah memenuhi harapan penumpang, meskipun masih terdapat beberapa atribut yang memerlukan peningkatan kualitas pelayanan. Selanjutnya, hasil analisis tarif menunjukkan BOK sebesar Rp40.174,87/rit, ATP sebesar Rp57.283,33/rit, dan WTP sebesar Rp74.750,00/rit. Tarif eksisting Bus DAMRI sebesar Rp70.000,00/rit berada di atas nilai ATP dan di bawah nilai WTP, sehingga telah mampu menutupi BOK serta masih dapat diterima berdasarkan kesediaan membayar penumpang. Dengan demikian, tarif eksisting dinilai mampu untuk dipertahankan, dengan tetap mengutamakan peningkatan kualitas pelayanan pada atribut yang memiliki tingkat kesesuaian rendah agar kepuasan penumpang semakin meningkat.

Kata kunci: *Importance Performance Analysis* (IPA), Biaya Operasional Kendaraan (BOK), *Ability to Pay* (ATP), *Willingness to Pay* (WTP), tarif, Bus DAMRI.

***ANALYSIS OF PASSENGER SATISFACTION AND FARE FEASIBILITY OF
DAMRI BUS ON THE JUANDA AIRPORT TERMINAL 1 – BUNDER GRESIK
TERMINAL ROUTE BASED ON VEHICLE OPERATING COST (VOC),
ABILITY TO PAY (ATP), AND WILLINGNESS TO PAY (WTP)***

Oleh:

RANI ARDIANSYAH ARDJITO

NPM. 22035010041

ABSTRAK

DAMRI Bus is a public transportation service operating on the Juanda Airport Terminal 1–Terminal Bunder Gresik route. Improving the quality of public transportation services requires an evaluation of both service performance and the appropriateness of the existing fare. This study aims to assess passenger satisfaction using the Importance Performance Analysis (IPA) method and to evaluate the feasibility of the current fare based on Vehicle Operating Cost (VOC), Ability to Pay (ATP), and Willingness to Pay (WTP). A quantitative descriptive approach was employed, utilizing primary data collected from questionnaires completed by 100 passengers and secondary data provided by Perum DAMRI. The IPA results with the highest conformity level (88.89%) achieved by the attribute related to the provision of clear information on bus arrivals, departures, and schedule changes. In contrast, the lowest conformity level (81.88%) was recorded for the availability of complaint and safety facilities on board. These findings suggest that the overall service performance has generally met passenger expectations, although several service attributes still require improvement. The fare analysis indicated that the VOC was IDR 40.174,87 per trip, the ATP was IDR 57,283.33 per trip, and the WTP was IDR 74,750.00 per trip. The current DAMRI Bus fare of IDR 70,000.00 per trip is higher than the ATP value but lower than the WTP value, indicating that it is adequate to cover operating costs while remaining acceptable to passengers based on their willingness to pay. Therefore, the existing fare is considered appropriate to maintain, accompanied by continuous improvements in service attributes with lower conformity levels to further enhance passenger satisfaction.

Keywords: *Importance Performance Analysis (IPA), Vehicle Operating Cost (VOC), Ability to Pay (ATP), Willingness to Pay (WTP), fare, DAMRI Bus.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Penumpang dan Kelayakan Tarif Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan (BOK), *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.T., IPU, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Ir. Hendrata Wibisana, M.T., selaku Koordinator Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Fithri Estikhamah, ST., MT. dan Ibu Aulia Dewi Fatikasari, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan serta dukungan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Sipil, atas ilmu pengetahuan, bimbingan, dan pengalaman akademik yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Orang tua dan keluarga penulis atas doa, dukungan, serta motivasi yang tiada henti kepada penulis
7. Teman-teman satu jurusan, Vio Aditya Pratama Wijaya, Devira Hernita Putri dan Alya Salsa Zubir yang telah membantu penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini

Penulis menyadari bahwa proses penelitian ini masih memiliki ruang untuk pengembangan lebih lanjut. Segala kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima dengan tangan terbuka sebagai upaya penyempurnaan akademik. Semoga karya ini tidak hanya menjadi pelengkap syarat akademis, tetapi juga menjadi kontribusi yang relevan dan bermanfaat bagi kemajuan disiplin ilmu Teknik Sipil.

Surabaya, 15 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Permasalahan	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Batasan Permasalahan.....	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Lokasi Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Studi Terdahulu	8
2.2 Transportasi Umum	19
2.3 Bus	20
2.3.1 Bus DAMRI.....	20
2.4 Kepuasan Penumpang.....	22
2.4.1 Pengertian Kepuasan Penumpang.....	22
2.4.2 Indikator Dimensi Kepuasan Penumpang.....	22
2.5 Kualitas Pelayanan.....	23
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
2.5.2 Standar Pelayanan Minimum (SPM)	24
2.6 <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	29
2.7 Diagram Kartesius	31
2.8 Metode Analisis Data.....	34
2.9 Populasi dan Sampel.....	35
2.9.1 Populasi.....	35

2.9.2 Sampel	36
2. 10 Uji Validitas	37
2. 11 Uji Reliabilitas	38
2. 12 Biaya Operasional Kendaraan (BOK)	39
2.12.1 Biaya Langsung	40
2.12.2 Biaya Tidak Langsung	42
2.12.3 Biaya Pokok	43
2.12.4 Penentuan Tarif	44
2. 13 <i>Ability To Pay</i> (ATP)	44
2. 14 <i>Willingness To Pay</i> (WTP)	45
2. 15 <i>Load Factor</i> (Faktor Muat)	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	48
3. 1 Identifikasi Permasalahan	48
3. 2 Studi Literatur	48
3. 3 Pengumpulan Data	52
3.3.1 Data Primer	53
3.3.2 Data Sekunder	53
3. 4 Analisis Data	54
3.4.1 Analisis Karakteristik Penumpang	54
3.4.2 Analisis Kepuasan Penumpang dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	56
3.4.3 Analisis Tarif Berlandaskan Biaya Operasional Kendaraan (BOK)	63
3.4.4 Analisis Tarif Berlandaskan <i>Ability To Pay</i> (ATP)	64
3.4.5 Analisis Tarif Berlandaskan <i>Willingness To Pay</i> (WTP)	65
3. 5 Kesimpulan Dan Saran	65
3. 6 Diagram Alir Penelitian (<i>Flowchart</i>)	66
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	67
4. 1 Pengambilan Sampel	67
4. 2 Karakteristik Penumpang Bus DAMRI	67
4.2.1 Jenis Kelamin	68
4.2.1 Usia Responden	69

4.2.2 Pendidikan Terakhir	70
4.2.3 Jenis Pekerjaan.....	71
4.2.4 Jumlah Pendapatan Per Bulan.....	72
4.2.5 Frekuensi Penggunaan Bus Per Bulan	74
4.3 Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang dengan Metode IPA.....	75
4.3.1 Uji Validitas Terhadap Pelayanan Penumpang Bus DAMRI Rute Bandara Juanda Terminal 1 – Terminal Bunder Gresik	75
4.3.2 Uji Reliabilitas Terhadap Pelayanan Penumpang Bus DAMRI Rute Bandara Juanda Terminal 1 – Terminal Bunder Gresik	84
4.3.3 Evaluasi Penilaian Responden Berlandaskan Skala <i>Likert</i>	86
4.3.4 Analisis Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Bus DAMRI	91
4.3.5 Analisis Atribut dengan Diagram Kartesius	100
4.4 Analisis <i>Load Factor</i>	103
4.5 Analisis Tarif Berlandaskan Biaya Operasional Kendaraan (BOK).....	105
4.5.1 Spesifikasi Kendaraan.....	105
4.5.2 Produksi Kendaraan.....	106
4.5.3 Perhitungan Biaya Operasional Kendaraan	107
4.5.4 Biaya Operasional Kendaraan	122
4.5.5 Analisis Tarif Berlandaskan Biaya Operasional Kendaraan (BOK).....	122
4.6 Analisis Tarif Berlandaskan <i>Ability To Pay</i> (ATP)	124
4.6.1 Persentase Pendapatan Penumpang dalam Satu Bulan.....	124
4.6.2 Persentase Alokasi Biaya Bus DAMRI Per Bulan.....	125
4.6.3 Persentase Frekuensi Perjalanan Penumpang Per Bulan	125
4.7 Analisis Tarif Berlandaskan <i>Willingness To Pay</i> (WTP)	129
4.8 Analisis Tingkat Kesesuaian Tarif	133
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	136
5.1 Kesimpulan	136
5.2 Saran	138
DAFTAR PUSTAKA.....	139
LAMPIRAN.....	143

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Rute Bus DAMRI	7
Gambar 2. 1	Diagram Kartesius	32
Gambar 3. 1	Diagram Alir Penelitian	66
Gambar 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	68
Gambar 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
Gambar 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	71
Gambar 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	72
Gambar 4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	73
Gambar 4. 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Bus Per Bulan	74
Gambar 4. 7	Hasil Tangkapan Layar Uji Validitas Terhadap Kinerja Pelayanan Penumpang Bus DAMRI	77
Gambar 4. 8	Hasil Tangkapan Layar Uji Validitas Terhadap Harapan Pelayanan Penumpang Bus DAMRI	81
Gambar 4. 9	Hasil Tangkapan Layar Uji Reliabilitas Kinerja Pelayanan Penumpang Bus DAMRI	85
Gambar 4. 10	Hasil Tangkapan Layar Uji Reliabilitas Harapan Pelayanan Penumpang Bus DAMRI	85
Gambar 4. 11	Diagram Kartesius Kinerja dan Harapan Penumpang Bus DAMRI	101
Gambar 4. 12	Tingkat Kesesuaian Tarif Penumpang Bus DAMRI	134

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Indikator Pelayanan Bus DAMRI	26
Tabel 2. 2 Skala <i>likert</i>	30
Tabel 2. 3 Komponen Biaya Operasional Kendaraan (BOK)	39
Tabel 3. 1 Indikator Pelayanan Bus DAMRI	58
Tabel 3. 2 Komponen Biaya Operasional Kendaraan (BOK)	63
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	68
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	69
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden.....	70
Tabel 4. 4 Jenis Pekerjaan Responden	71
Tabel 4. 5 Jumlah Pendapatan Per Bulan Responden	73
Tabel 4. 6 Frekuensi Penggunaan Bus Per Bulan.....	74
Tabel 4. 7 Distribusi Nilai r tabel	76
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Uji Validitas Terhadap Kinerja Pelayanan Penumpang Bus DAMRI.....	78
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Uji Validitas Terhadap Harapan Pelayanan Penumpang Bus DAMRI.....	82
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pelayanan Penumpang Bus DAMRI	86
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Harapan Pelayanan Penumpang Bus DAMRI	88
Tabel 4. 12 Penilaian Terhadap Kinerja Pelayanan Penumpang Bus DAMRI.....	91
Tabel 4. 13 Penilaian Terhadap Harapan Pelayanan Penumpang Bus DAMRI.....	93
Tabel 4. 14 Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelayanan Penumpang Bus DAMRI.....	96
Tabel 4. 15 Atribut Kepuasan Penumpang Bus Damri	99
Tabel 4. 16 Spesifikasi Kendaraan	106
Tabel 4. 17 Data Produksi Kendaraan.....	106
Tabel 4. 18 Data Komponen Biaya Langsung Bus DAMRI	107
Tabel 4. 19 Rekapitulasi Biaya Langsung.....	116
Tabel 4. 20 Rekapitulasi Biaya Pegawai Selain Awak Bus	119
Tabel 4. 21 Rekapitulasi Biaya Pengelolaan Kantor	121

Tabel 4. 22 Rekapitulasi Biaya Tidak Langsung.....	122
Tabel 4. 23 Rekapitulasi Biaya Operasional Kendaraan	122
Tabel 4. 24 Persentase Pendapatan Penumpang	125
Tabel 4. 25 Persentase Alokasi Biaya Bus DAMRI	125
Tabel 4. 26 Persentase Frekuensi Perjalanan Penumpang.....	126
Tabel 4. 27 Distribusi Frekuensi Nilai Interval <i>Ability To Pay</i> (ATP) Tiap Responden.....	128
Tabel 4. 28 Rekapitulasi Faktor Item Prioritas Penumpang Bus DAMRI	130
Tabel 4. 29 Hasil Rekapitulasi Metode <i>Bidding Game</i> Bus DAMRI.....	132