

SKRIPSI
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA
TERHADAP PELAYANAN ANGKUTAN UMUM
PERKOTAAN DI KOTA RUTENG



OLEH

FERDINANDUS ADIJAYA KATUR
2020310649

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP PELAYANAN
ANGKUTAN UMUM PERKOTAAN DI KOTA RUTENG**

SKRIPSI

Sebagai Syarat Untuk Mengajukan Tugas akhir/Skripsi

Disusun dan diajukan oleh

FERDINANDUS ADIJAYA KATUR
2020310649

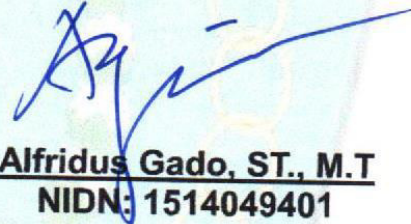
Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



Ir. Thomas Aquino A. S., S.T., M.T
NIDN: 0814077401



Alfridus Gado, ST., M.T
NIDN: 1514049401

Mengetahui

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Ir. Veronika Miana Radja, ST., MT., IPM
NIDN : 0812017001

LEMBAR PENGESAHAN

TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP PELAYANAN ANGKUTAN UMUM PERKOTAAN DI KOTA RUTENG

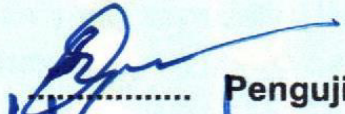
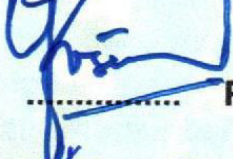

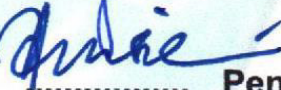
Disusun dan Diajukan oleh:

FERDINANDUS ADIJAYA KATUR
2020310649

Skripsi ini telah diuji dan dipertanggung jawabkan dihadapan Tim Penguji di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Flores Ende Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 16
Bulan : Juli
Tahun : 2024

Tim Penguji

- 1 Ir. Mansuetus Gare, M.T
(Penguji I) 
- 2 Yosep Bimo A. Soengkono, S.T., M.Eng
(Penguji II) 
- 3 Alfridus Gado, ST., M.T
(Penguji III) 
- 4 Ir. Thomas Aquino A. S, S.T.,M.T
(Penguji IV) 

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi




(Ir. Marselinus Y. Nisanson, ST.,M.T.IPM)
NIDN : 0803086901



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: **“TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP PELAYANAN ANGKUTAN UMUM PERKOTAAN DI KOTA RUTENG”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 16 Juli 2024 adalah hasil karya saya.

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini telah terdapat keseluruhan atau sebagai tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaiian kalimat atau simbol yang menunjukan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melaukan hal tersebut dia atas, baik sengaja atau tidak, dengan ini saya menyatakan menarik sekripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan tidak menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasa yang telah diberikan oleh universitas dapat dipertimbangkan.

Ende, 16 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



FERDINANDUS ADIJAYA KATUR
Nim. 2020310649

MOTTO

AKU BERPIKIR MAKA AKU ADA

PERSEMBAHAN

Hasil karya ini kupersembahkan untuk:

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Berkah dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
2. Kedua orang tuaku tercinta yang telah bekerja keras membesarkan dan membimbing disetiap langkahku dengan sabar, sehingga aku sampai di titik ini.
3. Semua keluarga besar, adik Ratna, Gonsa, Putri, Rivin, Karlo, kakak Santos, Ano yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman-teman program Studi Teknik Sipil angkatan 2020, terlebih khusus Nita, Melda, Ica, Eni dan Antris yang telah memberikan dukungan hingga terselesainya skripsi ini
5. Teman-teman organisasi Imapelma Ende, terlebih khusus Fiolanita Suriani yang selalu memberikan motivasi dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
6. Teman-teman kos Tesi terlebih khusus Veri, Ivan yang selalu memberikan motivasi sehingga terselesainya skrpsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kaehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat sehingga Tugas akhir/skripsi dengan judul **“TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP PELAYANAN ANGKUTAN UMUM PERKOTAAN DI KOTA RUTENG”** terselesaikan dengan baik

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang berlimpa kepada berbagai pihak, yang sudah membantu penulis dengan caranya masing-masing dalam menyelesaikan tugas akhir/skripsi, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Flores, Bapak Dr. Willybrodus Lanamana, S.E., M.M.A
2. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Flores, Bapak Ir. Marselinus Y. Nisanson, S.T.,M.T.,IPM
3. Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Sains dan Teknologi ibu Ir. Veronika Miana Radja, S.T.,M.T.,IPM
4. Bapak Ir. Thomas Aquino A. S., S.T.,M.T dan Bapak Alfridus Gado, ST.,M.T selaku dosen pembimbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi arahan serta petunjuk kepada penulis proposal ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Pengajar Fakultas Sains Dan Teknologi, Universitas Flores.

Penulis juga menyadari skripsi ini jauh lebih sempurna. Untuk itu segala masukan dan saran yang bersifat membangun diterima dengan senang hati. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Ende, Juli 2024

Penulis

ABSTRAK

Ferdinandus Adijaya Katur, 2024, Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum di Kota Ruteng (dibimbing oleh Ir.Thomas Aquino A.S.,S.T.,M.T dan Alfridus Gado, S.T., M.T), Skripsi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Sains dan Teknologi, Univeritas Flores.

Sarana transportasi yang dipilih dalam pola pergerakan lalu lintas di kota Ruteng adalah angkutan umum jenis mini bus, berupa bemo. Dalam pengguna jasa angkutan umum pihak pengguna jasa mengharapkan diperoleh tingkat pelayanan yang sebaik-baiknya, yaitu adanya tingkat pelayanan dari angkutan umum cukup memadai baik waktu tempu, tata kerama, kesopanan, kebersihan, kenyamanan, keamanan, juga mempunyai beberapa kebutuhan dan keinginan antara lain, tepat waktu, kecepatan perjalanan dari cuaca yang lebih baik.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner terhadap 120 responden, selanjutnya dilakukan pengujian instrumen dan analisis data dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk menggunakan program *software* SPSS versi 24.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan angkutan umum di kota Ruteng sebesar 64,63%, yang artinya responden cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Hasil analisis nilai kinerja dan kepentingan/harapan tiap indikator dan variabel diperoleh nilai rata-rata jawab responden, dengan nilai rata-rata, perolehan nilai rata-rata jawaban responden dilakukan perbandingan sehingga diperoleh tingkat kesesuaian variabel kinerja dan kepentingan yang disesuaikan dengan kriteria penilaian yakni tingkat kesesuaian < 85 %, berarti kualitas pelayanan yang diberikan melebihi apa yang dianggap penting oleh pengguna jasa angkutan, maka pelayanan dianggap sangat puas, dapat dilihat pada pertanyaan 1 yaitu sebesar 90,45%, pertanyaan 2 sebesar 87,34% pertanyaan 10 sebesar 87,44% dan pertanyaan 11 sebesar 85,86% dari tingkat kesesuaian variabel dengan bantuan program SPSS versi 24, diperoleh titik diagram kartesius yang berada pada kategori kuadran I, II, III, dan IV.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa, kinerja, kepentingan, *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

ABSTRACT

Ferdinandus Adijaya Katur, 2024, Level of Service User Satisfaction with Public Transport Services in Ruteng City (supervised by Ir. Thomas Aquino A.S., S.T., M.T and Alfridus Gado, S.T., M.T), Thesis, Civil Engineering Study Program, Faculty of Science and Technology, Flores University.

The means of transportation chosen in the traffic movement pattern in Ruteng city is mini bus type public transportation, in the form of bemos. When using public transportation services, service users expect to obtain the best possible level of service, namely that the level of service from public transportation is adequate, including travel times, manners, politeness, cleanliness, comfort, security, and also has several needs and desires, including, among others, on time, travel speed from better weather.

The type of research used is quantitative research. This research was carried out by distributing questionnaires to 120 respondents, then instrument testing and data analysis were carried out using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods using the SPSS version 24 software program.

Based on the calculation results, the level of satisfaction of service users with public transportation services in Ruteng city is 64.63%, which means that respondents are quite satisfied with the services provided by service providers. The results of the analysis of performance values and importance/expectations for each indicator and variable obtained the average value of respondents' answers. With the average value, the average value of respondents' answers was compared to obtain the level of suitability of the performance and importance variables which were adjusted to the assessment criteria, namely level. conformity < 85%, meaning the quality of service provided exceeds what is considered important by transport service users, then the service is considered very satisfied, can be seen in question 1 which is 90.45%, question 2 is 87.34%, question 10 is 87, 44% and question 11 was 85.86% of the variable suitability level. With the help of the SPSS version 24 program, the Cartesian diagram points were obtained in quadrant categories I, II, III and IV.

Keywords: Service User Satisfaction Level, performance, interests, Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Sistem Transportasi	7

2.2	Transportasi	7
2.3	Angkutan Umum	8
2.4	Angkutan Kota.....	10
2.5	Mini Bus.....	11
2.6	Rute.....	12
2.7	Tingkat Kepuasan	16
2.8	Jasa Pelayanan.....	17
2.9	Populasi, sampel, dan teknik sampling.....	18
2.9.1	Populasi.....	18
2.9.2	Sampel	18
2.9.3	Teknik Sampling	20
2.10	Uji Instrumen Penelitian	20
2.10.1	Uji Validitas.....	20
2.10.2	Uji Reliabilitas	21
2.11	Analisis Data	21
2.11.2	Customer Satisfaction Index (CSI)	21
2.11.3	Metode Impormance Analysis (IPA).....	24
2.12	Instrumen Penelitian	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		29
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	29
3.1.1	Lokasi Penelitian.....	29
3.1.2	Waktu Penelitian	29

3.2 Jenis Penelitian.....	29
3.3 Jenis Dan Sumber Data	30
3.3.1 Jenis Data	30
3.3.2 Sumber Data.....	30
3.4 Penentuan sampel.....	31
3.5 Teknik Pengambilan Data	31
3.6 Analisis Data	33
3.6.1 Metode Analisis Deskriptif	33
3.6.1.1 Uji Validitas Dan Reabilitas.....	33
3.6.1.2 Metode Customer Satisfaction Index (CSI)	35
3.6.1.3 Metode Importance Performance Analysis (IPA)	35
3.7 Diagram Aliran Penelitian	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Penelitian.....	38
4.2 Data	38
4.2.1 Data Jawaban Responden Variabel Kinerja Dan Harapan	38
4.2.1.1 Data Karakteristik Responden.....	38
4.3 Hasil Data Deskriptif Jawaban Responden Kinerja dan Harapan/ Kepentingan	43
4.3.1 Deskriptif Variabel Kinerja Tiap Pernyataan	43

4.3.2	Deskriptif Variabel Harapan/Kepentingan Tiap Pernyataan	49
4.4	Uji Instrumen Penelitian	55
4.4.1	Uji Validitas	55
4.5	Uji Reliabilitas.....	67
4.5.1	Customer Satisfaction Index (CSI)	69
4.5.2	Importance Performance Analysis (IPA).....	70
4.5.3	Hasil Data Variabel Kinerja Dan Kepentingan/Harapan.....	71
4.5.4	Analisis Nilai Kinerja dan Harapan/Kepentingan	74
4.5.5	Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum di Kota Ruteng.....	76
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	84
	BAB V PENUTUP	86
5.1	Kesimpulan.....	86
5.2	Saran.....	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kriteria Nilai CSI.....	27
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur.....	44
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	45
Tabel 4.4 Data Responden Berdasrkan Pekerjaan	46
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Kinerja Untuk Pernyataan 1 (P1).....	48
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Kinerja Untuk Pertanyaan 2 (P2).....	48
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Kinerja Untuk Pertanyaan 3 (P3).....	49
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Kinerja Untuk Pertanyaan 4 (P4).....	50
Tabel 4.9 Deskriptif Variabel Kinerja Untuk Pertanyaan 5 (P5).....	50
Tabel 4.10 Deskriptif Variabel Kinerja Untuk Pertanyaan 6 (P6).....	51
Tabel 4.11 Deskriptif Variabel Kinerja Untuk Pernyataan 7 (P7).....	51
Tabel 4.12 Deskriptif Variabel Kinerja Pernyataan 8 (P8)	52
Tabel 4.13 Deskriptif Variabel Kinerja Untuk X4 Pertanyaan 9 (P9)	52
Tabel 4.14 Deskriptif Variabel Kinerja Untuk Pernyataan10 (P10).....	53
Tabel 4.15 Deskriptif Variabel Kinerja Untuk X5 Pertanyaan 11 (P11).....	53
Tabel 4.16 Deskriptif Variabel Harapan/Kepentinga Untuk Y1 Pertanyaan 1 (PE1).....	54
Tabel 4.17 Deskriptif Variabel Harapan/Kepentingan Untuk Pertanyaan 2 (PE2).....	55

Tabel 4.18 Deskriptif Variabel Harapan/Kepentingan Untuk Pertanyaan 3 (PE3).....	56
Tabel 4.19 Deskriptif Variabel Harapan/Kepentingan Untuk Pertanyaan 4 (PE4).....	56
Tabel 4.20 Deskriptif Variabel Harapan/Kepentingan Untuk Pertanyaan 5 (PE5).....	57
Tabel 4.21 Deskriptif Variabel Harapan/Kepentingan Untuk Pertanyaan 6 (PE6).....	58
Tabel 4.22 Deskriptif Variabel Harapan/Kepentingan Untuk Pertanyaan 7 (PE7).....	58
Tabel 4.23 Deskriptif Variabel Harapan/Kepentingan Untuk Pertanyaan 8 (PE8).....	59
Tabel 4.24 Deskriptif Variabel Harapan/Kepentingan Untuk Pertanyaan 9 (PE9).....	59
Tabel 4.25 Deskriptif Variabel Harapan/Kepentingan Untuk Pertanyaan 10 (PE10).....	60
Tabel 4.26 Deskriptif Variabel Harapan/Kepentingan Untuk Pertanyaan 11 (PE11).....	60
Tabel 4.27 Hasil Software SPSS Versi 24 Perhitungan Produk Momen Pearson Corellation Untuk Variabel Kinerja X1 Reliability (X1.P1, X1.P2, X1.P3).....	63

Tabel 4.28 Hasil Software SPSS Versi 24 Perhitungan Produk Momen Pearson Corellation Untuk Variabel Kinerja X2 Responsiveness (X2_P4, X2_P5).....	64
Tabel 4.29 Hasil Software SPSS Versi 24 Perhitungan Produk Momen Pearson Corellation Untuk Variabel Kinerja X3 Assurance (P6, P7)	65
Tabel 4.30 Hasil Software SPSS Versi 24 Perhitungan Produk Momen Pearson Corellation Untuk Variabel Kinerja X4 Emphaty (P8, P9)	66
Tabel 4.31 Hasil Software SPSS Versi 24 Perhitungan Produk Momen Pearson Corellation Untuk Variabel Kinerja X5 Tangible (P10, P11).....	67
Tabel 4.32 Hasil Software SPSS Versi 24 Perhitungan Produk Momen Person Corellation Untuk Variabel Kepentingan/Harapan Y1 Reliabilitas (<i>Reliability</i>) PE1, PE2, PE3.....	68
Tabel 4.33 Hasil Software SPSS Versi 24 Perhitungan Produk Momen Person Corellation Untuk Variabel Kepentingan/Harapan Y2 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) PE4, PE5.....	69
Tabel 4.34 Hasil Software SPSS Versi 24 Perhitungan Produk Momen Person Corellation Untuk Variabel Kepentingan/Harapan Y3 Jaminan (<i>Asurance</i>) PE6, PE7	70

Tabel 4.35 Hasil Software SPSS Versi 24 Perhitungan Produk Momen Person Corellation Untuk Variabel Kepentingan/Harapan Y4 Empati (<i>Emphaty</i>) PE8, PE9	71
Tabel 4.36 Hasil Software SPSS Versi 24 Perhitungan Produk Momen Person Corellation Untuk Variabel Kepentingan/Harapan Y5 Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) PE10, PE11	72
Tabel 4.37 Hasil Pengujian R Tabel Variabel Kinerja	73
Tabel 4.38 Hasil Pengujian R tabel Variabel Harapan/Kepentingan	73
Tabel 4.39 Hasil Uji reliabilitas variabel kinerja	74
Tabel 4.40 Nilai Cronbach's Alpha Tiap Item Variabel Kinerja	74
Tabel 4.41 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harapan/Kepentingan	75
Tabel 4.42 Nilai Cronbach's Alpha Tiap Item Variabel Harapan/Kepentingan.....	75
Tabel 4.43 Data Nilai Secara Keseluruhan Kinerja Dan Harapan.....	77
Tabel 4.44 Analisis Nilai Rata-Rata Variabel Kinerja Tiap Indikator	78
Tabel 4.45 Nilai Rata-Rata Harapan/Kepentingan Tiap Indikator	79
Tabel 4.46 Analisis Nilai Rata-Rata Kinerja Tiap Variabel	81
Tabel 4.47 Analisis Nilai Harapan/Kepentingan Tiap Variabel.....	81
Tabel 4.48 Tingkat kepuasan pengguna jasa tiap indikator	83
Tabel 4.49 Tingkat kepuasan pengguna jasa tiap variabel	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar: 2.1 Diagram kartesius.....	30
Gambar: 3.1 Lokasi penelitian.....	33
Gambar: 3.2 Aliran penelitian	41
Gambar: 4.1 Grafik Persentase jenis kelamin penumpang mini bus	43
Gambar: 4.2 Grafik Persentase umur penumpang mini bus.....	44
Gambar: 4.3 Grafik Persentase pendidikan terakhir penumpang mini bus	45
Gambar: 4.4 Grafik Persentase pekerjaan pengguna mini bus	47

DAFTAR IAMPIRAN

Lampiran A Data Lokasi

Lampiran B-1 Format Kuesioner

Lampiran B-2 Tabulasi Data Kuesioner

Lampiran B-3 Koefisien Produk Momen

Lampiran B-4 Langkah-Langkah Menganalisis IPA Dengan Menggunakan Software

Lampiran B-5 Hasil Output Software Spss Uji Validitas

Lampiran C- Tabel R

Lampiran C-2 Tabel T

Lampiran D Dokumentasi