

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI BUS DJAWATAN ANGKOETAN MOTOR
REPOEBLIK INDONESIA (DAMRI)
TRAYEK PALEMBANG - PRABUMULIH**



KARYA AKHIR

**Disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan Program Strata Satu (S1)
Fakultas Sains dan Teknologi Program Studi Teknik Sipil**

Oleh:

M. Arpando Eko Wianto

201710019

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA**

2024

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama : M.Arpendo Eko Wianto
Nim : 201710009
Program Studi : Teknik Sipil
Judul : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI BUS DJAWATAN ANGKOETAN MOTOR
REPOEBLIK INDONESIA (DAMRI) TRAYEK PALEMBANG-
PRABUMULIH.

Menyatakan bahwa karya akhir ini, Telah disetujui untuk diajukan dalam ujian skripsi:

Disetujui

Dosen Pembimbing



Wahyuni Wahab, S.T., M.eng

HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN

Karya akhir dengan judul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI BUS DJAWATAN ANGKOETAN MOTOR REPOEBLIK INDONESIA (DAMRI) TRAYEK PALEMBANG-PRABUMULIH” yang disusun oleh:

Nama : M.Arpendo Eko Wianto

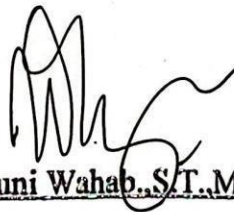
Nim : 201710009

Program Studi : Teknik Sipil

Telah dipertahakan dalam sidang panitia ujian karya akhir program studi Teknik sipil Universitas Bina Darma Palembang pada tanggal 8 agustus 2024.

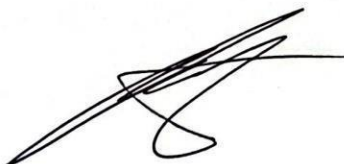
Panitia Ujian

Dosen Pembimbing



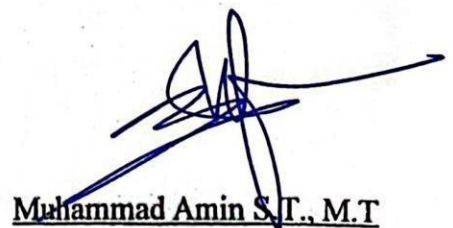
Wahyuni Wahab, S.T., M.eng

Penguji I



Irham, S.T, M.M

Penguji II



Muhammad Amin S.T., M.T

HALAMAN PENGESAHAN KARYA AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI BUS
DJAWATAN ANGKOETAN MOTOR REPOEBLIK INDONESIA (DAMRI) TRAYEK
PALEMBANG-PRABUMULIH**

Oleh

M.Arpendo Eko Wianto

201710009

Karya Akhir

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (S1) Pada
Program Teknik Sipil Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Bina Darma**

Mengetahui

Dekan Fakultas Sains Teknologi

Palembang, Agustus 2024

Ketua Program Studi Teknik Sipil

Universitas Bina
Darma
Fakultas Sains Teknologi

Dr.Tata Sutabri, S.Kom MMSI., MKM.

Wahyuni Wahab.,S.T.,M.eng

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI BUS
DJAWATAN ANGKOETAN MOTOR REPOEBLIK INDONESIA (DAMRI) TRAYEK
PALEMBANG-PRABUMULIH**

Disusun Oleh:

M. Arpando Eko Wianto

201710009

Karya Akhir

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (S1) Pada
Program Teknik Sipil Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Bina Darma**

Mengetahui

Dosen Pembimbing

Palembang, Agustus 2024

Kaprodi Teknik Sipil



Wahyuni Wahab.,S.T.,M.Eng.



Wahyuni Wahab.,S.T.,M.Eng

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M. Arpando Eko Wianto

NIM : 201710009

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Starata Satu (S1) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain;
2. Karya akhir ini murni, gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Didalam karya akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia karya akhir yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipertanggung jawabkan sebagaimana semestinya.

Palembang, Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



M. Arpando Eko Wianto

201710009

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Selesaikan apa yang sudah kamu mulai, karena ketekunan dalam menghadapi tantangan adalah kunci menuju kesuksesan”

PERSEMBAHAN :

1. Allah SWT yang memberikan nikmat dan hidayah sehingga memudahkan penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua saya, Ayah Hendriyanto dan Ibu Wiwik Yuliani, yang selalu mendoakan, memberikan semangat penuh serta motivasi disetiap waktu.
3. Keluargaku, adik-adiku Arlyvia Dwi Fernanda dan Alzavania Tri Difianka yang amat saya sayangi yang telah memberikan motivasi dan doa.
4. Kepada Ibu Wahyuni Wahab.,ST.,M.Eng selaku dosen pembimbing yang banyak membantu dan membimbing selama penyusunan dan penelitian karya akhir ini.
5. Serta Seluruh teman-teman seperjuangan Teknik Sipil 2020, yang telah memberikan semangat dan bantuan selama perkuliahan berlangsung yang tidak dapat disebut namanya satu persatu.
6. Dwi Rosma Warni. Terimakasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan karya akhir ini.

ABSTRAK

Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia (DAMRI) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang beroperasi di sektor transportasi darat, terutama dalam jasa angkutan penumpang dan barang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi bus DAMRI pada trayek Palembang-Prabumulih, dengan menggunakan metode Probability Sampling. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengevaluasi kepentingan dan kinerja setiap atribut layanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa penumpang merasa sangat puas dengan kondisi fisik dan fasilitas bus DAMRI, yang mencakup kejelasan informasi, keselamatan selama perjalanan, kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan, serta kebersihan bus. Aspek-aspek ini dianggap penting dan perlu dipertahankan untuk menjaga kepuasan pelanggan. Namun, terdapat atribut seperti keramahan petugas, kenyamanan fasilitas di dalam bus, dan ketepatan waktu, yang meskipun penting, memiliki prioritas lebih rendah dalam hal peningkatan kinerja. Secara keseluruhan, layanan bus DAMRI cukup memadai, tetapi peningkatan di area tertentu dapat lebih memenuhi harapan penumpang.

Kata Kunci : Bus DAMRI, kepuasan penumpang, layanan transportasi, Importance Performance Analysis (IPA)

ABSTRACT

Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia (DAMRI) is a State-Owned Enterprise that operates in the land transportation sector, especially in passenger and freight transportation services. This study aims to analyze the level of satisfaction of DAMRI bus transportation service users on the Palembang-Prabumulih route, using the Probability Sampling method. The data obtained was analyzed using validity, reliability, and Importance Performance Analysis (IPA) tests to evaluate the importance and performance of each service attribute. The results of the analysis showed that passengers were very satisfied with the physical condition and facilities of DAMRI buses, which included clarity of information, safety during the trip, promptness of officers in providing services, and cleanliness of the bus. These aspects are considered important and need to be maintained to maintain customer satisfaction. However, there are attributes such as the friendliness of the officers, the convenience of the facilities on the bus, and punctuality, which, while important, have a lower priority when it comes to improving performance. Overall, DAMRI bus services are adequate, but improvements in certain areas could better meet passenger expectations.

Keywords: DAMRI Bus, passenger satisfaction, transportation services, Importance Performance Analysis (IPA)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan atas rahmat serta karunia-nya, terutama kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul „ Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia (Damri) Trayek Palembang – Prabumulih“. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna mendapatkan gelar sarjana teknik pada program Studi Teknik Sipil, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Bina Darma Palembang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, dukungan dan semangat khususnya kepada Ibu Wahyuni Wahab.,ST.,S.Eng Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya.

Selain itu pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Yth. Ibu Sunda Ariana, M.p.d., M.M. Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang,
2. Yth. Bapak Dr. Tata Sutabri.,MMSI.,MKM Selaku Dekan Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Bina Darma,
3. Yth. Ibu Wahyuni Wahab.,ST.,M.Eng Selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Bina Darma dan Dosen Pembimbing,
4. Yth. Seluruh Dosen Teknik Sipil Universitas Bina Darma Palembang,
5. Kedua Orang tua yang tak henti-hentinya memberikan doa, materi, dukungan, dan semangat hingga tersusunya skripsi ini,

6. Teman- teman satu perjuangan Teknik Sipil Universitas Bina Darma Palembang yang memberikan semangat dalam perjuangan menghadapi suka duka selama ini, serta pihak yang telah mendukung dan membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya Program Studi Teknik Sipil Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Bina Darma Palembang.

Palembang, Juli 2024

M.Arpendo Eko Wianto
NIM. 201710009

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN KARYA AKHIR	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
SURAT PERNYATAAN	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pelayanan Publik	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan	7

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	8
2.1.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	9
2.1.4 Faktor-Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan.....	9
2.2 Perilaku Konsumen	10
2.3 Transportasi.....	10
2.3.1 Layanan Transportasi	10
2.3.2 Sistem Transportasi	12
2.3.3 Klasifikasi Transportasi.....	13
2.4 Angkutan Umum.....	14
2.4.1 Standar Pelayanan Angkutan Umum.....	14
2.5 Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia (DAMRI).....	16
2.6 Kepuasan Pelanggan	16
2.6.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang	17
2.6.2 Indikator Kepuasan Penumpang.....	18
2.7 Populasi dan Sampel	19
2.7.1 Populasi	19
2.7.2 Sampel.....	19
2.7.3 Penentuan Jumlah Sampel.....	19
2.7.4 Metode Pengambilan Data (Sampling)	22
2.8 Kuesioner	23
2.8.1 SPSS (<i>Statiscal Product and Service Solutions</i>)	23
2.8.2 Uji Instrumen Penelitian.....	23
2.9 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	26
2.9.1 Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	27
2.9.2 Tingkat Kepuasan (<i>Performance</i>).....	27
2.10 Analisis Kuadran	28
2.11 <i>Costumer Statification Index</i>	30
2.12 Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Diagram Alir	33
3.2 Paramter Perhitungan	34

3.3 Tahapan Pengumpulan Data.....	34
3.3.1 Data Primer	34
3.3.2 Data Sekunder	35
3.3.4 Populasi.....	35
3.3.5 Tahap Pengambilan Sampel.....	36
3.3.6 Kuesioner	37
3.4 Tahapan Penyusunan Data	37
3.5 Analisis Data dan Perhitungan	38
3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	38
3.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	39
3.7 Lokasi Penelitian.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Deskripsi	44
4.2 Pengambilan Sampel.....	45
4.3 Karakteristik Responden.....	47
4.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.3.2 Berdasarkan Umur	48
4.3.3 Berdasarkan Pendidikan.....	49
4.3.4 Berdasarkan Pekerjaan.....	51
4.4 Pengujian Validitas dan Reabilitas Data	52
4.4.1 Uji Validitas Kepuasan dan Kepentingan.....	52
4.4.1.1 Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	61
4.4.1.2 Hasil Uji Validitas Kepentingan.....	62
4.4.2 Uji Reabilitas Kepuasan dan Kepentingan	63
4.4.2.1 Hasil Uji Reabilitas Kepuasan	67
4.4.2.2 Hasil Uji Reabilitas Kepentingan	68
4.5 Deskripsi 5 Dimensi Pelayanan	70
4.5.1 Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	70
4.5.2 Keandalan (<i>Reliability</i>).....	73
4.5.3 Ketanggapan (<i>Responsiviness</i>)	77
4.5.4 Empati (<i>Empaty</i>).....	80

4.5.5 Jaminan (<i>Assurance</i>).....	84
4.6 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran.....	103



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius	28
Gambar 3.1 Peta Indonesia.....	40
Gambar 3.2 Peta Sumatera Selatan	40
Gambar 3.3 Peta Kota Palembang.....	41
Gambar 3.4 Rute Lokasi Bus DAMRI Trayek Palembang-Prabumulih	41
Gambar 3.5 Tampak Samping Kiri Bus DAMRI.....	42
Gambar 3.6 Tampak Depan Bus DAMRI.....	42
Gambar 3.7 Tampak Samping Kanan bus DAMRI	43
Gambar 3.8 Tampak Belakang Bus DAMRI	43
Gambar 4.1 Persentase Jenis Kelamin	48
Gambar 4.2 Persentase Berdasarkan Umur	49
Gambar 4.3 Persentase Berdasarkan Jenjang Pendidikan	50
Gambar 4.4 Persentase Berdasarkan Pekerjaan	51
Gambar 4.5 Tabulasi Data Responden.....	54
Gambar 4.6 Tampilan <i>Variabel View</i> SPSS 26.....	54
Gambar 4.7 Tampilan <i>Data View</i> SPSS 26	55
Gambar 4.8 Tampilan <i>Data View</i> SPSS 26	55
Gambar 4.9 Tampilan <i>Bivariate</i> SPSS 26	56
Gambar 4.10 Tampilan <i>Bivariate</i> SPSS 26	56
Gambar 4.11 Tampilan <i>Output</i> Hasil <i>r</i> Hitung Uji Validitas <i>Variabel X</i>	57
Gambar 4.12 Tampilan <i>Bivariate</i> SPSS 26.....	58

Gambar 4.13 Tampilan <i>Output</i> Hasil r hitung Uji Validitas <i>Variabel Y</i>	64
Gambar 4.14 Tampilan Data <i>View</i> SPSS	64
Gambar 4.15 Tampilan Data <i>View</i> SPSS	65
Gambar 4.16 Tampilan <i>Reliability Analysis</i> SPSS	65
Gambar 4.17 Tampilan <i>Output</i> Hasil uji Reabilitas <i>Variabel X</i>	66
Gambar 4.18 Tampilan <i>Reliability Analysis</i> SPSS	66
Gambar 4.19 Grafik Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	72
Gambar 4.20 Grafik Keandalan (<i>Reliability</i>)	75
Gambar 4.21 Grafik Ketanggapan (<i>Responsiviness</i>)	78
Gambar 4.22 Grafik Empati (<i>Empaty</i>)	82
Gambar 4.23 Grafik Jaminan (<i>Assurance</i>)	85
Gambar 4.24 Tabulasi Data rata-rata kuesioner	93
Gambar 4.25 Tampilan Data <i>View</i> SPSS 26	93
Gambar 4.26 Tampilan Data <i>View Graphs</i> SPSS 26	94
Gambar 4.27 Tampilan <i>option Simple Scatter</i> SPSS 26	94
Gambar 4.28 Tampilan <i>output</i> hasil diagram kartesius SPSS 26	95
Gambar 4.29 Diagram Kartesius	96

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Kepuasan Penumpang.....	18
Tabel 2.2 Perhitungan <i>Kracjie</i>	21
Tabel 2.3 Tingkat Kepuasan.....	27
Tabel 2.4 Tingkat Kepentingan.....	27
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Populasi Penumpang	35
Tabel 4.1 Perhitungan <i>Kracjie</i>	46
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Umur.....	48
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	50
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.6 r Tabel 115-134	60
Tabel 4.7 Hasil Pengukuran Uji Validitas Kepuasan... ..	61
Tabel 4.8 Hasil Pengukuran Uji Validitas Kepentingan.....	62
Tabel 4.9 Hasil Pengukuran Uji <i>Reabilitas</i> Kepuasan	67
Tabel 4.10 Hasil Pengukuran Uji <i>Realibilitas</i> Kepentingan	69
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Bukti Fisik	71
Table 4.12 Tanggapan Responden Kehandalan	74
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Ketanggapan	77
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Empati.....	81
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Jaminan	84

Tabel 4.16 Perhitungan TKi, Tki Total, Xi dan Yi	89
Tabel 4.17 Perhitungan Gap.....	91
Tabel 4.18 Kuadran I.....	97
Tabel 4.19 Kuadran II	98
Tabel 4.20 Kuadran III.....	99
Tabel 4.21 Kuadran IV.....	100



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Formulir Pengajuan Judul &

Lampiran 2 : Pembimbing Karya Akhir

Lampiran 3 : Lembar Asistensi

Lampiran 4 : Form Perbaikan Proposal Penelitian

Lampiran 5 : Surat Keterangan Lulus Ujian Seminar Proposal

Lampiran 6 : Lembar Asistensi

Lampiran 7 : Form Perbaikan Komprehensif

Lampiran 8 : Surat Keterangan Lulus Ujian Sarjana

Lampiran 9 : Loa

Universitas Bina
Dharma

