

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**  
**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA HALTE BUS TRANS**  
**MATARAM DI KOTA MATARAM**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Studi**  
**Pada Program Studi Teknik Sipil Jenjang Strata I**  
**Fakultas Teknik**  
**Universitas Muhammadiyah Mataram**



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**2020**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SKRIPSI

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA HALTE BUS TRANS  
MATARAM DI KOTA MATARAM

Disusun Oleh:

HAFRIZAL MUASTARIFIN

41411A0020

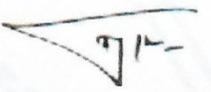
Mataram, 15 Agustus 2020

Pembimbing I,



Ir. Isfanari, ST., MT  
NIDN. 0830086701

Pembimbing II,



Titik Wahyuningsih, ST., MT  
NIDN. 0819097401

Mengetahui,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

FAKULTAS TEKNIK



Dr. Fauziah Lailamy Rusyda, ST., MT  
NIDN. 0824017501

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI  
SKRIPSI**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA HALTE BUS TRANS  
MATARAM DI KOTA MATARAM**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

NAMA : HAFRIZAL MUSTARIFIN

NIM : 41411A0020

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji

Pada hari : Senin, 17 Agustus 2020

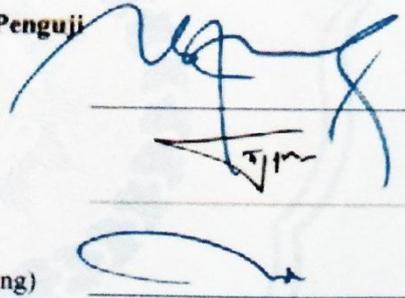
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

**Susunan Tim Penguji**

1. Penguji I : Ir. Isfanari, ST., MT

2. Penguji II : Titik Wahyuningsih, ST., MT

3. Penguji III : Dr. Eng. Haryadi, ST., M.Sc (Eng)



**Mengetahui,**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS TEKNIK**

**Dean,**  
  
**Dr. Eng. Saiful Anam Rusyda, ST., MT**  
NIDN. 0824017501

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hafrizal Mustarifin

Nim : 41411A0020

Program Studi : Rekayasa Sipil

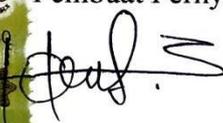
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya ini yang berjudul: **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Halte Bus Trans Mataram Di Kota Mataram”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Mataram, 15 Agustus 2020



Pembuat Pernyataan,

  
**Hafrizal Mustarifin**  
**NIM 41411A0020**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat  
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [upt.perpusummat@gmail.com](mailto:upt.perpusummat@gmail.com)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HAFRIZAL MUSTARIFIN  
NIM : 41411 A 0020  
Tempat/Tgl Lahir : Monggal Atas, 10-September 1995  
Program Studi : TEKNIK SIPIL  
Fakultas : TEKNIK  
No. Hp/Email : 081237 405 123  
Judul Penelitian : -

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA HALTE  
BUS TRANS MATARAM DI KOTA MATARAM

*Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain.* 37 2

•Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya *bersedia menerima sanksi* sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

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

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 26 Agustus 2020

Penulis



HAFRIZAL MUSTARIFIN  
NIM. 41411 A 0020

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.  
NIDN. 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

## UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat  
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [upt.perpusummat@gmail.com](mailto:upt.perpusummat@gmail.com)

### SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HAFRIZAL MUSTARIFIN  
NIM : 41411 A 0020  
Tempat/Tgl Lahir : Monggal Atas 10 September 1995  
Program Studi : TEKNIK SIPIL  
Fakultas : TEKNIK  
No. Hp/Email : 081.237.405.123  
Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA HALTE BUS  
TRANS MATARAM DI KOTA MATARAM

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 26 Agustus 2020

Penulis



HAFRIZAL MUSTARIFIN  
NIM 41411 A 0020

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos.M.A.  
NIDN. 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

**FAKULTAS TEKNIK**

TEKNIK SIPIL, D3 TEKNIK PERTAMBANGAN, S1 TEKNIK PERTAMBANGAN,  
PERENCANAAN WILAYAH dan KOTA

Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Pagesangan - Kota Mataram - 83127

Telp/Fax: (0370) 631904; website: <http://www.ummat.ac.id>; email: [fatek@ummat.ac.id](mailto:fatek@ummat.ac.id)



**SURAT-TUGAS**

Nomor : 317/II.3.AU/TGS/VIII/2020

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram, menugaskan kepada :

N A M A : 1. Ir. Isfanari, ST.,MT  
2. Titik Wahyuningsih, ST., MT

Untuk menjadi penguji pada Seminar SKRIPSI/TUGAS AKHIR mahasiswa dibawah ini:

- Nama : Hafrizal Mustarifin
- N I M : 41411A0020
- Prodi : Teknik Sipil
- Judul Skripsi : "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Halte Bus Trans Mataram di Kota Mataram."

Yang akan diselenggarakan pada :

- HARI/TANGGAL : Sabtu, 15 Agustus 2020
- WAKTU : Pk. 10.00 - selesai
- RUANG : R. Seminar Teknik Sipil

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dapat dilaksanakan sebaik-baiknya.

*Wabillahittaufiq Walhidayah.*

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Mataram, 14 Agustus 2020

Fakultas Teknik, UMMAT

Dekan,

Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT.  
NIDN. 0824017501



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**FAKULTAS TEKNIK**

TEKNIK SIPIL, D3 TEKNIK PERTAMBANGAN, S1 TEKNIK PERTAMBANGAN,  
PERENCANAAN WILAYAH dan KOTA  
Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Pagesangan - Kota Mataram - 83127  
Telp/Fax: (0370) 631904; website: <http://www.ummat.ac.id>; email: [fatek@ummat.ac.id](mailto:fatek@ummat.ac.id)



**SURAT-TUGAS**

Nomor : 271 /IL.3.AU/TGS/VIII/2020

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram, menugaskan kepada :

N A M A : 1. Ir. Isfanari, ST.,MT  
2. Titik Wahyuningsih, ST., MT  
3. Dr. Eng. Haryadi, ST., M.Eng

Untuk menjadi penguji pada ujian SKRIPSI/TUGAS AKHIR mahasiswa dibawah ini:

- Nama : Hafizal Mustarifin
- N I M : 41411A0020
- Prodi : Teknik Sipil
- Judul Skripsi : "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Halte Bus Trans Mataram di Kota Mataram."

Yang akan diselenggarakan pada :

- HARI/TANGGAL : Senin, 17 Agustus 2020
- WAKTU : pk. 09.00 - Selesai
- RUANG : R. Sidang Teknik Sipil

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dapat dilaksanakan sebaik-baiknya.

*Wabillahittaufiq Walhidayah.*

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Mataram, 15 Agustus 2020

Fakultas Teknik, UMMAT

Dekan,

Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT.  
NIDN. 0824017501

## MOTTO

Tidak ada kata menyerah, ketika lelah.

*Berdiam sejenak untuk mengambil semangat*



## KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi (tugas akhir) tepat pada waktunya walaupun yang sebenarnya skripsi (tugas akhir) ini masih jauh dari kesempurnaan.

Skripsi (tugas akhir) ini merupakan bagian dari salah satu kurikulum yang wajib diikuti bagi setiap mahasiswa dalam penyelesaian studi guna memenuhi kewajiban dan penyelesaian tugas akhir untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S-1) pada Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Untuk itu perkenalkan saya menghaturkan ucapan dan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST.,MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Titik Wahyuningsih, ST., MT., selaku Ketua Prodi dan Dosen Pembimbing II.
3. Isfanari, ST., MT., selaku Dosen Pembimbing I
4. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Demikian skripsi (tugas akhir) ini, Semoga bermanfaat bagi seluruh Civitas Akademik Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram. Wassalamualaikum Wr. Wb

Mataram, Agustus 2020

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Tugas akhir ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dorongan baik moril maupun materil dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya terutama kepada:

- a. Dr. H. Arsyad Abd. Gani, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
- b. Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST.,MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
- c. Titik Wahyuningsih,ST.,MT. selaku Ketua Program Studi Rekayasa Sipil Universitas Muhammadiyah Mataram.
- d. Isfanari, ST., MT., selaku Dosen Pembimbing I
- e. Titik Wahyuningsih,ST.,MT. selaku Dosen Pembimbing II.
- f. Keluarga tercinta, terutama kedua orang tua yang selalu memberi dukungan dan semangat.
- g. Sahabat tercinta Deni Fimansyah, Juni Agung Saputra, Lalu Mawardi, Lalu Satia Bintara, Ari Gusliandi, Lukmanul Hakim, Ananda Raka Yuda, Deni Kurniawan.

Semua rekan – rekan mahasiswa Rekayasa Sipil angkatan dan 2014 atas motivasi serta dukungannya, semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satupersatu, yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dari awal kuliah hingga selesai. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan imbalan yang terbaik atas segala bantuan yang diberikan kepada Penulis.

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
LEMBAR BEBAS PLAGIASME .....	v
LEMBAR PUBLIKAS .....	vi
LEMBAR SURAT TUGAS SEMINAR .....	vii
LEMBAR SURAT TUGAS UJIAN .....	viii
MOTTO .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
UCAPAN TERIMA KASIH .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Maksud dan Tujuan .....	3
1.4 Manfaat .....	3
1.5 Batasan masalah .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Angkutan Umum .....	5
2.1.1 Moda Angkutan Umum .....	5
2.1.2 Angkutan Umum Kota .....	6
2.1.3 Pengertian Halte .....	6
2.1.4 Penentuan Lokasi Halte .....	6
2.1.5 Kriteria Fasilitas Utama Halte .....	10
BAB III METODELOGI PENELITIAN .....	11
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian .....	11
3.2 Tahap Penelitian .....	11
3.2.1 Tahap Persiapan .....	11

3.2.2	Studi Pendahuluan.....	12
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	12
3.3.1	Data Sekunder.....	12
3.3.2	Data Primer.....	12
3.3.3	Analisa dan Pengolahan Data.....	17
3.3.4	Skema Tahapan Penelitian.....	20
<b>BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>21</b>
4.1	Evaluasi Persebaran Halte Bus Trans Mataram.....	21
4.1.1	Sebaran Halte.....	21
4.2	Tata Letak Halte Pada Ruas Jalan.....	24
4.3	Jarak Antar Halte.....	25
4.4	Fasilitas Utama Halte.....	27
4.5	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Persepsi Responden... .....	28
4.5.1	Sampel Penelitian.....	28
4.5.2	Data Responden.....	28
4.5.3	Distribusi Tingkat Kepuasan Halte Terhadap Persepsi Responden .....	32
4.5.4	Hasil Uji Validitas.....	36
4.5.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	38
4.5.6	Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Halte Bus Trans Mataram.....	38
4.5.7	Nilai Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan.	45
4.5.8	Importance Performance Analisis (IPA).....	47
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>49</b>
5.1	Kesimpulan.....	49
5.2	Saran.....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>51</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penentuan Jarak Antar Halte.....	9
Tabel 3.1 Variabel Penelitian.....	14
Tabel 4.1 Sebaran Halte berdasarkan Kecamatan di Kota Mataram .....	21
Tabel 4.2 Sebaran Halte Berdasarkan Koridor .....	24
Tabel 4.3 Jarak Antar Halte .....	26
Tabel 4.4 Uji Validitas .....	37
Tabel 4.5 Kategori Interval Tingkat Kepuasan.....	39
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Domisili.....	39
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Usia .....	40
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Pendidikan.....	41
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4.11 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Penghasilan .....	42
Tabel 4.12 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Tujuan Pengguna....	43
Tabel 4.13 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Penggunaan .....	43
Tabel 4.14 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Jarak Tempuh.....	44
Tabel 4.15 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Akses Menuju Halte44	
Tabel 4.16 Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Waktu Tempuh.....	45
Tabel 4.17 Rata-rata Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan .....	45
Tabel 4.18 Diagram Kartesius Kepuasan – Kepentingan .....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Perletakan Tempat Henti di Pertemuan Jalan Simpang Empat....	7
Gambar 2.2 Perletakan Tempat Henti di Pertemuan Jalan Simpang Tiga ..	8
Gambar 2.3 Tata Letak Halte Pada Ruas Jalan.....	8
Gambar 3.1 Peta Sebaran Koridor BRT Trans Mataram Metro .....	11
Gambar 3.2 Diagram Kartesius.....	19
Gambar 3.3 Skema Tahapan Penelitian .....	20
Gambar 4.1 Grafik Tata Letak Halte Di Ruas Jalan .....	25
Gambar 4.2 Grafik jumlah Fasilitas Utama Halte.....	28
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Domisili .....	29
Gambar 4.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Gambar 4.5 Data Responden Menurut Usia .....	30
Gambar 4.6 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	31
Gambar 4.7 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	31
Gambar 4.8 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	32
Gambar 4.9 Distribusi Responden Terhadap Tujuan Penggunaan Halte.....	33
Gambar 4.10 Distribusi Responden Terhadap Tujuan Penggunaan Halte.....	34
Gambar 4.11 Distribusi Responden Terhadap Jarak Tempuh Menuju Halte	34
Gambar 4.12 Distribusi Responden Menurut Akses Menuju Halte.....	35
Gambar 4.13 Distribusi Responden Menurut Waktu Tempuh Menuju Halte	36
Gambar 4.14 Diagram Kartesius Kepuasan – Kepentingan.....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Gambar Peta Persebaran Halte
- Lampiran 2. Gambar Peta Trayek Bus Trans Mataram
- Lampiran 3. Lembar Kuesioner
- Lampiran 4. Output Analisis SPSS
- Lampiran 5. Dokumentasi



## ABSTRAK

Hafrizal Mustarifin. *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Halte Bus Trans Mataram di Kota Mataram*. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui persebaran dan jumlah halte Bus Trans Mataram yang ada di Kota Mataram, jarak antar halte, dan fasilitas utama halte yang mengacu pada peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: 271/HK.105/DRJD/96, serta untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan responden terhadap layanan Halte.

Pengumpulan data yang digunakan adalah survey lapangan dan penyebaran kuesioner untuk memperoleh data kepuasan dan kepentingan responden yang ada di Kota Mataram. Sedangkan pengolahan data dilakukan dengan mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna halte yang menyangkut: (1) Lokasi halte Bus Trans Mataram yang meliputi tata letak halte di jalan raya, (2) Persebaran halte (3) Jarak antar halte dan, (4) Fasilitas utama Halte. Kuesioner untuk memperoleh data kepuasan dan kepentingan responden yang berdomisili di Kota Mataram terhadap Halte Bus Trans Mataram, sedangkan pengolahan data kuesioner menggunakan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Sehingga akan didapatkan rata-rata jawaban kuesioner berdasarkan tingkat kepuasan dan kepentingan halte.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa : (1) Jumlah Halte di Kota Mataram yaitu 30 halte yang tersebar di 6 Kecamatan, Sebaran halte di Kota Mataram belum merata, sedangkan Secara keseluruhan halte Bus Trans Mataram di Kota Mataram sudah memiliki fasilitas utama. Namun ada beberapa halte Bus Trans Mataram yang tidak tersedia seperti Papan Informasi, dan Lampu Penerangan. Dimana sebanyak 25 halte yang tidak memiliki papan informasi, dan 29 halte yang tidak memiliki Lampu Penerangan (3) Lengkap Jarak antar Halte di Kota Mataram sebagian besar tidak memenuhi kriteria yang telah ditentukan dalam Direktur Jendral Perhubungan Darat No: 271/HK.105/DRJD/96. Sebanyak 23 halte (76,67%) memiliki jarak yang tidak sesuai dengan ketentuan yaitu lebih dari 500 meter, sedangkan sebanyak 7 halte (23,33%) sudah memenuhi ketentuan Direktur Jendral Perhubungan Darat. (4) kepuasan responden terhadap pelayanan halte tidak puas dengan rata-rata nilai tingkat kepuasannya adalah 2,02 belum memuaskan.

Kata Kunci: *Halte, Bus Trans Matram.*

## ABSTRACT

Hafrizal Mustarifin. 2020. Evaluation of Satisfaction Level of Trans Mataram Bus Stop Users in Mataram City. Thesis. Muhammadiyah University of Mataram

This study aims to determine the distribution and number of Trans Mataram bus stops in the city of Mataram and to determine the level of satisfaction and interests of respondents with bus stop services. The data collection used was a field survey and questionnaire distribution. The method of data analysis was carried out using the validity test and reliability test. Based on the results of the study, it can be concluded that (1) the number of bus stops in the city of Mataram was 30 shelters spread over 6 districts, the distribution of the bus stops in the city of Mataram was not evenly distributed. Overall, the Trans Mataram Bus Stop already has the main facilities. However, there are several Trans Mataram Bus stops that are not available, such as information boards and lighting. There are 25 shelters that do not have information boards and 29 shelters that do not have lighting (3) Complete distance between bus stops in Mataram City, most of which do not meet the criteria specified in the regulation of the Director-General of Land Transportation No: 271/HK.105/DRJD/96. There are 23 bus stops (76.67%) having a distance that does not comply with the provisions, namely more than 500 meters. There are 7 bus stops (23.33%) that have met the requirements. (4) Respondents' satisfaction with bus stop services is 2.02. This means that the level of satisfaction in the category is not satisfactory.



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sebagai negara berkembang, Indonesia dengan jumlah penduduk sekitar 265 juta jiwa tahun 2019 mengalami laju pertumbuhan ekonomi yang tinggi. Untuk menunjang kepentingan masyarakat dengan bermacam aktivitas kegiatan, dibutuhkan sarana dan prasarana transportasi sebagai penunjang kebutuhan masyarakat di Indonesia khususnya angkutan umum. Sebagian besar di setiap kota di Indonesia memiliki angkutan umum salah satu yang diterapkan oleh pemerintah Indonesia pertama kali adalah DKI Jakarta dengan Bus Trans Jakartanya atau lebih dikenal dengan Bus Rapi Transit (BRT) kemudian disusul oleh beberapa kota besar di Indonesia dan mengembangkan BRT guna memperbaiki layanan angkutan perkotaan yang ada saat ini khususnya di Kota Mataram.

Pelayanan angkutan umum di Kota Mataram saat ini berada dalam kondisi yang cukup memprihatinkan dan kinerja layanannya sudah sangat jauh menurun. Mengacu pada laporan *Detail Engineering Design (DED)* interkoneksi angkutan umum Trans Mataram Metro, rata-rata faktor muat (*load factor*) harian angkutan kota yang beroperasi kurang dari 46% dan cenderung menuju kondisi berhenti operasi (*collapse*). Namun bila ditinjau dari aktivitas pergerakan didalam kota saat ini, Kota Mataram sebagai ibu kota provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) menunjukkan arus lalu lintas yang tinggi dibandingkan dengan daerah disekitarnya (Sufiani.*et al.*2016).

Menanggapi permasalahan tersebut Kementerian Perhubungan mencanangkan program pengembangan angkutan umum berbasis jalan di wilayah perkotaan. Salah satu dari realisasi program tersebut adalah pengadaan Bus Rapid Transit (BRT) untuk wilayah Kota Mataram dan sekitarnya. BRT Kota Mataram disebut juga dengan bus Trans Mataram Metro. BRT merupakan salah satu jenis mode angkutan umum yang efisien, aman, nyaman dan terjangkau oleh daya beli masyarakat. Pemerintah berharap dengan adanya BRT dapat meningkatkan

dayatarik masyarakat untuk menggunakan angkutan umum sehingga dapat menekan penggunaan kendaraan pribadi (Mayyani.2018).

Menurut Atmajaya dalam *genyntb.wordpress.com* Keberadaan Bus Trans Mataram yang diresmikan pada tanggal 21 November 2016 memberi warna baru bagi transportasi umum di Kota Mataram. Dengan adanya Bus Trans Mataram maka akan ada halte yang disediakan di beberapa jalan di Kota Mataram. Salah satunya halte yang ada di Jl. Pejanggik, Halte ini merupakan halte yang berada di depan sekolah yaitu SMPN 1 Mataram, SMPN 2 Mataram, dan SMPN 15 Mataram. Sehingga Bus Trans Mataram akan mendapatkan lebih banyak penumpang anak sekolah. Sehingga halte tersebut dapat digunakan oleh anak sekolah untuk menunggu transportasi lain ataupun menunggu jemputan. Namun di beberapa tempat seperti halnya dengan halte yang ada di depan RSJ Mutiara Sukma NTB. Halte ini sangat jarang digunakan dan halte-halte lainnya juga cenderung rusak dan berkarat.

Sementara saat ini, sebagian halte Bus Trans Mataram belum dimanfaatkan dengan baik sebagaimana mestinya. Halte memiliki peranan yang penting dalam membantu kelancaran arus lalu lintas dan mengatur kedisiplinan angkutan umum dalam menaikkan dan menurunkan penumpang. Fungsi halte bagi penumpang angkutan umum adalah dapat mempermudah para pengguna angkutan umum untuk berganti moda transportasi.

Maka dari itu penulis melakukan “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Halte Bus Trans Mataram” Dimana Keberadaan halte yang merupakan salah satu dari rangkaian moda sarana dan prasarana pelayanan transportasi tentunya harus mempunyai fungsi yang optimal, dalam arti mempunyai nilai manfaat bagi pengguna yang maksimal.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas dapat diidentifikasi rumusan masalah yang timbul sebagai berikut:

1. Bagaimana jumlah dan sebaran serta kondisi fasilitas Utama Halte Bus Trans Mataram di Kota Mataram?
2. Bagaimana jarak antar halte dan/atau Tempat Pemberhentian Bus (TPB) Bus Trans Mataram?
3. Bagaimana tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna terhadap Halte Bus Trans Mataram di Kota Mataram?

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui jumlah dan sebaran serta kondisi fasilitas Utama Halte Bus Trans Mataram di Kota Mataram.
2. Untuk mengetahui jarak antar halte dan/atau Tempat Pemberhentian Bus (TPB) Bus Trans Mataram.
3. Mengetahui tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan pengguna terhadap Halte Bus Trans Mataram di Kota Mataram.

## **1.4 Manfaat**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
  - a. Menjadi referensi berpikir dan menambah cakrawala penerapan ilmu di bidang teknik, khususnya teknik sipil.
  - b. Sebagai bahan pemahaman untuk penelitian berikutnya.
  - c. Untuk memberikan pengaruh positif bagi seluruh mahasiswa, khususnya peneliti agar termotivasi untuk meningkatkan kualitas belajar dan memberikan wawasan yang lebih luas lagi.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Daerah pada umumnya dan Dinas Perhubungan Kota Mataram khususnya UPTD Angkutan Umum Massal selaku pihak yang berwenang.

### **1.5 Batasan masalah**

Agar permasalahan lebih terarah maka diperlukan batasan masalah untuk mencegah melebarinya lingkup permasalahan. Adapun batasan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di beberapa titik halte yang ada di Kota Mataram.
2. Penelitian dilakukan berdasarkan: Lokasi halte Bus Trans Mataram yang meliputi tata letak halte di jalan raya, Persebaran halte, Jarak antar halte, dan Fasilitas utama Halte,
3. Penelitian ini dilakukan dengan analisis data responden terhadap Tingkat Kepuasan pengguna Halte Bus Trans Mataram
4. Tidak menghitung biaya operasional Bus Trans Mataram.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Angkutan Umum**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 41 tahun 1993 tentang Angkutan Jalan dijelaskan angkutan adalah pemindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Sedangkan kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran. Pengangkutan orang dengan kendaraan umum dilakukan dengan menggunakan mobil bus atau mobil penumpang.

Menurut Ahmad Munawar (2005:45) angkutan dapat didefinisikan sebagai perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan, sementara kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk digunakan oleh umum dengan dipungut bayaran.

Angkutan Umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air dan angkutan udara (Warpani, 1990).

##### **2.1.1 Moda Angkutan Umum**

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1992 pasal 36 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, bahwa pelayanan angkutan orang dengan kendaraan umum terdiri dari:

1. Angkutan antar kota yang merupakan pemindahan orang dari suatu kota ke kota lain.
2. Angkutan kota yang merupakan pemindahan orang dalam wilayah kota
3. Angkutan pedesaan yang merupakan pemindahan orang dalam dan atau antar wilayah pedesaan.
4. Angkutan lintas batas negara yang merupakan angkutan orang yang melalui lintas batas negara lain.

### **2.1.2 Angkutan Umum Kota**

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1992 pasal 36 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan bahwa angkutan kota merupakan pemindahan orang dalam wilayah kota. Sedangkan menurut peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM 15 tahun 2019 bahwa Angkutan Perkotaan adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam kawasan perkotaan yang terikat dalam trayek. Jadi dapat disimpulkan bahwa Angkutan kota merupakan pengangkutan orang dari suatu tempat ke tempat lain dalam kawasan perkotaan yang memiliki trayek sendiri.

Berdasarkan [www.transjakarta.co.id](http://www.transjakarta.co.id), Transjakarta adalah sebuah sistem transportasi Bus Rapid Transit (BRT) pertama di Asia Tenggara dan Selatan yang beroperasi sejak tahun 2004 di Jakarta, Indonesia. Trans jakarta dirancang sebagai Moda transportasi massal pendukung aktivitas Ibu kota yang sangat padat. Dengan jalur lintasan terpanjang di dunia sekitar (251,2 Km), serta memiliki 260 halte yang tersebar dalam 13 koridor.

### **2.1.3 Pengertian Halte**

Definisi Halte menurut LPKM (1997) dalam Prabowo (2007:7) adalah lokasi di mana penumpang dapat naik dan turun dari angkutan umum dan lokasi di mana angkutan umum dapat berhenti untuk menaikkan dan menurunkan penumpang, sesuai dengan pengaturan operasional.

Perhentian yaitu tempat penumpang naik-turun atau berpindah kendaraan. Selain itu, perhentian diperlukan untuk ketertiban layanan jasa angkutan dan kelancaran arus lalu lintas, member kepastian tempat berhenti bagi para pengguna jasa dan member kepastian arus lalu lintas bagi pengendara. (Warpani, 2002:9)

Menurut Direktur Jendral Perhubungan Darat (1996:1), halte adalah tempat pemberhentian kendaraan penumpang umum untuk menurunkan dan/atau menaikkan penumpang yang dilengkapi dengan bangunan.

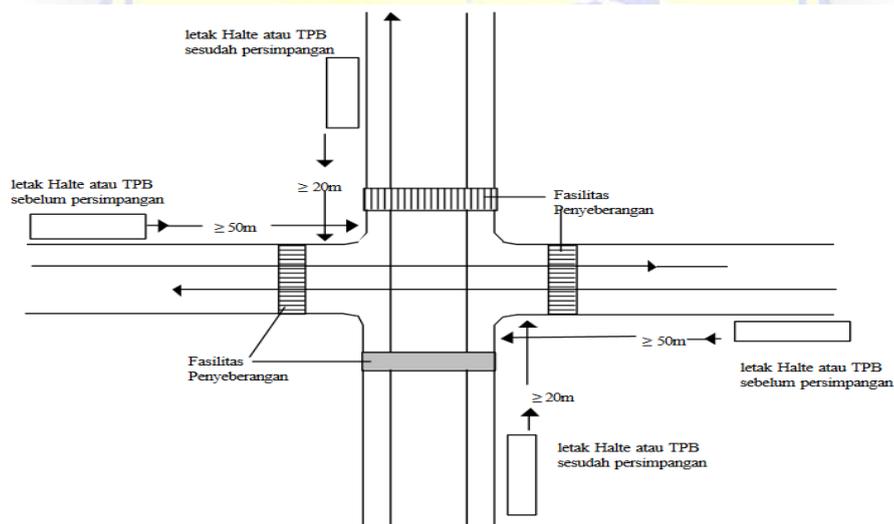
### **2.1.4 Penentuan Lokasi Halte**

Menurut Direktur Jendral Perhubungan Darat (1996:3) penempatan tempat perhentian/halte angkutan umum adalah harus memenuhi kriteria :

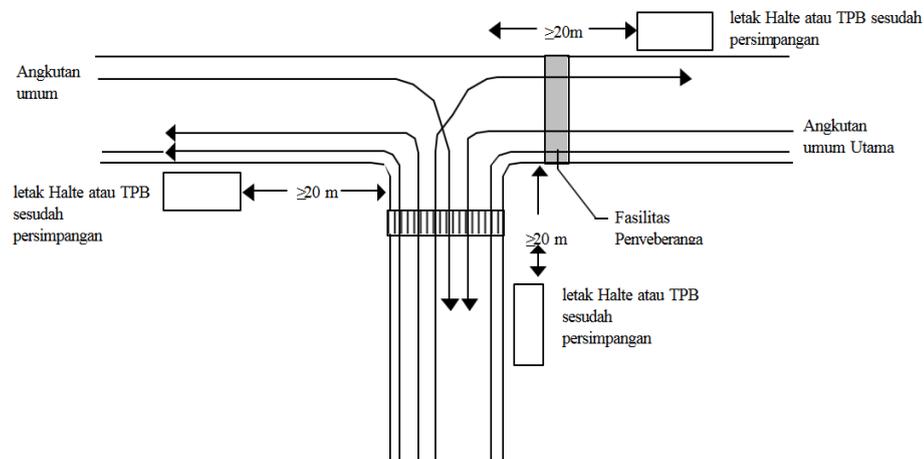
1. Berada di sepanjang rute angkutan umum/bus
2. Terletak pada jalur pejalan (kaki) dan dekat dengan fasilitas pejalan(kaki)
3. Diarahkan dekat dengan pusat kegiatan atau permukiman
4. Dilengkapi dengan rambu petunjuk
5. Tidak mengganggu kelancaran arus lalu-lintas.

Tata letak halte terhadap ruang lalu lintas menurut Direktur Jendral Perhubungan Darat (1996:4):

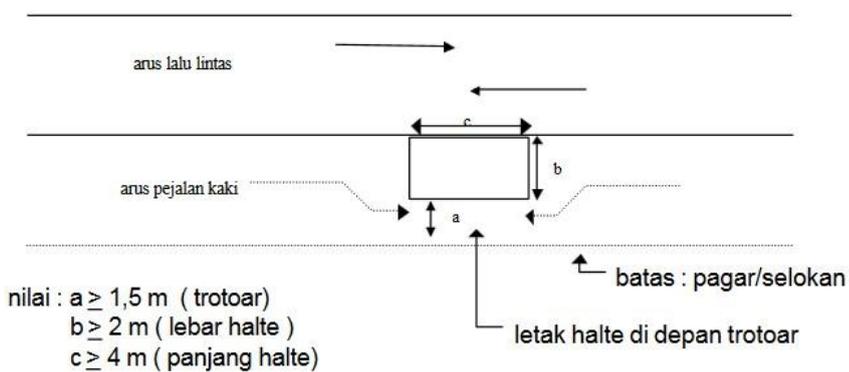
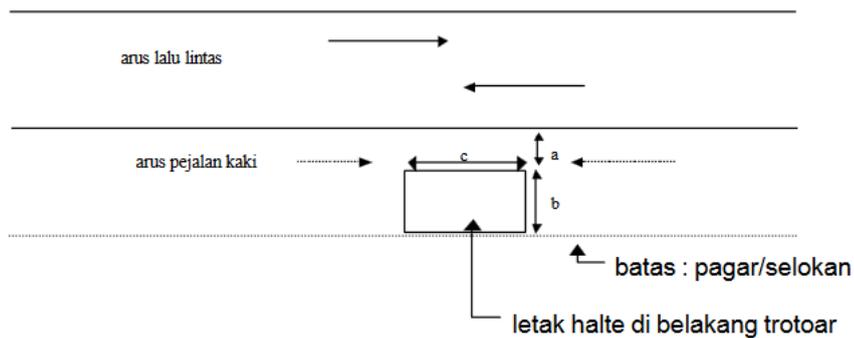
1. Jarak maksimum halte terhadap fasilitas penyeberang jalan kaki adalah 100 meter.
2. Jarak minimal halte dari persimpangan adalah 50 meter setelah atau bergantung pada panjang antrean
3. Jarak minimal halte dari gedung yang membutuhkan ketenangan seperti (rumah sakit dan tempat ibadah) adalah 100 meter.
4. Peletakan halte di persimpangan menganut sistem campuran yaitu sesudah persimpangan (far side) dan sebelum persimpangan (near side) sebagaimana pada gambar 2.1 dan 2.2.
5. Perletakan halte pada ruas jalan sebagaimana di tunjukkan pada Gambar 2.3.



Gambar 2.1 Perletakan Tempat Henti di Pertemuan Jalan Simping Empat  
 Sumber: Direktur Jendral perhubungan darat 1996



Gambar 2.2 Perletakan Tempat Henti di Pertemuan Jalan Simpang Tiga  
 Sumber: *Direktur Jendral perhubungan darat 1996*



Gambar 2.3 Tata Letak Halte Pada Ruas Jalan  
 Sumber: *Direktur Jendral perhubungan darat 1996*

Sedangkan menurut Vuchic, VR (1981), ada 3 (tiga) tipe penempatan lokasi halte untuk tempathenti di sepanjang jalan ditinjau dari letak dari persimpangan:

1. *Near-side*, halte terletak sebelum garis henti persimpangan jalan.
2. *Far-side*, halte terletak sesudah garis henti di persimpangan jalan.
3. *Midblock*, halte yang tidak terletak di dekat simpang jalan tetapi masih di salah satu ruas jalan yang terkait dengan simpang jalan tersebut.

Penentuan lokasi halte berdasarkan jarak antar halte, dapat dilihat pada Tabel

2.1 dibawah ini.

Tabel 2.1 Penentuan Jarak Antar Halte

Zona	Tata Guna Lahan	Lokasi	Jarak Tempat Henti (m)
1	Pusat kegiatan sangat padat: pasar, perkotaan	CBD, Kota	200-300
2	Padat: Perkantoran, Sekolah, dan Jasa	Kota	300-400
3	Permukiman	Kota	300-400
4	Campuran Padat: Perumahan, sekolah, jasa	Pinggiran	300-500
5	Campuran jarang: perumahan, ladang, dan sawah.	Pinggiran	500-1000

*Sumber : Direktur Jendral Perhubungan Darat(1996:3)*

Kriteria penentuan lokasi halte dibagi menjadi 4 (empat) kelompok, yaitu (LPKM,1997) dalam Prabowo (2007:10):

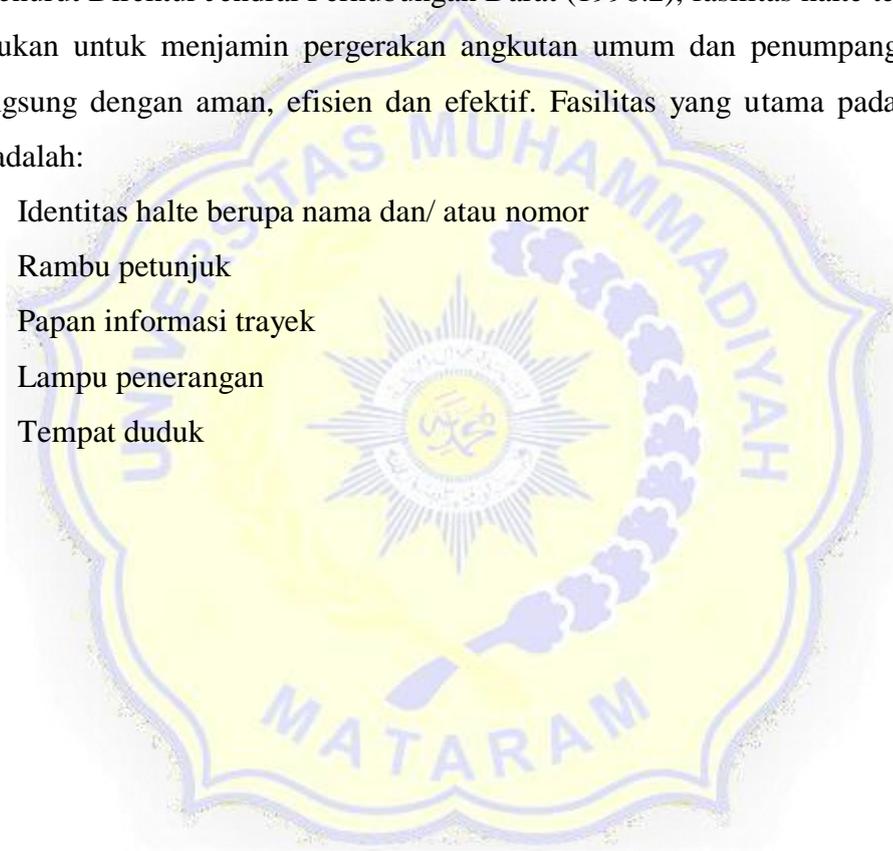
1. Keselamatan (safety), meliputi :
  - a) Jarak pandang penumpang
  - b) Keamanan penumpang pada saat naik dan turun dari angkutan umum
  - c) Jarak pandang terhadap kendaraan lain
  - d) Gangguan terhadap kendaraan lain pada saat berangkat dan akan berangkat dari halte
  - e) Mempunyai jarak yang cukup terhadap penyeberangan anak sekolah.
2. Arus lalu lintas (traffic), meliputi :
  - a) Gangguan terhadap lalu lintas lain pada saat berhenti
  - b) Gangguan terhadap lalu lintas lain pada saat masuk dan keluar dari halte)
3. Efisiensi, meliputi :
  - a) Jumlah penumpang yang dapat terangkut cukup banyak Memungkinkan penumpang untuk transfer ke lintasan rute lainnya (pergantian moda)

- b) Pembatasan parkir pada lokasi halted)
- 4. Public relation, meliputi :
  - a) Tersedianya informasi
  - b) Tersedianya tempat sampah yang memadai dan telepon( sarana komunikasi )
  - c) Tidak menyebabkan gangguan bagi lingkungan sekitarnya.

#### **2.1.5 Kriteria Fasilitas Utama Halte**

Menurut Direktur Jendral Perhubungan Darat (1996:2), fasilitas halte terutama diperlukan untuk menjamin pergerakan angkutan umum dan penumpang dapat berlangsung dengan aman, efisien dan efektif. Fasilitas yang utama pada setiap halte adalah:

- a. Identitas halte berupa nama dan/ atau nomor
- b. Rambu petunjuk
- c. Papan informasi trayek
- d. Lampu penerangan
- e. Tempat duduk





Tahapan ini merupakan kegiatan studi pustaka untuk memperoleh literatur dan hasil penelitian yang relevan serta melakukan kajian data awal dalam penyusunan penelitian.

### **3.2.2 Studi Pendahuluan**

Studi pendahuluan dilakukan untuk memperoleh masukan mengenai hal yang akan diteliti. Dalam penelitian diperlukan adanya rumusan atau langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis guna mendapatkan pemecahan masalah atau mendapatkan jawaban terhadap permasalahan tertentu. Melalui studi ini, dapat diperoleh informasi mengenai permasalahan yang diangkat dalam penelitian dan variabel-variabel yang terkait dengan masalah tersebut. Dalam hal ini studi pendahuluan merupakan kegiatan persiapan penelitian dengan tujuan untuk menentukan obyek dan subyek yang sesuai dengan tema penelitian yang menjadi fokus kajian permasalahan yang akan diangkat.

## **3.3 Metode Pengumpulan Data**

### **3.3.1 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi di luar dari peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data yang asli” (Tika, 1997). Data sekunder tersebut di peroleh dari Dinas Perhubungan Kota Mataram yakni sebaran atau letak Halte Bus Trans Mataram.

### **3.3.2 Data Primer**

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau obyek yang diteliti, atau ada hubungannya dengan yang diteliti” (Tika, 1997: 7). Data primer diperoleh melalui observasi lapangan. Data-data yang diperoleh dari observasi lapangan antara lain:

- a. Data lokasi halte
- b. Kondisi Halte dan fasilitas utama halte
- c. Jarak antar halte

## 1. Kuesioner

Kuesioner adalah usaha mengumpulkan informasi dengan menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis oleh responden (Tika, 1997:82). Responden adalah orang yang memberikan jawaban-jawaban atas pertanyaan yang dimuat dalam angket. Dalam penelitian ini pengumpulan data dengan angket (kuesioner) tujuannya adalah untuk mengetahui persepsi responden tentang halte Bus trans Mataram.

## 2. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2010:117) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam lainnya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek/obyek itu.

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika peneliti melakukan penelitian untuk populasi yang sangat besar namun peneliti ingin meneliti populasi tersebut sedangkan peneliti memiliki keterbatasan biaya, maka peneliti dapat menggunakan metode sampling sehingga dapat mewakili bagi seluruh populasi tersebut.

Dalam penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel yang diambil menggunakan Rumus Solvin. Rumus Solvin ini biasa digunakan dalam penelitian survey dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah Rumus untuk mendapatkan sampel yang populasi. Adapun Rumus Solvin yang dimaksud adalah sebagai berikut:

$$\text{---} \dots\dots\dots(1)$$

Dimana:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan

### 3. Variabel Penelitian

Aspek dan variable tingkat kepuasan pengguna halte Bus Trans Mataram yang diukur dalam penelitian ini diturunkan dari 5 dimensi SERQUAL (Service Quality) menurut Parasuraman, Zeitham, Bitner (2000) yaitu:

- a. Tangibles atau bukti fisik didefinisikan sebagai dimensi layanan yang berhubungan dengan faktor (appearance of physical facilities, equipment, personnel and communication materials).
- b. Reliability atau keandalan adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya (ability to perform the promised service dependably and accurately).
- c. Responsiveness atau ketanggapan adalah keinginan para penyaji jasa untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap (willingness to help customers and to provide prompt service).
- d. Assurance atau jaminan dan kepastian adalah pengetahuan dan kemampuan untuk memberikan rasa percaya dan rasa aman kepada pelanggan.
- e. Empathy adalah kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian, dan memahami kebutuhan para pengguna.
- f. Berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan disusun aspek, variable, dan pertanyaan penelitian untuk pengguna halte sebagaimana yang telah ditentukan dalam Tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1 Variabel Penelitian

No	Aspek	Variable/Pertanyaan
1	Aksesibilitas	A. Informasi Trayek Keberangkatan Bus Trans Mataram
		B. Fasilitas Utama Halte
		C. Mudah menjangkau halte Bus Trans Mataram di dekat fasilitas-fasilitas publik (sekolah, rumah sakit, mall, perkantoran, dll)
2	Pelayanan Halte	D. Pelayanan informasi halte
		E. Kejelasan informasi Trayek Bus Trans Mataram

Tabel 3.1 Lanjutan

No	Aspek	Variable/Pertanyaan
3	Fasilitas Halte	F. Ketersediaan identitas/papan nama halte
		G. Ketersediaan papan informasi trayek Bus Trans Mataram
		H. Ketersediaan rambu petunjuk Bus Trans Mataram
		I. Ketersediaan tempat duduk Halte
		J. Ketersediaan lampu penerangan Halte
4	Lingkungan Halte	K. Suasana di lingkungan Halte
		L. Kebersihan Halte

4. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Uji Validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan, pengujiannya secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan computer misalnya melalui bantuan paket computer SPSS (Umar. Husein, 2013:386). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variable. Sedangkan untuk mengetahui skor masing-masing item valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistic sebagai berikut:

- 1) Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  dan bernilai positif, maka variable tersebut valid.
- 2) Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ , maka variable tersebut tidak valid

Rumus yang digunakan dalam Uji Validitas data adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{(\sum XY) - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N}}{\sqrt{[\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}][\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}]}} \dots\dots\dots (2)$$

Dimana:

- Rxy = Koefisien korelasi
- N = Jumlah sampel
- Xi = Jawaban responden
- Y = Total jawaban responden

Dengan menggunakan alat bantu program Microsoft Excel dan program SPSS (*Statistic Product and Service Solution*). Instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data variable yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sampai sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran tentang variable yang diteliti. Dalam survey, uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan total skor. Teknik korelasi yang digunakan adalah *Pearson Product Moment*, dimana instrument dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasinya  $(r) > r$  tabel. Cara yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Input data asli dari kuesioner anda kedalam worksheet SPSS, jangan lupa disertakan totalnya dibagian paling akhir.
- 2) Kemudian pilih variable view dan beri nama label masing-masing kolom.
- 3) Pilih Analyze – Correlate – Bivariate
- 4) Setelah itu akan muncul kotak dialog Bivariate Correlation, kemudian blok semua variable beserta total dan pindahkan ke kolom variable, lalu pada Correlation Coefficient pilih pearson, kemudian test of significant pilih 2 – tailed – OK
- 5) Setelah itu akan muncul *output*.

#### 5. Uji Reliabilitas

Azwar (2011) mengatakan bahwa reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability* yang artinya keterpercayaan, keandalan, konsistensi dan sebagainya. Hasil pengukuran dapat dipercaya bila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur tidak berubah. Reliabilitas instrument diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *alpha Cronbach* diukur berdasarkan skala *alpha Cronbach* 0 sampai 1. Jika skala

itu dikelompokkan kedalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d 0,20 berarti kurang reliable
- 2) Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d 0,40 berarti agak reliable
- 3) Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d 0,60 berarti cukup reliable
- 4) Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d 0,80 berarti reliable
- 5) Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d 1,00 berarti sangat reliable (Triton, 2005)

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode Alpha Cronbach untuk menentukan apakah setiap instrument reliable atau tidak. Pengukuran ini menggunakan uji statistic *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). suatu konstruk atau variable dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $>0,60$  (Nunnally, dalam Ghozai, 2006). Jadi nilai koefisien alpha  $>0,60$  merupakan indicator bahwa kuesioner tersebut reliable (Ghozali, 2006). Rumus uji realibilitas data adalah sebagai berikut:

$$\text{---} \dots\dots\dots (3)$$

Dimana:

- r11 = nilai raliabilitas
- rb = nilai koefisien korelasi

Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah diatas 0,7 (cukup baik), diatas 0,8 (baik).

### 3.3.3 Analisa dan Pengolahan Data

Setelah keseluruhan data telah di dapatkan atau terkumpul kemudian dilakukan analisa dan pengolahan data dengan beberapa tahapan sebagai berikut:

#### 1. Evaluasi Data Survey

Data survey di lapangan yang telah didapatkan kemudian di Evaluasi dan dibandingkan dengan Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat (1996) dalam pedoman Teknis Perencanaan Tempat Perhentian Kendaraan Penumpang Angkutan Umum dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Fasilitas utama Halte
- b. Penentuan Jarak Antar Halte
- c. Tata letak halte terhadap ruang lalu lintas.

2. Data Kuesioner

Data Kuesioner yang telah di sebar kemudian dianalisis terhadap responden berupa: Pengetahuan tentang halte, Jarak halte terdekat yang mudah dicapai, Penempatan dan letak halte, Kondisi dan fasilitas halte.

3. Metode Importance performance Analisis (IPA)

Metode Importance performance Analisis (IPA) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap atribut-atribut guna untuk meningkatkan suatu kualitas jasa. Metode tersebut dilakukan dengan menentukan nilai tingkat kesesuaian dari nilai tingkat kepuasan dan kepentingan kedalam grafik yang searah dengan sumbu X dan Y yang disebut dengan grafik kartesius.



Dimana:

- $Tki$  : Tingkat Kesesuaian Responden
- $X$  : Skor penilaian kepuasan jasa
- $Y$  : skor penilaian kepentingan Jasa
- $\sum x$  : rata-rata Skor penilaian kepuasan jasa
- $\sum y$  : rata-rata skor penilaian kepentingan Jasa
- $N$  : Jumlah Responden

Hasil penilaian dapat memberikan informasi terhadap atribut-atribut pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap suatu produk dengan melakukan prioritas perbaikan. Penjelasan mengenai diagram kartesius keempat kuadran terdapat pada Gambar 3.2 berikut:



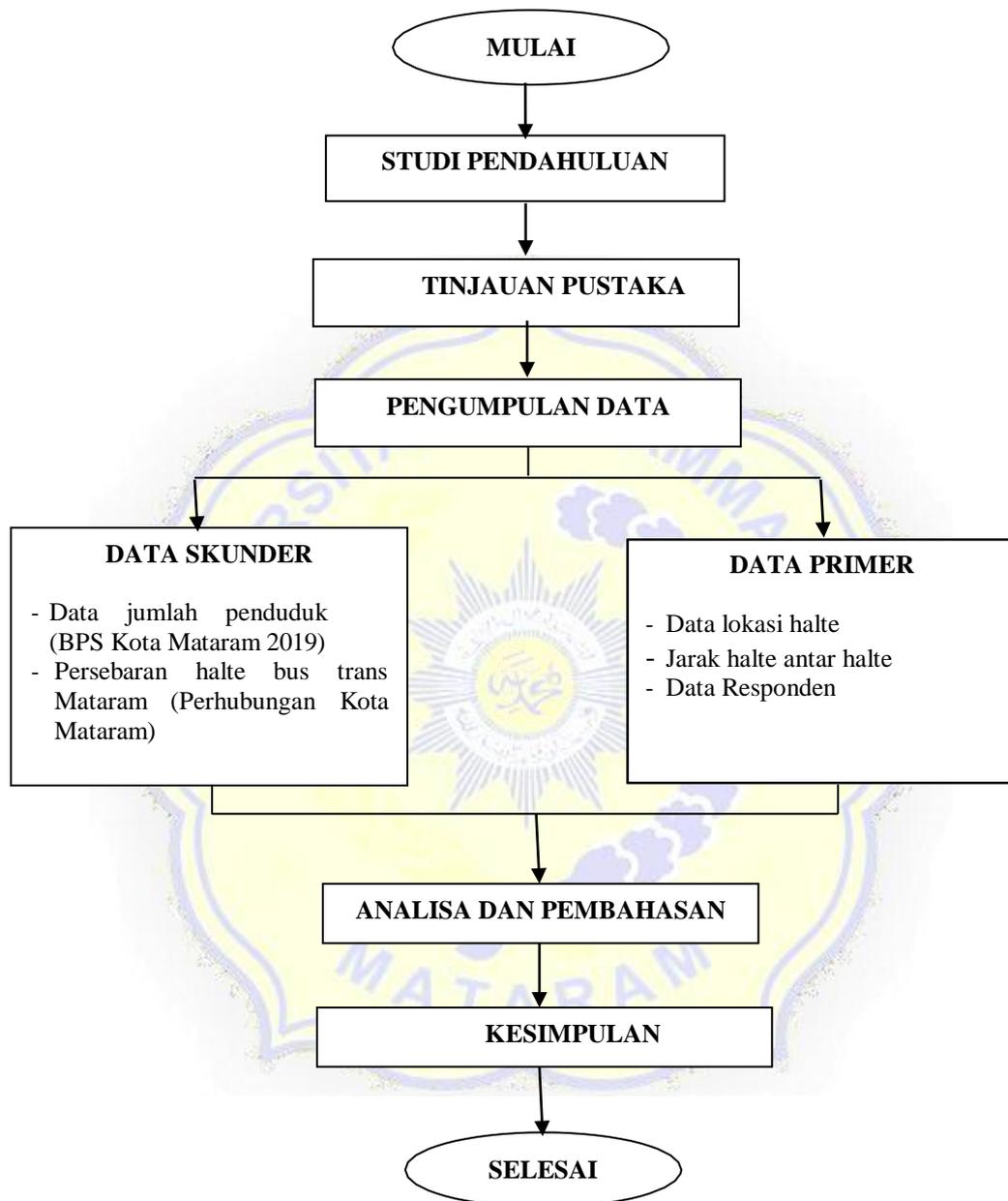
Gambar 3.2 Diagram Kartesius

Keterangan:

1. Kuadran I : Perioritas Tinggi  
Menunjukkan perioritas jasa yang penting dan mempengaruhi kepuasan konsumen namun perusahaan belum melakukannya sesuai dengan harapan konsumen sehingga menimbulkan rasa kekecewaan/ tidak puas.
2. Kuadran II : Perioritas Baik  
Menunjukkan unsur jasa pokok yang kebersihannya telah dilaksanakan dengan baik dan wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan memuaskan.
3. Kuadran III: Perioritas Sedang  
Menunjukkan unsur yang tidak penting, sehingga perusahaan melaksanakannya secara berlebihan, dianggap kurang penting dan memuaskan.
4. Kuadran IV: Perioritas Berlebihan  
Menunjukkan unsur yang tidak penting, namun perusahaan melaksanakannya secara berlebihan, dianggap tidak penting namun sangat memuaskan.

### 3.3.4 Skema Tahapan Penelitian

Adapun skema penelitian ini tertera dalam Gamabar 3.3 sebagai berikut:



Gambar 3.3 Skema Tahapan Penelitian