

SKRIPSI
ANALISIS POLA PERJALANAN DAN KARAKTERISTIK
PENUMPANG BUS DAMRI RUTE SUMBAWA - MATARAM

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



DISUSUN OLEH :

KARYADI NUGRAHA

414110031

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

2021

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SKRIPSI

ANALISIS POLA PERJALANAN DAN KARAKTERISTIK
PENUMPANG BUS DAMRI RUTE SUMBAWA - MATARAM

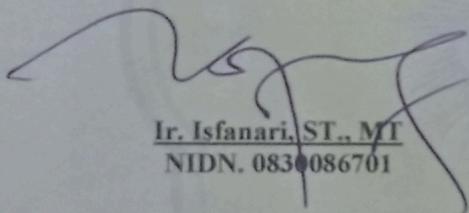
Disusun Oleh:

KARYADI NUGRAHA

414110031

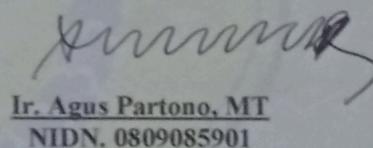
Mataram, 9 Agustus 2021

Pembimbing I,



Ir. Isfanari, ST., MT
NIDN. 0830086701

Pembimbing II,

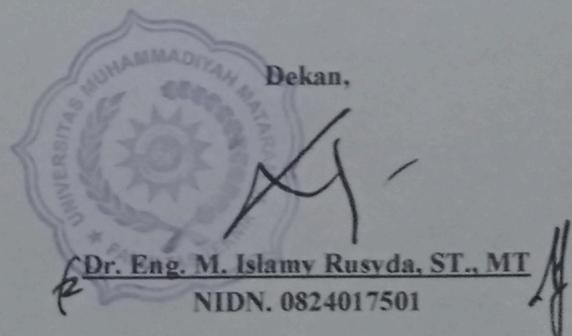


Ir. Agus Partono, MT
NIDN. 0809085901

Mengetahui,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK

Dekan,



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

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJIAN
SKRIPSI
ANALISIS POLA PERJALANAN DAN KARAKTERISTIK
PENUMPANG BUS DAMRI RUTE SUMBAWA - MATARAM

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

KARYADI NUGRAHA
41411A0031

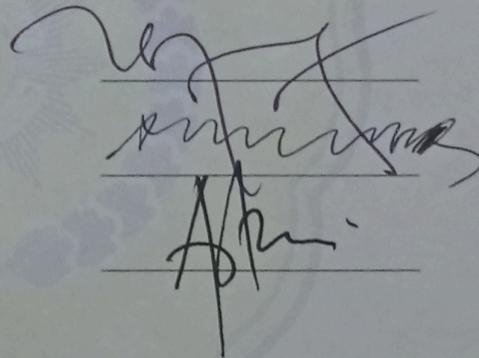
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada hari, Juma'at, 13 Agustus 2021

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

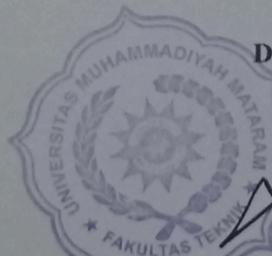
1. Penguji I : Ir. Isfanari., ST. MT.
2. Penguji II : Ir. Agus Partono., MT
3. Penguji III : Dr. Heni Pujiastuti., ST. MT



Mengetahui,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK

Dekan,



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

NIDN. 0824017501

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi dengan judul “Analisis Pola Perjalanan Dan Karakteristik Penumpang Bus Damri Rute Sumbawa - Mataram ” adalah benar merupakan karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya penulis lain dengan cara yang tidak sesuai tata etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat atau disebut plagiatisme.
2. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan tugas akhir yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah ditulis dalam sumbernya secara jelas dan disebut dalam daftar pustaka.

Atas pernyataan ini, apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya ketidak benaran, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya dan saya sanggup dituntut sesuai hukum yang berlaku.

Mataram, 09 Agustus 2021

Pembuat pernyataan,



KARYADI NUGRAHA

NIM : 414110031



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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

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

Nama : Karjadi Nugraha
NIM : 41411A0031
Tempat/Tgl Lahir : Sumbawa, 15 Februari 1996
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Sipil
No. Hp/Email : 085 337 021 741 / karjadi606@gmail.com
Judul Penelitian : -

Analisis Pola Perjalanan dan Karakteristik Penumpang
Bus Damri Rute Sumbawa - Mataram.

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 40%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** 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

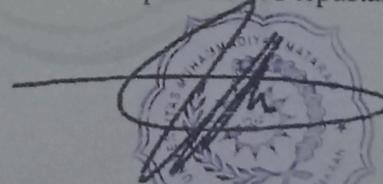
Pada tanggal : 10-09-2021

Penulis



Karjadi Nugraha
NIM. 41411A0031

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

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Karjadi Nugraha
NIM : 4141140031
Tempat/Tgl Lahir : Gumbawa, 15 Februari 1996
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Sipil
No. Hp/Email : 085.337.021.741 / karjadi696@gmail.com
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

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:

Analisis Pola Perjalanan dan Karakteristik Penumpang
Bus Dairi Rute Gumbawa - 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 : 10-09-2021

Penulis



Karjadi Nugraha
NIM. 4141140031

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

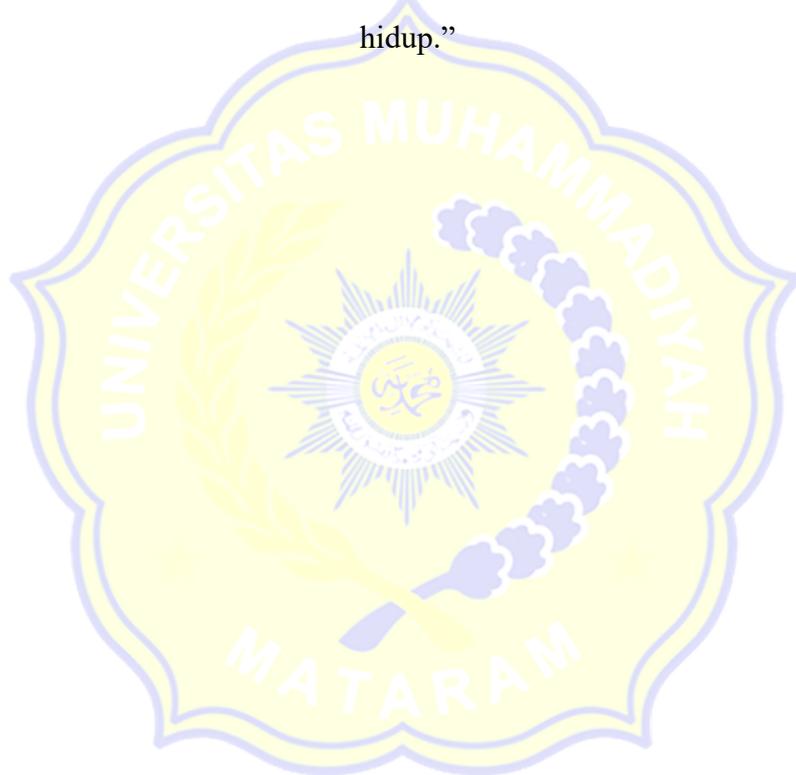
Iskandar, S.Sös, M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

“Ingatlah Allah saat hidup tak berjalan sesuai keinginanmu. Allah pasti punya jalan yang lebih baik untukmu.”

“Jangan lihat masa lampau dengan penyesalan, jangan pula lihat masa depan dengan ketakutan, tapi lihatlah sekitar anda dengan penuh kesadaran.”

“Hati suci selau benar, tetapi gejolak hati selalu mengubah hasrat hati suci. Orang yang ada dalam hati suci adalah orang yang taqwa dan beriman. Itulah tantangan hidup.”



KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat, bimbingan dan karunia-Nya, sehingga penyusunan Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS POLA PERJALANAN DAN KARAKTERISTIK PENUMPANG BUS DAMRI RUTE SUMBAWA - MATARAM ” dapat terselesaikan. Tugas akhir ini merupakan salah satu persyaratan akademis yang wajib dibuat untuk menyelesaikan program S-1 Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Tugas Akhir ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dorongan baik moril maupun materil dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta yang tak pernah lelah membesarkanku dengan penuh kasih sayang, serta member dukungan, perjuangan, motivasi dan pengorbanan dalam hidup ini.
2. Dr. H.Arsyad Abd. Ghani, M.pd., selaku Rektor UMMAT.
3. Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST.,MT., selaku Dekan Fakultas Teknik UMMAT.
4. Ibu Agustini Ernawati, ST., M.Tech., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, UMMAT.
5. Bapak Ir. Isfanari, ST.,MT., selaku Dosen Pembimbing I.
6. Bapak Ir. Agus Partono, MT., selaku Dosen Pembimbing II.
7. Ibu Dr. Heni Pujiastuti, ST. MT., selaku Dosen Penguji
8. Terima kasih untuk Dosen tercinta yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membimbing dan membagi ilmunya dengan penuh kesabaran.
9. Kakak-kakak ku tersayang yang selalu memberikan dukungan dan motivasi lebih bagiku.
10. Sahabat seperjuanganku yang selalu memberi semangat dan dukungan serta canda tawa yang sangat mengesankan selama masa perkuliahan, susah senang dirasakan bersama dan sahabat-sahabat seperjuanganku yang lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

11. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Penulis yakin masih banyak kekurangan yang masih harus di sempurnakan dari skripsi ini. Semoga tulisan ini bias bermanfaat dan mendorong kita melakukan penelitian yang lebih baik dalam pembelajaran teknik di masa mendatang.

Mataram, 09 Agustus 2021



Karyadi Nugraha

41411A0031

ABSTRAK

Perusahaan jasa transportasi adalah suatu unit kegiatan ekonomi yang terletak pada suatu tempat tertentu yang menyediakan jasa angkutan penumpang, dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat angkutan bermotor maupun tidak bermotor melalui darat, air maupun udara dengan mendapat balas jasa. Dapat dikatakan jasa transportasi pada saat ini merupakan suatu sarana yang sangat dibutuhkan bagi berbagai sendi kehidupan.

Importance-Perfomance Analysis (IPA), merupakan alat bantu dalam menganalisis perbandingan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Nilai dari *Importance-Perfomance Analysis (IPA)* diolah menggunakan *SPSS*, dimana *SPSS (Statical Package for the Social Scienes)* merupakan aplikasi yang digunakan untuk melakukan analisis statika tingkat lanjut , analisis data dengan algoritma mechine learning, analisis string, serta analisis big data yang dapat diintergrasikan untuk membangun platform data analisis.

Berdasarkan hasil penilaian Evaluasi Pelayanan Transportasi Bus Damri Jurusan Sumbawa-Mataram, berdasarkan Standar Pelayanan Angkutan Penumpang Umum pada Kawasan Strategis Nasional Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 52 Tahun 2019 dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada transportasi tersebut sudah cukup memenuhi kriteria peraturan menteri perhubungan nomor PM 52 tahun 2019, berikut nilai persentasi Bus Damri Jurusan Sumbawa-Mataram sebanyak 73% fasilitas yang telah ada dan 27% fasilitas yang belum ada.

Kata kunci : Karakteristik Perjalanan

ABSTRACT

A transportation service company is a remunerated unit of economic activity located in a specific location that transports passengers and/or goods from one location to utilizing motorized or non-motorized transportation equipment via land, water, or air. Transportation services are, at current time, a vital way of getting around in numerous sectors of life. The Importance-Performance Analysis (IPA) is a tool for examining the extent to which service customers' perceptions of performance/service are compared to the desired level of satisfaction. SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) is used to process the value of Importance-Performance Analysis (IPA). SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) is an application that can be used to perform advanced static analysis, data analysis with machine learning algorithms, string analysis, and big data analysis. Based on the findings of the Sumbawa-Mataram Department's examination of the Damri Bus Transportation Service, and the Standards for Public Passenger Transportation in National Strategic Areas, also according to the Minister of Transportation Regulation Number PM 52 of 2019, it can be concluded that the transportation service is meet enough the requirements of Minister of Transportation Regulation PM 52 of 2019. The Damri Bus has a percentage value of 73% of current facilities and 27% of amenities that do not yet exist for the Sumbawa-Mataram Department in 2019.

Keywords: *Travel Characteristics*

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ABLINWA
MATARAM
KEPALA
UPT P3B
HUMARA, M.Pd
NIDN. 0803048601



DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PLAGIARISME	v
PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Transportasi.....	5
2.1.1 Peran dan Manfaat Transportasi	5
2.2 Angkutan Umum.....	7
2.2.1 Tujuan Angkutan Umum	8
2.2.2 Peranan Angkutan Umum.....	8
2.3 Karakteristik Penumpang Bus Damri	9
2.4 Karakteristik Perjalanan Penumpang	10
2.5 Pengertian SPSS.....	10

	Hal
BAB III METODELOGI PENELITIAN	12
1.1 Metode Penelitian	12
3.1.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	13
1.2 Metode Pengumpulan Data.....	14
3.2.1 Metode Observasi	14
3.2.2 Metode Kuesioner (Questionnaires Method)	14
3.2.3 Metode Pengumpulan Sampel	15
3.3 Suvey	16
3.3.1 Kebutuhan Peralatan	16
3.3.2 Waktu Survey.....	16
3.3.3 Pelaksanaan Survey	16
3.4 Uji Instrumen Pengolahan Data.....	16
3.4.1 Uji Validasi	16
3.4.2 Uji Reliabilitas	17
3.5 Metode Analisa Data.....	18
3.5.1 Metode Analisa Deskriptif.....	18
3.5.2 Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	18
3.6 Tahap Penelitian.....	22
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1. Evaluasi Pelayanan Transportasi Bus Damri Jurusan Sumbawa-Mataram Berdasarkan Persepsi Pengguna Jasa	23
4.1.1 Data Karakteristik Responden	23
4.1.2 Uji Validitas	27
4.1.3 Uji Reliabilitas	28
4.1.4 Analisa Dan Pembahasan Jawaban Responden	29
4.1.5 Hasil Importance and Performance Analysis (IPA).....	40
4.1.6 Diagram Katesius	43
BAB IV PENUTUP	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	58

DAFTAR PUSTAKA..... 59

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 4.1 Data Responden Survey Menurut Jenis Kelamin	23
Tabel 4.2 Data Responden Survey Menurut Usia.....	24
Tabel 4.3 Data Responden Survey Menurut Pendidikan	24
Tabel 4.4 Data Responden Survey Menurut Pekerjaan	25
Tabel 4.5 Data Responden Survey Menurut Pendapatan.....	26
Tabel 4.6 Data Responden Survey Menurut Pengguna Jasa.....	27
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validasi Butir Pertanyaan Dimensi Tingkat Kepuasan Pada kualitas	28
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas Butir Pertanyaan Dimensi Kualiatas Pelayanan Tingkat Kinerja	29
Tabel 4.9 Data Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4.10 Data Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Usia	31
Tabel 4.11 Data Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	32
Tabel 4.12 Data Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	34
Tabel 4.13 Data Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pendapatan	35
Tabel 4.14 Data Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pengguna Jasa	37
Tabel 4.15 Data Karakteristik Jawaban Responden Pada Bus Damri Jurusan Sumbawa-Mataram	38

	Hal
Tabel 4.16 Perhitungan Rata-Rata Darin Nilai Pelaksanaan/Kinerja Dan Penilaian Tingkat Kepuasan /Kepentingan Pada Atribut-Atribut Kualitas Pelayanan Konsumen Penggunaan Jasa Pada Bus Damri Jurusan Sumbawa-Mataram.....	41
Tabel 4.17 Data Checklist Fasilitas Pelayanan Bus Damri Jurusan Sumbawa-Mataram	46



DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	13
Gambar 3.2 Diagram Kartesius.....	20
Gambar 3.3 Bagan Alir Penelitian	22
Gambar 4.1 Persentase Responden Survey Menurut Jenis Kelamin	23
Gambar 4.2 Persentase Responden Survey Menurut Usia.....	24
Gambar 4.3 Persentase Responden Survey Menurut Pendidikan	25
Gambar 4.4 Persentase Responden Survey Menurut Pekerjaan	25
Gambar 4.5 Persentase Responden Survey Menurut Pendapatan	26
Gambar 4.6 Persentase Responden Survey Menurut Pengguna Jasa	27
Gambar 4.7 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Gambar 4.8 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Usia.....	31
Gambar 4.9 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	33
Gambar 4.10 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Gambar 4.11 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pendapatan.....	36
Gambar 4.12 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pengguna Jasa.....	37
Gambar 4.13 Diagram Karakteristik Jawaban Responden	39
Gambar 4.14 Diagram Kartesius Importance And Performance Analysis	43
Gambar 4.15 Diagram Penilaian Layanan Keamanan	53
Gambar 4.16 Diagram Penilaian Layanan Keselamatan	54
Gambar 4.17 Diagram Penilaian Layanan Kenyamanan	54
Gambar 4.18 Diagram Penilaian Layanan Keterjangkauan	55
Gambar 4.19 Diagram Penilaian Layanan Kesetaraan	56
Gambar 4.20 Diagram Penilaian Layanan Keteraturan	56
Gambar 4.21 Diagram Penilaian Pelayanan	57

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan meningkatnya sektor ekonomi permasalahan dalam bidang transportasi umum tetap harus di perhatikan guna mensejahterakan kehidupan masyarakat. Bidang transportasi menjadi satu kesatuan yang memiliki pengaruh yang sangat besar dibidang ekonomi, sosial budaya maupun sosial politik. Pengembangan transportasi diperlukan untuk dapat mengurangi kemacetan, memperlancar arus lalu lintas, menjaga kualitas lingkungan serta terjangkau oleh semua lapisan masyarakat.

Dengan semakin meningkatnya industri, jasa dan manufaktur di era perkembangan Indonesia saat ini, sehingga akan mengalami kemajuan yang sangat pesat dibandingkan dengan masa-masa sebelumnya. Sebagai tujuan umum, setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada konsumen sehingga semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan dan keinginan konsumen tersebut. Perusahaan juga perlu menawarkan barang atau jasa kepada pelanggan dengan harga yang lebih murah, fasilitas yang memadai dengan mutu yang lebih baik, pelayanan yang memuaskan serta dengan nilai yang lebih tinggi.

Jasa transportasi dapat diartikan sebagai suatu bidang usaha yang diuntukan sebagai penyedia jasa pemindahan atau pengangkutan manusia dan/atau barang dengan jarak serta moda tertentu. Seiring dengan berkembangnya pertumbuhan transportasi akan berdampak dengan semakin tinggi kegiatan mobilisasi yang terjadi di masyarakat maka akan semakin tinggi pula kemajuan atas tatanan masyarakat tersebut.

Menurut (Warpani,1990) Bus Damri merupakan angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Ada dua kelompok pelaku perjalanan atau pergerakan dalam memilih moda Bus Damri penumpang, yang dimana kelompok choice, yakni kelompok yang memiliki akses kendaraan pribadi dan

memiliki pilihan dalam melakukan mobilitasnya, sedangkan kelompok yang kedua adalah kelompok captive, yakni kelompok yang sebagian penduduk kota khususnya yang berpenghasilan menengah ke bawah

Perusahaan Umum Damri atau sering disebut dengan Perum Damri merupakan suatu/sebuah perusahaan transportasi darat yang terdapat di Indonesia yang saat ini telah tersebar lebih dari 58 kota dari Sabang - Merauke. Perum Damri sudah ada sejak masa perang melawan Belanda tepatnya pada tanggal 25 November 1946 berdasarkan Maklumat Menteri Perhubungan RI No. 01/DAM/46 dan berfungsi sebagai sarana angkutan jasa atau barang dari suatu daerah ke daerah yang lain. Perum Damri berkomitmen untuk menciptakan suasana berkendara yang nyaman, bebas dari tindakan kejahatan serta aman dalam menjalankan usahanya tersebut. Perum Damri memiliki tujuh segmentasi usaha yakni angkutan antar kota, angkutan barang, angkutan bus kota, angkutan pemandu moda, angkutan antar negara, angkutan perintis dan angkutan Damri Jurusan Sumbawa-Mataram & wisata. Perum Damri tidak hanya melayani jasa transportasi dalam negeri saja, namun beroperasi juga ke negara lain misalnya kegiatan lintas negara antara Indonesia dengan Malaysia. Kantor pusat Damri berlokasi di Jalan Matraman 2 raya No. 25 Jakarta Timur. Kantor pusat Damri membawahi 4 divisi regional yakni :

- Divisi regional 1 berlokasi di Jakarta dan memiliki kewenangan untuk daerah Jawa barat, Banten, dan Sumatra.
- Divisi regional 2 berlokasi di Semarang dan memiliki kewenangan untuk daerah Jawa tengah, DIY, dan seluruh pulau Kalimantan.
- Divisi regional 3 berlokasi di Surabaya dan memiliki kewenangan untuk daerah Jawa timur, Bali, NTT, NTB dan seluruh pulau Sulawesi.
- Divisi regional 4 berlokasi di Jayapura dan memiliki kewenangan untuk daerah Papua, Papua Barat dan Maluku.

Pulau Lombok (Kota Mataram) yang terjangkau bagi setiap kalangan masyarakat. Damri sudah melayani rute perintis ini sekitar 13 tahun, yakni sejak tahun 2002. Pada saat membuka rute perintis, Damri mengganggu sendiri semua biaya operasional. Baru pada tahun 2002, pemerintah turun tangan dengan

memberikan bantuan subsidi yang terus berlangsung sampai saat ini.

Damri Mataram melayani 8 rute perintis. Ada satu perintis di daerah Kabupaten Mataram, yakni dari Kota Mataram ke Teluk Awang. Dua rute perintis di Kabupaten Sumbawa, yakni dari Kota Sumbawa Besar ke Tolo Oi dan dari Sumbawa Besar ke Tero. Sedangkan perintis antar kabupaten dari Kota Mataram ke Kabupaten Sumbawa ada lima rute, yakni Mataram-Mata, Mataram-Ropang, Mataram-Moyo, Mataram-Sampar Goal, dan Mataram-Orong Telu. Untuk melayani 8 rute perintis ini, bus Damri menyiapkan 16 buah bus kelas ekonomi. Dua bus melayani satu rute untuk pulang-pergi dan terjadi crossing di satu daerah. Jarak yang di tempuh oleh bus perintis dari Mataram ke Sumbawa rata-rata antara 300 maka 400 kilometer. Untuk jarak tempuh yang begitupun panjang, masyarakat hanya dikenakan tarif sebesar Rp 60.000, dan Rp 100.000 untuk bus reguler lain, yang belum tentu sampai kecamatan tujuan. Bahkan meski penumpang yang akan berangkat di bawah 10 orang dari kapasitas 25 tempat duduk, bus Damri tetap berangkat tepat pada waktunya mengantarkan sampai tempat tujuan. Karena jika tidak berangkat, maka akan terjadi kekosongan di titik pemberangkatan daerah tujuan pada keesokan harinya.

Maka dari itu berdasarkan uraian di atas, penulis melakukan penelitian dengan judul "*Analisa Pola Perjalanan dan Karakteristik Penumpang Bus Damri Rute Sumbawa-Mataram*" untuk mengetahui karakteristik perjalanan penumpang dan kinerja fasilitas dari Bus rute Sumbawa-Mataram.

1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas dapat di tarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Menganalisis Karakteristik Perjalanan penumpang Bus Damri?
2. Bagaimana Menganalisis kinerja fasilitas Bus Damri?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui Karakteristik Perjalanan penumpang Bus Damri.

2. Mengetahui kinerja fasilitas Bus Damri.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah yang di tinjau dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Cara melakukan penelitian dilakukan selama 3 hari
2. Lokasi penelitian

Di lakukan POOL DAMRI Mataram tepatnya di Jln. TGH. Faesal No.7, Mandalika Kec. Sandubaya

3. Penentuan jumlah sampel
4. Metode pengambilan sampel

Metodologi yang diuntukkan pada pengambilan sampel adalah sample random sampling dengan jumlah sampel yang diperlukan adalah 100 responden yang bersedia mengisi angket kuisisioner.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Transportasi

Pengertian transportasi yang dipaparkan oleh Nasution (1996:50) diartikan sebagai pemindahan manusia dan barang dari tempat asal ke tempat tujuan. Akhirnya terdapat tiga hal yang terjadi dengan adanya kegiatan yakni tersedianya kendaraan sebagai alat ukur, terdapatnya jalan yang di lalui dan adanya muatan yang diangkut. Proses pemindahan dari gerakan tempat asal, dimana kegiatan pengangkutan dimulai dan ke tempat tujuan dimana kegiatan diakhiri. Untuk itu dengan adanya pemindahan barang dan manusia tersebut, maka transportasi dapat diartikan sebagai salah satu sektor industri yang memberikan dampak bagi perkembangan ekonomi jika dilihat dari kegiatan ekonomi (the promoting sector) dan pemberi jasa (the servicing sector).

2.1.1 Peran dan Manfaat Transportasi

Menurut Dagun. Save M (2006 : 159) aksesibilitas adalah sebuah konsep yang menggabungkan sistem jaringan transportasi yang menghubungkannya dengan sistem pengaturan tata untuk daerah secara geografis. Akhirnya aksesibilitas adalah suatu ukuran kemudahan atau kenyamanan tentang bagaimana lokasi berinteraksi satu sama lain dan “mudah” atau “susah”-nya lokasi tersebut dicapai melalui sistem jaringan transportasi. Pernyataan “mudah” atau “susah” adalah pernyataan yang sifatnya sangat “subyektif” dan “kualitatif”, karena setiap orang memiliki persepsi yang berbeda-beda tentang mudah dan susah terhadap aksesibilitas yang mereka rasakan. Tamin (1999:52) dengan jarak pun bisa mengungkapkan aksesibilitas. Dapat dikatakan memiliki aksesibilitas yang tinggi apabila suatu tempat berdekatan dengan tempat lain, begitupun juga sebaliknya. Aktifitas suatu daerah dikatakan tidak tersebar secara merata pada sautu ruang apabila

daerah tersebut memiliki aksesibilitas yang berbeda. Aksesibilitas dapat diukur berdasarkan waktu tempuh dan untuk aksesibilitas berdasarkan jarak tempuh sudah tidak lagi diperuntukkan. Sesuai dengan penjelasan tentang peran prasarana transportasi. Menurut Soesilo (1999:14) Dalam mengatasi permasalahan pada suatu daerah atau kota, transportasi memiliki manfaat yang sangat besar. Ada beberapa manfaat yang dapat disimpulkan, sebagai berikut:

a. Penghematan Biaya Operasi

Untuk penghematan terkait biaya operasional dikarenakan besarnya angkutan berbeda-beda sesuai dengan jenis kendaraan dan kondisi sarana serta dengan bertambahnya keadaan sarana. Terkait mengenai biaya yang harus dikeluarkan untuk operasional kendaraan, antara lain:

- Penggunaan bahan bakar, yang dipengaruhi oleh jenis kendaraan, kecepatan, naik-turunnya jalan, tikungan dan jenis permukaan jalan.
- Penggunaan pelumas;
- Penggunaan ban;
- Pemeliharaan suku cadang;
- Waktu supir dan waktu penumpang.

b. Penghematan Waktu

Penghematan waktu dapat dikaitkan dengan banyaknya pekerjaan lain yang dapat dilakukan oleh penumpang. Untuk menghitungnya dapat dihitung dengan jumlah penumpang yang berpergian.

c. Pengurangan Kecelakaan

Manfaat yang nyata dari keberadaan transportasi adalah pengurangan kecelakaan. Seperti halnya perbaikan sarana transportasi dapat mengurangi kecelakaan. Akan sulit pula dalam memperkirakan besarnya manfaat karena pengurangan biaya kecelakaan, jika masalah

tersebut kurang mendapat perhatian.

d. Manfaat Akibat Perkembangan Ekonomi

Manfaat sangat bergantung pada elastisitas produksi terhadap biaya angkutan. Tambahan output dari kegiatan produksi tersebut dengan adanya jalan dikurangi dengan nilai sarana produksi.

2.2 Angkutan Umum

Pada umumnya angkutan umum massal dilayani dengan bus kecil dan bus sedang, sedangkan bus besar hanya melayani di beberapa kota besar saja selebihnya bus besar melayani angkutan antar propinsi.

Dengan adanya kesenjangan perkembangan akan mengakibatkan, arus migrasi dari desa ke kota akan semakin tinggi. Perkembangan penduduk pada perkotaan di Indonesia terus memusat, begitu pun juga yang terjadi dengan penduduk di daerah yang memang sudah berubah status menjadi kota. Di Indonesia akan ada atau terdapat 15 kota yang diperkirakan berpenduduk lebih dari 1.000.000 jiwa dan dapat di perkirakan akan terealisasi pada tahun 2020. Di samping itu semua, perilaku masyarakat dan perubahan tata nilai yang terjadi akan meningkatkan mobilitas, pada akhirnya akan menuntut pelayanan jasa angkutan dengan tingkat keamanan, kelancaran keselamatan, dan kapasitas yang lebih besar serta tingkat kenyamanan yang lebih tinggi.

Menurut (Warpani, 1990; 171) Terciptanya keseimbangan antara permintaan dan ketersediaan jika pelayanan pada angkutan umum berjalan dengan baik. Merupakan suatu upaya yang tidak mungkin (bahkan cenderung sulit) dipenuhi jika bertolak ukur pada permintaan saat masa puncak ataupun masa sibuk. Pola pergerakan penduduk yang tidak merata sepanjang waktu menyebabkan, misalnya disaat jam sepi cenderung permintaan rendah begitupun sebaliknya, jika di jam sibuk permintaan pasti tinggi.

Berkaitan dengan hal tersebut pemerintah harus berperan penting ddemi mencapai tujuan, antara lain:

1. Menjamin sistem operasi yang aman bagi kepentingan petugas pengelola

angkutan, pengusaha jasa angkutan serta masyarakat yang menggunakan jasa angkutan.

2. Mengarahkan agar lingkungan tidak terlalu terganggu oleh kegiatan angkutan.
3. Meningkatkan pelayanan jasa angkutan pada suatu daerah dan membantu perkembangan nasional
4. Menjamin pemerataan jasa angkutan supaya tidak ada pihak yang merasa dirugikan.
5. Mengendalikan operasi pelayanan jasa angkutan.

2.2.1 Tujuan Angkutan Umum

Tujuan angkutan umum merupakan memberikan pelayanan yang nyaman cepat, aman, dan terjangkau pada masyarakat yang mobilitasnya tinggi terutama bagi pekerja.

Adapun tawaran pencarian moda (modal split) atau pilihan moda angkutan akhirnya ada penambahan kapasitas pada berbagai moda. Praktek komersialisasi sangat bergantung pada moda angkutan dan lingkungan serta teknik pengoperasian angkutan umum. Ada unsur-unsur yang harus diperhatikan :

- Sarana operasi atau moda angkutan
- Biaya operasi.
- Prasarana dan sumber daya manusia yang mengoperasikan.

2.2.2 Peranan Angkutan Umum

Ada beberapa peranan penting angkutan umum yang seharusnya tidak boleh diabaikan pada transportasi kota, yakni :

- a. Melayani kepentingan mobilitas masyarakat
Melayani kepentingan mobilitas masyarakat dalam melaksanakan kegiatan di daerah perkotaan/pedesaan maupun antar provinsi

b. Pengendalian lalu lintas

Pengendalian lalu lintas memiliki beberapa ciri, yakni mampu mengangkut banyak orang dan lintasan tetap. Kelancaran lalu lintas dapat ditingkatkan apabila jumlah dari kendaraan beroperasi di jalanan dapat dikurangi. Untuk menarik minat orang supaya lebih menggunakan angkutan umum perlu adanya pengelolaan yang lebih baik.

c. Pengembangan daerah

Keuntungan dari mobilisasi sumber daya manusia maupun sumber daya alam serta pemerataan daerah berrtas hasil-hasilnya, dapat di dukung dengan sistem perangkutan yang sesuai dengan kondisi setempat serta yang memadai.

2.3 Karakteristik Penumpang Bus Damri

Terkait karakteristik sosio demografi dan karakteristik perjalanan penumpang Bus Damri ada beberapa variabel yang terkait, yakni:

Keterkaitan antara konsumen dengan atribut penilaian pada kuisisioner merupakan tujuan dari karakteristik sosio demografi penumpang. Tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan yang di taarkan akan berpengaruh dengan pada pola piker penumpang disebabkan karena karakteristik penumpang yang beragam. Karakteristik responden pada umumnya dapat ditunjukkan dari jenis kelamin, pendidikan terkahir, pekerjaan, status dalam keluarga maupun jumlah anggota keluarga. Beberapa atribut yang penting tentang karakteristik penumpang adalah sebagai berikut:

- Pendidikan terakhir, untuk meninjau penumpang Bus Damri dilihat dari aspek pendidikannya.
- Tingkat Pendapatan, biasanya jika semakin tinggi tingkat pendapatan seseorang maka akan semakin kecil pula minat orang tersebut untuk menggunakan jasa Bus Damri.

- Usia, biasanya dengan bertambah usia seseorang, maka akan semakin malas orang tersebut dalam memakai Bus Damri
- Jenis Kelamin, penumpang Bus Damri kebanyakan dari kaum wanita.
- Jenis Pekerjaan, untuk mengetahui jenis pekerjaan penumpang Bus Damri.
- Kedudukan/status dalam keluarga, berdasarkan survey

2.4 Karakteristik Perjalanan penumpang

Karakteristik perjalanan penumpang memiliki beberapa point penting yang dapat dilihat/ditinjau dari beberapa aspek berikut ini:

- Tujuan Perjalanan, terkait dengan tujuan perjalanan penumpang, lebih di dominasi oleh keluarga dan pelajar/kuliah.
- Maksud perjalanan, setiap penumpang memiliki maksud perjalanan yang berbeda, biasanya berapa orang bertujuan untuk bekerja, rekreasi/hiburan, bahkan ada yang bertujuan untuk bersekolah ataupun kuliah.
- Waktu Perjalanan, biasanya jumlah perjalanan yang mengalami peningkatan terbesar terjadi pada saat menghadapi tahun baru, lebaran dan menjelang anak ataupun saudara bakal wisuda.
- Jarak, jarak sangat mempengaruhi keputusan penumpang dalam memilih

2.5 Pengertian SPSS

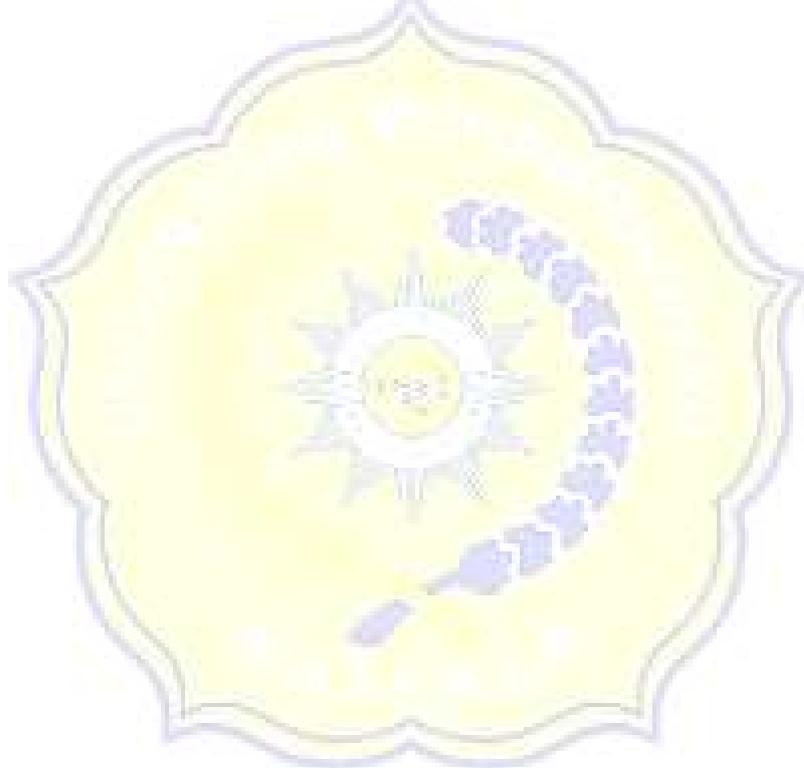
SPSS merupakan sebuah aplikasi yang diperuntukkan untuk melakukan suatu analisa statika tingkat lanjut, analisis string, analisis big data yang dapat diintergrasikan untuk membangun platform data analisis, serta analisis data dengan algoritma mechine learning. *Statistical Package for the Social Scienes* merupakan kependekan dari *SPSS*

SPSS sangat membantu untuk melakukakn perhitungan terkait analisis data dan *SPSS* juga sangat populer di kalangan statikawan dan peneliti. *SPSS* diperuntukkan di berbagai institut, perusahaan, maupun universitas untuk memudahkan dalam menganalisa data. *SPSS* juga menyediakan library sebagai perhitungan statika dengan antarmuka interaktif sehingga menjadikannya

sebagai software analisis data tingkat lanjut paling populer. (Advernesia, 2019).

Adapun beberapa contoh penggunaan *SPSS*, (Advernesia, 2019)

- Analisa data survey ataupun kuisisioner
- Melakukan riset pemasaran (market research)
- Populer diuntungkan untuk penelitian akademik mahasiswa.
- Populer diuntungkan oleh keperluan pemerintah Bagaikan lembaga BPS
- Data Mining
- Membantu untuk pengambilan keputusan suatu perusahaan.
- Penelitian kesehatan masyarakat.



BAB III METEOLOGI PENELITIAN

3.1 Metodologi Penelitian

Metode dalam studi ini adalah instrumen untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam penelitian analisa pola perjalanan dan karakteristik penumpang Bus Damri

Metode ini diuntukkan untuk meneliti sekelompok manusia, suatu objek ataupun suatu set kondisi pada masa sekarang. Pertimbangan dalam memakai metode penelitian deskriptif ini adalah (Nazir, 1999:64) :

1. Adalah metode untuk membuat Gambar.an tentang situasi atau kejadian secara sistematis, faktual dan akurat.
2. Adalah metode pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat.
3. Adalah suatu studi komparatif dengan membandingkan fenomena-fenomena tertentu dalam masyarakat.
4. Adalah metode yang mempelajari norma-norma/standar-standar tertentu.

Dalam melakukan penelitian perlu meninjau dari beberapa metode dalam mengidentifikasi dan mencapai tujuan dan sasaran yang diharapkan. Adapun metode tersebut antara lain adalah metode pengumpulan data, metode analisis, dan metode pendekatan studi.

Pada studi perencanaan transportasi, proses pengumpulan data baginya bukan prosedur yang sembarangan, tetapi merupakan sejumlah langkah-langkah yang saling terkait satu dengan yang lainnya dengan hasil akhir dan beruntun untuk menghasilkan data yang diinginkan. Supaya data dapat di manfaatkan secara optimal, untuk pengumpulan datanya harus dilakukan secara efisien dan efektif.

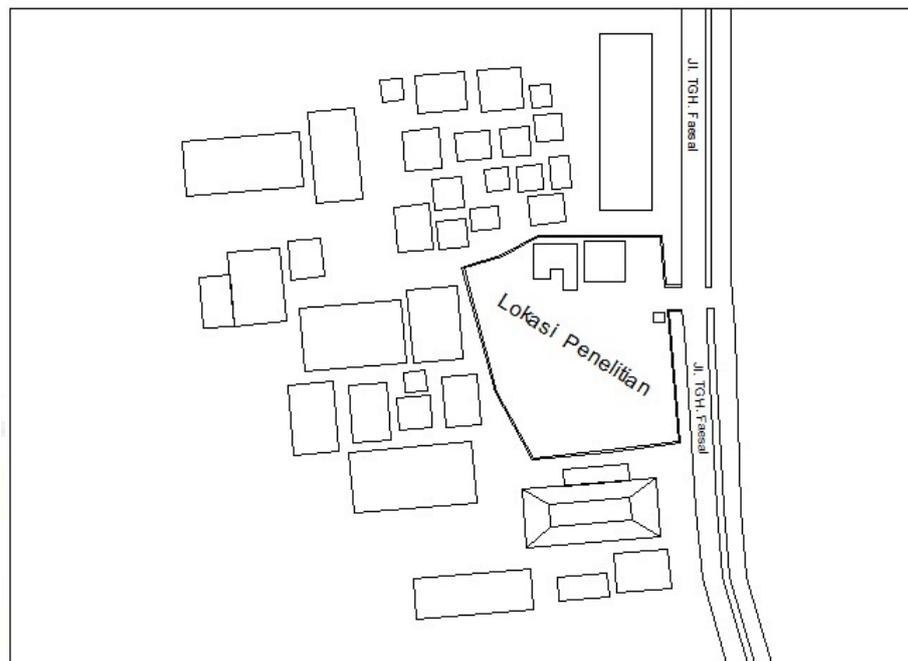
Terkait dengan prosedur penelitian Survey, dilakukan di POOL DAMRI MATARAM dilaksanakan selama 3 hari dan kuisisioner disebar secara acak.

3.1.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Berikut adalah lokasi penelitian dan waktu penelitian :

a. Lokasi Penelitian

Jln. TGH. Faesal No.7, Mandalika Kec. Sandubaya, Nusa Tenggara Barat. dapat dilihat pada Gambar. 3.1. Lokasi Penelitian POOL DAMRI Mataram adalah sebagai berikut:



Sumber: Google Maps 2019

Gambar. 3.1. Lokasi Penelitian Bus Damri

b. Waktu Penelitian

Waktu penelitian akan dilakukan bulan November sampai Desember 2020.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara :

3.2.1 Metode Observasi

Metode observasi merupakan metode yang dilakukan dengan cara survey secara langsung di lapangan. Metode survey ada dua macam, antara lain:

1. Pengumpulan data sekunder

Data sekunder yang dibutuhkan untuk melaksanakan penelitian, antara lain:

a. Data yang diperoleh dari Kementerian Perhubungan antara lain:

- Data volume masing-masing trayek dan data volume jumlah penumpang.
- Data jumlah keberangkatan ataupun kedatangan penumpang

2. Pengumpulan data primer

Data primer didapatkan menggunakan kuisisioner. Peneliti membagikan kuisisioner kepada setiap penumpang untuk mengisi form yang telah di buat setelah itu di kembalikan ke peneliti hasil dari isian tersebut. Tujuannya untuk mendapatkan gambaran secara aman dan terperinci terhadap tingkat pelayanan yang di berikan Bus Damri Rute Sumbawa-Mataram.

3.2.2 Metode kuisisioner (*Questionnaires Methos*)

Metode kuisisioner diuntukkan untuk mendapatkan data primer dari konsumen Bus Damri Sumbawa-Mataram. Terkait penyusunan kuisisioner dapat disusun berdasarkan metode service quality. Adapun beberapa pertanyaan yang di tuangkan ke dalam kuisisioner dan di bagi menjadi beberapa bagian dari pertanyaan tersebut, antara lain:

1. Pertanyaan yang mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan pertanyaan tentang identifikasi persepsi pelayanan. Jawaban setiap instrument yang diuntukkan skala *likert* mempunyai skor mulai dari angka 5-4-3-2-1. Berikut merupakan kriteria penilaian yang diuntukkan pada skala *likert*.

Sangat Puas (SP) : 5

Puas (P) : 4

Cukup Puas : 3

Kurang Puas : 2

Tidak Puas : 1

2. Pertanyaan yang mengukur tingkat harapan pelayanan dari setiap variabel.

3.2.3 Metode Pengumpulan Sampel

Penulis dalam penelitian ini, terkait dengan penentuan jumlah sampel yang digunakan, akan menggunakan metode *Slovin* sebagai alat ukur untuk menghitung ukuran sampel. Maka memakai rumus *slovin* yang diusulkan oleh Husein Umar (2013:78) yakni :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots (3.1)$$

Dengan:

n = jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel. Konstanta (0,1 atau 100%)

sampel yang dapat di peroleh antara lain sebagai berikut:

$$n = \frac{3972}{1 + 3972 (0,1)^2} = 97,54 \approx 100$$

Jadi berdasarkan hasil perhitungan penelitian di atas di tetapkan sampel sebanyak 100 responden.

3.3 Survey

Untuk kelancaran survey, ada beberapa hal yang harus diperhatikan, antara lain :

3.3.1 Kebutuhan peralatan

Adapun berbagai alat yang di perlukakan untuk melakukan survey, antara lain:

- a. Alat tulis
- b. Kuisisioner atau Formulir
- c. Papan alat tulis (*clipboard*)
- d. *Stopwatch* atau jam tangan

3.3.2 Waktu survey

Untuk waktu pelaksanaan survey adalah dimulai dari tanggal 22 November 2020 sampai dengan Desember 2020. Dilakukan dari hari senin sampai rabu maka selesai dan memenuhi jumlah responden.

3.3.3 Pelaksanaan survey

Survey dilakukan dengan menguntukkan metode sampel. Dimana survey ini dilakukan dengan memberikan kuisisioner kepada penumpang untuk diisi dan atau dikembalikan setelah selesai pengisian atau memenuhi ketentuan target populasi sampel.

3.4 Uji Instrumen Pengolahan Data

3.4.1 Uji Validitas

Validitas yang diuntukkan dalam hal ini adalah dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, maka nilai r tabel yang diuntukkan dalam

menganalisa yakni r tabel 5%, jika di dapatkan 100 orang dari jumlah responden maka nilai tabel nya tersebut dapat maka nilai r tabel 0.195 dengan nilai perbandingan r hitung \geq r tabel.

Peneliti pada penelitian ini akan menggunakan bantuan Aplikasi *IBM SPSS Statistic 22 for windows* dapat diketahui dengan *colom item – item correlation* bahwa apabila nilai skor total yang di pakai dalam penelitian lebih kecil dari r tabel maka dapat dikatakan tidak valid, begitu pun sebaliknya apabila skor korelasi item korelasi item terhadap skor total lebih besar dari r tabel dapat dikatakakan valid.

Terkait dengan perhitungan data uji validitas akan menggunakan rumus, sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{n(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{[n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2] - (\sum Y_i^2)}} \dots \dots \dots (3.2)$$

Keterangan:

- R_{xy} : Koefisien Korelasi
- N : Jumlah Sampel
- X_i : Jawaban Responden
- $\sum X_i$: Total Jawaban Responden
- $\sum Y$: Total Jawaban Responden

3.4.2 Uji Reliabilitas

Penelitian pada uji reliabilitas akan memakai metode alpha cronbach untuk membuktikan apakah setiap instrumen reliabel atau tidak.

Pada penelitian ini penulis menggunakan alat bantu Aplikasi *IBM SPSS Statistic 22* untuk mendapatkan nilai realibilitas. Berikut langkah- langkah pengujian memakai aplikasi tersebut:

- Memasukan data kuisisioner pada lembar kerja *spss*
- Klik *menu analyze* pilih *scale* kemudian pilih *reability analysis*.
- Blok semua atribut pertanyaan, kecuali total, dan pindahkan ke kolom sebelah kanan. Kemudian pilih di kolom *model* ganti memakai *alpha* kemudian pilih *statistic* lalu centang *item* kemudian pilih *continue* dan OK

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Metode Analisis Deskriptif

Pada penelitian ini yakni memakai analisis dekskriptif dimana analisis dekskriptif merupakan penelitian yang dikerjakan supaya mendapatkan nilai satu variabel ataupun lebih dari satu variabel maupun variabel mandiri. Analisis deskriptif diuntukkan untuk menguraikan dan menggambarkan mengenai variabel penelitian dan ciri penelitian. Terkait dengan pengolahan data dari hasil angket maka peneliti akan memakai metode skala *likert*. (Sugiyono, 2012; 93). Untuk menghitung realibilitas dan validasi, akan menggunakan *skala likert* yang dimana dapat dibuat dalam bentuk pilihan ganda ataupun dalam bentuk *checklist* agar mengacu kepada ketentuan yang telah tabulasikan.

Selanjutnya dicarikan nilai rata-rata dari hasil penyebaran kuisisioner tersebut dengan memakai rumus. (Huasin Umar, 2011; 130).

$$\text{Nilai Rata-rata} = \frac{\sum (\text{Frekuensi} \times \text{Bobot})}{\sum \text{Sampel sampel (n)}} \dots \dots \dots (\text{pers. 3.3})$$

3.5.2 Metode *Importance Perfomance Analysis (IPA)*

Importance-Perfomance Analysis (IPA), adalah tolak ukur dalam menganalisa perebandingan sampai antara tingkat kepuasan yang diinginkan dibandingkan dengan kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh konsumen atau pengguna jasa. Maka dari itu, untuk mengukur antara tingkat kepuasan/kinerja dengan tingkat kepentingan terhadap jawaban responden, diuntukkan skala 5 tingkat (*Skala Likert*). (Zilhardi, 2009)

Dari hasil penilaian kinerja dan penilaian kepentingan, akan didapatkan suatu perhitungan dari operator/penyelenggara penyedia jasa pelayanan yang berkaitan dengan tingkat kesesuaian antara tingkat pelaksanaannya dan tingkat kepentingan. Dari hasil perbandingan antara skor kinerja dan skor kepentingan dapat dikatakan tingkat kesesuaian, sehingga dapat dikatakan yang akan membuktikan skala prioritas terkait yang akan digunakan dalam

penanganannya, terdapat faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi di perkotaan adalah tingkat kesesuaian. (Zilhardi, 2009)

Untuk membuktikan tingkat kinerja penyedia jasa pelayanan menggunakan dua buah variabel, yakni tingkat kepuasan dengan simbol “X” dan tingkat kepentingan konsumen pelayanan dengan simbol “Y” seperti yang dipaparkan dengan perhitungan matematika sebagai berikut:

1. Tingkat Kesesuaian

$$Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\% \dots\dots\dots(\text{pers. 3.4})$$

2. Rata-rata

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots(\text{pers. 3.5})$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots(\text{pers. 3.6})$$

3. Menghitung Kesenjangan *GAP*

Terkait nilai yang didapat dari suatu penyedia jasa melalui atribut dengan harapan sesuai keinginan penumpang harus diukur agar mendapatkan hasil evaluasi tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan, dapat dikatakan sebagai *GAP* atau kesenjangan yang. Untuk membuktikan nilai perhitungan dari *GAP* yang ada pada masing-masing atribut menggunakan rumus, sebagai berikut

$$GAP = X_i - Y_i \dots\dots\dots(\text{pers. 3.7})$$

Keterangan Rumus:

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

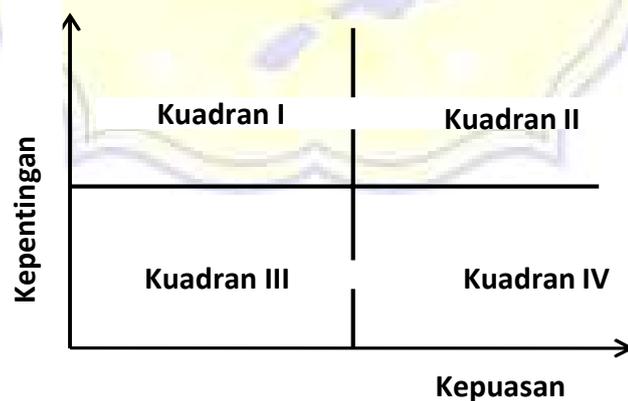
X_i = Skor penilaian tingkat kinerja

Y_i = Skor penilaian tingkat kepentingan

N = Jumlah Responden

Berikutnya untuk tingkat pemetaan atau unsur pada atribut yang akan dijabarkan atau dikumpulkan dalam suatu diagram dan hasil dari salah satu dari empat tersebut di kelompokkan pada diagram tersebut, yang sering disebut diagram kartesius, dan dibatasi dengan sumbu *X* dan Sumbu *Y*. Pada diagram kartesius penulis menganalisis memakai aplikasi *IBM SPSS Statistic 22*, sebagai berikut :

1. Isikan lembar kerja pada data view berupa Nomor Pertanyaan, Kinerja, dan kepentingan
2. Kemudian masukan data yang telah di olah berupa data nilai rata- rata kinerja dan kepentingan pastikan sesuai dengan urutan nomor pertanyaan
3. Pilih *Graphs* kemudian *Legacy Dialog*, pilih *Scater/Dot* dan pilih *simple Scater* kemudian pilih *define*
4. Kemudian pada kolom *Y Axis* masukan data Kepentingan, kemudian pada kolom *X Axis* masukan data kepuasan., dan pada kolom *Label Cases* masukan data nomor pertanyaan. Kemudian pilih Ok.



Sumber: (Zilhardi, 2009)

Gambar. 3.2 Diagram Kartesius

Keterangan :

a. Kuadran I *Importance* tinggi *Performance* Rendah

Artinya dari sisi kepuasan konsumen merasa tingkat rendah (tidak puas), akhirnya mereka menuntut adanya perbaikan pelayanan, sedangkan kalau di dilihat dari sisi kepentingan, faktor yang mempengaruhi pelayanan pada tingkat tinggi, sedangkan dari sisi kepuasan, konsumen merasakan tingkat yang rendah (tidak puas) akhirnya menuntut adanya perbaikan atribut pelayanan.

b. Kuadran II *Importance* tinggi *Performance* Tinggi

Artinya dari kepuasan, pengguna jasa pada tingkat tinggi (sudah puas) dari sisi pengguna jasa juga pada tingkat yang tinggi (sudah puas) sehingga perusahaan perlu mempertahankan kinerja/pelayanan.

sisi pengguna jasa, faktor yang mempengaruhi pelayanan pada tingkat yang tinggi, sedangkan kepuasan pengguna jasa juga pada tingkat yang tinggi (sudah puas). dalam hal ini perusahaan dapat mempertahankan pelayanan/kinerjanya.

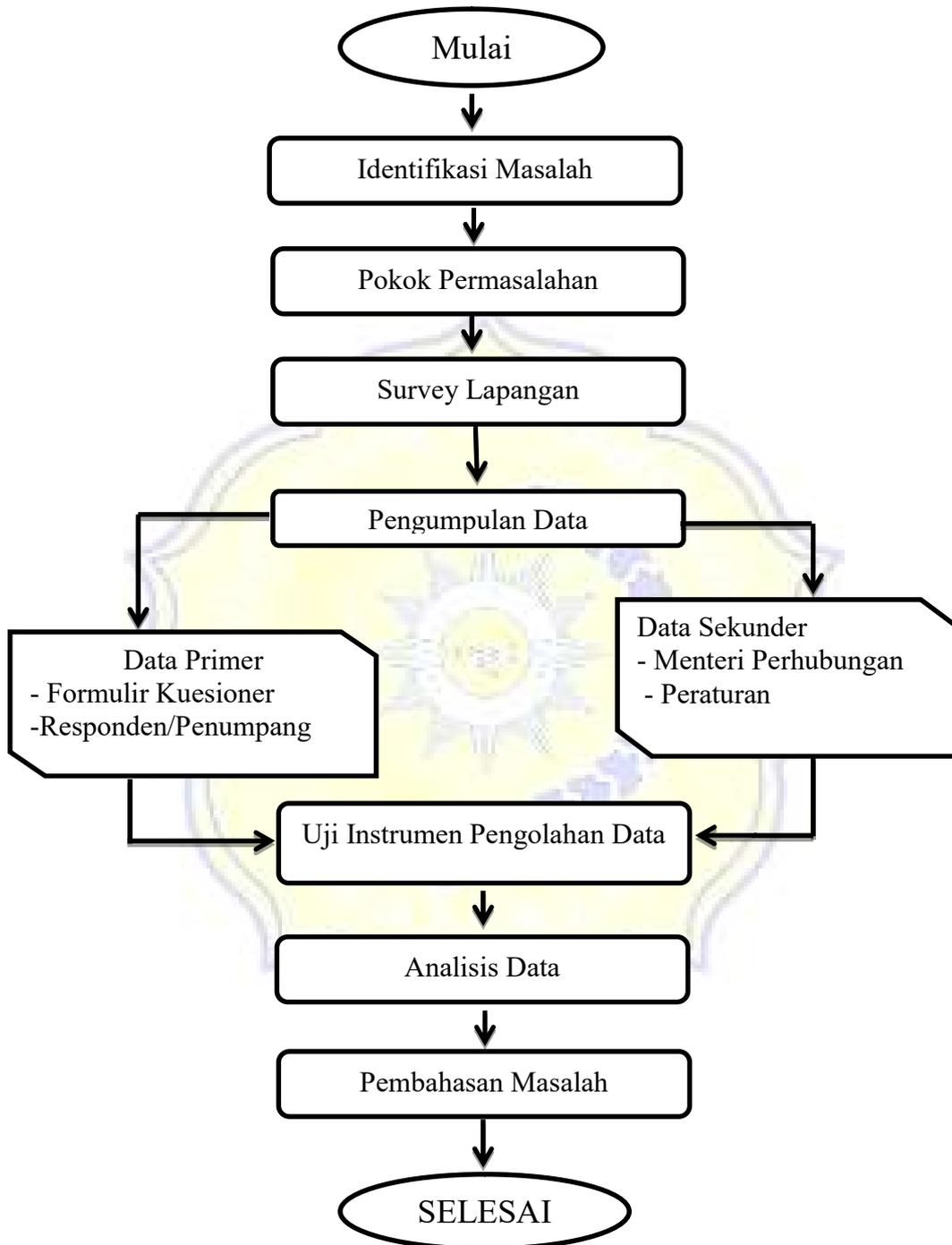
c. Kuadran III *Importance* rendah *Performance* Rendah

Artinya pengguna tidak puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan, kinerja perusahaan juga biasa-biasa saja, serta faktor yang berkaitan dengan dengan pelayanan tidak penting bagi pengguna jasa.

d. Kuadran IV *Importance* rendah *Performance* Tinggi

Artinya faktor yang mempengaruhi pelayanan tidak penting bagi pengguna, tapi pengguna sudah merasa puas.

3.6 Tahap Penelitian



Gambar. 3.3 Bagan Alir Penelitian