

TA_Fikri Alan

by Fikri Alan

Submission date: 11-Sep-2023 04:52AM (UTC-0400)

Submission ID: 2162991850

File name: SKRIPSI_FIKRI_ALAN_3336160003.docx (13.69M)

Word count: 19557

Character count: 102868

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN ANGKUTAN KOTA
SI BENTENG KOTA TANGERANG**

(Studi Kasus : Si Benteng Trayek AP.1.04 Terminal Cimone – Pasar Lama)

23

SKRIPSI

Disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T)



Disusun Oleh:

Fikri Alan

3336160003

23

**JURUSAN TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SULTAAN AGENG TIRTAYASA
CILEGON – BANTEN**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya sebagai penulis Skripsi berikut:

Judul : Analisis Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota Si Benteng
Kota Tangerang (Studi Kasus: Trayek AP.1.04 Terminal
Cimone – Pasar Lama).

Nama : Fikri Alan

NPM : 3336160003

Fakultas/Jurusan : Teknik / Teknik Sipil

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi tersebut di atas adalah benar benar hasil karya asli saya dan tidak memuat hasil karya orang lain, kecuali dinyatakan melalui rujukan yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan. Apabila dikemudian hari ditemukan hal-hal yang menunjukkan bahwa sebagian atau seluruh karya ini bukan karya saya, maka saya bersedia dituntut melalui hukum yang berlaku. Saya juga bersedia menanggung segala akibat hukum yang timbul dari pernyataan yang secara sadar dan sengaja saya nyatakan melalui lembar ini.



SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN ANGKUTAN KOTA SI BENTENG
KOTA TANGERANG
(Studi Kasus : Trayek AP.1.04 Terminal Cimone - Pasar Lama)

Dipersiapkan dan disusun oleh :
FIKRI ALAN / 3336160003
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal : 26 Juni 2023

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. Arief budiman, S.T., M.Eng
NIP. 197105272007011001



Dr. Rindu Twidi Bethary, S.T., M.T
NIP. 198212062010122001

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II



Dwi Esti Intari, S.T., M.Sc
NIP. 198601242014042001



Dwi Novi Setiawati, S.T., M.T

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik
Tanggal : 26 Juni 2023

Mengetahui
Ketua Jurusan Teknik Sipil



Dr. Subekti S.T., M.T
NIP. 197506122008011020

PRAKATA

⁹⁴ Puji dan syukur penulis persembahkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul "ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN ³ ANGKUTAN KOTA SI BENTENG KOTA TANGERANG (Studi Kasus : Si Benteng Trayek AP.1.04 Terminal Cimone - Pasar Lama)" Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan kelulusan pada ¹³⁶ Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Fakultas Teknik Jurusan Teknik Sipil. penulis ⁶⁸ menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

- ²³ 1. Bapak Dr. Subekti, ST.,MT selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- ⁶² 2. Arief Budiman, S.T., M.Eng., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing serta ilmu yang bermanfaat dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
- ²³ ⁶² 3. Dr. Rindu Twidi Bethary, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing serta ilmu yang bermanfaat dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
- ⁶ 4. Dwi Esti Intari, M.T., M.Sc. selaku penguji I, yang telah menyediakan waktu serta saran dan kritiknya dalam perbaikan Tuga Akhir ini.
5. Dwi Novi Setiawati, S.T., M.T. selaku penguji II, yang telah menyediakan waktu serta saran dan kritiknya dalam perbaikan Tuga Akhir ini.
6. Siti Asyiah, S.Pd., M.T. selaku coordinator Tuga Akhir yang telah menyediakan waktu serta saran dan kritiknya dalam perbaikan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh Dosen Teknik Sipil UNTIRTA yang telah memberikan ilmunya yang bermanfaat dibangku perkuliahan.
- ¹ 8. Orang tua tercinta, kakak, yang telah memberikan doa, motivasi, dan nasehat kepada penulis.

9. Desyana Farah Diba⁴⁴ yang selalu menemani dan memberikan semangat serta motivasi kepada penulis.
10. Kawan – kawan seperjuangan (Nofal, Yoga) yang sama – sama memberikan motivasi dan doa kepada penulis.⁷⁴

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi rekan – rekan mahasiswa umumnya dan penyusun khususnya

Serang, 8 Juni 2023

Fikri Alan

3336160003

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN ANGKUTAN KOTA SI BENTENG
KOTA TANGERANG
(Studi Kasus : Si Benteng Trayek AP.1.04 Terminal Cimone - Pasar Lama)**

FIKRI ALAN

ABSTRAK

Transportasi merupakan komponen utama dalam sistem kehidupan, sistem pemerintahan, dan sistem sosial. Kondisi sosio-demografis suatu wilayah mempunyai pengaruh terhadap kinerja transportasi di wilayah tersebut. Mengatasi kemacetan lalu lintas di kota-kota besar di Indonesia sudah berada pada tingkat yang mengkhawatirkan, salah satunya terjadi di Kota Tangerang. Tidak dapat dipungkiri bahwa moda transportasi semakin beragam dan jumlahnya semakin bertambah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyesuaian layanan Si Benteng Kota Tangerang dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), selain memberikan rekomendasi perbaikan layanan yang teridentifikasi. Penelitian menggunakan metode penelitian Importance Performance Analysis (IPA) yang mengacu pada Standar Pelayanan Minimal menurut PM No 98 Tahun 2013.

Kata Kunci : Studi Kelayakan, Kepuasan, Pelayanan.

**Statisfaction Analysis Of Si Benteng City Transportation Services Tangerang
City (Case Study : Si Benteng Route AP.1.04 Terminal Cimone – Pasar Lama)**

FIKRI ALAN

77
ABSTRACT

Transportation is a major component in life systems, government systems, and social systems. The socio-demographic conditions of a region have an influence on the performance of transportation in that region. Overcoming traffic jams in big cities in Indonesia is already at an alarming level, one of which is happening in the City of Tangerang. It is undeniable that the modes of transportation are increasingly diverse and increasing in number. This study aims to analyze adjustments to Si Benteng Kota Tangerang services using the Importance Performance Analysis (IPA) method, in addition to providing recommendations for identified service improvements. The study used the Importance Performance Analysis (IPA) research method referring to the Minimum Service Standards according to PM No 98 of 2013.

Keyword : Feasibility Study, Satisfaction, Service.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PRAKATA	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktisi	5
1.6 Keaslian Penelitian	5

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	10
2.3 Keterkaitan Antar Penelitian	15

BAB 3 LANDASAN TEORI

3.1 Definisi Transportasi.....	16
3.2 Moda Transportasi Publik.....	17
3.2.1 Moda Transportasi Darat	17
3.2.2 Moda Transportasi Laut	18
3.2.3 Moda Transportasi Udara	19
3.3 Pengertian Angkutan Umum.....	20
3.3.1 Angkutan Kota (Angkot)	20
3.3.2 Angkutan Kota Pedesaan	21

8	3.4	Kualitas Pelayanan Angkutan Umum	21
	3.5	Indikator Kualitas Pelayanan Angkutan Kota	22
	3.5.1	Faktor tingkat Pelayanan	22
	3.5.2	Faktor Kualitas Pelayanan	22
	3.6	Pelayanan Trayek Angkutan Umum	25
	BAB 4 METODE PENELITIAN		
69	4.1	Tempat dan Waktu Penelitian	26
	4.1.1	Tempat Penelitian	26
	4.1.2	Waktu Penelitian	27
	4.2	Populasi dan Sampel Penelitian	27
	4.2.1	Populasi Penelitian	27
	4.2.2	Sampel Penelitian	27
19	4.3	Sumber Data	29
	4.3.1	Data Primer	29
	4.3.2	Data Sekunder	30
	4.4	Tahapan Penelitian	30
	4.5	Metode Pengumpulan Data	32
	4.5.1	Metode Angket (Kuesioner)	32
	4.5.2	Wawancara (Interview)	33
	4.5.3	Teknik Pengamatan (Observasi)	33
107	4.6	Teknik Analisa Data	34
	4.6.1	Uji Validitas	35
	4.6.2	Uji Realibilitas	35
	4.6.3	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	36
	4.7	Kisi – kisi Kuesioner	38
	4.8	Kualifikasi Wawancara	41
	4.9	Standar Minimum	42
	4.10	Alur Penelitian	45
102	4.11	Jadwal Penelitian	46
	BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
	5.1	Data Penelitian	47
	5.1.1	Karakteristik Responden	47

49	5.2 Analisa Data	52
	5.2.1 Pengujian Validitas	52
	5.2.2 Uji Reliabilitas	55
	5.3 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	58
	5.3.1 Analisis Tingkat Kesesuaian	59
	5.3.2 Analisis Diagram Kartesius	61
23	5.4 Rekomendasi Perbaikan Standar Pelayanan	68
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		
	6.1 Kesimpulan	70
	6.2 Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Angkutan Kota Si Benteng.....	2
Gambar 1.2	Trayek AP.1.04 Terminal Cimone Pasar Lama	3
Gambar 2.1	Keterkaitan Penelitian Penulis Dengan Penelitian Sebelumnya	15
Gambar 3.1	Angkutan Antar Kota Dalam Provisi (AKDP)	18
Gambar 3.2	Kapal Cargo Merupakan Moda TRansportasi Laut	19
Gambar 3.3	Pesawat Cargo Merupakan Moda Transportasi Udara.....	19
Gambar 4.1	Peta Terminal Cimone – Pasar Lama	26
Gambar 4.2	Diagram Kartesius	37
Gambar 4.3	Alur Dalam Penelitian	45
Gambar 5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Gambar 5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	50
Gambar 5.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuenis Perjalanan	50
Gambar 5.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan	51
Gambar 5.6	Diagram Kartesius	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tinjauan Penelitian Terdahulu Yang Relevan	10
Tabel 3.1	Indikator Pelayanan Angkutan Kota	24
Tabel 4.1	Ukuran sampel untuk batas-batas kesalahan dan jumlah populasi	28
Tabel 4.2	Kisi – kisi Kuesioner	38
Tabel 4.3	Kualifikasi Wawancara	41
Tabel 4.4	Standar Pelayanan Minimum Menurut PM.No.98 Tahun 2013	42
Tabel 4.5	Tabel Perencanaan	46
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	49
Tabel 5.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan	50
Tabel 5.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan	51
Tabel 5.6	Hasil Uji Validitas Dimensi Keamanan	53
Tabel 5.7	Hasil Uji Validitas Dimensi Keselamatan	53
Tabel 5.8	Hasil Uji Validitas Dimensi Kenyamanan	54
Tabel 5.9	Hasil Uji Validitas Dimensi Keterjangkauan	54
Tabel 5.10	Hasil Uji Validitas Dimensi Kesetaraan	54
Tabel 5.11	Hasil Uji Validitas Dimensi Keteraturan	55
Tabel 5.12	Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Keamanan	56
Tabel 5.13	Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Keselamatan	56
Tabel 5.14	Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kenyamanan	57
Tabel 5.15	Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Keterjangkauan	57
Tabel 5.16	Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kesetaraan	57
Tabel 5.17	Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Keteraturan	58
Tabel 5.18	Tingkat Kepuasan	59
Tabel 5.19	Tingkat kesesuaian antara tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi	60
Tabel 5.20	Nilai Rata – Rata Persepsi dan Harapan	61
Tabel 5.21	Atribut Prioritas Kuadran I	64
Tabel 5.22	Atribut Prioritas Kuadran II	65
Tabel 5.23	Atribut Prioritas Kuadran III	66
Tabel 5.24	Atribut Prioritas Kuadran IV	68

BAB 1

PENDAHULUAN

35 1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan komponen utama dalam sistem kehidupan, sistem pemerintahan, dan sistem kemasyarakatan. Kondisi sosial demografi suatu wilayah memiliki pengaruh terhadap kinerja transportasi di wilayah tersebut. Tingkat kepadatan penduduk akan memiliki pengaruh signifikan terhadap kemampuan transportasi melayani kebutuhan masyarakat. Di perkotaan, kecenderungan terjadi adalah meningkatnya jumlah penduduk yang tinggi karena tingkat kelahiran maupun urbanisasi. Tingkat urbanisasi berimplikasi pada semakin padatnya penduduk yang secara langsung maupun tidak langsung mengurangi daya saing dari transportasi wilayah (Aminah, 2018).

15
Permasalahan kemacetan di kota-kota besar di Indonesia sudah berada di level yang mengawatirkan salah satunya yang terjadi di Kota Tangerang. Tidak dapat dipungkiri moda transportasi kian hari makin beraneka ragam jenisnya dan semakin meningkat jumlahnya. Jika tidak diiringi dengan penataan tata kota dan tata lalulintas yang memadai maka akan mengalami kendala yang berarti dan dapat mengakibatkan gangguan terhadap kepentingan umum.

45
Karakter umum transportasi publik melayani masyarakat dengan mobilitas dan akses pada pekerjaan, sumber-sumber sosial ekonomi politik, pusat kesehatan, dan tempat rekreasi. Apapun motivasi masyarakat, baik yang sadar dan memutuskan untuk memilih transportasi umum ataupun yang terpaksa karena tidak memiliki pilihan lain, ada kecenderungan penumpang transportasi umum tidak memiliki mobil dan harus bergantung pada transportasi umum, (Aminah, 2018)

4
Pentingnya transportasi terlihat dari semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang atau barang. Menurut (Fuady, Buchari, & Arliansyah, 2015) dalam penelitian (Adhim, Waloejo, & Agustin, 2021). Permintaan transportasi akan meningkat dengan adanya kebutuhan masyarakat yang memerlukan adanya perpindahan seperti kebutuhan akan pekerjaan, rekreasi,

sekolah, belanja dan lainnya. Menurut (Hariyani, Waloejo, & Adityasari, 2019) dalam penelitian (Adhim, Waloejo, & Agustin, 2021). Permintaan akan transportasi tidak dapat dipisahkan dari adanya permintaan dan ketersediaan akan transportasi yang melayani perpindahan masyarakat dan barang. Tidak dapat dipungkiri moda transportasi kian hari makin beraneka ragam jenisnya dan semakin meningkat jumlahnya. Jika tidak diiringi dengan penataan tata kota dan tata lalulintas yang memadai maka akan mengalami kendala yang berarti dan dapat mengakibatkan gangguan terhadap kepentingan umum. Salah satu dampak positif dari pembangunan tersebut ialah terciptanya layanan transportasi umum yang murah, aman dan nyaman, hal itu ditandainya dengan hadirnya bus tayo koridor 4 melengkapi angkutan sebelumnya yaitu koridor 1, 2 dan 3 serta yang terbaru diluncurkan angkutan kota Si Benteng sebagai feeder dari BRT koridor 1. Kedua transportasi ini dikelola oleh PT. Tangerang Nusantara Global (TNG), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang ditugaskan pemerintah Kota Tangerang dalam mengelola transportasi umum di Kota Tangerang.

Proses di *launching* nya angkutan kota Si Benteng dimulai dari penugasan kepada PT. TNG melalui peraturan Walikota (Perwali) No. 26 Tahun 2020, dimana PT. TNG ditugaskan oleh pemerintah kota Tangerang sebagai pengelola angkutan perkotaan.



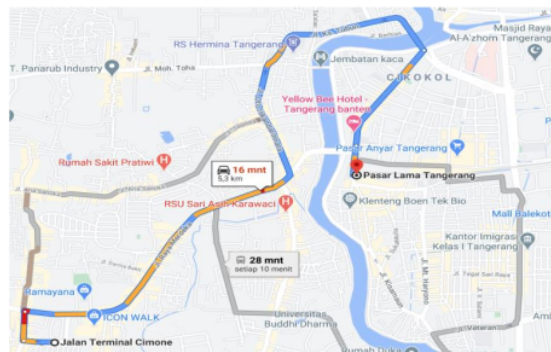
Gambar 1.1. Angkutan Kota Si Benteng

(Sumber. Tangerangnet.com, 2023)

Si Benteng merupakan jenis angkutan kota biasa yang kerap berada di berbagai kota di Tanah Air. Namun, gaya retro angkot yang dimiliki Pemkot Tangerang ini menjadi ciri khas dari Si Benteng. Hal menarik lainnya dari angkutan kota ini adalah adanya *Air Conditioner* (AC).

84
Pemerintah Kota Tangerang melalui PT Tangerang Nusantara Global (TNG) resmi menambah 4 rute baru angkutan kota Si Benteng. Diketahui sebelumnya angkutan kota Si Benteng sudah memiliki 4 Rute dan kini menjadi 8 rute.

Dengan adanya angkutan kota baru yang bernama Si Benteng di Kota Tangerang, bertujuan untuk mengganti dan memodernisasi jumlah kendaraan angkutan umum yang sudah usang dan memperbaharui metode pembayaran menggunakan nontunai. Dibawah ini merupakan salah satu trayek yang dilayani oleh angkutan umum Si Benteng.



Gambar 1.2. Trayek 04. Terminal Cimone-Pasar Lama

(Sumber. Google maps, 2023)

4
Kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan jasa, maka perusahaan harus memperhatikan hal tersebut. Kepuasan juga mempunyai hubungan yang selaras dengan kinerja dan harapan. Seseorang akan merasa puas apabila harapan atas kinerjanya sama dengan melebihi dari kinerja yang benar-benar terjadi. Konsep kepuasan pelanggan mempunyai makna yaitu tingkat kepuasan seseorang pelanggan atau pemakai jasa setelah membandingkan kenyataan atas kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan dan persepsinya terhadap jasa tersebut. Oleh karena itu untuk mengatasi masalah tersebut penulis melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota Si Benteng Kota Tangerang (Studi Kasus : Si Benteng Trayek AP.1.04 Terminal Cimone - Pasar Lama)**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dengan ini penulis mempertimbangkan fenomena yang terjadi sebagaimana yang telah dijelaskan maka dapat ditentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat atribut yang bermasalah pada pelayanan yang diberikan oleh angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang Trayek AP.1.04 menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?
2. Apakah rekomendasi yang perlu diberikan kepada PT. Tng pada pelayanan angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang Trayek AP.1.04 yang diberikan untuk memperbaiki kelemahan yang telah teridentifikasi dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisa apakah terdapat atribut yang bermasalah pada layanan yang diberikan oleh angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang Trayek AP.1.04 (Terminal Cimone-Pasar Lama) dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)
2. Untuk memberikan rekomendasi atau usulan yang perlu diberikan terhadap PT. Tng untuk memperbaiki kelemahan pelayanan yang telah teridentifikasi dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini tetap berada pada koridornya. Maka penulis menetapkan batasan masalah dengan memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Penelitian ini memiliki ruang lingkup sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada moda transportasi angkutan umum.
2. Penelitian hanya dilakukan pada angkutan umum, yaitu angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang dengan trayek Terminal Cimone – Pasar Lama Kota Tangerang.
3. Teknik analisis yang digunakan analisis kuantitatif dengan metode pengolahan data berupa *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan

pendekatan wawancara. Dimana data-data yang diperoleh melalui media kuesioner sebelumnya di analisis menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*)

4. Pengambilan data primer berupa penilaian terhadap penumpang atas kepuasan pelayanan angkutan umum
5. Variabel yang menjadi objek penelitian yaitu :
 - Tingkat kepentingan faktor – faktor pelayanan angkutan kota.
 - Tingkat kepuasan penumpang atas pelayanan yang didapatkan.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian mengenai Analisis Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota Si Banteng Kota Tangerang (Studi Kasus : Si Benteng Trayek AP.1.04 (Terminal Cimone-Pasar Lama). Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan informasi bagi mahasiswa untuk penelitian selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berharga dan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak yang terkait. Serta dapat memberikan informasi dalam pengambilan keputusan yang tepat untuk meningkatkan pelayanan angkutan kota yang sekarang, sehingga angkutan umum si benteng dapat berkembang.

1.6 Keaslian Penelitian

Peneliti mengetahui “Analisis Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota Si Benteng Kota Tangerang (Studi Kasus : Si Benteng Trayek AP.1.04 Terminal Cimone – Pasar Lama)” ini belum ada yang merencanakan sebelumnya, sehingga benar – benar asli dan tanpa ada unsur plagiat dari perencanaan sebelumnya.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Gary Raya Prima (2020)

Hasil Penelitian Yang Dilakukan (Prima, 2020) tentang “**Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya**” Angkutan umum perkotaan merupakan sarana transportasi yang saat ini masih banyak digunakan di daerah perkotaan karena mudah diakses dengan biaya yang cukup terjangkau. Oleh karena itu, sebagai sarana transportasi yang diandalkan oleh masyarakat untuk menunjang kegiatannya, angkutan umum harus memiliki kualitas pelayanan yang baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja angkutan umum perkotaan di Kota Tasikmalaya. Tingkat kepuasan dihitung dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analisis (IPA)*. Untuk menentukan kualitas jasa pelayanan digunakan metode *SERVQUAL (Service Quality)*, yang meliputi dimensi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*). Hasil analisis dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* menghasilkan nilai sebesar 62,41 %, artinya secara keseluruhan tingkat pelayanan angkutan umum perkotaan di Kota Tasikmalaya cukup memuaskan. Sedangkan berdasarkan hasil pemetaan pada diagram kartesius yang diperoleh dari *Importance Performance Analisis (IPA)*, semua atribut penilaian tersebar pada kuadran II, III, dan IV. Atribut yang masuk ke dalam kuadran II yaitu item no 1,2,5,7, dan 9 mempunyai nilai yang tinggi dari sisi kinerja dan harapan, sehingga pengguna jasa merasa puas dengan layanan yang diberikan. Atribut yang masuk ke dalam kuadran III yaitu item no 3, 6, dan 10 mempunyai tingkat kepuasan yang rendah, sehingga perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya. Atribut yang masuk ke dalam kuadran IV yaitu item no 4 dan 8 sudah bisa memuaskan pengguna jasa dari sisi kinerja layanan yang diberikan.

2.1.2 Bagas Saputra, dkk (2020)

Hasil penelitian yang (Saputra & Savitri, 2020) tentang “**Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus Sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan**”¹² Suroboyo Bus merupakan satu dari beberapa moda transportasi umum yang ada di Kota Surabaya. Selain menjadi alat transportasi umum, Suroboyo Bus juga dapat digunakan sebagai sarana wisata oleh masyarakat Kota Surabaya. Keberadaan Suroboyo Bus diharapkan dapat mengurangi kemacetan dan mengurangi resiko kecelakaan di jalan raya. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kinerja Suroboyo Bus sebagai moda transportasi umum berdasarkan tingkat kepuasan pengguna jasa menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Terdapat dua tahapan pengolahan data yang harus dilakukan pada metode *Importance Performance Analysis* yaitu analisis tingkat kesesuaian dan analisis kuadran. Data yang digunakan telah diuji kevalidannya menggunakan uji validitas dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yang artinya masing-masing indikator pertanyaan pada kuesioner valid. Selain itu, dilakukan uji keandalan menggunakan uji reliabilitas dengan hasil nilai *Cronbarch's Alpha* $> 0,60$ yang artinya masing-masing indikator pertanyaan telah reliabel. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat indikator pelayanan jasa transportasi umum Suroboyo Bus yang dirasa masih kurang baik oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis, indikator utama yang harus diperbaiki adalah kualitas penyampaian informasi yang diberikan oleh petugas kepada penumpang. Perbaikan kualitas pelayanan yang masih kurang perlu dilakukan, sedangkan kualitas pelayanan yang dinilai sudah baik perlu dipertahankan agar keinginan masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi umum khususnya Suroboyo Bus semakin meningkat.

2.1.3 Rifky Aldila Rimasworo et. all (2020)

Hasil penelitian yang (Primasworo, Pandulu, & Gons, 2020) tentang “**EVALUASI KINERJA ANGKUTAN UMUM TRAYEK MALANG – KEDIRI BERDASARKAN KEPUASAN PELAYANAN PADA MASA PANDEMI COVID 19**”⁹ Angkutan umum penumpang trayek Malang – Kediri merupakan angkutan yang melayani antar kota dalam Provinsi, dan jalur ini

merupakan salah satu rute yang sangat panjang dengan waktu tempuh \pm 4 jam. Seiring dengan perubahan waktu, adakalanya perencanaan memerlukan evaluasi kembali kinerja angkutan Bus untuk memenuhi nilai standar Dinas Perhubungan Darat Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan angkutan umum, produktivitas angkutan umum, dan membuat solusi alternatif terkait dengan hasil evaluasi kinerja pelayanan angkutan umum. Dalam penelitian ini indikator kinerja angkutan umum yang dinilai adalah *load factor*, *headway*, frekuensi, jumlah kendaraan yang beroperasi, kecepatan perjalanan, waktu pelayanan, waktu tunggu, waktu perjalanan, dan juga indikator kepuasan pelayanan yang dinilai adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Indikator – Indikator tersebut diperoleh dari hasil survei dinamis dan survei statis. Dari hasil evaluasi standar pelayanan angkutan umum menurut Dirjen Perhubungan Darat, kinerja angkutan umum trayek Malang – Kediri adalah termasuk kategori sedang. Kepuasan penumpang yang memiliki layanan dengan tingkat kepentingan tinggi dan kinerja rendah adalah terdapat 4 faktor, sedangkan 15 faktor lainnya memiliki layanan tingkat kepentingan dan kinerja baik/tinggi. Produktivitas angkutan umum trayek Malang – Kediri adalah sebesar 31 pnp/hari-kend.

2.1.4 Laska Hotmartua Manullang, dkk (2022)

Hasil Penelitian yang dilakukan (Manullang, Siahaan, & Sitindaon, 2022) tentang “Analisa Pelayanan Bus Antarkota Rute Medan-Pematang Siantar Dengan Metode *Importance Performance Analysis*” Perjalanan antarkota dalam provinsi, khususnya di Sumatera Utara, umumnya dilakukan dengan bus. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi kualitas pelayanan bus berdasarkan persepsi penumpangnya. Pada penelitian ini, kami meninjau perjalanan bus antarkota rute Medan-Pematang Siantar. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penilaian penumpang terhadap komponen pelayanan bus perjalanan antarkota Medan-Pematang Siantar. Hasil penilaian akan menunjukkan komponen pelayanan mana yang perlu diprioritaskan peningkatannya, dan yang mana yang cukup dipertahankan. Metode *Importance Performance Analysis* dipergunakan untuk mengkategorikan komponen pelayanan bus ke dalam kelompok yang perlu ditingkatkan, maupun yang sudah cukup baik untuk dipertahankan. Hasil analisis

kuadran dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa penumpang menilai puas terhadap kinerja adanya petugas keamanan, sopir yang sehat dan bus yang layak, serta ketersediaan rak untuk menyimpan barang. Sementara itu, perhatian yang lebih banyak perlu diberikan kepada perbaikan layanan alat keselamatan seperti pemukul kaca, fasilitas kenyamanan seperti kaca film, audio, dan gordien, serta perlu adanya layanan informasi ketika ada gangguan pada perjalanan bus. Secara keseluruhan, penumpang memiliki tingkat kepuasan sekitar 77% terhadap kinerja pelayanan eksisting bus rute ini.

2.1.5 Firman Syarif Fiansyah dan Nunung Widyaningsih (2023)

Hasil penelitian yang dilakukan (Fiansyah & Widyaningsih, 2023) tentang **“Analisis Kinerja dan Kepuasan Pelayanan Terhadap Moda Transportasi KWK B 08 (Grogol Petamburan Rawa Buaya)”** menjelaskan KWK B 08 angkutan umum dengan rute perjalanan Grogol Petamburan – Rawa Buaya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana persepsi kepuasan penumpang terhadap pelayanan dan atau tanggapan dari pengguna angkutan KWK B 08 dan tingkat kinerja dalam mengoperasikan adalah hal utama yang perlu diketahui. Penelitian ini menggunakan dua teknik pengumpulan data yakni data primer yang berasal dari hasil pengumpulan kuesioner dengan melibatkan 100 responden yang merupakan penumpang Angkutan KWK B 08 dan data sekunder berupa data teknis mengenai kinerja layanan angkutan KWK B 08. Metode analisis yang digunakan yakni Servqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat rata-rata kinerja angkutan KWK B 08 memiliki bobot rata – rata 3,65 dan rata – rata tingkat kepuasan penumpang yaitu cukup baik dengan bobot rata - rata 3,56 dari skor tertinggi 5. Hasil kesimpulan bahwa angkutan umum KWK B08 sudah memenuhi 4 indikator yaitu jarak berjalan, perpindahan moda, waktu perjalanan dan tarif kwk. Dan ada 1 indikator yang perlu di tingkatkan yaitu waktu tunggu. Dengan 8 indikator penilaian didapat hasil untuk kinerja operasional masuk pada kriteria baik dengan nilai total 21 berada pada range 18 - 24, dan ada sebanyak 3 indikator sedang yaitu waktu pelayanan, Waktu Antara dan frekuensi kendaraan perjam dan 5 indikator baik seperti load factor, kecepatan perjalanan, Headway, waktu perjalanan, jumlah kendaraan yang beroperasi.

2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Tabel 2.1 Tinjauan penelitian terdahulu yang relevan

Nama	Gary Raya Prima	Bagas Saputra, dkk	Rifky Aldila Primasworo, dkk	Laska Hotmartua Manullang, dkk	Firman Syarif Fiansyah dan Nunung Widyarningsih	Fikri Alan
Judul Penelitian	<p>5</p> <p>Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya</p>	<p>8</p> <p>Penerapan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus Sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan</p>	<p>9</p> <p>Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trayek Malang – Kediri Berdasarkan Kepuasan Pelayanan Pada Masa Pandemi COVID 19</p>	<p>14</p> <p>Analisis Pelayanan Bus Antarkota Rute Medan – Pematang Siantar dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i></p>	<p>10</p> <p>Analisis Kinerja dan Kepuasan Pelayanan Terhadap Moda Transportasi KWK B 08 (Grogol) Petamburan Rawa Buaya</p>	<p>Analisis Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota Si Benteng Kota Tangerang (Studi Kasus: Trayek AP.01.4 Terminal Cimone – Pasar Lama)</p>

Tahun	2020	2020	2020	2020	2020	2020	2020	2020	2023
Lokasi Penelitian	Kota Tasikmalaya	Kota Surabaya	Kota Malang	Kota Medan	Kota Jakarta	Kota Tangerang			
Metode Penelitian	3 Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	12 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	52 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	24 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	10 Metode <i>Servqual dan Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)			
Kesimpulan	5 Hasil analisis dengan metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) menghasilkan nilai sebesar 62,41 %,	12 Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat indikator pelayanan jasa transportasi umum Suroboyo Bus yang dirasa	52 Dari hasil evaluasi standar pelayanan angkutan umum menurut Dirjen Perhubungan Darat, kinerja angkutan umum	24 Hasil analisis kuadran dengan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) menunjukkan	10 Hasil kesimpulan bahwa angkutan umum KWK B08 sudah memenuhi 4 indikator yaitu jarak berjalan, perpindahan moda, waktu				

<p>artinya secara keseluruhan tingkat pelayanan angkutan umum perkotaan di Kota Tasikmalaya cukup memuaskan. Sedangkan berdasarkan hasil pemetaan pada diagram kartesius yang diperoleh dari <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>, semua atribut penilaian tersebar pada kuadran II,</p>	<p>masih kurang baik oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis, indikator utama yang harus diperbaiki adalah kualitas penyampaian informasi yang diberikan oleh petugas kepada penumpang. Perbaikan kualitas pelayanan yang masih kurang perlu dilakukan, sedangkan kualitas pelayanan yang dinilai sudah baik</p>	<p>trayek Malang – Kediri adalah termasuk kategori sedang. Kepuasan penumpang yang memiliki layanan dengan tingkat kepentingan tinggi dan kinerja rendah adalah terdapat 4 faktor, sedangkan 15 faktor lainnya memiliki layanan tingkat kepentingan dan kinerja baik/tinggi. Produktivitas angkutan umum trayek Malang –</p>	<p>bahwa penumpang menilai puas terhadap kinerja adanya petugas keamanan, sopir yang sehat dan bus yang layak, serta ketersediaan rak untuk menyimpan barang. Sementara itu, perhatian yang lebih banyak perlu diberikan kepada perbaikan layanan alat keselamatan seperti pemukul kaca, fasilitas kenyamanan seperti kaca film,</p>	<p>perjalanan dan tarif kwk. Dan ada 1 indikator yang perlu di tingkatkan yaitu waktu tunggu. Dengan 8 indikator penilaian didapat hasil untuk kinerja operasional masuk pada kriteria baik dengan nilai total 21 berada pada range 18 - 24, dan ada sebanyak 3 indikator sedang yaitu waktu pelayanan, Waktu Antara dan frekuensi kendaraan perjam dan 5 indikator baik</p>
--	--	--	--	--

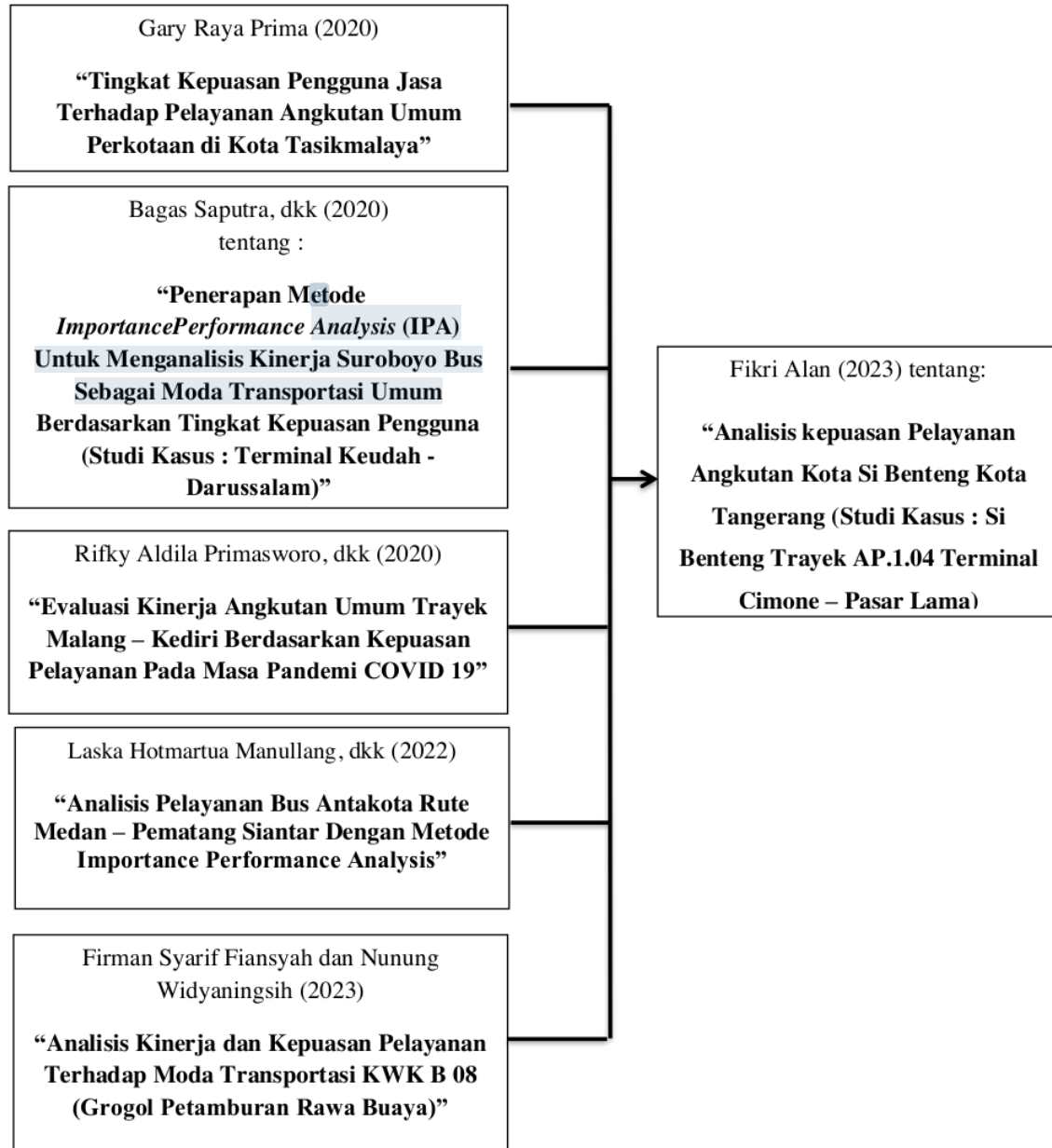
	<p>5 III, dan IV. Atribut yang masuk ke dalam kuadran II yaitu item no 1,2,5,7, dan 9 mempunyai nilai yang tinggi dari sisi kinerja dan harapan, sehingga pengguna jasa merasa puas dengan layanan yang diberikan. Atribut yang masuk ke dalam kuadran III yaitu item no 3, 6, dan 10 mempunyai tingkat kepuasan</p>	<p>12 perlu dipertahankan agar keinginan masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi umum khususnya Suroboyo Bus semakin meningkat.</p>	<p>Kediri adalah sebesar 31 pnp/hari-kend.</p>	<p>14 audio, dan gorden, serta perlu adanya layanan informasi ketika ada gangguan pada perjalanan bus. Secara keseluruhan, penumpang memiliki tingkat kepuasan sekitar 77% terhadap kinerja pelayanan eksisting bus rute ini.</p>	<p>10 seperti load factor, kecepatan perjalanan, Headway, waktu perjalanan, jumlah kendaraan yang beroperasi.</p>
--	--	---	--	---	---

	<p>5 yang rendah, sehingga perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya. Atribut yang masuk ke dalam kuadran IV yaitu item no 4 dan 8 sudah bisa memuaskan pengguna jasa dari sisi kinerja layanan yang diberikan.</p>					
--	--	--	--	--	--	--

(Sumber : Analisa Penulis 2023)

2.3 Keterkaitan Antar Penelitian

Keterkaitan antar penelitian dapat dilihat pada bagan berikut ini:



²³
Gambar 2.1. Keterkaitan antara penelitian penulisan dengan penelitian sebelumnya
(Sumber : Analisa Penulis, 2023)

BAB 3

LANDASAN TEORI

3.1 Definisi Transportasi

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia untuk melakukan aktivitas sehari – hari. Kata transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *transportare* yang mana *trans* berarti mengangkat atau membawa (Dr. Andriansyah, M.si., 2015).

Pengangkutan adalah hal yang membuat sebuah bangsa menjadi besar dan makmur, yakni tanah yang subur, kerja keras, dan kelancaran pengangkutan orang dan barang dari satu bagian Negara ke bagian lainnya. Jadi pengangkutan diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Proses pengangkutan merupakan gerakan dari tempat asal, dari mana kegiatan angkutan dimulai, ke tempat tujuan, ke mana kegiatan pengangkutan diakhiri. Dalam hubungan ini terlihat bahwa unsur-unsur pengangkutan meliputi atas: (Nasution, 2004)

1. Ada muatan yang diangkut,
2. Tersedia kendaraan sebagai alat angkutannya,
3. Ada jalanan yang dapat dilalui,
4. Ada terminal asal dan terminal tujuan,
5. Sumber daya manusia dan organisasi atau manajemen yang menggerakkan kegiatan transportasi tersebut.

Pengangkutan memberikan jasanya kepada masyarakat, yang disebut jasa angkutan. Sebagaimana sifat jasa-jasa lainnya, jasa angkutan akan habis dengan sendirinya, dipakai ataupun tidak dipakai. Jasa angkutan merupakan hasil atau keluaran (*output*) perusahaan angkutan yang bermacam-macam jenisnya sesuai banyaknya jenis angkutan seperti (jasa pelayaran, jasa kereta api, jasa penerbangan, jasa angkutan bus, dan lain-lain). Sebaliknya, jasa angkutan merupakan salah satu masukan (*input*) dari kegiatan produksi, perdagangan, pertanian, dan kegiatan ekonomi lainnya (Nasution, 2004)

9
Transportasi memegang peranan penting dalam mobilitas perkotaan untuk tujuan daya saing ekonomi, sosial dan keberlanjutan kota. Diperlukan suatu pengukuran kinerja transportasi penumpang untuk mengetahui perspektif kerugian dari sisi penumpang dari segi waktu dan biaya. Transportasi umum biasanya lebih murah biayanya namun tingkat kenyamanannya bervariasi sedangkan angkutan pribadi lebih mahal namun lebih cepat mencapai tempat tujuan. (Raymundo & Reis 2018) dalam penelitian (Primasworo, Pandulu, & Gons, 2020)

9
Transportasi umum diperlukan untuk aktifitas ekonomi kota yang memerlukan suatu system pengukuran kinerja. Diperlukan regulasi antara pemerintah dengan operator layanan angkutan menyangkut kinerja dan layanan. Kapasitas dan kualitas operasional bergantung pada kecepatan, beban penumpang, ketepatan waktu dan mematuhi peraturan lalu lintas (Orth & Dorbritz, 2012) dalam penelitian (Primasworo, Pandulu, & Gons, 2020).

3.2 Moda Transportasi Publik

52
Transportasi publik adalah angkutan yang dilayani dengan mobil penumpang umum dan mobil bus umum dari suatu tempat ke tempat lain, mempunyai asal-tujuan, lintasan, dan waktu yang tetap dan teratur serta dipungut bayaran. Moda transportasi dikelompokkan ke beberapa moda, yaitu: moda transportasi darat, 114 moda transportasi laut dan moda transportasi udara.

3.2.1 Moda Transportasi Darat

7
Transportasi darat dapat di klasifikasikan menjadi:

1. Geografis Fisik, terdiri dari moda transportasi jalan rel, moda transportasi perairan daratan, moda transportasi khusus dari pipa dan kabel serta moda transportasi jalan raya.
2. Geografis Administratif, terbagi atas transportasi dalam kota, transportasi desa, transportasi antar-kota dalam provinsi (AKDP), transportasi antar-kota antara provinsi (AKAP) dan transportasi lintas batas antar-negara (internasional).



Gambar 3.1. Angkutan Antar-Kota Dalam Provinsi (AKDP) termasuk Transportasi Jalan

(sumber : beritatrans.com, 2020)

3.2.2 Moda Transportasi Laut

Moda transportasi laut adalah jenis angkutan yang hampir sama tuanya dengan sejarah manusia. Namun, selama ribuan tahun lainnya pelayaran dilakukan dengan kapal-kapal layar yang masih terbatas daya angkut dan jangkauan pelayarannya. Pelayaran maju pesat sesudah mesin kapal diciptakan pada abad ke-18. Dalam tahun 1950-an, kapal bermesin motor diesel telah menggantikan kapal bermesin uap. Sekarang dibidang pelayaran beroperasi beberapa jenis kapal, seperti kapal penumpang (*passanger vessel*), kapal barang (*general cargo vessel*), kapal peti kemas (*container vessel*), dan kapal pengangkut minyak (*tankers*). Selain kapal, unsur angkutan laut yang lain dapat berupa pelabuhan, alur pelayaran, peralatan navigasi, peralatan telekomunikasi. (Nasution, 2004).

Berdasarkan sifat fisik air yang mampu mengangkut daya apung dengan gesekan yang terbatas, maka pelayaran merupakan moda angkutan yang paling efektif untuk angkutan barang jarak jauh dalam jumlah yang besar. Pelayaran dapat berupa pelayaran antar pulau, pelayaran samudera ataupun pelayaran pedalaman melalui sungai atau pelayaran di danau. Didalam pelayaran biaya terminal dan perawatan alur merupakan komponen biaya paling tinggi, sedangkan biaya pelayarannya rendah (w3cargo.com, 2020).



Gambar 3.2. Kapal Cargo Merupakan Moda Transportasi Laut
(Sumber :w3cargo.com, 2020)

⁷⁶ 3.2.3 Moda Transportasi Udara

Moda transportasi udara mempunyai karakteristik dalam kecepatan tinggi dan dapat melakukan penetrasi sampai keseluruhan wilayah yang tidak bisa dijangkau oleh moda transportasi lain (w3cargo.com, 2020). Sejak pesawat udara dipakai dalam penerbangan komersial, kapasitasnya meningkat lebih 100 kali dalam 40 tahun terakhir. Teknologi dibidang navigasi dan telekomunikasi udara maju sangat pesat sejalan dengan kemajuan pesawat udara. Semua itu sangat mendorong perkembangan dunia penerbangan. (Nasution, 2004).



Gambar 3.3. Pesawat Kargo Merupakan Moda Transportasi Udara
(Sumber :w3cargo.com, 2020)

3.3 Pengertian Angkutan Umum

Menurut (Sugiyanto & Malkhamah, 2009) menyatakan bahwa angkutan merupakan salah satu urat nadi pertumbuhan perekonomian khususnya di daerah perkotaan. Angkutan umum tidak dapat dipisahkan dari perencanaan dan pertumbuhan wilayah, karena angkutan umum sangat besar peranannya dalam mendukung aktivitas masyarakat. Angkutan umum menjadi pilihan utama untuk kebutuhan bergerak bagi sebagian besar masyarakat, khususnya masyarakat golongan menengah kebawah. Dalam konteks transportasi perkotaan, angkutan umum merupakan komponen vital yang mempengaruhi sistem transportasi perkotaan. Sistem angkutan umum yang baik, terencana, dan terkoordinasi akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem transportasi perkotaan.

Angkutan berfungsi sebagai faktor penunjang dan perangsang pembangunan (the promoting sector) dan pemberi jasa (the servicing sector) bagi perkembangan ekonomi. Fasilitas pengangkutan harus dibangun mendahului proyek-proyek pembangunan lainnya (Nasution, 2004 hal.19).

3.3.1 Angkutan Kota (Angkot)

Menurut (Adhim, Waloejo, & Agustin, 2021) Salah satu moda transportasi umum yang digunakan oleh masyarakat adalah angkutan kota. Angkuta kota merupakan moda transportasi yang melayani perpindahan penumpang dan barang di dalam perkotaan. Moda transportasi angkutan kota memiliki peranan yang penting bagi kawasan perkotaan dalam mendukung pertumbuhan perekonomian sehingga tidak dapat dipisahkan dari perencanaan dan pertumbuhan kawasan perkotaan tersebut. Selain mendukung dalam perekonomian, peran angkutan kota di kawasan perkotaan sangat diperlukan dalam mengakomodasi kebutuhan akan transportasi karena adanya mobilitas kehidupan yang tinggi dalam kegiatan sehari-hari yang dipengaruhi oleh kawasan perkotaan yang pada umumnya semakin padat dan kompleks.

a. Tujuan dan peranan angkutan kota

Tujuan utama keberadaan angkutan kota adalah menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik yaitu pelayanan yang aman, cepat, murah, nyaman dan layak bagi masyarakat. Karena sifatnya yang massal, keberadaan angkutan kota selain mengandung arti pengurangan lalu lintas kendaraan pribadi, juga

lebih murah karena biaya angkut dapat di bebaskan banyak penumpang berkenaan banyak asal tujuan.

b. Karakteristik dan pola aktifitas angkutan kota

Angkutan umum kota beroperasi menurut trayek kota yang sudah di tentukan. Berdasarkan keputusan menteri No 68 tahun 1993, trayek kota seluruhnya berada dalam suatu wilayah kota. Umumnya dalam suatu wilayah kota terdapat beberapa buah trayek dimana masing masing trayek mempunyai rute tersendiri yang harus di lewati angkutan kota.

3.3.2 Angkutan Pedesaan

Angkutan pedesaan adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu daerah kabupaten yang tidak bersinggungan dengan trayek angkutan perkotaan (Keputusan Menteri Perhubungan No, 15 tahun 2019). Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No, 15 tahun 2019 tentang penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan kendaraan umum, pelayanan angkutan pedesaan di selenggarakan sebagai berikut:

- a. Mempunyai jadwal tetap dan atau tidak terjadwal
- b. Jadwal tetap di perlakukan apabila permintaan angkutan cukup tinggi
- c. Pelayanan bersifat lambat, berhenti pada setiap terminal, dengan waktu menunggu relatif lebih lama
- d. Terminal yang merupakan terminal asal pemberangkatan dan tujuan sekurang-kurangnya terminal C
- e. Dilayani dengan mobil bus kecil atau mobil penumpang umum.

3.4 Kualitas Pelayanan Angkutan Umum

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan (Arianto, 2018, p. 83) dalam penelitian (William & Purba, 2020)

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh

dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka sangat mengharapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Menurut (Harfika dan Abdullah, 2017, p. 48) dalam penelitian (William & Purba, 2020). Berikut terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangible* (bukti fisik),
2. *Reliability* (keandalan),
3. *Responsiveness* (daya tanggap),
4. *Assurance* (jaminan),
5. *Empathy* (empati).

3.5 Indikator Kualitas Pelayanan Angkutan Kota

3.5.1 Faktor Tingkat Pelayanan

1. Kapasitas

Kapasitas dinyatakan sebagai jumlah penumpang atau barang yang bisa didapatkan dalam satuan waktu, misalnya orang/jam atau ton/jam. Dalam hal ini kapasitas merupakan fungsi dari kapasitas atau ukuran tempat atau sarana transportasi dan kecepatan, serta mempengaruhi besarnya tenaga gerak yang dibutuhkan.

2. Aksesibilitas

Aksesibilitas menyatakan tentang kemudahan orang dalam menggunakan suatu sarana transportasi tertentu dan bisa berupa fungsi dari jarak maupun waktu. Suatu sistem transportasi sebaiknya bisa diakses dengan mudah dan berbagai tempat dan pada setiap saat untuk mendorong orang menggunakannya dengan mudah

3.5.2 Faktor Kualitas Pelayanan

1. Keselamatan

Keselamatan ini erat hubungannya dengan masalah kemungkinan kecelakaan dan terutama berkaitan erat dengan sistem pengendalian yang digunakan. Suatu sistem transportasi yang mempunyai suatu sistem pengendalian yang ketat, biasanya mempunyai tingkat keselamatan dan keamanan yang tinggi, contohnya adalah kereta api atau pesawat udara.

2. Keandalan

Keandalan ini berhubungan dengan faktor-faktor seperti ketetapan jadwal waktu dan jaminan sampai di tempat tujuan. Suatu sistem transportasi yang andal berarti bahwa penumpang dan atau barang yang diangkutnya bisa sampai pada waktu yang tepat dan tidak mengalami gangguan atau kerusakan.

3. Fleksibilitas

Fleksibilitas adalah kemudahan yang ada dalam mengubah segala sesuatu sebagai akibat adanya kejadian yang berubah tidak sesuai dengan scenario yang direncanakan. Contohnya adalah, apabila pola perjalanan orang berubah takibat perkembangan komunikasi, maka sistem transportasi yang bersangkutan juga bisa dengan mudah disesuaikan.

4. Kenyamanan

Kenyamanan transportasi, terutama berlaku untuk angkutan penumpang, erat kaitannya dengan masalah tata letak tempat duduk, sistem pengaturan udara di dalam kendaraan, ketersediaan fasilitas khusus seperti toilet, tempat makan, waktu operasi dan lain-lain.

5. Kecepatan

Kecepatan merupakan faktor yang sangat penting dan erat kaitannya dengan masalah efisiensi sistem transportasi. Pada prinsipnya orang selalu menginginkan kecepatan yang tinggi dalam bertransportasi, umumnya demikian, keinginan itu kadang-kadang dibatasi oleh berbagai hal, misalnya kemampuan mesin atau tenaga penggerak yang terbatas, masalah keselamatan dan kemampuan manusia mengendalikan pergerakan yang juga terbatas dan lain-lain.

6. Dampak

Dampak transportasi sangat beragam jenisnya, mulai dari dampak lingkungan (polusi, kebisingan, getaran, dan lain-lain) sampai dengan dampak sosial politik yang ditimbulkan/diharapkan oleh adanya suatu operasi lalu lintas serta besarnya konsumsi energi yang dibutuhkan (Nasution, 2004).

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 98 tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, terdapat 6 aspek utama yang menjadi tolak ukur dalam pelayanan

3
 di perjalanan. Berikut adalah tabel tentang standar pelayanan pelayanan angkutan kota.

Tabel 3.1 Indikator Pelayanan Angkutan Kota

Keamanan	
1.	Identitas Awak Kendaraan Angkutan Kota
2.	Sticker Trayek Pada Angkutan Kota
3.	Lampu Penerangan Angkutan Kota
4.	Tebal Kaca Film pada Angkutan Kota
Keselamatan	
5.	Informasi Fasilitas Keselamatan Angkutan Kota
6.	Tersedia Fasilitas Kesehatan
7.	Pintu Keluar Masuk Penumpang Angkutan Kota
Kenyamanan	
8.	Kapasitas Tempat Duduk Angkutan Kota
9.	Ventilasi Udara Angkutan Kota
10.	Fasilitas Kebersihan Angkutan Kota
11.	Larangan Merokok pada Angkutan Kota
Keterjangkauan	
12.	Informasi Halte Angkutan Kota
13.	Ketersediaan Angkutan Kota
14.	Tarif Angkutan Kota
Kesetaraan	
15.	Fasilitas Tempat Duduk Prioritas untuk Difabel dan Ibu Hamil pada Angkutan Kota
Keteraturan	
16.	Waktu Tunggu Angkutan Kota
17.	Keterlambatan Angkutan Kota
18.	Waktu Antar Angkutan Kota
19.	Waktu Perjalanan Angkutan Kota
20.	Kesesuaian Rute Angkutan Kota

(Sumber: Hasil Analisis,2023)

⁷ 3.6 Pelayanan Trayek Angkutan Umum

Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002 dalam perencanaan jaringan trayek angkutan umum harus diperhatikan faktor yang digunakan sebagai bahan pertimbangan adalah sebagai berikut:

1. Pola pergerakan penumpang angkutan umum.

Rute angkutan umum yang baik adalah arah yang mengikuti pola pergerakan penumpang angkutan sehingga tercipta pergerakan yang lebih efisien. Trayek angkutan umum harus dirancang sesuai dengan pola pergerakan penduduk yang terjadi, sehingga transfer moda yang terjadi pada saat penumpang mengadakan perjalanan dengan angkutan umum dapat diminimumkan.

2. Kepadatan penduduk.

Salah satu faktor yang menjadi prioritas angkutan umum adalah wilayah kepadatan penduduk yang tinggi, yang pada umumnya merupakan wilayah yang mempunyai potensi permintaan yang tinggi. Trayek angkutan umum yang ada diusahakan sedekat mungkin menjangkau wilayah itu.

3. Daerah pelayanan.

Pelayanan angkutan umum, selain memperhatikan wilayah-wilayah potensial pelayanan, juga menjangkau semua wilayah perkotaan yang ada.

²⁰ 4. Karakteristik jaringan

Kondisi jaringan jalan akan menentukan pola pelayanan trayek angkutan umum. Karakteristik jaringan jalan meliputi konfigurasi, klasifikasi, fungsi, lebar jalan, dan tipe operasi jalur. Operasi angkutan umum sangat dipengaruhi oleh karakteristik jaringan jalan yang ada.

METODOLOGI PENELITIAN

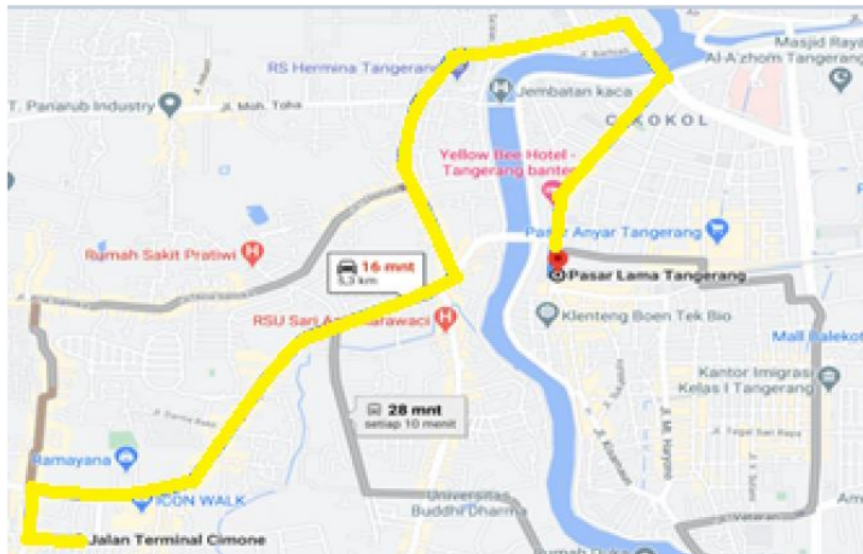
4.1 Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada saat adanya Covid 19. Covid 19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh jenis coronavirus yang baru-baru ini ditemukan. Dalam melakukan sebuah penelitian, penulis membutuhkan tempat yang akan dijadikan pusat pengumpulan data, penganalisaan data, dan yang menjadi focus penelitian sebagai berikut.

4.1.1 Tempat Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian, penulis membutuhkan tempat yang akan dijadikan pusat pengumpulan data, penganalisaan data, dan yang menjadi fokus penelitian sebagai berikut.

- 1) Tempat Penelitian : Terminal Cimone, Kota Tangerang –
Kawasan Pasar Lama, Kota Tangerang



Gambar 4.1. Peta Terminal Cimone – Pasar Lama

(Sumber: Google Maps, 2023)

130

4.1.2 Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahapan, yang dimulai dengan penetapan judul skripsi, pengambilan data, pengolahan data, hingga penyerahan skripsi. Berikut waktu penelitian dalam pembuatan penelitian:

- 1) Waktu Penelitian : 1 April 2021 – 1 Juli 2023
- 2) Pengambilan Data : 13 Maret 2023 – 18 Maret 2023
- 3) Pengolahan Data : 18 Maret 2023 – 1 Juli 2023

81

4.2 Populasi dan Sampel Penelitian

4.2.1 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2017: 117) dalam penelitian (Naibaho, Sipayung, & Tanjung, 2020) 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. Menurut Margono (2010: 118) dalam penelitian (Naibaho, Sipayung, & Tanjung, 2020) Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu kita tentukan. Dengan demikian, dengan mengacu kepada pandangan serta judul yang digunakan maka populasi dalam penelitian ini merupakan pengguna angkutan kota Si benteng Kota Tangerang. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu supir angkutan kota Si Ben teng menyatakan dalam 1 hari dapat mengangkut 8 rit dan dalam 1 rit dapat di rata – ratakan mengangkut 5 penumpang. Jadi dalam sebulan populasi angkutan kota Si Benteng adalah 1200 populasi.

4.2.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017: 117) dalam penelitian (Naibaho, Sipayung, & Tanjung, 2020) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semuanya yang ada pada populasi karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semuanya yang ada pada populasi karena keterbatasan, tenaga dan waktu. Dalam hal ini teknik sampel yang digunakan peneliti adalah *Probability Sampling* yaitu *simple random sampling*

(sampel sederhana) artinya, setiap anggota dari populasi memiliki kesempatan dan peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel yang sistem pengambilannya secara acak ketika bertemu dengan responden yang menggunakan angkutan kota Si Benteng. Untuk menentukan ukuran sampel yang dibutuhkan dalam proses penyebaran kuisioner, digunakan Rumus Slovin. Hal ini disebabkan karena masing-masing populasi sebagai subjek penelitian kurang lebih sama dalam sifat yang ingin diukur. Penentuan sampel yang akan diambil menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n : Jumlah Sampel minimal (satuan)

N : Jumlah Populasi (satuan)

E : Batas Toleransi Kesalahan (*Error Tolerance*) menggunakan 0,08 (8%)

Tabel 4.1 Ukuran sampel untuk batas – batas kesalahan dan jumlah populasi

populasi	Batas – batas Kesalahan					
	± 1%	± 2%	± 3%	± 4%	± 5%	± 10%
500	*	*	*	*	222	83
1500	*	*	638	441	316	94
2500	*	1250	769	500	345	96
3000	*	1364	811	517	353	97
4000	*	1538	870	541	364	98
5000	*	1667	909	556	370	98
6000	*	1765	938	566	375	98
7000	*	1842	959	574	378	99
8000	*	1905	976	580	381	99
9000	*	1957	989	584	383	99
10000	5000	2000	1000	588	385	99
50000	8333	2381	1087	617	387	100

(Sumber : Slovin (Umar, 2003))

Untuk itu dalam penelitian ini karena keterbatasan sumber daya dan biaya penelitian maka sampel yang digunakan berdasarkan data populasi dari pihak pengelola dan hasil observasi dilapangan dengan taraf signifikan 0,08%. Sehingga dengan beberapa sumber menyatakan bahwa pengguna angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang pada bulan Maret tahun 2023 adalah sebanyak 4500 penumpang. Maka dengan persamaan dapat diketahui sampel minimumnya adalah sebanyak:
N = 4500 penumpang

$$E = 8\% = 0,08$$

n = Jumlah sampel minimum (yang perlu diketahui)

Maka

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$n = \frac{4500}{1 + (4500 \times 0,08)^2}$$

$$n = \frac{4500}{1 + 28,8}$$

n = 151 responden

Sehingga untuk ⁴⁴menentukan jumlah sampel yang akan dipilih, peneliti menggunakan batas toleransi kesalahan sebesar 8%, maka dalam penelitian ini membutuhkan sampel minimal 151 responden. karena dalam setiap penelitian tidak memungkinkan sampel mendapatkan hasil yang sempurna sebesar 100%.

²⁵4.3 Sumber Data

Istilah sumber data mengarah pada jenis-jenis informasi yang diperoleh peneliti melalui subjek penelitiannya, dan dari mana data dapat diperoleh. Dengan demikian, data yang akan diperoleh berhubungan dengan subjek yang akan diteliti. Sugiyono (2018 : 193) dalam penelitian (Naibaho, Sipayung, & Tanjung, 2020) ²⁴menyatakan pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. ²³Karena dengan mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti akan lebih mudah untuk mendapatkan data yang memenuhi standar. Dalam penelitian ini, peneliti mengklasifikasikan dua jenis data yang di gunakan ¹⁰³yaitu sebagai berikut :

4.3.1 Data Primer

Dimana ⁸⁶data primer merupakan data utama yang digunakan dalam sebuah penelitian. Data primer dalam penelitian ini menggunakan hasil kuesioner dan wawancara secara langsung terhadap responden yang merupakan pengguna layanan angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang . selain itu, kuesioner dan

wawancara harus memiliki kisi – kisi atau indikator yang digunakan dan dikembangkan menjadi sebuah butir – butir pertanyaan. Indikator – indikator ini merupakan sebuah teori yang diasumsikan penulis terhadap fenomena sosial yang telah diisi oleh responden yang selanjutnya akan dikonversikan menjadi angka menurut *likert* yang digunakan.

4.3.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung dari sebuah data primer. Data sekunder ini tidak kalah penting dari data primer, karena data primer dapat dipercaya jika didukung oleh data sekunder. Data sekunder dapat juga dikatakan sebagai data pelengkap yang dapat digunakan untuk memperkaya data agar dapat yang diberikan benar-benar sesuai dengan harapan penelitian dan mencapai titik jenuh. Artinya data primer yang diperoleh tidak diragukan karena juga didukung oleh data sekunder. Sebagai contoh data sekunder dalam penelitian ini adalah banyaknya penumpang angkutan kota Si Benteng. Contoh data tersebut dapat di dapatkan dari aplikasi smartphone, situs resmi pemerintahan, dan lain sebagainya. Data – data tersebut guna mendukung data primer berupa hasil jawaban kuesioner responden dalam hal ini adalah pengguna angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang. Data sekunder dapat juga dikatakan sebagai data pelengkap yang dapat digunakan untuk memperkaya data agar dapat yang diberikan benar-benar sesuai dengan harapan penelitian dan mencapai titik jenuh. Artinya data primer yang diperoleh tidak diragukan karena juga didukung oleh data sekunder

4.4 Tahapan Penelitian

Pada penelitian ini terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan agar peneliti dapat memperoleh data primer dan data sekunder antaralain :

1. Langkah pertama yang dilakukan yaitu dengan melaksanakan kegiatan sesuai dengan perumusan masalah yang ada dalam penelitian ini.
2. Langkah kedua yaitu dengan mengumpulkan beberapa referensi seperti dari buku, jurnal, internet atau skripsi terdahulu sebagai acuan dalam melakukan penelitian.
3. Survey pendahuluan
Survey pendahuluan dilakukan agar dapat menentukan :

- a. Jumlah angkutan umum, penumpang yang akan disurvei.
 - b. Waktu survey terhadap kinerja angkutan dengan memperhatikan : waktu dilakukan pengamatan, waktu jam sibuk, dan jumlah kendaraan.
Survey dilakukan pada saat jam sibuk bertujuan agar mendapatkan penumpang dan kinerja kendaraan total selama jam sibuk.
 - c. Waktu survey pada proses wawancara dengan memperhatikan penumpang yang bertujuan agar tidak ketinggalan pada waktu tiba.
 - d. Titik pengamatan (Terminal Cimone Kota Tangerang – Pasar Lama Kota Tangerang).
 - e. Kebutuhan data dan tenaga survey.
 - f. Pengadaan beberapa persyaratan administrasi untuk pencarian data.
 - g. Pembuatan proposal skripsi.
4. Observasi lapangan
- Observasi dilakukan pada terminal cimone kota Tangerang – pasar lama kota Tangerang. Pengamatan yang dilakukan meliputi :
- a. Kuesioner penilaian pengguna angkutan kota Si Benteng
 - b. Kinerja angkutan kota Si Benteng
5. Pengumpulan data
- Pengumpulan data dilakukan survey di terminal cimone kota Tangerang – pasar lama kota Tangerang dengan melakukan pengamatan yang telah ditetapkan. Data – data yang dikumpulkan tersebut antara lain:
- a. Data Kuesioner dengan pengguna angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang.
 - b. Kinerja angkutan kota Si Benteng dengan memperhatikan : waktu dilakukan pada jam sibuk, bertujuan agar mendapatkan kinerja angkutan total pada saat jam sibuk.
6. Pengolahan data
- Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS atau *Statistical Product and Service Solutions* untuk mengetahui seberapa besar keabsahan (*valid*) dan keandalan (*reliable*) sebuah data penelitian dan poin – poin kuesioner yang telah di ajukan.

⁴
7. Kesimpulan dan saran termasuk ke dalam bagian akhir dalam alir penelitian ini.

⁷⁵ 4.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

4.5.1 Metode Angket (Kuesioner)

⁴²
Menurut Sugiyono (2013: 142) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga sangat cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

⁵⁴
Penulis melakukan teknik pengumpulan data yang berupa seperangkat pertanyaan dengan jawaban yang sudah tersedia bagi responden untuk mendapatkan data primer, dimana langsung menemui dan menyerahkan lembar kuisisioner ini kepada responden yang memenuhi syarat. Penulis mengelompokkan pernyataan dalam kuisisioner menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu:

- 1) Daftar cocok (*checklist*)
- 2) Skala (*scala*)
- 3) Inventori (*inventory*)

¹⁸
Instrument kuesioner harus diukur validitas dan reabilitas datanya sehingga penelitian tersebut menghasilkan data yang valid dan reliable. Instrumen yang valid berarti instrument tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan instrument yang reliable adalah instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala *likert* 5 poin. Jawaban responden berupa pilihan dari lima alternatif yang ada, yaitu :

- 1) SS : Sangat Setuju
- 2) S : Setuju
- 3) N : Netral

- 4) TS : Tidak Setuju
- 5) STS : Sangat Tidak Setuju

Masing-masing jawaban memiliki nilai sebagai berikut :

- 1) SS : 5
- 2) S : 4
- 3) N : 3
- 4) TS : 2
- 5) STS : 1

4.5.2 Wawancara (Interview)

Sugiono (2013 : 137) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal – hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidaknya pada pengetahuan dan keyakinan pribadi. Anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode intervie dan juga kuesioner (angket) adalah sebagai berikut :

1. Bahwa subyek (responden) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri
 2. Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya,
 3. Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.
- wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (face to face) maupun dengan menggunakan telfon.

4.5.3 Teknik Pengamatan (Observasi).

metode observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Samsu (2017 : 97) menyatakan pula bahwa observasi adalah suatu yang ditunjukkan pada satu atau beberapa pencatatan yang sistematis yang ditunjukkan pada satu atau beberapa fase masalah dalam rangka penelitian, dengan maksud untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk

pemecahan masalah yang dihadapi. ²⁵ Observasi dapat dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu:

1. Observasi Partisipan

Di mana observer atau pengamatan benar-benar ikut ambil bagian dalam kegiatan observasi

2. Observasi Sistematis (observasi struktural)

Di mana ciri utamanya adalah mempunyai struktur atau kerangka yang jelas, di dalamnya berisikan semua faktor yang diperlukan dan sudah dikelompokkan ke dalam kategori-kategori atau tabulasi-tabulasi tertentu.

3. Observasi Eksperimental

Observasi ini bertujuan untuk mengetahui adanya perubahan-perubahan timbulnya variabel-variabel dan gejala-gejala kelainan, sebagai salah satu eksperimen yang sengaja diadakan untuk bisa diteliti.

4.6 Teknik Analisis Data

³³ Analisis data adalah suatu proses kategorisasi, penataan, manipulasi, dan peringkasan data untuk memperoleh jawaban bagi pertanyaan penelitian. Samsu (2017 : 103) Analisis data merupakan suatu proses pencarian dan penyusunan yang sistematis terhadap hasil-hasil wawancara, catatan lapangan dan lain-lain yang dikumpulkan agar memudahkan peneliti untuk menjelaskan kepada orang lain mengenai apa yang telah ditemukan. Analisis data ini bertujuan untuk menjadikan data tersebut dapat dimengerti, sehingga penemuan yang dihasilkan dapat dikomunikasikan kepada orang lain, serta meringkas data untuk menghasilkan kesimpulan.

¹¹¹ Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan metode pengolahan data berupa *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan pendekatan wawancara. Dimana data-data yang diperoleh melalui media google form sebelumnya di analisis menggunakan aplikasi ¹³⁴ SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) untuk mengetahui seberapa besar keabsahan (*valid*) dan keandalan (*reliable*) sebuah data penelitian dan poin-poin kuesioner yang telah di ajukan.

4.6.1 Uji Validitas

Meurut Sugiono (2013: 267) validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

Menurut Ghozali (2018: 51) pengujian ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Jika pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan apa yang akan diukur dengan kuesioner tersebut, maka kuesioner tersebut dianggap valid. Data dikatakan valid, jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner diuji terhadap faktor terkait.

Uji validitas digunakan untuk menghitung nilai korelasi (r) antara data tiap soal dengan skor total. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel dengan derajat kebebasan (df) = $n-2$. Hasilnya sebagai berikut:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

4.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2017: 87) dalam penelitian (Naibaho, Sipayung, & Tanjung, 2020) Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Reliabilitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui keandalan dari sebuah data-data hasil pengamatan. Pengujian ini biasa di sandingkan dengan pengujian validitas karena keandalan dan keabsahan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam sebuah penelitian.

Menurut Ghozali (2018: 45) uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator-indikator dari variabel atau konstruk. Reliabilitas digunakan untuk mengukur variabel melalui kuesioner yang dapat diandalkan. Sekalipun jawaban pertanyaan diujicobakan beberapa kali, jika jawaban pertanyaan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, kuesioner

tersebut dianggap reliabel. Untuk menghitung reliabilitas, dapat menggunakan rumus *Cronbach Alpha* berikut:

Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memenuhi batasan reliabilitas yang sudah ditentukan, yaitu :

Jika $r_{alpha} > 0,70$, maka pertanyaan reliabel.

Jika $r_{alpha} < 0,70$, maka pertanyaan tidak reliabel.

4.6.3 ⁶⁵ *Importance Performance Analysis (IPA)*

Tahapan pertama dalam metode *Importance Performance Analysis (IPA)* yaitu menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut – atribut yang diteliti melalui ³⁷ pertandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan adalah (Santoso, 2011) :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan.

Yi = Skor rata-rata penilaian harapan responden.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap yang mempengaruhi kepuasan dengan:

$$X' = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } Y' = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana :

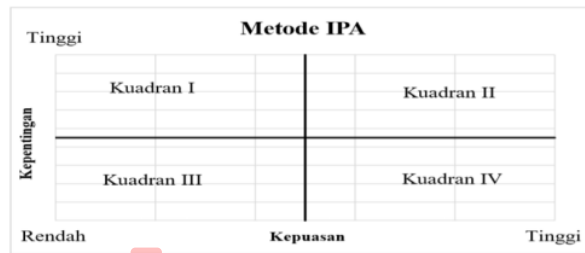
X' = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan

Y' = Skor rata-rata tingkat kepentingan

¹³ n = Jumlah responden

Selanjutnya tingkat unsur – unsur dari atribut tersebut akan dikelompokkan dalam kuadran diagram kartesius yang dibatasi sumbu X dan Sumbu Y. Diagram Kartesius *importance Performance Analysis* dapat dilihat pada Gambar 4.2

Gambar 4.2. Diagram Kartesius



(Sumber: Martilla & James, 1977)

1. **Kuadran I (Concentrate Here)** : kuadran I adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen tetapi pada kenyataannya faktor-faktor tersebut belum sesuai seperti yang diharapkan. Variabel-variabel yang masuk kedalam kuadran ini harus ditingkatkan. Cara untuk meningkatkan variable pada kuadran ini dengan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga gap performance variable yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
2. **Kuadran II (Keep Up The Good Work)** : kuadran II adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dan faktor yang dianggap oleh konsumen ini sudah sesuai dengan yang dirasakannya, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Variabel-variabel yang termasuk kedalam kuadran II ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadi unggul dimata konsumen.
3. **Kuadran III (Low Priority)** : Kuadran III adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil.
4. **Kuadran IV (Possibly Overkill)** : Kuadran IV adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

Pengujian pada tahap ini menggunakan diagram kartesius. Tabulasi jawaban 151 responden yang dibagikan mengenai Persepsi/Performance dan

Ekspetasi/Importance sesuai dengan variabel standar pelayanan dilakukan langkah – langkah berikut :

- a. Dihitung rata – rata skor Importance dan *Performance* per atribut standar pelayanan yang diperoleh dari total rata – rata *Importance* dan *Performance* menurut penilaian responden dibagi dengan jumlah responden
- b. Rata – rata skor *Importance* dan *Performance* per atribut standar pelayanan dimasukkan pada diagram kartesius

4.7 Kisi – kisi Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Agar memudahkan dalam penyusunan butir – butir pertanyaan untuk angket serta alternatif jawaban yang tersedia, maka dibuatlah kisi – kisi angket. Wujudnya adalah sebuah tabel yang memuat tentang perperincian materi dan tingkah laku beserta imbalan/proporsi yang dikehendaki oleh penilai. Kisi-kisi ini juga bertujuan menjadi batasan dalam penelitian untuk membatasi hal-hal apa yang perlu dibahas dan hal apa yang sekiranya sudah cukup penjelasannya hanya dengan survey lapangan dan tidak perlu dilakukan wawancara. Dengan pengertian diatas maka berikut adalah kisi – kisi kuesioner yang akan diajukan peneliti untuk mendukung penelitian sebagai berikut :

Tabel 4.2 Kisi – kisi Kuesioner

Sumber	Pertanyaan	Importance (Penting)					Performance (Kinerja)				
		SP	P	CP	KP	TP	SP	P	CP	KP	TP
KEAMANAN											
Menteri Perhubungan RepublikIndonesia. No. PM 93 tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam	1. Papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan diruang pengemudi										

<p>Trayek. Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia.</p>	2. Jaminan keamanan penumpang selama bedara dalam kendaraan																		
	3. Jaminan barang bawaan penumpang di dalam angkutan kendaraan																		
KESELAMATAN																			
<p>Menteri Perhubungan RepublikIndonesia. No. PM 93 tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia.</p>	4. Saat mengemudi keadaan sopirdalam keadaan sopir dalam keadaan sehat																		
	5. Sopir memiliki sopan santun dalam mengemudi kendaraan																		
KENYAMANAN																			
<p>Menteri Perhubungan RepublikIndonesia. No. PM 93 tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia</p>	6. Jumlah penumpang yang diangkut sesuai dengan kapasitas kendaraan																		
	7. Semua jendela pada kendaraan angkutan kota memiliki kondisi baik																		

KETERJANGKAUAN										
Menteri Perhubungan Republik Indonesia. No. PM 93 tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia	8. Rute yang dilalui menjangkau lokasi penumpang									
	9. Biaya dikenakan pada penumpang untuk satu kali perjalanan									
KESETARAAN										
Menteri Perhubungan Republik Indonesia. No. PM 93 tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia	10. Prioritas pada ibu hamil, lansia, difabel, dan anak-anak saat naik atau turun angkutan kota									
KETERATURAN										
Menteri Perhubungan Republik Indonesia. No. PM 93 tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia	11. Ukuran dan letak stiker trayek kendaraan mudah dilihat oleh penumpang									
	12. Tariff angkutan kota sesuai dengan aturan yang berlaku									

(Sumber : Analisa Penulis, 2023)

4.8 Kualifikasi Wawancara

Wawancara ini dilakukan untuk mengubah data menjadi informasi secara langsung yang diberikan oleh subjek penelitian di lapangan. Pendekatan wawancara ini untuk mengukur apa yang diketahui dan apa yang tidak diketahui subjek penelitian mengenai informasi/pengetahuan atau sejumlah data yang diperlukan, apa yang disukai dan apa yang tidak disukai (Rusmini, 2017 : 96)

Wawancara dalam penelitian ini menggunakan sampel berupa *probabilitas sampling* yaitu metode pemilihan sampel, dimana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama ketika bertemu dengan responden yang menggunakan angkutan kota Si Benteng. Berikut kualifikasi dan indikator pertanyaan pada wawancara dalam penelitian ini.

Tabel 4.3. Kualifikasi Wawancara

Kualifikasi Responden Wawancara	
Usia	13-50 Tahun
Jenis Kelamin	1. Laki – laki 2. Perempuan
Tingkat Pendidikan	1. SMP (Sekolah Menengah Pertama) 2. SMA (Sekolah Menengah Atas) 3. Diploma 4. Starta 1 5. Starta 2
Tujuan Perjalanan	1. Pendidikan 2. Pekerjaan
Intensitas Perjalanan	≥ 2 kali/minggu

(Sumber : Analisa Penulis, 2023)

4.9 Standar Minimum

Berdasarkan Peraturan Menteri No 98 Tahun 2013 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek adalah persyaratan penyelenggaraan mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan. Standar pelayanan minimal tersebut meliputi :

Tabel 4.4. Standart Pelayanan Minimal menurut PM No 98 Tahun 2013

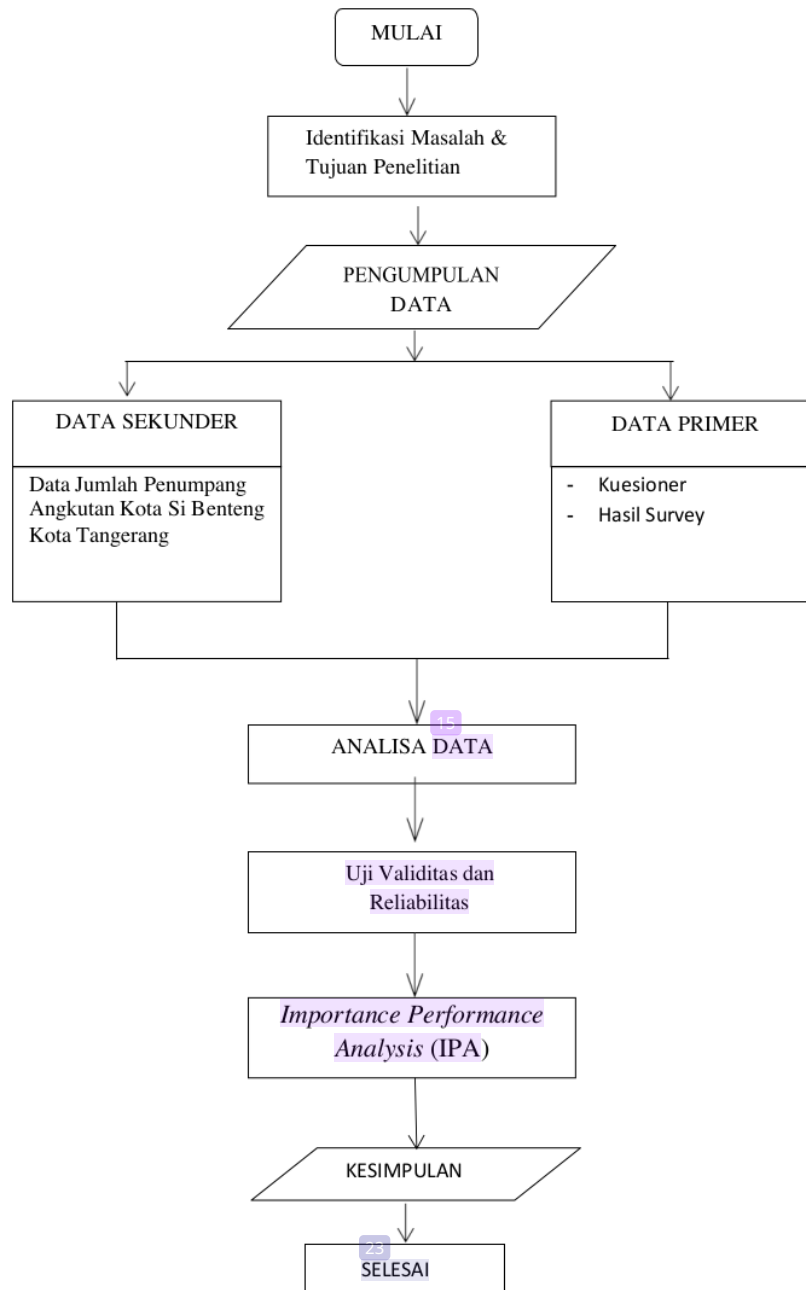
No.	Jenis	Uraian
1.	KEAMANAN	
	a. Tanda pengenal awak kendaraan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi. 2. seragam awak kendaraan
	b. Informasi trayek dan identitas kendaraan	<ol style="list-style-type: none"> 1. informasi trayek yang dilayani dan dilengkapi logo perhubungan 2. Identitas kendaraan meliputi jenis pelayanan, kelas pelayanan, dan nama perusahaan angkutan umum
2.	KESELAMATAN	
	a. Pengemudi	Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental
	1) Kondisi fisik	
	2) Kompetensi	Pengemudi memiliki pengetahuan, keterampilan, dan perilaku sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan tentang rute yang dilayani, tata cara mengangkut orang dan tata cara berlalu lintas 2. Keterampilan mengemudi kendaraan

		sesuai dengan jenis kendaraan 3. Sikap dan perilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap penumpang
	b. Lampu senter 41	Alat bantu penerangan
	c. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan.	Prosedur pengecekan kendaraan sebelum dioperasikan
	d. Dana pertanggung jawaban kecelakaan penumpang dan dana pertanggung jawaban kecelakaan lalu lintas jalan	Merupakan kewajiban perusahaan angkutan umum dalam melaksanakan pelayanan angkutan
3.	KENYAMANAN	
	a. Kapasitas angkut	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut
	b. Fasilitas sirkulasi udara	Berupa jendela maupun kap di bagian atas kendaraan yang dapat dibuka/ditutup
	c. Fasilitas kebersihan 6	Berupa tempat sampah dan/atau kantong kertas atau plastic
4.	KETERJANGKAUAN	
	a. Aksesibilitas	Memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan
	b. Tarif	Biaya dikenakan pada penumpang untuk satu kali perjalanan

5.	KESETARAAN	
	Pelayanan Prioritas	Pemberian prioritas naik/turun kendaraan
6.	KETERATURAN	
	a. Informasi pelayanan	Informasi yang berisi : a. Tarif b. Trayek yang dilayani
	c. Kinerja operasional	Kendaraan beroperasi dengan efisien dan ekonomis

(Sumber : Peraturan Menteri No 98 Tahun 2013)

4.10 Alur Penelitian



Gambar 4.3 Alur dalam penelitian

(Sumber : Analisa Penulis, 2023)

4.11 Jadwal Penelitian

Penjabaran mengenai tahapan penelitian diatas merupakan bagian dari rangkaian pelaksanaan tugas akhir yang di lakukan. Namun penjabaran tersebut tidak mencantumkan waktu pelaksanaannya. Waktu pelaksanaan penelitian secara lenih mendetail dapat dilihat pada Tabel. 4.1

Tabel 4.5 Tabel Rencana Penelitian

No	Rencana Kegiatan	Bulan						
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli
1.	Pengumpulan Data	■						
2.	Pembuatan Proposal	■	■					
3.	Seminar Proposal			■				
4.	Survey dan Pengolahan Data			■	■			
5.	Laporan Hasil					■	■	
6.	Seminar Hasil						■	
7.	Sidang Akhir							■

(Sumber : Data Penulis, 2023)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Data Penelitian

Data pada penelitian ini melingkupi beberapa bentuk informasi yang di dapat langsung oleh responden melalui kuesioner yang telah disebar. Data-data tersebut antara lain adalah karakteristik responden dan mengenai kelayakan Si Benteng sebagai moda transportasi kota. Data-data tersebut kemudian akan di cocokan dengan kondisi asli di lapangan, data-data yang diperoleh bukan merupakan suatu jawaban benar atau salah melainkan suatu pernyataan yang menggambarkan persepsi atau penilaian terhadap suatu kejadian atau fenomena.

5.1.1 Karakteristik Responden

Pada penelitian ini kuesioner disebar kepada pengguna angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang. Jumlah yang diperoleh untuk memenuhi uji kecukupan data sebanyak 151 responden. Data-data tersebut antara lain usia, jenis kelamin, pendidikan, frekuensi perjalanan selama satu minggu, dan tujuan perjalanannya. Berikut merupakan karakteristik responden pada penelitian ini:

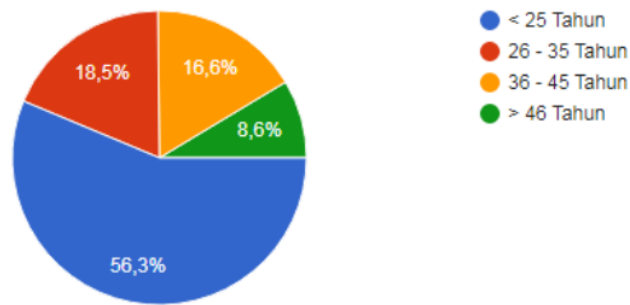
a. Usia

Karakteristik yang pertama kali harus diketahui adalah usia, tujuan mengetahui karakteristik ini adalah mengetahui usia pengguna Si Benteng yang akan mempengaruhi sikap pengguna Si Benteng menanggapi kebijakan yang berlaku. Berdasarkan Tabel 5.1 dan Gambar 5.1 menunjukkan bahwa mayoritas pengguna Si Benteng berusia produktif sebesar 56,3%, sehingga perlu mensosialisasikan dan mengedukasikan menggunakan media *digital* karena pada usia ini sangat giat menggunakan media sosial. Dengan perolehan data sebagai berikut:

Tabel 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik Usia Responden		
Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentasi (%)
< 25	85	56,3
26 – 35	28	18,5
36 – 45	25	16,6
> 46	13	8,6
Total	151	100

(Sumber: Hasil Kuesioner Penulis, 2022)



Gambar 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

(Sumber: Hasil Kuesioner Penulis, 2023)

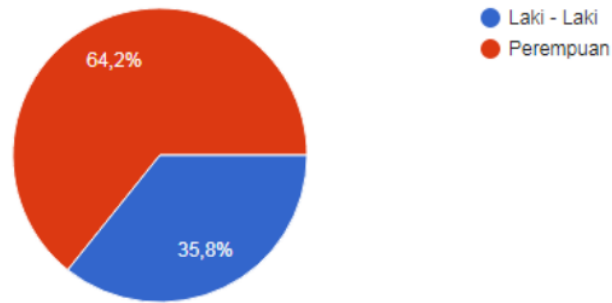
b. Jenis Kelamin

Karakteristik lain yang perlu diketahui adalah karakteristik jenis kelamin. Tujuan dari mengetahui karakteristik ini adalah untuk mengevaluasi penyesuaian kebijakan terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan Tabel 5.2 dan Gambar 5.2 menunjukkan bahwa pengguna Si Benteng memiliki keberagaman yang artinya pengguna Si Benteng dengan mayoritas 64,2% jenis kelamin Perempuan. Pada karakteristik jenis kelamin ini dapat digunakan sebagai salah satu acuan dalam penerapan pelayanan yang akan berlaku. Sebagai contoh adalah perhatian terhadap kenyamanan yang digunakan Si Benteng agar lebih menyesuaikan yang akan PT.Tng berikan untuk penggunaannya. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Si Benteng. Dengan data sebagai berikut:

Tabel 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Jenis Kelamin Responden		
Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentasi (%)
Laki – laki	54	35,8
Perempuan	97	64,2
Total	151	100

(Sumber: Hasil Kuesioner Penulis, 2022)



Gambar 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

(Sumber: Hasil Kuesioner Penulis, 2023)

c. Pendidikan

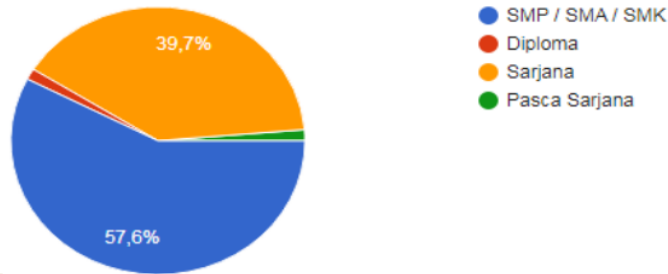
Terdapat karakteristik yang perlu diketahui selanjutnya adalah pendidikan. Tujuan dari mengetahui karakteristik ini adalah untuk mengetahui latar belakang dari responden yaitu pengguna Si Benteng. Pada Tabel 5.3 dan Gambar 5.3 telah menunjukkan bahwa sudah seharusnya bila PT. TNG serius dalam mengelola transportasinya, hal ini disebabkan karena pengguna Si Benteng dengan mayoritas 57,6% berpendidikan SMP/SMA/SMK medominasi dalam penggunaan sehari-hari.

Maka perolehan data sebagai berikut:

Tabel 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik Tingkat Pendidikan		
Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentasi (%)
SMP/SMA/SMK	87	57,6
Diploma	2	1,3
Sarjana	60	39,7
Pasca sarjana	2	1,3
Total	151	100

(Sumber: Hasil Kuesioner Penulis,2022)



126
Gambar 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

(Sumber: Hasil Kuesioner Penulis, 2023)

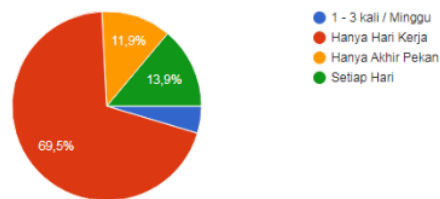
d. Frekuensi Perjalanan Selama Satu Minggu

karakteristik yang selanjutnya diketahui adalah frekuensi perjalanan. Tujuan mengetahui frekuensi perjalanan sebagai salah satu karakteristik adalah untuk mengetahui penggunaan angkutan kota Si Benteng dengan mayoritas 69,5% oleh masyarakat secara sehari-hari. Berdasarkan Tabel 5.4 dan Gambar 5.4 dapat diketahui bahwa penggunaan angkutan kota Si Benteng di dominasi dengan mayoritas 69,5% pengguna yang melakukan perjalanan pada hari kerja saja.

92
29
Tabel 5.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan

Karakteristik Frekuensi Perjalanan Responden		
Frekuensi Perjalanan	Frekuensi	Persentasi (%)
1 – 3 kali / Minggu	7	4,6
Hanya Hari Kerja (Senin – Jumat)	105	69,5
Hanya Akhir Pekan (Sabtu – Minggu)	18	11,9
Setiap Hari (Senin – Minggu)	21	13,9
Total	151	100

(Sumber: Hasil Kuesioner Penulis, 2022)



Gambar 5.4. Karakteristik responden berdasarkan frekuensi perjalanan

(Sumber: Hasil Kuesioner Penulis, 2023)

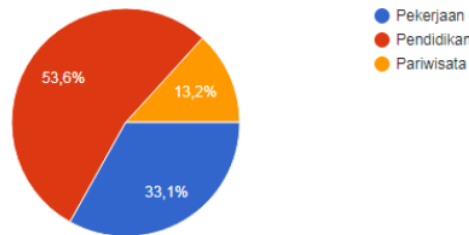
e. Tujuan Perjalanan

Karakteristik yang perlu diketahui terakhir adalah tujuan perjalanan. Pada karakteristik ini bertujuan untuk mengetahui tujuan dari pengguna menggunakan angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang. Berdasarkan Tabel 6.5 dan Gambar 6.5 menunjukkan bahwa pengguna memanfaatkan angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang dengan mayoritas 53,6% sebagai sarana transportasi untuk ke tempat pendidikan.

¹²³
Tabel 5.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan

Karakteristik Tujuan Perjalanan Responden		
Tujuan Perjalanan	Frekuensi	Persentasi (%)
Pekerjaan	50	33,1
Pendidikan	81	53,6
Pariwisata	20	13,2
Total	151	100

(Sumber: Hasil Kuesioner Penulis, 2022)



Gambar 5.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan

(Sumber: Hasil Kuesioner Penulis, 2023)

Dengan Hasil Penelitian diatas membuktikan bahwa kehadiran angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang membantu memudahkan mobilitas pendidikan dan pekerjaan yang mendominasi pengguna angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat keterkaitan antara pendidikan dan pekerjaan pada tujuan perjalanan, berdasarkan penelitian di dapati tujuan perjalanan untuk pendidikan sebesar 53,6% hal ini dapat diartikan bahwa kepercayaan masyarakat untuk menggunakan Si Benteng dalam perjalanan menuju sekolah dan perkantoran cukup besar. Terutama di dominasi pengguna dengan latar belakang SMP/SMA/SMK, dan disusul dengan mayoritas pendidikan sarjana.

5.2 Analisa Data

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menjaga kualitas dari data yang diperoleh cukup *valid* dan *reliabel* untuk digunakan sebagai bahan penelitian. Sehingga setelah dinyatakan *valid* dan *reliabel* dapat di olah dengan analisa statistika, standar deviasi, dan sebagainya.

Validitas dan reliabilitas instrumen tidak serta-merta ditentukan oleh instrumen itu sendiri. Menurut Sugiyono (2014) dalam penelitian (Yusup, 2018), faktor-faktor yang mempengaruhi validitas dan reliabilitas suatu alat ukur (instrumen) selain instrumen adalah pengguna alat ukur yang melakukan pengukuran dan subjek yang diukur. Namun, faktor-faktor tersebut dapat diatasi dengan jalan menguji instrument dengan uji validitas dan reliabilitas yang sesuai.

5.2.1 Pengujian Validitas

Setelah menyebarkan 151 kuesioner, peneliti menguji validitas datanya. Uji Validitas dilakukan untuk mengukur validitas kuesioner dari masing-masing atribut yang ada pada kuesioner yang disebarkan. Validitas instrumen dapat dibuktikan dengan beberapa pengujian yang sifatnya konkrit. Bukti-bukti tersebut antara lain adalah pengujian validitas atau pengujian keabsahan yang menggunakan aplikasi *Statistical Package for the Social Science* (SPSS). Dengan jumlah sampel 151 responden maka dapat diketahui bahwa nilai rtabel sebesar 0,1335 dan nilai ini yang akan di bandingkan dengan hasil analisis menggunakan SPSS untuk mengetahui validitas dari atribut – atribut yang ada pada kuesioner yang disebarkan. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *Person Correlation* , yaitu skor tiap item dikaitkan dengan skor total pada aplikasi SPSS 24.0, dimana kuesioner dianggap valid jika tingkat signifikansi lebih rendah dari 0,05. Selain itu, jika R-hitung lebih besar dari R-tabel maka kuesioner dianggap valid. Dalam penelitian ini nilai R-tabel yang diperoleh dari degree of freedom (df) = n-2 adalah 0,1598 yaitu $151 - 2 = 149$, $\alpha = 5\%$, dalam hal ini n adalah jumlah samper pre-test 151 responden

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini akan menguji berbagai dimensi alat persepsi dan harapan terhadap variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Berikut adalah hasil uji validitas dimensi keamanan, keselamatan,

kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan yang dilakukan pada 151 responden sampel.

a. Dimensi Keamanan

Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas Dimensi Keamanan

Aribut	R- Hitung		R-tabel	Keterangan
	Persepsi	Harapan		
P1	0.14	0.74	0.13	Valid
P2	0.57	0.73	0.13	Valid
P3	0.54	0.64	0.13	Valid

(Sumber : Data diolah dengan SPSS)

Tabel 5.6 menunjukkan nilai R-Hitung P1 dengan nilai Persepsi 0.14 dan nilai harapan 0.74, P2 dengan nilai persepsi 0.57 dan nilai harapan 0.73, P3 dengan nilai persepsi 0.54 dan nilai harapan 0.65, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kondisi r hitung lebih besar dari r tabel maka dimensi keamanan memiliki kondisi yang valid untuk semua aitem. Oleh karena itu, semua pertanyaan mengenai dimensi keamanan dalam penelitian ini dapat diandalkan dan layak dalam penelitian

b. Dimensi Keselamatan

Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas Dimensi Keselamatan

Aribut	R- Hitung		R-tabel	Keterangan
	Persepsi	Harapan		
P4	0.6	0.6	0.13	Valid
P5	0.51	0.59	0.13	Valid

(Sumber : Data diolah dengan SPSS)

Tabel 5.7 menunjukkan nilai R-Hitung P4 dengan nilai Persepsi 0.6 dan nilai harapan 0.6, P2 dengan nilai persepsi 0.51 dan nilai harapan 0.59, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kondisi r hitung lebih besar dari r tabel maka dimensi keselamatan memiliki kondisi yang valid untuk semua item. Oleh karena itu, semua pertanyaan mengenai dimensi keamanan dalam penelitian ini dapat diandalkan dan layak dalam penelitian

c. Dimensi Kenyamanan

Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas Dimensi Kenyamanan

Aribut	R- Hitung		R-tabel	Keterangan
	Persepsi	Harapan		
P6	0.75	0.63	0.13	Valid
P7	0.26	0.48	0.13	Valid

(Sumber : Data diolah dengan SPSS)

Tabel 5.8 menunjukkan nilai R-Hitung P6 dengan nilai Persepsi 0.75 dan nilai harapan 0.63, P2 dengan nilai persepsi 0.26 dan nilai harapan 0.48, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kondisi r hitung lebih besar dari r tabel maka dimensi kenyamanan memiliki kondisi yang valid untuk semua item. Oleh karena itu, semua pertanyaan mengenai dimensi keamanan dalam penelitian ini dapat diandalkan dan layak dalam penelitian

d. Dimensi Keterjangkauan

Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas Dimensi Keterjangkauan

Aribut	R- Hitung		R-tabel	Keterangan
	Persepsi	Harapan		
P8	0.69	0.74	0.13	Valid
P9	0.68	0.67	0.13	Valid

(Sumber : Data diolah dengan SPSS)

Tabel 5.9 menunjukkan nilai R-Hitung P8 dengan nilai Persepsi 0.69 dan nilai harapan 0.74, P2 dengan nilai persepsi 0.68 dan nilai harapan 0.67, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kondisi r hitung lebih besar dari r tabel maka dimensi Keterjangkauan memiliki kondisi yang valid untuk semua item. Oleh karena itu, semua pertanyaan mengenai dimensi keamanan dalam penelitian ini dapat diandalkan dan layak dalam penelitian

e. Dimensi Kesetaraan

Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas Dimensi Kesetaraan

Aribut	R- Hitung		R-tabel	Keterangan
	Persepsi	Harapan		
P10	0.5	0.74	0.13	Valid

(Sumber : Data diolah dengan SPSS)

Tabel 5.10 menunjukkan nilai R-Hitung P10 dengan nilai Persepsi 0.5 dan nilai harapan 0.74, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kondisi r hitung lebih besar

dari r tabel maka dimensi Kesetaraan memiliki kondisi yang valid untuk semua item. Oleh karena itu, semua pertanyaan mengenai dimensi keamanan dalam penelitian ini dapat diandalkan dan layak dalam penelitian

f. Dimensi Keteraturan

Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas Keteraturan

Aribut	R- Hitung		R-tabel	Keterangan
	Persepsi	Harapan		
P11	0.65	0.69	0.13	Valid
P12	0.69	0.73	0.13	Valid

(Sumber : Data diolah dengan SPSS)

Tabel 5.10 menunjukkan nilai R-Hitung P11 dengan nilai Persepsi 0.65 dan nilai harapan 0.69, P12 dengan nilai persepsi 0.69 dan nilai harapan 0.73, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kondisi r hitung lebih besar dari r tabel maka dimensi Kesetaraan memiliki kondisi yang valid untuk semua item. Oleh karena itu, semua pertanyaan mengenai dimensi keamanan dalam penelitian ini dapat diandalkan dan layak dalam penelitian

5.2.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan pengujian keabsahan data, langkah selanjutnya adalah menguji reliabilitas data. Untuk mengetahui reliabilitas masing – masing alat penyajian dalam kuesioner yang dibagikan dilakukan uji reliabilitas. Untuk suatu kuesioner dikatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsistes atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018: 45). Dengan menggunakan aplikasi SPSS 24.0 untuk menghitung nilai *Cronbach Alpha* , pengujian ini dilakukan terhadap persepsi pelanggan dan jawaban yang diharapkan. Jika nilai *Cornbach Alpha* lebih besar dari 0,7 maka item kuesioner dianggap reliabel

Analisis data uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi terhadap indikator yang mengukur konsep. Reliabilitas merupakan syarat untuk tercapainya validitas suatu kuesioner dengan tujuan tertentu. Dalam mengukur realibilitas alat pengukuran yang digunakan adalah Teknik *Cronbach Alpha*. Dengan menggunakan aplikasi SPSS untuk mengitung nilai *Cronbach Alpha*, pengujian ini dilakukan terhadap persepsi pelaggan dan jawaban yang di harapan. Jika nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6 maka item kuesioner dianggap reliable.

Berikut hasil uji reliabilitas pada dimensi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan dengan menggunakan 151 sampel responden :

a. Dimensi Keamanan

Tabel 5.12 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Keamanan

hasil <i>Cronbach's Alpha</i>		Item	Keterangan
Persepsi	Ekspetasi		
0.929	0.910	1	Reliabel
0.913	0.910	2	Reliabel
0.914	0.912	3	Reliabel

(Sumber : Data diolah dengan SPSS)

Tabel 5.12 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dengan dimensi keamanan P1 nilai yang dipersepsikan 0.929 dan nilai yang di harapkan 0.910, P2 nilai yang di persepsikan 0.913 dan nilai yang di harapkan 0.910, P3 nilai yang dipersepsikan 0.914 dan nilai yang di harapkan 0.912 . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dalam kuesioner reliable karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7 dan setiap item pertanyaan yang digunakan akan memperoleh data yang konsisten, artinya jika dilakukan penyebaran ulang maka pernyataan tersebut akan mendapatkan jawabannya relatif sama.

b. Dimensi Keselamatan

Tabel 5.13 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Keselamatan

hasil <i>Cronbach's Alpha</i>		Item	Keterangan
Persepsi	Ekspetasi		
0.913	0.913	4	Reliabel
0.915	0.913	5	Reliabel

(Sumber : Data diolah dengan SPSS)

Tabel 5.13 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dimensi keselamatan, P4 nilai yang dipersepsikan 0.913 dan nilai yang di harapkan 0.913, P5 nilai yang di persepsikan 0.915 dan nilai yang di harapkan 0.913. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dalam kuesioner reliable karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7 dan setiap item pertanyaan yang digunakan akan memperoleh data yang konsisten, artinya jika dilakukan penyebaran ulang maka pernyataan tersebut akan mendapatkan jawabannya relatif sama.

c. Dimensi Kenyamanan

Tabel 5.14 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kenyamanan

hasil <i>Cronbach's Alpha</i>		Item	Keterangan
Persepsi	Ekspetasi		
0.909	0.912	6	Reliabel
0.921	0.915	7	Reliabel

(Sumber : Data diolah dengan SPSS)

Tabel 5.14 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dimensi kenyamanan, P6 nilai yang dipersepsikan 0.909 dan nilai yang di harapkan 0.912, P7 nilai yang di persepsikan 0.921 dan nilai yang di harapkan 0.915. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dalam kuesioner reliable karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7 dan setiap item pertanyaan yang digunakan akan memperoleh data yang konsisten, artinya jika dilakukan penyebaran ulang maka pernyataan tersebut akan mendapatkan jawabannya relatif sama.

d. Dimensi Keterjangkauan

Tabel 5.15 Hasil Uji reliabilitas Dimensi Keterjangkauan

hasil <i>Cronbach's Alpha</i>		Item	Keterangan
Persepsi	Ekspetasi		
0.911	0.910	8	Reliabel
0.911	0.911	9	Reliabel

(Sumber : Data diolah dengan SPSS)

Tabel 5.15 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dimensi keterjangkauan, P8 nilai yang dipersepsikan 0.911 dan nilai yang di harapkan 0.910, P9 nilai yang di persepsikan 0.911 dan nilai yang di harapkan 0.911. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dalam kuesioner reliable karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7 dan setiap item pertanyaan yang digunakan akan memperoleh data yang konsisten, artinya jika dilakukan penyebaran ulang maka pernyataan tersebut akan mendapatkan jawabannya relatif sama.

e. Dimensi Kesetaraan

Tabel 5.16 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kesetaraan

hasil <i>Cronbach's Alpha</i>		Item	Keterangan
Persepsi	Ekspetasi		
0.915	0.910	10	Reliabel

(Sumber : Data diolah dengan SPSS)

Tabel 5.16 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dimensi kesetaraan, P10 nilai yang dipersepsikan 0.915 dan nilai yang di harapkan 0.910. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dalam kuesioner reliable karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7 dan setiap item pertanyaan yang digunakan akan memperoleh data yang konsisten, artinya jika dilakukan penyebaran ulang maka pernyataan tersebut akan mendapatkan jawabannya relatif sama.

f. Dimensi Keteraturan

Tabel 5.17 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Keteraturan

hasil <i>Cronbach's Alpha</i>		Item	Keterangan
Persepsi	Ekspetasi		
0.912	0.911	11	Reliabel
0.911	0.910	12	Reliabel

(Sumber : Data diolah dengan SPSS)

Tabel 5.17 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dimensi keteraturan, P11 nilai yang dipersepsikan 0.912 dan nilai yang di harapkan 0.911, P12 nilai yang di persepsikan 0.911 dan nilai yang di harapkan 0.910. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dalam kuesioner reliable karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7 dan setiap item pertanyaan yang digunakan akan memperoleh data yang konsisten, artinya jika dilakukan penyebaran ulang maka pernyataan tersebut akan mendapatkan jawabannya relatif sama.

5.3 Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur sejauh mana kualitas kinerja pelayanan angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang. berbagai tahapan metode ilmiah termasuk menganalisis kinerja pelayanan. Dapatkan nilai total skor keseluruhan tingkat kepuasan (Xi) dan Kepentingan (Yi) adalah rata – rata jumlah konsumen yang berpartisipasi dalam penilaian, yaitu hingga 151 responden. Oleh karena itu, rata – rata (X) evaluasi tingkat kepuasan menunjukkan posisi atribut X, dan nilai rata – rata (Y) evaluasi tingkat kepentingan menunjukkan posisi atribut pada sumbu Y. Masing – masing nilai rata – rata tingkat kepentingan dan kinerja atribut selanjutnya di plot kedalam diagram kartesius dengan menggunakan *software* SPSS untuk melihat posisi atribut tersebut dalam kuadran tertentu.

Keunggulan metode *importance Performance Analysis* (IPA) dengan metode yang lainnya yaitu dimana pihak PT.Tng selaku operator angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang dapat mengambil tindakan secara tepat dan cepat dalam mengatasi ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan PT.Tng selaku operator angkutan kota Si Benteng. Sehingga diharapkan pelayanan yang diberikan kedepannya dapat memuaskan pengguna, serta dapat memenuhi target yang ingin di capai. Selain itu metode tersebut mudah digunakan dan sangat sederhana, namun tepat untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang belum maksimal.

5.3.1 Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor yang dipersepsikan dengan skor yang di harapkan. Tingkat konsistensi akan menentukan urutan prioritas untuk meningkatkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Menurut Steer (1993) dalam penelitian (Budiono, 2013) membagi prosentase tingkat kepuasan sebagaimana pada Tabel 5.17

Tabel 5.18 Tingkat Kepuasan

No.	Prosentase Kesesuaian	Tingkat Kepuasan
1.	20 – 40	Kepuasan Rendah
2.	41 – 79	Kepuasan Sedang
3.	80 – 100	Kepuasan Tinggi

Dengan analisis tingkat kesesuaian, maka dapat dilihat bagaimana penilaian kesesuaian persepsi pengguna angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang terhadap kinerja kualitas layanan dengan harapan pengguna terhadap kepentingan kualitas layanan. Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan adalah :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

X_i = Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan.

Y_i = Skor rata-rata penilaian harapan responden.

analisis tingkat kesesuaian juga dapat memperlihatkan sampai dimana penyedia layanan dalam memberikan kualitas layanan kepada pengguna dengan membandingkan dengan harapan mereka. Analisis tingkat kesesuaian kualitas layanan dapat dilihat pada tabel 5.19 berikut:

Tabel 5.19 Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Persepsi dan Tingkat Ekspetasi

No	Atribut	Tingkat Persepsi (X_i)	Tingkat Ekspetasi (Y_i)	Tingkat kesesuaian (T_k)
1	Papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di	3.1	4.7	66%
2	Jaminan keamanan penumpang selama berada dalam kendaraan	4.0	4.6	86%
3	Jaminan barang bawaan penumpang di dalam angkutan kendaraan	4.0	4.5	89%
4	Saat mengemudi keadaan sopir dalam keadaan sopir dalam keadaan sehat	4.1	4.3	95%
5	Sopir memiliki sopan santun dalam mengemudikan kendaraan	3.8	4.3	90%
6	Jumlah penumpang yang diangkut sesuai dengan kapasitas kendaraan	4.5	4.5	100%
7	Semua jendela pada kendaraan angkutan kota memiliki kondisi baik	3.7	4.2	88%
8	Rute yang dilalui menjangkau lokasi penumpang	4.5	4.7	96%
9	Biaya dikenakan pada penumpang untuk satu kali perjalanan	4.5	4.6	98%
10	Prioritas pada ibu hamil, lansia, difabel, dan anak-anak saat naik atau	4.2	4.8	88%

	turun angkutan kota			
11	Ukuran dan letak stiker trayek kendaraan mudah dilihat oleh penumpang	4.5	4.7	96%
12	Tariff angkutan kota sesuai dengan aturan yang berlaku	4.6	4.7	98%
	Jumlah	49.5	54.6	91%

(Sumber : Hasil Analisis Penulis)

Berdasarkan Perhitungan pada Tabel 5.18 tingkat Kesesuaian antara tingkat persepsi dan tingkat harapan diperoleh hasil rata – rata kesesuaian adalah 91% yang mana mengartikan bahwa kualitas pelayanan pada tingkat kualitas pelayanan tinggi

5.3.2 Analisis Diagram Kartesius

Analisis diagram kartesius pada setiap atribut pada level persepsi yang diinginkan untuk mengetahui atribut yang penting secara detail, dan mengurutkan berbagai atribut dalam enam dimensi Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesetaraan, Keteraturan kedalam sebuah diagram kartesius, sehingga dapat diperoleh gambaran faktor-faktor atribut yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan agar diperoleh kepuasan pelanggan. Untuk lebih jelasnya, nilai rata-rata tingkat persepsi dan harapan terlihat pada tabel 5.20

Tabel 5.20. Nilai Rata – rata Persepsi dan Harapan

No. pertanyaan	Rata – rata Skor Persepsi (<i>Performance</i>)	Rata – rata Skor Harapan (<i>Importance</i>)
1	3.1	4.7
2	4.0	4.6
3	4.0	4.5
4	4.1	4.3
5	3.8	4.2
6	4.5	4.5
7	3.7	4.2
8	4.5	4.7
9	4.5	4.6
10	4.2	4.8

11	4.5	4.7
12	4.6	4.7
8 jumlah	49.5	54.6

(Sumber: Hasil Analisis Penulis)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai total rata – rata pertanyaan persepsi ($\sum X$) sebesar 49.5 dan nilai total rata – rata kepentingan harapan ($\sum Y$) sebesar 54.6. Maka berdasarkan rumusan sebagai berikut dapat ditentukan berdasarkan nilai total rata – rata kepuasan dan kepentingan sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{49,5}{12} = 4,1$$

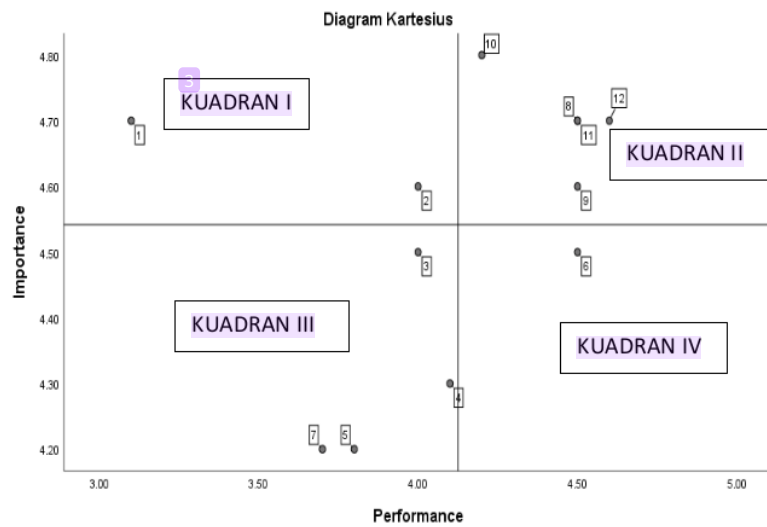
Nilai \bar{X} menunjukkan rata-rata nilai kinerja tiap atribut yang kemudian digunakan sebagai garis potong terhadap sumbu X.

$$\bar{Y} = \frac{54,5}{12} = 4,54$$

Nilai \bar{Y} menunjukkan rata-rata nilai kinerja tiap atribut yang kemudian digunakan sebagai garis potong terhadap sumbu Y.

Setelah didapatkan skor rata-rata dari masing-masing atribut tersebut maka selanjutnya dilakukan penjabaran berupa pemetaan terhadap diagram kartesius.

Gambar 5.6. Diagram Kartesius



(Sumber: Hasil Analisis Penulis)

Keterangan :

1. Papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi.
2. Jaminan keamanan penumpang selama berada dalam kendaraan
3. Jaminan barang bawaan penumpang di dalam angkutan
4. Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental
5. Pengemudi bersikap dan perilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap penumpang
6. Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut
7. Berupa jendela maupun kapdi bagian atas kendaraan yang dapat dibuka/ditutup
8. Memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan
9. Biaya dikenakan pada penumpang untuk satu kali perjalanan
10. Ibu hamil, lansia, difabel, dan anak-anak mendapatkan prioritas saat naik turun angkutan kota
11. Informasi Trayek yang dilayani terempel di bagian depan kendaraan
12. Tarif sesuai yang sudah ditentukan

Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui posisi masing-masing atribut tiap dimensi kedalam empat kuadran yaitu kuadran I, kuadran II, kuadran III, kuadran IV. Keempat kuadran menggambarkan kondisi yang berbeda satu sama lain. Keempat kuadran ini dibatasi oleh skor rata-rata tingkat persepsi sebesar 4.1 pada sumbu \bar{X} dan skor rata-rata pada tingkat harapan sebesar, 4.54 Pada Sumbu \bar{Y} . Setiap kuadran menggambarkan situasi yang berbeda. Pemetaan berdasarkan tingkat kepuasan dan Kepentingan memungkinkan untuk segera memperbaiki atribut yang dianggap penting oleh pengguna angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang dalam waktu yang relatif singkat. Masing – masing kuadran tersebut dapat dijelaskan dengan penjelasan berikut :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I merupakan kuadran yang tingkat kepuasannya masih sangat rendah tetapi memiliki kepentingan yang sangat tinggi, sehingga menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Faktor-faktor yang terletak di kuadran I dianggap sebagai faktor yang sangat penting dan menjadi prioritas oleh

pengguna namun pada saat ini pelayanan yang diberikan belum memuaskan sehingga pengelola wajib meningkatkan kinerja pelayanan yang masuk kedalam kuadran tersebut. Kriteria yang berada pada kuadran I inilah yang harus dijadikan prioritas utama dalam upaya meningkatkan pelayanan.

Kuadran I merupakan kuadran yang memiliki kepuasan masih sangat rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Atribut- atribut yang masuk kedalam kuadran I adalah

Tabel 5.21. Atribut Prioritas Kuadran I

No	Kuadran	No. Kriteria	Kriteria	Koordinat	
				Importance Persepsi(X)	Performace Ekspetasi(Y)
1	I (Prioritas Utama)	1	papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di depan	3,1	4,7
2		2	Jaminan keamanan penumpang selama berada dalam kendaraan	4,0	4,6

(Sumber: Hasil Analisis Penulis)

Pemeringkatan prioritas didasarkan pada nilai tingkat persepsi masing-masing atribut. Dibandingkan dengan nilai rata-rata nilai persepsi sebesar 4,1, semakin kecil nilai persepsi masing-masing atribut maka semakin tinggi prioritas atribut tersebut untuk diperbaiki, karena persepsi adalah penilaian konsumen terhadap produk atas jasa yang diberikan oleh angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang. semakin kecil nilainya, semakin rendah tingkat kepuasan pengguna, sebaliknya semakin tinggi pula pengguna kepuasan, memberikan pelayanan sesuai rute yang ditentukan

¹¹
2. Kuadran II (Pertahankan)

Kuadran II adalah kuadran yang diharapkan oleh pengguna, dan atribut ini sesuai dengan perasaan pengguna. kuadran yang menunjukkan kriteria yang telah berhasil dilaksanakan pihak manajemen yang dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.. Seperti halnya Kuadran I, atribut pada Kuadran II juga dapat diurutkan sesuai dengan prioritas yang diharapkan, yaitu :

Tabel 5.22. Atribut Prioritas Kuadran II

1	Kuadran	No. Kriteria	Kriteria	Koordinat	
				Importance Persepsi (X)	Performace Ekspetasi (Y)
3	II (Pertahankan)	10	²¹ Ibu hamil, lansia, difabel, dan anak-anak mendapatkan prioritas saat naik turun angkutan kota	4,2	4,8
4		9	⁶ biaya dikenakan pada penumpang untuk satu kali perjalanan	4,5	4,6
5		11	Informasi trayek yang dilayani tertempel di bagian depan kendaraan	4,5	4,7
6		8	prioritas saat naik turun angkutan kota	4,6	4,7
7		12	Tarif sesuai yang sudah di tentukan	4,6	4,7

(Sumber: Hasil Analisis Penulis)

¹¹ Pemeringkatan prioritas didasarkan pada nilai tingkat persepsi masing-masing atribut. ¹¹ Dibandingkan dengan nilai rata-rata nilai persepsi sebesar 4,1, semakin kecil nilai persepsi masing-masing atribut ¹¹ maka semakin tinggi prioritas atribut tersebut untuk diperbaiki, karena persepsi adalah penilaian konsumen terhadap produk atas jasa yang diberikan oleh angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang. ¹¹ Semakin kecil nilainya, semakin rendah tingkat kepuasan pengguna, sebaliknya semakin tinggi pula pengguna kepuasan

¹⁹ 3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil. Atribut yang masuk kedalam kuadran III yaitu :

Tabel 5.23. Atribut Prioritas Kuadran III

⁸ No.	Kuadran	No. Kriteria	Kriteria	Koordinat	
				Importance Persepsi (X)	Performace Ekspetasi (Y)
8	III (Prioritas Rendah)	3	Jaminan barang bawaan penumpang di dalam angkutan	4,0	4,5
9		4	pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental	4,1	4,3

10		5	pengemudi bersikap dan berperilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap penumpang	3,8	4,2
11		7	Berupa Jendela maupun pintu kendaraan yang dapat di buka dan tutup	3,7	4,2

(Sumber: Hasil Analisis Penulis)

Pemeringkatan prioritas didasarkan pada nilai tingkat persepsi masing-masing atribut. Dibandingkan dengan nilai rata-rata nilai persepsi sebesar 4,1, semakin kecil nilai persepsi masing-masing atribut maka semakin tinggi prioritas atribut tersebut untuk diperbaiki, karena persepsi adalah penilaian konsumen terhadap produk atas jasa yang diberikan oleh angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang. semakin kecil nilainya, semakin rendah tingkat kepuasan pengguna, sebaliknya semakin tinggi pula pengguna kepuasan

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terhadap atribut atau dimensi layanan rendah. Tingkat kinerja yang ditunjukkan oleh atribut atau dimensi layanan terlalu berlebihan, hal ini disebabkan karena konsumen menganggap atribut ini tidak terlalu penting namun dikerjakan dengan sangat baik.

Tabel 5.24. Atribut Prioritas Kuadran IV

No	Kuadran	No. Kriteria	Kriteria	Koordinat	
				Importance Persepsi (X)	Performace Ekspetasi (Y)
12	IV (Berlebihan)	6	Jumlah penumpang yang di angkut sesuai dengan kapasitas kendaraan	4,5	4,5

Pemeringkatan prioritas didasarkan pada nilai tingkat persepsi masing-masing atribut. Dibandingkan dengan nilai rata-rata nilai persepsi sebesar 4,1, semakin kecil nilai persepsi masing-masing atribut maka semakin tinggi prioritas atribut tersebut untuk diperbaiki, karena persepsi adalah penilaian konsumen terhadap produk atas jasa yang diberikan oleh angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang. Semakin kecil nilainya, semakin rendah tingkat kepuasan pengguna, sebaliknya semakin tinggi pula pengguna kepuasan

5.4 Rekomendasi Perbaikan Standar Pelayanan

Pada analisa *Importance Performance Analysis (IPA)* didapatkan atribut – atribut pelayanan yang berada pada kuadran I diagram kartesius. Yang mana atribut – atribut pada kuadran tersebut sangat direkomendasikan untuk di tingkatkan kualitasnya karena faktor ini dianggap penting oleh pengguna angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang sedangkan pada pelaksanaanya atribut pelayanan ini masih dibawah dibawah harapan pengguna.

Dari penelitian ini dapat diketahui prioritas utama yang diperlukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang yaitu pada dimensi keamanan. Dimana dimensi keamanan ini masuk pada kategori kuadran I pada diagram Kartesius.

Peneliti mengharapkan langkah – langkah perbaikan setiap atribut pada kuadran I diagram kartesius yang dapat dilakukan oleh PT. Tng selaku operator angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang antara lain sebagai berikut :

1. Atribut = papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di depan. Dengan rekomendasi perbaikan yaitu :

Pihak PT.Tng selaku operator angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang harus menyediakan kartu tanda pengenal di bagian dengan mobil seperti dasbor mobil

2. Atribut = Jaminan keamanan penumpang selama berada dalam kendaraan.

Dengan rekomendasi perbaikan yaitu :

pihak PT.Tng selaku operator angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang harus dapat memperlihatkan surat uji melakukan pengecekan kendaraan secara 6 bulan sekali bahwa kendaraan tersebut layak untuk digunakan.

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini dilakukan dengan menguji 12 atribut yang terdapat dalam standar pelayanan (keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan) dengan melakukan penyebaran kuesioner ke 151 pengguna angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur sejauh mana kualitas kinerja pelayanan angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang. Pada analisis tingkat kesesuaian menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang pada nilai rata – rata kesesuaian seluruh atribut adalah 91% .

Pada analisis diagram kartesius didapatkan atribut pelayanan pada kuadran I yang mana atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepuasan sangat rendah. Oleh karena itu penulis memberikan rekomendasi perbaikan pada atribut – atribut yang bermasalah tersebut, yaitu :

1. Papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di depan.
Dengan rekomendasi perbaikan, Pihak PT.Tng selaku operator angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang harus menyediakan kartu tanda pengenal di bagian dengan mobil seperti dasbor mobil.
2. Jaminan keamanan penumpang selama berada dalam kendaraan. Dengan rekomendasi perbaikan, pihak PT.Tng selaku operator angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang harus dapat memperlihatkan surat uji melakukan pengecekan kendaraan secara 6 bulan sekali bahwa kendaraan tersebut layak untuk digunakan, serta mencantumkan call senter pihak PT.Tng untuk memfasilitasi pengaduan apabila adanya pengemudi yang membawa kendaraannya membahayakan penumpang

30 6.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk PT. Tng selaku operator angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang, agar ditingkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna angkutan kota Si Benteng, agar pengguna merasakan keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang.
- 138 2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan hendaknya PT. Tng selaku operator angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang memahami terlebih dahulu hal – hal apa saja yang akan diperbaiki dan mengetahui faktor atau indikator mana yang dirasa perlu secepatnya dilakukan perbaikan agar tidak menimbulkan keluhan – keluhan dari pengguna angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang.
- 53 3. Penelitian yang telah dilakukan ini masih jauh dari kata sempurna. Banyak hal yang dapat dikembangkan dan diperbaiki dalam berbagai hal seperti penggunaan metode dan variabel. Oleh karena itu disarankan untuk penelitian yang selanjutnya dapat menggunakan metode dan variabel lainnya, agar pengukuran pada tingkat kualitas pelayanan dapat berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhim, S. F., Waloejo, B. S., & Agustin, I. W. (2021). Evaluasi Kinerja Operasional dan Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Trayek 02 di Kota Bogor. *Planning for Urban Region and Environment Volume 10, Nomor 3*.
- Aminah, S. (2018). Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan. *Jurnal Teknik Sipil UBL Volume 9, Nomor 1*, 1142.
- Budiono, F. L. (2013). Persepsi dan Harapan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Data pada Smartphone di Jakarta User Perception and Expectation on Smartphone Data Service Quality in Jakarta. *Buletin Pos dan Telekomunikasi, Vol.11 No. 2*.
- Dirgantara, H. B., & Sambodo, A. T. (2015). Penerapan Model Importance Performance Analysis dalam Studi Kasus : Analisis Kepuasan Konsumen Binneka.com. *Jurnal Sains dan Teknologi, Volume 2 No.1 ISSN 2356-4393*.
- Fiansyah, F. S., & Widyaningsih, N. (2023). Analisis Kinerja Dan Kepuasan Pelayanan Terhadap Moda Transportasi KWK B 08 (Grogol Petamburan-Rawa Buaya). *Jurnal Sosial dan Sains Volume 3 No 2 P-ISSN 2774-7018, E-ISSN 2774-700X*.
- Fuady, B. H., Buchari, E., & Arliansyah, J. (2015). Karakteristik Transportasi Kabupaten Banyuasin Sebagai Daerah Penyangga Kota Palembang. *Jurnal Transportasi Vol. 15 No. 3*.
- Hariyani, S., Waloejo, B. S., & Adityasari, M. (2019). Urban Transportation: Performance and Problems (Case Study: Route of ABG, CKL, and AT). *Advances in Engineering Research, volume 193*.
- Manullang, L. H., Siahaan, R., & Sitindaon, C. (2022). Analisa Pelayanan Bus Antarkota Rute Medan- Pematang Siantar Dengan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Manajemen Riset dan Teknologi E-ISSN: 2685-8827*.
- Naibaho, D. E., Sipayung, R., & Tanjung, D. S. (2020). Hubungan Disiplin Belajar Dengan Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Matematika Kelas V Di SD Negeri 24 Tanjung Bunga. *SEJ (School Education Journal) Vol. 10 No. 4*.

- Prima, G. R. (2020). Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya. *Jurnal Teknik Sipil ISSN 2443-1729 e-ISSN 2549-3973 Vol 6, No.2.*
- Primasworo, R. A., Pandulu, G. D., & Gons, Y. D. (2020). Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trayek Malang - Kediri Berdasarkan Kepuasan Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Teknik Sipil P-ISSN: 1978-1784 IIE-ISSN: 2714-8815.*
- Saputra, B., & Savitri, D. (2020). Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus Sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan. *Jurnal Ilmiah Matematika Volume 8 No.3 ISSN 2716-506X.*
- Sugiyanto, G., & Malkhamah, S. (2009). Model Pemilihan Moda Antara Mobil Pribadi Dan Bis Transjogja Akibat Penerapan Biaya Kecamatan. *Jurnal Transportasi Vol.9 No.2.*
- William, & Purba, T. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel mazda di Kota Batam. *Jurnal EMBA Vol.8 No.1 Hal. 1987-1996.*

Referensi Buku

- Ardiansyah. (2015). *Manajemen Transportasi Dalam Kajian dan Teori*. Jakarta Pusat. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama
- Nasution. (2004). *Manajemen Transportasi*. Jakarta. Ghalia Indonesia
- Samsu. (2017). *Metode Penelitian Teori dan Aplikasi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Mixed Methods, serta Research & Development*. Jambi. PUSAKA
- Sugiono (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*

LAMPIRAN I

(Data Administrasi)

FORM PENDAFTARAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : FIKRI ALAN
NIM : 3336160003
Tempat/Tgl Lahir : Serang/15-09-1998
Program Studi : TEKNIK SIPIL - S1 Reguler
Semester Mulai : Genap Tahun Akademik 2021/2022
Jumlah SKS yang sudah diselesaikan : 145 SKS
IPK : 2.83
Topik TA : Transportasi
Judul TA : Analisis Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota Si Benteng Kota Tangerang (Studi Kasus : Si Benteng Trayek AP.1.04 Terminal Cimone - Pasar Lama)
Judul Asing : Satisfaction Analysis of Si Benteng City Transportation Services, Tangerang City (Case Study: Si Benteng Route AP.1.04 Terminal Cimone - Pasar Lama)

Dengan Persyaratan:

Cilegon, 11 Juli 2023
Pendaftar,FIKRI ALAN
NIM. 3336160003Mengetahui,
Pembimbing Akademik,ABDURRAHIM, S.Ag., M.Ag
NIP. 197302152006041002Menyetujui
Pembimbing I,Arief Budiman, S.T., M.Eng
NIP. 19710527200511001

FORM BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : FIKRI ALAN
 NIM : 3336160003
 Program Studi : TEKNIK SIPIL - S1 Reguler
 Semester : Genap Tahun Akademik 2021/2022
 Pembimbing 1 : ARIEF BUDIMAN, S.T., M.Eng.

Judul Tugas Akhir:
 Analisis Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota Si Benteng Kota Tangerang (Studi Kasus : Si Benteng Trayek AP.1.04 Terminal Cimone - Pasar Lama)

No	Tanggal	Topik Pembahasan	Paraf Pembimbing
1	2 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> Batasan masalah disesuaikan jalur cimone - pasar lama Jelaskan waktu survey 	
2	10 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> Jurnal terbaru minimal 5 tahun kebelakang Daftar pustaka masukkan penelitian para ahli 	
3	15 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> Tinjauan penelitiannya apa saja Jelaskan karakteristik penumpang 	
4	20 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> Peta penelitian Trayek penelitian 	
5	19 Agustus 2021	ACC Seminar Proposal	
6	31 Mei 2023	Draft kuesioner	
7	13 Juni 2023	ACC Seminar Hasil	
8	11 Juli 2023	ACC Sidang Akhir	

Cilegon, 03 Juli 2023
 Mahasiswa,

FIKRI ALAN
 NIM. 3336160003

Mengetahui,
 Pembimbing Akademik,

ABDURRAHIM, S.Ag., M.Ag
 NIP. 197302152006041002

FORM BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : FIKRI ALAN
 NIM : 3336160003
 Program Studi : TEKNIK SIPIL - S1 Reguler
 Semester : Genap Tahun Akademik 2021/2022
 Pembimbing 2 : Dr., RINDU TWIDI BETHARY, S.T., M.T.

Judul Tugas Akhir:
 Analisis Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota Si Beriteng Kota Tangerang (Studi Kasus : Si Beriteng Trayek AP.1.04 Terminal Cimone - Pasar Lama)

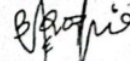
No	Tanggal	Topik Pembahasan	Paraf Pembimbing
1	9 September 2021	BAB I Latar belakang tambahkan juga dasar penelitian BAB II Tambahkan studi literatur penelitian sejenis dengan metode deskriptif BAB III Sumber literatur diambil dari jurnal atau buku, hindari banyak mengambil website, standar peraturan garakan yang terbaru BAB IV jelaskan bagaimana metode survei?, penentuan Responden	P-d
2	5 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> No keputusan Pemkot ? Berapa jumlah populasi?, total sampelnya berapa?, bagaimana pengambilan datanya? Pembuatan kuisioner harus disertakan dengan studi literatur 	P-d
3	18 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> Kuisioner tambahkan literatur diambil dari mana Perhitungan sampel?, harus jelas jumlahnya 	P-d
4	1 November 2021	ACC Seminar Proposal	P-d
5	31 Mei 2023	<ul style="list-style-type: none"> Perbaiki sesuai catatan Penulisan referensi menggunakan mendeley Lokasi peta penelitian Podoran teknis kuisioner Penjelasan tabel 	P-d
6	13 Juni 2023	Perbaiki kesimpulan	P-d
7	20 Juni 2023	Lanjutan seminar proposal	P-d
8	11 Juli 2023	Perbaiki abstrak Penjelasan diagram katekus	P-d

Cilegon, 03 Juli 2023
 Mahasiswa,



FIKRI ALAN
 NIM. 3336160003

Mengstahul,
 Pembimbing Akademik,



ABDURRAHIM, S.Ag., M.Ag
 NIP. 197302152006041002

Biodata Mahasiswa

NAMA : FIKRI ALAN
NIM : 3336160003
Tempat/Tanggal Lahir : Serang / 15 September 1998
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : ISLAM
Alamat Email : fikrialan2@gmail.com
No. Handphone : 089664653866
Alamat : Jl.samaun Bakrie rt.07 rw.01 no31 Lopang gede, kota serang
Kelurahan Lopang Kecamatan Serang
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Sipil
Jumlah SKS : 141 SKS
IPK : 2.79
Angkatan : 2016

**Riwayat Pendidikan**

Sekolah Dasar : SD Negeri 9 Kota Serang
SLTP : SMP Negeri 2 Kota Serang
SLTA : SMK Negeri 2 Kota Serang

Pendidikan Khusus/Pelatihan

Tidak ada Data

Data Keluarga

Nama Ayah : Ahmad Gqjali S.Pd.I
No. Handphone Ayah : 087774547294
Nama Ibu : Eri Muhtiyati
No. Handphone Ibu : 081906086108
Jumlah Kakak : 1
Jumlah Adik : 0
Alamat Orang Tua : Jl.samaun Bakrie rt.07 rw.01 no31 Lopang gede, kota serang Kelurahan Lopang Kecamatan Serang
Kantor Orang Tua : MIS Sholatiyah Kabupaten Serang
Alamat Kantor Orang Tua : Jl. Kh. Abd Majid. No.17 Kepandean Petir, Kab. Serang

Prestasi Terbaik Pribadi

Tidak ada Data

Riwayat Organisasi

Tidak ada Data

Riwayat Kepanitiaan

Tidak ada Data

Kompetensi yang dikuasai

Tidak ada Data

Serang, 20 Juli 2023
Mahasiswa,

FIKRI ALAN
NIM. 3336160003

FORM PENDAFTARAN SIDANG TA

Nama Mahasiswa : FIKRI ALAN
NIM : 3336160003
Program Studi : Teknik Sipil
Semester Mulai : Tahun Akademik 2021/2022
Topik TA : Transportasi
Judul Tugas Akhir :
Analisis Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota Si Benteng Kota Tangerang (Studi Kasus : Si Benteng Trayek AP.1.04 Terminal Cimone - Pasar Lama)

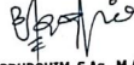
Dengan ini mengajukan untuk pelaksanaan Sidang Ujian Tugas Akhir dengan menyampaikan persyaratan terlampir.

Cilegon, 11 Juli 2023
Mahasiswa,



FIKRI ALAN
NIM 3336160003


Mengetahui,
Pembimbing Akademik



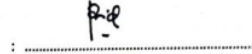
ABDUROHIM, S.Ag., M.Ag
NIP 197302152006041002

Menyetujui,

Pembimbing 1 : **ARIEF BUDIMAN, S.T., M.Eng.**
NIP. 197105272005011001



Pembimbing 2 : **Dr. RINDU TWIDI BETHARY, S.T., M.T.**
NIP. 198212062010122001





UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK SIPIL

Smp-01

Kampus: Jln. Jenderal Sudirman Km 3, Cilegon-Banten

SURAT PERMOHONAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa Program Sarjana Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa,

Nama Mahasiswa : FIKRI ALAN
Nomor Mahasiswa : 3336160003
Alamat Mahasiswa : Lopang Gede, Kota Serang, Banten
Dosen Pembimbing : 1. Arief Budiman, S.T., M.Eng.
2. Dr. Rindu Twidi Bethary, S.T., M.T.

dengan prestasi studi 2,82 sampai dengan tanggal: 23 Mei 2022 seperti terlampir. Dengan ini saya mengajukan permohonan untuk dapat menyelenggarakan seminar proposal skripsi.

Cilegon, 30 Mei 2022

Pemohon,

Fikri Alan

PEMERIKSAAN (oleh Koord. Skripsi)

No	Perihal	Catatan
1.	Hasil studi kumulatif (≥ 116 sks dan $IPK \geq 2,00$)	145. SKS & IPK 2,83
2.	Nilai D maksimal 10% dari total SKS mata kuliah	
3.	Kerja Praktek	
4.	Mengontrak mata kuliah Skripsi dalam KRS berjalan	
5.	Melakukan pendaftaran pada SISTA (TA-01)	
6.	Draf proposal telah disetujui Dosen Pembimbing (TA-02) Salinan sebanyak 4 eksemplar masing-masing untuk pembimbing dan penguji	
7.	Naskah seminar telah disetujui Dosen Pembimbing (TA-02) Salinan sebanyak 10-15 eksemplar untuk peserta sidang	
8.	Berita Acara Seminar Proposal (Smp-02)	
9.	Lembar saran & masukan (Smp-03)	
10.	Daftar hadir dosen (Smp-04)	
11.	Daftar hadir peserta seminar (Smp-05)	

Seminar tersebut dapat dilaksanakan, waktu dan tempat seminar harap dikonsultasikan dengan Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji.

Cilegon, 30 Mei 2022
Koord Skripsi,

Siti Asyiah, S.Pd., M.T.
NIP. 198601312019032009.

Dibuat rangkap 2 untuk:

1. Mahasiswa ybs
2. Koord. Skripsi

* Pendaftaran Seminar Proposal Skripsi selambat-lambatnya 2 hari kerja sebelum seminar dilaksanakan.



UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK SIPIL

Smp-02

Kampus: Jln. Jenderal Sudirman Km 3, Cilegon-Banten

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI
JURUSAN TEKNIK SIPIL UNTIRTA

Pada hari ini Senin tanggal 27 bulan Juni tahun 2022. , telah dilaksanakan Seminar

Proposal Skripsi dari mahasiswa/mahasiswi, yaitu :

Nama : FIKRI ALAN
NPM : 3336160003
Judul Skripsi : EVALUASI PELAYANAN DAN DAMPAK ANGKUTAN
KOTA SI BENTENG KOTA TANGERANG (Studi Kasus : Si
Benteng Trayek AP.1.04 Terminal Cimone – Pasar Lama Kota
Tangerang)

Dosen pembimbing I : Arief Budiman, S.T., M.Eng.

Dosen pembimbing II: Dr, Rindu Twidi Bethary, S.T., M.T.

Dosen Penguji I : Dwi Esti Intari, S.T., M.Sc.

Dosen Penguji II : Dwi Novi Setiawati, S.T., M.T.

Dari Seminar Proposal Skripsi ini dinyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah dinyatakan

MEMENUHI PERSYARATAN / ~~TIKAK MEMENUHI PERSYARATAN~~ untuk
melanjutkan Penelitian (Skripsi) *)

Demikian Berita Acara ini dibuat dan selanjutnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Cilegon, 27 Juni 2022

Dosen Penguji I

Dwi Esti Intari, S.T., M.Sc.
NIP. 198601242014042001

Dosen Penguji II

Dwi Novi Setiawati, S.T., M.T.

Dosen Pembimbing I

Arief Budiman, S.T., M.Eng.
NIP. 19710527200511001

Dosen Pembimbing II

Dr. Rindu Twidi Bethary, S.T., M.T.
NIP. 198212062010122001

Ket : *) coret yang tidak perlu
CC : Arsip



UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK SIPIL

Smp-03

Kampus. Jln. Jenderal Sudirman Km 3, Cilegon-Banten

SARAN / MASUKAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Hari/Tgl : 27 Juni 2022 Waktu : 09:30 WIB
Nama Peserta : Fikri Alan NPM : 3336160003
Judul Skripsi : EVALUASI PELAYANAN DAN DAMPAK ANGKUTAN
KOTA SI BENTENG KOTA TANGERANG (Studi Kasus : Si
Benteng Trayek AP.1.04 Terminal Cimone – Pasar Lama Kota
Tangerang)

NO	HAL	MASUKAN/SARAN/KOREKSI/DLL	KET.
1.		<ol style="list-style-type: none">1. Bimbingan harus ada filenya agar terlihat progresnya2. Metode analisi dan metode pengambilan data sekunder dan primer harus valid dengan bantuan jurnal terbaru minimal maksimal 5 tahun kebelakang	

Cilegon, 27 Juni 2022
Dosen Pembimbing I


Arief Budiman, S.T., M.Eng.
NIP. 19710527200511001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK
Jl. Jendral Soedirman Km. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

Smp-03

SARAN / MASUKAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Hari/Tgl : 27 Juni 2023 Waktu : 09:30 WIB
Nama Peserta : Fikri Alan NPM : 3336160003
Judul Skripsi : EVALUASI PELAYANAN DAN DAMPAK ANGKUTAN KOTA
SI BENTENG KOTA TANGERANG (Studi Kasus : Trayek AP.1.04
terminal Cimone - Pasar Lama)

NO	HAL	MASUKAN/SARAN/KOREKSI/DLL	KET.

Cilegon, 27 Juni 2022
Dosen Pembimbing II

Dr. Rindu Twidi Bethary, S.T., M.T.
NIP. 198212062010122001



UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

FAKULTAS TEKNIK

JURUSAN TEKNIK SIPIL

Kampus Jln. Jenderal Sudirman Km 3, Cilegon-Banten

Smp-03

**SARAN / MASUKAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Hari/Tgl : 27 Juni 2022 Waktu : 09:30 WIB
Nama Peserta : Fikri Alan NPM : 3336160003
Judul Skripsi : EVALUASI PELAYANAN DAN DAMPAK ANGKUTAN
KOTA SI BENTENG KOTA TANGERANG (Studi Kasus : Si
Benteng Trayek AP.1.04 Terminal Cimone – Pasar Lama Kota
Tangerang)

NO	HAL	MASUKAN/SARAN/KOREKSI/DLL	KET.
1.		<p>1. Judul buat bertanya biasanya "dampak" di kota awal lalu "evaluasi"</p> <p>2. Kesadaran masyarakat untuk angkutan sibenteng coba jelaskan, outputnya seperti apa dan efektifitasnya seperti apa. Harus relate dengan evaluasi Si Benteng</p>	

Cilegon, 27 Juni 2022
Dosen Penguji I

Dwi Esti Intari, S.T., M.Sc.
NIP. 198601242014042001



UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK SIPIL

Smp-03

Kampus: Jln. Jenderal Sudirman Km 3, Cilegon-Banten

**SARAN / MASUKAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Hari/Tgl : 27 Juni 2022 Waktu : 09:30 WIB
Nama Peserta : Fikri Alan NPM : 3336160003
Judul Skripsi : EVALUASI PELAYANAN DAN DAMPAK ANGKUTAN
KOTA SI BENTENG KOTA TANGERANG (Studi Kasus : Si
Benteng Trayek AP.1.04 Terminal Cimone – Pasar Lama Kota
Tangerang)

NO	HAL	MASUKAN/SARAN/KOREKSI/DLL	KET.
1.		<ol style="list-style-type: none">1. Untuk jurnal cari yang terbaru minimal 2017.2. Batasan masalah dimasukkan jalur cimone – pasar lama.3. Jelaskan waktu survei menggunakan google form diarahkan kemana saja sebelum survei langsung trayek angkutan kota. Respondennya dituliskan dibatasan masalah4. Daftar pustaka masukkan penelitian para ahli Tinjauan penelitiannya apa saja Kesadaran masyarakat untuk angkutan si benteng Untuk rumusan masalah ada 2 :<ol style="list-style-type: none">1. harus kelengkapan ke cimone – pasar lama,2. Harus valid yang menggunakan angkutan Si Benteng	



UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK SIPIL

Smp-03

Kampus: Jln. Jenderal Sudirman Km 3, Cilegon-Banten

		<p>5. Kuesioner karakteristik penumpang respondennya seperti apa</p> <p>6. Untuk sampel secara online dan On The Spot, ijin ke supir dan penumpang, jaminan apa sampel untuk menggunakan google form</p>	
--	--	--	--

Cilegon, 27 Juni 2022
Dosen Penguji II

Dwi Novi Setiawati, S.T., M.T.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Smp-04

Jl. Jendral Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Hari/Tgl : Senin / 27 Juni 2022
Waktu : 09.30 WIB
Nama Peserta : Fikri Alan
NPM : 3336160003
Judul Skripsi : EVALUASI PELAYANAN DAN DAMPAK ANGKUTAN KOTA
SI BENTENG KOTA TANGERANG (Studi Kasus : Trayek AP.1.04
Terminal Cimone – Pasar Lama)

NO	NAMA	NIP	TANDA-TANGAN
1.	Arief Budiman, S.T., M.Eng.	19710527200511001	1.
2.	Dr. Rindu Twidi Bethary, S.T.,M.T.	198212062010122001	2.
3.	Dwi Esti Intari, S.T., M.Sc.	198601242014042001	3.
4.	Dwi Novi Setiawati, S.T., M.T.		4.

Cilegon, 27 Juni 2022
Koordinator Skripsi

Siti Asyiah, S.Pd., M.T.
NIP.198601312019032009



UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK SIPIL

Smp-05

Kampus Jln. Jenderal Sudirman Km 3, Cilegon-Banten

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Hari/Tgl : Senin / 27 Juni 2022
Waktu : 09.30 WIB
Nama Peserta : Fikri Alan
NPM : 3336160003
Judul Skripsi : EVALUASI PELAYANAN DAN DAMPAK ANGKUTAN KOTA SI
BENTENG KOTA TANGERANG (Studi Kasus : Si Benteng
Trayek AP.1.04 Terminal Cimone – Pasar Lama Kota
Tangerang)

NO	NAMA	NPM	TANDA-TANGAN	KET.
1.	Rahli Darmawan	3336160018	1.	
2.	Yuba inasafullah	277460072	2.	
3.	Wandi Prayoga	3336160042	3.	
4.	Si Muhamad Fahrizal	3336160089	4.	
5.	Khoirul FaZri	3336220039	5.	
6.			6.	
7.			7.	
8.			8.	
9.			9.	
10.			10.	
11.			11.	
12.			12.	
13.			13.	
14.			14.	
15.			15.	

Cilegon, 27 Juni 2022
Koord. Skripsi

Siti Asyiah, S.Pd., M.T
NIP.198601312019032009



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK
Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman ft.unirta.ac.id

Smp-06

BUKTI PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Peserta : Fikri Alan
NPM : 3336160003

NO	HARI/ TANGGAL	PERIHAL	BAB	HALAMAN

Cilegon, 27 Juni 2022
Dosen Pembimbing I

Arief Budiman, S.T., M.Eng.
NIP. 19710527200511601



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Smp-06

Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

BUKTI PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Peserta : Fikri Alan
NPM : 3336160003

NO	HARI/ TANGGAL	PERIHAL	BAB	HALAMAN

Cilegon, 27 Juni 2022
Dosen Pembimbing II

Dr. Rindu Twidi Bethary, S.T.,M.T.
NIP. 198212062010122001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Smp-06

Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

BUKTI PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Peserta : Fikri Alan
NPM : 3336160003

NO	HARI/ TANGGAL	PERIHAL	BAB	HALAMAN

Cilegon, 27 Juni 2022
Dosen Penguji I

Dwi Esti Intari, S.T., M.Sc.
NIP. 198601242014042001



UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

FAKULTAS TEKNIK

JURUSAN TEKNIK SIPIL

Kampus: Jln. Jenderal Sudirman Km 3, Cilegon-Banten

Smp-06

BUKTI PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Peserta : Fikri Alan
NPM : 3336160003

NO	PERIHAL	BAB	HALAMAN
	Lanjutan penelitian		

Cilegon, 30 Mei 2022

Dosen Penguji II

Dwi Novi Setiawati, S.T., M.T.



UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK SIPIL

Hsl-01

Kampus: Jln. Jenderal Sudirman Km 3, Cilegon Banten

**BERITA ACARA SEMINAR HASIL SKRIPSI
JURUSAN TEKNIK SIPIL UNTIRTA**

Pada hari ini selasa tanggal 20 bulan Juni tahun 2023, telah dilaksanakan Seminar Hasil

Skrripsi dari mahasiswa/mahasiswi, yaitu :

Nama : Fikri Alan
NPM : 3336160003
Judul Skripsi : Analisa Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota Si Benteng Kota
Tangerang (Studi Kasus : Si Benteng Trayek AP.1.04 Terminal
Cimone – Pasar Lama)

Dosen pembimbing I : Arief Budiman, S.T., M.Eng

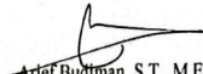
Dosen pembimbing II: Dr. Rindu Twidi Bethary, S.T., M.T.

Dari Seminar Hasil Skripsi ini dinyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah dinyatakan
MEMENUHI PERSYARATAN / ~~TIDAK MEMENUHI PERSYARATAN~~ untuk
melanjutkan ke Sidang Akhir *)


Demikian Berita Acara ini dibuat dan selanjutnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana
mestinya.

Cilegon, 20 Juni 2023

Dosen Pembimbing I


Arief Budiman, S.T., M.Eng
NIP. 19710527200511001

Dosen Pembimbing II


Dr. Rindu Twidi Bethary, S.T., M.T
NIP. 198212062010122001

Ket : *) coret yang tidak perlu
CC : Arsip



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK
Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.unirta.ac.id

Hsl-02

SARAN / MASUKAN
SEMINAR HASIL SKRIPSI

Hari/Tgl : Selasa, 26 Juni 2023 Waktu : 10,00 WIB
Nama Peserta : Fikri Alan NPM : 3336160003
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota Si Benteng Kota
Tangerang (Studi Kasus : Si Benteng Trayek AP 1.04 Terminal
Cimone - Pasar Lama)

NO	HAL	MASUKAN/SARANKOREKSI/DLL	KET.

Cilegon, 20 Juni 2023
Dosen Pembimbing I

Arief Budiman, S.T., M.Eng
NIP. 19710527200511001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK
Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

Hsl-02

SARAN / MASUKAN
SEMINAR HASIL SKRIPSI

Hari/Tgl : Selasa, 20 Juni 2023 Waktu : 10,00 WIB
Nama Peserta : Fikri Alan NPM : 3336160003
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota Si Benteng Kota
Tangerang (Studi Kasus : Si Benteng Trayek AP.1.04 Terminal
Cimone – Pasar Lama)

NO	HAL	MASUKAN/SARAN/KOREKSI/DLL	KET.
1.		Kelengkapan Laporan (Prakata, Abstrak)	
2.		konsistensi penulisan	
3.	18	Sumber nongan dari web (sudah teruji keabsahannya)	
4.	50	Tabel harus ada penjelasan yang sistematis	
5.	61	penjelasan diagram karbesius	

Cilegon, 20 Juni 2023
Dosen Pembimbing II

Dr. Rindu Twidi Bethary, ST., M.T
NIP. 198212062010122001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK
Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

Hst-03

DAFTAR HADIR SEMINAR HASIL SKRIPSI

Hari/Tgl : Selasa, 20 Juli 2023
Waktu : 10.00 WIB - Selesai
Nama Peserta : Fikri Alan
NPM : 3336160003
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota Si Benteng Kota Tangerang
(Studi Kasus : Si Benteng Trayek AP.1.04. Terminal Cimone – Pasar
Lama)

NO	NAMA	NIP	TANDA-TANGAN
1	Arief Budiman, S.T., M.Eng	NIP. 19710527200511001	1.
2	Dr. Rindu Twidi Bethary, S.T., M.T	NIP. 198212062010122001	2.

Cilegon, 20 Juni 2023
Koordinator Skripsi

Siti Asyiah, S.Pd., M.T.
NIP.198601312019032009



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK
Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

Hsl-04

DAFTAR HADIR SEMINAR HASIL SKRIPSI

Hari/Tgl : Selasa, 20 Juni 2023
Waktu : 10.00 WIB – Selesai
Nama Peserta : Fikri Alan
NPM : 3336160003
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota Si Benteng Kota Tangerang
(Studi Kasus : Si benteng Trayek AP.1.04 Terminal Cimone – Pasar
Lama)

NO	NAMA	NPM	TANDA-TANGAN	KET.
1.	Deni Dwi Dhanmawan	3336160009	1.	
2.	Muhamad Fahrifal	3336160089	2.	
3.	Kristian Yare	3326160115	3.	
4.	Ahmad Darmasay	3336160017	4.	
5.	Vivi Laila Hanum	3336190064	5.	
6.	Mhalisa Hanum	3336191066	6.	
7.	Graciela Febriyanti Zulfa	3336180065	7.	
8.	Surrohul Mubina	3336180061	8.	
9.	Ryana Widiyanti	3336160035	9.	
10.	M. Abitya Febas	3336220033	10.	
11.	Allan Nur Raga	3336190074	11.	
12.			12.	
13.			13.	
14.			14.	
15.			15.	

Cilegon, 20 Juni 2023
Koordinator Skripsi

Siti Asyiah S.Pd.M.T.
NIP.198601312019032009



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Hsl-05


Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

BUKTI PERBAIKAN LAPORAN HASIL SKRIPSI

Nama Peserta : Fikri Alan
NPM : 3336160003

NO	HARI/ TANGGAL	PERIHAL	BAB	HALAMAN

Cilegon, 20 Juni 2023
Dosen Pembimbing I


Arief Budiman, ST., M.Eng
NIP. 19710527200511001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK
Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

Hsl-05

Nama Peserta : Fikri Alan
NPM : 3336160003

NO	HARI/ TANGGAL	PERIHAL	BAB	HALAMAN
1.		Kelengkapan Laporan (Prakata, Abstrak)		
2.		Sumber gangan dari web	III	18
3.		Tabel diberi pengelasan Sistematis	V	50
4.		Pengelasan Kuadran diagram Kartesius	V	61

Cilegon, 20 Juni 2023
Dosen Pembimbing II

Dr. Rindu Twidi Bethary, S.T., M.T.
NIP. 198212062010122001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Hsl-06

Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

BUKTI KEHADIRAN TELAH MENGIKUTI SEMINAR

Nama Peserta : Fikri Alan
NPM 3336160003

SEMINAR YANG PERNAH DIKUTI

NO	JUDUL	Mahasiswa	Paraf ¹
1	Analisis kinerja simpang bersinyal pada simpang lontar sumur bor (pada masa pandemic covid-19)	Sandi Pratama	
2	Analisa kelayakan pelayanan transportasi public dalam pengupayaan fasilitas, sumber daya manusia, dan kebijakan menghadapi pandemic covid-19 (Studi kasus : Mass Rapid Transit (MRT) Rute Blok M – Bunderan HI)	Yoga Fajar Pangestu	
3	Peta Bahaya dan Kerentanan Tsunami Menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Geografis (SIG) (Studi Kasus : Wilayah Pesisir Selatan Kabupaten Lebak)	Wandi Prayoga	
4	Peta Bahaya Dan Kerentanan Bencana Tsunami Pesisir Kota Cilegon Menggunakan Sistem Informasi Geografis (SIG)	Muhamad Fahriral	
5	Perencanaan Aplikasi perhitungan Kinerja Ruas jalan Berbasis Android	Nurul Fikri Ramadhan	
6	Analisis karakteristik Kebutuhan Parkir RSUD Adjidarmo Rangkasbitung	Indardi Ahmad Fadli	
7	Analisis Analisis bangkitan dan Tarikan Pergerakan Di Kabupaten Lebak	Deni Dwi Dharmawan	
8	Evaluasi Uji Laik Rambu Berdasarkan Jalan Bekeselamatan Pada Ruas Jalan Lingkar Selatan Kota Cilegon	Bagas Wiratama	
9	Analisis Hubungan Antara Volume, Kecepatan, Kerapatan Lalu Lintas Menggunakan Metode Greenshield Pada Ruas Jalan Depan Kampus A Untirta Pakupatan	Ratu Anggita Aprilia	
10	Evaluasi Kinerja Operasional Shuttle Bus Kampus Universitas Sultan Ageng Tirtayasa	Alvi Aditya Rochman	

¹ paraf pembimbing 1 skripsi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK
Jalan Jendral Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

FORM PERSETUJUAN TANGGAL SIDANG

Nama : Fikri Alan
NIM : 3336160003
Jurusan : Teknik Sipil
Rencana Sidang : Sidang Akhir
Waktu Sidang :

Hari/Tanggal : Jumat / 28 Juli 2023

Jam : 09.00- Selesai

No	Nama Dosen	Pembimbing	Penguji	Tanda Tangan
1	Arief Budiman, S.T., M.Eng.	I		Tanggal: 13 Juli 2023 Paraf:
2	Dr. Rindu Twidi Bethary, S.T., M.T.	II		Tanggal: 13 Juli 2023 Paraf:
3	Dwi Esti Intari, S.T., M.Sc.		I	Tanggal: 13 Juli 2023 Paraf:
4	Dwi Novi Setiawati, S.T., M.T		II	Tanggal: 20 Juli 2023 Paraf:

Cilegon, 28 Juli 2023
Koordinator TA

Siti Asyiah, S.Pd., M.T.
NIP. 198601312019032009

*) coret yang tidak perlu



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK
Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

Ahr-01

SURAT PERMOHONAN SIDANG AKHIR SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa Program Sarjana Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa,

Nama Mahasiswa : Fikri Alan
Nomor Mahasiswa : 3336160003
Alamat Mahasiswa : Jl. Samaun Bakri, RT/RW 007/001, No. 31, Lopang Gede, Serang,
Banten
Dosen Pembimbing : 1. Arief Budiman, S.T., M.Eng.
2. Dr. Rindu Twidi Bethary, S.T., M.T.

dengan prestasi studi 2.83 sampai dengan tanggal: 26 Juni 2023 seperti terlampir. Dengan ini saya mengajukan permohonan untuk dapat menyelenggarakan sidang akhir skripsi.

Cilegon, 26 Juni 2023
Pemohon,

Fikri Alan

PEMERIKSAAN (oleh Koord. Skripsi)

No	Perihal	Catatan
1.	Hasil studi kumulatif (≥ 139 sks dan $IPK \geq 2,00$)	145 sks, IPK 2.83
2.	Hasil studi kumulatif (nilai $D \leq 10\%$)	Nilai D 2.76%
3.	Draf laporan telah disetujui Dosen Pembimbing (TA-02) Salinan sebanyak 4 eksemplar	7
4.	Formulir Pendaftaran (TA-03) dari Online: SISTA	
5.	Berita Acara Sidang Akhir (TA-04) dari Online: SISTA	
6.	Formulir Penilaian Skripsi (TA-05) dari Online: SISTA	
7.	Formulir Revisi Laporan Skripsi (TA-06) dari Online: SISTA	
8.	Daftar hadir dosen (Ahr-02)	
9.	Formulir saran & masukan (Ahr-03)	
10.	Transkrip Nilai Mahasiswa ditandatangani Mahasiswa	
11.	Form bukti pelaksanaan seminar hasil (Hsl-01 sampai Hsl-06)	
12.	Sertifikat TOEFL Lab. Bahasa FT. Untirta (Min. Score 400)	

Sidang Akhir tersebut dapat dilaksanakan, waktu dan tempat seminar harap dikonsultasikan dengan Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji.

Cilegon, 26 Juni 2023
Koordinator Skripsi,

Siti Asyiah, S.Pd., M.T.
NIP. 198601312019032009

Dibuat rangkap 3 untuk:
1. Mahasiswa ybs
2. Koordinator Skripsi

* Pendaftaran Sidang Akhir Skripsi selambat-lambatnya 5 hari kerja sebelum sidang dilaksanakan.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Ahr-02

Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

DAFTAR HADIR SIDANG AKHIR SKRIPSI

Hari/Tgl : Senin/26 Juni 2023
Waktu : 15:00 - Selesai
Nama Peserta : Fikri Alan
NPM : 3336160003
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota Si Benteng Kota
Tangerang (Studi Kasus : Si Benteng Trayek AP.1.04 Terminal
Cimone – Pasar Lama)

NO	NAMA	NIP	TANDA-TANGAN
1.	Arief Budiman, S.T., M.Eng	19710527200511001	1.
2.	Dr. Rindu Twidi Bethary	198212062010122001	2.
3.	Dwi Esti Intari, S.T., M.Sc	198601242014042001	3.
4.	Dwi Novi Setiawati, S.T., M.T.		4.

Cilegon, 26 Juni 2023
Koordinator Skripsi

Siti Asyiah, S.Pd., M.T.
NIP.198601312019032009



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK
Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

Ahr-03

**SARAN / MASUKAN
SIDANG AKHIR SKRIPSI**

Hari/Tgl : Senin / 26 Juni 2023 Waktu : 15:00 - Selesai
Nama Peserta : Fikri Alan NPM : 3336160003
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota Si Benteng Kota
Tangerang (Studi Kasus : Si Benteng Trayek AP.1.04 Terminal
Cimone - Pasar Lama)

NO	HAL	MASUKAN/SARAN/KOREKSI/DLL	KET.
1.		Lampirkan kuesioner dan data perhitungan	

Cilegon, 26 Juni 2023
Dosen Pembimbing I


Arief Budiman, S.T., M.Eng
NIP. 19710527200511001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK
Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

Ahr-03

**SARAN / MASUKAN
SIDANG AKHIR SKRIPSI**

Hari/Tgl : Senin / 26 Juni 2023 Waktu : 15:00 - Selesai
Nama Peserta : Fikri Alan NPM : 3336160003
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota Si Benteng Kota
Tangerang (Studi Kasus : Si Benteng Trayek AP.1.04 Terminal
Cimone – Pasar Lama)

NO	HAL	MASUKAN/SARAN/KOREKSI/DLL	KET.
1.		Jelaskan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	Tid
2.		Keunggulan metode Importance Performance Analysis (IPA) → sebutkan Metodanya apa.	
3.		Diagram Kartesius diberikan Letak kuadrannya	

Cilegon, 26 Juni 2023
Dosen Pembimbing II

Dr. Rindu Twidi Bethary, S.T., M.T.
NIP. 198212062010122001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK
Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.unirta.ac.id


Abz-03

**SARAN / MASUKAN
SIDANG AKHIR SKRIPSI**

Hari/Tgl : Senin / 26 Juni 2023 Waktu : 15:00 - Selesai
Nama Peserta : Fikri Alan NPM : 3336160003
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota Si Benteng Kota
Tangerang (Studi Kasus : Si Benteng Trayek A.P.1.04 Terminal
Cimone – Pasar Lama)

NO	HAL	MASUKAN/SARANKOREKSI/DLL	KET.
1.		Landasan Kuesioner	
2.		Jelaskan Uji Validitas	
3.		Jelaskan Uji Reliabilitas	
4.		Lampiran data perhitungan	
5.		perhitungan tingkat kesesuaian	

Cilegon, 26 Juni 2023
Dosen Penguji I


Dwi Esti Intan, S.T., M.T.
NIP. 198601242014042001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK
Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

Ahr-03

**SARAN / MASUKAN
SIDANG AKHIR SKRIPSI**

Hari/Tgl : Senin / 26 Juni 2023 Waktu : 15:00 - Selesai
Nama Peserta : Fikri Alan NPM : 3336160003
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota Si Benteng Kota
Tangerang (Studi Kasus : Si Benteng Trayek AP.1.04 Terminal
Cimone – Pasar Lama)

NO	HAL	MASUKAN/SARAN/KOREKSI/DLL	KET.
1.		Daftar isi dirapikan	
2.		Form Seragam	
3.		Kesimpulan (Rekomendasi pakar)	

Cilegon, 26 Juni 2023
Dosen Penguji II


Dwi Novi Setiawati, S.T., M.T.



JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS SULTAN
AGENG TIRTAYASA

Jl. Jendral Sudirman KM.3 Cilegon Tlp. (0254) 395502 Ext. 19

SKRIPSI

EVALUASI PELAYANAN DAN DAMPAK ANGKUTAN KOTA SI BENTENG
KOTA TANGERANG (STUDI KASUS : SI BENTENG TRAYEK AP.1.04
TERMINAL CIMONE – PASAR LAMA)

LEMBAR ASISTENSI

Dosen Pembimbing 1 : Arief Budiman, ST., M.Eng.
Nama : Fikri Alan
NIM : 3336160003

No	Tanggal	Materi Asistensi	Paraf
1.	19 Agustus 2021	ACC Seminar Proposal 	

Mengetahui:
Dosen Pembimbing 1,



Arief Budiman, ST., M.Eng.

Mahasiswa.



Fikri Alan



JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS SULTAN AGENG
TIRTAYASA

Jl. Jendral Sudirman KM.3 Cilegon Tlp. (0254) 399502 Ext. 19

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN ANGKUTAN KOTA SI
BENTENG KOTA TANGERANG (STUDI KASUS : SI BENTENG
TRAYEK AP.1.04 TERMINAL CIMONE – PASAR LAMA)

LEMBAR ASISTENSI


Dosen Pembimbing 2 : Arief Budiman, ST., M.Eng.

Nama : Fikri Alan

NIM : 3336160003

No	Tanggal	Materi Asistensi	Halaman
1	08-Juni-2023	ACC Semhas	

Mengetahui:
Dosen Pembimbing 1,


Arief Budiman, ST., M.Eng.

Mahasiswa,


Fikri Alan



JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS SULTAN AGENG
TIRTAYASA

Jl. Jendral Sudirman KM 3 Cilegon Tlp (0254) 395502 Ext. 19

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN ANGKUTAN KOTA SI
BENTENG KOTA TANGERANG (STUDI KASUS : SI BENTENG
TRAYEK AP.1.04 TERMINAL CIMONE – PASAR LAMA)**

LEMBAR ASISTENSI

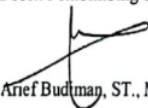
Dosen Pembimbing 2 : Arief Budiman, ST., M.Eng.

Nama : Fikri Alan

NIM : 3336160003

No	Tanggal	Materi Asistensi	Halaman

Mengetahui:
Dosen Pembimbing 1,


Arief Budiman, ST., M.Eng.

Mahasiswa.


Fikri Alan



JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS SULTAN
AGENG TIRTAYASA

Jl. Jendral Sudirman KM.3 Cilegon Tlp. (0254) 395502 Ext. 19

SKRIPSI

EVALUASI PELAYANAN DAN DAMPAK ANGKUTAN KOTA SI BENTENG
KOTA TANGERANG (STUDI KASUS : SI BENTENG TRAYEK AP.1.04
TERMINAL CIMONE – PASAR LAMA)

LEMBAR ASISTENSI

Dosen Pembimbing 2 : Dr. Rindu Twidi Bethary, ST., MT.

Nama : Fikri Alan

NIM : 3336160003

No	Tanggal	Materi Asistensi	Paraf
1.	9 September 2021	1. Memang namanya pakai si ?, tidak baku coba cek dalam trayek angkutan kota yang dikeluarkan oleh dinas perhubungan 2. Bab I latar belakang tambahkan juga dasar penelitian 3. Tujuan penelitian no 3 apa maksudnya? 4. Pada Bab II tambahkan studi literatur penelitian sejenis selain metode deskriptif 5. Bab II dibua sistemats berdasarkan tahun penelitian 6. Pada Bab III usahakan sumber literatur diambil dari jurnal atau buku,	



JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS SULTAN
AGENGTIRTAYASA

Jl Jendral Sudirman KM.3 Cilegon Tlp. (0254) 395502 Ext. 19


		<p>hindari banyak mengambil dari website</p> <p>7. Standar peraturan gunakan yang terbaru</p> <p>8. Pada Bab IV belum dijelaskan bagaimana metode survei?, penentuan responden?</p>	
2.	5 Oktober 2021	<p>1. No keputusan pemkotnya berapa?, perbaiki dan tambahkan</p> <p>2. Berapa populasi?, kemudian total sampelnya berapa?, dan bagaimana pengambilan datanya</p> <p>3. Pembuatan kuesioner harus disertakan dengan studi literturnya</p> <p>4. Dibuat studi literturnya tambahkan</p>	
3.	18 Oktober 2021	<p>1. Ini tidak perlu dimasukan kedalam laporan</p> <p>2. Tambahkan lagi terlalu sedikit, minimal sesuaikan dengan SPM yang ada, kemudian di dalam tabelnya sertakan literturnya diambil dari mana</p> <p>3. Mana perhitungannya?, harus jelas jumlahnya</p>	



JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS SULTAN
AGENGTIRTAYASA

Jl. Jendral Sudirman KM.3 Cilegon Tlp. (0254) 395502 Ext. 19

4.	1 November 2021	ACC Seminar Proposal	
----	--------------------	----------------------	--

 Rindu Bethary : Nur
Bak silahkanjukan untuk seminar proposal
kalau sudah disetujui dosen pembimbing,
buat terlebih dahulu rekapitulasi rekap
bimbingan tugas akhir dengan saya, setelah
itu di upload di classroom

Mengetahui:

Dosen Pembimbing 2,

Dr. Rindu Twidi Bethary, ST., MT.

Mahasiswa.

Fikri Alan



JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS SULTAN AGENG
TIRTAYASA

Jl. Jendral Sudirman KM.3 Cilegon Tlp. (0254) 395502 Ext. 19

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN ANGKUTAN KOTA SI
BENTENG KOTA TANGERANG (STUDI KASUS : SI BENTENG
TRAYEK AP.1.04 TERMINAL CIMONE – PASAR LAMA)

LEMBAR ASISTENSI

Dosen Pembimbing 2 : Dr. Rindu Twidi Bethary, S.T., M.T.

Nama : Fikri Alan

NIM : 3336160003

No	Tanggal	Materi Asistensi	Halaman
1.	31 Mei 2023	-Perbaiki sesuai catatan -Penulisan referensi menggunakan mendele -Lokasi peta penelitian -Pedoman teknis	
2.	13 Juni 2023	-Perbaiki catatan -analisis & keterangan	
3.	19 Juni 2023	-perbaiki catatan -analisis & keterangan	
4.	20 Juni 2023	perbaiki catatan Lanjutkan u/ seminar hasil	

Mengetahui:
Dosen Pembimbing 2,


Dr. Rindu Twidi Bethary, S.T., M.T.

Mahasiswa.


Fikri Alan



JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS SULTAN AGENG
TIRTAYASA

Jl. Jendral Sudirman KM.3 Cilegon Tlp. (0254) 395502 Ext. 19

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN ANGKUTAN KOTA SI
BENTENG KOTA TANGERANG (STUDI KASUS : SI BENTENG
TRAYEK AP.1.04 TERMINAL CIMONE – PASAR LAMA)

LEMBAR ASISTENSI

Dosen Pembimbing 2 : Dr. Rindu Twidi Bethary, S.T., M.T.

Nama : Fikri Alan

NIM : 3336160003

No	Tanggal	Materi Asistensi	Halaman
1.		Kelengkapan laporan (prakata, Abstrak)	
2.		Sumber dengan dari web	
3.		Tabel diberikan pengelasan sistematis	
4.		Pengelasan kuadran diagram Kartesius	

Mengetahui:
Dosen Pembimbing 2,

Dr. Rindu Twidi Bethary, S.T., M.T.

Mahasiswa.

Fikri Alan



UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
PUSAT BAHASA (*Language Center*)

ENGLISH PROFICIENCY TEST (EPT)

SCORE RECORD
1853/EPT PB/2022

NAME	: FIKRI ALAN	
SEX	: MALE	
NATIVE COUNTRY	: INDONESIA	
NATIVE LANGUAGE	: INDONESIAN	
SCORES	: LISTENING	:48
	: STRUCTURE AND WRITTEN EXPRESSION	:47
	: READING	:51
	: TOTAL SCORE	:487
TEST DATE	: 15/11/2022	

THIS ENGLISH PROFICIENCY TEST (EPT) IS ADMINISTERED BY THE LANGUAGE CENTRE
OF SULTAN AGENG TIRTAYASA UNIVERSITY (UNTIRTA)



AUTHORIZED BY
THE HEAD OF LANGUAGE CENTRE

DR. MASRURI M.Pd.
NIP. 196310051992031009

Gedung Laboratorium Terpadu
Jalan Raya Jakarta Km. 4 Pakupatan Serang
Surel : Pusatbahasa@untirta.ac.id

LAMPIRAN II

(Data Penelitian)

109	Pearson Correlation	-.166*	.280**	.214**	.260**	.326**	.492**	0.08	.427**	.508**	.173*	.410**	.371**	.430**	.540**	.400**	.323**	.302**	.402**	.282**	.777**	1.00	.589**	.587**	.603**	.667**
	Sig. (2-tailed)	0.04	0.00	0.01	0.00	0.00	0.00	0.35	0.00	0.00	0.03	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	N	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00
110	Pearson Correlation	-.178*	.342**	.362**	.355**	.231**	.502**	0.06	.531**	.503**	.369**	.419**	.502**	.644**	.467**	.421**	.330**	.330**	.500**	.351**	.649**	.589**	1.00	.679**	.685**	.738**
	Sig. (2-tailed)	0.03	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.44	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	N	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00
111	Pearson Correlation	-.230**	.292**	.218**	.281**	.272**	.508**	0.01	.369**	.396**	.266**	.458**	.413**	.555**	.582**	.533**	.330**	.285**	.467**	.334**	.587**	.587**	1.00	.679**	.777**	.691**
	Sig. (2-tailed)	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00	0.00	0.90	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	N	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00
112	Pearson Correlation	-.229**	.314**	.206**	.294**	.299**	.553**	0.11	.422**	.410**	.248**	.454**	.491**	.609**	.556**	.463**	.398**	.388**	.482**	.340**	.619**	.603**	1.00	.685**	.777**	1.00
	Sig. (2-tailed)	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00	0.00	0.20	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	N	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00
TOTAL	Pearson Correlation	-0.11	.570**	.537**	.597**	.516**	.752**	.259**	.686**	.683**	-.489**	.653**	.691**	.739**	.731**	.635**	.597**	.588**	.632**	.484**	.737**	.667**	1.00	.738**	.691**	.727**
	Sig. (2-tailed)	0.16	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	N	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00	151.00

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 3 data reliabilitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	101.0596	66.110	-0.196	0.929
P2	100.1722	59.810	0.522	0.913
P3	100.1192	60.172	0.488	0.914
P4	100.0596	59.990	0.556	0.913
P5	100.2848	59.792	0.457	0.915
P6	99.6755	57.087	0.715	0.909
P7	100.3642	62.126	0.181	0.921
P8	99.5828	58.191	0.643	0.911
P9	99.6093	58.093	0.639	0.911
P10	99.9007	59.823	0.426	0.915
P11	99.6159	58.491	0.607	0.912
P12	99.5563	58.395	0.650	0.911
I1	99.4238	57.552	0.702	0.910
I2	99.5298	57.944	0.694	0.910
I3	99.6026	58.868	0.589	0.912
I4	99.7947	59.431	0.550	0.913
I5	99.9536	59.711	0.543	0.913
I6	99.5762	58.806	0.586	0.912
I7	99.9404	60.710	0.433	0.915
I8	99.4040	58.829	0.707	0.910
I9	99.4834	58.745	0.625	0.911
I10	99.3179	58.738	0.707	0.910
I11	99.4437	58.648	0.652	0.911
I12	99.4238	58.672	0.695	0.910

66

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	151	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	151	100.0




a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.916	24

LAMPIRAN III

(Data Dokumentasi)

No	Dokumentasi	Keterangan
1.		Tampak Depan Angkutan Kota Si Benteng Kota Tangerang
2.		Tampak Samping Angkutan Kota Si Benteng Kota Tangerang
3.		Fasilitas (AC) di dalam angkutan Kota Si Benteng Kota Tangerang

4.		<p>Fasilitas pembayaran online angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang</p>
5.		<p>Tempat Pemberhentian angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang</p>
6.		<p>Pengambilan data kuesioner terhadap pengguna angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang</p>



ORIGINALITY REPORT

45%

SIMILARITY INDEX

45%

INTERNET SOURCES

15%

PUBLICATIONS

20%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	5%
2	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	2%
3	repository.ub.ac.id Internet Source	2%
4	repository.upstegal.ac.id Internet Source	2%
5	journal.unilak.ac.id Internet Source	1%
6	lib.unnes.ac.id Internet Source	1%
7	docplayer.info Internet Source	1%
8	digilib.ptdisttd.net Internet Source	1%
9	prokons.polinema.ac.id Internet Source	1%

10	sosains.greenvest.co.id Internet Source	1 %
11	journal.lembagakita.org Internet Source	1 %
12	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	1 %
13	eproceeding.itenas.ac.id Internet Source	1 %
14	ejurnal.universitaskarimun.ac.id Internet Source	1 %
15	123dok.com Internet Source	1 %
16	fr.scribd.com Internet Source	1 %
17	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	1 %
18	eprints.ubhara.ac.id Internet Source	1 %
19	dspace.uii.ac.id Internet Source	1 %
20	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	1 %
21	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	<1 %

22	Submitted to Syiah Kuala University Student Paper	<1 %
23	eprints.untirta.ac.id Internet Source	<1 %
24	repository.its.ac.id Internet Source	<1 %
25	fliphtml5.com Internet Source	<1 %
26	jurnal.unimed.ac.id Internet Source	<1 %
27	id.123dok.com Internet Source	<1 %
28	digilib.uir.ac.id Internet Source	<1 %
29	core.ac.uk Internet Source	<1 %
30	repository.ummat.ac.id Internet Source	<1 %
31	repository.uinsaizu.ac.id Internet Source	<1 %
32	www.jim.unsyiah.ac.id Internet Source	<1 %
33	Ami Indriani, Ajat Rukajat, Khalid Ramdhani. "Pembiasaan Membaca Al-Qur'an dengan	<1 %

Metode Iqro di MTs Hasanah Fathimiyah Cikarang Barat", ISLAMIKA, 2022

Publication

34	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	<1 %
35	pratamaclaudio.blogspot.com Internet Source	<1 %
36	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
37	jurnal.untirta.ac.id Internet Source	<1 %
38	w3cargo.com Internet Source	<1 %
39	Submitted to Universitas Pancasila Student Paper	<1 %
40	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %
41	repository.unpas.ac.id Internet Source	<1 %
42	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
43	online.bpostel.com Internet Source	<1 %
44	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %

45	ktj.pktj.ac.id Internet Source	<1 %
46	epub.imandiri.id Internet Source	<1 %
47	repository.unmuhjember.ac.id Internet Source	<1 %
48	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	<1 %
49	Submitted to STIE Perbanas Surabaya Student Paper	<1 %
50	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1 %
51	vdocuments.mx Internet Source	<1 %
52	repository.unibos.ac.id Internet Source	<1 %
53	Elang Panca. "Analisis Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta", Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal, 2022 Publication	<1 %
54	openjournal.unpam.ac.id Internet Source	<1 %

55	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
56	jurnal.unsur.ac.id Internet Source	<1 %
57	amp.beritasatu.com Internet Source	<1 %
58	ojs.polmed.ac.id Internet Source	<1 %
59	repository.itbwigalumajang.ac.id Internet Source	<1 %
60	e-campus.iainbukittinggi.ac.id Internet Source	<1 %
61	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1 %
62	repository.wima.ac.id Internet Source	<1 %
63	www.docstoc.com Internet Source	<1 %
64	edoc.tips Internet Source	<1 %
65	Submitted to ppmsom Student Paper	<1 %
66	positori.utu.ac.id Internet Source	<1 %

67	repository.um-surabaya.ac.id Internet Source	<1 %
68	repository.bakrie.ac.id Internet Source	<1 %
69	Submitted to Udayana University Student Paper	<1 %
70	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %
71	id.scribd.com Internet Source	<1 %
72	dro.deakin.edu.au Internet Source	<1 %
73	eprints.itn.ac.id Internet Source	<1 %
74	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	<1 %
75	www.scribd.com Internet Source	<1 %
76	anyflip.com Internet Source	<1 %
77	jnse.ejournal.unri.ac.id Internet Source	<1 %
78	repository.pelitabangsa.ac.id Internet Source	<1 %

79	eprints.binadarma.ac.id Internet Source	<1 %
80	media.neliti.com Internet Source	<1 %
81	repository.unej.ac.id Internet Source	<1 %
82	library.binus.ac.id Internet Source	<1 %
83	repository.unars.ac.id Internet Source	<1 %
84	satusuaraexpress.co Internet Source	<1 %
85	Febrinawati Yusup. "Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif", Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan, 2018 Publication	<1 %
86	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	<1 %
87	www.kabarmadrasah.com Internet Source	<1 %
88	ellamenyeng.blogspot.com Internet Source	<1 %
89	eng.unila.ac.id Internet Source	<1 %

90	ejournal.unitomo.ac.id Internet Source	<1 %
91	Submitted to Universitas Mercu Buana Student Paper	<1 %
92	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %
93	repository.uir.ac.id Internet Source	<1 %
94	repository.unsri.ac.id Internet Source	<1 %
95	repository.upnvj.ac.id Internet Source	<1 %
96	repository.umsu.ac.id Internet Source	<1 %
97	1library.net Internet Source	<1 %
98	library.unmas.ac.id Internet Source	<1 %
99	banten.tribunnews.com Internet Source	<1 %
100	digitalcommons.nl.edu Internet Source	<1 %
101	repository.helvetia.ac.id Internet Source	<1 %

102	repository.usu.ac.id Internet Source	<1 %
103	Submitted to Canada College Student Paper	<1 %
104	Submitted to LL Dikti IX Turnitin Consortium Student Paper	<1 %
105	eprints.polsri.ac.id Internet Source	<1 %
106	repository.stieipwija.ac.id Internet Source	<1 %
107	repository.stienobel-indonesia.ac.id Internet Source	<1 %
108	Submitted to Institut Teknologi Kalimantan Student Paper	<1 %
109	Submitted to Sultan Agung Islamic University Student Paper	<1 %
110	Submitted to Universitas Bangka Belitung Student Paper	<1 %
111	repositori.buddhidharma.ac.id Internet Source	<1 %
112	repository.uma.ac.id Internet Source	<1 %
113	ecampus.pelitabangsa.ac.id Internet Source	<1 %

114	repository.fisip-untirta.ac.id Internet Source	<1 %
115	www.trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id Internet Source	<1 %
116	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	<1 %
117	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	<1 %
118	journal.unesa.ac.id Internet Source	<1 %
119	repository.binawan.ac.id Internet Source	<1 %
120	repository.ibs.ac.id Internet Source	<1 %
121	Efrita Norman, Zul Hiskandar, Evinovita Evinovita. "Kepuasan Pelanggan Dalam Berbelanja di Alfamidi Pagelaran Bogor", El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 2021 Publication	<1 %
122	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<1 %
123	sinta.unud.ac.id Internet Source	<1 %

124	archive.org Internet Source	<1 %
125	chem-upr.education Internet Source	<1 %
126	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %
127	es.scribd.com Internet Source	<1 %
128	journal.ubb.ac.id Internet Source	<1 %
129	jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id Internet Source	<1 %
130	library.palcomtech.com Internet Source	<1 %
131	qdoc.tips Internet Source	<1 %
132	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1 %
133	repository.bsi.ac.id Internet Source	<1 %
134	repository.ung.ac.id Internet Source	<1 %
135	repository.unugha.ac.id Internet Source	<1 %

136

www.scilit.net

Internet Source

<1 %

137

Nur Cahya, Metti Paramita. "EFEKTIFITAS SOSIALISASI ASURANSI SYARIAH PT. PRU Syariah BOGOR (Studi pada Pasar di Bogor)", *JURNAL SYARIKAH : JURNAL EKONOMI ISLAM*, 2015

Publication

<1 %

138

repository.uin-suska.ac.id

Internet Source

<1 %

139

Munazar R Muari'F, Vecky A.J. Masinambow, Tri Oldy Rotinsulu. "DAMPAK SOSIAL EKONOMI PENGGUNA JALAN AKIBAT KEMACETAN LALU LINTAS DI ZERO POINT KOTA MANADO", *JURNAL PEMBANGUNAN EKONOMI DAN KEUANGAN DAERAH*, 2019

Publication

<1 %

140

Nur Rochmah Dyah Pujiastuti, Panca Handika Suwardi. "Evaluasi Kualitas Website Program Studi Informatika Menggunakan Framework Webqual 4.0 dengan Metode Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)", *Sainteks*, 2023

Publication

<1 %

141

jurnal.polibatam.ac.id

Internet Source

<1 %

ojs.atmajaya.ac.id

142

Internet Source

<1 %

143

repository.unair.ac.id

Internet Source

<1 %

144

widuri.raharjo.info

Internet Source

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 3 words

Exclude bibliography On

TA_Fikri Alan

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67

PAGE 68

PAGE 69

PAGE 70

PAGE 71

PAGE 72

PAGE 73

PAGE 74

PAGE 75

PAGE 76

PAGE 77

PAGE 78

PAGE 79

PAGE 80

PAGE 81

PAGE 82

PAGE 83

PAGE 84

PAGE 85

PAGE 86

PAGE 87

PAGE 88

PAGE 89

PAGE 90

PAGE 91

PAGE 92

PAGE 93

PAGE 94

PAGE 95

PAGE 96

PAGE 97

PAGE 98

PAGE 99

PAGE 100

PAGE 101

PAGE 102

PAGE 103

PAGE 104

PAGE 105

PAGE 106

PAGE 107

PAGE 108

PAGE 109

PAGE 110

PAGE 111

PAGE 112

PAGE 113

PAGE 114

PAGE 115

PAGE 116

PAGE 117

PAGE 118

PAGE 119

PAGE 120

PAGE 121

PAGE 122

PAGE 123

PAGE 124

PAGE 125

PAGE 126

PAGE 127

PAGE 128

PAGE 129

PAGE 130

PAGE 131

PAGE 132

PAGE 133

PAGE 134

PAGE 135

PAGE 136

PAGE 137

PAGE 138

PAGE 139

PAGE 140

PAGE 141

PAGE 142

PAGE 143

PAGE 144
