

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

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

**SKRIPSI**

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



Disusun Oleh:

**Fikri Alan**

**3336160003**

**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.

Cilegon, Juni 2023



Fikri Alan  
NPM. 3336160003

# 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

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 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 Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Fakultas Teknik Jurusan Teknik Sipil. penulis 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 :

1. Bapak Dr. Subekti, ST.,MT selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
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.
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.
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.
8. Orang tua tercinta, kakak, yang telah memberikan doa, motivasi, dan nasehat kepada penulis.

9. Desyana Farah Diba 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.

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.

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

FIKRI ALAN

---

***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

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PRAKATA</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
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
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	6
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	10
2.3 Keterkaitan Antar Penelitian .....	15
<b>BAB 3 LANDASAN TEORI</b>	
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



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
<b>BAB 4 METODE PENELITIAN</b>		
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
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
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
4.11	Jadwal Penelitian .....	46
<b>BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
5.1	Data Penelitian .....	47
5.1.1	Karakteristik Responden .....	47

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
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**

### **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).

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 lalu lintas yang memadai maka akan mengalami kendala yang berarti dan dapat mengakibatkan gangguan terhadap kepentingan umum.

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)

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 lalu lintas 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).

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)

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 karna 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.

## 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 //E-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*