

## **TUGAS AKHIR**

### **ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT PELAYANAN ANGKUTAN UMUM ANTAR KOTA DALAM PROVINSI (AKDP) BUS UMUM DENGAN ANGKUTAN TRAVEL DI KOTA SOLOK**

*Diajukan Untuk memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota  
Strata Satu (S1)*

Oleh :

**ANNISA RAHMI**

**1210015311007**

**Pembimbing 1 : Fidel Miro SE., MStr**

**Pembimbing II : TomiEriawan, ST.,MT**



**JURUSAN PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA  
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN  
UNIVERSITAS BUNGHATTA**

**2018**

# ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT PELAYANAN ANGKUTAN ANTAR KOTA DALAM PROVINSI (AKDP) ANTARA BUS UMUM DENGAN ANGKUTAN TRAVEL DI KOTA SOLOK

**Annisa Rahmi, Fidel Miro, Tomi Eriawan**

Jurusan Perencanaan Wilayah Dan Kota, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Bung  
Hatta Padang – Sumatera Barat

Email : [Rahmiannisa73@gmail.com](mailto:Rahmiannisa73@gmail.com), [fidel\\_miro61@yahoo.co.id](mailto:fidel_miro61@yahoo.co.id), [tomi.visi@gmail.com](mailto:tomi.visi@gmail.com)

## Abstrak

Di Kota Solok Terdapat 10 (Sepuluh) trayek Bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) yang masih beroperasi, dan 6 (enam) trayek Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) yang di layani oleh angkutan travel. Di Kota Solok terdapat Terminal dengan Tipe A yaitu Terminal Bareh Solok namun saat ini terminal tersebut tidak digunakan oleh angkutan Bus (AKDP). Bus (AKDP) menunggu dan menaikkan penumpang di terminal bayangan yang berada dekat dengan pangkalan-pangkalan angkutan travel. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui perbandingan tingkat pelayanan angkutan Bus Umum dan Angkutan Travel dengan trayek Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP). Penelitian ini dilakukan pada 6 (enam) trayek angkutan dengan kota asal (Kota Solok) dan kota tujuan yang sama. Penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan tingkat kepuasan penumpang Angkutan Bus Umum dan Angkutan Travel terhadap pelayanan yang diberikan masing-masing angkutan dengan menggunakan metode *CSI (Customer Satisfaction Index)* serta membandingkan atribut pelayanan yang mempengaruhi persepsi masyarakat dalam memilih pelayanan Angkutan dan mengetahui prioritas perbaikan pelayanan dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Penelitian ini juga bertujuan untuk meningkatkan pelayanan angkutan bus umum trayek Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) yang nantinya akan berdampak pada peningkatan pemanfaatan Terminal Bareh Solok. Berdasarkan analisis *CSI (Customer Satisfaction Index)* Angkutan Travel 0,64 dan Bus Umum 0,63 keduanya berada pada katogori cukup puas. Berdasarkan Hasil analisis IPA Pelayanan angkutan travel lebih baik dibandingkan dengan angkutan Bus Umum ini dapat dilihat dari perbandingan tingkat kesesuaian terhadap 5 variabel, angkutan travel memiliki nilai yang lebih tinggi pada 4 variabel. Atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki untuk meningkatkan pelayanan pada Angkutan Bus Umum yaitu waktu tunggu bus, ketepatan dan kepastian jadwal keberangkatan, sirkulasi udara didalam bus, kebersihan bus, kondisi tempat duduk bus dan perhatian petugas terhadap keluhan penumpang dan prioritas perbaikan pada angkutan Travel yaitu waktu tunggu angkutan, tata tertib pengemudi dalam menaikkan dan menurunkan penumpang, keamanan barang-barang pada bagasi bus, jaminan keamanan dan keselamatan penumpang, informasi trayek dan identitas kendaraan , kapasitas angkut, dan perhatian petugas terhadap keluhan penumpang.

**Kata Kunci : Angkutan, Perbandingan, Pelayanan, CSI, IPA**

# KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah S.W.T, atas berkat dan penyertaannya penulis dapat menyelesaikan seluruh rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan penyelesaian Tugas Akhir mahasiswa Perencanaan Wilayah dan Kota dimulai dari pembekalan tugas akhir dari kampus, konsultasi dengan dosen pembimbing, pengumpulan data lapangan, analisis hingga pada diselesaikannya laporan ini Tugas Akhir tentang **“Analisis Perbandingan Tingkat Pelayanan Antara Angkutan Umum Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Bus Umum Dengan Angkutan Travel Di Kota Solok”** ini.

Selain itu juga, penulis sadar bahwa selesainya seluruh rangkaian tugas akhir ini tidak luput dari peran dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua Orangtua dan keluarga, yang selalu mendoakan, memberi cinta yang tulus setiap harinya dan menyemangati untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Ezra Aditia ST, M.Sc sebagai Ketua Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Bung Hatta, Penasehat Akademik (PA) Angkatan 2012 dan Penguji Sidang Tugas Akhir yang banyak memberi masukan dalam perbaikan Tugas Akhir ini
3. Bapak Fidel Miro SE, MT Sebagai Koordinator Tugas Akhir dan sebagai pembimbing I Tugas Akhir yang selalu bersabar dalam membimbing mahasiswa, senantiasa mengingatkan untuk menyelesaikan tugas akhir ini dan memberikan masukan serta arahan, pengetahuan hingga pada lulusnya pada sidang akhir dan tersusunya laporan Tugas Akhir ni dengan baik.
4. Bapak Tomi Eriawan, ST, MT, sebagai pembimbing II Tugas Akhir yang telah banyak memberikan masukan arahan, didikan serta pengetahuan hingga lulusnya sidang akhir dan tersusunya laporan ini dengan baik.
5. Bapak IrHamdi Nur MT sebagai Penguji Sidang Akhir yang banyak memberi masukan dalam perbaikan Tugas Akhir ini
6. Pimpinan dan jajaran dosen Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Bung Hatta yang juga selama ini telah mendidik selama menjalani masa perkuliahan

7. Terima kasih kepada Ilham Saputra yang selalu memberikan dukungan, semangat dan bersedia menjadi tempat berkeluh kesah setiap hari serta berperan banyak dalam penyelesaian tugas akhir ini. Terimakasih hampir empat tahun belakangan telah memberi banyak warna ☺
8. Terima kasih kepada Sri Bulkiah yang telah menjadi teman tersabar, teman terbaik dan telah banyak memberi dukungan hingga selesainya Tugas Akhir ini.
9. Terima kasih kepada Desvika Pertiwi dan Rafika Yosania telah menjadi teman kuliah, teman bikin tugas, teman main, teman brantem, teman cerita, teman makan dan teman belanja dan tak jarang menjadi teman tidur selama kuliah haha.
10. Terima kasih kepada Andika Pramana (Uda Panik, Uda Galau Bp12) dan Raihan Aulia Putra yang telah banyak membantu selama kuliah
11. Rekan-rekan mahasiswa Planologi angkatan 2012 terimakasih atas semangat dan bantuannya, telah menjadi teman seperjuangan dari perkuliahan hingga diakhir. Dan yang masih berjuang semangat selalu, semoga cepat menyusul.
12. Terimakasih juga kepada rekan-rekan yang telah membantu penulis dalam penyelesaian laporan ini yang tidak dapat disebutkan namanya satu per-satu, terima kasih semuanya.

Penulis juga memahami bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan dan juga mungkin masih terdapat beberapa kekurangan, untuk itu saran dan kritik sangat diharapkan untuk evaluasi dikemudian hari.

Padang, Februari 2018

Penulis,

**ANNISA RAHMI**  
**1210015311007**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan dan Sasaran .....	4
1.3.1 Tujuan .....	4
1.3.2 Sasaran .....	4
1.4 Ruang Lingkup.....	4
1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah .....	5
1.4.2 Ruang Lingkup Substansi Penelitian .....	7
1.5 Metode Penelitian .....	8
1.5.1 Metode Pendekatan Studi .....	8
1.5.2 Metode Pengumpulan Data.....	8
1.5.3 Metode Analisis .....	17
1.6 Tahapan Penelitian.....	21
1.7 Keluaran Hasil Penelitian.....	23
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Transportasi.....	25
2.2 Jangkauan Pelayanan Transportasi .....	25
2.3 Tujuan Transportasi .....	27
2.4 Moda Angkutan.....	27
2.5 Peraturan Menteri Perhubungan RI Pm No 28 Tahun 2015 .....	29
2.6 Peraturan Menteri Perhubungan RI Pm No 29 Tahun 2015 .....	41
2.7 Jenis Terminal .....	51
2.8 Skala dalam Kuisioner .....	52
2.9 Pengertian Kualitas .....	53
2.10 Kepuasan Pengguna .....	55
2.11 Analisis CSI .....	56

2.12 Metode Importance Performance Analysis.....	58
--	----

### **BAB III GAMBARAN UMUM WILAYAH STUDI**

3.1 Letak Geografis dan Administrasi .....	63
3.2 Gambaran Umum Transportasi di Kota Solok.....	65
3.2.1 Terminal Bareh Solok .....	65
3.2.2 pelayanan trayek oleh PO Bus Umum .....	66
3.2.4 Tarif Angkutan.....	67
3.2.5 Lokasi dan Jumlah Pangkalan Angkutan Umum.....	68
3.3 Gambaran Umum Responden .....	70
3.3.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	70
3.3.2 Responden Menurut Kelompok Umur.....	70
3.3.3 Responden Menurut Pekerjaan .....	71
3.4 Rekapitulasi Tingkat Kinerja (Presepsi Masyarakat).....	72
3.4.1 Rekapitulasi Tingkat Kinerja Pengguna Bus Umum.....	72
3.4.2 Rekapitulasi Tingkat Kinerja Pengguna Travel.....	75
3.5 Rekapitulasi Tingkat Kepentingan (Harapan Masyarakat).....	78
3.5.1 Rekapitulasi Tingkat Kepentingan (Harapan Masyarakat) Pengguna Bus Umum di Kota Solok .....	78
3.5.2 Rekapitulasi Tingkat Kepentingan (Harapan Masyarakat) Pengguna Angkutan Travel di Kota Solok.....	82
3.6 Rekapitulasi Atribut pelayanan Angkutan .....	85
3.6.1 Rekapitulasi Atribut Pelayanan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bus Umum.....	85
3.6.2 Rekapitulasi Atribut Pelayanan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan travel .....	87

### **BAB IV ANALISIS**

4.1 Analisis Customer Satisfaction Index .....	91
4.1.1 Menentukan Mean Satisfaction Score (MSS) Angkutan bus dan travel.....	91

4.1.2 Menentukan Mean Importance Score (MIS) Angkutan Bus dan Travel	
4.1.3 Menentukan Weight Factor (WF ) Bus Umum dan travel.....	103
4.1.4 Menentukan Weight Score (WS) Bus Umum dan travel.....	107
4.1.5 Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI) Bus Umum.....	111
4.2 Perbandingan Analisis Customer Satisfaction Index Angkutan Travel ..	113
4.3 Importance Performance Analysis .....	114
4.3.1 Importance Performance Analysis Angkutan Bus Umum ,Travel	114
4.3.2 Tingkat kesesuaian Angkutan Travel.....	114
4.4 Perbandingan Analisis IPA .....	119
<b>4.4.1 Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan</b>	
.....	119
4.5 Analisis Diagram Kartesius .....	125
4.6 Analisis atribut Pelayanan Berdasarkan SPM.....	130
4.7 Kesimpulan Analisis .....	144
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
5.1 Kesimpulan .....	151
5.2 Rekomendasi.....	152

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengumpulan Data.....	9
Tabel 1.2 Variabel Yang Digunakan (Data Kepuasan Pengguna).....	11
Tabel 1.3 Jumlah Armada Angkutan .....	14
Tabel 1.4 Sampel Angkutan Bus Umum dan Travel di Kota Solok.....	16
Tabel 1.5 Data Sekunder yang Dibutuhkan .....	16
Tabel 1.6 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI).....	19
Tabel 2.1 Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Umum Dalam Trayek PM RI No PM 28 Tahun 2015 .....	30
Tabel 2.1 Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Umum Tidak Dalam Trayek PM RI No PM 29 Tahun 2015 .....	42
Tabel 3.1 Panjang jalan menurut jenis permukaan di Kota Solok.....	65
Tabel 3.2 Jumlah Jembatan Menurut Konstruksi di Kota Solok .....	65
Tabel 3.3 Pelayanan Angkutan Umum di Kota Solok.....	66
Tabel 3.4 Trayek dan jumlah armada dari angkutan travel .....	67
Tabel 3.5 Tarif Angkutan Bus Umum di Kota Solok .....	67
Table 3.6 Tarif Angkutan travel berdasarkan trayek di Kota Solok .....	69
Tabel 3.7 Lokasi Pangkalan Angkutan Bus Umum di Kota Solok.....	68
Tabel 3.8 Lokasi Pangkalan Angkutan Travel di Kota Solok .....	69
Tabel 3.9 Jumlah Responden Menurut jenis kelamin.....	70
Tabel 3.10 Jumlah Responden Menurut Kelompok Umur .....	70
Tabel 3.11 Jumlah Responden Menurut Kelompok Pekerjaan.....	71
Tabel 3.12 Rekapitulasi tingkat kinerja (persepsi pengguna) Angkutan Bus Umum.....	73
Tabel 3.13 Rekapitulasi tingkat kinerja (persepsi pengguna) Angkutan Travel Umum .....	76
Tabel 3.14 Rekapitulasi tingkat kepentingan (harapan pengguna) Angkutan Bus Umum .....	79
Tabel 3.15 Rekapitulasi tingkat kepentingan (harapan pengguna) Angkutan Travel Umum .....	82
Tabel 3.16 Rekapitulasi Atribut Pelayanan Bus Umum .....	85
Tabel 3.17 Rekapitulasi Atribut Pelayanan Angkutan Travel .....	88



Tabel 4.1 Rekapitulasi nilai hasil MSS Bus Umum dan Travel .....	100
Tabel 4.2 Rekapitulasi nilai hasil MIS Bus Umum dan Travel .....	100
Tabel 4.3 Rekapitulasi nilai WF Bus Umum dan Angkutan Travel .....	102
Tabel 4.4 Rekapitulasi nilai WS Bus Umum dan Angkutan Travel .....	103
Tabel 4.5 Kriteria Nilai CSI .....	104
Tabel 4.6 Rekapitulasi nilai CSI Bus Umum dan Angkutan Travel .....	100
Tabel 4.7 Perbandingan Analisis IPA Berdasarkan Dimensi Pelayanan .	109
Tabel 4.8 Perbandingan Analisis IPA Berdasarkan Atribut Pelayanan ..	109
Tabel 4.9 Nilai diagram kartesius Angkutan Bus Umum .....	126
Tabel 4.10 Pengelompokan atribut berdasarkan diagram kartesius Bus	128
Tabel 4.11 Nilai diagram kartesius Angkutan Travel .....	129
Tabel 4.12 Pengelompokan atribut berdasarkan diagram kartesius Angkutan Travel .....	130
Tabel 4.13 Analisis pelayanan berdasarkan SPM bus Umum .....	133
Tabel 4.14 Analisis pelayanan berdasarkan SPM Angkutan Travel .....	139
Tabel 4.15 Kesimpulan Analisis .....	145
Tabel 4.16 Hasil perbandingan Atribut pelayanan angkutan dengan Standar pelayanan minimal .....	149
Tabel 4.17 Solusi penanganan terhadap kualitas pelayanan bus umum .....	150
Tabel 4.18 Solusi penanganan terhadap kualitas pelayanan Angkutan Travel .....	152
Tabel 5.1 Rekomendasi Penanganan Pelayanan Bus Umum .....	
Tabel 5.1 Rekomendasi Penanganan Pelayanan Angkutan Travel .....	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Adminsitasi Kota Solok .....	17
Gambar 1.3 Bagan Alir Kerangka Berfikir .....	23
Gambar 3.1 Peta Adminsitasi Kota Solok .....	64
Gambar 3.2 Diagram Persentase Jumlah Responden Menurut Kelompok Umur .....	74
Gambar 3.2 Diagram Persentase Jumlah Responden Menurut Kelompok Pekerjaan .....	75
Gambar 4.1 Diagram Perbandinga Nilai MSS Bus Umum dan Travel ..	97
Gambar 4.2 Diagram Perbandinga Nilai MIS Bus Umum dan Travel ...	97
Gambar 4.3 Diagram Perbandinga Nilai WF Bus Umum dan Travel ....	97
Gambar 4.4 Diagram Perbandinga Nilai WS Bus Umum dan Travel ....	97
Gambar 4.5 Diagram Perbandingan Nilai CSI (Customer Satisfaction Index) .....	113
Gambar 4.6 Diagram Perbandingan Analisis IPA Bus Umum dan Travel Berdasarkan Dimensi Pelayanan .....	97
Gambar 4.7 Diagram Perbandingan Tingkat Kesesuaian berdasarkan atribut pelayanan angkutan bus umum dengan angkutan travel .....	123
Gambar 4.8 Diagram Perbandingan Tingkat Kesesuaian per atribut pelayanan pelayanan angkutan bus umum dengan angkutan travel .....	124
Gambar 4.9 Diagram Kartesius Angkutan Bus Umum .....	97
Gambar 4.10 Diagram Kartesius Angkutan Travel .....	97

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Transportasi dapat diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana ditempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. (Miro, 2005)

Pengguna jasa transportasi / Pelaku perjalanan (TRIP MAKER) atau konsumen transportasi dapat dikelompokkan menjadi 2 yaitu (Miro,2005):

1. Golongan Paksawan (Captive) merupakan jumlah terbesar di negara berkembang, yaitu golongan masyarakat yang terpaksa menggunakan angkutan umum karena ketiadaan mobil pribadi. Maka secara ekonomi adalah golongan masyarakat lapisan menengah kebawah.
2. Golongan Pilihanwan (Choice) merupakan jumlah terbanyak di negara maju, yaitu golongan masyarakat yang mempunyai kemudahan (akses) kendaraan pribadi dan dapat memilih untuk menggunakan angkutan umum atau pribadi. Mereka secara ekonomi adalah golongan masyarakat lapisan menengah ke atas.

Kota Solok merupakan salah satu Kota yang berada di Provinsi Sumatera Barat. Di Kota Solok Terdapat 11 (sebelas) Trayek angkutan umum Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) yang dilayani oleh Bus Umum namun saat ini hanya 10 (Sepuluh) trayek yang masih beroperasi. Untuk melayani kebutuhan perjalanan masyarakat dengan trayek Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Di Kota Solok, dilayani oleh 2 (dua) moda transportasi yaitu angkutan Bus Umum dan Angkutan Travel.

Saat ini semua angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Bus Umum di Kota Solok tidak lagi menggunakan Terminal Barih Solok sebagai tempat menaikkan dan menurunkan penumpang. Semua Bus Umum Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) menunggu dan menaikkan penumpang di

pangkalan-pangkalan Bus yang terbagi pada 4 (empat) titik pangkalan. pangkalan angkutan Bus Umum tersebut berdekatan dengan pangkalan angkutan travel.

Saat ini di Kota Solok tersedia 6 (enam) trayek Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) yang layani oleh angkutan travel. angkutan travel ini menunggu penumpang di 4 (Empat) titik pangkalan sehingga calon penumpang mendapatkan pelayanan dari angkutan travel tanpa perlu ke terminal terlebih dahulu.

Sebagian angkutan travel ini juga menyediakan layanan kepada calon penumpang dengan pelayanan dari pintu ke pintu (door to door service) calon penumpang di jemput dari lokasi asal dan di antar sampai ke lokasi tujuan tanpa perlu berpindah moda transportasi hal ini juga sangat mempengaruhi jumlah pengguna Bus umum atau bus berbasis terminal.

Menurut petugas Dinas Perhubungan di Kota Solok saat ini semua Angkutan Travel dengan trayek Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) merupakan travel ilegal atau angkutan yang tidak memiliki izin trayek sehingga akan berdampak pada jaminan keamanan dan keselamatan penumpang dalam perjalanan. selain itu keberadaan travel ilegal ini juga sangat mempengaruhi penurunan jumlah pengguna Bus Umum. Ini juga terlihat berdasarkan survey awal yang dilakukan terhadap kapasitas angkut dari Bus Umum yaitu kurang dari kapasitas seharusnya atau kurang dari 100% sekali angkut.

Saat ini di Kota Solok banyak masyarakat pelaku perjalanan dengan trayek Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) masih memilih angkutan travel tersebut sebagai moda transportasi mereka.

Oleh sebab itu peneliti akan melakukan kajian perbandingan tingkat pelayanan angkutan berdasarkan dimensi pelayanan antara angkutan umum Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Bus Umum dengan angkutan travel di Kota Solok. Penelitian ini dilakukan guna mengetahui perbandingan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa Bus Umum dan Angkutan Travel yang dinilai berdasarkan persepsi dan harapan penumpang terhadap Keandalan, keamanan, Fasilitas yang tersedia (berwujud), empati, dan

keresponsifan yang diberikan oleh penyedia jasa angkutan. Dengan dilakukannya kajian perbandingan pelayanan ini akan ditemui masing-masing kekurangan dan kelebihan dari pelayanan yang diberikan jasa angkutan guna meningkatkan pelayanan.

Penelitian ini akan dilakukan terhadap penumpang Angkutan Bus Umum dan Angkutan Travel yang sudah pernah menerima atau merasakan pelayanan dari Angkutan Bus Umum atau Angkutan Travel.

Penelitian ini dilakukan pada 6 (enam) trayek angkutan. Pengambilan 6 trayek ini dikarenakan di Kota Solok terdapat 6 trayek angkutan travel agar dapat dibandingkan maka dipilihlah angkutan dengan trayek kota asal (Kota Solok) dan kota tujuan yang sama.

Penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan tingkat kepuasan pelaku perjalanan atau penumpang Angkutan Bus Umum dan Angkutan Travel terhadap pelayanan yang diberikan masing-masing angkutan serta membandingkan faktor-penentu-mutu yang melekat pada moda angkutan yang ditawarkan (atribut pelayanan) yang mempengaruhi persepsi masyarakat dalam memilih pelayanan Bus Umum atau Angkutan Travel. Penelitian ini juga bertujuan untuk meningkatkan pelayanan angkutan bus umum trayek Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), dengan meningkatnya pelayanan Bus Umum maka pengguna Bus Umum akan bertambah yang nantinya akan berdampak pada peningkatan pemanfaatan Terminal Barih. berdasarkan latar belakang diatas, perlu dilakukan penelitian sebagai tugas akhir yaitu *“Analisis Perbandingan Tingkat Pelayanan Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Antara Bus Umum dengan Angkutan Travel di Kota Solok”*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari penjelasan diatas maka yang menjadi rumusan masalah adalah perbandingan tingkat pelayanan yang diberikan oleh Penyedia Jasa angkutan AKDP (Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi) di Kota Solok Bus Umum dan Angkutan Travel.

### **1.3 Tujuan dan Sasaran Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari studi ini adalah mengetahui perbandingan tingkat pelayanan yang diberikan oleh jasa angkutan Bus Umum dengan Angkutan Travel dan mengetahui atribut-atribut yang mempengaruhi pengguna jasa atau penumpang dalam memilih moda transportasi dan mengetahui atribut pelayanan yang diprioritaskan sebagai solusi peningkatan mutu pelayanan angkutan.

#### **1.3.2 Sasaran Penelitian**

Adapun Sasaran dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui perbandingan tingkat kepuasan pelaku perjalanan (*trip maker*) atau penumpang Bus Umum dan Angkutan Travel
2. Mengidentifikasi perbandingan atribut-atribut pelayanan antara Bus Umum dan Angkutan Travel
3. Mengetahui atribut pelayanan yang di prioritaskan guna meningkatkan tingkat kepuasan pelaku perjalanan terhadap pelayanan moda angkutan.
4. Menilai Standar Pelayanan Minimal yang ada pada angkutan Bus Umum dan Angkutan Travel sesuai dengan peraturan yang berlaku.

### **1.4 Ruang Lingkup**

#### **1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah**

Ruang lingkup dari penelitian ini yaitu berada pada terletak antara  $00^{\circ} 32' - 1^{\circ} 45, LS$  dan  $100^{\circ} 32' - 101^{\circ} 41'' BT$  dengan luas wilayah 5.765 Ha atau 57,64 Km<sup>2</sup>. Kota Solok berbatasan dengan beberapa Kabupaten Kota sebagai akses pendukung aksesibilitas pergerakan kendaraan antara lain :

Utara : Nagari Tanjung Bingkuang, Aripin Kunci Kab. Solok

Selatan : Nagari Gaung, Panyangkalan, Koto Baru, Selayo Kab.

Solok

Barat : Nagari Salayo, Koto Sani, Kota Padang Kab. Solok

Timur : Nagari Sawok Laweh , Guguak Sarai Kab. Solok

Untuk Lebih jelasnya dapat dilihat Pada **Gambar 1.1**Peta Administrasi Kota Solok.





#### 1.4.2 Ruang Lingkup Substansi Penelitian

Ruang lingkup materi yang dibahas dalam penelitian ini yaitu materi yang berkaitan dengan perbandingan tingkat pelayanan pengguna moda angkutan terhadap kinerja pelayanan AKDP (Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi) Bus Umum dan Angkutan Travel dijabarkan sebagai berikut.

- Persepsi konsumen mengacu pada perasaan terhadap jasa yang diterimanya dan yang dibayangkan akan diterimanya. Jika kualitas jasa yang diterima melebihi apa yang dibayangkannya maka konsumen akan merasa puas dan penilaian tentang kualitas pelayanan jasa tersebut akan tinggi. Namun, bila yang terjadi adalah sebaliknya maka konsumen akan merasa kecewa dan penilaian tentang kualitas pelayanan jasa tersebut rendah.
- Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.
- Menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa atau penumpang terhadap pelayanan Angkutan Bus Umum (Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi) dan Angkutan Travel dengan menggunakan metode Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*
- Membandingkan tingkat pelayanan yang diberikan antara penyedia jasa Bus Umum dan Angkutan Travel berdasarkan atribut pelayanan serta Menentukan atribut-atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan guna meningkatkan mutu pelayanan dan meningkatkan kepuasan penumpang dengan menggunakan diagram kartesius pelayanan. menggunakan metode *Importance Performace Analysis (IPA)*
- Menilai Standar Pelayanan Minimal yang ada pada angkutan Bus Umum dan Angkutan Travel sesuai dengan peraturan yang berlaku. Menggunakan Metode Komparatif

## **1.5 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini dibagi menjadi tiga bagian, yaitu metode pendekatan studi, metode pengumpulan data dan metode analisis.

### **1.5.1 Metode Pendekatan Studi**

Metode pendekatan studi yang digunakan dalam studi ini adalah dengan metode kuantitatif dan kualitatif. Untuk memperkaya data dan lebih memahami fenomena sosial yang akan diteliti, ditambahkan informasi kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif dilakukan dengan penelitian survei lapangan dan dengan cara pengisian kuesioner.

### **1.5.2 Metode Pengumpulan Data**

Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

Metode pengumpulan data dilakukan melalui survei, baik survei primer dengan melakukan pengamatan dan perolehan data langsung dilapangan, maupun survei sekunder dengan melakukan pencarian data pada instansi-instansi terkait.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

#### **A. Pengumpulan Data dengan Survei Primer**

##### **❖ Survey Primer**

Pengumpulan data yang dilakukan dengan survey primer adalahsebar kuisoner kepada penumpang angkutan Bus Umum dan Angkutan Travel, foto dan observasi lapangan. Guna melihat perbandingan tingkat pelayanan Bus Umum dengan Angkutan Travel terhadap kualitas pelayanan serta melihat prioritas pelayanan yang dipertahankan dan diperbaiki. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini

:

**Tabel 1.1 Pengumpulan Data**

No	Data	Cara Pengambilan data	Tempat	Bentuk Data	Waktu Pengambilan Data
1	Waktu tunggu	Dengan menghitung rata-rata waktu tunggu dari bus atau travel awal berangkat dari terminal/ pangkalan sampai bus selanjutnya datang (3 trip masing-masing trayek bus dan travel)	Pangkalan Bus dan travel atau Kantor travel	Menit	Hari kerja dan hari libur
2.	Ketepatan dan kepastian keberangkatan angkutan	Dengan melakukan survei dan pengamatan di pangkalan awal keberangkatan bus dan menghitung frekuensi waktu bus	Pangkalan Bus dan travel atau Kantor travel	Visualisasi dan menit	Hari kerja dan hari libur
3.	Kapasitas Angkutan	Dengan melakukan survei dan pengamatan di pangkalan awal keberangkatan bus dan travel	Pangkalan Bus dan travel atau Kantor travel	Visualisasi Jumlah Penumpang sekali angkut	Hari kerja dan hari libur
4	Fasilitas didalam angkutan	Dengan melakukan survei dan pengamatan ketersediaan dan kondisi fasilitas/ sarana di dalam bus	Di dalam Bus atau travel	Visualisasi	Hari kerja atau hari libur

Sumber: Hasil pengumpulan data primer 2018

- **Batasan Masalah**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variable kualitas pelayanan yang meliputi *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (berwujud), *empathy* (empati), *responsiveness* (keresponsifan). Berdasarkan (Standar Pelayanan Angkutan Umum dalam trayek dan angkutan umum tidak dalam trayek. Peraturan Menteri Perhubungan RI NOMOR PM 28 TAHUN 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Dan Peraturan Menteri Perhubungan RI NOMOR PM 29 TAHUN 2015 Tentang Standar

Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Dan Zeithhaml dalam Tjipono dan Chandra,2011. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.2**  
**Variabel dan Atribut Yang Digunakan (Data Kepuasan Pengguna)**  
**Untuk Penumpang Angkutan Bus Umum dan Angkutan Travel**

No	Variabel	Atribut pelayanan	Bentuk Data	Cara Pengambilan Data
1.	<i>Reliability</i> (keandalan)	- Waktu tunggu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bus Umum : 30-60 menit</li> <li>• Travel : 60-120 menit</li> </ul>	Menggunakan data yang didapat dari form waktu tunggu bus dan kuisisioner	Menyebarkan kuisisioner kepada penumpang atau calon penumpang dengan syarat sudah merasakan pelayanan dari moda transportasi yang diteliti Guna mengetahui persepsi masyarakat berdasarkan tingkat kepuasan dengan cara menjawab menggunakan skala likert dengan tingkatan jawaban 1 sampai 5
		- Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan Angkutan	Menggunakan data yang didapat dari form waktu tunggu bus dan kuisisioner	
		- Kemudahan / keterjangkauan penumpang mendapatkan/ mencapai Angkutan (aksesibilitas)	Visualisasi dan kuisisioner	
		- Kesesuaian Tarif Angkutan	Menggunakan data yang didapat dari form waktu tunggu bus dan kuisisioner	
2	<i>Assurance</i> (jaminan)	- Tata tertib pengemudi dalam mengendarai Angkutan	Visualisasi dan kuisisioner	
		- Tata tertib pengemudi dalam menaikan dan menurunkan penumpang	Visualisasi dan kuisisioner	
		- Keamanan Bagasi	Visualisasi dan kuisisioner	
		- Jaminan Keamanan dan keselamatan penumpang	Visualisasi dan kuisisioner	
3	<i>Tengibles</i> (berwujud)	- Informasi trayek dan identitas kendaraan	Berdasarkan Form survey dan kuisisioner	Dan kuisisioner terhadap harapan masyarakat berdasarkan tingkat kepentingan dengan jawaban menggunakan skala liker dengan
		- Keteraturan Tempat duduk (Nomor Tempat Duduk)	Visualisasi, Form survey dan kuisisioner	

No	Variabel	Atribut pelayanan	Bentuk Data	Cara Pengambilan Data
		- Sirkulasi udara dalam Angkutan	Visualisasi dan kuisisioner	tingkatan 1 sampai 5 untuk setiap pertanyaan.
		- Kebersihan dan ketersediaan fasilitas kebersihan didalam Angkutan	Form Survey, Visualisasi dan kuisisioner	
		- Kapasitas angkut	Form survey dan kuisisioner	
4	<i>Empathy</i> (empati)	- Perhatian petugas terhadap keluhan penumpang	Visualisasi dan kuisisioner	
		- Keramahan dan kesopanan petugas	Visualisasi dan kuisisioner	
5	<i>Responsiveness</i> (keresponsifan)	- Informasi pelayanan (Kedatangan, keberangkatan, besaran tarif informasi/peta rute)	Visualisasi dan kuisisioner	

## ❖ Penentuan Sampel

Survey yang dilakukan dengan tujuan mengumpulkan data yang dilakukan langsung pada lokasi studi dengan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara peninjauan langsung ke lapangan atau disebut dengan observasi dengan cara:

1. Pembagian kuisioner dilakukan kepada :
  - ✓ Penumpang Angkutan Bus Umum (Antra Kota Dalam Provinsi)
  - ✓ Penumpang Angkutan Travel yang berada didalam bus atau di lokasi pangkalan sudah pernah merasakan pelayanan dari angkutan tersebut.

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna Bus Umum dan Angkutan Travel. Kriteria responden yang dipilih adalah yang telah menggunakan jasa Bus Umum dan Angkutan Travel. Pada penelitian ini menggunakan pengambilan sampel menggunakan *linear time function*. Penggunaan metode *linear time function* karena jumlah populasi setiap tahunnya tidak tetap atau tidak diketahui (Sugiyono, dalam Sugirahardja dkk, 2014).

$$n = \frac{T-t_0}{t_1} \dots \dots \dots (1.1)$$

$$n = \frac{(5 \times 9) - 9}{0,30} = 120 \text{ responden}$$

Dimana :

- N = jumlah sampel
- T = jumlah waktu yang digunakan untuk penelitian persepsi dan harapan ( 5 hari, 1 hari dilakukan penelitian selama 9 jam)
- t0 = waktu yang diperlukan untuk mengurus izin penelitian ( 9 jam)

t1 = jumlah rata-rata waktu yang digunakan oleh masing masing responden untuk pengisian kuesioner (0,30 jam atau sekitar 18 menit)

❖ **Sampel Moda Angkutan**

Pengambilan sampel armada angkutan pada penelitian ini bertujuan untuk membandingkan Pelayanan yang diberikan penyedia jasa angkutan Bus Umum dan Angkutan Travel dengan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan. Sampel angkutan yang akan diteliti adalah angkutan Bus Umum dan Angkutan Travel dengan Kota Asal dan Kota Tujuan yang sama yaitu 6 trayek. Dengan jumlah armada Bus Umum 92 Unit dan Armada Travel Angkutan 71 unit maka akan dipilih sampel untuk penelitian ini. Untuk mengambil sampel moda angkutan Bus Umum dan Angkutan Travel digunakan Metode Slovin :

$$n = \frac{N}{(1+N e^2)} \dots\dots\dots(1.2)$$

dimana :

n= Jumlah Sampel

N= Ukuran Populasi (Dalam penelitian ini adalah jumlah armada angkutan Bus Umum dan Armada Angkutan Travel)

e=Persentase kelonggaran ketidak telitian peneliti karena kesalahan sampel 10%

Berikut ini adalah tabel jumlah Populasi (dalam penelitian ini adalah armada angkutan)

**Tabel 1.3 Jumlah armada angkutan**

No	Trayek	Jumlah Armada Bus Umum	Jumlah Armada Angkutan Travel
1	Solok-Padang	32	43
2.	Solok- Batu Sangkar	3	3
3.	Solok-Dhamasraya	9	6
4.	Solok –Sijunjung	17	7
5.	Solok-Al Panjang	26	8
6.	Solok-Ma.Labuh	5	4
	Jumlah	92	71



$$n = \frac{(92+71)}{(1+(92+71)e^2)}$$

$$n = \frac{163}{(1+(163 \times 0,1^2))}$$

$$n = \frac{163}{2,63}$$

$$n = 61,9 = 62 \text{ armada}$$

Jadi jumlah sampel angkutan yang akan diteliti adalah 62 angkutan yang akan dibagi pada 2 Moda angkutan Bus Umum dan Angkutan Travel menggunakan metode propotional random sampling. Adapun rumus nya adalah sebagai berikut (Sugiyono 2001:58)

$$n = \frac{X}{N} \times N1 \dots\dots\dots (1.3)$$

Dimana :

n = Jumlah sampel disetiap strata

N = Jumlah seluruh populasi

X= Jumlah Populasi disetiap strata

N1 = Jumlah Sampel

$$\text{Jumlah Sampel Angkutan Bus} = \frac{92}{163} \times 62 = 34,9 = 35$$

$$\text{Jumlah Sampel Angkutan Travel} = \frac{71}{163} \times 62 = 27$$

Dalam pembagian sampel angkutan umum ini terjadi perbedaan jumlah armada di setiap trayeknya maka pengambilan sampel dilakukan dengan propotional random sampling. Pengambilan sampel secara proporsi dilakukan dengan mengambil subyek dari setiap strata atau setiap trayek ditentukan seimbang dengan banyaknya jumlah subyek dalam masing-masing strata atau trayek.

Adapun rumus nya adalah sebagai berikut (Sugiyono 2001:58)

$$n = \frac{X}{N} \times N1$$

Dimana :

$n$  = Jumlah sampel disetiap strata

$N$  = Jumlah seluruh populasi

$X$  = Jumlah Populasi disetiap strata

$N_1$  = Jumlah Sampel

$$\text{Jumlah Sampel Angkutan Bus Solok-Padang} = \frac{32}{92} \times 35 = 12$$

$$\text{Jumlah Sampel Angkutan Travel Solok-Padang} = \frac{43}{71} \times 27 = 16$$

Untuk lebih jelasnya distribusi masing-masing sampel per trayek dapat dilihat pada tabel dibawah ini

**Tabel 1.4 Sampel Angkutan Bus Umum di Kota Solok**

No	Trayek	Jumlah Armada Bus Umum	Jumlah Sampel Angkutan Bus Umum	Jumlah Armada Angkutan Travel	Jumlah Sampel Angkutan Travel
1	Solok-Padang	32	12	43	16
2.	Solok- Batu Sangkar	3	1	3	1
3.	Solok-Dhamasraya	9	3	6	2
4.	Solok –Sijunjung	17	7	7	3
5.	Solok–Al Panjang	26	10	8	3
6.	Solok-Ma.Labuh	5	2	4	2
	Jumlah	92	35	71	27

*Sumber : Hasil Penentuan Sampel 2018*

## B. Pengumpulan data dengan Survei Sekunder

Pengumpuln data ini dilakukan guna memperoleh data berupa dokumen-dokumen yang berkenaan dengan lokasi penelitian atau data yang bersumber dari instansi. Pengumpulan data akan dikalkukan pada Dinas Terkait yaitu :

- Dinas Perhubungan Kota Solok

Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.5**

### Data Sekunder Yang Dibutuhkan

No	Data	Sumber	Bentuk Data
1	Jumlah angkutan Per Trayek AKDP di Kota Solok	Dinas Perhubungan Kota Solok	Tabel
2	Tarif angkutan Per Trayek AKDP di Kota Solok	Dinas Perhubungan Kota Solok	Tabel
3.	Jumlah Penumpang Per Trayek AKDP di Kota Solok	Dinas Perhubungan Kota Solok	Tabel

*Sumber : Hasil Pengumpulan Data Primer 2017*

### 1.5.3 Metode Analisis

#### ❖ Analisis *CSI (Customer Satisfaction Index)*

CSI ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen penggunaan jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. (Aritonang ,dalam Budianto 2013). Dalam studi Perbandingan Tingkat Pelayanan Antara Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) dengan Angkutan Travel metode CSI digunakan sebagai metode untuk mengetahui tingkat kepuasan atau persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh masing-masing asa angkutan. Serta untuk membandingkan tingkat kepuasan penumpang Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Bus Umum dengan Angkutan Travel. Untuk mengetahui besarnya CSI ini langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut

- Menentukan *Mean Satisfaction Score(MSS)*

*Mean Satisfaction Score(MSS)* atau rata-rata skor tingkat kinerja . Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan (*Budianto, 2013*)

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \dots\dots\dots(1.4)$$

dimana :

n = Jumlah Konsumen

$\sum X_i$  = Nilai Kinerja atribut X ke-i

- Menentukan *Mean Importance Score(MIS)*

*Mean Importance Score (MIS)* atau rata-rata skor pentingnya. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan (*Budianto, 2013*).

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots\dots\dots(1.5)$$

dimana :

n = Jumlah Konsumen

$Y_i$  = Nilai Kepentingan atribut Y ke-i

- Membuat *Weight Factors* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per-atribut terhadap total MIS seluruh atribut

(Budianto, 2013)

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum MIS} \times 100 \% \dots\dots\dots(1.6)$$

dimana :

$MIS_i$  = Nilai atribut kepentingan ke i

$\sum MIS$  = Total Jumlah seluruh atribut kepentingan

- Membuat *Weight Score* (WS) atau skorter timbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata – rata tingkat kepuuasan atau *Mean Satisfaction Score* (MSS) (Budianto, 2013).

$$WS_i = WFi \times MSS$$

- Menentukan *Customer Satisfaction Index*

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p MIS_i}{HS} \times 100\% \dots\dots\dots(1.7)$$

dimana:

p = atribut kepentingan ke-p

HS = (*Highest Scale*) Skala maksimum yangdigunakan

Pada umumnya, bila nilai CSI di atas 50 persen maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa sudah merasa puas sebaliknya bila nilai CSI di bawah 50 persen pengguna jasa belum dikatakan puas. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi dalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas seperti yang terdapat pada Tabel 1.6

**Tabel 1.6 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)**

No.	Nilai CSI	Kriteria CSI
1.	$X > 0,81$	Sangatpuas
2.	0,66-0,80	Puas
3.	0,51-0,65	Cukuppuas
4.	0,35-0,50	Kurangpuas
5.	0,00-0,34	Tidakpuas

Sumber : Tabel index CSI Aritonang (dalam Budianto 2013)

Setelah mendapatkan nilainya kita hanya perlu menyamakan nilainya dengan tabel diatas. Sehingga dapat disimpulkan berapa kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan.

❖ ***Importance Performance Analysis*(IPA)**

**Analisis TingkatKesesuaian**

Analisis *Importance-performance* atau *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James sebagai rangka kerja yang sederhana untuk menganalisis atribut-atribut produk. Suatu rangkaian atribut layanan yang berkaitan dengan layanan khusus dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing atribut

Rumus yang digunakan ialah (Wibowo 2013) :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots(1.8)$$

Dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja/realita perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan/ekspektasi pelanggan

Pada sumbu (Y) diisi dengan skor tingkat kepentingan/ekspektasi, dan pada sumbu mendatar (X) akan diisi dengan skor tingkat

pelaksanaan/realita. Untuk menyederhanakan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah dengan (Wibowo, 2013):

Tahap kedua adalah menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipresepsikan oleh konsumen dengan rumus :

$$X = \frac{\sum Xi}{n} \quad Y = \frac{\sum Yi}{n} \dots \dots \dots (1.9)$$

Dengan :

- X : Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/ realita
- Y : Skor rata-rata tingkat kepentingan
- N : Jumlah responden

#### ❖ Analisis Komparatif

Suatu penelitian yang bersifat membandingkan. Melalui metode analisis komparatif yang merupakan teknik untuk mengidentifikasi penyebab yang mungkin terjadi dalam suatu masalah. Analisis Komparatif memiliki tujuan dalam mengidentifikasi penyebab yang mungkin masuk akal dan dapat ditindak lanjuti dari suatu permasalahan yang ada. Prosedur dari analisis komparatif ini adalah membandingkan antara Kelengkapan indikator Standar Pelayanan Minimal yang ada pada Angkutan Bus Umum dan Angkutan Travel sesuai dengan :

- ❖ Untuk Angkutan Travel membandingkan dengan Peraturan Menteri Perhubungan RI NOMOR PM 28 TAHUN 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.
- ❖ Untuk Angkutan Bus Umum membandingkan dengan Peraturan Menteri Perhubungan RI NOMOR PM 29 TAHUN 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal

## Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek

Pendekatan studi yang digunakan dalam analisis komparatif ini adalah :

1. Tinjauan terhadap literatur yang terkait dengan analisis yang akan dipakai dalam penganalisisan baik berupa standar-standar dan peraturan yang berlaku.
2. Tinjauan terhadap kawasan studi yang berguna untuk mengetahui gambaran umum dari wilayah studi secara umum.

### 1.6 Tahapan Penelitian

Tahapan pengerjaan studi adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui perbandingan tingkat kepuasan pelaku perjalanan (*trip maker*) atau penumpang Bus Umum (Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi) dan Antar Kota door to door service (travel) menggunakan metode CS (*Customer Satisfaction Index*)
2. Mengidentifikasi perbandingan atribut-atribut pelayanan Bus Umum (Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi) dan Angkutan Travel terhadap pelaku perjalanan (penumpang angkutan) serta Mengetahui atribut pelayanan yang di prioritaskan guna meningkatkan tingkat kepuasan pelaku perjalanan terhadap pelayanan moda angkutan menggunakan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)
3. Menilai Standar Pelayanan Minimal yang ada pada angkutan Bus Umum dan Angkutan Travel sesuai dengan peraturan yang berlaku.

## 1.7 Keluaran Hasil Penelitian

Hasil akhir dari penulisan studi ini adalah :

1. Diketuainya perbandingan tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) dengan Angkutan Travel berdasarkan harapan dan persepsi.
2. Diketuainya nilai perbandingan setiap atribut pelayanan Angkutan Bus Umum dengan Angkutan Travel sehingga akan ditemui kekurangan dan kelebihan masing-masing moda angkutan yang diteliti berdasarkan harapan dan persepsi masyarakat.
3. Diketahui atribut-atribut pelayanan yang di prioritaskan untuk diperbaiki guna meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat
4. Diketahui kesesuaian antara Standar Pelayanan yang diberikan oleh pihak angkutan kepada penumpang dengan Peraturan Menteri Perhubungan RI NOMOR PM 28 TAHUN 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek dan Peraturan Menteri Perhubungan RI NOMOR PM 29 TAHUN 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek