

## **TUGAS AKHIR**

### ***KAJIAN PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BUS TRANS PADANG DENGAN METODE SERVQUAL***

*Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota  
Strata Satu (s1)*

**Oleh:**  
**Desvika Pertiwi**  
**1210015311006**

**Pembimbing I: Fidel Miro, SE, MSTR**  
**Pembimbing II: Tomi Eriawan, ST, MT**



**JURUSAN PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA  
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2017**

# **KAJIAN PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BUS TRANS PADANG DENGAN METODE *SERVQUAL***

**Nama** : Desvika Pertiwi  
**NPM** : 1210015311006  
**Pembimbing I** : Fidel Miro, SE, MStr  
**Pembimbing II** : Tomi Eriawan, ST, MT

## **Abstrak**

Trans Padang merupakan moda transportasi yang diminati oleh masyarakat sehingga perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan sebagai kebutuhan pengguna, tetapi pelayanan yang diberikan masih belum sesuai harapan penumpang, masih terdapat atribut pelayanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna yang mengganggu keamanan dan kenyamanan pengguna Trans Padang. Maka untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan pengguna Bus Trans Padang perlu dilakukan penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui harapan dan persepsi/penilaian dari pengguna layanan Bus Trans Padang terhadap pelayanan yang diberikan dan mengetahui atribut-atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki.

Pada tahapan pengumpulan data metode yang digunakan adalah survei primer berupa wawancara, sebar kusioner, foto dan observasi dan survei sekunder. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis *servqual* untuk menilai tingkat kepuasan pengguna Bus Trans Padang dan analisis diagram kartesius untuk menentukan atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk perbaikan.

Hasil yang diperoleh dari penelitian adalah tingkat kepuasan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna Trans Padang terhadap kualitas pelayanan dan atribut-atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki (jaminan keamanan dan keselamatan, kapasitas angkut, kondisi tali pegangan penumpang, informasi halte yang akan dilewati, informasi layanan berupa papan informasi/peta rute dan kesiapan petugas dalam merespon penumpang) guna meningkatkan kualitas pelayanan Trans Padang.

**Kata Kunci** : Trans Padang, Kualitas Pelayanan, *Servqual*

# 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 dari kampus, konsultasi dengan dosen pembimbing, pengumpulan data lapangan, analisis hingga pada diselesaikannya laporan ini Tugas Akhir tentang **Kajian Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Padang Dengan Metode *Servqual*** ini.

Selain itu juga, penulis sadar bahwa suksesnya 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, kedua kakak, dan kedua abang ipar serta keluarga besar yang tidak henti-hentinya mendoakan, menasehati serta menyemangati.
2. Bapak Fidel Miro, SE, MStr sebagai Ketua Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Bung Hatta, Koordinator Tugas Akhir dan sebagai pembimbing I Tugas Akhir yang telah banyak memberikan masukan serta arahan, didikan serta pengetahuan hingga pada lulusnya pada sidang akhir dan tersusunya laporan ini dengan baik.
3. Bapak Tomi Eriawan, ST, MT, sebagai pembimbing II Tugas Akhir yang telah banyak juga memberikan masukan serta arahan, didikan serta pengetahuan hingga pada lulusnya pada sidang akhir dan tersusunya laporan ini dengan baik.
4. Bapak Ezra Aditia ST, M.Sc sebagai Penasehat Akademik (PA) Angkatan 2012 dan sebagai Penguji yang telah banyak memberikan masukan serta arahan, didikan serta pengetahuan hingga pada lulusnya pada sidang akhir dan tersusunya laporan ini dengan baik.
5. 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.
6. Terima kasih kepada Wanda Syaputra yang membantu memberikan masukan untuk judul Tugas Akhir ini, terima kasih kepada Annisa Rahmi yang telah menyemangati dan memberikan masukan dan trima kasih juga kepada Sri Bulkia

yang mau menemani dan membantu survei yang mau direpotkan dan panas-panas. Haha Makasi banyak dan buat Renty Pramita makasih yang kostnya dijadiin markas bikin TA dan presentasi bareng.

7. Rekan-rekan mahasiswa Planologi angkatan 2012 terimakasih atas semangat dan bantuannya, telah menjadi sahabat seperjuangan dari perkuliahan hingga diakhir. Semoga keinginan untuk terus bisa berjuang bersama dilain kondisi dan lain waktu bisa terus kita pertahankan. Sukses Terus buat rekan-rekan Planologi 2012. Dan yang masih berjuang semangat selalu, semoga cepat menyusul.

8. Terima kasih kepada abang-abang dan kakak-kakak palanologi, bang Dede, bang Vici, bang Emon dan senior lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

9. Terima kasih kepada Erit Zaky Aljosha yang sudah memberikan dukungan dan juga selalu mengingatkan untuk selalu semangat menyelesaikan tugas akhir 😊.

10. 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, Juli 2017

Penulis,

**DESVIKA PERTIWI**  
**1210015311006**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan dan Sasaran.....	3
1.3.1 Tujuan.....	3
1.3.2 Sasaran.....	3
1.4 Ruang Lingkup.....	4
1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah.....	4
1.4.2 Ruang Lingkup Materi.....	6
1.5 Metode Penelitian.....	6
1.5.1 Metode Pendekatan Studi.....	6
1.5.2 Metode Pengumpulan Data.....	7
1.5.3 Metode Analisis.....	11
1.6 Tahapan Studi.....	15
1.7 Sistematika Penulisan.....	18
<b>BAB II STUDI LITERATUR</b>	
2.1 BRT ( <i>Bus Rapid Transit</i> )/Trans Padang.....	19
2.2 Peraturan Menteri No.10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.....	20
2.3 Konsep <i>Servqual</i> .....	20
2.3.1 Pengertian Kualitas.....	20
2.3.2 Dimensi Kualitas.....	21
2.3.3 Pengukuran Kualitas.....	23
2.3.4 Faktor-faktor Kunci Timbulnya Kesenjangan.....	24
2.3.5 <i>Servqual</i> Dalam Hubungan Dengan ke-5 Gap.....	25

2.4 Kepuasan Pengguna.....	26
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pengguna.....	26
2.4.2 Arti Persepsi Sikap Pengguna.....	26
2.4.3 Mengukur Kepuasan Pengguna.....	27
2.5 Metode Importance Performance Analysis.....	28
2.6 Diagram Kartesius.....	31

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

3.1 BRT ( <i>Bus Rapid Transit</i> )/Trans Padang.....	33
3.2 Koridor Bus Trans Padang.....	33
3.3 Penumpang Bus Trans Padang.....	34
3.4 Inventaris Halte Trans Padang.....	34
3.5 Harga Tiket Bus Trans Padang.....	37
3.6 Sistem Pembayaran.....	38
3.7 Jadwal Keberangkatan Bus Trans Padang.....	38
3.8 Sarana Trans Padang.....	38
3.9 Rekapitulasi Tingkat Kinerja (Persepsi) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) Pengguna Bus Trans Padang.....	39
3.9.1 Rekapitulasi Tingkat Kinerja (Persepsi Masyarakat) Pengguna Bus Trans Padang.....	39
3.9.2 Rekapitulasi Tingkat Kepentingan (Harapan Masyarakat) Pengguna Bus Trans Padang.....	42
3.10 Rekapitulasi Tingkat Kinerja (Persepsi) Berdasarkan Kelompok Umur.....	45

### **BAB IV ANALISIS**

4.1 Analisis <i>Servqual</i> (Persepsi dan Harapan Pengguna).....	57
4.1.1 Penilaian Pengguna terhadap Tingkat Kinerja (Persepsi Pengguna).....	57
4.1.2 Penilaian Pengguna terhadap Tingkat Kepentingan (Harapan Pengguna).....	59
4.1.3 Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan.....	61

4.1.4 Tingkat Kesesuaian Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi dan Harapan Pengguna.....	64
4.2 Analisis Responden Berdasarkan Kelompok Umur Terhadap Tingkat Kinerja (Persepsi).....	66
4.3 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Diagram Kartesius.....	67
4.4 Analisis Atribut Pelayanan Prioritas Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM).....	70
4.5 Kesimpulan Analisi.....	71

## **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Rekomendasi.....	75

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Primer Yang Dibutuhkan (Data Pengamatan).....	7
Tabel 1.2	Variabel Yang Digunakan (Data Kepuasan Pengguna).....	8
Tabel 1.3	Data Sekunder Yang Dibutuhkan.....	11
Tabel 1.4	Pemilihan Metode.....	13
Tabel 3.1	Jumlah Penumpang Bus Trans Padang Tahun 2015.....	34
Tabel 3.2	Inventaris Halte Trans Padang.....	35
Tabel 3.3	Harga Tiket Bus Trans Padang.....	37
Tabel 3.4	Sarana Padang.....	38
Tabel 3.5	Rekapitulasi Tingkat Kinerja (Persepsi) Pengguna Bus Trans Padang .....	40
Tabel 3.6	Rekapitulasi Tingkat Kinerja (Harapan) Pengguna Bus Trans Padang .....	43
Tabel 3.7	Rekapitulasi Tingkat Kinerja (Persepsi) Kelompok Umur $\leq 17$ Tahun.....	46
Tabel 3.8	Rekapitulasi Tingkat Kinerja (Persepsi) Kelompok Umur 18-28 Tahun.....	48
Tabel 3.9	Rekapitulasi Tingkat Kinerja (Persepsi) Kelompok Umur 29-39 Tahun.....	50
Tabel 3.10	Rekapitulasi Tingkat Kinerja (Persepsi) Kelompok Umur 40-49 Tahun.....	52
Tabel 3.11	Rekapitulasi Tingkat Kinerja (Persepsi) Kelompok Umur $\geq 50$ Tahun.....	54
Tabel 4.1	Penilaian Pengguna Terhadap Tingkat Kinerja (Persepsi Pengguna).....	57
Tabel 4.2	Penilaian Pengguna Terhadap Tingkat Kepentingan (Harapan Pengguna).....	60
Tabel 4.3	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Berdasarkan Dimensi Kepuasan Pengguna.....	62
Tabel 4.4	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Berdasarkan Atribut Kepuasan Pengguna.....	63
Tabel 4.5	Analisis Tingkat Kesesuaian.....	64



Tabel 4.6 Analisis Responden Berdasarkan Kelompok Umur.....	66
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Rata-rata Tingkat Persepsi (X) dan tingkat harapan (Y).....	66
Tabel 4.8 Diagram Kartesius.....	67
Tabel 4.9 Atribut Pelayanan Yang Diprioritaskan .....	69
Tabel 4.10 Analisis Atribut Pelayanan Prioritas Berdasarkan SPM.....	70
Tabel 4.11 Kesimpulan Analisis.....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Ruang Lingkup Kawasan.....	5
Gambar 1.2 Bagan Alir Kerangka Berfikir.....	17
Gambar 2.1 <i>The Relationship Between Observable Indicator and The Underlying Construct and Relationship Between the Construct</i> .....	27
Gambar 2.2 Diagram Kartesius.....	31
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	68