

PERBANDINGAN PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN TRANS BANDUNG RAYA DAN TRANS METRO BANDUNG

**ESTY HERDIANI
NRP: 1221033**

Pembimbing: TRI BASUKI JOEWONO, Ph.D.

ABSTRAK

Bus Rapid Transit adalah sebuah sistem bus yang mengintegrasikan antara fasilitas, pelayanan, dan kenyamanan sehingga untuk memberikan layanan transportasi massal dengan harga murah, fasilitas yang baik, dan kenyamanan terjamin, beberapa kota besar di Indonesia sudah mengembangkan sistem transportasi BRT. Upaya untuk meninjau persepsi pengguna angkutan umum dapat dilihat dari kualitas pelayanannya.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan bus Trans Bandung Raya pada sepuluh koridor dan bus Trans Metro Bandung pada tiga koridor serta menganalisis perbandingan kualitas pelayanan bus Trans Bandung Raya dan bus Trans Metro Bandung antar koridor dan antar atribut.

Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai sangat penting pada atribut kenyamanan tempat duduk dan fasilitas pegangan tangan, serta mayoritas responden menilai puas pada atribut waktu tempuh bus dan menilai tidak puas pada atribut P3K. Lima atribut utama yang harus diprioritaskan adalah atribut informasi audio, akses keluar masuk, area khusus, papan informasi, dan fasilitas kebersihan.

Kata Kunci: BRT, Kualitas Pelayanan, Trans Bandung Raya, Trans Metro Bandung

COMPARING QUALITY OF SERVICE OF THE TRANS BANDUNG RAYA AND TRANS METRO BANDUNG

**ESTY HERDIANI
NRP: 1221033**

Supervisor: TRI BASUKI JOEWONO, Ph.D.

ABSTRACT

Bus Rapid Transit is a bus system that integrates the facilities, services and comfort so as to provide mass transport services at a low price, good amenities, and comfort is assured, several major cities in Indonesia has developed BRT transport system. Efforts to review the user's perception of public transport can be seen from the quality of its service.

The purpose of this study was to analyze the quality of bus services in the ten Trans Bandung Raya bus corridors and Trans Metro Bandung on three corridors and analyze the comparative quality of bus services and bus Bandung Raya Trans Trans Metro Bandung between corridors and between attributes.

The analysis showed that the majority of respondents are very important attributes seating comfort and facilities handrails, as well as a majority of respondents are satisfied on the attributes of bus travel time and assess dissatisfaction with P3K attributes. Five main attributes that should be prioritized is an attribute of audio information, access in and out, a special area, information boards, and sanitary facilities.

Keywords: Public Transport, Service Quality, Trans Bandung Raya, Trans Metro Bandung

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iv
SURAT KETERANGAN TUGAS AKHIR	v
SURAT KETERANGAN SELESAI TUGAS AKHIR	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Inti Permasalahan	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Ruang Lingkup	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 <i>Bus Rapid Transit</i>	4
2.2 Trans Bandung Raya	6
2.3 Trans Metro Bandung	7
2.4 Penilaian Kualitas Pelayanan	14
2.4.1 Tingkat Kepentingan.....	14
2.4.2 Tingkat Kepuasan	16
2.5 <i>Importance and Performance Analysis</i>	18
2.6 Uji Kruskal-Wallis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Lokasi Pengumpulan Data	22
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.3 Pelaksanaan Survei dan Pengolahan Data	29
BAB IV ANALISIS DATA	31
4.1 Deskriptif Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	31
4.2 Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Antar Koridor.....	41
4.3 Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Antar Atribut.....	45
4.4 Analisis Perbandingan Data Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan.....	49
4.5 Analisis Hubungan Kepentingan-Kepuasan	51
4.6 Kerangka Penelitian (<i>Grand Design</i>)	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1 Simpulan	59

5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	BRT dengan Jalur Khusus di Curitiba	6
Gambar 2.2	Peta Trayek Bus TBR	7
Gambar 2.3	Deskripsi Bus TMB Koridor 1	8
Gambar 2.4	Deskripsi Bus TMB Koridor 2	8
Gambar 2.5	Deskripsi Bus TMB Koridor 3	9
Gambar 2.6	Peta Pengembangan 13 Koridor TMB	10
Gambar 2.7	Tempat Duduk TMB yang Bersih dan Nyaman.....	12
Gambar 2.8	AC dengan Temperatur Maksimum 25°	12
Gambar 2.9	Alat Pemadam Kebakaran di Dalam Bus TMB	13
Gambar 2.10	Kondisi Gantungan yang Kuat di Dalam Bus TMB	13
Gambar 2.11	<i>Importance Performance Analysis</i>	19
Gambar 3.1	Diagram Alir Penelitian	23
Gambar 3.2	Lokasi Halte dan Rute TMB Koridor I.....	24
Gambar 3.3	Lokasi Halte dan Rute TMB Koridor II.....	24
Gambar 3.4	Lokasi Halte dan Rute TMB Koridor III	25
Gambar 3.5	Rute Trayek Bus TBR.....	25
Gambar 3.6	Kondisi di Dalam Bus TBR Koridor Elang-Jatinangor	26
Gambar 3.7	Alat Tulis Pendukung	27
Gambar 3.8	Kuesioner Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	28
Gambar 3.9	Penumpang TBR Mengisi Kuesioner di Koridor 3	29
Gambar 3.10	Penumpang TBR Mengisi Kuesioner di Koridor 2	29
Gambar 4.1	Histogram Rata-rata Tingkat Kepentingan Penumpang Seluruh Koridor.....	39
Gambar 4.2	Histogram Rata-rata Tingkat Kepuasan Penumpang Seluruh Koridor.....	39
Gambar 4.3	Histogram Rata-rata Tingkat Kepentingan Penumpang Bus TBR.....	39
Gambar 4.4	Histogram Rata-rata Tingkat Kepuasan Penumpang Bus TBR.....	40
Gambar 4.5	Histogram Rata-rata Tingkat Kepentingan Penumpang Bus TMB.....	40
Gambar 4.6	Histogram Rata-rata Tingkat Kepuasan Penumpang Bus TMB.....	40
Gambar 4.7	Diagram Kategori Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Seluruh Koridor.....	55
Gambar 4.8	Diagram Kategori Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Bus TBR.....	55
Gambar 4.9	Diagram Kategori Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Bus TMB.....	56
Gambar 4.10	Kerangka Penelitian.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Rute Bus TBR	6
Tabel 2.2	Usulan Prioritas Pembangunan Koridor TMB	9
Tabel 4.1	Deskriptif Statistik Kepentingan Penumpang Seluruh Koridor	32
Tabel 4.2	Deskriptif Statistik Kepuasan Penumpang Seluruh Koridor	33
Tabel 4.3	Deskriptif Statistik Kepentingan Penumpang Bus TBR	35
Tabel 4.4	Deskriptif Statistik Kepuasan Penumpang Bus TBR	36
Tabel 4.5	Deskriptif Statistik Kepentingan Penumpang Bus TMB	37
Tabel 4.6	Deskriptif Statistik Kepuasan Penumpang Bus TMB	38
Tabel 4.7	Analisis Perbandingan Tingkat Kepentingan Responden Antar Koridor	43
Tabel 4.8	Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Responden Antar Koridor	44
Tabel 4.9	Analisis Perbandingan Tingkat Kepentingan Responden Antar Atribut	47
Tabel 4.10	Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Responden Antar Atribut	48
Tabel 4.11	Hasil Test <i>Wilcoxon Signed Rank Test</i> Seluruh Koridor	50
Tabel 4.12	Hasil Test <i>Wilcoxon Signed Rank Test</i> Setiap Koridor	50
Tabel 4.13	Proporsi dan Peringkat untuk Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Seluruh Koridor	51
Tabel 4.14	Proporsi dan Peringkat untuk Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Bus TBR	52
Tabel 4.15	Proporsi dan Peringkat untuk Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Bus TMB	53

DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN

BRT	<i>Bus Rapid Transit</i>
GIZ	<i>Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit</i>
H	Nilai hasil perhitungan
H_i	Data tidak mengikuti distribusi tertentu
H_o	Data mengikuti distribusi tertentu
IPA	<i>Importance Performance Analysis</i>
n	Jumlah sampel keseluruhan
n_k	Jumlah sampel pada tiap kelompok
R^2_k	Kuadrat jumlah jenjang secara keseluruhan
TBR	Trans Bandung Raya
TMB	Trans Metro Bandung
X	Sumbu absis
Y	Sumbu ordinat



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran L.1 Frekuensi Tingkat Kepentingan	65
Lampiran L.2 Frekuensi Tingkat Kepuasan	67

