

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA BUSWAY

**Pite Deanda
NRP : 0421012**

Pembimbing : Tan Lie Ing, ST., MT.

**FAKULTAS TEKNIK JURUSAN TEKNIK SIPIL
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG**

ABSTRAK

Angkutan umum sebagai salah satu moda transportasi untuk melakukan perjalanan banyak mengalami perubahan dari sisi jumlah tetapi tidak diimbangi dengan kualitas pelayanannya. Gambaran kinerja angkutan umum di kota metropolitan dan kota-kota besar di Indonesia masih jauh dari harapan. Kondisi ini terlihat dari rendahnya tingkat pelayanan (*level of service*) yang disebabkan keterbatasan fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia serta disiplin pengemudi dan pengguna kendaraan yang rendah. Banyak armada yang beroperasi di jalan telah melampaui usia teknis kendaraan, jumlah dan kondisi fasilitas pendukung yang tidak memadai seperti halte terbatas, waktu tunggu dan lamanya perjalanan, belum meratanya jangkauan pelayanan hingga ke pelosok wilayah perkotaan, tarif mahal, tumpang tindih trayek dan belum tersedia penerapan tarif terpadu (sumber: Data BSTP, Ditjen Hubdat 2003).

Melihat kondisi angkutan umum yang memprihatinkan dan tanpa ada usaha perbaikan sangat memungkinkan orang akan meninggalkan angkutan umum. Sarana transportasi di sebagian besar kota di Indonesia masih menggunakan MPU atau “angkot” dan hanya sebagian kecil kota menggunakan bus besar dan sedang, sehingga hal ini menimbulkan permasalahan transportasi kemacetan.

Permasalahan transportasi di Jakarta yang utama adalah kemacetan. Atas dasar hal tersebut Pemerintah Provinsi DKI Jakarta harus menyediakan angkutan umum yang prima sehingga diharapkan dapat mengatasi masalah kemacetan di Jakarta. Solusi yang ditawarkan adalah kehadiran busway.

Busway bertujuan meningkatkan jumlah perjalanan penumpang dengan menggunakan suatu sistem transportasi yang aman, nyaman dan handal serta menciptakan sistem transportasi dengan jalur yang terpisah dari lalu lintas untuk kemudahan aksesibilitas sehingga terjadwal dengan baik. Oleh karena itu para pengelola busway berusaha untuk menciptakan kualitas pelayanan terbaik agar para pelanggan tetap menggunakan busway dalam aktivitasnya. Untuk menciptakan kualitas pelayanan diperlukan tinjauan kepuasan pengguna busway. Penelitian dilakukan berupa survei kepada para pengguna busway. Hasil penelitian menunjukkan faktor harga tiket busway dan produk jasa transportasi busway memiliki pengaruh sebesar 22,3 % terhadap kepuasan konsumen, dilihat dari besarnya nilai R^2 .

DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT KETERANGAN TUGAS AKHIR	i
SURAT KETERANGAN SELESAI TUGAS AKHIR	ii
ABSTRAK	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Penelitian.....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	4
1.4 Sistematika Pembahasan.....	4
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Opsi Angkutan Massal.....	6
2.1.1 <i>Mass Rapid Transit</i>	7
2.1.2 <i>Heavy Rail Transit</i>	7
2.1.3 <i>Light Rail Transit</i>	7
2.1.4 Metro.....	7
2.1.5 Sistem Kereta Komuter.....	8
2.1.6 <i>Bus Rapid Transit</i>	8

2.1.7 Jalur Bus.....	9
2.1.8 Busway.....	9
2.2 Transjakarta Busway.....	11
2.3 Kepuasan Konsumen.....	11
2.4 Harga.....	12
2.5 Produk.....	12
2.6 Metode Penelitian.....	12
2.7 Persiapan dan Pelaksanaan Survei Pendahuluan.....	13
2.8 Penentuan Jumlah Sampel.....	14
2.9 Penjelasan Cara Kerja Survei.....	15
2.10 Variabel.....	16
2.11 Operasionalisasi Variabel.....	17
2.12 Uji Validitas.....	18
2.13 Uji Reliabilitas.....	20
2.14 Uji Tahapan dalam Analisis Faktor.....	20

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Digram Alir Penelitian.....	22
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.5 Hipotesis Penelitian.....	25

BAB 4 PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

4.1 Pengolahan Data Responden.....	26
4.2 Analisis Data.....	29

4.2.1 Analisis Uji Reliabilitas.....	29
4.2.2 Analisis Uji Validitas.....	29
4.2.3 Analisis Pengolahan Regresi Linier Berganda.....	31
4.3 Pembahasan.....	33
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	35
5.2 Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN.....	38

DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN

α = Tingkat signifikansi

β_0 = Konstanta

β_1, β_2 = Koefisien regresi

X_1 = variabel X (harga tiket)

X_2 = variabel X (produk)

Y = Variabel Y (kepuasan konsumen)

ε = *error*

H1 = Harga tiket busway akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna busway.

H2 = Produk jasa transportasi busway akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna busway.

BRT = *Bus Rapid Transit*

HRT = *Heavy Rail Transit*

KMO = *Kaiser-Meyer-Olkin*

LRT = *Light Rail Transit*

MRT = *Mass Rapid Transit*

MSA = *Measure of Sampling Adequacy*

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	23
Gambar 3.2 Peta Lokasi Penelitian (Koridor I BlokM-Kota).....	24
Gambar 4.1 Persentase Jenis Kelamin Responden	27
Gambar 4.2 Persentase Jenis Pekerjaan Responden	27
Gambar 4.3 Persentase Usia Responden	28
Gambar 4.4 Persentase Tujuan Perjalanan Responden	28
Gambar 4.5 Pengaruh Harga Tiket Busway dan Produk Jasa Transportasi Busway Terhadap Kepuasan Konsumen	33

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tabel Hipotesis pada Model Penelitian.....	25
Tabel 4.1	Hasil Uji Reliabilitas (<i>Cronbach's Alpha</i>).....	29
Tabel 4.2	Muatan Faktor Harga Tiket busway, Produk Jasa Transportasi Busway dan Kepuasan Konsumen.....	30
Tabel 4.3	Tabel Hasil <i>Total Variance</i>	31
Tabel 4.4	Analisis Regresi Linier Berganda Harga Tiket Busway dan Produk Jasa Transportasi Busway Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Tingkat Signifikansi (α) = 0,05 dan nilai uji t = $\pm 1,66$	32
Tabel 4.5	Tabel Hasil Uji Hipotesis Penelitian dengan Tingkat Signifikansi (α) = 0,05 dan nilai uji t = $\pm 1,66$	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	38
Lampiran 2 Keluaran Faktor Analisis	
Lampiran 2.1 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	41
Lampiran 2.2 Keluaran Faktor Analisis Faktor Harga Tiket busway.....	43
Lampiran 2.3 Keluaran Faktor Analisis Faktor Produk Jasa Transportasi Busway.....	44
Lampiran 2.4 Keluaran Faktor analisis Kepuasan Konsumen.....	45
Lampiran 3 Keluaran Reliabilitas	
Lampiran 3.1 Keluaran Reliabilitas Faktor Harga Tiket Busway.....	46
Lampiran 3.2 Keluaran Reliabilitas Faktor Produk Jasa Transportasi Busway.....	47
Lampiran 3.3 Keluaran Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	48
Lampiran 4 Keluaran Regresi Faktor Harga Tiket dan Faktor Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	49
Lampiran 5 Tabel Titik Kritis Distribusi t.....	50