

HALAMAN PENGESAHAN

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI MENGUNAKAN BENTOR BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA (STUDI KASUS: POLEWALI, KABUPATEN POLEWALI MANDAR, PROVINSI SULAWESI BARAT)

MUHAMMAD ISMAIL
220190028

Telah dipertahankan di depan Komisi Penguji Ujian Skripsi pada tanggal 26
Februari 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Penguji

Hamka, S.T., M.T. (Ketua)

A. Bustan Didi, S.T., M.T. (Sekertaris)

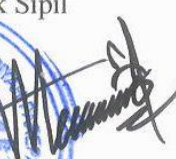
Dr. Jasman, S.T., M.T. (Anggota)

Kasmaida, S.T., M.T. (Anggota)

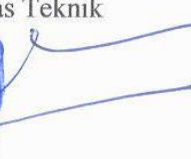
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Teknik Sipil


Mustakim, S.T., MT.
NBM. 1162 680

Dekan
Fakultas Teknik


Dr. H. Hakzah, ST. MT
NBM. 938 317

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MUHAMMAD ISMAIL

NIM : 220190028

Program Studi : Teknik Sipil

Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Pelayanan Transportasi Menggunakan Bentor Berdasarkan Persepsi Pengguna (Studi Kasus: Polewali, Kabupaten Polewali Mandar, Provinsi Sulawesi Barat)

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul tersebut diatas, saya tulis sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Parepare yang seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat tertentu, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Parepare, 26 Februari 2025



Muhammad Ismail

NIM. 220190028

HALAMAN INSPIRASI

"Tidak ada kesuksesan tanpa kesungguhan tidak ada kesungguhan tanpa pengorbanan tidak ada pengorban tanpa kesabaran sesungguhnya allah bersama orang-orang yang sabar."

(KH. Drs. Lukmanul Hakim, Lc.)

"Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya."

(Q.S Al Baqarah : 286)

"Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan."

(Q.S Al Insyirah : 5-6)

"Dan janganlah kamu berjalan di muka bumi ini dengan sombong, karena sesungguhnya kamu sekali-kali tidak dapat menembus bumi dan sekali-kali kamu tidak akan sampai setinggi gunung."

(Q.S Al Isra : 37)

"Dialah Yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu, maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebahagian dari rezeki-Nya. Dan hanya kepada-Nyalah kamu (kembali setelah) dibangkitkan."

(Q.S Al Mulk : 15)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha pengasih lagi Maha penyayang, saya panjatkan puja dan puji syukur kepada hadirat-Nya yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Transportasi Menggunakan Bentor Berdasarkan Persepsi Pengguna (Studi Kasus: Polewali, Kabupaten Polewali Mandar, Provinsi Sulawesi Barat)”**.

Adapun maksud dan tujuan dalam penyusunan skripsi penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menempuh Program Strata 1 guna memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Parepare. Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih dengan tulus kepada : Kedua orang tua tercinta, **Syahrir** dan **Hj. Hamsiah**, Untuk beliau berdualah Skripsi ini penulis persembahkan. Serta Kakak Penulis Hasbullah dan Seluruh Keluarga. Terimakasih atas segala kasih sayang yang diberikan dalam membesarkan dan membimbing penulis selama ini sehingga penulis dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita-cita. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan penulis dapatkan adalah berkat doa dan dukungan kalian. Bapak

Prof. Dr. H. Jamaluddin Ahmad, S.Sos., M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Parepare. Bapak **Dr. H. Hakzah, ST., MT.**, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Parepare. Bapak **Mustakim, ST., MT.** selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Parepare. Bapak **Hamka, ST., MT.** dan **Bapak A. Bustan Didi, ST., MT.** selaku Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II. **Bapak Dr. Jasman, ST., MT.** dan Ibu **Kasmaida ST., MT.** selaku Penguji I dan II yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing Penulis selama proses penyelesaian skripsi ini. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Sipil Fakultas Universitas Muhammadiyah Parepare yang telah memberikan ilmu serta wawasannya kepada penulis. Seluruh Staf dan Karyawan yang telah membantu dan memberikan berbagai informasi terkait kebutuhan dalam penyusunan dalam penyusunan skripsi ini. Sahabat sekaligus saudara saya Kiddrock Team yang telah berjuang bersama-sama dalam mencapai gelar sarjana, suka dan duka telah kita lewati bersama terimakasih atas bantuan, motivasi dan saran beserta kenangan yang tak bisa di lupakan bersama kalian selama ini. Teman-teman dan mahasiswa-mahasiswi Teknik Sipil terkhusus kepada angkatan 2020 yang telah memberi dukungan serta bantuannya selama ini. Teman-teman Aliansi Pemuda Pelajar Mahasiswa Polewali Mandar Kota Parepare dan juga Keluarga Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Parepare terima kasih banyak atas segala waktu, dukungan dan kebersamaan yang telah kalian berikan serta bantuan dan juga motivasi yang diberikan kepada penulis selama ini sampai selesainya penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan penelitian ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah turut serta membantu penulis dalam melakukan penulisan skripsi ini dan semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya. Semoga semua bantuan, dorongan dan bimbingan yang telah diberikan ini akan mendapat balasan dari Allah SWT.

Nashrumminallah wafathun qarib.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Parepare, 26 Februari 2025

Penulis

Muhammad Ismail
NIM. 220190028

ABSTRAK

MUHAMMAD ISMAIL. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Transportasi Menggunakan Bentor Berdasarkan Persepsi Pengguna (Studi Kasus: Polewali, Kabupaten Polewali Mandar, Provinsi Sulawesi Barat).* (dibimbing oleh Hamka dan A. Bustan Didi).

Di Polewali, Kabupaten Polewali Mandar, angkutan becak motor (bentor) menjadi pilihan utama bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan transportasi menggunakan bentor berdasarkan persepsi pengguna dan mengidentifikasi faktor yang paling mempengaruhi tingkat persepsi tersebut. Metode yang digunakan adalah survei dengan pendekatan kuantitatif menggunakan skala Likert untuk mengukur faktor kenyamanan, keamanan, keandalan, waktu tempuh, dan biaya. Sampel penelitian terdiri dari 100 responden pengguna jasa bentor di Polewali. Adapun Hasil Pembahasan Model regresi yang diperoleh berdasar pada hasil analisis dan pembahasan, yaitu: $Y = 0,125 + 0,040X_1 + 0,123X_2 + 0,246X_3 + 0,383X_4 + 0,209X_5$. ($R^2 = 0,747$ atau 74,7%). Dalam persamaan tersebut terlihat bahwa variabel keamanan (X_3), waktu tempuh (X_4), dan biaya (X_5) memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Nilai $R^2 = 0,747$ atau 74,7% menandakan bahwa variabel bebas (X) memiliki pengaruh kuat terhadap variabel terikat (Y). Adapun faktor yang paling mempengaruhi tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan transportasi becak motor di Polewali, Kabupaten Polewali Mandar, Provinsi Sulawesi Barat yaitu variabel X_4 (waktu perjalanan) nilai koefisien determinasi parsial sebesar 0,317 atau 31,7%.

Kata Kunci : Transportasi, Bentor, Kualitas Pelayanan, Persepsi Pengguna

ABSTRACT

MUHAMMAD ISMAIL. *Evaluation of Transportation Service Quality Using Bentor Based on User Perception (Case Study: Polewali, Polewali Mandar Regency, West Sulawesi Province).* (supervised by Hamka and A. Bustan Didi).

In Polewali, Polewali Mandar Regency, motorized pedicab (bentor) transportation is the main choice for people to meet their daily needs. This study aims to determine the quality of transportation services using bentor based on user perceptions and identify the factors that most influence the level of perception. The method used is a survey with a quantitative approach using a Likert scale to measure comfort, safety, reliability, travel time, and cost factors. The research sample consisted of 100 respondents who used bentor services in Polewali. The results of the regression model discussion obtained based on the results of the analysis and discussion are: $Y = 0.125 + 0.040X_1 + 0.123X_2 + 0.246X_3 + 0.383X_4 + 0.209X_5$. ($R^2 = 0.747$ or 74.7%). In the equation, it can be seen that the security variables (X_3), travel time (X_4), and cost (X_5) have a significant influence on service quality (Y). The value of $R^2 = 0.747$ or 74.7% indicates that the independent variable (X) has a strong influence on the dependent variable (Y). The factor that most influences the level of user perception of the quality of motorized pedicab transportation services in Polewali, Polewali Mandar Regency, West Sulawesi Province is variable X_4 (travel time) with a partial determination coefficient value of 0.317 or 31.7%.

Keywords: Transportation, Service Quality, Bentor, User Perception

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN INSPIRASI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Batasan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Evaluasi	7
B. Sistem Transportasi	8
C. Konsep Kualitas Pelayanan	9

D. Persepsi Pengguna	12
E. Uji Kualitas Data	16
F. Analisis Regresi Linear Berganda	19
G. Penelitian Terdahulu	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel	33
D. Instrumen Penelitian	35
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Metode Analisis Data	37
G. Diagram Alir Penelitian	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Kabupaten Polewali Mandar	39
B. Karakteristik Responden	40
C. Pengujian Instrumen	54
D. Regresi Linear Berganda	58
E. Pengujian Hipotesis	63
F. Pembahasan	71
BAB V PENUTUP	76
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skor jawaban responden	35
Tabel 4.1	Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2	Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.3	Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Umur	43
Tabel 4.4	Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	44
Tabel 4.5	Persentase Jumlah Responden Berdasarkan rata-rata penghasilan	45
Tabel 4.6	Persentase Jumlah Responden Berdasarkan tujuan perjalanan	46
Tabel 4.7	Persentase Jumlah Responden Berdasarkan lama perjalanan	47
Tabel 4.8	Distribusi Responden Berdasarkan keandalan	48
Tabel 4.9	Distribusi Responden Berdasarkan kenyamanan	49
Tabel 4.10	Distribusi Responden Berdasarkan Keamanan	50
Tabel 4.11	Distribusi Responden Berdasarkan waktu perjalanan	51
Tabel 4.12	Distribusi Responden Berdasarkan biaya	52
Tabel 4.13	Distribusi Responden Berdasarkan kualitas pelayanan	53
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Instrumen Kuesioner Tingkat Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kuesioner Tingkat Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.16	Hasil Uji Regresi kualitas pelayanan transportasi menggunakan bentor berdasarkan persepsi pengguna	61

Tabel 4.17 Hasil Uji koefisien determinasi penelitian kualitas pelayanan transportasi bentor berdasarkan persepsi pengguna	63
Tabel 4.18 Klasifikasi nilai koefisien korelasi dan keterangan pengaruh	64
Tabel 4.19 Hasil Uji T Penelitian kualitas pelayanan transportasi Menggunakan bentor berdasarkan persepsi pengguna	65
Tabel 4.20 Hasil Uji F Dari Penelitian kualitas pelayanan transportasi menggunakan bentor berdasarkan persepsi pengguna	69
Tabel 4.21 Pengaruh variabel keandalan (X1), kenyamanan (X2), keamanan (X3), waktu perjalanan (X4), biaya (X5) terhadap kualitas pelayanan transportasi menggunakan bentor (Y).	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Sistem Transportasi Makro	8
Gambar 3.1	Wilayah kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar	33
Gambar 3.2	Diagram Alir Penelitian	38
Gambar 4.1	Persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin	41
Gambar 4.2	Persentase jumlah responden berdasarkan pekerjaan	42
Gambar 4.3	Persentase jumlah responden berdasarkan umur	43
Gambar 4.4	Persentase jumlah responden berdasarkan pendidikan	44
Gambar 4.5	Persentase jumlah responden berdasarkan rata-rata penghasilan	46
Gambar 4.6	Persentase jumlah responden berdasarkan tujuan perjalanan	47
Gambar 4.7	Persentase jumlah responden berdasarkan lama perjalanan	48
Gambar 4.8	Persentase jumlah responden berdasarkan keandalan	49
Gambar 4.9	Persentase jumlah responden berdasarkan kenyamanan	50
Gambar 4.10	Persentase jumlah responden berdasarkan keamanan	51
Gambar 4.11	Persentase jumlah responden berdasarkan waktu perjalanan	52
Gambar 4.12	Persentase jumlah responden berdasarkan biaya	53
Gambar 4.13	Persentase jumlah responden berdasarkan kualitas pelayanan	54
Gambar 4.14	Grafik Histogram kualitas pelayanan transportasi bentor Berdasarkan persepsi pengguna	62

Gambar 4.15 Grafik <i>Regression</i> kualitas pelayanan transportasi bentor Berdasarkan persepsi pengguna	62
Gambar 4.16 Kurva uji T keandalan	67
Gambar 4.17 Kurva uji T kenyamanan	67
Gambar 4.18 Kurva uji T keamanan	68
Gambar 4.19 Kurva uji T waktu perjalanan	68
Gambar 4.20 Kurva uji T biaya	69
Gambar 4.21 Kurva uji F (Simultan)	70

DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

Lambang / Singkatan	Arti dan Keterangan
Bentor	Becak Motor
r_{xy}	Koefisien korelasi
n	Jumlah sampel
$\sum x$	Skor total item pernyataan
$\sum y$	Skor total item variabel
$\sum x^2$	Kuadrat jumlah skor item pertanyaan
$\sum y^2$	Kuadrat jumlah skor total item
$\sum xy$	Jumlah perkalian x dan y
Df	Derajat kebebasan
k	Jumlah butir pertanyaan / Jumlah variabel
X_i	Jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan
$\sum X$	Total jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan
σ^2	Varian total
$\sum \sigma^2$	Jumlah varian butir
r_{11}	Koefisien reliabilitas instrumen
Y	Kualitas pelayanan
α	Konstanta
b₁, b₂, b₃, b₄, b₅	Koefisien Regresi
X₁	Persepsi pengguna dimensi keandalan
X₂	Persepsi pengguna dimensi kenyamanan

Lambang / Singkatan	Arti dan Keterangan
X_3	Persepsi pengguna dimensi keamanan
X_4	Persepsi pengguna dimensi waktu perjalanan
X_5	Persepsi pengguna dimensi biaya
r^2	Koefisien determinasi (<i>r square</i>)
r	koefisien korelasi
dk	jumlah variabel bebas (pembilang)
E	Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di tolerir
N	Ukuran Populasi
LU	Lintang Utara
km	Kilometer
BT	Bujur Timur
a	Koefisien konstanta
$X_1, X_2, \dots, X_n$	Variabel independen
S_b	Standar eror pada koefisien regresi
t_{hitung}	hasil perhitungan statistik yang digunakan dalam uji t
t_{tabel}	tabel distribusi yang berisi nilai-nilai kritis dari distribusi t-Student
r_{hitung}	nilai yang didapat dari perhitungan korelasi item total yang disesuaikan
r_{tabel}	tabel yang berisi angka yang digunakan untuk menguji validitas data penelitian

Lambang / Singkatan	Arti dan Keterangan
F_{hitung}	nilai F yang didapat dari hasil perhitungan analisis statistik
F_{tabel}	Tabel statistik yang nilai di dalamnya digunakan sebagai nilai pembanding dengan F Hitung
k	Variabel bebas
1	Variabel tetap
$\bar{X}$	rata-rata hasil pengambilan data
μ_0	nilai rata-rata ideal
S	standar deviasi sampel
STS	Sangat tidak setuju
TS	Tidak setuju
N	Netral atau Ragu-ragu
S	Setuju
SS	Sangat setuju