HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BUS RUTE TANAH TORAJA-MAKASSAR

ISFAN SARULLAH
NIM. 219 190 014

Telah dipertahankan di depan Komisi Penguji Ujian Skripsi pada tanggal 19 Maret 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Penguji

Dr. Jasman, ST., MT (Ketua) (.....)

Ir. H. Misbahuddin., M.Si. (Sekretaris) (.....)

Dr. H. Hakzah., ST., MT. (Anggota) (.....)

Dr. Hendro Widarto, ST., MT (Anggota) (.....)

Mengetahui

Ketua Program Studi

Mustakim, ST., MT.
NBM. 103 4728

Dekan

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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama	:	ISFAN SARULLAH
Nim	:	**219 190 014**
Program Studi	:	Teknik Sipil
Fakultas	:	Teknik Universitas Muhammadiyah Parepare
Judul Skripsi	:	Analisis Kualitas Pelayanan Bus Rute Tanah Toraja-Makassar

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Parepare, 19 Maret 2025

Yang menyatakan



ISFAN SARULLAH

Nim. 219190014

INSPIRASI

وَلَا تَهِنُوْا وَلَا تَحْزَنُوْا وَاَنْتُمُ الْاَعْلَوْنَ اِنْ كُنْتُمْ مُّؤْمِنِيْنَ

Jangan kamu merasa lemah dan jangan bersedih, sebab kamu paling tinggi derajatnya jika kamu beriman.

(Q.S. Al-Imran: 139)

PRAKATA

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahhi robbil 'alamiin. Puji syukur kehadirat Allah subhanahu wa ta'ala atas limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan kripsi yang berjudul *"Analisis Kualitas Pelayanan Bus Rute Tanah Toraja-Makassar"*.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapakn terimah kasi kepada: Kedua orang tua Ayahanda Sarullah dan Ibunda Nadaria, bapak Muhammad Basri, ST., MT. selaku Dekan Fakultas Teknik Sipil, Unuversitas Muhammadiyyah Parepare, bapak Mustakim, ST., MT. Selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyyah Parepare, bapak Dr. Jasman, ST., MT, dan bapak Ir. Misbahuddin, ST., MT. Selaku Pembimbing I dan pembimbing II yang telah meberikan bimbingan,saran, dan motivasi, dan seluruh dosen Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyyah Parepare yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat,

Seluruh staf dan pengurus, teman-teman seperjuangan, saudara serta sahabat atas semua dukungan, semangat, serta kerjasamanya.

Akhir kata semoga apa yang disajikan dalam skripsi ini sapat bermanfaat untuk kita semua, walaupun penulis menyadari penulisan skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan.

Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang Pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa di kembangkan lagi lebih lanjut.

Parepare, 14 Feb 2023

Isfan Sarullah
NIM: 219190014

ABSTRAK

ISFAN SARULLAH. *Analisis kualitas pelayanan bus rute Tanah Tojara-Makassar* (di bimbing oleh Jasman dan Misbahuddin).

Sistem pelayanan yang diberikan bus di Tanah Toraja telah menjadikannya bus Angkutan Kota Antar Provinsi (AKAP) pertama yang menjadi kepercayaan para calon penumpang untuk melakukan perjalanan Tanah Toraja-Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas pelayanan atau tingkat harapan serta tingkat kinerja pelayanan bus AKAP. Metode penelitian yang di gunakan yaitu metode Costumer Saticfaction Index (CSI) dan metode Importance Performance Analysis (IPA) dengan jumlah responden 200 orang yang diambil dari 12 armada yang saat ini beroperasi di 3 kelas bus yaitu kelas ekslusif, ekonomi dan VIP.
Hasil penelitian memperlihatkan tidak ada satupun indikator yang kurang baik untuk memenuhi harapan penumpang, dimana untuk kualitas pelayanan bus AKAP berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Costumer Saticfaction Index (CSI) dan metode Importance Performance Analysis (IPA) maka telah didapatkan masing-masing kelas berada pada tingkat kesesuaian pelayanan atau harapan dan kinerja seperti di kelas ekslusif berada pada nilai 83,74% atau tingakat pelayanannya berada dalam kategori Cukup puas, kelas ekonomi berada pada nilai 80% atau tingkat pelayanannya berada dalam kategori puas dan kelas VIP berada pada nilai 84,76% atau tingkat pelayanannya berada dalam kategori Cukup puas.

Kata kunci: Pelayanan, Tingkat kinerja, CSI, Importance Performance Analysis (IPA)

ABSTRACT

ISFAN SARULLAH. *Analysis of the quality of bus services for the Tanah Tojara-Makassar route* (guided by Jasman and Misbahuddin).

The service system provided by buses in Tanah Toraja has made it the first Inter-Provincial City Transportation (AKAP) bus that is trusted by prospective passengers to travel Tanah Toraja-Makassar. This study aims to analyze the quality of service or level of expectation and level of performance of AKAP bus services. The research methods used are the Customer Satisfaction Index (CSI) method and the Importance Performance Analysis (IPA) method with 200 respondents taken from 12 fleets currently operating in 3 bus classes, namely exclusive, economy, and VIP classes. The study's results demonstrated that no single indicator failed to meet passenger expectations, and the quality of AKAP bus services was evaluated using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. and the Importance Performance Analysis (IPA) method, it has been found that each class is at the level of service or expectation suitability and performance, such as in the exclusive class at a value of 83.74% or the service level is in the Quite Satisfied category, the economy class is at a value of 80% or the service level is in the Satisfied category, and the VIP class is at a value of 84.76% or the service level is in the Quite Satisfied category.

Keywords: Service, Performance level, Importance Performance Analysis (IPA)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN INSPIRASI	iv
PRAKATA	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitihan	3
D. Batasan Masalah	3
E. Manfaat Penelitian	4
F. Sistemetika Penulisan	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Sistem Transportasi	6
B. Pemilihan Moda Transportasi	7

C. Kualitas Pelayanan 9

D. Aspek teknis 12

E. Hasil Penelitian Terdahulu 27

BAB III. METODE PENELITIAN 37

A. Jenis Penelitian 37

B. Lokasi dan Waktu 37

C. Alat dan Bahan 38

D. Prosedur Standar Penelitian 38

E. Teknik Pengumpulan Data 39

1. Data Primer 39

2. Data Sekunder 43

F. Teknik Analisis Data 43

G. Tahapan Penelitian 43

1. Mulai 43

2. Pengumpulan data 44

3. Analisis data 44

4. Hasil dan pembahasan 44

5. Kesimpulan dan saran 44

6. Selesai 44

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 46

A. Analisis deskriptif karakteristik penumpang 46

1. Karakteristik responden penelitian 46

2. Analisis Importance Performance Analysis (IPA) 51

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN 103

A. Kesimpulan 103

B. Saran 104

DAFTAR PUSTAKA 105

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Atribut pelayanan 15

Tabel 2.2 Kriteria tingkat kepuasan 20

Tabel 3.1 Jadwal pelaksanaan kegiatan penelitian 37

Tabel 3.2 Skala tingkat dalam kuesioner 40

Tabel 4.1 Jumlah respomdem berdasarkan jeniis kelamin 46

Tebel 4.2 Usia responden 47

Tabel 4.3 Pekerjaan terakhir responden 48

Tabel 4.4 Tujuan perjalanana 49

Tabel 4.5 Kelas bus 50

Tabel 4.6 Hasil analisis tingkat kesesuaian pada bus kelas Esklusif 62

Tabel 4.7 Total dan rata-rata xi dan Yi di kelas di kelas Esklusif 63

Tabel 4.8 Perhitungan CSI di kelas Ekslusif 64

Tabel 4.9 Hasil analisis tingkat kesesuaian pada bus kelas Ekonomi 79

Tabel 4.10 Total dan rata-rata xi dan Yi di kelas di kelas Ekonomi 80

Tabel 4.11 Perhitungan CSI di kelas Ekonomi 82

Tabel 4.12 Hasil analisis tingkat kesesuaian pada bus kelas VIP 96

Tabel 4.13 Total dan rata-rata xi dan Yi di kelas di kelas VIP 97

Tabel 4.14 Perhitungan CSI di kela VIP 98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius 22

Gambar 3.1 Peta lokasi penelitian 38

Gambar 3.2 Bagan alir 45

Gambar 4.1 Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin 46

Gambar 4.2 Jumlah responden di lihat berdasarkan dari umur 47

Gambar 4.3 Jumlah responden di lihat berdasarkan dari jenis pekerjaan 48

Gambar 4.4 Jumlah responden di lihat dari tujuan perjalanan 49

Gambar 4.5 Jumlah responden berdasarkan jenis bus yang di gunakan 50

Gambar 4.6 Diagram kartesius importance performance analysis pelayanan jasa bus di kelas Ekslusif 66

Gambar 4.7 Diagram kartesius importance performance analysis pelayanan jasa bus di kelas Ekonomi 83

Gambar 4.8 Diagram kartesius importance performance analysis pelayana jasa bus di kelas VIP 100

DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINSKATAN

Lambang / Singkatan	Arti dan Keterangan
IPA	Importance Performance Analisis
CSI	Cosrumer Saticfaction Index
X*i*	Skor penilaian kinerja
Y*i*	Skor kepentingan/harapan
STP	Sangat tidak puas/penting
TP	Tidak puas/penting
CP	Cukup puas/penting
P	Puas/penting
SP	Sangat puas/penting
TK*i*	Tingkat kesesuaian responden
$\sum^{Xi}$	Skor total penilaian kinerja
$\sum^{Yi}$	Skor total penilaian kepentingan/harapan
$\bar{\bar{X}}$	Nilai rata-rata tingkat kepuasan/kinerja
$\bar{\bar{Y}}$	Nilai rata-rata tingkat kepentingan/harapan
K	Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan
SPSS	Statistical Product and Service Solutions
MSI	Method Of Successive Interval
SIM	Surat izin mengamudi