ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN DAN FASILITAS BUS TRANS JATIM "GAJAYANA" KORIDOR 1 RUTE TERMINAL HAMID RUSDI-TERMINAL LANDUNGSARI-TERMINAL BATU

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar sarjana teknik



DISUSUN OLEH:

FREDERIKUS HARJON

2022520110

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

MALANG

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama	:	Frederikus Harjon
Nim	:	2022520110
Program Studi	:	Teknik Sipil
Fakultas	:	Teknik dan Teknologi
Judul Skripsi	:	Analisis Tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan dan fasilitas bus trans jatim "Gajayana" koridor I rute Terminal hamid rusdi-Terminal landungsari-Terminal Batu

Dosen Pembimbing I

Rifky Aldila Primasworo, S.T.,M.T.
NIDN:0704058602

Dosen Pembimbing II

Pamela Dinar Rahma, S.T.,M.T.
NIDN:0721108503

Mengetahui:
Kepala Program Studi

M.Sadillah, S.pd.,M.T.
NIDN:0722079302

LEMBAR PENGESAHAN

Mengesahkan:

Pada tanggal:

Dosen pembimbing I	Dosen Pembimbing II
Rifky Aldila Primasworo, S.T.,M.T.	Pamela Dinar Rahma, S.T.,M.T.
NIDN:0704058602	NIDN:0721108503

Penguji

Ir.Yurnalisdel, M.T.
NIDN:8857011019

Mengetahui
Dekan Fakultas Teknik dan Teknologi

Dr.Zuhri Ma'sum, S.T.,M.T.
NIDN:0717067601

iii

LEMBAR PERNYATAAN

Nama	:	Frederikus Harjon
Nim	:	2022520110
Program Studi	:	Teknik Sipil
Fakultas	:	Teknik Dan Teknologi
Judul Skripsi	:	Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan dan fasilitas bus trans jatim "Gajayana" koridor I rute Terminal hamid rusdi-Terminal landungsari-Terminal Batu

Mengesahkan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya buat ini sepenuhnya merupakan karya saya sendiri, dan tidak mengundang unsur plagiasi , baik sebagian maupun seluruhnya. Apabila kedepannya terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan, saya bersedia menerima sangsi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Malang,....

Surat pernyataan



Frederikus Harjon

2022520110

iv

BIODATA



Penulis yang bernama lengkap Frederikus Harjon atau biasa disapa Fredy, lahir di Datak pada 8 mei 2022. Penulis merupakan anak yang ke-3 dari 6 bersaudara, anak dari Bapak Kanisius Kabut dan Ibu Susana Jemamut. Penulis menempuh pendidikan sekolah dasar di SDK Datak 2009-2015, pada 2015-2018 penulis melanjutkan studi di SMPN I Welak, dan pada 2018-2021 penulis melanjutkan studi di SMK Bina Kusuma Ruteng. Pada tahun 2022 Penulis terdaftar sebagai mahasiswa strata-1 program studi teknik sipil, fakultas teknik dan Teknologi, Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul "**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan dan Fasilitas Bus Trans Jatim Koridor 1 Rute Terminal Hamid Rusdi-Terminal Landungsari-Terminal Batu**".Dalam penyusunan skripsi ini ada banyak bantuan dan masukan dari berbagai pihak demi menyempurnakan skripsi ini, oleh karenanya penulis berterimakasih kepada:

1. Prof. Dodi Wirawan Irawanto, SE,.M.Com.,Ph.D. selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang
2. Dr. Zuhdi Ma'sum, ST,MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang, atas persetujuannya penulis dapat melaksanakan penelitian ini.
3. M.Sadillah, S.Pd.,MT selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil, atas perhatian, bimbingan dan persetujuannya kepada penulis dalam melaksanakan penelitian ini.
4. Rifky Aldila Primasworo, ST.,MT selaku dosen pembimbing Utama yang telah membantu, membimbing dan menuntun saya dalam mengerjakan proposal.
5. Pamela Dinar Rahma, ST.,MT selaku dosen pembimbing dua, yang telah membantu, membimbing dan menuntun saya dalam mengerjakn proposal.
6. Ir. Yurnalisdel, MT selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji pada saat pelaksanaan ujian.
7. Seluruh Dosen Teknik Sipil yang telah memberikan ilmu dan saran bimbingan, arahan, nasihat, dan fasilitas yang diberikan.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak, demi perbaikan skipsi dimasa yang akan datang.

Malang, 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
BIODATA ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 4
1.3 Rumusan Masalah 5
1.4 Tujuan Penelitian 5
1.5 Batasan Penelitian 6
1.6 Manfaat Penelitian 6
BAB II KAJIAN PUSTAKA **8**
2.1 Transportasi Publik 8
2.1.1 Pengertian Transportasi Menurut Para Ahli 8
2.1.2 Konsep Bus Rapid Transit (BRT) 9
2.2 Pelayanan Publik dalam Sektor Transportasi 9
2.2.1 Teori kualitas Pelayanan 9
2.2.2 Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) dalam Transportasi 10
2.2.3 Kinerja angkutan umum Penumpang 13
2.2.4 Standar Kinerja Angkutan Umum Penumpang 15
2.3 Gambaran umum bus trans jatim 17
2.3.1 Sejarah dan Latar Belakang Pengembangan Trans Jatim 17
2.3.2 Skema Buy The Service (BTS) 17
2.3.3 Profil Trans Jatim Koridor I Malang Raya (Gajayana) 17

2.3.4 Spesifikasi Operasional, Fasilitas, dan Tarif 18
2.4 Regulasi dan Kebijakan Pengelolaan Trans Jatim..... 18
2.4.1 Regulasi dan kebijakan 18
2.4.2 Kelembagaan dan Stakeholder Trans Jatim..... 19
2.5 Kepuasan Pelanggan..... 20
2.6 Metode Analisis Importance Performance Analysis (IPA) 21
2.7 Penelitian Terdahulu..... 23
2.8 Kerangka Teori..... 30
BAB III METODE PENELITIAN 31
3.1 Rancangan Penelitian 31
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian..... 31
3.3 Metode Pengumpulan Data 33
3.3.1 Data Primer..... 33
3.3.2 Data Sekunder..... 33
3.4 Populasi dan sampel 34
3.4.1 Populasi..... 34
3.4.2 Sampel 35
3.4.3 Penentuan Ukuran Sampel..... 35
3.5 Variabel Dan Indikator Penelitian..... 36
3.5.1 Operasional Variabel 36
3.5.2 Instrumen Penelitian 37
3.5.3 Skala Pengukuran 37
3.6 Teknik Survey 37
3.7 Teknik Analisis Data 38
3.7.1 Analisis Deskriptif 38
3.7.2 Analisis kinerja Oprasional..... 39
3.7.3 Importance Performance Analysis (IPA)..... 39
3.8 Diagram Alir Penelitian..... 41
3.9 Desain Survey Penelitian..... 42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... 44
4.1 Gambaran umum bus Trans Jatim Koridor 1 44
4.2 Analisis kinerja operasional 45
4.3 Karakteristik Responden 50
4.4 Tingkat Kepuasan Pelayanan 53

4.5 Atribut Pelayanan yang menjadi Prioritas utama berdasarkan Analisis IPA 59
4.6 Solusi Alternatif untuk Meningkatkan Kinerja pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I Malang Raya 60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 63
5.1 Kesimpulan 63
5.2 Saran 63
DAFTAR PUSTAKA 65
LAMPIRAN 67

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Standar Pelayanan Angkutan Umum 22
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu 24
Tabel 3. 1 Data Sekunder 35
Tabel 3. 2 Operasional Variabel 38
Tabel 3. 3 Pembobotan Nilai Instrumen 40
Tabel 3. 4 Teknik Survey 40
Tabel 3. 5 Desain Survey Penelitian 44
Tabel 4.1 Rekapitulasi standar pelayanan bus trans jatim 50
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin 51
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan usia 52
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan 53
Tabel 4.5 Nilai rata-rata kinerja dan rata-rata harapan 55
Tabel 4.6 Solusi alternatif pelayanan bus trans jatim 63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius 21
Gambar 2. 2 Kerangka Teori 32
Gambar 3. 1 Lokasi Penelitian 33
Gambar 3. 2 Kondisi Eksisting Bus 34
Gambar 3. 3 Bagan Alir Penelitian 44
Gambar 4. 1 Kondisi saat pengambilan data primer 45
Gambar 4. 2 Diagram responden berdasarkan Jenis Kelamin 47
Gambar 4. 3 Diagrama responden berdasarkan usia 48
Gambar 4. 4 Diagram responden berdasarkan pekerjaan 49
Gambar 4. 5 Diagram kartesius 62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasipenelitian……..……..67
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian……68