

**ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM (STUDI**

**KASUS PADA BUS TRANS JOGJA)**

**SKRIPSI**



Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana

Strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

**Ditulis oleh:**

**Nama : Donny Dewantoro Ardhi**

**Nomor Mahasiswa : 13311038**

**Jurusan : Manajemen**

**Bidang Konsentrasi : Operasional**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**YOGYAKARTA**

**2017**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, April 2017

Penulis,



Donny Dewantoro Ardhi

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi dengan

judul:

**ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM (STUDI  
KASUS PADA BUS TRANS JOGJA)**

**Disusun Oleh :**

**Nama : Donny Dewantoro Ardhi**

**Nomor Mahasiswa : 13311038**

**Jurusan : Manajemen**

**Bidang Konsentrasi : Operasional**

Yogyakarta, April 2017

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Siti Nurul Ngaini, Dra., M.M.

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM (STUDI KASUS  
PADA BUS TRANSJOGJA**

Disusun Oleh : **DONNY DEWANTORO ARDHI**

Nomor Mahasiswa : **13311038**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Selasa, tanggal: 16 Mei 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Siti Nurul Ngaini, Dra., MM

Penguji : Siti Nur Syamsiah, Dra., MM.



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia

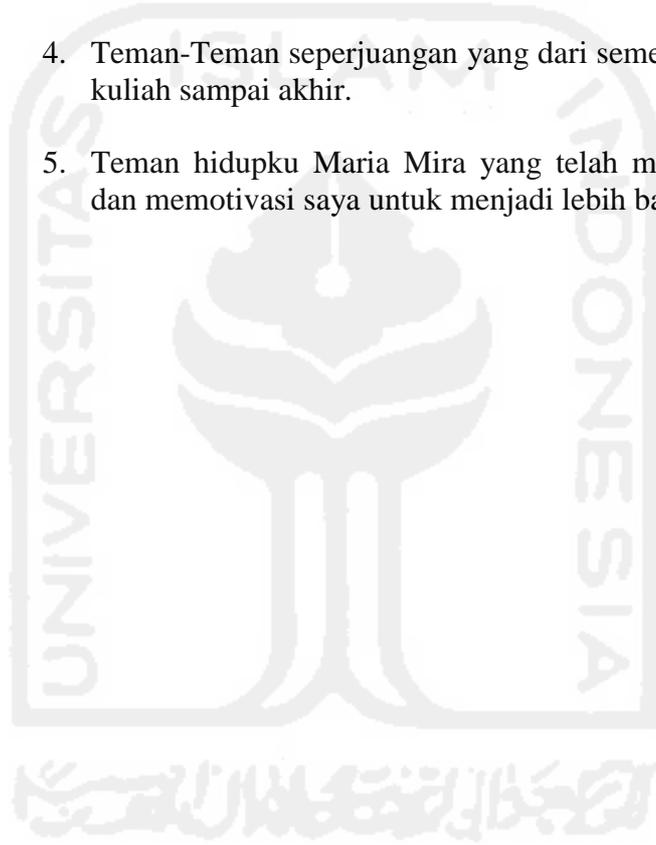


Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan segala nikmatnya kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Mama dan Papa yang selalu memberikan semangat dan membantu dalam semua hal dalam hidupku.
3. Kakak-kakakku Devy dan Deni yang selalu membuat memberikan motivasi dan dukungan kepada saya.
4. Teman-Teman seperjuangan yang dari semester awal menjalani kuliah sampai akhir.
5. Teman hidupku Maria Mira yang telah memberiku semangat dan memotivasi saya untuk menjadi lebih baik.



## HALAMAN MOTTO

*“ Sesungguhnya Allah bersama orang yang sabar”*

*“ Jika anda mau berhenti karena sesuatu, ingatlah dahulu anda memulainya”*

*“ Percayalah Allah SWT adalah best planner di dalam semua kehidupan umat manusia”*

*“ Di setiap masalah pasti ada jalan keluar”*



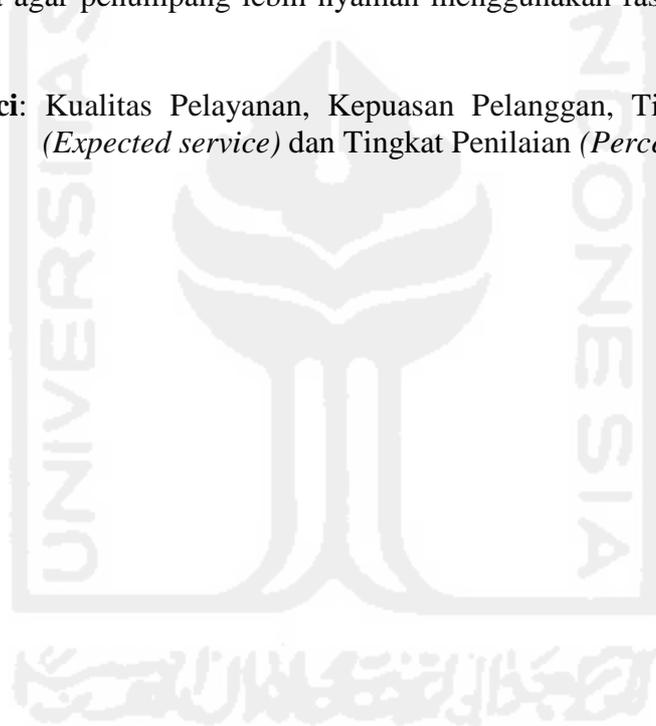
## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada TransJogja. Dimensi variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Variabel-variabel tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh TransJogja.

Penelitian ini termasuk penelitian *survey (survey research)*. Sampel dalam penelitian sebanyak 100 orang responden responden. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dilakukan dengan analisis GAP dan diagram cartesius.

Analisis data yang digunakan menggunakan SPSS versi 22 yang sebelumnya sudah diuji validitas dan reliabilitas. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa penumpang TransJogja merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh TransJogja dan perlu di tingkatkan lagi kinerja para pegawainya agar penumpang lebih nyaman menggunakan fasilitas umum seperti TransJogja.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Tingkat Kepentingan (*Expected service*) dan Tingkat Penilaian (*Perceived service*).



## ABSTRACT

*This study aimed to analyze the quality of service at TransJogja. Dimensions of the variables used in this study are: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. These variables are used to measure the level of interest and the level of consumers' assessment of the quality of services provided by TransJogja.*

*This research was a survey (survey research). The sample of 100 respondents respondents. Impact of service quality on customer satisfaction conducted by GAP analysis and Cartesian diagram.*

*The data analysis used SPSS version 22 that have previously been tested for validity and reliability. The conclusion from this study is that passengers TransJogja was not satisfied with the services provided by TransJogja and needs to be improved further performance of employees so that passengers are more comfortable using public facilities such as TransJogja.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction, Importance (Expected service) and Level Assessment (Perceived service).*



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi yang berjudul “ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM (STUDI KASUS PADA BUS TRANSJOGJA)” ini dengan tepat waktu. Penelitian dan penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Penulisan skripsi ini tentu tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat, saran, serta kerjasama dari berbagai pihak, segala hambatan tersebut dapat teratasi dengan baik. Pada kesempatan ini, izinkan penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi, baik berupa fisik maupun non fisik, yaitu kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan dan kelancaran bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik, serta Nabi Muhammad SAW sebagai utusan-Nya.
2. Bapak Dr. D. Agus Harjito, M. Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Dra. Siti Nurul Ngaini, M.M., selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta arahan dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Sutrisno, M.M, dan Ibu Dra. Siti Nur Syamsiah, M.M, selaku Kepala Jurusan dan Sekretaris Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia
5. Keluargaku tercinta : Ayahku Budiyanto,S.H yang sudah mendukung selalu setiap saat, Ibuku Sri Suparmi Ningsih yang sudah memberikan segalanya dari aku lahir hingga sekarang. Kakak perempuanku Dyahayu Artika

Deviyanti yang memberikan motivasi mengerjakan skripsi layaknya motivator. Kakak ku Deni Nugrahanto yang telah memberikan masukan masukan yang berguna bagi kehidupanku.

6. Responden yang telah bersedia membantu mengisi kuesioner penelitian, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Sahabat-sahabatku, Ucok, Bebek, Anita, Jibon, Ami, Anang, Imas, Happy yang selalu membuatku bahagia.
8. Teman teman seperjuangan di kampus FE UII tercinta, Bagas, Rey, Amal, Dwiyani, Regard, Hanif, Faiz, dan semuanya yang telah menemaniku dari semester awal hingga akhir.
9. Teman hidupku Maria Mira Meriant yang memotivasiku secara langsung dan tidak langsung, menemaniku setiap saat, dan memberikan perhatian yang lebih. Terima kasih.
10. Seluruh pihak terdekat yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu memberikan doa, motivasi, inspirasi, dan dukungan kepada penulis. Semoga selalu diberikan rahmat dan perlindungan oleh Allah SWT. *Aamiin*.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik dari semua pihak sangat penulis harapkan demi penyempurnaan selanjutnya. Besar harapan bahwa karya ini dapat bermanfaat bagi pelaku bisnis sejenis, akademisi, serta seluruh pihak yang berkepentingan dan membutuhkan.  
*Wassalamualaikum Wr. wb.*

Yogyakarta, April 2017

Penulis,

Donny Dewantoro Ardhi