

**Evaluasi Kualitas Layanan Transportasi  
Pada PO Dwi Putra Yogyakarta**

**SKRIPSI**

ditulis dan diajukan unntuk memenuhi syarat ujian akhir guna  
memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen,  
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Oleh :

Nama : Arsyad Sukmana  
Nomor Mahasiswa : 13311147  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Operasi

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
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 sepanjang pengetahuan 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, 22 Maret 2017

Penulis,



Arsyad Sukmana

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**Evaluasi Kualitas Layanan Transportasi Jasa Pada PO Dwi Putra  
Pada PO Dwi Putra Yogyakarta**

Nama : Arsyad Sukmana  
Nomor Mahasiswa : 13311147  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Operasi

Yogyakarta, **22** Maret 2017

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

*Bel  
ada di izi kan*  


(Zulian Yamit, Drs., M.Si.)

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI JASA PADA PO. DWI PUTRA  
YOGYAKARTA**

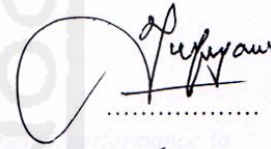
Disusun Oleh : **ARSYAD SUKMANA**

Nomor Mahasiswa : **13311147**

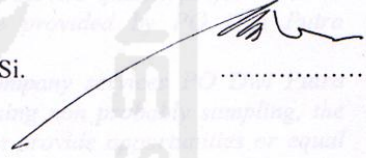
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Senin, tanggal: 15 Mei 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Zulian Yamit, Drs., M.Si.



Penguji : Nursya'bani Purnama, SE., M.Si.



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito. M.Si.

### ***Abstrak***

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis evaluasi kinerja kualitas layanan untuk membentuk persepsi pelanggan akan bukti kualitas yang diberikan *PO Dwi Putra* Yogyakarta yang diambil dari latar belakang yang ada.

Sampel dalam penelitian ini adalah perusahaan transportasi jasa *PO Dwi Putra* Yogyakarta. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *non probably sampling*, dengan teknik *Convenience sampling* yaitu pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, karena hanya yang sudah pernah menggunakan jasa pada *PO Dwi Putra* Yogyakarta yang menjadi sampel dalam penelitian. Hasil data diperoleh melalui kuesioner/angket.

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *service Performance (servperf)*. Penelitian ini diuji menggunakan metode uji analisis validitas dan reliabilitas, hasil dari uji tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan di *PO Dwi Putra* Yogyakarta mampu memberikan tingkat pelayanan konsumen sangat baik sehingga pelanggan menilai pelayanan cukup tinggi.

**Kata Kunci:** *Servperf, Validitas dan Reliabilitas.*

### ***Abstract***

*This study aims to analyze the evaluation of service quality performance to form customer perceptions of the quality evidence provided by PO Dwi Putra Yogyakarta taken from the existing background.*

*The sample in this study is a transport company services PO Dwi Putra Yogyakarta. The sampling method were calculated using non probably sampling, the technique Convenience sampling is sampling does not provide opportunities or equal opportunity for each element or member of the population to be selected into the sample, because only who have been using the services at PO Dwi Putra Yogyakarta, becoming samples in the study. The results of the data obtained from questionnaire/questionnaire.*

*The method of analysis used in this study is the method of service performance (servperf). This study was tested using validity and reliability test method, the result of the test shows that service quality in PO Dwi Putra Yogyakarta able to provide excellent customer service level so that customers value service is high enough.*

**Keywords:** *Servperv, Validity and Reliability.*

## KATA PENGANTAR



Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan karunia serta rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Transportasi Pada *PO Dwi Putra* Yogyakarta”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang di penuhi untuk mencapai gelar sarjana ekonomi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Penyusunan skripsi yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Transportasi Pada *PO Dwi Putra* Yogyakarta” disusun untuk memenuhi persyaratan untuk mencapai jenjang pendidikan strata satu (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Proses pengerjakan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu dan memberi dukungan. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan dan rezeki, serta hidayah-Nya sehingga hamba-Mu bisa menyelesaikan pendidikan S-1 ini.
2. Bapak Dr. Ir. Harsoyo, M.Sc selaku rektor Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. Drs. Dwiprptono Agus Harjito, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Dr. Drs. Sutrisno, MM selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. Ibu Dr.Dra. Trias Setiawati M.Si. selaku dosen wali.

6. Bapak Zulian Yamit, Drs., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, pikiran, kesabaran, dan perhatiannya dengan memberikan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu, bimbingan serta pelayanannya.
8. Bapak Drs. H. Sukur dan Ibu Hj. Siti Zuraida Spd yang telah menjadi orang tua yang selalu sabar dalam menghadapi semua keluhan penulis, serta telah memberikan semangat dan dukungan, kasih sayang, perhatian dan doa yang tiada batas bagi penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Fauzia Ilma dan Faya Rizqya Putri yang telah menjadi adik yang baik bagi penulis.
10. Teman-teman MTMA, Dessy, Hashfi, Herlislavic, Hilmy, Ipeh, Noval, Rilo, dan Vinni. Terimakasih untuk waktunya yang sangat berkesan, terimakasih karena sudah selalu ada dalam kondisi suka dan duka, dan terimakasih karena sudah bersedia menjadi bagian dari catatan perjalanan penulis.
11. Teman-teman SMA pertama dan kedua, Haris, Ghufron, Reza, Sandy, Taqy, Dhimas, Reno, Tian, Maldi, Bastian, Bontang, Koko, Ilham, Raka, Rio, Muthia, Vina, Genda dan RR Novia. Terimakasih karena bersedia meluangkan waktu untuk memberikan support langsung kepada penulis.
12. Teman-teman SMP, Nanang, Iqbal, Wahyu, Dodi, Tobo, Bangkit, Hanif Tomang, Ave dan Fajri Boncel. Terimakasih atas motivasi dan dukungan yang selama ini diberikan kepada penulis, yang 3 tahun tinggal bersama di Asrama, semoga pertemanan ini abadi selamanya.



13. Teman-teman Rumah sepermainan dari kecil hingga penulis dewasa, Febri, Yudha, Oddy, Ryo, Tio dan Erdi. Terimakasih telah menjadi cerita sahabat dimasa kecil hingga dewasa saat ini. Semoga Sukses bersama.
14. Teman-teman KKN unit 276, Amri, Avis, Wery, Alel, Uci, Karin, dan Widia. Terimakasih atas canda dan tawa selama satu bulan tinggal bersama.
15. Semua teman-teman Manajemen angkatan 2013 senang bisa bertemu dan berbagi ilmu bersama kalian.
16. Pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi baik langsung maupun tidak langsung yang tak mungkin disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangannya. Mungkin hal ini karena terbatasnya pengetahuan maupun pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis mohon maaf sebesar-besarnya dan penulis dengan terbuka menerima saran dan kritik yang sifatnya memperbaiki. Semoga hasil penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan di masa mendatang.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

**Yogyakarta, 22 Maret 2017**

Penulis

Arsyad Sukmana



## HALAMAN MOTTO

“Perhatikan jika kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah maha mengetahui sedangkan kamu tidak.”

( Qs. Al Baqarah : 216 )

“Jika kamu bersungguh-sungguh, kesungguhan itu untuk kebaikanmu sendiri.”

( Qs. Al Ankabut : 6 )

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan.”

( Qs. Al Insyirah : 5 )

“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah SWT.”

( HR. Tirmidzi )

“Man Jadda Wajada. Siapa yang bersungguh-sungguh, ia akan mendapatkannya.”

“Doa dan Usaha seimbang.”

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Teruntuk :

Bapak dan Ibu Tercinta ( H.Sukur dan Hj. Siti Zuraida )

Saudara-saudaraku tersayang

Bapak dan Ibu Dosen FE UII

Serta Teman dan Sahabat tercinta

