

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA ANGKUTAN UMUM KOPERASI
DAERAH KABUPATEN PURWOREJO**

SKRIPSI

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



Oleh :

Nama : Izzuar Mahendra

Nomor Mahasiswa : 13311367

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 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 disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/ sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 17 Mei 2017

Penulis,



Izzuar Mahendra

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah disahkan dan disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi dengan judul : Analisis Kualitas Layanan Pada Angkutan Umum Koperasi Angkutan Daerah (KOPADA) Kabupaten Purworejo

Disusun oleh :

Nama : Izzuar Mahendra

Nomor Mahasiswa : 13311367

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 17 Mei 2017

Dosen Pembimbing Skripsi

Acei
Duykang Murnail 17/5 2017

(Drs. Mochamad Nasito, M.M)

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA ANGKUTAN UMUM ANGKUT
KOPERASI DAERAH KABUPATEN PURWOREJO**

Disusun Oleh : **IZZUAR MAHENDRA**

Nomor Mahasiswa : **13311367**

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

Pada hari Kamis, tanggal: 8 Juni 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Moch. Nasito, Drs., MM.

Penguji : Siti Nurul Ngaini, Dra., MM



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

MOTTO

“Jika terlahir miskin adalah takdir, namun jika meninggal dalam keadaan miskin adalah suatu kebodohan”

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum (golongan) kecuali kaum (golongan) itu sendiri yang mengubahnya”

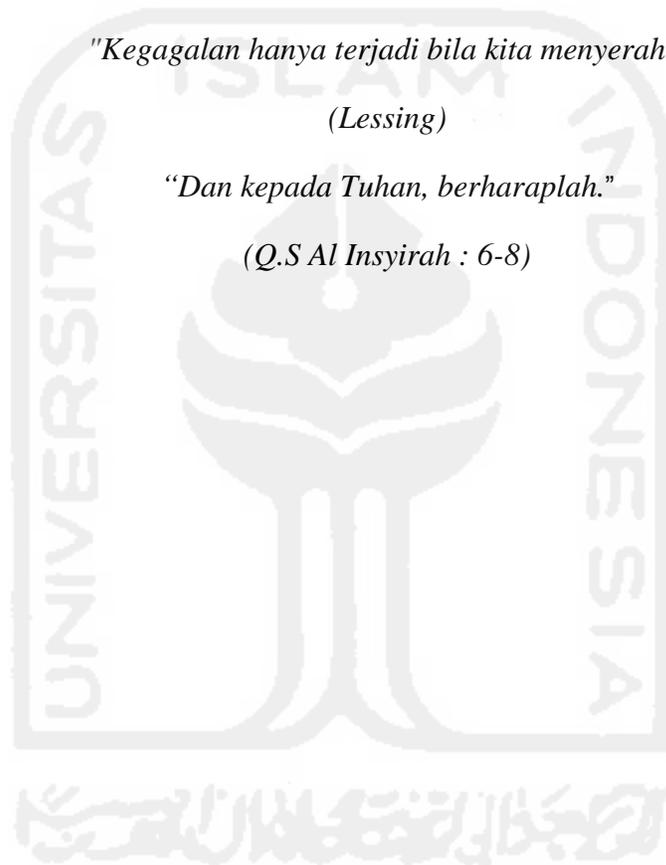
(Qs. Ar-Ra’du : 11)

"Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah."

(Lessing)

“Dan kepada Tuhan, berharaplah.”

(Q.S Al Insyirah : 6-8)



HALAMAN PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN UNTUK :

- ❖ *Bapak dan Ibu saya tercinta yang memberi saya harapan untuk menjadi kebanggaan keluarga.*
- ❖ *Adik saya tercinta (Ade Rachmat Prasojo)*
- ❖ *Saudara terbaik saya yang selalu mendukung saya (Ides, Tika)*
- ❖ *Pacar saya yang tidak mengenal lelah memberi saya doa dan semangat selama saya menyusun skripsi ini (Yesshi Putri Nadia)*
- ❖ *Teman Kos F2 (Ari, Fadil, Dian, Latif, Anan)*
- ❖ *Teman-teman Manajemen 2013*
- ❖ *Fakultas Ekonomi UII tentunya.*

ABSTRAKSI

Salah satu sarana transportasi yang masih banyak digunakan masyarakat khususnya di daerah Kabupaten adalah Angkutan Umum Kota. Alasan pemilihan Angkutan Umum Kota tidak lain adalah karena harganya yang murah dan sangat terjangkau diseluruh lapisan masyarakat jika dibandingkan dengan alat transportasi lainnya.

Penelitian ini ditunjukkan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada angkutan umum angkutan koperasi daerah pada kabupaten Purworejo, variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kelima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman yang meliputi dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy yang diperoleh dari hasil GAP antara harapan kualitas pelayanan dan kinerja kualitas pelayanan Angkutan Koperasi Daerah Kabupaten Purworejo serta menggunakan kepuasan pelanggan sebagai indikator kualitas pelayanan perusahaan, untuk melihat pengaruh dimensi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Angkutan Koperasi Daerah Kabupaten Purworejo dengan menggunakan Analisis Deskriptif, Analisis GAP, dan IPA dengan menggunakan Diagram Kartesius.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Analisis Diagram Kartesius



ABSTRACT

One means of transportasi which is still widely used in the community especially in the area of the County is the city's public transport. The reason the selection of public transport of the city is none other than because the price is cheap and very affordable throughout all walks of life when compared with other means of transportation. This research was intended to analyze the quality of service on public transit transport cooperative in Purworejo, the variables used in this study is the fifth dimension of service quality according to Parasuraman which includes dimensions of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy is gained from the results of the GAP between the expectations of service quality and service quality performance of Regional Cooperative Transport Purworejo and use customer satisfaction as an indicator of the quality of service company, to see the influence of dimensions of service quality in improving the quality of Transport service Cooperative Purworejo Area by using a descriptive Analysis, analysis of GAP, and IPA using Cartesian Diagram.

Keyword : Quality Service, Customer Statisfication, Cartesian Diagram



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya-Nya sehingga laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Pada Angkutan Umum Koperasi Angkutan Daerah (KOPADA) Kabupaten Purworejo” Skripsi ini disusun guna untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S-1) di Universitas Islam Indonesia. Tak lupa shalawat dan salam dihaturkan kepada nabi besar Muhammad SAW. Pada kesempatan kali ini diucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Kepada :

1. Allah SWT yang memberikan kemudahan dari awal penyusunan skripsi hingga akhir skripsi. Berkat bantuan dan ke ridhoan dari-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi seperti sekarang ini.
2. Bapak Dr. H. Agus Harjito, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan penyusunan skripsi .
3. Bapak Dr. Sutrisno, .MM selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
4. Bapak Drs. Mochammad Nasito selaku Dosen Pembimbing, terima kasih atas waktu, bimbingan, saran dan dukungannya untuk terus memberi semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibuku tercinta yang selalu memberi dukungan moral dan materi serta kasih sayang. Terimakasih atas segala doa yang tiada henti kau panjatkan untukku. Sehingga terselesaikan tugas akhir ini.
6. Bapakku tercinta yang tiada hentinya memberikanku doa dan petuah-petuahnya sehingga aku mampu menghadapi setiap permasalahan yang datang agar mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Terimakasih Adikku tercinta, Ade Rachmat Prasajo yang selalu memberikan semangat, canda tawa dan doanya agar dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Pacarku yang aku sayangi Yesshi Putri Nadia, terima kasih untuk selalu mendukung dan selalu mendoakan aku serta memberikan aku semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Buat teman-teman kampus anak-anak Kompre Mania (Dimas, Deddy, Fakhry, Kribo, Tyo, Tatas, Mahersa, Adit, Ade, Anggit, Ajayy, Amal) yang selalu membuat suasana kampus menjadi rame.
10. Buat teman-teman anak Kos Otak Udang F2 (Mas Ari, Mas Fadil, Mas Dian, Latif) terima kasih telah menemani hari-hari selama hidup di kosan bersama.
11. Buat teman-teman Manajemen 2013 (Okky, Adit, Rifqi, Ari, Fitra, Ayu) terimakasih atas segala canda tawanya.
12. Buat teman-teman KKN unit 313 (Isna, Epri, Naura, Helena, Angga, Rizal) atas canda tawa suka duka selama 1 bulan di Boyolali.

Penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca dan peminat permasalahan yang sama. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini

memiliki kekurangan, oleh karenanya kritik dan saran dari para pembaca sangat diharapkan.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 19 Mei 2017

Penulis,

Izzuar Mahendra

