

DAFTAR ISI

Halaman Judul

Daftar isi

Daftar tabel

Daftar Gambar

Abstraksi

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.....	L
atar Belakang.....	1
1.2.....	P
okok Permasalahan	2
1.3.....	M
aksud dan Tujuan Penelitian	2
1.4.....	M
manfaat Penelitian	2
1.5.....	P
embatasan Studi.....	2
1.6.....	S
istematikan Penulisan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Pengertian Efektifitas.....	5
2.2. Kajian Studi Sejenis	6
2.3. Konsep Kepuasan	7
2.4. Kualitas Pelayanan	7
2.5. Indikator Tingkat Pelayanan	9
2.6. Pengukuran Sikap dalam Kuesioner.....	10
2.7. Populasi dan Sampel	11
2.7.1. Populasi.....	11
2.7.2. Sampel	11
2.8. Teknik Sampling	12

2.9. Ukuran Sampling.....	12
2.10. Skala Pengukuran.....	14
2.11. Analisis tingkat Kepentingan dan Kinerja Kepuasan atau penumpang	15
2.12. Standar Pelayanan Minimum.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1. Umum	21
3.2. Waktu pelaksanaan.....	21
3.3. Instrumen Penelitian.....	21
3.4. Bagan Alir Metodologi Penelitian	21
3.4.1. Identifikasi masalah	23
3.4.2. Studi Pustaka	23
3.4.3. Formulasi desain.....	23
3.4.4. Importance Performance Analysis	23
3.4.5. Survei Pendahuluan	23
3.4.6. Sasaran Survai.....	24
3.4.7. Pengumpulan data sekunder.....	24
3.4.8. Sebar kuesioner	24
3.4.9. Analisis data.....	24
3.4.10. Pembahasan dan kesimpulan.....	25
3.5. Pentahapan tesis.....	25
3.5.1. Persiapan	25
3.5.2. Pengumpulan data	25
3.5.3. Pengelolaan data	26
3.5.4. Analisis data dan pembahasan	27
BAB IV PENGUMPULAN DATA	28
4.1 Umum	
4.1.1. Sekilas Pengoperasian Bus Trans Semarang.....	28
4.1.2. Manajemen Sistem Pengelolaan Trans Semarang	30
4.1.3. Perencanaan Koridor Sistem BRT Kota Semarang.....	31

4.2. Pengumpulan data survai	34
4.2.1. Uji Kecukupan Sampel	34
4.2.2. Uji Kelayakan Sampel	38
4.2.3. Pengelolaan Data Karakteristik responden	43
4.2.4. Pengelolaan Data Karakteristik Perjalanan	45
4.2.5. Pengelolaan Data Pelayanan Angkutan BRT Kota Semarang	50
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	53
5.1. Pengujian dan Analisis Statistik.....	53
5.1.1. Persamaan Statistik	53
5.1.2. Uji t	53
5.1.3. Uji F	58
5.1.4. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59
5.2. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	59
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	67
6.1 Kesimpulan.....	67
6.2. Saran	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penentuan Populasi dan Sampel	12
Tabel 2. Contoh Format Jawababn Tipe Linkert	15
Tabel 3. Pedoman kualitas pelayanan angkutan penumpang umum di wilayah perkotaan dalam trayek tetap dan teratur	19
Tabel 4. Kriteria SPM angkutan umum dalam kota	20
Tabel 5. Evaluasi Operasional Bus Trans Semarang	30
Tabel 6. Perhitungan sampel kuesioner (untuk kinerja)	35
Tabel 7. Perhitungan distribusi terhadap kinerja	38
Tabel 8. Perhitungan nilai Z terhadap uji distribusi kinerja.....	39
Tabel 9. Perhitungan distribusi terhadap harapan.....	40
Tabel 10. Perhitungan nilai Z terhadap uji distribusi kinerja.....	41
Tabel 11. Hasi uji Validitas kinerja	42
Tabel 13. Karakteristik responden Bus Trans Semarang.....	44
Tabel 14. karakteristik perjalanan.....	45
Tabel 15. jam operasi Bus Trans Semarang.....	49
Tabel 16. pemenuhan kinerja terhadap harapan responden	51
Tabel 17. Hasil Pengujian Parsial (Uji t)	54
Tabel 18. Hasil pengujian Regresi Simultan (Uji F).....	58
Tabel 19. Pengujian Koefisien Determinasi (R^2).....	59
Tabel 20. kinerja dan harapan responden	59
Tabel 21. Hasil pengolahan diagram kartesius	61
Tabel 22. Pengukuran Kinerja Pelayanan.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Kartesius.....	18
Gambar 2. Bagan alir metodologi penelitian	22
Gambar 3. Pentahapan tesis	25
Gambar 4. Koridor I Mangkang-Penggaron Trans Semarang	28
Gambar 5. Jumlah Penumpang Bus Trans Semarang	29
Gambar 6. Sistem pengelolaan Bus Trans Semarang	31
Gambar 7. Koridor II Banyumanik-Ungaran.....	31
Gambar 8. Koridor III UNDIP-Terboyo.....	32
Gambar 9. Koridor IV Banyumanik-Tanjung mas	32
Gambar 10. Koridor V Penggaron-Terboyo	33
Gambar 11. Koridor VI Bandara-terboyo.....	33
Gambar 12. Penilaian terhadap Bus Trans Semarang secara keseluruhan	48
Gambar 13. Angkutan BusTrans Semarang sebagai pilihan utama.....	49
Gambar 14. Hasil rata-rata penilaian kinerja terhadap responden.....	50

ABTRAKSI

Kota Semarang menjadi salah satu program percontohan angkutan massal di perkotaan dengan adanya bantuan bus untuk penunjang angkutan massal di Kota Semarang. Bantuan bus dari Pemerintah Pusat tersebut menjadi stimulus untuk daerah menerapkan sistem *Bus Rapid Transit* (BRT). Kota Semarang merencanakan sistem BRT ini menjadi 7 (tujuh) koridor utama. Pengembangan Angkutan massal ini sebagai bentuk implementasi amanat Undang-Undang 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan. Saat ini angkutan BRT yang sudah berjalan pada koridor I yaitu koridor Mangkang-Penggaron sepanjang sekitar 26 kilometer. Secara prinsip Bus Trans Semarang saat ini masih jauh dari konsep awal terkait sistem *Bus Rapid Transit*. Keberadaan ini menyebabkan Bus Trans Semarang dianggap oleh kalangan masyarakat tidak memberikan beda yang signifikan dengan angkutan umum lainnya. *Bus Rapid Transit* merupakan sistem angkutan massal yang dirancang untuk dapat memindahkan orang dengan cepat, terjangkau, aman dan nyaman. Sistem ini dibangun tidak berdiri sendiri melainkan banyak aspek pendukungnya. Permasalahan yang timbul bagi Bus Trans Semarang lebih pada keberadaan koridor I yang melayani Mangkang-Penggaron belum didukung secara optimal di dalam pelayanannya. Sistem perpindahan jalur bus belum dapat berjalan dikarenakan koridor yang dimiliki masih satu koridor. Kondisi ini melemahkan keberadaan Bus Trans Semarang untuk dapat menjadi angkutan massal yang menjadi andalan untuk menunjang mobilitas penduduk Kota Semarang. Melihat kondisi tersebut, maka perlu dilakukan analisis terkait kepuasan pengguna terhadap pelayanan Bus Rapid Transit di Kota Semarang.

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah menilai kepuasan kinerja operasional *Bus Trans Semarang* sebagai bagian dari sistem Bus Rapid Transit Kota Semarang. metode yang digunakan untuk menghubungkan kinerja dengan tingkat kepentingan yang diukur berdasarkan dengan tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan Bus Trans Semarang melalui *importance performance analysis method*. kinerja pelayanan Bus Trans Semarang memiliki tingkat pelayanan sebesar 70,05 persen. Berdasarkan metode *American Costumers Casification Index (ASCI)* kinerja pelayanan BUS Trans Semarang tersebut masih berada di atas persyaratan pelayanan *ASCI*.

Hasil dari penelitian maka didapatkan bahwa pemenuhan tiap item kinerja terhadap harapan, keseluruhannya masih berada pada koridor diatas standar *ASCI* dengan nilai pemenuhan sekitar diatas 70 persen dengan nilai rata-rata yang diatas sebesar 80,15 persen.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah secara Standar Pelayanan Minimum dan *Importance Peformance Analysis* memberikan kondisi Angkutan Bus Trans Semarang ini masih berada diatas rata-rata tolok ukur yang ada yaitu masuk pada kategori baik.

Saran untuk peningkatan ke depan dari penelitian ini adalah beberapa kinerja yang perlu ditingkatkan antara lain ketepatan waktu pemberangkatan, ketersediaan tempat duduk, jumlah armada, asuransi, jam operasi, informasi terkait rute perjalanan dan ketepatan jadwal perjalanan.

Kata kunci : Trans Semarang, Koridor I Mangkang-Penggaron, Importance and Performance Analysis