

TUGAS AKHIR

**PERSEPSI PENUMPANG PADA PELAYANAN *BUS*
RAPID TRANSIT TRANS BANYUMAS KORIDOR
TERMINAL BULUPITU – TERMINAL
KEBONDALEM DI MASA COVID-19**



LUQMAN ILMAN MUHAMMAD

18106077

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

2022

TUGAS AKHIR

**PERSEPSI PENUMPANG PADA PELAYANAN *BUS RAPID*
TRANSIT TRANS BANYUMAS KORIDOR TERMINAL
*BULUPITU – TERMINAL KEBONDALEM DI MASA COVID-***

19

***PASSENGER PERCEPTION OF BUS RAPID TRANSIT TRANS
BANYUMAS SERVICE IN CORRIDOR BULUPITU TERMINAL
– KEBONDALEM TERMINAL DURING COVID-19***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik



LUQMAN ILMAN MUHAMMAD

18106077

**PROGRAM STUDI SI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN BUS RAPID TRANSIT TRANS BANYUMAS KORIDOR TERMINAL BULUPITU – TERMINAL KEBONDALEM DI MASA COVID-19

Dipersiapkan dan Disusun oleh
LUQMAN ILMAN MUHAMMAD
18106077

Laporan Tugas Akhir telah disetujui pada tanggal:

Pembimbing I,

Fauzan Romadlon
(Fauzan Romadlon, S.T.P., M.Eng)
NIDN. 0631039004

Penguji I,

Halim Qista Karima
(Halim Qista Karima, S.T., M.Sc)
NIDN. 0601029601

Pembimbing II,

Isnaini Nurisusilawati
(Isnaini Nurisusilawati, S.T., M.Sc)
NIDN. 0615118701

Penguji II,

Ade Yanyan Ramdhani
(Ade Yanyan Ramdhani, S.T., M.T.)
NIDN. 0622019601

Ketua Program Studi S1 Teknik Industri

Aswan Munang
(Aswan Munang, S.T., M.T)
NIDN. 0603048702

Mengetahui,

Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain

Muhammad Fajar Sidik
(Muhammad Fajar Sidik, S.T., M.T)
NIDN. 0619029102

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Luqman Ilman Muhammad

NIM : 18106077

Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahawa Tugas Akhir dengan judul berikut:

Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan *Bus Rapid Transit* Trans Banyumas Koridor Terminal Bulupitu – Terminal Kebondalem di Masa COVID-19

Dosen Pembimbing Utama : Fauzan Romadlon, S.T.P., M.Eng

Dosen Pembimbing Pendamping : Isnaini Nurisusilawati, S.T., M.Sc

1. Karya tulis ini adalah benar benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 30 Desember 2022

Yang Menvatakan,



(Luqman Ilman Muhammad)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karuniaNya, sehingga saya bisa menyelesaikan penelitian yang tersusun ini. Tugas akhir ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Teknik pada program studi Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri dan Desain Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

Selama dalam melaksanakan penelitian dan penulisan laporan tugas akhir ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan dan bimbingannya, sehingga penelitian dan penulisan tugas akhir ini dapat diselesaikan. Dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Muhammad Fajar Sidiq, S.T., M.T. selaku dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain.
2. Bapak Aswan Munang, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi S1 Teknik Industri.
3. Bapak Fauzan Romadlon, S.T.P, M.Eng. selaku dosen pembimbing utama yang telah membimbing proses penulisan dengan penuh kesabaran dan penuh ketelitian sehingga dapat selesainya tugas akhir ini.
4. Ibu Isnaini Nurisusilawati, S.T., M.Sc. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah membimbing proses penulisan dengan penuh kesabaran dan penuh ketelitian sehingga dapat selesainya tugas akhir ini.
5. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan semangat, do'a, dan kasih sayang terbaiknya sehingga dapat selesainya tugas akhir ini.
6. Teman – Teman seperjuangan tugas akhir yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu karena telah memberikan *support*, motivasi serta sebagai tempat berbagi cerita dan juga keluh kesah selama masa – masa pengerjaan tugas akhir.
7. Semua pihak yang telah membantu penulisan dalam mengerjakan tugas akhir yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala amal dan kebaikan kepada pihak – pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis juga mengharap atas kritikan dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca khususnya bagi penulis sendiri.

Purwokerto, Desember 2022

Luqman Iman Muhammad

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR ISTILAH KATA.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Studi Pustaka	5
2.2 Dasar Teori	11
2.2.1 Kepuasan Penumpang.....	11
2.2.2 Pelayanan Transportasi	12
2.2.3 Sistem Transportasi Perkotaan.....	13
2.2.4 Konsep BRT Trans Banyumas	13
2.2.5 Fasilitas Pelayanan Transportasi.....	13
2.2.6 Pandemi COVID-19	14
2.2.7 SERVQUAL (<i>Service Quality</i>).....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Objek dan Subjek Penelitian.....	16
3.2 Diagram Alur Penelitian	16

3.3	Teknik Pengumpulan Data	18
3.3.1	Metode Pengumpulan Data.....	18
3.3.2	Alat dan Bahan.....	22
3.3.3	Metode Analisis Data.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		26
4.1.	Hasil	26
4.1.1	Hasil Data Demografi Responden	26
4.1.2	Pola Mobilitas Responden	27
4.1.3	Analisis Deskriptif	29
4.1.4	Hasil Uji Validitas, Reliabilitas dan Normalitas.....	31
4.1.5	Hasil Uji ANOVA	32
4.2	Pembahasan.....	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		39
5.1.	Kesimpulan	39
5.2.	Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA		40
LAMPIRAN.....		45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian	18
Gambar 4.1 Halte Keberangkatan dan Tujuan BRT	29

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Metode dan Objek Penelitian Sebelumnya	10
Tabel 3.1 Atribut Penelitian	21
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Tanggapan Responden	22
Tabel 3.3 Jadwal Kegiatan Penelitian	26
Tabel 4.1 Hasil Demografi Responden	27
Tabel 4.2 Kriteria Penilaian	30
Tabel 4.3 Hasil Skor Responden	30
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas, Reliabilitas dan Normalitas	32
Tabel 4.5 Hasil Uji ANOVA	34

DAFTAR ISTILAH KATA

- Attractive* : Kesenangan pelanggan atau penumpang dalam pelayanan yang diberikan.
- Smart Mobility* : Sistem transportasi ramah lingkungan dan berteknologi tinggi.
- Login* : Proses untuk masuk kedalam suatu layanan online yang berisi nama dan password.
- Tracking Location* : Proses pelacakan suatu perangkat dan mengetahui detail lokasi terkini.
- Scan* : Proses memindai suatu objek untuk melakukan pembayaran pada aplikasi.
- Customer Satisfaction* : Kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayan yang diberikan kepada pelanggan.
- Social Distancing* : Pembatasan atau jaga jarak sosial antara masyarakat satu dengan yang lainnya di masa pandemi COVID-19.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	40
Lampiran 2 Hasil Pengolahan Data ANOVA	44
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	55