

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR HAK CIPTA	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR ISTILAH	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xxii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Penulisan	5

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Transportasi	
1. Definisi Transportasi	7
2. Permintaan Atas Jasa Transportasi	7
3. Klasifikasi Jasa Transportasi	8
B. Payung Hukum	
1. Kajian UU No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan	9

2. Kajian KepMen Perhubungan No. 35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum	11
C. Angkutan Penumpang Travel (<i>shuttle service</i>)	
1. Pengertian Angkutan Penumpang	13
2. Tujuan dan Sifat Pelayanan Angkutan Travel (<i>shuttle service</i>)	15
3. Permasalahan Angkutan Travel (<i>shuttle service</i>)	15
4. Atribut Pelayanan Angkutan Penumpang	17
D. Profil Perusahaan Travel	
1. PT. Cipaganti	
a. Sejarah Singkat Perusahaan	23
b. Struktur Organisasi Travel Cipaganti	26
2. X-Trans Travel	
a. Sejarah Singkat Perusahaan	28
b. Struktur Organisasi Travel X-Trans	30
3. Day Trans Travel	
a. Sejarah Singkat Perusahaan	35
b. Struktur Organisasi Travel Day Trans	37
E. Jasa	40
F. Tingkat Pelayanan Travel (<i>shuttle service</i>)	41
G. Tingkat Kepuasan Penumpang	43
1. Efektifitas	
a. Waktu Tempuh	43
b. Kecepatan Rata-rata	44
2. Efisiensi	
a. <i>Utilisasi</i> (rata-rata kendaraan per-km)	45
b. Kapasitas Operasi (<i>Availability</i>)	45
c. Umur Kendaraan	46
d. <i>Load Factor</i>	46
e. <i>Load Factor Break Even</i>	48
f. <i>Load Factor Break Even Point</i>	48

H. Uji Normalitas Data	51
I. Uji F	52
J. <i>Importance Performance Analysis</i>	54
K. Analisis Biaya Oprasional Kendaraan (BOK)	57
1. Produksi Per Kendaraan	
a. Biaya Tetap	59
b. Biaya Tidak Tetap	61
c. Total Biaya Operasional Kendaraan	62
2. Pendapatan	62
3. Perhitungan Untung Rugi dan Tarif Travel (<i>shuttle service</i>)	
a. Untung Rugi	63
b. Tarif	63
4. Analisis Daya Beli Penumpang ATP dan WTP	63
L. Kajian Studi Terdahulu	66

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian	69
B. Objek dan Lokasi Wilayah Studi	72
C. Populasi dan Sampel Penelitian	74
D. Identifikasi Variabel Penelitian	76
E. Uji Kuesioner	
1. Uji Validitas	77
2. Uji Reliabilitas	79
F. Teknik Pengumpulan Data	
1. Data Primer	80
2. Data Sekunder	81
3. Alur Pengumpulan Data	82
4. Karakteristik Data dan Metode Pengumpulan Data	83
G. Instrumen Penelitian	
1. Penyusunan Instrumen	84
2. Kisi-kisi Instrumen	84

3. Skala Pengukuran	85
H. Survey Pendahuluan	
1. Waktu Survey	86
2. Peralatan	87
3. Cara Pengumpulan Data	87
I. Teknik Analisis Data	
1. Langkah-Langkah Analisis	88
2. <i>Importance Performance Analysis</i>	88

BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN

A. Data Penelitian	
1. Data Primer	92
2. Data Sekunder	95
B. Demografi Responden	
1. Responden Travel Cipaganti	97
2. Responden Travel X-Trans	101
3. Responden Travel Day Trans	104
C. Pertanyaan Penelitian	
1. Responden Travel Cipaganti	107
2. Responden Travel X-Trans	111
3. Responden Travel Day Trans	114
D. Uji Instrumen	
1. Uji Validitas Instrumen	117
2. Uji Reliabilitas Instrumen	119
E. Uji Normalitas.....	121
1. Uji Normalitas Skor tingkat kinerja travel	
a. Travel Cipaganti	122
b. Travel X-Trans	123
c. Travel Day Trans	124
2. Uji Normalitas Skor tingkat kepentingan penumpang	
a. Travel Cipaganti	125

b. Travel X-Trans	126
c. Travel Day Trans	127
F. <i>Importance Performance Analysis</i>	128
1. <i>Analisis Importance</i>	
a. <i>Analisis Importance</i> Travel Cipaganti	129
b. <i>Analisis Importance</i> Travel X-Trans	130
c. <i>Analisis Importance</i> Travel Day Trans	131
2. <i>Analisis Performance</i>	
a. <i>Analisis Performance e</i> Travel Cipaganti	133
b. <i>Analisis Performance</i> Travel X-Trans	134
c. <i>Analisis Performance</i> Travel Day Trans	135
3. Tingkat Kesesuaian	
a. Tingkat Kesesuaian Travel Cipaganti	137
b. Tingkat Kesesuaian Travel X-Trans	139
c. Tingkat Kesesuaian Travel Day Trans	141
4. Analisis Kuadran	
a. Analisis Kuadran Travel Cipaganti	143
b. Analisis Kuadran Travel X-Trans	150
c. Analisis Kuadran Travel Day Trans	157
G. Uji Korelasi	
1. Uji Korelasi Travel Cipaganti	164
2. Uji Korelasi Travel X-Trans	169
3. Uji Korelasi Travel Day Trans	174
H. Uji Regresi	
1. Uji Regresi Travel Cipaganti	179
2. Uji Regresi Travel X-Trans	181
3. Uji Regresi Travel Day Trans	183
I. Uji F	
1. Uji F Travel Cipaganti	184
2. Uji F Travel X-Trans	191
3. Uji F Travel Day Trans	197

J. Analisis Koefisiensi Determinasi	
1. Koefisiensi Determinasi Travel Cipaganti	204
2. Koefisiensi Determinasi Travel X-Trans	204
3. Koefisiensi Determinasi Travel Day Trans	205
K. Biaya Operasional Kendaraan (BOK)	
1. Karakteristik Kendaraan	206
2. Produksi Kendaraan	206
3. Biaya Per Seat-KM	
a. Biaya Langsung	206
b. Biaya Tidak Langsung	214
4. Rekapitulasi Biaya Per Seat-KM	216
5. ATP dan WTP Penumpang Travel	217

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	221
B. Saran	222

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR ISTILAH

Load Factor adalah suatu angka yang menunjukkan besarnya penggunaan tempat yang tersedia dalam suatu kendaraan terhadap kapasitas angkut kendaraan tersebut.

Importance Performance Analysis merupakan salah satu metode yang menghubungkan kinerja dengan tingkat kepentingan yang diukur berdasarkan dengan tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan penumpang travel (*Shuttle Service*).

Kuadran adalah ruang-ruang yang membagi sudut satu putaran menjadi 4 ruang yang pusat pembagiannya adalah titik 0.

Anava adalah analisis varian untuk mengetahui adanya hubungan regresi linear antara variabel bebas dan variabel terikat.

Korelasi merupakan hubungan dua variabel X dengan Y atau lebih.

Regresi adalah hubungan fungsional antara variabel-variabel yang dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik dan garis.

Ability To Pay adalah kemampuan seseorang untuk membayar jasa pelayanan yang diterimanya berdasarkan penghasilan yang dianggap ideal.

Willingness To Pay adalah kesediaan pengguna untuk mengeluarkan imbalan atas jasa yang diperolehnya.

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus.

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrument.

Tangible adalah aspek pelayanan yang dirasakan dalam bentuk fisik dan kasat mata.

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
Gambar 2.1	Struktur Organisasi Cipaganti	27
Gambar 2.2	Struktur Organisasi X-Trans	32
Gambar 2.3	Struktur Organisasi Day Trans	38
Gambar 2.4	Keseimbangan Biaya Transportasi dan Volume Perjalanan	51
Gambar 2.5	Diagram Kartesius	56
Gambar 2.6	Kurva ATP dan WTP	64
Gambar 3.1	Diagram Alir (<i>flow chart</i>) Tahapan Penelitian	71
Gambar 3.2	Peta Lokasi Penelitian	73
Gambar 3.3	Alur Pengumpulan Data	82
Gambar 3.4	Diagram Kartesius	91
Gambar 4.1	Grafik jumlah penumpang travel (<i>shuttle service</i>) pada bulan Juni	94
Gambar 4.2	Grafik rerata <i>load factor</i> travel (<i>shuttle service</i>) pada bulan Juni	94
Gambar 4.3	Grafik gap responden penumpang travel (<i>shuttle service</i>) Cipaganti	137
Gambar 4.4	Grafik gap responden penumpang travel (<i>shuttle service</i>) X-Trans	139
Gambar 4.5	Grafik gap responden penumpang travel (<i>shuttle service</i>) Day Trans	141
Gambar 4.6	Grafik analisa kuadran penumpang travel (<i>shuttle service</i>) Cipaganti	144
Gambar 4.7	Grafik analisa kuadran penumpang travel (<i>shuttle service</i>) X-Trans	151
Gambar 4.8	Grafik analisa kuadran penumpang travel (<i>shuttle service</i>)Day Trans	158
Gambar 4.9	Grafik persamaan regresi travel (<i>shuttle service</i>) Cipaganti	180
Gambar 4.10	Grafik persamaan regresi travel (<i>shuttle service</i>) X-Trans	182
Gambar 4.11	Grafik persamaan regresi travel (<i>shuttle service</i>) Day Trans	184
Gambar 4.12	Grafik ATP dan WTP Responden Travel Terhadap Tarif Resmi	218
Gambar 4.13	Grafik keseimbangan biaya transportasi dan volume perjalanan	219

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
Tabel 2.1	Kriteria Angkutan Umum Ideal	14
Tabel 2.2	Atribut Pelayanan Angkutan Penumpang	22
Tabel 2.3	Standar Pelayanan Angkutan Penumpang	42
Tabel 2.4	Indikator Standar Pelayanan Angkutan Penumpang	42
Tabel 2.5	Standar Kinerja Pelayanan Angkutan Penumpang Berdasarkan Total Nilai Bobot	43
Tabel 2.6	Daftar Penelitian Yang Pernah Dilakukan	66
Tabel 3.1	Daftar Seluruh Perusahaan Travel (<i>shuttle service</i>) Bandung-Jakarta Selatan	72
Tabel 3.2	Travel (<i>shuttle service</i>) Bandung-Jakarta Selatan Yang Diteliti	72
Tabel 3.3	Interpretasi Reliabilitas	80
Tabel 3.4	Karakteristik Data dan Metode Pengumpulannya	83
Tabel 3.5	Kisi-Kisi Instrumen	84
Tabel 3.6	Format Jawaban Tipe <i>Likert</i>	85
Tabel 4.1	Jadwal travel rute Bandung-Jakarta Selatan	92
Tabel 4.2	Data Primer travel rute Bandung-Jakarta Selatan bulan Juni	93
Tabel 4.3	Harga suku cadang kendaraan travel jenis elf	95
Tabel 4.4	Demografi responden travel (<i>shuttle service</i>) rute Bandung-Jakarta Selatan	96
Tabel 4.5	Tujuan perjalanan responden travel (<i>shuttle service</i>) Cipaganti	107
Tabel 4.6	Alasan responden memilih travel (<i>shuttle service</i>) Cipaganti	108
Tabel 4.7	Alasan responden memilih travel (<i>shuttle service</i>) Cipaganti dibandingkan dengan menggunakan travel yang lain	109
Tabel 4.8	Alasan lain responden memilih travel (<i>shuttle service</i>) Cipaganti dibandingkan dengan menggunakan travel yang lain	110
Tabel 4.9	Tujuan perjalanan responden travel (<i>shuttle service</i>) X-Trans	111
Tabel 4.10	Alasan responden memilih travel (<i>shuttle service</i>) X-Trans	111

Tabel 4.11	Alasan responden memilih travel (<i>shuttle service</i>) X-Trans dibandingkan dengan menggunakan travel yang lain	112
Tabel 4.12	Alasan lain responden memilih travel (<i>shuttle service</i>) X-Trans dibandingkan dengan menggunakan travel yang lain	113
Tabel 4.13	Tujuan perjalanan responden travel (<i>shuttle service</i>) Day Trans	114
Tabel 4.14	Alasan responden memilih travel (<i>shuttle service</i>) Day Trans	114
Tabel 4.15	Alasan responden memilih travel (<i>shuttle service</i>) Day Trans dibandingkan dengan menggunakan travel yang lain	115
Tabel 4.16	Alasan lain responden memilih travel (<i>shuttle service</i>) Day Trans dibandingkan dengan menggunakan travel yang lain	116
Tabel 4.17	Hasil perhitungan uji validitas tingkat kepentingan (<i>importance</i>)	118
Tabel 4.18	Hasil perhitungan uji validitas tingkat kinerja (<i>performance</i>)	119
Tabel 4.19	Interpretasi Reliabilitas	120
Tabel 4.20	Hasil uji normalitas skor tingkat kinerja travel (<i>performance</i>) Cipaganti	122
Tabel 4.21	Hasil uji normalitas skor tingkat kinerja travel (<i>performance</i>) X-Trans	123
Tabel 4.22	Hasil uji normalitas skor tingkat kinerja travel (<i>performance</i>) Day Trans	124
Tabel 4.23	Hasil uji normalitas skor tingkat kepentingan penumpang (<i>importance</i>) Cipaganti	125
Tabel 4.24	Hasil uji normalitas skor tingkat kepentingan penumpang (<i>importance</i>) X-Trans	126
Tabel 4.25	Hasil uji normalitas skor tingkat kepentingan penumpang (<i>importance</i>) Day Trans	127
Tabel 4.26	Skor tingkat kepentingan (<i>Importance</i>) Cipaganti	129
Tabel 4.27	Skor tingkat kepentingan (<i>Importance</i>) X-Trans	130
Tabel 4.28	Skor tingkat kepentingan (<i>Importance</i>) Day Trans	131
Tabel 4.29	Skor tingkat kinerja (<i>Performance</i>) Cipaganti	133
Tabel 4.30	Skor tingkat kinerja (<i>Performance</i>) X-Trans	134

Tabel 4.31	Skor tingkat kinerja (<i>Performance</i>) Day Trans	135
Tabel 4.32	Tingkat kesesuaian responden penumpang travel (<i>shuttle service</i>) Cipaganti	137
Tabel 4.33	Tingkat kesesuaian responden penumpang travel (<i>shuttle service</i>) X-Trans	139
Tabel 4.34	Tingkat kesesuaian responden penumpang travel (<i>shuttle service</i>) Day Trans	141
Tabel 4.35	Data perhitungan analisa kuadran travel Cipaganti	143
Tabel 4.36	Rekapitulasi analisa kuadran responden penumpang travel Cipaganti	148
Tabel 4.37	Data perhitungan analisa kuadran travel X-Trans	150
Tabel 4.38	Rekapitulasi analisa kuadran responden penumpang travel X-Trans	155
Tabel 4.39	Data perhitungan analisa kuadran travel Day Trans	157
Tabel 4.40	Rekapitulasi analisa kuadran responden penumpang travel Day Trans	162
Tabel 4.41	Interpretasi nilai koefisien korelasi	164
Tabel 4.42	Tabel bantu perhitungan koefisien korelasi dan regresi travel (<i>shuttle service</i>) Cipaganti	165
Tabel 4.43	Tabel bantu perhitungan koefisien korelasi dan regresi travel (<i>shuttle service</i>) X-Trans	169
Tabel 4.44	Tabel bantu perhitungan koefisien korelasi dan regresi travel (<i>shuttle service</i>) Day Trans	174
Tabel 4.45	Tabel pengelompokkan data X dengan pasangan data Y dan hasil uji persamaan regresi travel (<i>shuttle service</i>) Cipaganti	185
Tabel 4.46	ANAVA untuk persamaan regresi ($\hat{Y} = 17,92 + 0,79X$) travel (<i>shuttle service</i>) Cipaganti	190
Tabel 4.47	Tabel pengelompokkan data X dengan pasangan data Y dan hasil uji persamaan regresi travel (<i>shuttle service</i>) X-Trans	191
Tabel 4.48	ANAVA untuk persamaan regresi ($\hat{Y} = 24,90 + 0,70X$) travel (<i>shuttle service</i>) X-Trans	196
Tabel 4.49	Tabel pengelompokkan data X dengan pasangan data Y dan hasil uji	

	persamaan regresi travel (<i>shuttle service</i>) Day Trans	198
Tabel 4.50	ANAVA untuk persamaan regresi ($\hat{Y} = 24,22 + 0,68X$) travel (<i>shuttle service</i>) Day Trans	203
Tabel 4.51	Analisis ATP & WTP Responden Travel Bandung-Jakarta Selatan	217
Tabel 4.52	Rekapitulasi ATP & WTP Responden Penumpang Travel Bandung- Jakarta Selatan	218

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul
Lampiran 1	Surat Tugas Dosen Pembimbing
Lampiran 2	Lembar Bimbingan/Asistensi Laporan Penelitian
Lampiran 3	Berita Acara Hasil Seminar I, II, dan Sidang Tugas Akhir
Lampiran 4	Rekap Kuesioner Responden Penumpang Travel Bandung-Jakarta Selatan
Lampiran 5	Demografi Responden Travel Bandung-Jakarta Selatan
Lampiran 6	Data Skor Tingkat Kinerja Pelayanan Travel Bandung-Jakarta Selatan
Lampiran 7	Data Skor Tingkat Kepentingan Responden Travel Bandung-Jakarta Selatan
Lampiran 8	Tabel Persamaan Regresi
Lampiran 9	Rekapitulasi Biaya Operasional Kendaraan Travel Bandung-Jakarta Selatan
Lampiran 10	Tabel Distribusi Probabilitas Normal
Lampiran 11	Tabel Chi Kuadrat
Lampiran 12	Tabel Distribusi Sebaran F untuk $f_{0,05}$
Lampiran 13	Surat Permohonan
Lampiran 14	Lembar Kuesioner
Lampiran 15	Dokumentasi
Lampiran 16	Riwayat Hidup Penulis