

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
TRANSPORTASI PUBLIK ANGKUTAN UMUM
DI KOTA SINGARAJA**

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Pendidikan Ekonomi



Oleh

PUTU YUNDA ARIESTA DEWI

NIM 1817011075

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2022

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN**



Pembimbing I

I Putu Arya Dharmayasa, S.Pd., M.Pd.

NIP. 199110302019031009

Pembimbing II

Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd.

NIP. 198208192009122003

Skripsi oleh Putu Yunda Ariesta Dewi ini
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 06 Juli 2022

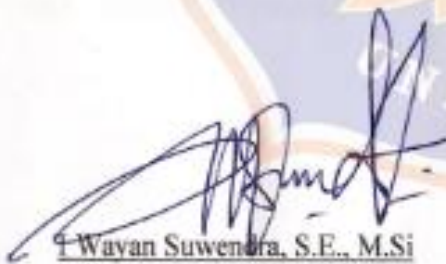
Dewan Penguji,



I Putu Arya Dharmayasa, S.Pd., M.Pd (Ketua)
NIP. 199110302019031009



Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd (Anggota)
NIP. 198208192009122003



Wawan Suwendra, S.E., M.Si (Anggota)
NIP. 197005142008121003

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 06 Juli 2022



Ketua Ujian,

Mengetahui,

Sekretaris Ujian,

Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd
NIP. 198712112018031002

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Angkutan Umum di Kota Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja



g membuat pernyataan,

Yunda Ariesta Dewi

NIM 1817011075

PRAKATA

Puji Syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Angkutan Umum di Kota Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.,Ak.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi sekaligus pembimbing II atas motivasi, arahan, bimbingan, dan petunjuk yang telah diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator Prodi Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan motivasi dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. I Putu Arya Dharmasaya, S.Pd., M.Pd, selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Staf dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
7. Kedua orang tua dan saudara saya Ketut Buda Yasa, Luh Hety Swarniti dan Kadek Pramanda Semadi Putra yang senantiasa memberikan doa, dukungan material, serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2018 yang telah bersama-sama belajar dan saling mendoakan.
9. Sahabat seperjuangan saya Juni Tamani, Baiq Inanda, Oxin, Erna, Feby, Purna, dan Eva yang senantiasa memberikan doa, semangat dan dukungannya kepada saya selama penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan BEM REMA khususnya angkatan 2018 yang senantiasa memberikan doa, semangat dan dukungannya kepada saya selama penyusunan skripsi ini.
11. Partner saya Sandhisutra yang selalu meluangkan waktunya untuk membantu saya dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak.

Singaraja, 24 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN

Halaman Judul.....	i
Lembar Persetujuan Pembimbing	ii
Lembar Persetujuan Penguji	iii
Lembar Persetujuan Panitia Ujian.....	iv
PERNYATAAN.....	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI	
2.1 Pelayanan Publik.....	11
2.2 Kualitas Pelayanan.....	17
2.3 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum	19

2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	20
2.5 Transportasi Publik	24
2.6 Kualitas Pelayanan Transportasi Publik	27
2.7 Penelitian yang Relevan	28
2.8 Kerangka Berpikir	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	34
3.2 Lokasi Penelitian	34
3.3 Populasi dan Sampel	34
3.3.1 Populasi	34
3.3.2 Sampel	35
3.4 Jenis dan Sumber Data	36
3.4.1 Jenis Data	37
3.4.2 Sumber Data	37
3.5 Definisi Operasional Variabel	37
3.6 Instrumen Penelitian	39
3.7 Metode Pengumpulan Data	40
3.8 Teknik Analisis Data	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	44
4.1.1 Harapan Penumpang Angkutan Umum	44
4.1.2 Perasaan Penumpang Angkutan Umum.....	45
4.1.3 Kualitas Pelayanan	46
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	47
4.2.1 Harapan Penumpang Angkutan Umum Terhadap Pelayanan yang Diberikan Oleh Supir Angkutan Umum di Kota Singaraja	48
4.2.2 Perasaan Penumpang Angkutan Umum Terhadap Pelayanan yang Diberikan Oleh Supir Angkutan Umum di Kota Singaraja	50
4.2.3 Kualitas Pelayanan Transportasi Publik yang Diberikan Supir Angkutan Umum di Kota Singaraja	52
BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan	57
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Indikator Kualitas Pelayanan	27
Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	37
Tabel 3.2 Kriteria Total Skor Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi <i>Tangible</i>	42
Tabel 3.3 Kriteria Total Skor Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi <i>Emphaty</i>	42
Tabel 3.4 Kriteria Total Skor Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi <i>Responsiviness</i>	42
Tabel 3.5 Kriteria Total Skor Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi <i>Reliability</i>	43
Tabel 3.6 Kriteria Total Skor Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi <i>Assurance</i>	43
Tabel 4.1 Harapan Penumpang Angkutan Umum Terhadap Pelayanan Transportasi Publik di Kota Singaraja.....	44
Tabel 4.2 Perasaan Penumpang Angkutan Umum Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Supir Angkutan Umum.....	45
Tabel 4.3 Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Supir Angkutan Umum di Kota Singaraja	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	33



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Daftar Nama Responden Uji Valid dan Reliabilitas.....	63
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian Sebelum Uji Valid dan Reliabilitas.....	64
Lampiran 3. Data Ordinal Secara Keseluruhan Uji Valid dan Reliabilitas.....	69
Lampiran 4. Hasil Output SPSS Uji Valid dan Reliabilitas.....	81
Lampiran 5. Rekapitulasi Hasil Uji Valid dan Reliabilitas.....	110
Lampiran 6. Interpretasi Hasil Uji Valid dan Reliabilitas.....	114
Lampiran 7. Kuesioner Penelitian.....	116
Lampiran 8. Daftar Nama Responden Penelitian.....	120
Lampiran 9. Data Ordinal Secara Keseluruhan Kuesioner Penelitian.....	123
Dokumentasi	

