

**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

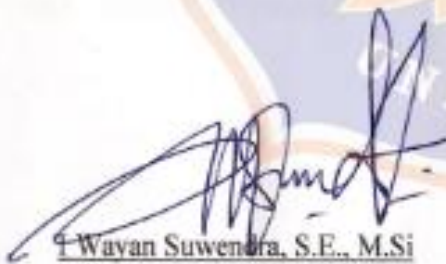
Dewan Penguji,



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

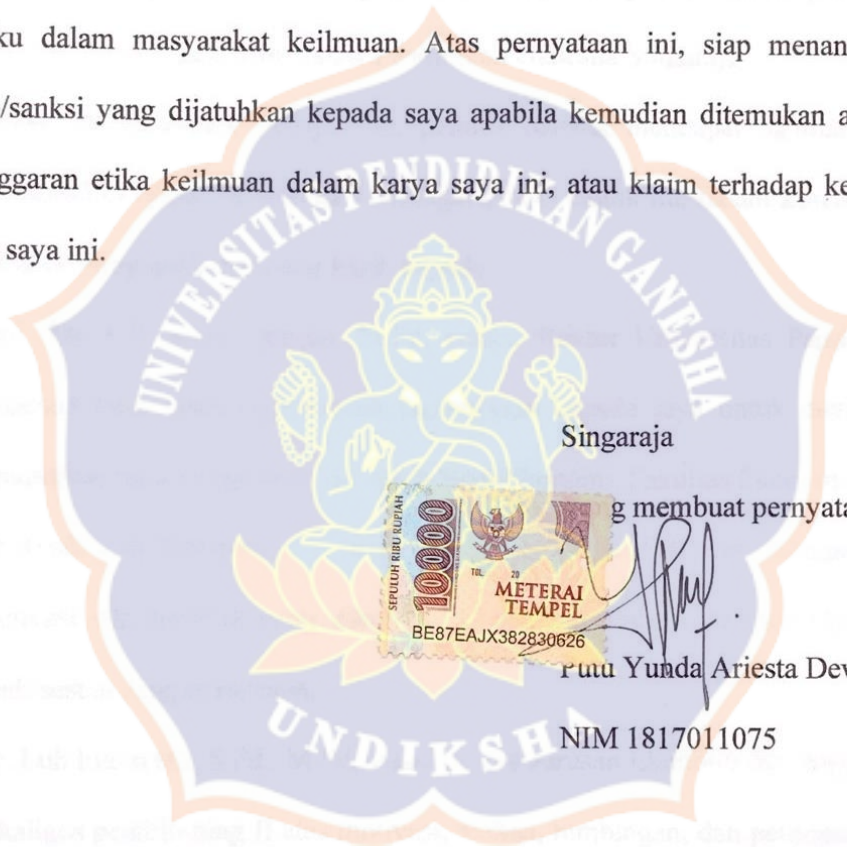
Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi



**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,

ruu 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
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
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
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
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	

