

TUGAS AKHIR

NOMOR : 1615/WM/FT.S/ SKR 2023

**“EVALUASI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA KUPANG TERHADAP
TRANSPORTASI ONLINE DAN TRANSPORTASI UMUM
KONVENSIONAL”**



DISUSUN OLEH :

VIRGILIUS DEHDHO BIMA

NOMOR REGISTRASI

211 19 188

PROGRAM STUDI SIPIL - FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

KUPANG

2024

LEMBARAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

NOMOR:1615/WM/FT.S/SKR/2023

**“EVALUASI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA KUPANG
TERHADAP TRANSPORTASI ONLINE DAN TRANSPORTASI UMUM
KONVENSIONAL”**

**DISUSUN OLEH :
VIRGILIUS DEHDHO BIMA**

**NOMOR INDUK MAHASISWA :
211 19 188**

DIPERIKSA OLEH :

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

ENGELBERTHA N. BRIA SERAN, ST.,MT

SRISANTI L. M. F. SERAN, ST.,MSi

NIDN : 15 0711 8501

NIDN : 08 1511 8303

**DISETUJUI OLEH :
KETUA PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL – FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

STEPHANUS OLA DEMON, ST., MT

NIDN : 08 0909 7401

**DISAHKAN OLEH :
DEKAN FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

Dr. DON G. N. DA COSTA, ST., MT

NIDN : 08 2003 6801

LEMBARAN PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

NOMOR:1615/WM/FT.S/SKR/2023

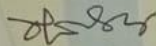
**“EVALUASI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA KUPANG
TERHADAP TRANSPORTASI ONLINE DAN TRANSPORTASI UMUM
KONVENSIONAL”**

**DISUSUN OLEH :
VIRGILIUS DEHDHO BIMA**

**NOMOR INDUK MAHASISWA :
211 19 188**

DIPERIKSA OLEH :

PENGUJI I



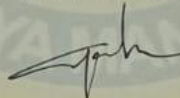
Dr. DON G. N. DA COSTA, ST.,MT
NIDN : 08 2003 6801

PENGUJI II



KRISANTUS SATRIO WIBOWO PEDO,ST.MT
NIDN : 15 0110 9602

PENGUJI III



ENGELBERTHA NOVIANI BRIA SERAN,ST., MT
NIDN : 15 0711 8501

ABSTRACT

Saat ini angkutan umum semakin berkembang. Pada awalnya hanya angkutan umum biasa yang digunakan. Namun, jenis transportasi umum online saat ini sudah banyak sekali. Hal ini berpengaruh pada penggunaan masyarakat terhadap transportasi umum baik online. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan informasi dan pengetahuan kepada masyarakat tentang perbandingan kepuasan warga Kota Kupang terhadap penggunaan angkutan umum online dengan angkutan umum tradisional dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif melalui kuisioner dan pengolahan. informasi hasil survei menggunakan SPSS. Dari hasil penelitian yang didapat masyarakat Kota Kupang merasa lebih puas menggunakan transportasi online dibandingkan transportasi umum konvensional. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata kepuasan masyarakat yang menggunakan angkutan umum online lebih tinggi dibandingkan angkutan umum tradisional pada sembilan aspek yang menjadi standar penilaian kepuasan masyarakat.

MOTTO

-EVERY DAY IS RACE-

-THE LAST BUT NOT THE LIST-

“Setiap hari langkah kehidupan begitu cepat, bagaikan pembalap berebut dan melaju menjadi nomor 1, tetapi yang terakhir bukanlah yang terburuk”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orang tua tercinta yang membuat saya lebih bersemangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukan sebuah kejahatan, bukan sebuah aib, alangkah kerdilnya jika mengukur kepintaran seseorang hanya dari siapa yang cepat lulus. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai? Baik itu selesai tepat waktu maupun tidak tepat waktu.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya dengan data diri sebagai berikut :

Nama : Virgilius Dhedho Bima

Nomor Registrasi : 211 19 188

Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“EVALUASI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA KUPANG TERHADAP TRANSPORTASI ONLINE DAN TRANSPORTASI UMUM KONVENSIONAL”**, adalah benar-benar karya saya sendiri dibawah bimbingan Pembimbing, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat.

Apabila dikemudian hari ditentukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya dan jika ada tuntutan formal dan non formal dari pihak lain yang berkaitan dengan keaslian karya ini, saya siap menanggung segala resiko, akibat dan/atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya, termasuk pembatalan gelar akademik yang saya peroleh dari Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Dinyatakan : di Kupang

Tanggal : 03 Maret 2024

Virgilius Dhedho Bima

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat penyertaan-Nya sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan Tugas Akhir ini diajukan sebagai bagian dari syarat untuk menyelesaikan studi program Strata Satu (S1) pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Pada kesempatan ini saya mengucapkan limpah terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan waktu, dan tenaga dalam membantu saya menyelesaikan Tugas Akhir ini. Pada kesempatan ini dengan tulus hati disampaikan limpah terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Don Gaspar Noesaku Da Costa, ST., MT . Sebagai Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Stephanus Ola Demon, ST., MT, Sebagai ketua program studi Teknik Sipil Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ibu Engelbertha Bria Seran, ST, MT, selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu selama penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Sri Santi L. M F. Seran, ST., Msi, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu selama penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Krisantos Ria Bela, ST, MT. selaku Dosen Pembimbing Akademik kelas C angkatan 19 yang telah membantu selama penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Dr. Don Gaspar Noesaku Da Costa, ST., MT, selaku Dosen Penguji I yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Krisantus Wibowo Pedo, ST., MT. Selaku Dosen Penguji II yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Bapak dan Ibu dosen program studi Teknik Sipil Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
9. Keluarga tercinta khususnya Bapak Amandus Bima, Mama Yulita Uri Ruing, Kakak Fridolina Amayul Mo Bima, dan saudara saya tercinta, yang

selalu setia mendukung dan memberi semangat selama menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.

10. Teman-teman seperjuangan Civil Engginering C 2019, teman-teman Civil Engginering angkatan 2019, yang telah membantu selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Akhir kata saya menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu saya mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan hasil penelitian ini.

Kupang, 2023

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR PUSTAKA	viii
I. BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-2
1.3 Tujuan Penelitian.....	I-3
1.4 Manfaat Penelitian.....	I-3
1.5 Batasan Masalah.....	I-3
1.6 Keterkaitan Dengan Penelitian Terdahulu.....	I-4
II. BAB II LANDASAN TEORI	II-1
2.1 Pengertian Transportasi Berbasis Online	II-1
2.2 Pengertian Transportasi Umum Konvensional.....	II-2
2.2.1.Kondisi Sistem Transportasi.....	II-2
2.2.2.Transportasi Perkotaan	II-3
2.2.3.Puncak Kesibukan Lalu Lintas Perkotaan	II-3
2.2.4.Sistem Angkutan Umum Perkotaan	II-4
2.2.5. Standar Pelayanan Angkutan Umum.....	II-4
2.3 Konsep Perencanaan Transportasi.....	II-5
2.4 Pola Perjalanan	II-6
2.5 Kepuasan Konsumen.....	II-7
2.5.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	II-7
2.5.2. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	II-8
2.5.3. Indikator Kepuasan Konsumen.....	II-9
2.6 Kualitas Pelayanan	II-10
2.6.1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	II-10
2.6.2. Manfaat Kualitas Pelayanan.....	II-11

2.6.3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	II-12
2.7 Teknik Pengumpulan Data	II-16
2.7.1. Metode Observasi.....	II-16
2.7.2. Metode Kuesioner.....	II-17
2.7.3. Metode Pengumpulan Sampel.....	II-17
2.8 Metode Analisis Data	II-18
2.8.1. Metode <i>Importance Performance analysis (IPA)</i>	II-18
2.9 Uji Instrumen Pengumpulan Data.....	II-20
2.9.1. Uji Validitas.....	II-20
2.9.2. Uji Reliabilitas.....	II-20
2.10 Sampel.....	II-22
2.11 SPSS (<i>Statistical Product and Service Solutions</i>).....	II-23
III. BAB III METODE PENELITIAN	III-1
3 .1. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	III-1
3 .2. Pengumpulan Data.....	III-2
3.2.1. Metode Observasi.....	III-2
3.2.2. Metode Kuesioner.....	III-2
3 .3. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	III-2
3 .4. Metode Pengolahan Data.....	III-3
3.4.1 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	III-3
3 .5. Uji Instrument Pengumpulan Data.....	III-4
3.5.1 Uji Validitas.....	III-4
3.5.2 Uji Relibilitas.....	III-4
3.5.3 Tahap Penelitian.....	III-4
3 .6. Penjelasan Bagan Alir.....	III-6
IV. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	IV-1
4.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Masyarakat.....	IV-1
4.1.1. Pemilihan Jenis Moda Transportasi.....	IV-1
4.1.2. Jenis Kelamin.....	IV-2

4.1.3. Usia.....	IV-3
4.1.4. Pekerjaan.....	IV-4
4.1.5. Tujuan Perjalanan.....	IV-5
4.1.6. Penghasilan Atau Uang Saku Perbulan.....	IV-6
4.1.7. Pendidikan Terakhir.....	IV-8
4.1.8. Biaya Perjalanan.....	IV-9
4.1.9. Alamat Tempat Tinggal.....	IV-10
4.1.10. Frekuensi Perjalanan Setiap Hari.....	IV-11
4.1.11. Frekuensi Perjalanan dalam seminggu.....	IV-12
4.1.12. Frekuensi Perjalanan Pada Saat Libur.....	IV-14
4.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	IV-15
4.2.1. Uji Validitas.....	IV-15
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	IV-16
4.3 Analisis Kuadran Dengan Metode IPA.....	IV-16
4.4 Pembahasan.....	IV-22
V. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	V-1
5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran.....	V-1

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Peneliti Terdahulu.....	I-4
Tabel 2.1	Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum	II-4
Tabel 4.1	Pemilihan Moda Transportasi	IV-1
Tabel 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-2
Tabel 4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Usia Masyarakat.....	IV-3
Tabel 4.5	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan Masyarakat.....	IV-4
Tabel 4.6	Distribusi Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan Masyarakat	IV-5
Tabel 4.7	Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan Atau Uang Saku Perbulan	IV-7
Tabel 4.8	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	IV-8
Tabel 4.9	Distribusi Responden Berdasarkan Biaya	IV-9
Tabel 4.10	Distribusi Responden Berdasarkan Alamat Masyarakat.....	IV-10
Tabel 4.11	Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Setiap Hari.....	IV-11
Tabel 4.12	Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Dalam Satu Minggu.....	IV-13
Tabel 4.13	Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Saat Libur.....	IV-14
Tabel 4.14	Uji Validitas.....	IV-15
Tabel 4.15	Uji Reliabilitas.....	IV-16
Tabel 4.16	Tingkat <i>Performance</i> Dan Tingkat <i>Importance</i>	IV-16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Pola Perjalanan Antar Zona Yang Berbeda.....	II-7
Gambar 2.2	Diagram Kartesius	II-19
Gambar 3.1	Lokasi Dan Waktu Penelitian	III-1
Gambar 3.3	Bagan Alir Penelitian.....	III-5
Gambar 3.4	Memasukan label pada variabel view pada IBM SPSS VERSI 23.....	III-7
Gambar 3.5	Memasukan data pada Data view pada IBM SPSS VERSI 23.....	III-7
Gambar 3.6	Tahapan Importance Performance Analysis pada IBM SPSS VERSI 23.....	III- 8
Gambar 3.7	Tahap Pembuatah Diagram Kartesius Di SPSS 23.....	III- 8
Gambar 4.1	Diagram Lingkaran Jenis Kendaraan.....	IV-2
Gambar 4.3	Diagram Lingkaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-3
Gambar 4.4	Diagram Lingkaran Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	IV-4
Gambar 4.5	Diagram Lingkaran Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	IV-5
Gambar 4.6	Diagram Lingkaran Distribusi Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan	IV-6
Gambar 4.7	Diagram Lingkaran Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan Atau Uang Saku.....	IV-7
Gambar 4.8	Diagram Lingkaran Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	IV-8
Gambar 4.9	Diagram Lingkaran Distribusi Responden Berdasarkan Biaya.....	IV-10

Gambar 4.10	Diagram Lingkaran Distribusi Responden Berdasarkan Alamat.....	IV-11
Gambar 4.11	Diagram Lingkaran Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Tiap Hari.....	IV-12
Gambar 4.12	Diagram Lingkaran Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Dalam Satu Minggu.....	IV-13
Gambar 4.13	Diagram Lingkaran Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Saat Hari Libur.....	IV-14
Gambar 4.14	Diagram Kartesius.....	IV-18

