



# SEMINAR HASIL TUGAS AKHIR

**“ANALISIS INDEKS KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN DESA (ANGDES)  
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX (CSI)*”  
(STUDI KASUS ANGKUTAN DESA KAB PETAJAM PASER UTARA)**

**Arif Hidayat**

**07171011**

Muhammad Hadid, S.T., M.T.  
NIP. 198809092019031014  
Dosen Pembimbing Utama

Raafi Widyaputra Yulianyaha, S.T., M.T.  
NIPH.100320239  
Dosen Pendamping

1

2

3

4

5

6

7

8

9

# OUTLINE



01

**Latar  
Belakang**



02

**Metode  
Pelaksanaan**



03

**Hasil dan  
Pembahasan**



04

**Kesimpulan  
dan Saran**

1

2

3

4

5

6

7

8

9

## 01 LATAR BELAKANG

- ❑ Berdasarkan **(RPJMD Kab PPU tahun 2018-2023)**. Bahwasanya angkutan umum kab PPU masih sangat terbatas, baik dari segi jumlah dan jangkauan layanannya. Sehingga memicu menurunnya penumpang angkutan umum pada tahun 2014-2018.
- ❑ Berdasarkan **(RPJPD Kab PPU tahun 2005-2025)**. Peran angkutan umum Kab PPU masih belum memberikan pelayanan yang signifikan, yang disebabkan oleh beberapa hal diantaranya. Luas wilayah, jangkauan, kenyamanan dan kelayakan dalam pelayanan. Selain itu juga perlu adanya peningkatan angkutan umum di perkotaan guna mendukung kegiatan ekonomi masyarakat.

### Rumusan Masalah

- Apakah kualitas pelayanan yang diberikan angkutan desa (angdes) Penajam Paser Utara sudah sesuai dengan harapan dari penumpang ?
- Berdasarkan metode *Servqual* Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan angkutan desa (angdes) Penajam Paser Utara ?
- Berdasarkan metode *customer satisfaction index (CSI)* Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan angkutan desa (angdes) Penajam Paser Utara ?

1

2

3

4

5

6

7

8

9

## 01 LATAR BELAKANG

### Tujuan Penelitian

- Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan angkutan desa (angdes) Penajam Paser Utara apakah sudah sesuai dengan harapan dari penumpang ?
- Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan angkutan desa (angdes) Penajam Paser Utara berdasarkan metode *Service quality* ?
- Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan angkutan desa (angdes) Penajam Paser Utara berdasarkan metode *customer satisfaction index* (CSI) ?

1

2

3

4

5

6

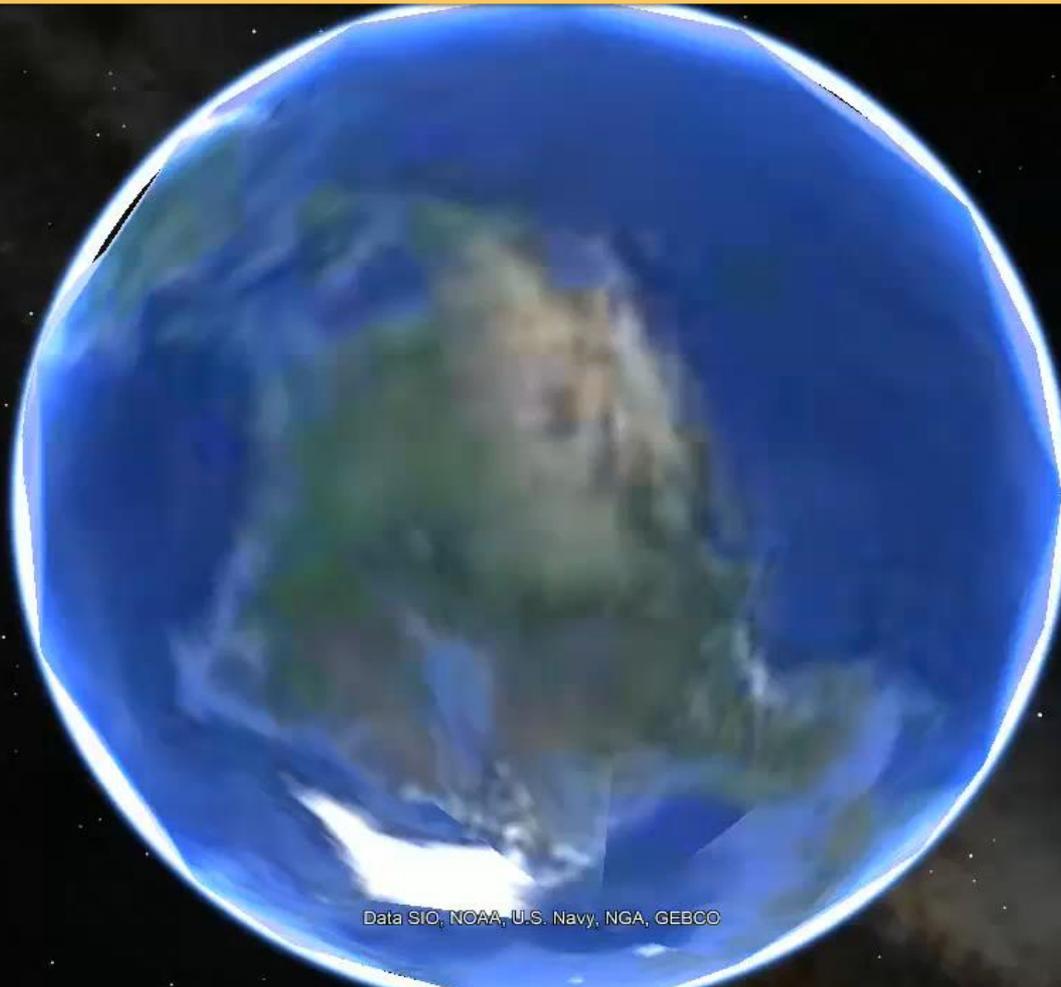
7

8

9

**Lokasi Penelitian**

**Trayek Penajam-Waru: (Penajam – Nipah-nipah – Petung – Waru) ±26 Km**



1

2

3

4

5

6

7

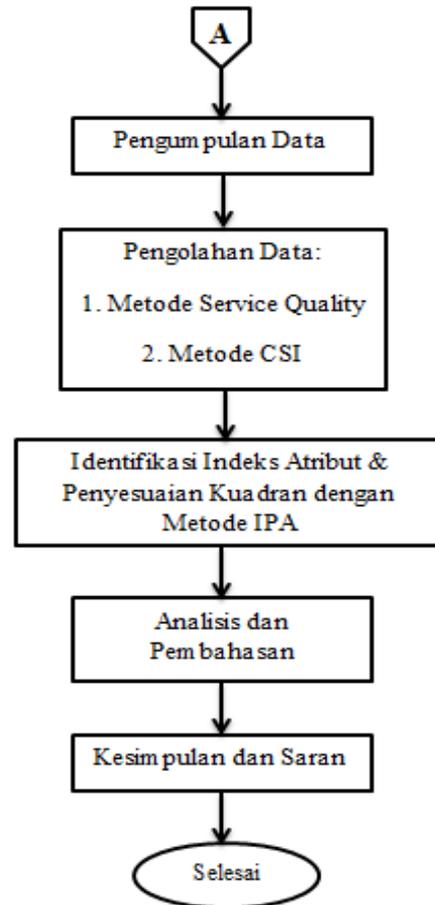
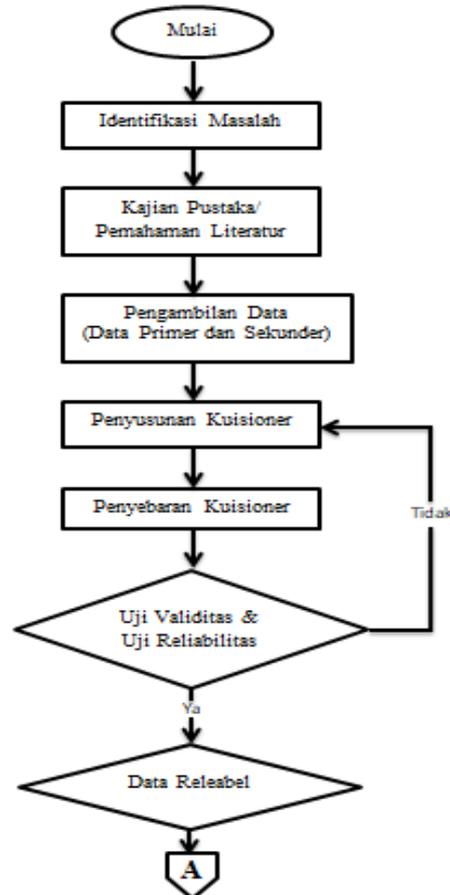
8

9

02

## METODOLOGI PELAKSANAAN

### Diagram Alir



1

2

3

4

5

6

7

8

9

**Tingkat Kepentingan**

STP : Sangat Tidak Penting  
TP : Tidak Penting  
P : Penting  
SP : Sangat Penting

**Tingkat Kepuasan**

STM : Sangat Tidak Memuaskan  
TM : Tidak Memuaskan  
M : Memuaskan  
SM : Sangat Memuaskan

[beri tanda (✓) pada kotak yang tersedia sesuai dengan penilaian anda]

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kepuasan			
		STP	TP	P	SP	STM	TM	M	SM
<b>I. Tangible (Bentuk Fisik)</b>									
1	Tempat duduk memberikan kenyamanan / rasa aman								
2	Kemudahan akses naik dan turun dalam angkutan desa								
3	Kenyamanan suhu udara dalam angkutan desa								
4	Kebersihan angkutan desa								
<b>II. Assurance (jaminan)</b>									
1	Adanya rasa aman atas keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan								
2	Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan								
<b>III. Responsiveness (ketanggapan)</b>									
1	Waktu tunggu angkutan desa yang tidak terlalu lama								
2	Pelayanan informasi baik naik dan turun dari angkutan desa mudah didapatkan								
3	Ketaatan terhadap peraturan lalu lintas dalam perjalanan								
4	Frekuensi antar angkutan desa yang relatif cepat dan stabil.								
<b>IV. Empathy (kepedulian)</b>									
1	Keinginan sopir angkutan desa untuk menanggapi permintaan penumpang								
2	Kesopanan dan keramahan supir angkutan desa kepada penumpang								
3	Jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh dari halte tempat tunggu penumpang								
<b>V. Reliability (keandalan)</b>									
1	Pelayanan dari supir sama rata antara penumpang satu dengan penumpang lain.								
2	Perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu relatif cepat dan tepat								
3	Kesesuaian Tarif Penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh.								
4	Angkutan desa berhenti pada tempat strategis/tepat sesuai dengan permintaan penumpang								

**I. Saran**

- Berikan saran anda terkait pelayanan angkutan desa di Penajam Paser Utara ?
- Apa harapan/masukan anda tentang transportasi PPU untuk kedepannya ?

**Data Responden** [beri tanda (✓) pada kotak yang tersedia sesuai dengan data pribadi]

Nama :  
 Jenis Kelamin  Laki-laki  Perempuan  
 Usia  < 20 Tahun  20-40 Tahun  40-55 Tahun  > 55 Tahun  
 Pekerjaan  Pelajar/Mahasiswa  TNI/Polri  
 Pegawai Negeri Sipil  Wiraswasta  
 Kariawan Swasta  Pensiun  
 Ibu Rumah Tangga  Lain-lain

Pendidikan  SD  Universitas  
 Terakhir  SMP  Lain-lain  
 SMA

Berapa kali menggunakan angkutan Desa (Angdes) sebagai moda transportasi dalam perjalanan ?

1-2 Kali/Minggu  
 2-4 Kali/Minggu  
 Lebih dari 4 Kali (dalam Seminggu)

Tujuan perjalanan ?

Sekolah  Tempat Wisata  
 Tempat Kerja  Rumah Sakit  
 Tempat Pembelian/Pasar  Dan Lain-lain  
 Rumah/Rumah Kerabat  
 Pelabuhan



03

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Penentuan Jumlah Sampel

Berdasarkan data yang didapatkan maka dilakukan perhitungan jumlah penumpang angdes dan didapatkan nilai sebesar 1325 penumpang/hari. Dengan besar toleransi kesalahan sebesar 10% dapat dilihat sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

$$n = \frac{1325}{1 + (1325 \times 0.1^2)}$$

$$n = 92,98$$

$$n = 92,98 \approx \mathbf{100 \text{ Responden}}$$

Note: target responden yang akan / diprioritaskan untuk mengisi adalah masyarakat yang sering menggunakan angkutan kota (angkot) di PPU

1

2

3

4

5

6

7

8

9

**Dokumentasi  
Pengambilan Data**





**03**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Survey Pendahuluan**

**Uji Validitas dan Reliabilitas**

**Tabel 2. 4** Nilai *r Product Moment*

N	Tarif Signif		N	Tarif Signif		N	Tarif Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368			
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Validitas : Dinyatakan Valid Jika  $r_{Hitung} > r_{Tabel}$

Reliabilitas : Dinyatakan Reliabel Jika Nilai *alpha* ( $\alpha$ ) *Cronbach* > 0.6

1

2

3

4

5

6

7

8

9

## Uji Validitas Tingkat Kepentingan

No	Atribut Pelayanan	Perbandingan		Hasil
		$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	
<b>I. Tangible (Bentuk Fisik)</b>				
1	Tempat duduk memberikan kenyamanan /rasa aman	0,466	0,444	Valid
2	Kemudahan akses naik dan turun dalam angkutan desa	0,830	0,444	Valid
3	Kenyamanan suhu udara dalam angkutan desa	0,573	0,444	Valid
4	Kelengkapan fasilitas dan peralatan angkutan desa	0,128	0,444	Tidak Valid
5	Kebersihan angkutan desa	0,664	0,444	Valid
<b>II. Assurance (jaminan)</b>				
1	Adanya rasa aman atas keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan	0,455	0,444	Valid
2	Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan	0,513	0,444	Valid
3	Keterampilan mengemudi supir angkutan desa dalam perjalanan	0,141	0,444	Tidak Valid
4	Fasilitas Keselamatan	0,176	0,444	Tidak Valid

<b>III. Responsiveness (ketanggapan)</b>				
1	Waktu tunggu angkutan desa yang tidak terlalu lama	0,469	0,444	Valid
2	Pelayanan informasi baik naik dan turun dari angkutan desa mudah didapatkan	0,565	0,444	Valid
3	Ketaatan terhadap peraturan lalu lintas dalam perjalanan	0,742	0,444	Valid
4	Frekuensi antar angkutan desa yang relatif cepat dan stabil.	0,646	0,444	Valid
<b>IV. Empathy (kepedulian)</b>				
1	Keinginan sopir angkutan desa membantu penumpang	0,515	0,444	Valid
2	Keinginan sopir angkutan desa untuk menanggapi permintaan penumpang	0,545	0,444	Valid
3	Kesopanan dan keramahan supir angkutan desa kepada penumpang	0,671	0,444	Valid
4	Jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh dari halte/tempat tunggu penumpang	0,671	0,444	Valid

1

2

3

4

5

6

7

8

9

## Uji Validitas Tingkat Kepentingan

V.	Reliability (keandalan)			
1	Pelayanan dari supir sama rata antara penumpang satu dengan penumoaang lain.	0,599	0,444	Valid
2	Perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu relatif cepat dan tepat	0,512	0,444	Valid
3	Kesesuain Tarif Penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh.	0,703	0,444	Valid
4	Angkutan desa berhenti pada tempat strategis/tepat sesuai dengan permintaan penumpang	0,671	0,444	Valid

## Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Reliability Statistics			
N of Items	Cronbach's Alpha	$r_{tabel}$	Hasil
18	0,899	0,6	Valid

1

2

3

4

5

6

7

8

9

## Uji Validitas Tingkat Kepuasan

No	Atribut Pelayanan	Perbandingan		Hasil
		$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	
<b>I. Tangible (Bentuk Fisik)</b>				
1	Tempat duduk memberikan kenyamanan / rasa aman	0,764	0,444	Valid
2	Kemudahan akses naik dan turun dalam angkutan desa	0,687	0,444	Valid
3	Kenyamanan suhu udara dalam angkutan desa	0,560	0,444	Valid
4	Kelengkapan fasilitas dan peralatan angkutan desa	0,738	0,444	Tidak Valid
5	Kebersihan angkutan desa	0,454	0,444	Valid
<b>II. Assurance (jaminan)</b>				
1	Adanya rasa aman atas keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan	0,514	0,444	Valid
2	Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan	0,498	0,444	Valid
3	Keterampilan mengemudi supir angkutan desa dalam perjalanan	0,428	0,444	Tidak Valid
4	Fasilitas Keselamatan	0,336	0,444	Tidak Valid

### III. Responsiveness (ketanggapan)

1	Waktu tunggu angkutan desa yang tidak terlalu lama	0,531	0,444	Valid
2	Pelayanan informasi baik naik dan turun dari angkutan desa mudah didapatkan	0,529	0,444	Valid
3	Ketaatan terhadap peraturan lalu lintas dalam perjalanan	0,529	0,444	Valid
4	Frekuensi antar angkutan desa yang relatif cepat dan stabil.	0,495	0,444	Valid

### IV. Empathy (kepedulian)

1	Keinginan sopir angkutan desa membantu penumpang	0,341	0,444	Tidak Valid
2	Keinginan sopir angkutan desa untuk menanggapi permintaan penumpang	0,534	0,444	Valid
3	Kesopanan dan keramahan supir angkutan desa kepada penumpang	0,470	0,444	Valid
4	Jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh dari halte/tempat tunggu penumpang	0,529	0,444	Valid



1

2

3

4

5

6

7

8

9

## Uji Validitas Tingkat Kepuasan

V.	Reliability (keandalan)			
1	Pelayanan dari supir sama rata antara penumpang satu dengan penunmoang lain.	0,594	0,444	Valid
2	Perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu relatif cepat dan tepat	0,764	0,444	Valid
3	Kesesuain Tarif Penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh.	0,764	0,444	Valid
4	Angkutan desa berhenti pada tempat strategis/tepat sesuai dengan permintaan penumpang	0,717	0,444	Valid

## Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan

Reliability Statistics			
N of Items	Cronbach's Alpha	$r_{tabel}$	Hasil
17	0,873	0,6	Valid



10

11

12

13

14

15

16

17

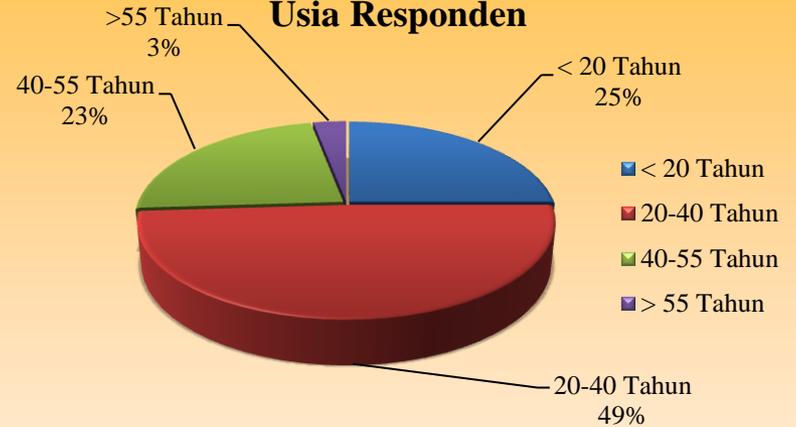
## Survey Akhir

### Karakteristik Responden

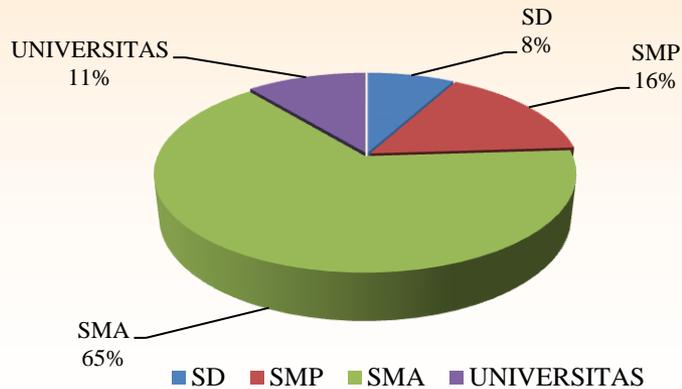
#### Jenis Kelamin Responden



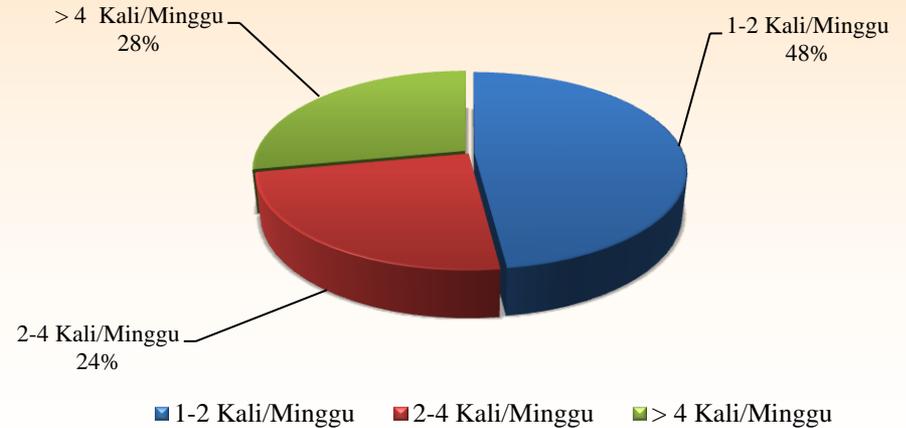
#### Usia Responden



#### Pendidikan Responden



#### Frekuensi



10

11

12

13

14

15

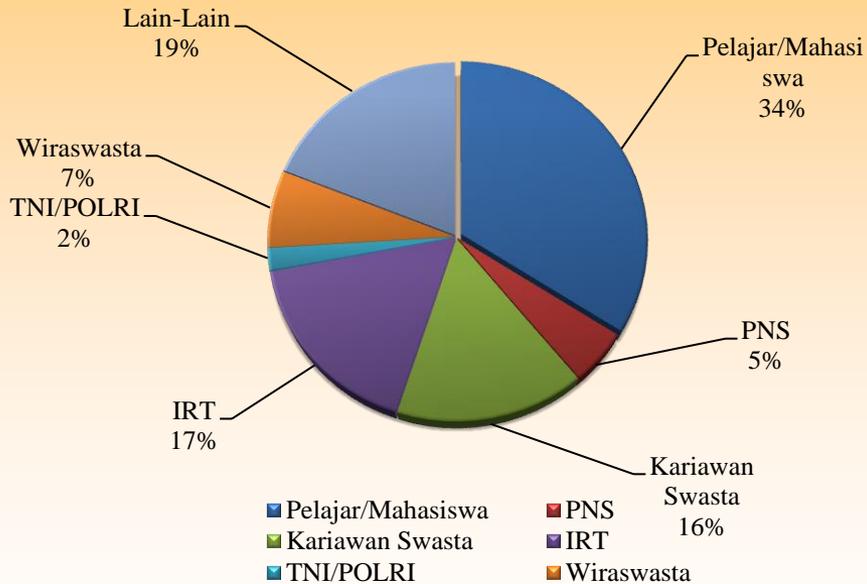
16

17

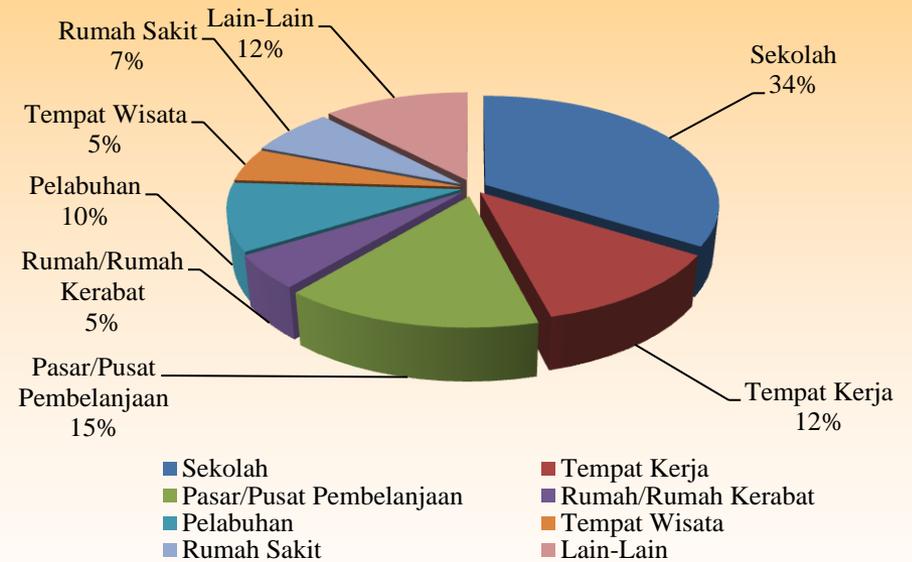
## Survey Akhir

### Karakteristik Responden

#### Status/Pekerjaan Responden



#### Tujuan/Kunjungan Responden



10

11

12

13

14

15

16

17

## Survey Akhir

### Analisis Data Metode CSI

No	Tangible (Bentuk Fisik)	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	CSI
1	Tempat duduk memberikan kenyamanan /rasa aman	2,89	3,69	72%
2	Kemudahan akses naik dan turun dalam angkutan desa	2,89	3,64	72%
3	Kenyamanan suhu udara dalam angkutan desa	2,71	3,59	68%
4	Kebersihan angkutan desa	2,62	3,69	66%

Angka Indeks	Interprestasi
$X \leq 64\%$	Verry Poor
$64\% < X > 71\%$	Poor
$71\% < X > 77\%$	Cause for concern
$77\% < X > 80\%$	Borderline
$80\% < X > 84\%$	Good
$84\% < X > 87\%$	Very Good
$87\% < X$	Excelent

10

11

12

13

14

15

16

17

## Survey Akhir

### Analisis Data Metode CSI

No	Assurance (Jaminan)	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	CSI
1	Adanya rasa aman atas keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan	2,87	3,71	72%
2	Keamanan dari tindakan kriminal ketika dalam perjalanan	2,94	3,68	74%

Angka Indeks	Interprestasi
$X \leq 64 \%$	Verry Poor
$64 \% < X > 71\%$	Poor
$71\% < X > 77\%$	Cause for concern
$77\% < X > 80\%$	Borderline
$80\% < X > 84\%$	Good
$84\% < X > 87\%$	Very Good
$87\% < X$	Excelent

10

11

12

13

14

15

16

17

## Survey Akhir

### Analisis Data Metode CSI

No	<i>Responseveness</i> (Ketanggapan)	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	CSI
1	Waktu tunggu angkutan desa yang tidak teralu lama	2,5	3,56	63%
2	Pelayanan informasi baik naik dan turun dari angkutan desa mudah didapatkan	2,74	3,33	69%
3	Ketaatan terhadap peraturan lalu lintas dalam perjalanan	2,88	3,64	72%
4	Frekuensi antar angkutan desa yang relatif cepat dan stabil.	2,66	3,53	67%

Angka Indeks	Interprestasi
$X \leq 64\%$	Verry Poor
$64\% < X > 71\%$	Poor
$71\% < X > 77\%$	Cause for concern
$77\% < X > 80\%$	Borderline
$80\% < X > 84\%$	Good
$84\% < X > 87\%$	Very Good
$87\% < X$	Excelent

10

11

12

13

14

15

16

17

## Survey Akhir

### Analisis Data Metode CSI

No	<i>Empathy</i> (Kepedulian)	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	CSI
1	Keinginan sopir angkutan desa untuk menanggapi permintaan penumpang	2,95	3,5	74%
2	Kesopanan dan keramahan supir angkutan desa kepada penumpang	2,87	3,53	72%
3	Jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh dari halte/tempat tunggu penumpang	2,67	3,5	67%

Angka Indeks	Interprestasi
$X \leq 64 \%$	Verry Poor
$64 \% < X > 71\%$	Poor
$71\% < X > 77\%$	Cause for concern
$77\% < X > 80\%$	Borderline
$80\% < X > 84\%$	Good
$84\% < X > 87\%$	Very Good
$87\% < X$	Excelent

10

11

12

13

14

15

16

17

## Survey Akhir

### Analisis Data Metode CSI

No	Reliability (Keandalan)	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	CSI
1	Pelayanan dari supir sama rata antara penumpang satu dengan penumpang lain.	2,85	3,56	71%
2	Perjalanan dapat diselesaikan dalam waktu relatif cepat dan tepat	2,63	3,33	66%
3	Kesesuain Tarif Penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh.	2,6	3,64	65%
4	Angkutan desa berhenti pada tempat strategis/tepat sesuai dengan permintaan penumpang	2,86	3,53	72%

Angka Indeks	Interprestasi
$X \leq 64 \%$	Verry Poor
$64 \% < X > 71\%$	Poor
$71\% < X > 77\%$	Cause for concern
$77\% < X > 80\%$	Borderline
$80\% < X > 84\%$	Good
$84\% < X > 87\%$	Very Good
$87\% < X$	Excelent

10

11

12

13

14

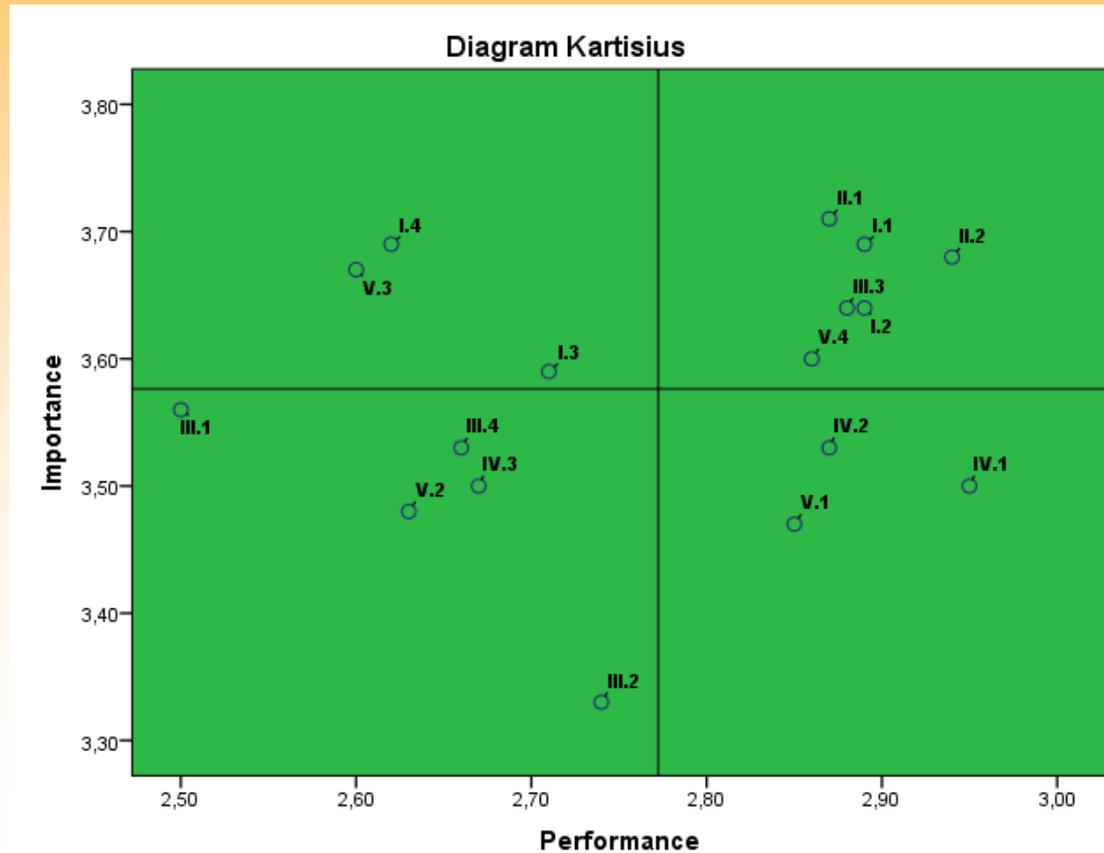
15

16

17

## Survey Akhir

### Analisis Data Metode ServQual Diagram Kartisius



10

11

12

13

14

15

16

17

04

## KESIMPULAN DAN SARAN

## Kesimpulan

1. Berdasarkan dengan hasil analisa menggunakan metode servqual didapatkan nilai gap dari total atribut yaitu bernilai negatif dengan nilai sebesar -0,761. Sedangkan dengan metode CSI didapatkan nilai persentase pelayanan dari total atribut didapatkan nilai sebesar 69%. Berdasarkan IKP maka nilai 69% termasuk dalam *range*  $64\% < X > 71\%$  (*Poor/kurang*). Dengan ini maka kualitas pelayanan angkutan desa masih kurang dan perlu dilakukan peningkatan untuk memaksimalkan pelayanannya.

2

### Faktor-faktor berpengaruh pada metode Servqual

No	Dimensi	Atribut	Nilai
1	<i>Tangible</i> (Bentuk Fisik)	Kebersihan angkutan desa	-1,07
2	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Adanya rasa aman atas keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan	-0,84
3	<i>Responseveness</i> (Tanggapan)	Waktu tunggu angkutan desa yang tidak terlalu lama	-1,08
4	<i>Empathy</i> (Kepedulian)	Jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh dari halte/tempat tunggu penumpang	-0,83
5	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kesesuain Tarif Penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh	-1,07

3

### Faktor-faktor berpengaruh pada metode CSI

No	Dimensi	Atribut	Nilai
1	<i>Tangible</i> (Bentuk Fisik)	Kebersihan angkutan desa	66%
2	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Adanya rasa aman atas keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan	72%
3	<i>Responseveness</i> (Tanggapan)	Waktu tunggu angkutan desa yang tidak terlalu lama	63%
4	<i>Empathy</i> (Kepedulian)	Jangkauan angkutan desa tidak terlalu jauh dari halte/tempat tunggu penumpang	67%
5	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kesesuain Tarif Penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh	65%

10

11

12

13

14

15

16

17

04

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Hasil analisis kualitas pe layanan angkutan desa Penajam Paser Utara dengan menggunakan metode *service quality* dan *customer satisfaction index* dapat menjadi acuan dalam meningkatkan dan mengavluasi kinerja angkutan desa sehingga memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan bagi penumpang.
2. Pemerintah atau pihak berwenang harus segera mengevaluasi beberapa atribut pelayanan yang sangat kurang dalam pelayananannya, seperti waktu tunggu angdes dan kesesuaian tarif angkutan desa.
3. Penelitian kualitas pelayanan angkutan desa ini dapat menjadi acuan peneliti lain dalam penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan transportasi.

10

11

12

13

14

15

16

17



**TERIMA KASIH**