

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PRAMUJASA, TARIF BUS, DAN LOKASI HALTE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BRT TRANS JATENG KORIDOR V RUTE SURAKARTA - SRAGEN DENGAN MENGUNAKAN METODE SEM**

**Diajukan Untuk Menyusun Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri  
Universitas Sahid Surakarta**



**Disusun Oleh :  
Reva Sebriana  
2019053006**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI DAN KESEHATAN  
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA  
TAHUN 2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PRAMUJASA, TARIF BUS, DAN  
LOKASI HALTE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BRT TRANS  
JATENG KORIDOR V RUTE SURAKARTA - SRAGEN DENGAN  
MENGUNAKAN METODE SEM**

Disusun Oleh :

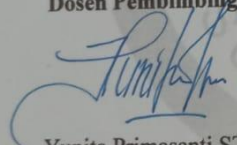
**REVA SEBRIANA**

**NIM. 2019053006**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh pembimbing

Pada hari : Senin tanggal 26 Juli 2021

**Dosen Pembimbing 1**



**Yunita Primasanti,ST.,MT**  
NIDN. 0627058101

**Dosen Pembimbing 2**



**Erna Indriastiningsih,ST.,MT**  
NIDN. 0616057702

Mengetahui,  
Ketua Program Teknik Industri



**Anita Oktaviana TD.,ST.,MT**  
NIDN. 0619108802

**LEMBARAN PENGESAHAN**  
**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PRAMUJASA, TARIF BUS, DAN**  
**LOKASI HALTE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BRT TRANS**  
**JATENG KORIDOR V RUTE SURAKARTA - SRAGEN DENGAN**  
**MENGGUNAKAN METODE SEM**

Disusun Oleh:

**REVA SEBRIANA**

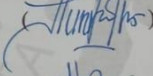


**NIM: 2019053006**

Tugas Akhir ini telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan

Universitas Sahid Surakarta


Pada Hari Senin ..... Tanggal 26 Juli 2021 .....

Dewan Penguji

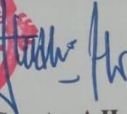
1. Penguji I Nama, Yunita Primasanti, ST., MT (  )  
NIDN. 0627058101
2. Penguji II Nama, Erna Indriastiningsih, ST., MT (  )  
NIDN. 0616057702
3. Penguji III Nama, Anita Oktaviana TD., ST., MT (  )  
NIDN. 0619108802

Mengetahui

Kepala Program Studi  
Teknik Industri

  
**Anita Oktaviana T.D., ST., MT**  
NIDN. 0619108802

Dekan Fakultas  
Sains, Teknologi dan Kesehatan

  
**Firdhaus Hari Saputra A.H., ST., M.Eng**  
NIDN. 0614068201  
BAINS, TEKNOLOGI DAN  
KESEHATAN

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Penyayang, yang memberi ilmu, inspirasi, dan kemuliaan. Atas kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan Pramujasa, Tarif Bus, dan Lokasi Halte Terhadap Kepuasan Pelanggan BRT Trans Jateng Koridor V Rute Surakarta - Sragen Dengan Menggunakan Metode SEM”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian dari persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan, Universitas Sahid Surakarta. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan, Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan izin untuk menyusun skripsi.
2. Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Sahid Surakarta yang telah menyetujui permohonan penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Yunita Primasanti, S.T, M.T selaku pembimbing I yang dengan sabar memberikan penjelasan sehingga saya mampu memahami tentang materi yang saya ambil sebagai skripsi.
4. Ibu Erna Indriastiningsih, S.T, M.T selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Progam Studi Teknik Industri Universitas Sahid Surakarta yang secara tulus memberikan ilmu kepada penulis selama ini.
6. Bapak Lasdiyanto selaku Koordinator Lapangan Bus Trans Jateng Koridor V Rute Surakarta – Sragen atas bantuan yang diberikan selama peneliti melakukan penelitian.
7. Seluruh karyawan dan karyawan Bus Trans Jateng Koridor V Rute Surakarta – Sragen yang telah membantu penulis selama ini.

8. Sahabat dan teman-teman khususnya mahasiswa Teknik Industri, yang telah memberikan semangat dan dukungan tanpa henti kepada penulis
9. Semua pihak yang telah memberi bantuan dan pengarahan kepada penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan penulis. Meskipun demikian, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya.

Surakarta, Juli 2021

Penulis

Reva Sebriana

NIM. 2019053006

## **MOTTO**

*Barang siapa bertakwa kepada Allah maka Dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberinya rezeki dari jalan yang tidak ia sangka, dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah maka cukuplah Allah baginya, Sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu kadarnya.*

*(Q.S. Ath-Thalaq : 2 -3)*

*Nilai akhir dari proses pendidikan, sejatinya terekapitulasi dari keberhasilannya menciptakan perubahan pada dirinya dan lingkungan. Itulah fungsi daripada pendidikan yang sesungguhnya.*

*(Lenang Manggala)*

*“Rahasia kebahagiaan itu ada dalam 3 hal: Bersabar, Bersyukur dan ikhlas“*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.*

### ***Kupersembahkan karyaku ini kepada***

*Orang tuaku tercinta, Alm. Bapak Ibu H. Wasno atas doa dan supportnya, motivator terbesar yang secara tulus memberikan kasih sayang dan motivasi yang sangat berharga dalam hidup saya.*

### ***Kubingkiskan karyaku ini kepada***

*Keluargaku tersayang, Mas Roni, Mba Heni, Papa dan Mama serta keponakan-keponakanku tercinta Annas, Raia, Keisha dan Kenzi yang selalu menjadi penyemangatku.*

*Almamater*

## PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya mahasiswa Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta. Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Reva Sebriana

NIM : 2019053006

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir / skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PRAMUJASA, TARIF BUS, DAN  
LOKASI HALTE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BRT TRANS  
JATENG KORIDOR V RUTE SURAKARTA - SRAGEN DENGAN  
MENGUNAKAN METODE SEM**

Adalah benar-benar karya saya sendiri, bukan jiplakan atau karya milik orang lain. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan / karya orang lain seolah – olah hasil pemikiran saya sendiri, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan akademik di Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya.

Surakarta, Juli 2021

Yang Menyatakan,

  
Reva Sebriana )



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Sivitas Akademika Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Reva Sebriana  
NIM : 2019053006  
Program studi : Teknik Industri  
Fakultas : Sains, Teknologi dan Kesehatan  
Jenis Karya : Tugas Akhir-Skripsi-Laporan Penelitian

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Nonekslusive (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir/Skripsi/Laporan Penelitian saya yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PRAMUJASA, TARIF BUS, DAN LOKASI HALTE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BRT TRANS JATENG KORIDOR V RUTE SURAKARTA - SRAGEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SEM”**

Beserta instrument/desain/perangkat (jika ada), berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (author) dan pembimbing (co author) atau pencipta dan juga pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, Juli 2021



(Reva Sebriana)

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH .....	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
Abstrak .....	xiv
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian : .....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian : .....	4
1.6 Sistematika penulisan:.....	5
BAB II.....	7
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Definisi Pelanggan .....	7
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	7
2.1.3 Pelayanan Pramujasa.....	9
2.1.4 Tarif Bus.....	11

2.1.5	Lokasi Halte .....	16
2.1.6	Structural Equation Modeling (SEM) .....	17
2.2	Penelitian yang Relevan .....	19
2.3	Konsep Pemikiran .....	22
2.4	Sejarah Perusahaan .....	25
2.4.1	Visi dan Misi Dinas Perhubungan Propinsi Jawa Tengah .....	26
2.4.2	Struktur organisasi pada BRT Trans Jateng Koridor V Rute Surakarta – Sragen adalah sebagai berikut : .....	27
2.4.3	Tugas dan Wewenang .....	28
<b>BAB III</b>	.....	<b>43</b>
3.1	Diagram Alur Penelitian.....	43
3.1.1	Metodologi Penelitian .....	44
3.1.2	Alur Penelitian: .....	44
3.1.3	Lokasi Penelitian.....	46
3.1.4	Populasi dan Sampel .....	46
3.2	Analisis Data .....	47
3.2.1	First Order Confirmatory Factor Analysis .....	47
3.2.2	Evaluasi Asumsi SEM .....	49
3.2.3	Analisis Structural Equation Model (SEM) .....	55
<b>BAB IV</b>	.....	<b>58</b>
4.1	Gambaran Umum Responden.....	58
4.1.1	Responden Menurut Jenis Kelamin .....	59
4.1.2	Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	59
4.1.3	Responden Menurut Usia .....	60
4.2	Pengolahan Data.....	60

4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	62
4.2.1	Analisis Konfirmatori.....	72
4.3	Analisis Structural Equation Modeling (SEM) .....	74
4.3.1	Langkah Membuat SEM .....	74
4.3.2	Hasil Pengujian Kelayakan Structural Equation Modeling (SEM). 76	
BAB V.....		81
5.1	Analisis Konfirmatori.....	81
5.2	Hasil Uji Validitas .....	81
5.3	Hasil Uji Reliabilitas .....	82
5.4	Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> (Uji Kebaikan Model) .....	82
5.5	Pengujian Hipotesis dan Pembahasan Hasil Penelitian.....	84
5.5.1	Pengujian Hipotesis.....	84
5.5.2	Analisa Hasil .....	86
BAB VI .....		92
6.1	Kesimpulan.....	92
6.2	Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Komplain pelanggan BRT Trans Jateng.....	2
Tabel 2. 1 State Of The Art.....	21
Tabel 3. 1 Goodness-Of-Fit Indices.....	55
Tabel 4. 1 Responden Menurut Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4. 2 Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	59
Tabel 4. 3 Responden Menurut Usia.....	60
Tabel 4. 4 Instrument Pelayanan Pramujasa .....	63
Tabel 4. 5 Uji Validitas Pelayanan Pramujasa (X1) .....	64
Tabel 4. 6 Instrumen Tarif Bus .....	64
Tabel 4. 7 Uji Validitas Tarif Bus (X2) .....	65
Tabel 4. 8 Instrumen Lokasi Halte.....	65
Tabel 4. 9 Uji Validitas lokasi halte (X3) .....	66
Tabel 4. 10 Instrumen Keputusan Pembelian .....	66
Tabel 4. 11 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y1).....	67
Tabel 4. 12 Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	67
Tabel 4. 13 Uji Validitas Kepuasan pelanggan (Y2) .....	69
Tabel 4. 14 Uji Reabilitas.....	70
Tabel 4. 15 Uji Reabilitas Konstruksi.....	72
Tabel 4. 16 Nilai Goodness of Fit Indexmodel .....	76
Tabel 4. 17 Estimasi Model AMOS .....	78
Tabel 5. 1 Regression Weight Structural Equational Model.....	87

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Penggambaran Variabel Laten Eksogen dan Laten Endogen .....	19
Gambar 2. 2 Konsep Pemikiran .....	23
Gambar 2. 3 Struktur Keorganisasian .....	27
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian .....	43
Gambar 4. 1 Konfirmatori Model Pelayanan Pramujasa .....	73
Gambar 4. 2 Konfirmatori Model Tarif Bus .....	73
Gambar 4. 3 Konfirmatori Lokasi Halte .....	73
Gambar 4. 4 Konfirmatori Model Keputusan Pembelian .....	74
Gambar 4. 5 Konfirmatori Model Kinerja kepuasan pelanggan .....	74
Gambar 4. 6 Model SEM .....	75
Gambar 4. 7 Pengujian Structural Equation Modeling (SEM) .....	77