

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, Syukur Alhamdulillah senantiasa saya panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya. Sehingga saya dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini guna memenuhi mata kuliah tugas akhir, dengan judul “ANALISIS KINERJA DAN PELAYANAN MOBIL PENUMPANG UMUM DI MINAHASA UTARA”

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Ronald Albert Rachmadi, S.T.,M.T, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Ir. Ferry Wantouw, S.T.,M.T, selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Ir. Ferry Wantouw, S.T.,M.T, sebagai Dosen Pembimbing I, yang selalu membimbing dan memberikan masukan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
5. Ir. I Gede Yohan Kafrain, S.T., M.Eng, sebagai Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing II, yang selalu membimbing dan memberikan masukan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
6. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil Universitas Katolik De La Salle Manado.
7. Orang tua yang selalu mendukung dan memberikan doa terhadap penulis.
8. Terakhir namun tidak kalah penting, saya ingin berterima kasih pada diri saya sendiri.
9. Saya ingin berterima kasih pada diri saya sendiri karena percaya pada diri saya, saya ingin berterima kasih pada diri saya sendiri atas segala kerja keras ini, saya ingin berterima kasih pada diri saya sendiri karena tidak pernah berhenti, saya ingin berterima kasih pada diri saya sendiri karena tidak pernah menyerah, saya ingin berterima kasih pada diri saya sendiri

karena selalu menjadi pemberi dan berusaha memberikan lebih daripada yang saya terima, saya ingin berterima kasih pada diri saya sendiri karena berusaha melakukan lebih banyak hal yang benar daripada salah, saya ingin berterima kasih pada diri saya sendiri karena tetap menjadi diri sendiri dalam segala situasi... Zulfikar, kamu hebat sekali.

Meskipun tugas akhir ini telah selesai, penulis mengharapkan kritik ataupun saran yang membangun dari pembaca untuk kesempurnaan tugas akhir ini.

Manado, Februari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| TUGAS AKHIR.....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| LEMBARAN PERNYATAAN .....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| ABSTRACT.....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| ABSTRAK .....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| KATA PENGANTAR .....                      | i                                   |
| DAFTAR ISI.....                           | iii                                 |
| DAFTAR TABEL.....                         | v                                   |
| DAFTAR GAMBAR .....                       | vii                                 |
| BAB I.....                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.1. Latar Belakang .....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.3. Tujuan Tugas Akhir.....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.4. Manfaat Tugas Akhir.....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.5. Batasan Masalah.....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.6. Sistematik Penulisan.....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB II.....                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1. Transpotasi Angkutan Umum .....      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2. Mobil Penumpang Umum .....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2.1 Tujuan .....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2.2 Peranan.....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2.1 Karakteristik.....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3. Trayek Pelayanan .....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3.1 Trayek angkutan.....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3.2 Trayek cabang .....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3.3 Trayek ranting .....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.4. Standar Pelayanan Minimum .....      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5. Kinerja Pelayanan Angkutan Umum..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5.1 <i>Load factor</i> .....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5.2 Jumlah Penumpang .....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5.3 <i>Headway</i> .....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5.4 Waktu henti .....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5.5 Kecepatan kendaraan .....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5.6 Waktu sirkulasi.....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|                |  |                                     |
|----------------|--|-------------------------------------|
| 2.5.7          | Jumlah kendaraan minimum trayek                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.6.           | Standar Penilaian Kinerja Pelayanan Angkutan Umum..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.7.           | Populasi dan Sampel Penelitian .....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.8.           | Metode Slovin .....                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.9.           | Uji Validasi.....                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.10.          | Uji Reliabilitas .....                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.11.          | Skala Likert.....                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.12.          | Penelitian Terdahulu .....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB III        | .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.1.           | Waktu dan Tempat Penelitian .....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.2.           | Tahapan Penelitian .....                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3.           | Metode Pengumpulan Data .....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4.           | Peralatan Penelitian .....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5.           | Metode Pengolahan Data.....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6.           | Bagan Alir .....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB IV         | .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.           | Pengolahan Data.....                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.1          | <i>Load factor</i> .....                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2.           | Jumlah Penumpang Per Hari .....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2.1          | <i>Headway</i> Waktu Puncak .....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.3.1          | <i>Headway</i> waktu ideal .....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.4.1          | Waktu henti.....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.5.1          | Kecepatan Kendaraan.....                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.6.1          | Waktu Sirkulasi.....                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.7.1          | Jumlah Kendaraan Minimum.....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.8.1          | Pengujian Validitas dan Reliabilitas                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2.           | Analisis Pemecahan Masalah .....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2.1          | Analisis Kinerja Pelayanan .....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2.2          | Analisis Kepuasan Penumpang .....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB V          | .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.1.           | Kesimpulan.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.2.           | Saran .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| DAFTAR PUSTAKA | .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| LAMPIRAN A     | .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| LAMPIRAN B     | .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

LAMPIRAN C .....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 kapasitas kendaraan.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 2 Prasarana jalan yang mendukung pelayanan trayek**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 3 kelas jalan berdasarkan fungsi dan jenis angkutan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 4 Jumlah Minimum Angkutan .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 5 Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 1 *Load factor* MPU Trayek Airmadidi – Kauditan Pada hari Minggu .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 2 *Load Factor* MPU Trayek Airmadidi – Kauditan Pada Hari Senin .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 3 *load factor* MPU Trayek Airmadidi – Kauditan Pada Hari selasa **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 4 *load factor* MPU Trayek Airmadidi – Kauditan Pada Hari Rabu. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 5 *load factor* MPU Trayek Airmadidi – Kauditan Pada Hari kamis **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 6 *load factor* MPU Trayek Airmadidi – Kauditan Pada Hari jum'at .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 7 *load factor* MPU Trayek Airmadidi – Kauditan Pada Hari sabtu. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 8 *load factor* MPU Trayek Airmadidi – Kauditan dalam 1 minggu **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 9 Jumlah Penumpang MPU Trayek Airmadidi – Kauditan Pada hari minggu .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 10 Jumlah Penumpang MPU Trayek Airmadidi – Kauditan Pada hari senin .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 11 Jumlah Penumpang MPU Trayek Airmadidi – Kauditan Pada hari selasa .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 12 Jumlah Penumpang MPU Trayek Airmadidi – Kauditan Pada hari rabu.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 13 Jumlah Penumpang MPU Trayek Airmadidi – Kauditan Pada hari kamis .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 14 Jumlah Penumpang MPU Trayek Airmadidi – Kauditan Pada hari jum'at .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 15 Jumlah Penumpang MPU Trayek Airmadidi – Kauditan Pada hari sabtu .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 16 Jumlah Penumpang MPU Trayek Airmadidi – Kauditan per hari selama 1 minggu .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 17 Jumlah Penumpang Per Jam Trayek Airmadidi – Kauditan Pada Hari Minggu .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 18 Jumlah Penumpang Per Jam Trayek Airmadidi – Kauditan Pada Hari Senin.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 19 Jumlah Penumpang Per Jam Trayek Airmadidi – Kauditan Pada Hari Selasa.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 20 Jumlah Penumpang Per Jam Trayek Airmadidi – Kauditan Pada Hari Rabu .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 21 Jumlah Penumpang Per Jam Trayek Airmadidi – Kauditan Pada Hari Kamis .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 22 Jumlah Penumpang Per Jam Trayek Airmadidi – Kauditan Pada Hari Jum'at.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 23 Jumlah Penumpang Per Jam Trayek Airmadidi – Kauditan Pada Hari Sabtu.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 24 *Headway* Puncak Trayek Airmadidi – Kauditan.**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 25 *Headway* Ideal Trayek Airmadidi – Kauditan.**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 26 Waktu Henti Pada Terminal Kauditan dan Waktu Tempuh Trayek Airmadidi – Kauditan.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 27 Waktu Henti Pada Terminal Airmadidi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 28 Jumlah Kendaraan Minimum.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 29 Hasil Rekap Kuisisioner .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 30 *correlation*.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 31 R Tabel.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 32 Perbandingan R Tabel dan R Hitung ..**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 33 Perbandingan *Sig. (2-tailed)* Dengan Probabilitas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 34 *Case Processing Summary*.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 35 *Reliability Statistic* .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 36 *Item-Total Statistics* .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 37 Perbandingan *Cronbach's Alpha* .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 38 Hasil Kinerja Pelayanan MPU Trayek Airmadidi – Kauditan.... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 39 Hasil Pengolahan Kuisisioner.....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 3. 1 Lokasi Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 2 Kuisisioner untuk penumpang trayek Airmadidi - Kauditan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 3 Bagan Alir .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Grafik *load Factor* MPU Trayek Airmadidi – Kauditan Pada Hari Minggu .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Grafik *load factor* MPU Trayek Airmadidi – Kauditan pada hari Senin.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 Grafik *load factor* MPU Trayek Airmadidi – Kauditan pada hari Selasa.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4 Grafik *load factor* MPU Trayek Airmadidi – Kauditan pada hari Rabu .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 5 Grafik *load factor* MPU Trayek Airmadidi – Kauditan pada hari selasa .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 6 Grafik *load factor* MPU Trayek Airmadidi – Kauditan pada hari jum'at .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 7 Grafik *load factor* MPU Trayek Airmadidi – Kauditan pada hari sabtu .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 8 Grafik *load factor* MPU Trayek Airmadidi – Kauditan dalam 1 minggu .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 9 Grafik Jumlah Penumpang Per Hari MPU Trayek Airmadidi – Kauditan .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 10 Grafik Hasil Kuisisioner Pertanyaan No.1**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 11 Grafik Hasil Kuisisioner Pertanyaan No.2**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 12 Grafik Hasil Kuisisioner Pertanyaan No.3**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 13 Grafik Hasil Kuisisioner Pertanyaan No.4**Error! Bookmark not defined.**



Gambar 4. 14 Grafik Hasil Kuisisioner Pertanyaan No.5 **Error! Bookmark not defined.**

