

SKRIPSI

**ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN
TRAVEL DI KABUPATEN ROKAN HULU**
(Studi Kasus Trayek Pasir Pengaraian-Pekanbaru)

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik
Universitas Pasir Pengaraian*



Disusun Oleh

M. RAPIAN ALIM TARIGAN
NIM : 1713040

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
KABUPATEN ROKAN HULU
2022**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN TRAVEL DI KABUPATEN ROKAN HULU
(Studi Kasus Trayek Pasir Pengaraian-Pekanbaru)**

Disusun Oleh:






M. RAPIAN ALIM TARIGAN

NIM.1713040

Telah dipertahankan didepan tim penguji

Pada tanggal : 28 Juli 2022

Susunan Tim Penguji

No	Nama/NIDN	Jabatam	Tanda Tangan
1	Khairul Fahmi, S.Pd, MT NIDN.1023087903	Ketua/ Pembimbing 1	
2	Harriad Akbar Syarif, ST., MT NIDN. 1001069301	Sekretaris/ Pembimbing 2	
3	Dr. Pada Lumba, ST., MT NIDN. 1027057201	Penguji 1	
4	Arifal Hidayat, MT NIDN.1010087701	Penguji 2	
5	Rismalinda, MT NIDN. 1014048001	Penguji 3	

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Harriad Akbar Svarif, S.T.,M.T

NIDN.1001069301

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M. RAPIAN ALIM TARIGAN
NIM : 1713040
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
Judul Skripsi : Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Travel Di
Rokan Hulu (Studi Kasus Trayek Pasir Pengaraian-Pekanbaru)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini merupakan tulisan saya yang sebenar-benarnya, kecuali kutipan atau ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi itu hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pasir Pengaraian, 20 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



M. RAPIAN ALIM TARIGAN

ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN PARATRANSIT (TRAVEL) DI KABUPATEN ROKAN HULU

M.Rapian Alim Tarigan ⁽¹⁾, Khairul Fahmi, S.Pd.MT ⁽²⁾, Harriad Akbar Syarif ST.MT ⁽³⁾

Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Pasir Pengaraian
Jl. Tuanku Tambusai, Desa Kumu, Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu Riau,
Indonesia

Email : rapiantarigan67@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi transportasi saat ini yang sangat pesat sehingga membuat persaingan dalam penyedia jasa travel bagi masyarakat luas agar tercapainya kemudahan dan kepuasan masyarakat luas sebagai konsumen dalam menggunakan jasa transportasi yang sangat penting bagi kehidupan, terutama dalam era globalisasi dan teknologi yang sudah sangat maju dan berkembang. Untuk meningkatkan jumlah konsumen, usaha travel terdorong memberikan harga dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing agar dapat berbeda dengan usaha travel lain.

Penelitian dilakukan dengan Menghitung nilai TCR masing-masing kategori jawaban dari deskriptif variabel. Dalam analisa ini akan terlihat nilai tingkat capaian responden (TCR) atau Kesesuaian Responden. Pada penelitian ini respondennya adalah pengguna travel. Oleh karena itu kuesioner disebarakan kepada responden pengguna travel. Data yang dianalisis merupakan hasil penelitian yang dikumpulkan dari 60 responden yang merupakan sampel penelitian, yang disebarakan menggunakan kuesioner.

Berdasarkan hasil dari perhitungan didapat kriteria setiap dimensi kualitas jasa atau pelayanan angkutan travel di Kabupaten Rokan Hulu trayek Pasir Pengaraian-Pekanbaru adalah dimensi *Tangible* (Bukti Langsung) mendapat nilai persentase TCR 89,11% dengan kriteria Baik, Dimensi *Reliability* (Kehandalan) mendapat nilai persentase TCR 84,89% dengan kriteria Baik, Dimensi *Responsive* (Pelayanan Yang Cepat) mendapat nilai persentase TCR 85,78% dengan kriteria Baik, Dimensi *Assurance* (Jaminan Pelayanan) mendapat nilai persentase TCR 85,56% dengan kriteria Baik, Dimensi *Empathy* (Perhatian) mendapat nilai persentase TCR 78,11% dengan kriteria Cukup Baik. Maka bisa dilihat dari kelima dimensi yang mendapatkan kriteria Baik dan cukup Baik.

Kata kunci— Travel, Tingkat Capaian Responden (TCR)

PASSENGER PERCEPTION ANALYSIS OF TRAVEL SERVICES IN ROKAN HULU RIAU

M.Rapian Alim Tarigan ⁽¹⁾, Khairul Fahmi, S.Pd.MT ⁽²⁾, Harriad Akbar Syarif ST.MT ⁽³⁾

Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Pasir Pengaraian
Jl. Tuanku Tambusai, Desa Kumu, Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu Riau,
Indonesia

Email : rapiantarigan67@gmail.com

ABSTRACT

The development of transportation technology is currently very rapid so that it makes competition in travel service providers for the wider community in order to achieve convenience and satisfaction of the wider community as consumers in using transportation services which are very important for life, especially in the era of globalization and technology that is very advanced and developing. To increase the number of consumers, travel businesses are encouraged to provide better prices and services than competitors so that they can be different from other travel businesses.

The research was conducted by calculating the TCR value of each category of answers from descriptive variables. This analysis will show the value of the respondent's level of achievement (TCR) or the suitability of the respondent. In this study, the respondents were travel users. Therefore, the questionnaire was distributed to respondents who use travel. The data analyzed is the result of research collected from 60 respondents who are the research sample, which is distributed using a questionnaire.

Based on the results of the calculation, the criteria for each dimension of service quality or travel transportation services in Rokan Hulu Regency on the Pasir Pengaraian-Pekanbaru route are Tangible dimensions (Direct Evidence) which get a TCR percentage value of 89.11% with criteria Good, Reliability Dimensions (Reliability) get a percentage value TCR 84.89% with Good criteria, Responsive Dimension (Fast Service) received a TCR percentage value of 85.78% with Good criteria, Assurance Dimension (Service Guarantee) received a TCR percentage value of 85.56% with Good criteria, Empathy Dimension (Attention)) got a TCR percentage value of 78.11% with the criteria of Good Enough. Then it can be seen from the five dimensions that get the criteria of Good and Fairly Good.

Keywords— Travel, Respondents Achievement Rate (TCR)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr.wb.

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas Berkat rahmat dan anugrah-Nya penyusunan Skripsi yang berjudul “*ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN TRAVEL DI KABUPATEN ROKAN HULU (Studi Kasus Trayek Pasir Pengaraian-Pekanbaru)*” ini dapat diselesaikan dengan baik. Naskah Skripsi ini disusun guna memenuhi sebagian syarat untuk menpai gelar kesarjanaaan Strata Satu pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Pasir Pengaraian.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan Skripsi ini mendapat bantuan dan dukungan yang sangat besar dari berbagai pihak. Ucapan terima kasih setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Hardianto, M.pd, sebagai Rektor Universitas Pasir Pengaraian.
2. Dr.Purwo Subekti,MT, sebagai dekan Fakultas Teknik
3. Harriad Akbar Syarif, ST.MT, sebagai Ketua Program Studi Teknik Sipil
4. Khairul Fahmi, S.Pd.,MT, dan Harriad Akbar Syarif, ST.MT sebagai Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah memberikan perhatian penuh dan tidak pernah berhenti memberikan dorongan sehingga penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik
5. Segenap Dosen Pengajar, Staf dan Karyawan Fakultas Teknik, Universitas Pasir Pengaraian, penulis mengucapkan terima kasih atas ilmu pengetahuan, fasilitas, dukungan dan bantuan yang telah diberikan mulai dari saat perkuliahan, pelaksanaan penelitian hingga penyusunan Skripsi ini selesai,
6. Ayah dan Ibu serta adik dan kakak yang telah memberikan dorongan dan nasehat serta do'a kepada Penyusun dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Rekan-rekan mahasiswa dan mahasiswi Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Pasir Pengaraian.

8. Semua pihak yang tidak dapat sebutkan satu persatu.

Akhirnya besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis secara pribadi dan bagi siapa saja yang membacanya.

Wassalamualaikum wr.wb.

Pasir Pengaraian, 20 Juni 2022

M. RAPIAN ALIM TARIGAN

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR NOTASI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	4
1.4. Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PESTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Keaslian penelitian	8
BAB III LANDASAN TEORI	
3.1 Persepsi	10
3.1.1. Syarat Terjadinya Persepsi.....	10
3.1.2. Faktor Persepsi.....	10
3.2. Travel	11
3.3. Transportasi.....	11
3.3.1. Tingkat Pelayanan Jasa Transportasi	12
3.3.2 Atribut Pelayanan Sistem Transportasi.....	13
3.4 Kualitas Jasa atau Pelayanan.....	14
3.5 Dimensi Kualitas Jasa atau Pelayanan	15
3.6 Perilaku konsumen	17
3.6.1.Perilaku Pemilihan Individu Dalam Transportasi.....	17

3.6.2. Kepuasan Konsumen.....	18
3.6.3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	20
3.7 Jasa.....	21
3.7.1 Karakteristik Jasa	21
3.8 Statistikal product and service solution.....	22
3.9 Skala likert	23
3.10 Populasi Dan Sampel	23
3.10.1 Populasi Penelitian	23
3.10.2 Sampel Penelitian	24
3.11 Validasi dan Reliabilitas	24
3.12 Tingkat Capaian Responden (TCR)	26
3.13 Analisa Deskriptif	26
BAB IV METODELOGI PENELITIAN	
4.1. Metode Penelitian.....	27
4.2 Lokasi Penelitian.....	28
4.3 Rancangan Penelitian	28
4.4 Pengumpulan Data	28
4.5 Data Primer	28
4.6 Data Sekunder	28
4.7 Sampel Penelitian.....	29
4.8 Instrumen Penelitian.....	29
4.9 Teknik Analisis Data.....	30
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Gambaran Umum Penelitian	31
5.2 Informasi Data Responden.....	32
5.3 Dimensi Kualitas jasa atau pelayanan.....	35
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	41
6.2. Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Karakteristik Jasa dan Implikasi Manajemen	21
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Model Likert	23
Tabel 3.2 Klasifikasi Tingkat Capaian Responden/Kesesuaian Responden	26
Tabel 4.1. Skala Pengukuran Model Likert	29
Tabel 4.2 Klasifikasi Tingkat Capaian Responden/Kesesuaian Responden	30
Tabel 5.1 Responden berdasarkan usia	32
Tabel 5.2 Responden berdasarkan pekerjaan	32
Tabel 5.3 Responden berdasarkan pendidikan terakhir	33
Tabel 5.4 Responden berdasarkan tujuan perjalanan	34
Tabel 5.5 Responden berdasarkan penggunaan angkutan travel	34
Tabel 5.6 Tanggapan Responden Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	35
Tabel 5.7 Tanggapan Responden Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	36
Tabel 5.8 Tanggapan Responden Dimensi <i>Responsive</i> (Pelayanan Yang Cepat)	37
Tabel 5.9 Tanggapan Responden Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan Pelayanan	38
Tabel 5.10 Tanggapan Responden Dimensi <i>Empathy</i> (Perhatian).....	30
Tabel 5.11 Klasifikasi Tingkat Capaian Responden	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar.3.1 Perilaku Perjalanan Individu	18
Gambar 3.2 Model Kepuasan/Ketidakpuasan Konsumen.....	19
Gambar 4.1 Bagan Alir Penelitian	27
Gambar.5.1 Angkutan Travel Yang Beroperasi.....	31

NOTASI

TCR	= Tingkat Capaian Responden
RS	= Rata-rata Skor Jawaban Responden
N	= Nilai Skor Jawaban Maksimum

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Format Kuesioner	44
Lampiran 2 Output Data SPSS.....	47
Lampiran 3 Dokumentasi Pengambilan Data Kuesioner	56
Lampiran 4 Hasil Kuesioner Dari Responden	59