

**KUALITAS PELAYANAN BISKITA TRANSPAKUAN
DI KOTA BOGOR PADA KORIDOR 2 (TERMINAL
BUBULAK – CIAWI)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

RAMA RAMDHANI

D.1811013



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

DAN ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS DJUNDA

BOGOR

2022

**KUALITAS PELAYANAN BISKITA TRANSPAKUAN
DI KOTA BOGOR PADA KORIDOR 2 (TERMINAL
BUBULAK – CIAWI)**

Oleh

**RAMA RAMDHANI
D.1811013**

Telah Disetujui Oleh Tim Pembimbing
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik

Bogor, September 2022

Pembimbing I



Ginung Pratidina, Dra., M.Si
NIP. 196705191992032003

Pembimbing II



Neng Virly Apriliyani S.Sos., M.AP
NPP. 213 870 666



UNIVERSITAS DJUNDA BOGOR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK DAN ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK, SAINS KOMUNIKASI DAN ILMU KOMPUTER
STATUS TERAKREDITASI BAN-PT DIKTI

Jl. Tol Ciawi No.1, Kotak Pos Ciawi 35, Bogor 16720 Jawa Barat Telp./Fax : (0251)8240773, E-Mail : fisip@unida.ac.id

Nama : Rama Ramdhani

NIM : D.1811013

Telah diuji tanggal : 13 Agustus 2022

**PANITIA UJIAN SIDANG SKRIPSI S1
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DJUNDA BOGOR**

Ketua,

Irma Purnamasari, S.Sos., M.Si.

Pembimbing I,

Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si.

Pembimbing II,

Neng Virly Apriliyani, S.Sos., MAP.

Anggota Penguji,

Denny Hernawan, Drs., MA.



UNIVERSITAS DJUANDA BOGOR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK DAN ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK, SAINS KOMUNIKASI DAN ILMU KOMPUTER

STATUS TERAKREDITASI BAN-PT DIKTI

Jl. Tol Ciawi No.1, Kotak Pos Ciawi 35, Bogor 16720 Jawa Barat Telp./Fax : (0251)8240773, E-Mail : fisip@unida.ac.id

Bogor, _____

Disahkan oleh :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Ilmu Komputer
Universitas Djuanda

Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si.

NIP. 1967 0519 1992 0320 03

ABSTRAK

RAMA RAMDHANI, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer, Universitas Djuanda Bogor, 2022, Kualitas Pelayanan Biskita Transpakuan di Kota Bogor Pada Koridor 2 (Terminal Bubulak – Ciawi), Pembimbing I: Ibu Ginung Pratidina, Dra., M.Si, Pembimbing II: Ibu Neng Virly Apriliyani S.Sos., M.AP.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Biskita Transpakuan Di Kota Bogor, Faktor Penghambat dalam Pelayanan Biskita Trans Pakuan dan untuk Mengetahui Strategi Biskita dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Biskita Trans Pakuan di Kota Bogor Pada Koridor 2 (Terminal Bubulak – Ciawi).

Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori Kualitas Pelayanan dengan menggunakan teori Dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik analisis (WMS) *Weight Mean Score*. Skala pengukuran menggunakan metode skala likert. Total populasi yang diambil sebanyak 2.750 pengguna perhari dengan sampel 96 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Biskita Trans Pakuan Kota Bogor sudah dilakukan dengan baik, hal ini dapat dilihat dengan nilai rata-rata sebesar 4,14 dengan kriteria penafsiran baik. Berdasarkan hasil rekapitulasi dari 5 dimensi tersebut didapat nilai dimensi Assurance (Jaminan) dengan rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4,24 dan dimensi Emphaty (Empati) dengan rata-rata terendah yaitu sebesar 4.03. Dan dari variabel tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Biskita Trans Pakuan kota Bogor sudah berjalan dengan baik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Biskita, Kota Bogor

ABSTRACT

RAMA RAMDHANI, Public Administration Study Program, Faculty of Social Science, Political Science and Computer Sciences, Djuanda University Bogor, 2022, Quality of Service of Trans Pakuan Biskita in Bogor City In Corridor 2 (Bubulak Station– Ciawi), Supervisor I: Ginung Pratidina, Dra ., M.Si, Supervisor II: Neng Virly Apriliyani S.Sos., M.AP.

The purpose of the study was to determine the service quality of Trans Pakuan Biskita in Bogor City, the inhibiting factors in Trans Pakuan Biskita Services, and Biskita's strategy for improving the quality of Trans Pakuan Biskita Services in Bogor City in Corridor 2 (Terminal Bubulak - Ciawi).

The theory used is the Service Quality theory, using the theory of service quality dimensions according to Zeithaml, Parasuraman, and Berry, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The research uses a descriptive quantitative method with an analysis technique (WMS) *Weight Mean Score*. The measurement scale uses the Likert scale method. The total population taken is 2,750 users per day with a sample of 96 people.

The results showed that the service quality of Biskita Trans Pakuan Bogor City had been carried out well, this can be seen with an average value of 4.14 with good interpretation criteria. Based on the results of the recapitulation of the 5 dimensions, the value of the Assurance dimension with the highest average is 4.24 and the Empathy dimension with the lowest average is 4.03. And from these variables, it shows that the service quality of Biskita Trans Pakuan Bogor city has been going well.

Keywords: Service Quality, Biskita, Bogor City.



SURAT PERNYATAAN

Perihal: Orisinalitas

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rama Ramdhani
NIM : D.1811013
Fakultas/ Universitas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer/
Universitas Djuanda Bogor
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Penelitian : **KUALITAS PELAYANAN BISKITA TRANSPAKUAN DI KOTA BOGOR PADA KORIDOR 2 (TERMINAL BUBULAK - CIAWI)**

Pembimbing I : Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si.
Pembimbing II : Neng Virly Apriliyani, S.Sos., MAP.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar hasil karya sendiri, baik dalam proses pengetikan maupun penyusunan materinya.

Apabila dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini, ternyata ada sebagian atau seluruhnya dikerjakan oleh orang lain, saya bersedia menerima sanksi dalam bentuk pencabutan status saya sebagai mahasiswa (drop out).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sehat dan tidak ada tekanan dari pihak manapun.

Menyetujui,
Pembimbing I,



Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si.
NIP/NPP. 196705191992032003

Bogor, 13 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,



Rama Ramdhani
NIM. D.1811013

Menyetujui
Dekan,



Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si.
NIP. 196705191992032003

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala. Dzat yang hanya kepada-Nya memohon pertolongan. Alhamdulillah atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Kualitas Pelayanan Biskita Transpakuan di Kota Bogor Pada Koridor 2 (Terminal Bubulak – Ciawi)” ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Ilmu Komputer Universitas Djuanda Bogor.

Dengan adanya kegiatan skripsi ini, mahasiswa diharapkan mampu untuk meningkatkan pengetahuan, pengalaman, keterampilan serta kemampuannya yang tidak diperoleh dipendidikan formal dikampus. Karena kegiatan skripsi merupakan bentuk penerapan teori-teori yang telah mahasiswa pelajari dari perkuliahan dikampus untuk di implementasikan kedalam praktik kehidupan yang terjadi dalam dunia kerja. Dalam melaksanakan dan penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu saya mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu diantaranya :

1. Ibu Ginung Pratidina, Dra., M.Si Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Ilmu Komputer Universitas Djuanda Bogor dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, saran, motivasi dan pengarahan kepada penulis..
2. Ibu Neng Virly Apriliyani S.Sos., M.AP. Sebagai Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Ilmu Komputer Universitas Djuanda Bogor dan selaku Dosen Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, saran, motivasi dan pengarahan kepada penulis..
3. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Ilmu Komputer Universitas Djuanda Bogor yang telah membekali ilmu selama perkuliahan dan dapat di implementasikan selama proses penyelesaian skripsi.
4. Kepala TU beserta staffnya yang telah membantu pembuatan surat untuk perizinan skripsi.

5. Terima kasih yang mendalam penulis persembahkan kepada kedua orang tua dan adek tercinta atas dorongan semangat yang kuat, doa tulus yang selalu menyertai dan meringankan langkah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Terima kasih kepada Yulia Nasari kawaii, Ika Sartika, Maya Apriyana, Rimawati dan seluruh teman-teman seperjuangan Administrasi Publik 2018, kakak Tingkat dan sahabat yang selalu memberikan semangat dan motivasinya dan juga seluruh pihak yang terlibat turut membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal itu disadari karena keterbatasan kemampuan dari pengetahuan yang dimiliki penulis. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi pihak lain pada umumnya.

Bogor, September 2022

Rama Ramdhani

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PANITIA UJIAN SIDANG SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	14
1.3. Tujuan Penelitian	15
1.4. Manfaat Penelitian	15
1.4.1 Bagi Pengembangan Ilmu.....	15
1.4.2 Bagi Institusi.....	15
1.4.3 Bagi Mahasiswa yang Bersangkutan.....	15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu	17
2.2. Teori Yang Relevan	22
2.2.1 Pengertian Kualitas.....	22
2.2.2 Pengertian Pelayanan.....	23
2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	26
2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	27
2.2.5 Sarana dan Prasarana	31

2.3. Kerangka Pemikiran	31
2.4. Operasional Variabel	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian	34
3.2. Metode Penelitian	34
3.3. Unit Analisis	35
3.3.1. Populasi	35
3.3.2. Sampel	35
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5. Teknik Analisis Data.....	39
3.6. Lokasi Penelitian.....	41
3.7. Jadwal Penelitian	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Lokus Penelitian.....	43
4.1.1 Sejarah Umum Biskita Trans Pakuan Kota Bogor	43
4.1.2 Profil Biskita Trans Pakuan Kota Bogor	44
4.2. Identitas Responden.....	46
4.2.1 Jenis Kelamin	46
4.2.2 Usia.....	47
4.2.3 Pendidikan	47
4.2.4 Pekerjaan	48
4.3. Hasil dan Analisis Data.....	48
4.3.1 Hasil Analisis <i>Weight Mean Score</i> (WMS).....	48
4.4. Pembahasan.....	72
4.4.1 Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Biskita Trans Pakuan.....	72
4.4.2 Faktor Pendukung Dalam Pelayanan Biskita Trans Pakuan	73
4.4.3 Strategi Dalam Meningkatkan Pelayanan Biskita Trans Pakuan ..	74
4.5. Implikasi	75
4.5.1 Implikasi Teoritis.....	75

4.5.2 Implikasi Praktis	78
-------------------------------	----

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	79
-----------------------	----

5.2. Saran	81
------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Bus Biskita Transpakuan Kota Bogor.....	9
Tabel 1.2 Halte Biskita Transpakuan Kota Bogor	10
Tabel 1.3 Jalur Koridor Biskita Transpakuan Kota Bogor	13
Tabel 2.1 Operasionalisasi Variabel	32
Tabel 3.1 Skor Metode Likert	40
Tabel 3.2 Kriteria Penafasiran.....	41
Tabel 3.3 Tabel Penelitian.....	42
Tabel 4.1 Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Identitas Responden berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	47
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.	48
Tabel 4.5 Tanggapan Responden tentang indikator Kebersihan dan Kenyamanan di dalam halte.	49
Tabel 4.6 Tanggapan Responden tentang indikator Kebersihan dan Kenyamanan Bus.....	50
Tabel 4.7 Tanggapan Responden tentang indikator Kelengkapan dan Fasilitas Halte.	51
Tabel 4.8 Tanggapan Responden tentang indikator Kelengkapan dan Fasilitas Bus.....	52
Tabel 4.9 Rekapitulasi Indikator pada Dimensi <i>Tangibles</i> (Bentuk Fisik).....	53
Tabel 4.10 Tanggapan Responden tentang indikator Biskita cepat tanggap	54
Tabel 4.11 Tanggapan Responden tentang indikator Biskita selalu memberikan informasi terkait pelayanannya	55

Tabel 4.12 Tanggapan Responden tentang indikator Jarak antar Halte tidak terlalu jauh.....	56
Tabel 4.13 Tanggapan Responden tentang indikator karyawan memiliki keramahan dan kesopanan.....	57
Tabel 4.14 Rekapitulasi Indikator pada Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)	58
Tabel 4.15 Tanggapan Responden tentang indikator ketepatan jadwal keberangkatan.	59
Tabel 4.16 Tanggapan Responden tentang indikator Perjalanan dapat diselesaikan secara cepat dan tepat.....	60
Tabel 4.17 Rekapitulasi Indikator pada Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	61
Tabel 4.18 Tanggapan Responden tentang indikator Penggunaan <i>E-Ticket</i>	62
Tabel 4.19 Tanggapan Responden tentang indikator Pelayanan informasi terkait Biskita.	63
Tabel 4.20 Rekapitulasi Indikator pada Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	64
Tabel 4.21 Tanggapan Responden tentang Keterampilan Pengemudi.....	65
Tabel 4.22 Tanggapan Responden tentang indikator adanya rasa aman, nyaman dalam halte.	66
Tabel 4.23 Tanggapan Responden tentang indikator adanya rasa aman, nyaman di Bus.....	67
Tabel 4.24 Rekapitulasi Indikator pada Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	68
Tabel 4.25 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan di BisKita Trans Pakuan Kota Bogor	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	32
------------------------------------	----