

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KINERJA JASA TRANSPORTASI**  
**DAN DAMPAKNYA TERHADAP**  
**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Kasus Trans Metro Dewata : Koridor 4,  
Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest)**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh :**

**KOMANG AYU SURYANINGRUM**

**NIM. 1815124033**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,**

**RISET, DAN TEKNOLOGI**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JURUSAN TEKNIK SIPIL**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PROYEK KONSTRUKSI**

**2022**



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman : www.pnb.ac.id, Email : poltek@pnb.ac.id

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA JASA TRANSPORTASI DAN DAMPAKNYA  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Kasus Trans Metro Dewata : Koridor 4,  
Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest)

Oleh:


**KOMANG AYU SURYANINGRUM**

**1815124033**

Laporan Ini Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk  
Menyelesaikan Program Pendidikan Diploma IV Pada Jurusan Teknik Sipil  
Politeknik Negeri Bali

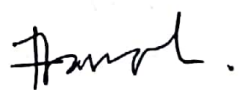
Disetujui oleh:

Pembimbing I,

  
Ir. I Gede Made Oka Aryawan, M.T  
NIP. 196606041992031002

Bukit Jimbaran, 1 September 2022

Pembimbing II,

  
Fransiska Moi, ST.,MT  
NIP. 198709192019032009

Disahkan,  
Politeknik Negeri Bali  
Ketua Jurusan Teknik Sipil  
  
Ir. Gwiyvan Sudiasa, MT.  
NIP. 196506241991031002



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman : www.pnb.ac.id, Email : poltek@pnb.ac.id

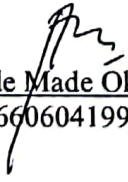
**SURAT KETERANGAN TELAH  
MENYELESAIKAN SKRIPSI JURUSAN  
TEKNIK SIPIL**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi Program Studi D4 Manajemen Proyek Konstruksi Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Bali menerangkan bahwa:

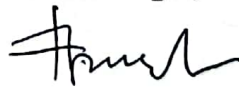
Nama Mahasiswa : Komang Ayu Suryaningrum  
NIM : 1815124033  
Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil /D4 Manajemen Proyek Konstruksi  
Judul : Analisis Kinerja Jasa Transportasi Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Trans Metro Dewata : Koridor 4, Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest)

Telah dinyatakan menyelesaikan Skripsi dan bisa diajukan sebagai bahan ujian sebagai bahan ujian komprehensif.

Pembimbing I,

  
Ir. I Gede Made Oka Aryawan, M.T  
NIP. 196606041992031002

Bukit Jimbaran, 1 September 2022  
Pembimbing II,

  
Fransiska Moi, ST., MT  
NIP. 198709192019032009

Disahkan,  
Politeknik Negeri Bali  
Ketua Jurusan Teknik Sipil  
  
Ir. I Wayan Suksasa, MT.  
NIP. 196506241991031002

## **PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI**

---

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Komang Ayu Suryaningrum  
NIM : 1815124033  
Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil /D4 Manajemen Proyek Konstruksi  
Tahun Akademik : 2021/2022  
Judul : Analisis Kinerja Jasa Transportasi Dan Dampaknya  
Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen  
(Studi Kasus Trans Metro Dewata : Koridor 4,  
Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest)

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul di atas, benar merupakan hasil karya **Asli/Original**.

Demikianlah keterangan ini saya buat dan apabila ada kesalahan dikemudian hari, maka saya bersedia untuk mempertanggungjawabkan.

Bukit Jimbaran, 1 September 2022



( Komang Ayu Suryaningrum )

**ANALISIS KINERJA JASA TRANSPORTASI DAN DAMPAKNYA  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Trans Metro Dewata : Koridor 4,  
Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest)**

**ABSTRAK**

Saat ini pemerintah provinsi Bali berusaha untuk mengurangi kemacetan. Selain itu, dalam memenuhi kebutuhan aktivitas masyarakat yang harus mendapatkan perhatian secara berkelanjutan seperti jasa transportasi salah satunya yaitu bus Trans Metro Dewata. Dengan adanya Trans Metro Dewata diharapkan sebagian besar masyarakat di Bali beralih dari transportasi pribadi menjadi transportasi umum karena jasa transportasi umum memiliki fasilitas yang nyaman dan menjangkau ke seluruh *public area*. Oleh karena itu, kepuasan konsumen berhubungan erat dengan kinerja alat transportasi umum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja dan tingkat kepuasan bus Trans Metro Dewata. Pengolahan data dilakukan dengan aplikasi Ms. Excel serta aplikasi SPSS untuk mendapatkan parameter kinerja dan tingkat kepuasan konsumen. Dari data penelitian didapatkan 6 faktor yang menunjukkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 90% sangat puas terhadap kenyamanan bus, 72.5% puas terhadap kebersihan bus, 85% sangat puas terhadap keamanan bus, 72.5% sangat puas terhadap pelayanan bus, 55% puas terhadap waktu tunggu bus dan 96.25% sangat puas terhadap tarif yang berlaku saat ini (gratis).

**Kata Kunci:** Bus Trans Metro Dewata, Kinerja, Kepuasan

**PERFORMANCE ANALYSIS OF TRANSPORTATION SERVICES  
AND THE IMPACT ON CONSUMER SATISFACTION LEVEL  
(Case Study Trans Metro Dewata Bus: Corridor 4,  
Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest)**

**ABSTRACT**

This current situation Bali provincial government trying to decrease the congestion. Other than that to fill citizen's necessary which should get sustainable attention like the transportation one of the example is Trans Metro Dewata Bus. With this bus we hope that most of the citizen will switch their personal transportation to the general transportation because the general transportation has comfortable facilities and can reach to all of the public area. Therefore the consumer satisfaction has a big connection to the general transportation performances. This study aims to know the performance and also the satisfaction level of Trans Metro Dewata Bus. To process the data it would use Ms. Excel and also SPSS application to get the performance parameter and the level of consumer satisfaction. From the data there are 6 factors that show the consumer satisfaction. The result of this study shows that 90% of the consumers are so satisfied with this bus convenience. 72.5% are satisfied with the bus cleanliness and 80%. 72.5% are satisfied with the bus service and 55% are satisfied with the time management and last 96.25% are satisfied with the cost of this bus right now which is free.

**Keywords:** Trans Metro Dewata Bus, Performance, Satisfaction

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya dan kerja keras serta bantuan dari berbagai pihak, maka skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Jasa Transportasi dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Trans Metro Dewata : Koridor 4, Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest)” dapat disusun tepat pada waktunya untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana Sains Terapan Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan ini penulis banyak mendapatkan masukan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE,M. eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Ir. I Wayan Sudiasa, MT., selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil
3. Bapak I Made Sudiarsa, ST. MT., selaku Ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Proyek Konstruksi Politeknik Negeri Bali
4. Bapak Ir. I Gede Made Oka Aryawan, MT., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran dan bimbingan selama penulisan Skripsi ini.
5. Ibu Fransiska Moi, ST.,MT., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran dan bimbingan selama penulisan Skripsi ini.
6. Bapak Ketut Gede Rawi Suardana, Ibu Made Indrawati, Putu Ayumi Kusuma Diana, Made Natalina Murningsih dan I Wayan Oka Pranadana yang telah memberikan support kepada penulis selama menyusun Skripsi ini.
7. Rekan-rekan yang telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyajian dan penyusunan skripsi ini, masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu sangat diharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Bukit Jimbaran, 22 Agustus 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT KETERANGAN MENYELESAIKAN SKRIPSI	
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	
ABSTRAK .....	i
ABSTRACK .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR GRAFIK .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Sistem Angkutan Umum .....	6
2.2 Transportasi Umum .....	7
2.3 Kriteria Kinerja Angkutan Umum .....	8
2.4 Analisis Indikator dan Parameter Kinerja Pelayanan Angkutan Umum ..	9
2.4.1 Kapasitas Penumpang ( <i>Load Factor</i> ) .....	9
2.4.2 Waktu Antara Kendaraan ( <i>Headway</i> ) .....	10
2.4.3 Waktu Henti Kendaraan ( <i>Dwell Time</i> ) .....	11
2.4.4 Waktu Perjalanan ( <i>Travel Time</i> ) .....	11
2.4.5 Kecepatan Rata-Rata .....	14
2.5 Tingkat Kepuasan .....	15
2.5.1 Pelayanan .....	16



2.5.2	Kenyamanan.....	16
2.5.3	Keamanan.....	16
2.5.4	Kebersihan.....	17
2.5.5	Kesesuaian Tarif.....	17
2.5.6	Ketepatan Waktu.....	17
2.6	Populasi .....	17
2.7	Sampel .....	17
2.8	Menentukan Ukuran Sampel .....	18
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>19</b>
3.1	Rancangan Penelitian .....	19
3.2	Lokasi dan Waktu.....	19
3.3	Penentuan Sumber Data .....	20
3.3.1	Data Primer .....	20
3.3.2	Data Sekunder .....	20
3.4	Pengumpulan Data.....	20
3.5	Variabel Penelitian .....	22
3.6	Instrumen Penelitian.....	22
3.7	Analisis Data .....	23
3.8	Bagan Alir Penelitian .....	24
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>25</b>
4.1	Kondisi Umum Bus Operasional Trans Metro Dewata.....	25
4.2	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian .....	26
4.3	Rekapitulasi Hasil Survei .....	29
4.4	Analisis Kinerja .....	34
4.4.1	Faktor Muat ( <i>Load Factor</i> ) .....	34
4.4.2	Waktu Henti Kendaraan.....	37
4.4.3	Kecepatan Rata-Rata.....	40
4.4.4	Waktu Tempuh.....	40
4.4.5	Waktu Antara Minimum Kendaraan .....	43
4.5	Tingkat Kepuasan Pengguna Bus Trans Metro Dewata.....	44
4.5.1	Hasil Analisis Deskriptif Data Penelitian .....	44
4.5.2	Hasil Analisis Responden Data Kuisisioner .....	44

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	52

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Parameter dan Standard Pelayanan Angkutan Umum .....	8
Tabel 4.1 Validitas Instrumen Penelitian .....	27
Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas .....	27
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner .....	28
Tabel 4.4 Tabel Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas .....	29
Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Survei Terminal Ubung menuju Central Parkir Monkey Forest Ubud.....	30
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Survei Central Parkir Monkey Forest menuju Terminal Ubung .....	32
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Survei Waktu Antara .....	34
Tabel 4. 8 Hasil Survei Faktor Muat Menuju Central Parkir Monkey Forest.....	34
Tabel 4. 9 Hasil Survei Faktor Muat Menuju Terminal Ubung.....	35
Tabel 4.10 Hasil Survei Waktu Henti Kendaraan Menuju Central Parkir Monkey Forest Ubud .....	37
Tabel 4.11 Hasil Survei Waktu Henti Kendaraan Menuju Terminal Ubung .....	38
Tabel 4.12 Hasil Survei Waktu Perjalanan Menuju Central Parkir Monkey Forest Ubud.....	40
Tabel 4.13 Hasil Survei Waktu Perjalanan Menuju Terminal Ubung .....	42
Tabel 4.14 Hasil Survei Waktu Antara Kendaraan.....	43
Tabel 4.15 Tabel Hasil Analisis Deskriptif Data Penelitian .....	44
Tabel 4.16 Kenyamanan Bus Trans Metro Dewata .....	45
Tabel 4. 17 Kebersihan Bus Trans Metro Dewata .....	46
Tabel 4.18 Keamanan Bus Trans metro Dewata.....	47
Tabel 4.19 Pelayanan Bus Trans Metro Dewata.....	48
Tabel 4.20 Waktu Tunggu Bus Trans Metro Dewata .....	49
Tabel 4.21 Tarif yang Berlaku pada Bus Trans Metro Dewata .....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 : Peta Jalur Bus Trans Metro Dewata Koridor 4 .....	19
--	----

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 4.1 Persentase Kenyamanan Bus Trans Metro Dewata .....	45
Grafik 4.2 Persentase Kebersihan Bus Trans Metro Dewata.....	46
Grafik 4.3 Persentase Keamanan Bus Trans Metro Dewata .....	47
Grafik 4.4 Persentase Pelayanan Bus Trans Metro Dewata.....	48
Grafik 4.5 Persentase Waktu Tunggu Bus Trans Metro Dewata .....	49
Grafik 4.6 Persentase Tarif yang Berlaku pada Bus Trans Metro Dewata .....	50

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bali merupakan salah satu destinasi wisata turis mancanegara. Adapun berbagai transportasi yang dapat digunakan saat berlibur di Bali. Hal ini membuktikan betapa pentingnya jasa transportasi yang ada di Bali sehingga dapat tersedianya sarana dan prasarana jasa transportasi yang aman dan nyaman. Jasa transportasi telah menjadi kebutuhan dasar masyarakat oleh karenanya sangat penting ketersediaan pelayanan jasa transportasi dalam memenuhi kebutuhan aktivitas masyarakat yang harus mendapatkan perhatian secara berkelanjutan. Dengan adanya Trans Metro Dewata diharapkan sebagian besar masyarakat di Bali beralih dari transportasi pribadi menjadi transportasi umum karena transportasi umum memiliki fasilitas yang nyaman dan menjangkau ke seluruh *public area*.

Transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut dan membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Ahmad Munawar mendefinisikan transportasi hampir sama dengan Rustian Kamaluddin, beliau mendefinisikan transportasi sebagai kegiatan pemindahan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain.<sup>[1]</sup> Mengurangi penggunaan transportasi pribadi dan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk beralih menggunakan transportasi umum merupakan hal yang baik. Menurut Jou and Chen dalam Azali Ichwinskyah Gunanto, W.Y.A. Nugroho (2018), menyatakan bahwa banyaknya penggunaan transportasi pribadi dapat terjadi kemacetan lalu lintas serta pencemaran lingkungan dan memberikan masalah pada kontribusi konsumsi energy yang tinggi.<sup>[2]</sup>

Penyediaan sarana transportasi umum merupakan sebuah solusi dalam mengurangi kemacetan kota –kota besar di Indonesia. Hasil survei Penelitian dan Pengembangan Badan Layangan Umum (Litbang BLU) Transjakarta akhir 2011 menyatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna busway sebesar 35,7% mengalami penurunan dari 71% pada saat bus ini beroperasi (Kompas, 15 Februari 2012). Oleh

sebab itu, sangat penting bagi pengelola untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang pada fasilitas pelayanan bus transjakarta berbasis standar pelayanan minimum (SPM).<sup>[3]</sup> Selain Transjakarta, adapun Kota Pekanbaru yang meluncurkan Trans Metro Pekanbaru (TMP). Pemerintah Kota Pekanbaru secara resmi meluncurkan Trans Metro Pekanbaru (TMP) pada 18 Juni 2009 sebagai transportasi umum massal. Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) merupakan suatu sistem transportasi bus cepat, murah dan ber AC di kawasan Pekanbaru.<sup>[4]</sup>

Pemerintah provinsi Bali berusaha untuk mengurangi kemacetan yang sering terjadi. Salah satu usaha pemerintah dalam mengurangi kemacetan yang sering terjadi adalah dengan membuat sarana transportasi massal yang murah, aman dan nyaman. Salah satu transportasi massal yang sedang berkembang pesat yakni Trans Metro Dewata. Bus Trans Metro Dewata atau yang dinamai Teman Bus ini resmi diluncurkan oleh Dirjen Perhubungan Darat, Budi Setiadi bersama Gubernur Bali, Wayan koster, Walikota Denpasar yang diwakili Sekda Kota Denpasar, AAN. Rai Iswara di areal parkir Pasar Rakyat Pasar Badung Kota Denpasar pada hari Senin, 7 September 2020. Trans Metro Dewata sebagai Angkutan Bus Rapid Transit (BRT) menjadi penunjang mobilitas masyarakat Bali khususnya area Denpasar dan sekitarnya yang terkoneksi dengan Bandara Internasional Ngurah Rai, serta terminal-terminal lain dan mencakup hingga ke wilayah luar Kota Denpasar seperti Tabanan, Ubud, Gianyar, Sukawati, Banjar Tegal Jaya dan Sanur. Operator yang menjalankan operasional layanan Trans Metro Dewata adalah PT. Trans Jaya. Biaya operasional Trans Metro Dewata disubsidi 100% oleh pemerintah pusat.

Trans Metro Dewata ini dirancang menggunakan bus sedang dengan memiliki 4 Koridor. Koridor 1 mulai dari Sentral Parkir Kuta Badung sampai Terminal Pesiapan Tabanan sepanjang 63,6 kilometer (km) untuk perjalanan pulang pergi dengan 40 halte. Koridor 2 mulai dari GOR Ngurah Rai hingga Bandara Ngurah Rai sepanjang 30,2 km dengan 24 halte. Lalu, Koridor 3 mulai dari Terminal Ubung hingga Pantai Matahari Terbit sepanjang 43 km dengan 24 halte. Dan yang terakhir yakni Koridor 4 mulai dari Terminal Ubung hingga Sentral Parkir Monkey Forest sepanjang 30,75 km dengan 29 halte.

Kenyamanan dan keamanan bagi konsumen berhubungan erat dengan kinerja alat transportasi umum. Berdasarkan alasan tersebut, peneliti terinspirasi untuk meneliti lebih lanjut terkait kinerja jasa transportasi dan dampaknya terhadap tingkat kepuasan konsumen dengan harapan dapat mengatasi permasalahan mengenai transportasi umum serta menciptakan jasa transportasi umum sesuai dengan permintaan masyarakat sebagai konsumen.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun masalah-masalah yang dibahas adalah :

- a. Apakah kinerja jasa transportasi Trans Metro Dewata Koridor 4 sudah memenuhi standar indikator kualitas SPM (Standar Pelayanan Minimum)?
- b. Berapakah tingkat kepuasan masyarakat sebagai konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh jasa transportasi Trans Metro Dewata Koridor 4?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Mengetahui kinerja jasa transportasi Trans Metro Dewata Koridor 4 apakah sudah memenuhi standar yang ditentukan dalam indikator sesuai dengan SPM (Standar Pelayanan Minimum).
- b. Mengetahui seberapa tingkat kepuasan masyarakat sebagai konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh jasa transportasi Trans Metro Dewata Koridor 4.



#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagi operator angkutan umum diharapkan dapat mendukung pembukaan peluang bisnis baru dengan menyelenggarakan sarana angkutan umum yang sesuai dengan harapan penumpang.
- b. Bagi pemerintah diharapkan dapat menjadi masukan kebijakan dalam membentuk standar pelayanan umum terutama tentang standar kinerja pelayanan berdasarkan persepsi penumpang.
- c. Bagi masyarakat melalui penelitian ini mendapatkan informasi tentang kinerja jasa transportasi Trans Metro Dewata di Koridor 4 saat ini.
- d. Bagi penulis merupakan suatu yang sangat berharga untuk mendalami pengetahuan yang didapatkan di bangku perkuliahan serta hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bukti syarat kelulusan program Diploma 4 (D4) Teknik Sipil.

#### 1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Batasan masalah pada penulisan skripsi ini agar ruang lingkupnya tidak meluas yaitu sebagai berikut:

- a. Metode yang digunakan adalah survei langsung pada bus Trans Metro Dewata pada Koridor 4 yaitu Terminal Ubung – Sentral Parkir Monkey Forest.
- b. Parameter kinerja angkutan umum adalah *load factor*, waktu antara, waktu henti, waktu perjalanan dan kecepatan rata-rata.
- c. Parameter tingkat kepuasan adalah kualitas pelayanan, kenyamanan, keamanan, kebersihan, kesesuaian tarif dan ketepatan waktu.
- d. Jalur yang dilewati Bus Trans Metro Dewata Koridor 4 yakni mulai dari Terminal Ubung, Halte Dharma Alaya Lumintang, Halte Happy Puppy Gatsu, Halte Cak Asmo Nangka Utara, Halte Pasar Agung Timur, Halte Banjar Tembawu Kaje, Halte Sekar Jepun Utara, Halte Asrama Brimob, Terminal Batu Bulan, Halte Cening Bagus Barat, Halte Bale Banjar Kalah, Halte Lapangan Candramuka, Halte Cening Ayu Sovenir, Halte

RS Ganesha, Halte Kantor Desa Celuk, Halte Pasar Seni III Sukawati, Halte Banjar Peninjauan, Halte Apotek Kimia Farma, Halte Simpang Sakah, Halte RS Ari Santhi, Halte Kantor Kepala Desa Mas – Ubud, Halte Public Safety Center, Halte LPD DS Adat Peliatan Ubud, Halte Pura Dalam Puri Peliatan Ubud, Halte Hanoman 1, Halte Hanoman 2, Halte Hanoman 3, Halte Central Parkir Monkey Forest Ubud, halte Monkey Forest I, halte Lapangan Astina Ubud, halte Puri Ubud, halte Cok Sudarsana I, halte Kantor Desa Peliatan Ubud, halte Rumah Makan Kajane, halte KSP Citra Buana, halte Serba Sambal, Lucky Store, halte Awe Bali, halte Banjar Delod Tunon, halte Bale Banjar Babakan Sukawati, halte Pura Pande Bang, halte Mutiara Silver, halte Clandys Sukawati, halte LPD Jero Kuta, halte Kantor Kepala Desa Batubulan, halte BPR Tish, halte Terminal Batu Bulan, halte Banjar Tohpati, halte Sekar Jepun Selatan, halte Kantor Lurah Penatih, halte Pasar Agung Barat, halte Yamaha Nangka Utara, halte Pizza Hut Gatsu, halte SMP 10 Denpasar dan kembali berakhir di halte Terminal Ubung.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Adapun kesimpulan yang didapat dari penelitian kinerja Bus Trans Metro Dewata pada koridor 4 adalah:

- a. Terkait dengan kinerja jasa transportasi Trans Metro Dewata Koridor 4 yaitu mengenai *load factor* belum memenuhi standar yaitu sebesar 12% dan 25% dari yang ditetapkan oleh Dinas Perhubungan sebesar 70%. Lalu, hasil survei waktu perjalanan sudah memenuhi standar yaitu 1 jam 30 menit. Jalur dari Terminal Ubung menuju Central Parkir Monkey Forest Ubud adalah 63 menit. Sedangkan untuk jalur Central Parkir Monkey Forest Ubud menuju Terminal Ubung adalah 85.4 menit.
- b. Tingkat kepuasan masyarakat sebagai konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh jasa transportasi Trans Metro Dewata Koridor 4 dapat disimpulkan bahwa sebanyak 90% sangat puas terhadap kenyamanan bus, 72.5% puas terhadap kebersihan bus, 85% sangat puas terhadap keamanan bus, 72.5% sangat puas terhadap pelayanan bus, 55% puas terhadap waktu tunggu bus dan 96.25% sangat puas terhadap tarif yang berlaku saat ini (gratis).

#### **5.2 Saran**

Adapun saran yang ingin disampaikan setelah penelitian kinerja bus Trans Metro Dewata pada koridor 4 adalah:

1. Pihak bus Trans Metro Dewata sebaiknya lebih memperhatikan kinerja seperti *load factor* yang belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM).
2. Pemerintah perlu mensosialisasikan mengenai penggunaan *e-money* sebagai syarat transaksi Bus Trans Metro Dewata dan peraturan yang ada saat menggunakan bus agar masyarakat lebih paham.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Kadir, "Transportasi: Peran dan Dampaknya dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional," *Jurnal Perencanaan & Pengembangan Wilayah WAHANA HIJAU*, vol. 1, no. 3, pp. 121-131, April 2006.
- [2] I. Azali, E. Gunanto and N. SBM, "Preferensi Konsumen Terhadap Transportasi Publik (Studi Kasus Bus Rapid Transsit (BRT) Kota Semarang," *Media Ekonomi dan Manajemen*, vol. 33, no. 1, pp. 86-98, Januari 2018.
- [3] A. Arifin, D. Gemina and E. Silaningsih, "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Fasilitas Pelayanan Bus Transjakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM)," *Jurnal Sosial Humaniora*, vol. 6, no. 2, pp. 104-121, Oktober 2015.
- [4] Y. Alwinda and D. Anggraini, "Analisis Faktor Muat Bus Trans Metro Pekanbaru Koridor Terminal Bandar Raya Payung Sekaki-Kulim," *The 17th FSTPT International Symposium Jember University*, pp. 596-608, 22-24 August 2014.
- [5] P. S. Silitonga and D. Riani, "Skenario Pengembangan Sistem Angkutan Umum di Kota Palangka Raya Berbasis Sistem Transportasi Berkelanjutan," *Jurnal Spektran*, vol. 5, no. 2, pp. 136-146, Juli 2017.
- [6] S. Rahma, A. D. Wijayanti, I. and D. Purwato, "Penyediaan Transportasi Umum Masa Depan di Kota Semarang," *Jurnal Karya Teknik Sipil*, vol. 3, no. 2, pp. 367-379, 2014.

- [7] S. Baba, A. K. Arifianto and G. D. Pandulu, "Analisa Tingkat Pelayanan Pada Ruas Jalan Slamet Surpiyadi Kecamatan Sukun Kota Malang," *Jurnal Penelitian Mahasiswa Teknik Sipil dan Teknik Kimia*, vol. 3, no. 1, pp. 94-102, 2019.
- [8] A. Zulianto, K. Nurhadi and F. E. Rini, "Hubungan Persepsi Pengunjung Terhadap Kualitas Transportasi Umum dengan Pemilihan Moda Transportasi Umum di Kawasan Wisata Budaya Surakarta," *Desa kota*, vol. 1, no. 2, pp. 143-152, 2019.
- [9] Rismawati, "Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi Perusahaan Otobus Budiman Jurusan Tasikmalaya-Cikarang," pp. 16-27.
- [10] K. W. Paramartha, "Analisis Kinerja dan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Transportasi Bus Trans Sarbagita (Studi Kasus : Koridor I, Kota - GWK)," pp. 1-5.