

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ANGKUTAN KOTA (ANGKOT)
(Studi Deskriptif Kuantitatif Tingkat Kepuasan Pelanggan Angkot di Kota
Magelang)**



Disusun Oleh :

Gustaf Dwi Maldini

D0116038

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2022**

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN 1	
A. Penelitian Terdahulu.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10	
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Landasan Teori.....	20
C. Kerangka Berpikir dan Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN 38	
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
C. Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	39
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	41
E. Sumber Data Penelitian.....	43
F. Teknik Pengumpulan Data.....	44
G. Uji Validitas.....	45
H. Uji Reliabilitas.....	46
I. Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 52	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	52

B.	Uji Instrumen Penelitian	57
C.	Karakteristik Responden	62
D.	Analisis Kepuasan Pelanggan Angkutan Kota di Kota Magelang	65
BAB V PENUTUP		91
A.	Kesimpulan	91
B.	Saran	94
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN		102



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Luas Kota di Jawa Tengah	4
Tabel 2. 1 Matriks Penelitian Terdahulu	14
Tabel 2. 2 Kerangka Berpikir	37
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian	40
Tabel 3. 2 Diagram Kartesius	50
Tabel 4. 1 Validitas Penilaian Tingkat Kinerja	57
Tabel 4. 2 Validitas Penilaian Tingkat Kepentingan	58
Tabel 4. 3 Reliabilitas Penilaian Tingkat Kinerja	60
Tabel 4. 4 Validitas Penilaian Tingkat Kepentingan	61
Tabel 4. 5 Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin dalam Penggunaan angkutan kota	62
Tabel 4. 6 Klasifikasi responden berdasarkan usia dalam Penggunaan angkutan kota	62
Tabel 4. 7 Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan terakhir dalam penggunaan angkutan kota	63
Tabel 4. 8 Klasifikasi responden berdasarkan jenis pekerjaan dalam penggunaan angkutan kota	64
Tabel 4. 9 Klasifikasi responden berdasarkan intensitas naik angkutan kota	64
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja Karakteristik <i>Tangibles</i>	66
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja Karakteristik <i>Reliability</i>	67
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja Karakteristik <i>Responsiveness</i>	68
Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja Karakteristik <i>Assurance</i>	69
Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja Karakteristik <i>Emphaty</i>	70
Tabel 4. 15 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Karakteristik <i>Tangibles</i>	71
Tabel 4. 16 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Karakteristik <i>Reliability</i>	72
Tabel 4. 17 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Karakteristik <i>Responsiveness</i>	73
Tabel 4. 18 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Karakteristik <i>Assurance</i>	74
Tabel 4. 19 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Karakteristik <i>Emphaty</i>	75
Tabel 4. 20 Perhitungan Tingkat Kesesuaian dari Penilaian Tingkat Kinerja dibandingkan dengan Tingkat Kepentingan Pelayanan Angkutan Kota	77
Tabel 4. 21 Urutan Prosentase Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan Dari Prosentase Tertinggi Hingga Terendah	83
Tabel 4. 22 Rata-Rata Perhiungan Dari Penilaian Kinerja Dan Penilaian Kepentingan Pada Layanan Angkutan Kota	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 dibawah merupakan peta jalur rute dari angkutan kota jalur 1-12 beroperasi	56
Gambar 4.2 Diagram Kartesius.....	87

