



**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN PENGGUNA
TROTOAR/PEJALAN KAKI DI STASIUN KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata-1

Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun:

ELSA SABRINA

14020222120005

DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2025

SURAT PERNYATAAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Suroyo
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Tel./Faks. (024) 74605407
Laman: www.fkip.unidip.ac.id
Pos-el: [fkip\[at\]undip.ac.id](mailto:fkip[at]undip.ac.id)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. NamaLengkap : Elsa Sabrina
2. NomorIndukMahasiswa : 14020222120005
3. Tempat / Tanggal Lahir : Tangerang, 03 November 2003
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik Kampus Rembang
5. Alamat : Jl. Pansor, Rt.004/ Rw.001, Bojong Menteng, Rawalumbu, Kota Bekasi, Jawa Barat, 17117

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna Trotoar atau Pejalan Kaki di Stasiun
Kota Bekasi

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 5 Desember 2025

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Drs. Ari Subowo, M.A

Pembuat Pernyataan,

Elsa Sabrina

Ketua PS S1 Administrasi Publik

Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si.

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pengguna
Trotoar/Pejalan Kaki Di Stasiun Kota Bekasi
Nama Penyusun : Elsa Sabrina
NIM : 14020222120005
Departemen : Administrasi Publik PSDKU Rembang

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, Desember 2025

Dekan

Wakil Dekan I



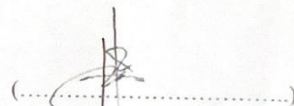
Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003



S. Rouli Manalu, Ph.D.
NIP. 198209282005012001

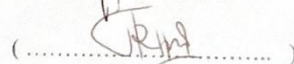
Dosen Pembimbing :

1. Drs. Ari Subowo, M.A

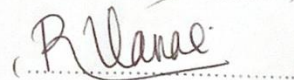


Dosen Penguji Skripsi :

1. Rosalina Woro Subektie, S.I.P., MPA



2. Retna Hanani, S.Sos., MPP



3. Drs. Ari Subowo, M.A



HALAMAN MOTTO

You will never feel ready. Ready is not a feeling. It's a decision.

-Maggie Breitenbach

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil Alamin. Dengan penuh ketundukan, saya panjatkan sujud dan syukur ke hadirat Allah SWT. Atas limpahan rahmat, kekuatan, kesehatan, serta kemudahan yang tak pernah putus, saya akhirnya dapat menuntaskan skripsi ini dengan baik. Segala kelancaran yang menyertai proses ini adalah bukti kasih sayang-Nya yang bekerja melampaui apa yang mampu saya ungkapkan.

Dengan segala kerendahan hati, halaman persembahan ini saya persembahkan kepada Ayah saya, Supriyanto, dan Mama tercinta, Nelly Amalia—dua sosok yang dalam diamnya menanamkan kekuatan, dan dalam kasihnya menuntun setiap langkah yang saya tempuh hingga tiba pada titik ini. Terima kasih atas kesungguhan kalian dalam menghadirkan yang terbaik bagi hidup saya, atas pelajaran mendalam tentang arti *mengupayakan*, serta atas dukungan yang tak pernah henti menguatkan setiap langkah dan keputusan yang saya tempuh. Dari kalian, saya belajar bahwa kasih sayang tidak selalu hadir melalui tuturan, tetapi melalui keteguhan yang bekerja dalam senyap.

Skripsi ini juga saya persembahkan kepada sosok yang hadir melampaui lingkaran keluarga, Allian Sadira. Terima kasih telah menjadi pendamping setia selama kurang lebih empat tahun perjalanan ini. Kehadiranmu menenangkan, meyakinkan bahwa setiap badai dapat reda, dan bahwa jarak tidak pernah mampu memisahkan kehangatan yang dijaga oleh hati. Seperti ungkapan Hindia, “*beda kota, pisah raga bukan masalahku; lihat wajahmu di layar ku tetap bersyukur.*”

Terima kasih telah menjadi “rumah” tempat saya dapat kembali dan menjadi diri saya sepenuhnya. Semoga kita selalu bisa berusaha mempertahankan dan menemani proses kehidupan kita satu sama lain.

Kepada adik saya, Fayza Assyahira, terima kasih karena kehadiranmu telah menjadi sumber semangat baru yang mendorong saya untuk terus berjuang dan membangun kehidupan yang lebih baik. Kepada Nandita Try Wahyuni, yang telah saya anggap sebagai adik sendiri, terima kasih atas dukungan, perhatian, dan kesediaanmu membantu dalam berbagai hal, khususnya ketika saya harus berjuang jauh dari keluarga—terimakasih menjadi salah satu penguat di saat saya rapuh. Dan kepada kakak saya, Chilvia Dewi, terima kasih atas dukungan yang engkau berikan dengan caramu yang tenang namun bermakna, serta atas warna dan kedewasaan yang telah engkau titipkan dalam perjalanan hidup saya.

Terakhir, saya menyampaikan terima kasih yang tulus kepada Zakiya Zahra, Amelia Damayanti, Rifat Farhan, Muhammad Ramzy Alfaridzy, Yeremia Adrian Yudoyono, dan Thalia Teana Cahyani—rekan seperjalanan yang telah menemani saya menapaki dinamika kehidupan perkuliahan. Terima kasih atas perhatian yang menghangatkan, tawa yang meringankan beban, dan waktu kebersamaan yang menjadikan hari-hari panjang terasa singkat. Tanpa kehadiran kalian, perjalanan ini mungkin tidak akan secerah, sekuat, dan sehidup sebagaimana yang saya jalani.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kondisi trotoar di kawasan Stasiun Kota Bekasi yang belum optimal dalam memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pejalan kaki. Penyalahgunaan ruang trotoar, seperti parkir ilegal, aktivitas berjualan, dan titik penjemputan layanan ride-hailing, mengganggu fungsi trotoar sebagai ruang publik yang aman dan layak bagi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan trotoar yang terdiri dari dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy dengan kepuasan pejalan kaki di kawasan Stasiun Kota Bekasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei kuesioner kepada 97 responden dengan teknik non-probability sampling. Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, serta uji korelasi Spearman Rank untuk menilai hubungan masing-masing dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pejalan kaki. Berdasarkan analisis hierarki, Empathy merupakan dimensi yang paling dominan, diikuti Assurance, Reliability, dan Responsiveness. Sementara itu, Tangibles menjadi dimensi dengan kontribusi paling rendah, yang menunjukkan perlunya peningkatan kondisi fisik trotoar. Secara keseluruhan, kualitas layanan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna. Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan trotoar khususnya terkait empati petugas, kejelasan informasi, dan keandalan layanan berperan penting dalam meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pejalan kaki. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam merancang trotoar yang lebih aman, nyaman, dan mendukung mobilitas berkelanjutan di kawasan perkotaan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Pejalan Kaki, Trotoar, Stasiun Kota Bekasi

ABSTRACT

This research is motivated by the suboptimal condition of sidewalks around Bekasi City Station, which have not provided adequate comfort and safety for pedestrians. The misuse of sidewalk space such as illegal parking, street vending, and ride-hailing pick-up points disrupts its function as a safe and accessible public space. This study aims to analyze the relationship between sidewalk service quality consisting of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy and pedestrian satisfaction in the Bekasi City Station area. This study employs a quantitative approach using a questionnaire distributed to 97 respondents selected through non-probability sampling. The data were analyzed using validity and reliability tests, descriptive analysis, and Spearman Rank correlation to examine the relationship between each service quality dimension and user satisfaction. The findings indicate that all service quality dimensions have a positive and significant relationship with pedestrian satisfaction. Based on the hierarchy analysis, Empathy is the most dominant dimension, followed by Assurance, Reliability, and Responsiveness, while Tangibles shows the lowest contribution, indicating the need to improve the physical condition of the sidewalks. Overall, sidewalk service quality has a positive and significant relationship with user satisfaction. This study highlights that improving sidewalk service quality particularly in terms of staff empathy, clarity of information, and service reliability plays an essential role in enhancing pedestrian comfort and satisfaction. The results are expected to serve as input for local governments in developing safer, more comfortable sidewalks that support sustainable urban mobility.

Keywords: *Service Quality, User Satisfaction, Pedestrians, Sidewalk, Bekasi City Station*

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati dan berkat rahmat Tuhan Yang Maha Esa, penulis dapat menuntaskan penyusunan skripsi yang berjudul “HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN PENGGUNA TROTOAR ATAU PEJALAN KAKI DI STASIUN KOTA BEKASI.” Terlaksananya penelitian ini tidak terlepas dari dukungan, dorongan semangat, motivasi, doa, serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
2. Ibu Dr. AP. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si, selaku Ketua Departemen Administrasi Publik.
3. Bapak Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si, selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik PSDKU Kampus Rembang Universitas Diponegoro.
4. Bapak Drs. Ari Subowo, M.A, selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan serta penyempurnaan dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga Bapak senantiasa diberi kelancaran dan keberkahan dalam setiap urusan.
5. Ibu Rosalina Woro Subektie, S.I.P., MPA, selaku dosen penguji pertama.

6. Ibu Retna Hanani, S.Sos., MPP, selaku dosen penguji kedua sekaligus dosen wali yang telah memberikan perhatian dan dukungan selama proses perkuliahan.
7. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik PSDKU Kampus Rembang Universitas Diponegoro atas ilmu pengetahuan dan bimbingan yang diberikan selama masa studi.
8. Seluruh Tenaga Kependidikan Program Studi Administrasi Publik PSDKU Kampus Rembang Universitas Diponegoro atas bantuan dan kelancaran proses administrasi selama penulis menempuh pendidikan.
9. Dinas Perhubungan Kota Bekasi, yang telah memberikan izin penelitian di Stasiun Kota Bekasi, serta para responden yang bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan, serta menjadi kontribusi kecil bagi pengembangan ilmu Administrasi Publik maupun perbaikan pelayanan publik di masa mendatang.

Semarang, 5 Desember 2025

Elsa Sabrina

NIM. 14020222120005

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	10
1.2.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	13
1.5 Kerangka Teori/Konsep	14
1.5.1 Administrasi Publik.....	20
1.5.2 Paradigma Administrasi Publik.....	23
1.5.3 Manajemen Publik	25
1.5.4 Pelayanan Publik.....	26
1.5.5 Pedestrian/ Pejalan Kaki	34
1.5.6 Kepuasan Pengguna (Y).....	37
1.5.7 Pengembangan Hipotesis Penelitian	40
1.5.8 Kerangka Teori.....	46
1.6 Hipotesis	47
1.7 Definisi Konsep	47
1.7.1 Kepuasan Pengguna (Y).....	47

1.7.2 Kualitas Layanan (X)	48
1.8 Definisi Operasional	48
1.9 Metode Penelitian	54
1.9.1 Tipe Penelitian	54
1.9.2 Populasi dan Sampel	54
1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel	56
1.9.4 Jenis dan Sumber Data	58
1.9.5 Skala Pengukuran	59
1.9.6 Teknik Pengumpulan Data	60
1.9.7 Teknik Analisis	61
BAB II GAMBARAN UMUM	65
2.1. Gambaran Umum Wilayah Penelitian	65
2.1.1 Gambaran Umum Kota Bekasi	65
2.1.2. Gambaran Umum Kawasan Stasiun Kota Bekasi	70
2.2. Gambaran Umum Fasilitas Trotoar di Kawasan Stasiun Kota Bekasi	72
2.2.1. Kondisi Fisik Trotoar	72
2.2.2. Fungsi dan Pemanfaatan Trotoar	74
2.2.3. Regulasi dan Standar Trotoar	76
2.3. Gambaran Umum Instansi Pengelola	78
2.3.1. Profil Instansi Pengelola Trotoar	78
2.3.2. Visi, Misi, dan Tujuan Instansi	79
2.3.3. Tugas dan Fungsi Instansi	82
2.4 Gambaran Umum Pengguna Trotoar	84
2.4.1. Karakteristik Pengguna Trotoar	84
2.4.2. Pola Penggunaan Trotoar	86
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	89
3.1 Identitas Responden	89
3.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	89
3.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	90
3.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	91
3.1.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Distribusi Frekuensi Penggunaan Trotoar Stasiun	92
3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	92

3.2.1 Uji Validitas.....	92
3.2.2 Uji Reliabilitas	96
3.3.1 Deskripsi Variabel Tangibles (X1)	97
3.3.2 Deskripsi Variabel Reliability (X2).....	99
3.3.3 Deskripsi Variabel Responsiveness (X3)	102
3.3.4 Deskripsi Variabel Assurance (X4)	104
3.3.5 Deskripsi Variabel Emphaty (X5)	107
3.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	110
3.5 Uji Hipotesis	112
3.5.1 Uji Korelasi Rank Spearman dan Koefisien Determinasi (X1) dengan (Y) ..	112
3.5.2 Uji Korelasi Rank Spearman dan Koefisien Determinasi (X2) dengan (Y) ..	113
3.5.3 Uji Korelasi Rank Spearman dan Koefisien Determinasi (X3) dengan (Y) ..	114
3.5.4 Uji Korelasi Rank Spearman dan Koefisien Determinasi (X4) dengan (Y)	114
3.5.5 Uji Korelasi Rank Spearman dan Koefisien Determinasi (X5) dengan (Y) ..	115
3.5.6 Uji Korelasi Rank Spearman dan Koefisien Determinasi (X) dengan (Y)	116
3.6 Pembahasan.....	117
3.6.1 Pembahasan Tangibles (X1).....	118
3.6.2 Pembahasan Reliability (X2)	118
3.6.3 Pembahasan Responsiveness (X3).....	119
3.6.4 Pembahasan Assurance (X4).....	120
3.6.5 Pembahasan Empathy (X5).....	121
BAB IV	124
KESIMPULAN DAN SARAN.....	124
4.1 Kesimpulan	124
4.2 Saran	128
DAFTAR PUSTAKA.....	131

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Keadaan Trotoar di Stasiun Kota Bekasi.....	7
Gambar 1. 3 Model Konseptual	46
Gambar 1. 2 Model Hipotesis	46
Gambar 2. 1 Peta Administratif Kota Bekasi	67
Gambar 2. 2 Peta Lokasi Stasiun Kota Bekasi dan Akses Sekitarnya.	70
Gambar 2.3 Aktivitas Kawasan Stasiun Kota Bekasi pada Jam Sibuk Sore.....	71
Gambar 2.4 Kondisi Fisik Trtoar di Kawasan Stasiun Kota Bekasi	73
Gambar 2. 5 Aktivitas Pejalan Kaki dan Pedagang Kaki Lima di Sekitar Stasiun Kota Bekasi	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kepadatan Trotoar Kota Bekasi Sumber: Dinas Perhubungan Kota Bekasi.....	5
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 2.1 Luas Wilayah dan Jumlah Kelurahan per Kecamatan di Kota Bekasi ..	66
Tabel 2. 2 Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk per-Kecamatan Kota Bekasi.....	68
Tabel 3.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia	89
Tabel 3. 2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	90
Tabel 3. 3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	90
Tabel 3. 4 Identitas Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	91
Tabel 3. 5 Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Trotoar Stasiun Kota Bekasi	92
Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel Tangibles (X1).....	92
Tabel 3. 7 Uji Validitas Variabel Reliability (X2)	93
Tabel 3.8 Uji Validitas Variabel Responsiveness (X3).....	93
Tabel 3. 9 Uji Validitas Variabel Assurance (X4).....	94
Tabel 3.10 Uji Validitas Variabel Emphaty (X5).....	95
Tabel 3.11 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	95
Tabel 3. 12 Uji Reliabilitas.....	96
Tabel 3.13 Dekripsi Jawaban Variabel Tangibles (X1)	97
Tabel 3. 14 Rekapitulasi Deskripsi Variabel Tangibles (X1)	99
Tabel 3. 15 Deskripsi Jawaban Responden per Item Variabel Reliability (X2)..	100
Tabel 3. 16 Rekapitulasi Deskripsi Variabel Reliability (X2).....	101
Tabel 3. 17 Deskripsi Jawaban Responden per Item Variabel Responsiveness (X3)	102
Tabel 3. 18 Rekapitulasi Deskripsi Variabel Responsiveness (X3)	104
Tabel 3. 19 Deskripsi Jawaban Responden per Item Variabel Assurance (X4) ..	105
Tabel 3. 20 Rekapitulasi Deskripsi Variabel Assurance (X4)	106
Tabel 3. 21 Deskripsi Jawaban Responden per Item Variabel Empathy (X5)	107
Tabel 3.22 Rekapitulasi Deskripsi Variabel Empathy (X5)	109
Tabel 3. 23 Deskripsi Jawaban Responden per Item Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	110
Tabel 3. 24 Rekapitulasi Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	111
Tabel 3.25 Hasil Uji Korelasi Spearman Rank (X1) dengan (Y).....	112
Tabel 3.26 Hasil Uji Korelasi Spearman Rank (X2) dengan (Y).....	113
Tabel 3.27 Hasil Uji Korelasi Spearman Rank (X3) dengan (Y).....	114
Tabel 3.28 Hasil Uji Korelasi Spearman Rank (X4) dengan (Y).....	114
Tabel 3.29 Hasil Uji Korelasi Spearman Rank (X5) dengan (Y).....	115
Tabel 3. 30 Hasil Uji Korelasi Spearman Rank (X) dengan (Y).....	116

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian.....	135
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	135
Lampiran 3 Data Kuesioner Responden	140
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	156
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas ss 132	159
Lampiran 6 Hasil Uji Korelasi Rank Spearman dan Uji Koefisien Determinasi	160
Lampiran 7 Distribusi Frekuensi.....	163