



**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna  
*Bus Rapid Transit (BRT)* di Kota Semarang**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata-1**

**Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

**Dosen Pembimbing: Dra. Hesti Lestari, M.S**

**Penyusun**

**Nama : Maria Tika Saraswati**

**NIM : 14030117140107**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2021**

**HALAMAN PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Maria Tika Saraswati
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030117140107
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jepara / 26 Juni 1998
4. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Jurusan : Administrasi Publik
6. Alamat : Jl. Cinde barat V/2 RT 02 RW 05, Kel.  
Jomblang, Kec. Candisari, Kota Semarang

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis berjudul:

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna  
Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang”**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. 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 jiplakan 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, 21 Juni 2021  
Pembuat Pernyataan;



Maria Tika Saraswati  
NIM. 14030117140107

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna *Bus Rapid Transit* (BRT) di Kota Semarang  
Nama Penyusun : Maria Tika Saraswati  
NIM : 14030117140107  
Program Studi / Jurusan : S1 / Administrasi Publik

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I.**



Semarang, 29 Juni 2021

Wakil Dekan I

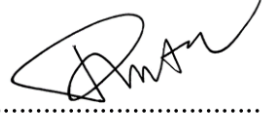
Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 1960822.199403.1.003

### Dosen Pembimbing :

1. Dra. Hesti Lestari, MS


( .....  ..... )

2. Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si


( .....  ..... )

### Dosen Penguji Skripsi :

1. Dra. Hesti Lestari, MS

( .....  ..... )

2. Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si

( .....  ..... )

3. Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si.

( .....  ..... )

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus atas penyertaanNya dan bimbinganNya sehingga penulis dapat menulis dan menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua tercinta, yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, dan doa dalam menyelesaikan penulisan ini.
3. Bude saya Yohana Suminarti yang selalu mendukung dan mendoakan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini di waktu yang tepat.
4. Adik saya Theresia Regina Vatikani yang telah memberikan semangat, dukungan, dan selalu membantu saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabat saya Tirta dan Noviantika yang selalu ada dan selalu mendukung serta medoakan saya.
6. Sahabat-sahabat “Rahasia Negara” : Julia, Renita, Erina, dan Kiki yang telah menemani saya saat penelitian, menghibur, memberikan semangat, dukungan, dan doa sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat selama perkuliahan, khususnya Arum, Agnes, dan Gayatri yang telah membantu dan memberikan semangat untuk saya selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
8. Andreas Deddy Kurniawan yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa serta mau mendengarkan keluh kesah saya.

9. Serta semua teman-teman dan kerabat saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberi dukungan pada penyelesaian skripsi ini.

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna *Bus Rapid Transit* (BRT) di Kota Semarang

Nama : Maria Tika Saraswati

NIM : 14030117140107

---

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya keluhan masyarakat dalam menggunakan *Bus Rapid Transit* (BRT) Semarang. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna *Bus Rapid Transit* (BRT) di Kota Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif eksplanatori, dengan sampel penelitian sebanyak 100. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Probability Sampling*, khususnya menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Teknik analisis pada penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, korelasi Kendall Tau, dan koefisien Determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat memiliki korelasi sebesar 0,316, dengan taraf signifikansi 0,01. Nilai kontribusi dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 9,98%, sehingga terdapat 90,02% variabel lain yang mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat diluar dari variabel kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pengguna *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Semarang. Saran yang diberikan yaitu pemberian edukasi atau pembekalan kepada setiap pegawai dan terus melakukan pengembangan sarana dan prasarana BRT Trans Semarang.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, *Bus Rapid Transit*

Title : The Effect of Service Quality on Community Satisfaction of Bus Rapid Transit (BRT) Users in Semarang City

Name : Maria Tika Saraswati

NIM : 14030117140107

---

### **ABSTRACT**

The background of this research is the many complaints of the public in using Bus Rapid Transit (BRT) Semarang. The purpose of this study is to determine and examine the effect of service quality on community satisfaction using Bus Rapid Transit (BRT) in Semarang City. The research method used is quantitative explanatory, with a research sample of 100. Sampling techniques using Probability Sampling techniques, especially using Simple Random Sampling techniques. The analysis techniques in this study are Validity test, Reliability test, Kendall Tau Correlation, and Determination Coefficient. The results showed that the quality of service to community satisfaction had a correlation of 0,316, with a significance level of 0.01. The value of the contribution of service quality to community satisfaction is 9.98%, so there are 90.02% of other variables that affect the variable of community satisfaction outside of the service quality variable. Based on these results, it can be concluded that there is an influence between the quality of service to community satisfaction of the community of Bus Rapid Transit (BRT) users in Semarang City. The advice given is to provide education or supply to each employee and continue to develop the facilities and infrastructure of BRT Trans Semarang.

Key words: Community Satisfaction, Service Quality, *Bus Rapid Transit*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan kasihNya sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna *Bus Rapid Transit* (BRT) di Kota Semarang” dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Pada proses penelitian dan penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S. H., M. Hum, selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dra. Tri Yuningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
5. Ibu Dra. Hesti Lestari, MS selaku dosen pembimbing 1 skripsi. Terima kasih Bu Hesti atas bimbingan dan arahan serta masukan yang bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini.



6. Ibu Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si selaku dosen pembimbing 2 skripsi. Terima kasih Bu Dewi atas bimbingan dan arahan serta masukan yang bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan dan arahnya selama penulis menjadi mahasiswa Administrasi Publik.
8. Seluruh staff pengajar di Departemen Administrasi Publik.
9. Bapak Hendrix Setiawan, S.M selaku Plt. Kepala BLU UPTD Trans Semarang, yang sudah mengizinkan penulis melakukan penelitian di BRT Trans Semarang.
10. Seluruh pegawai BLU UPTD Trans Semarang yang telah membantu proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang mungkin ditemukan dalam skripsi ini, sehingga penulis memohon maaf dan menerima segala kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak lain yang membutuhkan.

Semarang, 21 Juni 2021



Maria Tika Saraswati  
NIM. 14030117140107

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI).....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	15
1.3. Tujuan Penelitian .....	15
1.4. Kegunaan Penelitian .....	15
1.5. Kerangka Teori .....	17
1.5.1. Penelitian Terdahulu.....	17
1.5.2. Administrasi Publik.....	22
1.5.3. Manajemen Publik.....	24
1.5.4. Manajemen Transportasi dalam Administrasi Publik .....	27
1.5.5. Pelayanan Publik .....	29
1.5.6. Kepuasan Masyarakat (Y) .....	32

1.5.7. Kualitas Pelayanan (X1).....	39
1.5.8. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Pengguna <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) di Kota Semarang .....	47
1.6. Kerangka Pemikiran.....	50
1.7. Variabel Penelitian.....	51
1.8. Hipotesis .....	52
1.9. Definisi Konsep .....	52
1.10. Definisi Operasional .....	53
1.11. Metode penelitian.....	55
1.11.1. Tipe penelitian.....	55
1.11.2. Populasi dan Sampel .....	55
1.11.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	57
1.11.4. Jenis dan Sumber Data .....	58
1.11.5. Skala Pengukuran Data .....	59
1.11.6. Teknik Pengumpulan Data.....	61
1.11.7. Teknik Pengolahan Data .....	62
1.11.8. Instrumen penelitian.....	62
1.11.9. Teknik Analisis .....	65
<b>BAB II GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>69</b>
2.1. Gambaran Umum Kota Semarang .....	69
2.1.1. Kondisi Geografis Kota Semarang .....	69
2.1.2. Kondisi Demografis Kota Semarang .....	71
2.1.3. Kondisi Pelayanan Transportasi di Kota Semarang .....	72
2.2. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Semarang.....	73
2.2.1. Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Semarang .....	73
2.2.2. Latar Belakang Berdirinya BRT ( <i>Bus Rapid Transit</i> ) Trans Semarang .....	74

2.3. Profil Badan Layanan Umum BRT ( <i>Bus Rapid Transit</i> ) Trans Semarang.....	78
2.3.1. Tujuan Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) Trans Semarang...	78
2.3.2. Visi dan Misi BLU BRT ( <i>Bus Rapid Transit</i> ) Trans Semarang....	78
2.3.3. Struktur Organisasi BLU BRT ( <i>Bus Rapid Transit</i> ) Trans Semarang .....	80
2.3.4. Tugas, Pokok, dan Fungsi BLU BRT ( <i>Bus Rapid Transit</i> ) Trans Semarang .....	82
2.3.5. Produk Layanan BLU BRT ( <i>Bus Rapid Transit</i> ) Trans Semarang	83
2.3.6. Infrastruktur BRT ( <i>Bus Rapid Transit</i> ) Trans Semarang .....	85
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>86</b>
3.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	86
3.1.1. Pengujian Validitas.....	86
3.1.2. Pengujian Reliabilitas .....	90
3.2. Karakteristik Responden .....	91
3.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	92
3.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	92
3.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	93
3.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama menjadi Pelanggan .	94
3.3. Deskripsi Tanggapan Responden.....	95
3.3.1. Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) .....	95
3.3.2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	110
3.3.3. Pengujian Hipotesis .....	134
3.4. Pembahasan.....	136
3.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Pengguna <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Kota Semarang .....	136
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>137</b>

4.1. Kesimpulan .....	137
4.2. Saran .....	138
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>140</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>145</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Kendaraan Pribadi Di Kota Semarang Tahun 2015-2019.....	3
Tabel 1.2. Jumlah Angkutan Umum Di Kota Semarang .....	5
Tabel 1.3. Jumlah Penumpang Bus Rapid Transit (BRT) Tahun 2010 – 2020 .....	7
Tabel 1.4. Keluhan Masyarakat Pengguna BRT Trans Semarang di Media Sosial <i>Twitter</i> Tahun 2020.....	9
Tabel 1 .5. Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 1.6. Penafsiran Tanggapan .....	61
Tabel 1.7. Tabel Tingkat Pengaruh antar Variabel .....	67
Tabel 2.1. Jumlah Kecamatan di Kota Semarang Tahun 2020 .....	70
Tabel 2.2. Jumlah Penduduk Kota Semarang Tahun 2020 .....	71
Tabel 2.3. Jumlah Armada BRT Trans Semarang Tahun 2020 .....	75
Tabel 2.4. Jumlah Penumpang BRT Trans Semarang Tahun 2010-2020.....	76
Tabel 2.5. Infrastruktur BLU BRT Trans Semarang Tahun Anggaran 2021.....	85
Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat .....	87
Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	88
Tabel 3.3. Hasil Pengujian Reliabilitas .....	91
Tabel 3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	92
Tabel 3.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	93
Tabel 3.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	94
Tabel 3.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama menjadi Pelanggan .....	95
Tabel 3.8. Keterjangkauan Harga.....	96
Tabel 3.9. Harga sesuai dengan Pelayanan yang diberikan .....	97
Tabel 3.10. Kemudahan dalam Menyampaikan Pengaduan, Kritik, Saran, dan Masukan .....	98
Tabel 3.11. Penanganan Pengaduan, Kritik, Saran, dan Masukan.....	99
Tabel 3.12. Kualitas Pelayanan yang dilakukan Memberikan Kepuasan Penumpang .....	100
Tabel 3.13. Penumpang Menggunakan Kembali Transportasi BRT .....	101
Tabel 3.14. Penumpang Menggunakan Terus Menerus Transportasi BRT.....	102

Tabel 3.15. Penumpang Lebih Memilih Menggunakan BRT daripada Transportasi Publik Lainnya .....	103
Tabel 3.16. Penumpang Merekomendasikan kepada Orang Lain untuk Menggunakan Transportasi BRT .....	104
Tabel 3.17. Penumpang akan Berkata Positif tentang Transportasi BRT .....	106
Tabel 3.18. Kesimpulan dari Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) .....	107
Tabel 3.19. Pegawai Memberikan Pelayanan yang Sama Rata .....	110
Tabel 3.20. Ketepatan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan .....	111
Tabel 3.21. Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Informasi dengan Jelas .....	112
Tabel 3.22. Kemudahan dalam Pembelian Tiket .....	113
Tabel 3.23. Kemudahan dalam Memperoleh Informasi.....	114
Tabel 3.24. Kecepatan dan Keterampilan Pegawai dalam Melayani Penumpang .....	115
Tabel 3.25. Kejujuran Pegawai dalam Melayani Penumpang .....	116
Tabel 3.26. Keterampilan Pengemudi dalam Menjalankan BRT .....	117
Tabel 3.27. Penumpang Merasa Aman, Nyaman, dan Tenang.....	118
Tabel 3.28. Keramahan dan Kesopanan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan .....	119
Tabel 3.29. Kepedulian Pegawai pada Penumpang .....	120
Tabel 3.30. Pegawai Cepat Tanggap dalam Menanggapi Keluhan dari Penumpang.....	121
Tabel 3.31. Kerapian Pegawai .....	122
Tabel 3.32. Kebersihan dan Kenyamanan Halte BRT .....	123
Tabel 3.33. Kondisi Kendaraan BRT Layak .....	124
Tabel 3.34. Kelengkapan Fasilitas di dalam BRT.....	125
Tabel 3.35. Kelengkapan Fasilitas Halte BRT.....	126
Tabel 3.36. Jarak Penumpang untuk Mencapai Halte.....	127
Tabel 3.37. Kemudahan Penumpang Menjumpai Halte di Dekat Fasilitas Publik .....	128
Tabel 3.38. Akses Menuju Halte Mudah Dijangkau Penumpang.....	129

Tabel 3.39. Kesimpulan dari Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	130
Tabel 3.40. Pengujian Hipotesis .....	134



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kondisi Halte Bus Rapid Transit (BRT) Meteseh .....	11
Gambar 1.2. Keluhan Masyarakat Tentang Supir Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang yang Tidak Sesuai Standar Operasional Pelayanan .....	12
Gambar 1.3. Keluhan Masyarakat Tentang Halte Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang yang Terbatas .....	13
Gambar 1.4. Kerangka Pemikiran .....	50
Gambar 2.1. Peta Administratif Kota Semarang 2011-2031 .....	69
Gambar 2.2. Struktur Organisasi BLU BRT Trans Semarang .....	81

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1. Gambar Grafik Variabel Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Nilai Mean.....	109
Grafik 3.2. Gambar Grafik Variabel Kualitas Pelayanan Berdasarkan Nilai Mean.....	133