

HALAMAN PENGESAHAN

Usulan Penelitian yang dibuat oleh:

NAMA : MUHAMMAD MUGHNI LABIB FRENANDA
NPM : 19.2101.04188
FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI
DARAT DI TERMINAL BULUPITU PURWOKERTO
KABUPATEN BANYUMAS JAWA TENGAH

Usulan penelitian ini telah diseminarkan dan disetujui pada :

Dosen Pembimbing I



Drs. Sartono, M.Si.
NIDN.0623036102

Dosen Pembimbing II



Dra. Oti Kusumaningsih, M.Si.
NIDN.0622066701

Mengetahui:

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Suryoto, S.Sos. M.M, M.Si

NIDN.0615046302

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Muhammad Mughni Labib Frenanda
NPM : 19.2101.04188
FAKULTAS : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
PROGRAM STUDI : Administrasi Negara
JUDUL : KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI BUS DI
TERMINAL BULUPITU PURWOKERTO KABUPATEN
BANYUMAS JAWA TENGAH

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Purwokerto, 02 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,



(Muhammad Mughni Labib Frenanda)

MOTTO

“Saat semua terasa sulit, coba berhenti sejenak periksa kembali bagaimana hubunganmu dengan Tuhanmu”

-EMHA AINUN NADJIB-

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *rabbi'l'alamin*, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Transportasi Bus di Terminal Bulupitu Purwokerto Kabupaten Banyumas Jawa Tengah.**” Penulisan skripsi ini diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara di Universitas Wijayakusuma Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan tugas akhir skripsi tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang luar biasa kepada :

1. Bapak Dr. Suryoto, S.Sos., M.M., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto.
2. Bapak Drs. Sartono, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, waktu, masukan, dan arahan yang banyak membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Oti Kusumaningsih, M.Si Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan, waktu, serta arahan dalam proses pembuatan skripsi.
4. Semua staff pengajar dan administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto.

5. Kedua Orangtua yang senantiasa memberikan doa, yang tak pernah lelah memberi semangat, motivasi dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh rekan seperjuangan Prodi Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2019 yang sedang bersama-sama berjuang untuk menyelesaikan skripsi.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang juga telah membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Semoga segala kebaikan yang diberikan pihak-pihak yang membantu penulis menyusun skripsi ini mendapat imbalan dari Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pihak yang membutuhkan pada khususnya dan kepada umumnya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang positif dari pembaca.

Purwokerto, 14 September 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABLE	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
RINGKASAN	xv
SUMMARY	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perbatasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Kualitas Pelayanan	6
B. Pengertian Dimensi pelayanan	9
C. Peneliti Terdahulu	18
D. Kerangka Berfikir	26
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	

1. Lokasi Penelitian	27
2. Sumber Data.	28
3. Teknik Pengumpulan Data	28
4. Fokus Kajian	29
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN	33
1. Keadaan Geografis	33
2. Keadaan Pegawai	34
3. Tugas Pokok dan Fungsi Pegawai	36
B. KARAKTERISTIK INFORMAN	39
a. Aspek Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	39
b. Aspek Keandalan (<i>Reability</i>)	43
c. Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	46
d. Aspek Jaminan (<i>Assurance</i>)	49
e. Aspek Empati (<i>Empathy</i>)	52
 BAB V KESEMPULAN DAN IMPLIKASI	
A. Kesimpulan	56
B. Implikasi	58
DAFTAR PUSTAKA	59
PEDOMAN WAWANCARA	61
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Standar Penyelenggaraan Terminal Angkutan Jalan	1
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. Fokus Kajian	29
Tabel 4. Struktur Organisasi Pengurus Terminal Bulupitu Purwokerto	35
Tabel 5. Jumlah Keluar Masuk Bus & Penumpang Tahun 2022	36
Tabel 6. Karakteristik Informan	39
Tabel 7. Matrik Hasil Penelitian Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	42
Tabel 8. Matrik Hasil Penelitian <i>Reability</i> (Kehandalan)	45
Tabel 9. Matrik Hasil Penelitian <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	48
Tabel 10. Matrik Hasil Penelitian <i>Assurance</i> (Jaminan)	51
Tabel 11. Matrik Hasil Penelitian <i>Empathy</i> (Empati)	54

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Surat Ijin Penelitian
3. Daftar Riwayat Hidup
4. Dokumentasi