

# **KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK**

(Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Perum

Damri Unit Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda)

## **SKRIPSI**



**Disusun oleh:**

**RIO BAGUS FIRMANSYAH AL RASYID**

**071011062**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**Semester Genap 2014/2015**

### Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat

Bagian atau keseluruhan isi Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi Skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 18 Mei 2015

Penyusun



Rio Bagus Firmansyah Al Rasyid

Nim: 071011062

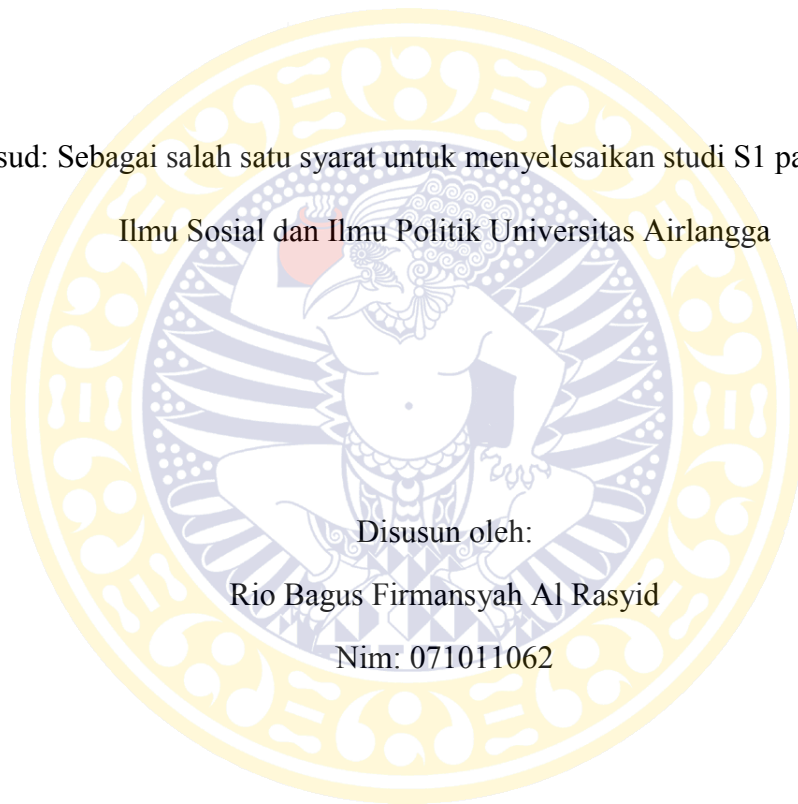
## **Kualitas Pelayanan Transportasi Publik**

(Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Perum

Damri Unit Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda)

### **SKRIPSI**

Maksud: Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga



Disusun oleh:

Rio Bagus Firmansyah Al Rasyid

Nim: 071011062

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

DEPARTEMEN ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS AIRLANGGA

Semester Genap 2014/2015

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**Kualitas Pelayanan Transportasi Publik**

(Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Perum

Damri Unit Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda)

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan.



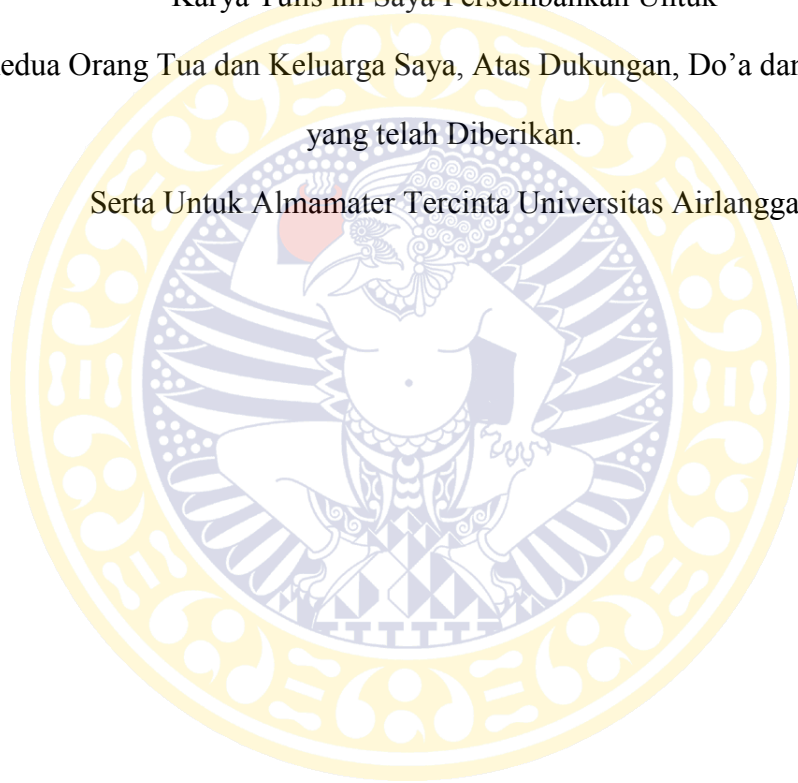
Dosen Pembimbing

Dra. Rochyati Wahyuni Triana., M.Si

NIP.196006121986012001

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Tulis ini Saya Persembahkan Untuk  
Kedua Orang Tua dan Keluarga Saya, Atas Dukungan, Do'a dan Nasihat  
yang telah Diberikan.  
Serta Untuk Almamater Tercinta Universitas Airlangga



**HALAMAN MOTTO**

**“Ingatlah Allah yang menciptakan, Allah Tempatku berpegang dan bertawakal, Allah maha tinggi dan maha esa, Allah maha lembut. Berdo’alah sambil berusaha, agar hidup jadi tak sia-sia. Ambil indahnyanya, Ambil hikmahnya. Dan perjuangan adalah pelaksanaan kata-kata.”**



**-Iwan Fals-**

## HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Departemen Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga

Pada Hari : Rabu

Tanggal : 10 Juni 2015

Pukul : 08.00 WIB

Komisi Penguji Terdiri dari:

Ketua Penguji,



Drs. Roestoto Hartojo Putro, SU

NIP. 195305061979031003

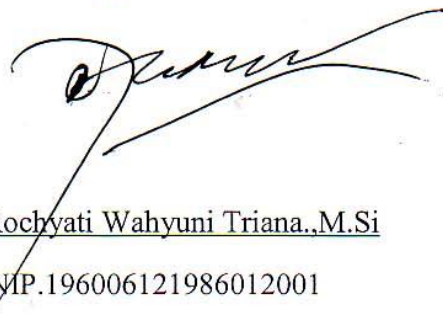
Anggota I,



Erna Setijaningrum, S.IP., M.Si

NIP.197005032000032001

Anggota II,



Dra. Rochyati Wahyuni Triana.,M.Si

NIP.196006121986012001

## UCAPAN TERIMA KASIH

- **Allah SWT**, Syukur Alhamdulillah atas semua nikmat, rahmat, serta hidayah yang telah Engkau berikan kepada hamba yang tak terhingga selama ini. *Ya muqallibal qulub, tsabbit qalbi' ala diinika.*
- **Muhammad SAW**, Allahuma Shalli Alla Sayyidina Muhammad Wa Ala Ali Sayyidina Muhammad
- **Special Thanks to:**
  - Ibu.** Subhanallah, terimakasih bu telah menjadi inspirasiku. Ridhoi kehidupanku bu. Hanya do'a yang pantas untuk membalas ketulusanmu dibandingkan dengan kata-kata terbaik untuk memujimu. Sehat selalu bu!
  - Abah.** Sikapmu mencerminkan kepribadianku. Bah, jangan bosan-bosan ingatkan aku akan tanggungjawabku sebagai imam nantinya. Lekas sembuh bah!. **Mas Afif dan Mas Akbar.** Terima kasih atas pelajaran hidup untuk bagaimana menjadi seorang lelaki yang sebenarnya! Semoga makin jaya dan sukses mas. **Mbak Linda.** Thanks mbak, kesabaranmu menjadi tauladanku. **Dafin dan Bima.** Keponakan, malaikat kecil yang sedang tumbuh besar. Kalian pasti bisa lebih dari Om io nak. Kalian lelaki, kelak sendiri! **Keluarga Besar.** terima kasih atas do'a dan nasihatnya!
- **Dosen AN:**
  - Pak Nanang Haryono selaku dosen wali, terima kasih telah menjadi wali yang baik. Obrolan kita masih bisa berlanjut dengan secangkir kopi pak. Ibu Rochyati Wahyuni Triana selaku dosen pembimbing. Terima kasih bu atas bimbingannya selama ini. Perfecto! Semoga sehat selalu bu. Amin. Serta seluruh Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu, pengetahuan dan pengalaman yang tak ternilai, Pak Falih Suaedi, Pak Roestoto Hartojo Putra, Pak Gitadi Tegas Supramudyo, Pak Antun Mardiyanta, Pak Sunaryo, Pak Bintoro Wardiyanto Pak Eko Supeno, Pak Jusuf Irianto, Bu Erna Setijaningrum, Pak Philipus Keban. Staf prodi AN. Mas Sis, Mbak Is, dan Mbak Dwi. Semoga keikhlasan dan kebaikan anda semuanya dibalas oleh Tuhan Yang Maha Kuasa. Aaamiiin.



- **Pegawai Perum Damri Kantor Cabang Surabaya** terima kasih atas kesediaan waktu dan bantuannya. Semoga Damri semakin sehat sebagai BUMN yang dapat diandalkan.
- **Staf Dinas Perhubungan Kabupaten Gresik** terima kasih atas bantuannya, maaf merepotkan. Semoga Terminal Bunder Semakin Ramai dan bersih.
- **Dulur “WatuGosek”**, urut dari yang paling senior. PakWo (Okky), Bandar (Hatta), Babi (Eric), Gembul (Aji), Bun (Awab), Bendrat (Ilmi), Badak (Catur), Gondes (Bagus), Golip (Alif). Serta para wanita yang menamakan dirinya **“Barb”**. Benedikta, Shabrina, Sella, Devi, Koming, Arum. Keluarga yang tak terdefiniskan, terima kasih atas hal-hal apa saja termasuk berbagi dosa dan pahalanya selama beberapa tahun ini kawan! *kemesraan ini, janganlah cepat berlalu*. Semoga berlanjut sampai ajal menjemput. Dulur sampek tuwek, sampek matek. Sukses kabeh dunia akhirat! Ojok lali mene nek wes nak surgo podo nolong yo rek. Blakrakan bareng nak surgo! Sepurane, sengojo gak tak tulis akeh-akeh tentang kisahe kene kabeh, eman skripsiku iki dadie. Hahaha. *Eroooo deeweeee...*
- **AN2010, Golden Generation**, bukan main-main, Istimewa! Sampai jumpa lagi dulur-dulurku dengan kesuksesan kita masing-masing nantinya. Sukses selalu!
- **Keluarga besar AN**, kita MAFIA NEGARA! Tunjukkan pada dunia bahwa sesungguhnya kita mampu. Masio Unair sing penting AN!
- **Fals Mania, Orang Indonesia, Komunitas Tiga rambu**. Masyaallah, terima kasih atas kegilaannya di puluhan kota sampai saat ini. Terima kasih telah menjadi teman hidup sepaham. Lagu kita masih sama, INDONESIA MASIH RAYA! Ayo do’a bareng-bareng buat babe Virgiawan Listanto alias Iwan Fals. Semoga sehat selalu dan umur panjang. Biar bisa ngehibur kita semua. Siap jadi saksi NYANYIAN RAYA, 4 juta penonton bisa!
- Terimakasih kepada seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah berkontribusi dalam proses penulisan skripsi ini.