

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN BUS RAPID TRANSIT  
(BRT) DI KOTA SEMARANG DENGAN METODE**

***SERVQUAL DAN TRIZ***



**Disusun Oleh :**

**MUHAMMAD TAMYIS**

**NIM 31601400944**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG**

**2019**

**FINAL REPORT**

**ANALYSIS OF THE PERFORMANCE OF THE BUS RAPID  
TRANSIT (BRT) SERVICE IN SEMARANG CITY WITH THE  
SERVQUAL AND TRIZ METHOD**

*This report was made to fulfill one of the requirements of the final assignment in  
the Departement of Industrial Engineering, Faculty of Industrial Technology*

Universitas Islam Sultan Agung Semarang



**Disusun Oleh :**

**MUHAMMAD TAMYIS**

**NIM 31601400944**

**DEPARTEMENT OF INDUSTRIAL ENGINEERING**

**FACULTY OF INDUSTRIAL TECHNOLOGY**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**

**SEMARANG**

**2019**

## LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kinerja Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Di Kota Semarang dengan Metode *ServQual* dan *TRIZ*” ini disusun oleh :

Nama : Muhammad Tamyis

Nim : 31601400944

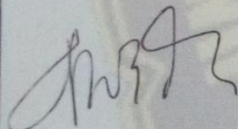
Program Studi : Teknik Industri

Telah disahkan disetujui oleh dosen pembimbing pada :

Hari : Selasa.....

Tanggal : 09 April 2019.....

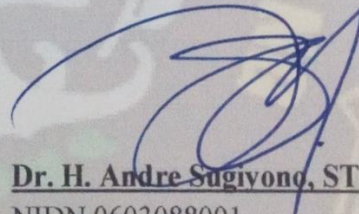
**Pembimbing I**



**Nurwidiana, ST., MT**

NIDN.0604027901

**Pembimbing II**



**Dr. H. Andre Sugivono, ST., MM**

NIDN.0603088001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Teknik Industri  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang



**Nurwidiana, ST., MT**

NIK 210603027

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

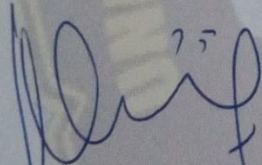
Laporan Tugas Akhir dengan judul "Analisis Kinerja Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Di Kota Semarang dengan Metode *ServQual* dan *TRIZ*" ini telah dipertahankan didepan Penguji Sidang Tugas Akhir pada :

Hari : sdasa

Tanggal : 09 April 2019

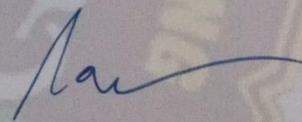
TIM PENGUJI

Anggota I



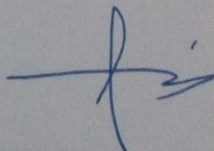
Wiwiek Fatmawati, ST.,M.Eng  
NIDN.0622107401

Anggota II



Brav Deva Bernadhi, ST.,MT  
NIDN.0630128601

Ketua Penguji



Ir. Hj. Eli Mas'idah, M.T  
NIDN.0615066601

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Tamyis

NIM : 31601400944

Judul Tugas Akhir : ANALISIS KINERJA PELAYANAN BUS RAPID  
TRANSIT (BRT) DI KOTA SEMRANG DENGAN  
METODE SERVQUAL DAN TRIZ

Dengan ini saya menyatakan bahwa judul dan isi Tugas Akhir yang saya buat dalam rangka menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Teknik Industri tersebut adalah asli dan belum pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan oleh siapapun baik keseluruhan maupun sebagian, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Dan apabila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa judul tugas akhir tersebut pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan, maka saya bersedia dikenakan sanksi akademis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar dan penuh tanggung jawab.

Semarang, 06 April 2019

Yang menyatakan  
  
Muhammad Tamyis

METERAI  
TEMPEL  
TGL. 20  
5FE3DAFF645091985  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Muhammad Tamyis  
NIM : 31601400944  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknologi Industri  
Alamat : Bahomakmur, Morowali, Sulteng.  
Email : tamyis@std.unissula.ac.id


Dengan ini menyatakan karya ilmiah berupa tugas akhir dengan judul :

“ANALISIS KINERJA PELAYANAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) DI KOTA SEMARANG DENGAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ”

Menyetujui menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan hak bebas royalti non-eksekutif untuk disimpan, dialih mediakan, dikelola dan dipublikasikan di internet dan media lain untuk kepentingan akademis selama tetap menyantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila di kemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/ Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Semarang, 06 April 2019

 ; menyatakan  
Muhammad Tamyis

## **PERSEMBAHAN**

Laporan Tugas Akhir ini adalah bagian dari ibadahku kepada Allah SWT, karena kepadaNya kami menyembah dan kepadaNya kami memohon pertolongan serta Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi sumber inspirasi dalam segala tindakan dan langkah hidupku. Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, kupersembahkan karya kecilku ini untuk orang-orang yang kusayangi dan sekaligus sebagai ungkapan terima kasihku kepada :

1. Keluarga tercinta, kedua orang tuaku motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah jemu mendo'akan dan menyanyangiku, atas semua pengorbanan dan kesabaran mengantarku sampai kini. Tak kan pernah cukup waktu tuk membalas cinta ayah bunda padaku.
2. Keluarga Besar Yayasan Badan Wakaf Sultan Agung, Civitas Akademika Unissula khususnya para bapak/ibu Dosen Fakultas Teknologi Industri yang dengan keikhlasannya ku mengharap keberkahan dari ilmu yang diberikan.
3. Teman-teman Teknik Industri semua khususnya angkatan 2014, Teman Organisasi, Komunitas, Pondok Pesantren As-shodiqiyah dan Masyarakat pada umumnya.

## MOTTO

*“Man Jadda Wajadda” Siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan berhasil*

*“Man Shobarru Shafira” Siapa yang bersyukur akan beruntung*

*“Man Yazzro Yahsud” Siapa yang menanam, akan menuai yang ditanam*

*“Baginya (manusia) ada malaikat-malaikat yang selalu menjaganya bergiliran, dari depan dan belakangnya. Mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia” (QS.Ar-Ra’d : 11)*

*“Sungguh, telah datang kepadamu seorang Rasul dari kaummu sendiri, berat terasa olehnya penderitaan yang kamu alami, (dia) sangat menginginkan (keimanan dan keselamatan) bagimu, penyantun dan penyayang terhadap orang-orang yang beriman. Maka jika mereka berpaling (dari keimanan), maka katakanlah (Muhammad), Cukuplah Allah bagiku; tidak ada Tuhan selain Dia. Hanya kepadanya aku bertawakkal, dan Dia adalah Tuhan yang memiliki ‘Arsy (singgasana) yang agung”. (QS. At-Taubah: 128-129)*

*“Berdo’alah kepada Tuhanmu dengan rendah hati dan suara yang lembut. Sungguh, Dia tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas”*

*(QS. Al-A’raf : 55)*



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Alloh SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kemampuan dan Rahmat serta hidayah-Nya sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Sebagai syarat Akademis yang harus dipenuhi oleh Mahasiswa/i untuk Menyelesaikan Pendidikan Derajat Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Sulatan Agung Semarang.

Sholawat serta salam selalu kami panjatkan kepada manusia terbaik sepanjang zaman yang pernah ada. Dengan Ilmu dan keteladan yang beliau bawa menjadikan kita sebagai umatnya yang beruntung, Beliau adalah Nabi Muhammad SAW Sang Rasul, Pembawa Risalah Petunjuk Kebenaran dan Rahmat untuk Alam Semesta. Semoga dengan mendapat Syafa'at dari Beliau, Alloh Ridho atas hidup kita yang penuh dengan kesalahan, kelalaian dan memberikan Ampunan-Nya. Aamiin

Banyak kesulitan dan hambatan tentunya dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini. Alhamdulillah akhirnya hal tersebut dapat terlewati dengan baik berkat bantuan, dorongan dan do'a dari berbagai pihak, sebagai cambuk keberhasilan untuk saya. Untuk itu dalam kesempatan ini, izinkan penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sebagai bentuk rasa hotma ta'zim yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir. H. Prabowo Styawan, MT., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Sulatan Agung Semarang.
2. Ibu. Dr. Hj. Sri Arttini Dwi P., M.Si., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri UNISSULA.

3. Ibu. Nurwidiana, ST.,MT., selaku Ketua Jurusan Program Studi Teknik Industri UNISSULA. Dan juga sebagai Dosen Pembimbing I yang telah bersedia menyempatkan banyak waktu untuk memberikan arahan, perhatian, wawasan dan rekomendasi untuk penulis selama penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
4. Dr. H. Andre Sugiyono, ST.,MM., selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah menyempatkan banyak waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan pengetahuan serta perhatian lainnya bagi penulis selama penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh jajaran Direksi, Staf dan Karyawan Pemerintah Kota Semarang, Pejabat pemangku kepentingan Khususnya pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi (DISHUBKOMINFO) pada Badan Layanan Umum (BLU) untuk Bus Rapid Transit (BRT) Di Kota Semarang.
6. Teruntuk Keluarga tercinta, khususnya Ayah dan Ibu trimakasih atas bantuan bimbingan, Do'a dan dukungannya yang dengan kasih dan sayangnya dalam menyemangati dan memotivasi, dari anakmu yang selalu merindukan nasehat bijakmu. Serta kakak dan adikku tersayang trimakasih semuanya atas motivasi, dukungan Do'a untukku dalam berjuang tetap semangat.
7. Untuk Kyaiku salam hormat ta'zim, KH. Shodiq Hamzah, beserta Dzuriahnya. Trimakasih atas didikan, Ilmu dan Do'a yang selalu engkau panjatkan untuk semua para santri-santri agar menjadi orang yang baik, bener dan paham agama. Dan kami mohon ma'af karena belum bisa menjadi santri yang baik sebagaimana yang engkau harapkan tetapi petuah, arahan dan nasehatmu selalu kami harapkan.
8. Untuk para Ustadz, Ustadzah dan para pengajar lainnya, trimakasih atas ilmu-ilmu yang engkau ajarkan pada kami, semoga kami bisa mengamalkannya dan menjadi amal jariah buat kalian semua.
9. Untuk temen-temen pondok putra/putri terimakasih atas kesempatan waktunya untuk berbagi, cerita, kenangan, pengalaman dan biarkan semua itu menjadi pelajaran bahwa kita pernah bersama.

10. Untuk temen-temen satu perjuangan EX\_I\_B\_2014 Teknik Industri tetap solid, kompak dan terus jalin silaturahmi.
11. Untuk temen-temen organisasi terimakasih, telah banyak waktu dan pengalaman yang kita lewati bersama, pelajaran sangat berharga tentunya, kalian adalah keluarga baruku tetap jaga kerukunan, kebersamaan, kekeluargaan dan rasa solidaritas serta jangan putus komunikasi untuk menyambung silaturahmi.
12. Staf dan Karyawan Fakultas Teknologi Industri UNISSULA. Mba' Astri, Ibu Indah, Mas Udin dan BAP Semua terimakasih, ma'af yang selalu kami repotkan (tanpa kalian hidupku di FTI kurang Lengkap).
13. Dan untuk semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Alloh SWT selalu memberikan kebaikan, rezeki, umur panjang, kesehatan dan hidup yang bermanfaat untuk banyak orang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Lapora Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesan kesempurnaan, maka dari itu kritik dan saran yang membangun selalu penulis harapkan guna kemajuan dan pengembangan penulis berikutnya.

Akhir kata semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan sumbangsih yang berarti dan bermanfaat bagi kita semua.

Semarang, 06 April 2019

Penulis

Muhammad Tamyis