

**KAJIAN KUALITAS PELAYANAN PADA BUS
DAMRI JALUR ALUN-ALUN – KOTA BARU
PARAHYANGAN DENGAN METODE *KANSEI*
*ENGINEERING***

SKRIPSI



Oleh:

DARYASANTA AMARANGGANA
222015149

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
BANDUNG
2019**

**KAJIAN KUALITAS PELAYANAN PADA BUS
DAMRI JALUR ALUN-ALUN – KOTA BARU
PARAHYANGAN DENGAN METODE *KANSEI*
*ENGINEERING***

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Pada
Program Studi Teknik Sipil
Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan
Institut Teknologi Nasional Bandung

Bandung, 21 Januari 2020

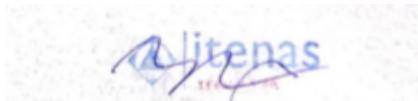
Mengetahui / Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Dr. Dwi Prasetyanto, Ir., M.T
NID/NIDK: 119940201

Program Studi Teknik Sipil
Ketua,



Yessi Nirwana Kurniadi, Ph.D
NID/NIDK: 120130805

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Daryasanta Amaranggana
NIM : 22 – 2015 – 149

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa

Judul Skripsi/Tesis :
Kajian Kualitas Pelayanan pada Bus Damri Jalur Alun-Alun – Kota Baru
Parahyangan dengan Metode Kansei Engineering

sepenuhnya adalah merupakan karya sendiri, tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya siap menerima sanksi sesuai dengan hukum yang berlaku.

Bandung, 21 Januari 2020
Yang membuat pernyataan



(Daryasanta Amaranggana)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Teknologi Nasional, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Daryasanta Amaranggana
NIM : 22-2015-005
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik Sipil Dan Perencanaan
Jenis karya : Skripsi/Tesis/ Karya Ilmiah Lainnya*:

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Teknologi Nasional **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty- Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

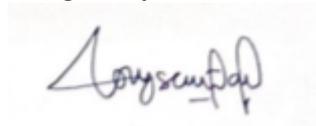
Kajian Kualitas Pelayanan pada Bus DAMRI Jalur Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan dengan Metode *Kansei Engineering*

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Teknologi Nasional berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Bandung Pada tanggal: 21 Januari 2020

Yang menyatakan



(Daryasanta Amaranggana)

*Karya Ilmiah: karya akhir, makalah non seminar, laporan kerja praktek, laporan magang, karya profesi dan karya spesialis

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Sipil pada Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Institut Teknologi Nasional. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan harapan;
- (2) Dr. Dwi Prasetyanto, Ir., M.T., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- (3) Pihak Perum DAMRI yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- (4) Keluarga terutama kedua orang tua yaitu ayah dan ibu, serta adik-adik saya yang tak henti-hentinya memberikan doa, dukungan baik moral maupun materil dari awal hingga selesainya Skripsi;
- (5) Ibu Elkhasnet, Ir., M.T. dan Ibu Oka Purwanti, S.T., M.T., selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan arahan;
- (6) Bapak Dr. techn. Indra Noer Hamdhan, Ir., M.T., selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Institut Teknologi Nasional Bandung yang telah membantu pelaksanaan Skripsi;
- (7) Ibu Yessi Nirwana Kurniadi, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Jurusan Teknik Sipil Institut Teknologi Nasional Bandung yang telah membantu pelaksanaan Skripsi;

- (8) Bapak Yedida Yosanto, S.T., M.T., selaku dosen wali selaku dosen wali yang telah memberikan dukungan, pembelajaran dan membantu pelaksanaan Skripsi;
- (9) Seluruh staf tata usaha jurusan Teknik Sipil Institut Teknologi Nasional yang telah memberikan bantuan kemudahan baik secara administrasi maupun bantuan secara langsung dalam proses penyelesaian Skripsi;
- (10) Sahabat-sahabat selama di kampus: Delima, Indra, Ferdinan, Bhayu, Kemal, Alief, Faridz, Berry, Mifa, Dita, Sauma, Lutfi, Akbar, dan Ihsan yang memberikan dukungan dan semangat;
- (11) Teman-teman satu pembimbing: Aliza Mardhan dan Cindy yang selalu membantu dan memberikan informasi dalam proses penyelesaian Skripsi;
- (12) Seluruh pihak yang membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian Skripsi;

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih terdapat kekurangan maupun kesalahan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang telah membaca Skripsi ini, agar dapat bermanfaat demi kebaikan penulis dan pembaca di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga Skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan almamater khususnya, serta bagi masyarakat dan dapat diimplementasikan dalam kebijakan pemerintah di masa yang akan datang. Aamiin.

Bandung, Desember 2019

Penulis