

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS
PEJALAN KAKI PADA KAWASAN WISATA ULEE LHEUE KOTA
BANDA ACEH**



MUHAMMAD ALIF ALGHIFARI

1202004037

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muhammad Alif Alghifari
NIM : 1202004037
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Fasilitas Pejalan Kaki pada Kawasan Wisata Ulee Lheue Kota Banda Aceh
Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : Februari 2025

Yang menyatakan



Muhammad Alif

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Alif Alghifari
NIM : 1202004037
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Fasilitas
Pejalan Kaki pada Kawasan Wisata Ulee Lheue Kota
Banda Aceh

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bahan persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : DR. Ir Ade Asmi, ST., MSc., IPM ()

Pembahas 1 : Safriyah, S.T., M.Sc., IPP. ()

Pembahas 2 : Fatin Adriati, S.T., M.T., IPP. ()

Ditetapkan di Jakarta

Februari 2025

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai Civitas Akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah

ini : Nama : Muhammad Alif Alghifari
NIM : 1202004037
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna
Fasilitas Pejalan Kaki pada Kawasan Wisata Ulee
Lheue Kota Banda Aceh

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah yang berjudul : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Fasilitas Pejalan Kaki pada Kawasan Wisata Ulee Lheue Kota Banda Aceh.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksektif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihkan media formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: Februari 2025

Yang menyatakan



Muhammad Alif Alghifari

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Fasilitas Pejalan Kaki pada Kawasan Wisata Ulee Lheue Kota Banda Aceh". Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna fasilitas pejalan kaki di kawasan wisata Ulee Lheue dengan menggunakan pendekatan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi pemerintah dan pihak terkait dalam meningkatkan kualitas fasilitas pedestrian di kawasan tersebut.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan tanpa henti.
2. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alishjahbana, M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Bakrie.
3. Ibu Fatin Adriati, S.T., MT. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Bakrie
4. Bapak Dr. Ir Ade Asmi, ST., M.Sc., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan masukan, bimbingan, dukungan, dan motivasi bagi penulis selama peneliti dan penyusunan tugas akhir.
5. Ibu Safrilah, ST., M.Sc. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan bimbingan bagi penulis selama penyusunan tugas akhir.
6. Teman-teman dan rekan seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan inspirasi.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses penelitian dan penulisan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan tangan terbuka menerima saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi yang berguna di bidang teknik sipil, khususnya dalam pengembangan fasilitas pejalan kaki.

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS
PEJALAN KAKI PADA KAWASAN WISATA ULEE LHEUE
KOTA BANDA ACEH**

Muhammad Alif Alghifari

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pengguna fasilitas pejalan kaki di kawasan wisata Ulee Lheue, Banda Aceh. Infrastruktur pedestrian di kawasan ini memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas wisata dan mobilitas masyarakat. Namun, berbagai tantangan seperti kemacetan, fasilitas parkir yang terbatas, dan kondisi trotoar yang kurang memadai berdampak pada kenyamanan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi fasilitas pejalan kaki yang ada, menganalisis faktor penyebab ketidaknyamanan, serta mengevaluasi tingkat kepuasan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil penelitian diharapkan memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan infrastruktur pedestrian, meningkatkan kualitas pengalaman pengguna, dan mendukung kawasan Ulee Lheue sebagai destinasi wisata yang ramah pejalan kaki.

Kata Kunci: Ulee Lheue, Pedestrian, Transportasi, Kepuasan pengguna jasa, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), GAP analisis, (Maksimum 5 kata kunci)

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FASLITAS
PEJALAN KAKI PADA KAWASAN WISATA ULEE LHEUE
KOTA BANDA ACEH**

Muhammad Alif Alghifari

ABSTRACT

This study analyzes the satisfaction level of pedestrian facility users in the Ulee Lheue tourist area, Banda Aceh. Pedestrian infrastructure in this area plays a crucial role in supporting tourism activities and community mobility. However, challenges such as traffic congestion, limited parking facilities, and inadequate sidewalks impact user comfort. This research aims to identify existing pedestrian facilities, analyze the factors causing discomfort, and evaluate satisfaction levels using the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. The results are expected to provide recommendations for improving and developing pedestrian infrastructure, enhancing user experience, and supporting Ulee Lheue as a pedestrian-friendly tourist destination.

Keywords : *Ulee lheue, Pedestrian, Transportasion, Service user satisfaction, Importance Perfomance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), GAP analysis, (Maximum 5 keywords)*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II DASAR TEORI	5
2.1 Pariwisata	5
2.1.1 Pengertian Pariwisata.....	5
2.1.2 Komponen Pariwisata.....	5
2.1.3 Pariwisata Pesisir	6
2.2 Infrastruktur	7
2.2.1 Fasilitas Infrastruktur.....	8
2.3 Jalur Pedestrian.....	8
2.4 Fungsi Pedestrian dan Kegiatan Jalur Pedestrian	9

2.5	Kategori Perjalanan Pedestrian	10
2.6	Macam-Macam Jalur Pedestrian.....	11
2.7	Fasilitas Jalur Pedestrian.....	13
2.7.1	Fasilitas Pedestrian Menurut Kementerian PUPR (Putlisbang Jalan dan.....	13
2.7.2	Fasilitas Pedestrian Menurut ITDP Tahun 2019.....	22
2.8	Titik-Titik Simpul Perjalanan Pedestrian.....	31
2.9	Elemen-Elemen pada Jalur Pedestrian.....	31
2.10	Perawatan Jalur Pedestrian.....	35
2.11	Persyaratan Jalur Pedestrian.....	36
2.12	Kecepatan Pejalan Kaki	38
2.13	Tingkat Kepuasan	38
2.14	Gap Analisis	39
2.15	Kuesioner.....	39
2.16	Uji Validitas.....	39
2.17	Uji Reliabilitas	40
2.18	Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA).....	41
2.19	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	44
2.20	Penelitian Terdahulu	45
BAB III IDENTIFIKASI MASALAH.....		49
3.1	Bagai Alir Penelitian.....	49
3.2	Umum.....	49
3.3	Persiapan Penelitian	50
3.4	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	50
3.5	Teknik Pengumpulan Data	52
3.6	Data Primer	53
3.7	Data Sekunder.....	53
3.8	Penentuan Sampel dan Populasi	53

3.9	Metode Sampling	54
3.10	Kuesioner Online	54
3.11	Pengolahan Data.....	59
3.12	Kesimpulan dan Saran	59
BAB IV PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA		60
4.1	Fasilitas Pedestrian Menurut PUPR dan ITDP.....	60
4.2	Pengumpulan Data Berdasarkan Demografi Responden.....	67
4.2.1	Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
4.2.2	Demografi Responden Berdasarkan Usia	68
4.2.3	Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	69
4.2.4	Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
4.2.5	Demografi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	71
4.2.6	Demografi Responden Berdasarkan yang Pernah Berjalan Kaki di Daerah Wisata Ulee Lheue.....	71
4.2.7	Demografi Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Selama Seminggu.....	72
4.2.8	Demografi Responden Berdasarkan Tujuan Berjalan Kaki.....	73
4.2.9	Demografi Responden Berdasarkan Waktu Berjalan Kaki	74
4.2.10	Demografi Responden Berdasarkan Moda yang Digunakan Sebelum Berjalan Kaki	74
4.2.11	Demografi Responden Berdasarkan Moda yang Digunakan Sesudah Berjalan Kaki	75
4.2.12	Demografi Responden Berdasarkan Berjalan pada Trotoar	76
4.2.13	Demografi Responden Berdasarkan Jalan yang Dilewati Memiliki Trotoar	77
4.2.14	Demografi Responden Berdasarkan Kenyamanan saat Berjalan Kaki	77
4.2.15	Demografi Responden Berdasarkan Adanya Pedagang Kaki Lima.....	78
4.2.16	Demografi Responden Berdasarkan Adanya Pepohonan dan Lainnya.....	79

4.2.17	Demografi Responden Berdasarkan Kecepatan Kendaraan	79
4.2.18	Demografi Responden Berdasarkan Kecapatan Berjalan.....	80
4.2.19	Demografi Responden Berdasarkan Waktu Tempuh Berpindah Moda Saat Berjalan Kaki	81
4.3	Pengolahan Data.....	81
4.3.1	<i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i>	81
4.3.1.1	Tingkat Kesesuaian.....	82
4.3.1.2	Diagram Kartesius.....	84
4.3.1.3	Gap Analisis	86
4.3.2	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	87
4.3.2.1	Menentukan <i>Mean Importance Score (MIS)</i> dan <i>Mean</i>	88
4.3.2.2	<i>Weight Factors (WF)</i>	88
4.3.2.3	<i>Weight Score (WS)</i>	89
4.3.2.4	Menentukan nilai CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	90
4.4	Analisis dan Pembahasan	90
4.4.1	Analisis Fasilitas Pedestrian	91
4.4.2	Analisis Kuesioner	91
4.4.3	Validitas.....	94
4.4.4	Reabilitas.....	105
4.4.5	Analisis Karakteristik Pejalan Kaki.....	108
4.4.6	Analisis <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i>	109
4.4.7	Analisis GAP	111
4.4.8	Analisis <i>Customer Perfomance Index (CSI)</i>	112
4.4.9	Analisis Keterkaitan.....	113
BAB V SARAN DAN KESIMPULAN.....		115
5.1	Kesimpulan.....	115
5.2	Saran	120

DAFTAR PUSTAKA123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh Pedestrian di Ruas Jalan	15
Gambar 2.2 Desain Jembatan Penyebrangan	17
Gambar 2.3 Tipikal Jembatan Penyebrangan.....	18
Gambar 2.4 Tipikal Jembatan Penyebrangan.....	18
Gambar 2.5 Tipe Blok Pengarah	19
Gambar 2.6 Dimensi Jendolan	20
Gambar 2.7 Jalur Pedestrian.....	32
Gambar 2.8 Kursi Pada Jalur Pedestrian	32
Gambar 2.9 Lampu Penerangan Pedestrian	33
Gambar 2.10 Tempat Sampah Jalur Pedestrian.....	33
Gambar 2.11 Rambu Jalan pada Pedestrian	34
Gambar 2.12 Tempat Berteduh	34
Gambar 2.13 Vegetasi pada Pedestrian	35
Gambar 2.14 Diagram Kartesius.....	43
Gambar 3.1 Gambar Bagan Alir	49
Gambar 3.2 Lokasi Penelitian	51
Gambar 3.3 Lokasi Penelitian.....	52
Gambar 3.4 Lokasi Penelitian.....	52
Gambar 4.1 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Gambar 4.2 Presentase Responden Berdasarkan Usia	69
Gambar 4.3 Presentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	70
Gambar 4.4 Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
Gambar 4.5 Presentase Responden Berdasarkan Penghasilan	71
Gambar 4.6 Presentase Responden Berdasarkan yang Pernah Berjalan di Jalur Pedestrian	72
Gambar 4.7 Presentase Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan.....	73
Gambar 4.8 Presentase Responden Berdasarkan Tujuan Berjalan Kaki.....	73
Gambar 4.9 Presentase Responden Berdasarkan Waktu Saat Berjalan Kaki	74
Gambar 4.10 Presentase Responden Berdasarkan Moda yang Digunakan Sebelum Berjalan Kaki	75

Gambar 4.11 Persentase Responden Berdasarkan Moda yang Digunakan Sesudah Berjalan Kaki	76
Gambar 4.12 Persentase Responden Berdasarkan Berjalan pada Trotoar	76
Gambar 4.13 Persentase Responden Berdasarkan Jalan yang Dilewati Memiliki Trotoar	77
Gambar 4.14 Persentase Responden Berdasarkan Kenyamanan Saat Berjalan Kaki	78
Gambar 4.15 Persentase Responden Berdasarkan Adanya Pedagang Kaki Lima	78
Gambar 4.16 Persentase Responden Berdasarkan Adanya Pepohonan dan lainnya	79
Gambar 4.17 Persentase Responden Berdasarkan Kecepatan Berkendara	80
Gambar 4.18 Persentase Responden Berdasarkan Kecepatan Berjalan	80
Gambar 4.19 Persentase Responden Berdasarkan Waktu Tempuh	81
Gambar 4.20 Diagram Kartesius	86
Gambar 5.1 Gambar Rekomendasi Teknis	121

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Faktor Penting Aktivitas Pariwisata	8
Tabel 2.2 Kriteria Desain Pedestrian Platform.....	15
Tabel 2.3 Faktor Penting Aktivitas Pariwisata	38
Tabel 2.4 Nilai CSI.....	45
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu.....	46
Tabel 3.1 Kuesioner Karakteristik Pejalan Kaki	55
Tabel 3.2 Kuesioner Presepsi Pejalan Kaki	57
Tabel 4.1 Ceklist Fasilitas Jalur Pedestrian	61
Tabel 4.2 Tingkat Kesesuaian.....	82
Tabel 4.3 Nilai Kepuasan dan Kepentingan Diagram Kartesius.....	84
Tabel 4.4 Nilai GAP Analisis	87
Tabel 4.5 Rekapitulasi nilai MIS dan MSS	88
Tabel 4.6 Rekapitulasi nilai MIS dan WF(%)	89
Tabel 4.7 Rekapitulasi Nilai WS	89
Tabel 4.8 Descriptive Statics Variabel X.....	92
Tabel 4.9 Descriptive Statics Variabel Y.....	93
Tabel 4.10 Correlations X	94
Tabel 4.11 Hasil Validitas X	98
Tabel 4.12 Correlations Y	99
Tabel 4.13 Hasil Validitas Y	104
Tabel 4.14 Case Processing Summary.....	105
Tabel 4.15 Reliability Stastics	105
Tabel 4.16 Item-Total Statics	106
Tabel 4.17 Case Processing Summary.....	106
Tabel 4.18 Reliability Statics.....	107
Tabel 4.19 Item-Total Statistics.....	107