

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PELAYANAN TRANSJAKARTA PADA KORIDOR 1(BLOK M - KOTA)**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik



ALFATHUR HADIWIANTONO

1142004018


**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Alfathur Hadiwiantono

NIM : 1142004018

Tanda Tangan : 

Tanggal : September 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Alfathur Hadiwiantono

NIM : 1142004018

Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

Judul Skripsi :

“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN TRANSJAKARTA PADA KORIDOR 1 (BLOK M - KOTA)”

Telah berhasil dipertahankan dan ditanggungjawabkan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

Pembimbing dan Dewan Penguji

Pembimbing 1 : Safrilah, ST., M.Sc.

()

Penguji 1 : Dr. Ade Asmi, S.T., M.Sc., IPM.

()

Penguji 2 : Yusmiati Kusuma, SST., M.T., M.Sc.

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : September 2020

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Transjakarta Pada Koridor 1(Blok M - Kota)” untuk meraih gelar Sarjana Teknik. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, selama masa perkuliahan sampai penulisan skripsi, tidak mungkin bagi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Safrilah, S.T., M.Sc selaku dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktu dan banyak membantu saya dalam pengerjaan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ade Asmi, S.T., M.Sc., IPM. dan Ibu Yusmiati Kusuma, SST., M.T., M.Sc. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukkan pada saat sidang proposal maupun sidang tugas akhir sehingga skripsi saya dapat selesai dengan baik.
3. Kedua orang tua dan Keluarga atas segala dukungan yang tanpa henti diberikan baik dalam bentuk do’a, moral serta dukungan secara material maupun nonmaterial. Tanpa motivasi dan peranan mereka saya tidak dapat sampai sejauh ini.
4. Dosen-dosen Teknik Sipil Universitas Bakrie yang telah banyak membantu saya memberikan banyak ilmu selama masa perkuliahan.
5. Staff Universitas Bakrie yang telah banyak membantu saya selama masa perkuliahan.
6. Teman-teman di lingkungan kampus yang selalu menyemangati saya selama masa perkuliahan hingga saat ini.
7. Alya shi yang selalu mendukung saya selama masa perkuliahan.
8. Masashi Kishimoto Senpai yang karyanya selalu menghibur saya dan membuat saya bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. RRQ Hoshi yang memotivasi saya dengan menyajikan penampilan yang luar biasa dengan *roaster line-up* yang selalu unik
10. Cacaramelatte isLa yang selalu mengerti dan memotivasi saya mengerjakan skripsi di tengah kondisi pandemi seperti ini.

Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri yang

selalu bersemangat, berdo'a, berusaha, dan terus mencoba berbenah diri dan mohon maaf serta terima kasih tidak lupa kepada pihak – pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah membantu saya selama proses perkuliahan maupun penulisan skripsi. Semoga skripsi saya dapat berguna untuk referensi serta penelitian mendatang.

Jakarta, 15 September 2020

Penulis
Alfathur Hadiwiantono

HALAMAN PERSYARATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alfathur Hadiwiantono
NIM : 1142004018
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Tugas : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN TRANSJAKARTA PADA KORIDOR 1(BLOK M - KOTA)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : September 2020

Yang menyatakan,



Alfathur Hadiwiantono

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN TRANSJAKARTA PADA KORIDOR 1(BLOK M - KOTA)

Alfathur Hadiwiantono

ABSTRAK

Salah satu moda transportasi umum yang paling banyak digunakan di DKI Jakarta adalah Transjakarta. Moda transportasi yang menggunakan bus tersebut sudah cukup lama beroperasi di Jakarta, dan telah melakukan banyak perkembangan seperti memperluas jaringan hingga ke wilayah sekitar Jakarta dan mengganti metode pembayarannya. Seiring berbagai perkembangan dan peningkatan yang dilakukan pada dasarnya salah satu esensi dari transportasi umum adalah kelayakannya. Dengan berbagai perkembangan dan perubahan yang telah dilakukan oleh Transjakarta penelitian ini akan berfokus untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna Transjakarta pada Koridor 1 (Blok M – Kota) terhadap pelayanan yang diberikan, dengan mengacu pada beberapa fasilitas yang mendasar dari transportasi umum. Penelitian ini menggunakan Indeks Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kepentingan Kinerja untuk menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan pada kinerja dari beberapa fasilitas pelayanan dan menunjukkan seberapa penting beberapa fasilitas pelayanan tersebut. Dengan menggunakan metode survei yang diberikan kepada 100 pengguna layanan Transjakarta, 100 orang responden tersebut diberikan dua paket pertanyaan yang mana hasil dari survei tersebut akan dipetakan menggunakan diagram kartesius. Pada bagian akhir penelitian ini kesimpulan dari penelitian ini akan memberikan hasil pemetaan dan pengelompokan dari diagram kartesius, yang menunjukkan tingkat kepuasan dan kepentingan dari fasilitas pelayanan yang diberikan Transjakarta.

Kata kunci: Transportasi, Analisis Kepuasan Pelanggan, Analisis Pelayanan, Transjakarta, IPA, CSI, Koridor 1 (Blok M – Kota), Diagram Kartesius.

TRANSJAKARTA CORIDOR 1 PUBLIC TRANSPORT CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS

Alfathur Hadiwiantono

ABSTRACT

One of the most common modes of public transportation in DKI Jakarta is Transjakarta. This transportation using bus has been operating in Jakarta for a long time, and has made many developments such as expanding to the route around Jakarta and changing the payment method. The increase in various developments and improvements made to one of the essences of public transportation is its feasibility. With various developments and changes that have been made by Transjakarta, this study will analyze the level of satisfaction of Transjakarta users in Corridor 1 (Blok M - Kota) with the services provided, with reference to some of the basic facilities of public transportation. This study uses the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) to show the level of customer satisfaction at several service facilities and show how important some of these service facilities are. Using a survey method that was given to 100 Transjakarta service users, they were given two question packages then the results would be mapped using a Cartesian diagram. In the final part of this research, it will provide the results of mapping and grouping from a Cartesian diagram, which shows the level of satisfaction and importance of the service facilities provided by Transjakarta.

Keywords: Transportation, Customer Satisfaction Analysis, Service Analysis, Transjakarta, IPA, CSI, Corridor 1 (Blok M - Kota), Cartesian Diagram.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PERSYARATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	2
I.3 Batasan Masalah.....	2
I.4 Tujuan Penelitian.....	2
I.5 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II.....	4
II.1 Transportasi.....	4
II.2 Pengertian Pelayanan dan Jasa.....	4
II.3 Penyelenggaraan transportasi umum di Jakarta.....	6
II.4 Kepuasan pelanggan.....	6
II.5 Sampel Responden.....	7
II.6 <i>Importance-Performance Analysis</i>	8
II.7 Customer Satisfaction Index (CSI).....	10
II.8 Penelitian Terdahulu.....	10
BAB III.....	17
III.1 Diagram Penelitian.....	17
III.2 Umum.....	18

III.3 Persiapan Penelitian.....	18
III.3.1 Data Lokasi.....	19
III.4 Tahap Pengumpulan Data.....	20
III.4.1 Menentukan Sampel Responden.....	20
III.4.2 Data Sekunder.....	21
III.4.3 Data Primer.....	21
III.5 Metode Pengolahan Data.....	22
III.6 Analisis Data.....	23
BAB IV.....	28
IV.1 Karakteristik Responden.....	28
IV.1.1 Jenis Kelamin.....	28
IV.1.2 Usia.....	28
IV.1.3 Pekerjaan.....	29
IV.1.4 Jumlah Penghasilan.....	30
IV.2 Karakteristik Perjalanan.....	30
IV.2.1 Volume penggunaan Transjakarta dalam seminggu terakhir.....	30
IV.2.2 Halte tujuan pengguna Transjakarta.....	31
IV.2.3 Halte asal keberangkatan pengguna Transjakarta.....	31
IV.2.4 Transit halte dalam perjalanan para pengguna Transjakarta.....	31
IV.2.5 Waktu tunggu kedatangan bus Transjakarta.....	31
IV.3 Analisis <i>CrossTab</i> antara Karakteristik Responden Dengan Karakteristik Perjalanan.....	32
IV.4 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Hasil Kinerja Terhadap Atribut kualitas Pelayanan Transjakarta.....	34
IV.4.1 Hasil Tingkat Kepentingan dan Kepuasan.....	34
IV.4.2 Hasil Tingkat Kesesuaian (Rasio) Antara Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan/Harapan Serta Rata-Rata Bobot Kinerja dan Rata-Rata Bobot Harapan....	37

IV.5 Analisis Data Hasil Kuesioner Menggunakan Kolerasi antara Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI).....	38
BAB V.....	45
V.1 Kesimpulan.....	45
V.2 Saran.....	46
Daftar Pustaka.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kriteria Penentu Kualitas Pelayanan.....	5
Gambar II.2 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan.....	6
Gambar II.3 <i>Importance-Performance Grid</i> Diagram Kartesius.....	8
Gambar III.1 Diagram Alur Penelitian.....	17
Gambar III.2 Rute Koridor 1 (BlokM – Kota).....	19
Gambar IV.1 Persentase Jenis Kelamin.....	28
Gambar IV.2 Persentase Usia.....	29
Gambar IV.3 Persentase Pekerjaan.....	29
Gambar IV.4 Persentase Jumlah Penghasilan.....	30
Gambar IV.5 Persentase Volume Penggunaan Transjakarta Dalam Seminggu Terakhir....	31
Gambar IV.6 Persentase Waktu Tunggu Kedatangan Bus Transjakarta.....	32
Gambar IV.7 Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan Pengguna Transjakarta Koridor 1 (Blok M - Kota).....	40

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan.....	10
Tabel II.2 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel III.1 Jumlah Data Pengguna Transjakarta di Koridor 1 (Blok M – Kota) 2019.....	21
Tabel III.2 Skala Lima Tingkat (Likert).....	24
Tabel III.3 Format pertanyaan penilaian pengguna terhadap kinerja angkutan umum/tingkat kepuasan.....	26
Tabel III.4 Format pertanyaan tingkat kepentingan/harapan pengguna terhadap indikator pelayanan angkutan umum.....	26
Tabel IV.1 Tabulasi Silang Antara Jenis Kelamin Dengan Volume Penggunaan Transjakarta Dalam 1 Minggu.....	32
Tabel IV.2 Tabulasi Silang Antara Pekerjaan Dengan Volume Penggunaan Transjakarta Dalam 1 Minggu.....	32
Tabel IV.3 Tabulasi Silang Antara Usia Dengan Volume Penggunaan Transjakarta Dalam 1 Minggu.....	33
Tabel IV.4 Tabulasi Silang Antara Penghasilan Dengan Volume Penggunaan Transjakarta Dalam 1 Minggu.....	33
Tabel IV.5 Penilaian Pengguna Terhadap Kinerja Transjakarta Koridor 1 (Blok M - Kota)/Tingkat Kepuasan.....	35
Tabel IV.6 Penilaian Pengguna Terhadap Tingkat Kepentingan/Harapan Pengguna Terhadap Indikator Pelayanan Transjakarta Koridor 1 (Blok M - Kota).....	36
Tabel IV.7 Tingkat kesesuaian (rasio) antara penilaian kinerja dan penilaian kepentingan/harapan.....	37
Tabel IV.8 Hasil Posisi Kuadran dan Penilaian yang Belum Sesuai dan Tingkat Kepuasan Berdasarkan Interpretasi CSI.....	39