

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PELAYANAN TRANSJAKARTA PADA KORIDOR 6
(RAGUNAN – GALUNGGUNG)**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik



AULIA MUDJRI

1222924005

Dosen Pembimbing 1

SAFRILAH, ST., M.SC.

Dosen Pembimbing 2

PANDIT PRANGGANA, S.T., M.SC.

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


2024

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 : Aulia Mudjri

NIM : 1222924005

Tanda Tangan : 

Tanggal : 29 Agustus 2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Aulia Mudjri
NIM : 1222924005
Program Studi : S1 Teknik Sipil
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Transjakarta pada koridor 6 (Ragunan – Galunggung)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi S1 Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

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

Pembimbing 2 : Pandit Pranggana, S.T., M.Sc. ()

Penguji 1 : Susania Novita Putri, S.T, M.T ()

Penguji 2 : Dr. Mohammad Ihsan, S.T., M.T., M.Sc. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27 Agustus 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Teknik Sipil pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Ibu Safrilah, ST., M.Sc. dan Bapak Pandit Pranggana, S.T., M.Sc., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- 2) Ibu Susania Novita Putri, S.T, M. dan Bapak Dr. Mohammad Ihsan, S.T., 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) Orang tua tercinta dan anggota keluarga lainnya yang senantiasa memberi dukungan, doa, dan semangat;
- 4) Bapak Taufik Chairullah, Bapak Yo Triyanto, Ibu Dinda Puspitasari, dan Ibu Yuliandara Selaku Petugas Transjakarta koridor 6 yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- 5) saudari Andhini, Adelia, Angeline, Aldiena, Dessy, Annisa, Claudia, Tyas, Salma, dan Ajeng sebagai sahabat terdekat saya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.;
- 6) saudara Wonwoo, Joshua, dan beserta para anggota lainnya yang berada dalam grup seventeen yang telah memberikan motivasi dan semangat selama pengerjaan skripsi ini; dan
- 7) Seluruh rekan perjuangan Teknik Sipil Kelas Karyawan Universitas Bakrie tahun 2022 yang selalu memberikan ilmu yang berguna.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 29 Agustus 2024

Penulis

Aulia Mudjri

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Aulia Mudjri
NIM : 1222924005
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Transjakarta pada koridor 6 (Ragunan – Galunggung)

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 tugas akhir 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 : 29 Agustus 2024

Yang menyatakan



(Aulia Mudjri)

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN TRANSJAKARTA PADA KORIDOR 6 (RAGUNAN – GALUNGGUNG)

Aulia Mudjri

ABSTRAK

Transjakarta merupakan salah satu moda transportasi utama di Jakarta, namun masih menghadapi berbagai tantangan terkait pelayanan kepada pelanggan. Masalah seperti kurangnya informasi rute dan jadwal di bus stop, serta kondisi bangunan dan fasilitas halte yang tidak memadai, menimbulkan ketidakpuasan di kalangan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan Transjakarta di Koridor 6 (Ragunan – Galunggung), serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode survei yang melibatkan 100 responden di halte-halte yang terintegrasi dengan LRT, yaitu Halte Kuningan, Rasuna Said, Setia Budi, dan Galunggung. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA) untuk membandingkan kinerja layanan dengan tingkat kepentingan yang diinginkan pelanggan, serta Customer Satisfaction Index (CSI) untuk menilai kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan untuk strategi peningkatan layanan Transjakarta, khususnya pada Koridor 6, sehingga mampu memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Transjakarta, Tingkat Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Koridor 6 (Ragunan – Galunggung), *Importance-Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI), Integrasi LRT, Transportasi Publik, Strategi Peningkatan Layanan.

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION WITH TRANSJAKARTA SERVICES ON CORRIDOR 6 (RAGUNAN – GALUNGGUNG)

Aulia Mudjri

ABSTRAC

TransJakarta is one of the primary modes of transportation in Jakarta, yet it still faces various challenges related to customer service. Issues such as insufficient route and schedule information at bus stops, as well as inadequate station buildings and facilities, have led to dissatisfaction among users. This study aims to evaluate customer satisfaction with TransJakarta services on Corridor 6 (Ragunan – Galunggung) and identify factors influencing the quality of these services. The research employs a survey method involving 100 respondents at bus stops integrated with the LRT, including Kuningan, Rasuna Said, Setia Budi, and Galunggung stations. The collected data is analyzed using the Importance-Performance Analysis (IPA) method to compare service performance with the level of importance desired by customers, as well as the Customer Satisfaction Index (CSI) to assess overall customer satisfaction. The results of this study are expected to provide insights for improving TransJakarta services, particularly on Corridor 6, in order to meet customer expectations and enhance satisfaction.

Keywords: TransJakarta, Customer Satisfaction, Service Quality, Corridor 6 (Ragunan – Galunggung), Importance-Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), LRT Integration, Public Transportation, Service Improvement Strategy.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TUJUAN PUSTAKA	6
2.1 Transportasi	6
2.2 Pengertian Pelayanan	6
2.3 Penyelenggaraan Transportasi Umum di Jakarta	8
2.4 Kepuasan Pelanggan	8
2.5 Sampel Responden	9
2.6 Importance-Performance Analysis (IPA)	9
2.7 Customer Satisfaction Index (CSI)	11
2.8 Penelitian Terdahulu.....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	17

3.1	Diagam Alir Penelitian	17
3.1.1	Penjelasan Diagram Alir Penelitian	18
3.2	Umum.....	19
3.3	Persiapan Penelitian	19
3.3.1	Data Lokasi	19
3.4	Tahap Pengumpulan data	21
3.4.1	Menentukan Sampel Responden.....	21
3.4.2	Data Sekunder.....	22
3.4.3	Data Primer	22
3.5	Pengolahan data.....	23
3.6	Analisis Data	24
BAB IV		32
PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS.....		32
4.1	Karakteristik Responden	32
4.1.1	Jenis Kelamin.....	33
4.1.2	Usia	33
4.1.3	Pekerjaan.....	33
4.1.4	Jumlah Penghasilan	34
4.2	Karakteristik Perjalanan	34
4.2.1	Jadwal Keberangkatan Bus Transjakarta	35
4.2.2	Halte asal keberangkatan pengguna Transjakarta	35
4.2.3	Halte tujuan pengguna Transjakarta	36
4.2.4	Pengguna Transjakarta yang Menyambung Perjalanan	36
4.2.5	Alasan Pengguna Menggunakan Transajakarta	36
4.3	Analisis CrossTab antara Karakteristik Responden Dengan Karakteristik Perjalanan	36

4.4	Penilaian Tingkat Kepentingan dan Hasil Kinerja Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan Transjakarta	42
4.4.1	Hasil Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Transjakarta dengan Konektivitas LRT	42
4.4.2	Hasil Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Transjakarta Tidak dengan Konektivitas LRT	46
4.4.3	Hasil Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Transjakarta	49
4.5	Analisis Data Hasil Kuesioner Menggunakan Kolerasi antara Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI).....	51
4.5.1	Analisis Data Hasil Kuesioner pada Pengguna Transjakarta koridor 6 (Ragunan – Galunggung) dengan Konektivitas LRT	52
4.5.2	Analisis Data Hasil Kuesioner pada Pengguna Transjakarta koridor 6 (Ragunan – Galunggung) Tidak dengan Konektivitas LRT	61
4.5.3	Analisis Data Hasil Kuesioner pada Pengguna Transjakarta koridor 6 (Ragunan – Galunggung).....	68
	BAB V.....	78
	PENUTUP.....	78
5.1	Kesimpulan.....	78
5.2	Saran.....	79
	DAFTAR PUSTAKA	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Nilai Indeks Kepuasan.....	12
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 Perhitungan Responden.....	21
Tabel 3. 2 Skala Likert	25
Tabel 3. 3 Data Karakteristik Responden.....	28
Tabel 3. 4 Tingkat Kepuasan dari Indikator Pelayanan.....	28
Tabel 3. 5 Tingkat Kepentingan dari Indikator Pelayanan.....	30
Tabel 4. 1 Tabulasi Silang Antara Jenis Kelamin Dengan Alasan Pengguna Menggunakan Transjakarta.....	37
Tabel 4. 2 Tabulasi Silang Antara Usia Dengan Alasan Pengguna Menggunakan Transjakarta.....	37
Tabel 4. 3 Tabulasi Silang Antara Penghasilan Dengan Alasan Pengguna Menggunakan Transjakarta.....	37
Tabel 4. 4 Tabulasi Silang Antara Pekerjaan Dengan Alasan Pengguna Menggunakan Transjakarta.....	38
Tabel 4. 5 Tabulasi Silang Antara Pekerjaan Dengan Jadwal Keberangkatan Bus Transjakarta	38
Tabel 4. 6 Tabulasi Silang Antara Pekerjaan Dengan Pengguna Transjakarta yang Menyambung Perjalanan dari LRT atau sebaliknya.....	39
Tabel 4. 7 Tabulasi Silang Antara Pekerjaan Dengan Pengguna Transjakarta yang Menyambung Perjalanan dari LRT atau sebaliknya.....	39
Tabel 4. 8 Penilaian Pengguna dengan Konektivitas LRT Terhadap Kinerja Transjakarta Koridor 6 (Ragunan – Galunggung).....	43
Tabel 4. 9 Penilaian Pengguna dengan Konektivitas LRT Terhadap Tingkat Kepentingan Pengguna Terhadap Indikator Pelayanan Transjakarta Koridor 6 (Ragunan - Galunggung)	44
Tabel 4. 10 Tingkat kesesuaian (rasio) antara penilaian kinerja dan penilaian kepentingan/harapan pelanggan transjakarta koridor 6 (Ragunan – Galunggung) dengan konektivitas LRT	45
Tabel 4. 11 Penilaian Pengguna Tidak dengan Konektivitas LRT Terhadap Kinerja Transjakarta Koridor 6 (Ragunan – Galunggung).....	46

Tabel 4. 12 Penilaian Pengguna Tidak dengan Konektivitas LRT Terhadap Tingkat Kepentingan Pengguna Terhadap Indikator Pelayanan Transjakarta Koridor 6 (Ragunan - Galunggung)	47
Tabel 4. 13 Tingkat kesesuaian (rasio) antara penilaian kinerja dan penilaian kepentingan/harapan pelanggan transjakarta koridor 6 (Ragunan – Galunggung) tidak dengan konektivitas LRT	48
Tabel 4. 14 Penilaian Pengguna Terhadap Kinerja Transjakarta Koridor 6 (Ragunan – Galunggung)	49
Tabel 4. 15 Penilaian Pengguna Terhadap Tingkat Kepentingan Pengguna Terhadap Indikator Pelayanan Transjakarta Koridor 6 (Ragunan - Galunggung).....	50
Tabel 4. 16 Tingkat kesesuaian (rasio) antara penilaian kinerja dan penilaian kepentingan/harapan pelanggan transjakarta koridor 6 (Ragunan – Galunggung).....	51
Tabel 4. 17 Hasil Posisi Kuadran dan Penilaian yang Belum Sesuai dan Tingkat Kepuasan Berdasarkan Interpretasi CSI.....	53
Tabel 4. 18 Hasil Posisi Kuadran dan Penilaian yang Belum Sesuai dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Tidak dengan Konektivitas LRT Berdasarkan Interpretasi CSI	62
Tabel 4. 19 Hasil Posisi Kuadran dan Penilaian yang Belum Sesuai dan Tingkat Kepuasan Pelanggan transjakarta koridor 6 (Ragunan – Galunggung) Berdasarkan Interpretasi CSI	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Importance-Performance Grid Diagram Kartesius	11
Gambar 3. 1 Diagam Alir Penelitian	17
Gambar 3. 2 Rute Transjakarta Koridor 6	20
Gambar 4. 1 Peresentase pada karakteristik responden	32
Gambar 4. 2 Persentase pada karakteristik Perjalanan.....	35
Gambar 4. 3 Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan Pengguna Transjakarta Koridor 6 (Ragunan – Galunggung) dengan Konektivitas LRT....	53
Gambar 4. 4 Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan Pengguna Transjakarta Koridor 6 (Ragunan – Galunggung) Tidak dengan Konektivitas LRT	62
Gambar 4. 6 Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan Pengguna Transjakarta Koridor 6 (Ragunan – Galunggung)	69