

**KAJIAN TINGKAT KINERJA BUS TRANSJAKARTA DAN
KOPAJA SERTA PENGARUHNYA TERHADAP TINGKAT
PEMILIHAN LAYANAN
(STUDI KASUS: TRAYEK KP. RAMBUTAN – BLOK M)**

TUGAS AKHIR



NADIA LISTIAWATI

1142004014

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2018**

**KAJIAN TINGKAT KINERJA BUS TRANSJAKARTA DAN
KOPAJA SERTA PENGARUHNYA TERHADAP TINGKAT
PEMILIHAN LAYANAN**

(STUDI KASUS: TRAYEK KP. RAMBUTAN – BLOK M)

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Universitas Bakrie**



NADIA LISTIAWATI

1142004014

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2018

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 : **Nadia Listiawati**

NIM : **1142004014**

Tanda Tangan : 

Tanggal : **09 Agustus 2018**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Nadia Listiawati

NIM : 1142004014

Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

Judul Skripsi : Kajian Tingkat Kinerja Bus Transjakarta dan Kopaja Serta Pengaruhnya Terhadap Tingkat Pemilihan Layanan (Studi Kasus: Trayek Kp. Rambutan – Blok M)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian 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. Ade Asmi, S.T., M.Sc.

()

Pembimbing 2 : Safrilah, ST., M.Sc.

()

Penguji 1 : Dr. Ir. B.P. Kusumo Bintoro, MBA.

()

Penguji 2 : Dr. Mohammad Ihsan, ST., MT., M.Sc.

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 09 Agustus 2018

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan bimbingan-Nya yang telah memberikan kesehatan dan menuntun penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Tugas akhir berjudul “Kajian Tingkat Kinerja Bus Transjakarta dan Kopaja Serta Pengaruhnya Terhadap Tingkat Pemilihan Layanan (Studi Kasus: Trayek Kp. Rambutan – Blok M)” ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Teknik Sipil, Universitas Bakrie.

Selesainya tugas akhir ini tidak terlepas dari dorongan, bantuan, maupun kritik dan saran dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D., selaku Rektor dan dosen pengajar Program Studi Teknik Sipil Universitas Bakrie yang dengan sabar telah banyak memberikan bimbingan dan pelajaran yang berarti kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Bakrie.
2. Bapak Dr. Ade Asmi, S.T., M.Sc., selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil serta pembimbing akademik dan dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta juga dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
3. Ibu Safrilah, ST., M.Sc., selaku dosen pembimbing dan dosen pengajar yang telah banyak memberikan arahan, pemahaman, saran dan pandangan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Seluruh karyawan Program Sarjana Teknik Sipil dan petugas perpustakaan yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis.
5. Kedua orang tua dan kakak atas doa, dukungan dan berbagai fasilitas yang diberikan selama menjalani masa perkuliahan.
6. Sahabat serta teman-teman mahasiswa Program Studi Teknik Sipil angkatan 2014 yang telah memberikan dukungan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.

7. Kakak-kakak sipil 12 dan 13 dan adik-adik sipil 15, 16 dan 17 yang selalu mensupport penulis.
8. Buya Muhammad Nurfajar, seseorang yang mengajari penulis untuk menyingkapi proses hidup dengan kesabaran yang selalu mendukung penulis.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyajian dan penyusunan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan tugas akhir ini. Semoga semua bantuan dan jerih payah yang telah diberikan mendapat imbalan dari Allah SWT dan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait kedepannya.

Jakarta, 06 Agustus 2018

Nadia Listiawati

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Nadia Listiawati
NIM : 1142004014
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

**KAJIAN TINGKAT KINERJA BUS TRANSJAKARTA DAN KOPAJA
SERTA PENGARUHNYA TERHADAP TINGKAT PEMILIHAN
LAYANAN**

(STUDI KASUS: TRAYEK KP. RAMBUTAN – BLOK M)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : Agustus 2018

Yang menyatakan



(Nadia Listiawati)

**KAJIAN TINGKAT KINERJA BUS TRANSJAKARTA DAN KOPAJA
SERTA PENGARUHNYA TERHADAP TINGKAT PEMILIHAN
LAYANAN**

(STUDI KASUS: TRAYEK KP. RAMBUTAN – BLOK M)

Nadia Listiawati¹

ABSTRAK

Banyaknya masyarakat khususnya di DKI Jakarta menjadikan banyaknya pilihan moda transportasi umum yang ada. Hal ini merupakan permasalahan yang harus diperhatikan oleh pemerintah untuk menjadikan bus Transjakarta yang telah digagas agar menjadi moda transportasi umum dimasa yang akan datang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh dari faktor pelayanan dan kepuasan penumpang serta memberikan strategi usulan pada faktor-faktor yang menjadi prioritas. Metode yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui prioritas terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden untuk mendapatkan tingkat kinerja serta harapan para penumpang.

Dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa masih terdapat kepentingan atau harapan penumpang yang sudah dapat terpenuhi oleh pihak bus Transjakarta, hal tersebut dapat dilihat dari nilai CSI yang diperoleh yaitu sebesar 78.2%. Adapun hal-hal yang perlu dilakukan perbaikan yaitu faktor-faktor yang terdapat pada kuadran I yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan dengan tingkat kinerja yang masih rendah, sedangkan strategi usulan yang diberikan yaitu dengan melakukan penambahan jumlah armada serta penambahan titik pemberhentian dan jadwal keberangkatan yang ditambah.

Kata kunci : *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Penumpang.

¹ Mahasiswa Sarjana Program Studi Teknik Sipil Universitas Bakrie

**KAJIAN TINGKAT KINERJA BUS TRANSJAKARTA DAN KOPAJA
SERTA PENGARUHNYA TERHADAP TINGKAT PEMILIHAN
LAYANAN**

(STUDI KASUS: TRAYEK KP. RAMBUTAN – BLOK M)

Nadia Listiawati¹

ABSTRACT

The large number of people, especially in DKI Jakarta, has made many choices of public transportation modes available. This is a problem that must be considered by the government to make Transjakarta buses that have been initiated in order to become a mode of transportation for the future. This study aims to analyze the influence of the factors of service and satisfaction of passengers and provide a proposed strategy on the factors that are a priority. The method used is the Customer Satisfaction Index (CSI) to determine the level of passenger satisfaction and Importance Performance Analysis (IPA) to determine the priorities for factors that can affect the level of satisfaction of service users. Data collection is done by distributing questionnaires to respondents to get the level of performance and expectations of the passengers.

From the results of the study it can be concluded that there are still interests or expectations of passengers that can be fulfilled by the Transjakarta bus, it can be seen from the CSI value obtained that is equal to 78.2%. The things that need to be improved are the factors contained in quadrant I that have a high level of importance and with a level of performance that is still low, while the proposed strategy is by increasing the number of fleets and adding additional stop points and scheduled departure times.

Keywords: Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Passenger Satisfaction.

¹ Mahasiswa Sarjana Program Studi Teknik Sipil Universitas Bakrie

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Sistem Transportasi	6
2.1.1 Pengertian.....	6
2.1.2 Komponen Sistem Transportasi	6
2.2 Angkutan Umum Perkotaan	6
2.2.1 Angkutan Umum Bus	7
2.3 Bus Rapid Transit DKI Jakarta.....	9
2.3.1 Karakteristik <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT).....	9
2.4 Kualitas Pelayanan	10
2.5 Kepuasan Pelanggann.....	10
2.6 Metode Sampling	11
2.7 Kuesioner.....	12
2.8 Skala Dalam Kuesioner	13
2.9 Uji Validitas	15
2.10 Uji Reliabilitas.....	16

2.11 Pendekatan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	16
2.12 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1 Bagan Alir Penelitian	24
3.2 Umum.....	25
3.3 Persiapan Penelitian	25
3.4 Lokasi Penelitian	26
3.5 Waktu Penelitian	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data	26
3.6.1 Data Sekunder.....	26
3.6.2 Data Primer	27
3.7 Penentuan Populasi dan Sampel.....	28
3.8 Pengolahan Data.....	29
3.9 Analisis.....	29
3.10 Kesimpulan dan Saran.....	29
BAB IV PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA.....	30
4.1 Pengumpulan Data	30
4.2 Pengumpulan Data Berdasarkan Demografi Responden	30
4.3 Pengolahan Data Lanjut	44
4.3.1 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	44
4.3.2 <i>Customer Satisfaction Index</i>	51
4.4 Analisis dan Pembahasan	57
4.4.1 Analisis Kuesioner	57
4.4.2 Analisis Karakteristik Penumpang	58
4.4.3 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	58
4.4.4 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kriteria Angkutan Umum Ideal	7
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2.3 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	23
Tabel 4.1 Data Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin (Bus Kopaja).....	31
Tabel 4.2 Data Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin (Bus Transjakarta)	31
Tabel 4.3 Data Demografi Berdasarkan Usia (Bus Kopaja)	32
Tabel 4.4 Data Demografi Berdasarkan Usia (Bus Transjakarta).....	32
Tabel 4.5 Data Demografi Berdasarkan Pendidikan Terakhir (Bus Kopaja).....	33
Tabel 4.6 Data Demografi Berdasarkan Pendidikan Terakhir (Bus Transjakarta)	34
Tabel 4.7 Data Demografi Berdasarkan Pekerjaan (Bus Kopaja).....	35
Tabel 4.8 Data Demografi Berdasarkan Pekerjaan (Bus Transjakarta).....	35
Tabel 4.9 Data Demografi Berdasarkan Jumlah Penghasilan Per Bulan (Bus Kopaja).....	36
Tabel 4.10 Data Demografi Berdasarkan Jumlah Penghasilan Per Bulan (Bus Transjakarta).....	37
Tabel 4.11 Data Demografi Berdasarkan Kendaraan Pribadi (Bus Kopaja).....	37
Tabel 4.12 Data Demografi Berdasarkan Kendaraan Pribadi (Bus Transjakarta).	38
Tabel 4.13 Data Demografi Berdasarkan Penggunaan Bus Per Minggu (Bus Kopaja).....	39
Tabel 4.14 Data Demografi Berdasarkan Penggunaan Bus Per Minggu (Bus Transjakarta).....	39
Tabel 4.15 Data Demografi Berdasarkan Lokasi Tujuan (Bus Kopaja).....	40
Tabel 4.16 Data Demografi Berdasarkan Lokasi Tujuan (Bus Transjakarta).....	40
Tabel 4.17 Data Demografi Berdasarkan Asal Daerah (Bus Kopaja).....	41
Tabel 4.18 Data Demografi Berdasarkan Asal Daerah (Bus Transjakarta).....	42
Tabel 4.19 Data Demografi Berdasarkan Tujuan Akhir (Bus Kopaja).....	43
Tabel 4.20 Data Demografi Berdasarkan Tujuan Akhir (Bus Transjakarta).....	43
Tabel 4.21 Tingkat Kesesuaian (Bus Kopaja).....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Survei Penumpang per Titik.....	2
Gambar 2.1 Pembagian Kuadran <i>Importance-Performance Analysis</i>	18
Gambar 3.1 Bagan Alur Penelitian	24
Gambar 3.4 Peta Lokasi Penelitian	26
Gambar 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Bus Kopaja (kiri) dan Transjakarta (kanan).....	31
Gambar 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Usia Bus Kopaja (kiri) dan Transjakarta (kanan)	33
Gambar 4. 3 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Bus Kopaja (kiri) dan Transjakarta (kanan)	34
Gambar 4.4 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Bus Kopaja dan Transjakarta.....	36
Gambar 4.5 Persentase Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan per Bulan Bus Kopaja dan Transjakarta	37
Gambar 4.6 Persentase Responden Berdasarkan Kendaraan Pribadi Bus Kopaja dan Transjakarta	38
Gambar 4.7 Persentase Responden Berdasarkan Penggunaan Bus per Minggu Bus Kopaja dan Transjakarta	39
Gambar 4.8 Persentase Responden Berdasarkan Lokasi Tujuan Bus Kopaja Transjakarta.....	41
Gambar 4.9 Persentase Responden Berdasarkan Asal Daerah Bus Kopaja Transjakarta.....	42
Gambar 4.10 Persentase Responden Berdasarkan Tujuan Akhir Bus Kopaja dan Transjakarta)	44
Gambar 4.11 Diagram Kartesius Prioritas Pelanggan (bus Kopaja).....	50
Gambar 4.12 Diagram Kartesius Prioritas Pelanggan (bus Transjakarta)	50

Tabel 4.22 Tingkat Kesesuaian (Bus Transjakarta).....	46
Tabel 4.23 Nilai Diagram Kartesius (Bus Kopaja).....	47
Tabel 4.24 Nilai Diagram Kartesius (Bus Transjakarta).....	48
Tabel 4.25 Rekapitulasi Nilai Mis Dan Mss (Bus Kopaja).....	52
Tabel 4.26 Rekapitulasi Nilai Mis Dan Mss (Bus Transjakarta).....	52
Tabel 4.27 Rekapitulasi Nilai Mis Dan Wf (Bus Kopaja).....	53
Tabel 4.28 Rekapitulasi Nilai Mis Dan Wf (Bus Transjakarta).....	54
Tabel 4.29 Rekapitulasi Nilai Ws (Bus Kopaja).....	55
Tabel 4.30 Rekapitulasi Nilai Ws (Bus Transjakarta).....	56
Tabel 4.31 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (Csi).....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Dokumentasi

Lampiran 3 : Responden