

ABSTRAK

Judul: Tingkat Kepuasan Pengguna TransJakarta busway Koridor 4 (Pulogadung – Dukuh Atas). Nama : Anton Purnomo, NIM: 41112110018, Dosen Pembimbing: Ir. Zainal Arifin, MT. , 2014

Busway adalah sarana transportasi yang sangat dibutuhkan di kota besar seperti Jakarta. Sebagai pelayanan umum maka pengelolaan TransJakarta ditekankan pada akses dan kemudahan melayani masyarakat yang berarti bahwa unsur keterjangkauan menjadi penting. Dengan latar belakang tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan bagi para pengguna Busway TransJakarta, khususnya pada Koridor 4 (Pulogadung – Dukuh Atas).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode dengan membagikan kuesioner kepada 100 orang untuk mengetahui lima dimensi penting dari suatu pelayanan, yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Busway TransJakarta adalah baik, dengan bobot nilai rata-rata 3.25. Adapun tingkat prioritas perbaikan dimulai dari Dimensi Assurance (Kesesuaian Jaminan) dengan nilai 3.07, Dimensi Tangibles (Bukti Langsung) dengan nilai 3.21, Dimensi Empathy (Kesesuaian Empati) dengan nilai 3.30, Dimensi Reability (Kesesuaian Keandalan) dengan nilai 3.33 dan Dimensi Responsiveness (Kesesuaian Daya Tanggap) dengan nilai 3.35. Adapun sektor yang perlu diperbaiki adalah merawat dan memperbaiki halte yang ada sekarang ini supaya nyaman bagi penggunanya, penambahan armada baru untuk mengatasi penumpukan penumpang dan meningkatkan kinerja staff agar dapat memberikan pelayanan yang optimal.

Kata kunci : Busway, kepuasan pengguna, , *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.