

ABSTRAK

Judul : Analisa Tingkat Pelayanan Armada Transjakarta Terhadap Pengguna Transjakarta pada Koridor 8 (Harmoni – Lebak Bulus), Nama : Agus Yulianto, Nim : 41110120005, Dosen Pembimbing : Ir. Zaenal Arifin, MT. , 2013.

Dengan telah beroperasinya koridor busway di Jakarta, menarik untuk diketahui perubahan pelayanan angkutan umum yang dirasakan oleh penumpang. Dengan latar belakang tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan angkutan busway terhadap pelayanan yang diberikan PT. Primajasa Perdanaraya Utama. Dalam hal ini wilayah studinya adalah Busway Koridor 8 (Harmoni – Lebak Bulus).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey melalui kuisioner dengan sampel 100 orang penumpang secara regular menggunakan busway sebagai alat transportasi. Selanjutnya untuk analisis menggunakan metode Diagram *Cartesius* “*Importance – Performance Analysis*” dan dilakukan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan PT. Primajasa Perdanaraya Utama sebagai penyelenggara angkutan penumpang Bus Way koridor 8 berdasarkan nilai kepuasan penumpang adalah cukup baik dengan bobot nilai rata-rata 3.12 sedangkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PT. Primajasa Perdanaraya Utama adalah kurang memuaskan dengan bobot nilai rata-rata 2.81. (1) Berdasarkan diagram cartesius yang terbentuk didapat faktor-faktor pelayanan petugas yang berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan penumpang (yang dapat dilihat dari bobot diatas rata-rata sebesar 3.12) di kuadran I dan II sedangkan faktor-faktor pelayanan petugas yang tidak berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan penumpang (yang dapat dilihat dari nilai bobot dibawah rata-rata sebesar 3.12) di kuadran III dan IV. (2) Berdasarkan hasil pengujian chi-kuadrat (X^2) hitung dan chi-kuadrat (X^2) tabel, didapat data hipotesis faktor yang tidak mempengaruhi tingkat kepuasan adalah yang terletak pada kuadran II dan III, dan (H_0 diterima), sedangkan faktor pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang adalah yang terletak pada kuadran I dan IV, dan (H_0 ditolak). Dengan mempertimbangkan hasil tersebut maka : (1) Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, petugas harus berperan serta dalam menyusun lingkup kegiatan pelayanan penumpang. (2) Perlu dilakukan perubahan metode pelayanan untuk meningkatkan kinerja agar sesuai dengan harapan penumpang. Kegunaan hasil penelitian dapat digunakan sebagai tolak ukur kinerja PT. Primajasa Perdanaraya Utama dalam menyelenggarakan pelayanan bagi penumpang Bus Way di Jakarta. Maksud dari kajian ini adalah untuk menganalisis agar tidak terjadi kembali

Kata Kunci : Busway, kualitas pelayanan, Diagram Cartesius “Importance – Performance Analysis”, hipotesis.