

## ABSTRAK

Mariyati, “ Analisis kinerja system antrian pelayanan transjakarta koridor 1 Blok M – Kota dalam rangka meningkatkan pelayanan transportasi” Skripsi, Sarjana, Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana, 2012, xx + 63 halaman.

Penulisan skripsi ini menggunakan metode penelitian deskripsi, yaitu menganalisis, mengidentifikasi dan mendeskripsikan system antrian yang terjadi pada halte bus transjakarta koridor 1 blok M – Kota. Yang menjadi permasalahan adalah waktu tunggu yang lama bagi para penumpang sebelum mereka mendapatkan pelayanan pada saat menunggu armada bus transjakarta. Pelayanan dapat menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan, karena dengan pelayanan yang baik akan meningkatkan tingkat kepercayaan penumpang kepada armada bus transjakarta tersebut sehingga penumpang tidak beralih ke bus yang lain dan tidak ada keuntungan yang hilang bagi transjakarta tersebut. Pelayanan dapat ditingkatkan dengan fasilitas pelayanan (armada bus), maupun fasilitas menunggu bagi para penumpang. Dalam kasus antrian pada koridor 1 Blok M – Kota, terjadi antrian yang panjang sehingga menimbulkan waktu tunggu yang lama bagi penumpang, dan penumpang mengeluhkan hal itu. Sehingga hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dengan mengacu pada lokasi jumlah fasilitas pelayanan yang optimal berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan pada panjangnya antrian dan waktu menunggu penumpang, maka perlu diadakan penambahan fasilitas pelayanan (armada bus) sehingga waktu tunggu penumpang menjadi lebih cepat dibandingkan dengan sebelum ada penambahan armada bus, namun hal tersebut akan menimbulkan biaya bagi pihak transjakarta, maka perlu dilakukan penimbangan antara keuntungan yang akan hilang dengan biaya yang akan ditimbulkan apabila dilakukan penambahan fasilitas pelayanan (armada bus).

Kata kunci : Antrian, Pelayanan, Penumpang, Armada bus transjakarta