
ABSTRAK

Judul : Analisis Kinerja Dan Kepuasan Pelayanan Penumpang Terhadap Bus Transjakarta (rute Poris Plawad – Bundaran Senayan), Nama : Chandra Prastiyo, Nim : 41114010090, Dosen Pembimbing : Ir. Zaenal Arifin.,MT, 2018

Seiring berkembangnya penduduk dan tingkat ekonomi kota Tangerang dan Jakarta membuat pergerakan masyarakat di dalamnya meningkat. Penyediaan angkutan massal atau APTB bus Transjakarta sangatlah diperlukan guna mengantisipasi kemacetan yang akan terjadi dengan menyediakan tipe bus yang murah, cepat dan aman ini bisa menjadi alternatif. Oleh karena itu perlu di lakukan penelitian untuk menilai kinerja dan kualitas pelayanan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan kinerja Bus Transjakarta rute Poris Plawad – Bundaran Senayan.

Dari analisis hasil kuisioner dengan mengacu 5 dimensi mengenai tingkat pelayanan yang di dapat dari pengguna Bus Transjakarta rute Poris Plawad – Bundaran Senayan, yang menyatakan kinerja Bus TransJakarta Sangat Baik (SB) di dapat sebesar 7.84 %, kemudian yang menjawab Baik (B) didapat sebesar 37.7 % ; Cukup Baik (CB) didapat sebesar 43.7 %; Kurang Baik (KB) didapat sebesar 9.76 % dan Tidak Baik (TB) didapat sebesar 1 %.

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi atau bahan pertimbangan Pemerintah kota Tangerang dan Jakarta untuk mengambil sebuah kebijakan agar kinerja dan pelayanan bus Transjakarta semakin meningkat dalam mengurangi kemacetan di kota Tangerang dan Jakarta.

Kata Kunci : Pelayanan Bus Transjakarta, Importance Performance, Chi Square

ABSTRAK

Title : Work Analysis & Satisfaction of Passanger Services to Trans JakartaBus (route Poris Plawad – Bundaran Senayan). Name: Chandra Prastiyo, NIM: 41114010090., Supervisor Lecturer : Ir. Zaenal Arifin.,MT, 2018

As the population grows and the economic level of Tangerang and Jakarta cities makes the movement of people increas. Provision of mass transit or APTB Trasnjakarta bus is needed to anticipate the congestion that will occur by providing a cheap, fast and safe bus can be an alternative. Therefore, it is necessary to conduct research to assess the performance and quality of service to know how much level of passenger satisfaction to services performance Transjakarta bus route Poris Plawad-Bundaran Senayan.

From the analysis of the results of the Questionnaires with reference to 5 dimensions of service levels that can be from Transjakarta Bus users route Poris Plawad Bundaran Senayan which states the performance of Bus Transjakarta is Very Good (VB), equal to 7.84%, Good (G) is 37.7%; Good enough (GE) gained of 43.7%. Less Good (LG) gained 9.76% and Not Good (NG) obtained by 1%.

This research is expected to be a reference or as consideration government of Tangerang and Jakarta in taking a policy, so the performance and service of Transjakarta bus is increasing for reducing congestion in Tangerang and Jakarta city.

Keywords: Trasjakarta Bus Service, Impotance Performance. Chi Square