

ABSTRAK

Judul : Persepsi Penumpang terhadap Tingkat Pelayanan Busway Koridor VIII Jakarta, Edo Fitriansyah, Nim : 41114110051, Dosen Pembimbing : Ir. Zainal Arifin, MT., 2016.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh penyelenggaraan *Bus Way* yang merupakan terobosan baru dalam menangani masalah transportasi di Jakarta, karena itu perlu banyak masukan untuk menjawab tantangan – tantangan bagi penyelenggaraan *Bus Way* sehingga dapat dilakukan pembenahan dan perbaikan dari segi pelayanan untuk konsumennya.

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah guna memahami penilaian penumpang terhadap mutu pelayanan *Bus Way*, menemukan faktor – faktor permasalahan yang mempengaruhinya sehingga dapat dirumuskan langkah – langkah perbaikan dan peningkatan mutu pelayanannya, dan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan kepada operator.

Metodologi yang digunakan pada pengambilan sampel adalah *sample random sampling* dengan jumlah sampel yang diperlukan adalah 100 responden yang berasal dari penyebaran kuisisioner dilapangan pada penumpang *Bus Way*. Variabel pengamatan sebanyak 19 variabel yang berkaitan dengan atribut *reality, responsioeness, emphaty, assurance* dan *tangible*.

Analisis dilakukan dengan menggunakan metode pendekatan analisis faktor. Dari 19 variabel pengamatan dihasilkan 2 faktor yaitu faktor ke satu adalah faktor kepuasan Pelanggan dan yang kedua adalah faktor harapan dari pelanggan atas kinerja dari operator. Hasil data 2 faktor tersebut di uji dengan metode kuisisioner dan diuji dengan aplikasi SPSS 20.0 dan *microsoft office 2007*, yang didapatkan validitas dan reabilitas sampai Diagram katesius untuk mendapatkan usulan perbaikan.

Dari hasil analisis faktor dapat diusulkan suatu rekomendasi peningkatan atau perbaikan pelayanan penumpang bus, kepada operator *Bus Way* Trasjakarta. Rekomendasi dapat diprioritaskan oleh pihak terkait sehingga untuk koridor–koridor selanjutnya dapat lebih sempurna.

Kata Kunci : Tingkat Pelayanan Bus Way, Persepsi Penumpang.