

**TUGAS AKHIR**  
**PENGARUH TINGKAT KINERJA PELAYANAN**  
**RUTE GROGOL 2 – HARMONI TERHADAP KEPUASAN**  
**PENGGUNA TRANSJAKARTA PADA KONDISI**  
**NEW NORMAL**

Diajukan sebagai Syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata 1 (S1)



**41116010136**

**Dosen Pembimbing**

**Ir. Aditia Kesuma Negara D, M.Sc., IPM., ASEAN Eng**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2020**



MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG  
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

Q

Tugas akhir ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata 1 (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH TINGKAT KINERJA PELAYANAN  
RUTE GROGOL 2 – HARMONI TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA TRANSAKARTA PADA  
KONDISI NEW NORMAL.**

Disusun oleh :

**Nama** : Angga Adhitama  
**NIM** : 41116010136  
**Program Studi** : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana :

Tanggal : 29 Agustus 2020

UNIVERSITAS

Mengetahui  
Pembimbing Tugas Akhir

Ketua Penguji

Ir. Aditia Kesuma Negara D, M.Sc., IPM., ASEAN Eng

Ir. Sylvia Indriyani, MT.

Ketua Program Studi Teknik Sipil

Acep Hidayat, S.T., M.T.

**LEMBAR PERNYATAAN  
SIDANG SARJANA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Angga Adhitama  
Nomor Induk Mahasiswa : 41116010136  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan kerja asli, bukan jiplakan (duplikat) dari karya orang lain. Apabila ternyata pernyataan saya ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar kesarjanaan saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat di pertanggung jawabkan sepenuhnya.

Jakarta, 11 Agustus 2020  
Yang memberikan pernyataan



## ABSTRAK

Judul : Pengaruh Tingkat Kinerja Pelayanan Rute Grogol 2 – Harmoni Terhadap Kepuasan Pengguna Transjakarta Pada Kondisi New Normal, Nama : Angga Adhitama, Nim : 41116010136, Dosen Pembimbing : Ir. Aditia Kesuma N.D, M.Sc., IPM., ASEAN Eng.

Bus TransJakarta koridor 8A rute Grogol 2 – Juanda melewati beberapa halte yaitu halte Grogol 2, S.Parman Podomoro City, Tomang Mandala, Rs Tarakan, Petojo, dan Harmoni. Lokasinya yang berada dekat dengan Mall Ciputra menyebabkan Koridor 8A memiliki penumpang yang cukup padat di hari-hari kerja. Namun seiring berjalannya waktu, dengan antusiasme warga DKI Jakarta yang lebih memilih alat transportasi massal Bus TransJakarta mengalami banyak masalah dalam operasionalnya. Dengan adanya kondisi tersebut, terjadi penumpukan penumpang di halte Grogol 2.

Teknik pengambilan data dilakukan dengan cara observasi langsung ke koridor 8A agar mendapatkan hasil kinerja operasional, karena adanya wabah pandemi Covid-19 penyebaran kuisioner dilakukan dengan menyebarluaskan link google form, sebagai acuan kinerja operasional digunakan Standar Pelayanan Minimum yang digunakan ialah PERGUB No. 33 Tahun 2017. Sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang atas kinerja Bus TransJakarta yaitu menggunakan Importance Perfomance Analisis (IPA) dan Costumer Satisfaction Index (CSI).

Berdasarkan analisis kinerja hasil kuisioner mengacu kepada 5 dimensi tingkat pelayanan di dapat dari pengguna Bus Trans Jakarta rute Grogol 2 – Harmoni yang menyatakan kinerja Bus Trans Jakarta Sangat Baik (SB) didapat sebesar 36,63 %. Kemudian yang menjawab Baik (B) didapat sebesar 37,54 % ; Cukup Baik (CB) didapat sebesar 15,83 % ; Kurang Baik (KB) didapat sebesar 5,45 % dan Tidak Baik (TB) didapat sebesar 4,54 %

Kata kunci : Kinerja dan Kepuasan Bus Trans Jakarta, Importance Performance Analysis, Costumer Satisfaction Index..

**ABSTRACT**

*Title: Eccect of Service Performance Level of Grogol 2 – Harmoni route on Trans Jakarta User Satisfaction In New Normal Condition, Name: Angga Adhitama, Nim : 41116010136, Advisor: Ir. Aditia Kesuma N.D, M.Sc., IPM., ASEAN Eng.*

*The TransJakarta bus corridor 8A for Grogol 2 - Juanda route passes several stops, namely the Grogol 2 bus stop, S. Parman Podomoro City, Tomang Mandala, Rs Tarakan, Petojo, and Harmoni. Its location which is close to Mall Ciputra causes Corridor 8A to have quite a lot of passengers on weekdays. However, over time, with the enthusiasm of the people of DKI Jakarta who prefer mass transportation, the TransJakarta Bus has experienced many problems in its operation. With these conditions, there is a build-up of passengers at the Grogol 2 stop.*

*The data collection technique was carried out by direct observation to corridor 8A in order to get operational performance results, because of the Covid-19 pandemic, the distribution of questionnaires was carried out by distributing a google form link, as a reference for operational performance the Minimum Service Standard used was PERGUB No. 33 of 2017. Meanwhile, to measure the level of passenger satisfaction with the performance of TransJakarta Buses, namely using the Importance Performance Analysis (IPA) and the Customer Satisfaction Index (CSI).*

*Based on the analysis of the performance of the questionnaire results referring to the 5 dimensions of service levels obtained from users of the Trans Tangerang Bus on the Poris Plawad - Cibodas route who stated that the performance of the Trans Tangerang Bus was Very Good (SB) was obtained by 36,63 %. %. Then those who answered Good (B) were obtained at 37.54%; Good Enough (CB) was obtained at 15.83%; Poor (KB) was obtained at 5.45% and Bad (TB) was obtained by 4.54%.*

*Keywords: Performance and Satisfaction of Trans Jakarta Buses, Importance Performance Analysis, Costumer Satisfaction Index.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, karena berkat rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang merupakan salah satu syarat untuk dapat lulus mendapatkan gelar sarjana Strata satu (S1) di Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

Sebagai judul Tugas Akhir ini adalah “**Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelanggan Rute Harmoni - Ancol Terhadap Loyalitas Pengguna Transjakarta**”. Dengan segala keterbatasan yang ada penulisan berusaha menghasilkan karya yang dapat memberikan masukan di bidang manajemen transportasi, serta dapat membantu dalam memecahkan permasalahan yang ada.

Dalam proses penyusun Tugas Akhir ini penulis banyak menemui masalah baik mulai dari perijinan, penyusunan, dan pengelolaan data. Akan tetapi berkat bimbingan, dorongan, bantuan baik moril maupun material dari berbagai pihak, hingga akhirnya saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu saya tidak lupa menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-sebasarnya kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, kemudahan dan kelancaran yang diberikan kepada saya sehingga dapat menjalankan Tugas Akhir dengan baik dan lancar.
2. Ir. Aditia Kesuma Negara Dalimunte, M.Sc.,IPM.,ASEAN Eng. Selaku dosen pembimbing tugas akhir, atas bimbingan dan dukungan yang diberikan kepada Penulis.
3. Bapak Acep Hidayat, ST, MT. selaku ketua Program Studi jurusan Teknik Sipil.

- 
4. Seluruh Dosen Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Sipil Universitas Mercu Buana yang telah membimbing saya dari semester awal sampai semester akhir.
  5. Kedua orang tua saya serta kakak dan adik saya yang tidak pernah berhenti mendukung saya, berupa dukungan kasih sayang, perhatian, nasihat serta do'a yang tulus, yang sangat memotivasi saya, juga dukungan moril maupun materil yang diberikan kepada saya dapat kuliah di Universitas Mercu Buana dan mendapatkan gelar Strata (S1)
  6. Teman - Teman Teknik Sipil 2016 khususnya kepada Fadhil Parker, Lutfi Gendats dan Ustadz Harun yang telah mendukung dan memberikan bantuannya selama penulis mengerjakan Tugas Akhir ini.
  7. Sahabat-sahabat saya yaitu Baihaqi, Syahri, Hanna, Diana, Alifah dan Nabilah yang mau saya repotkan dan memberikan dukungan selama penulis Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya atas kebaikan – kebaikan yang pernah diberikan kepada saya.



Akhir kata saya menyadari bahwa hasil dari Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat saya hargai demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat menambah wawasan bagi pembacanya.

Jakarta, 22 April 2020

Angga Adhitama

## **DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-3
1.3 Perumusan Masalah .....	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan .....	I-4
1.5 Manfaat Penulisan .....	I-4
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah .....	I-4
1.7 Sistematika Penulisan .....	I-5

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Angkutan Umum Penumpang (AUP) .....	II-1
2.1.1 Pengertian Angkutan Umum Penumpang (AUP) .....	II-1
2.1.2 Evolusi Moda Angkutan Umum .....	II-2
2.1.3 Kinerja Angkutan Umum .....	II-5
2.2 Evaluasi Kinerja Pelayanan.....	II-9
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	II-10
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	II-10
2.3.2 Faktor – Faktor Kepuasan Pelanggan.....	II-13
2.3.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	II-16
2.4 Standar Pelayanan Minimum (SPM).....	II-16

2.4.1	Keamanan .....	II-17
2.4.2	Keselamatan .....	II-20
2.4.3	Kenyamanan .....	II-22
2.4.4	Keterjangkauan .....	II-23
2.4.5	Kesetaraan .....	II-24
2.4.6	Keteraturan .....	II-24
2.5	Teknik Pengumpulan Data.....	II-26
2.6	Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	II-27
2.7	Importance Performance Analysis (IPA) .....	II-28
2.8	Kondisi Eksisting .....	II-30
2.8.1	Gambaran Umum TransJakarta Rute Harmoni – Ancol.....	II-30
2.8.4	Karakteristik Sarana dan Prasarana Bus TransJakarta.....	II-31
2.9	Studi Terdahulu .....	II-34
2.10	Kerangka Berfikir.....	II-39

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Diagram Alir .....	III-1
3.2	Metode Pengumpulan Data .....	III-2
3.2.1	Data Primer .....	III-2
3.2.2	Data Sekunder .....	III-3
3.3	Pengolahan Data dan Analisis Data.....	III-4
3.4	Penilaian Sikap Penumpang terhadap SPM .....	III-6
3.5	Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	III-7
3.6	Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	III-8

### **BAB IV HASIL DAN ANALISIS**

4.1	Tinjauan Analisa .....	IV-1
4.1.1	Kinerja Operasional Bus Transjakarta .....	IV-1
4.2	Karakteristik Responden .....	IV-14
4.3	Uji Validitas .....	IV-16
4.4	Uji Reabilitas .....	IV-18
4.5	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	IV-19
4.5.1	Keamanan .....	IV-20

4.5.2	Keselamatan.....	IV-24
4.5.3	Kenyamanan .....	IV-28
4.5.4	Keterjangkauan .....	IV-32
4.5.5	Kesetaraan.....	IV-33
4.5.6	Keteraturan.....	IV-34
4.6	<i>Importance Performance Matrix</i> .....	IV-43
4.7	<i>Costumer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	IV-47

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan .....	V-1
5.2	Saran .....	V-2

DAFTAR PUSTAKA..... Pustaka - 1

LAMPIRAN..... Lampiran - 1



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Lokasi Rute Grogol 2 – Harmoni .....	I-4
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	II-11
Gambar 2.2 <i>Importance Performance Matrix</i> .....	II-29
Gambar 2.3 Rute Transjakarta Grogol 2 – Harmoni .....	II-31
Gambar 2.4 Bagan Kerangka Berfikir Penelitian .....	II-40
Gambar 3.1 Diagram Alir Pelaksanaan Studi.....	III-1
Gambar 3.2 Lokasi Rute Grogol 2 – Harmoni .....	III-3
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Jenis Kelamin .....	IV-14
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Usia .....	IV-14
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Pekerjaan.....	IV-15
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Alasan Tujuan Perjalanan .....	IV-15
Gambar 4.5 <i>Importance Performance Matrix</i> .....	IV-43

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Kegiatan Dasar Proses Perencanaan .....	II-3
Tabel 2.2 Penilaian Tingkat Kepentingan/Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Skala Likert.....	II-17
Tabel 2.3 Kriteria Nilai CSI.....	II-18
Tabel 2.4 Daftar Halte Transjakarta Rute Grogol 2 – Harmoni .....	II-21
Tabel 2.5 Panjang Rute Setiap Halte Transjakarta Rute Grogol 2 – Harmoni .....	II-23
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian .....	III-4
Tabel 3.2 Kriteria penilaian terhadap kepentingan / harapan (Y) dan penilaian kinerja (X) SPM .....	III-6
Tabel 4.1 Rekapitulasi Load Factor .....	IV-2
Tabel 4.2 <i>Headway</i> dan Frekuensi pada hari Senin Pukul 6.40 - 7.40.....	IV-4
Tabel 4.3 <i>Headway</i> dan Frekuensi pada hari Senin Pukul 12.30 - 13.00.....	IV-5
Tabel 4.4 <i>Headway</i> dan Frekuensi pada hari Senin Pukul 15.30 – 16.30 .....	IV-6
Tabel 4.5 Rekapitulasi Waktu Tempuh Perjalanan.....	IV-7
Tabel 4.6 Kecepatan Perjalanan.....	IV-8
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variable X .....	IV-12
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variable Y .....	IV-13
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas Variabel X .....	IV-15
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas Variabel Y .....	IV-16
Tabel 4.11 Kriteria Nilai CSI.....	IV-17
Tabel 4.12 Data Perolehan CSI.....	IV-18