

## Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan TransJakarta untuk rute Kalideres – Monas. Teori yang digunakan yaitu menurut (Ibrahim, 1997) dengan lima indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu: *Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.

Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 101 responden yang terdiri dari 62 orang laki-laki dan 39 orang perempuan. Dengan responden terbanyak yang berusia 21 tahun sampai dengan 30 tahun. Kemudian diperoleh pekerjaan rata-rata penumpang yaitu pegawai swasta dengan pendapatan perbulan berkisar Rp 3.000.000 s/d Rp 5.000.000, Dalam penggunaan Angkutan Transjakarta penumpang melakukan perjalanan dimaksudkan untuk bekerja. Dengan frekuensi penggunaan Angkutan Transjakarta tiap minggunya didominasi dengan 5 kali perjalanan.

Hasil analisis tingkat kepuasan penumpang pada Angkutan Transjakarta dengan menggunakan *Customer Satisfication Index (CSI)*. Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan dalam penelitian ini maka diketahui bahwa tingkat kepuasan penumpang pada saat ini sebesar 61 % yaitu berada pada kisaran 51,00 – 65,99 yang dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan penumpang Angkutan Transjakarta yaitu berada pada kategori “Cukup Puas”.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, TransJakarta, Kepuasan penumpang, CSI



## Abstract

The purpose of this study was to determine the service quality of the TransJakarta for the Kalideres – Monas route. The theory used is according to (Ibrahim, 1997) with five indicators used to measure service quality, namely: Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

Questionnaires were distributed to 101 respondents consisting of 62 men and 39 women. With most respondents aged 21 to 30 years. Then the average ferry job is obtained, namely private employees with monthly incomes ranging from Rp. 3,000,000 to Rp. 5,000,000. In the use of Transjakarta Transportation, ferries travel to work. With the frequency of using the Transjakarta Transportation every week, it is dominated by 5 trips.

The results of the analysis of the level of passenger satisfaction on Transjakarta Transportation using the Customer Satisfaction Index (CSI). From the results of calculations that have been carried out in this study, it is known that the current level of passenger satisfaction is 61%, which is in the range of 51.00 - 65.99 which means that the satisfaction level of Transjakarta passengers is in the "Quite Satisfied" category.

Keywords: Quality of service, TransJakarta, passengers, CSI

