



**ANALISIS KINERJA DAN KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN TRANSJAKARTA KORIDOR 2A AKIBAT
RELOKASI HALTE HARMONI *CENTRAL BUSWAY***

LAPORAN TUGAS AKHIR

U **CHRYS TIN INDAH NOVITASARI**
41121120053
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023



**ANALISIS KINERJA DAN KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN TRANSJAKARTA KORIDOR 2A AKIBAT
RELOKASI HALTE HARMONI *CENTRAL BUSWAY***

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1)

Nama : Chrystin Indah Novitasari

NIM : 41121120053

Pembimbing : Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Pg.Dipl.Eng. IPM.

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

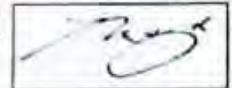
Nama : Chrystin Indah Novitasari
NIM : 41121120053
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Analisis Kinerja dan Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan TransJakarta Koridor 2A Akibat Relokasi Halte Harmoni *Central Busway*

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

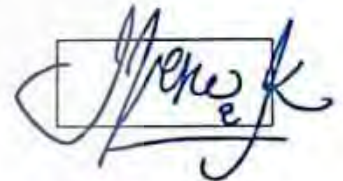
Disahkan oleh:

Tanda Tangan

Pembimbing : Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Pg.Dipl.Eng. IPM
NIDN/NIDK/NIK : 0304015902



Ketua Penguji : Reni Karno Kinasih, S.T., M.T.
NIDN/NIDK/NIK : 0317088407



Anggota Penguji : Nabila, S.T., M.T.
NIDN/NIDK/NIK : 0327068804



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 19 Agustus 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil



Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.
NIDN: 0307037202



Sylvia Indriany, S.T., M.T.
NIDN: 0302087103

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Chrystin Indah Novitasari
NIM : 41121120053
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Analisis Kinerja dan Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan TransJakarta Koridor 2A Akibat Relokasi Halte Harmoni *Central Busway*

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 19 Agustus 2023



Chrystin Indah Novitasari

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menulis Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kinerja dan Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan TransJakarta Koridor 2A Akibat Relokasi Halte Harmoni *Central Busway*”.

Penulis menyadari dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan moril maupun materil dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan dan motivasi serta doa kepada penulis untuk selalu mengusahakan yang terbaik.
2. Ibu Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Pg.Dipl.Eng.IPM selaku Dosen Pembimbing Proyek Akhir yang bersedia meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan saran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Seluruh dosen pengajar dan staff program studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana
4. Rekan-rekan mahasiswa yang selalu menyemangati dan sangat informatif selama studi berlangsung.

Namun demikian penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam Tugas Akhir ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Proyek Akhir ini dapat bermanfaat serta dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 14 Agustus 2023

Chrystin Indah Novitasari
Penulis

DAFTAR ISI

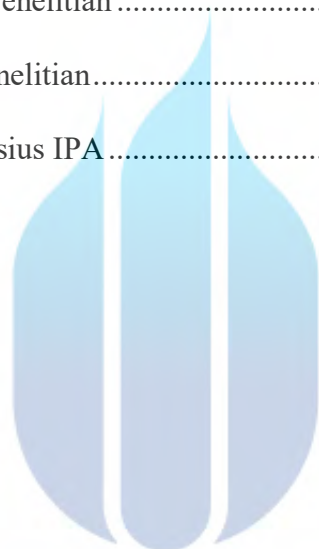
HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-2
1.3 Perumusan Masalah	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan.....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-3
1.6 Pembatasan Ruang Lingkup Masalah	I-4
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Sistem Transportasi.....	II-1
2.2 <i>Bus Rapid Transit (BRT)</i>	II-1
2.3 TransJakarta	II-2
2.4 Halte Harmoni <i>Central Busway</i>	II-3

2.5	Koridor 2A – TransJakarta.....	II-4
2.6	Kinerja Operasional TransJakarta.....	II-5
2.7	Kualitas Pelayanan TransJakarta.....	II-6
2.8	Kepuasan Penumpang.....	II-9
2.9	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	II-11
2.10	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	II-14
2.11	Teknik Sampling.....	II-17
2.11.1	Populasi dan Sampel.....	II-18
2.11.2	Kuesioner.....	II-19
2.12	Analisis Statistik.....	II-20
2.12.1	Uji Validitas.....	II-20
2.12.2	Uji Reliabilitas.....	II-21
2.13	Kerangka Berpikir.....	II-21
2.14	Penelitian Terdahulu.....	II-22
2.15	<i>Research GAP</i>	II-26
BAB III METODE PENELITIAN.....		III-1
3.1	Diagram Alir Penelitian.....	III-1
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	III-3
3.3	Populasi dan Instrumen Penelitian.....	III-3
3.3.1	Data Primer.....	III-4
3.3.2	Data Sekunder.....	III-5
3.3.3	Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	III-5
3.3.4	Instrumen Penelitian.....	III-6

BAB IV HASIL DAN ANALISIS	IV-1
4.1 Analisis Karakteristik Responden.....	IV-1
4.2 Analisis Kinerja TransJakarta Berdasarkan Data <i>Survey</i> Lapangan.....	IV-7
4.2.1 Faktor Muat (<i>Load Factor</i>).....	IV-7
4.2.2 Kecepatan Perjalanan.....	IV-14
4.2.3 Waktu Antara (<i>Headway</i>) dan Frekuensi Bus	IV-19
4.2.4 Waktu Perjalanan.....	IV-23
4.2.5 Waktu Pelayanan	IV-24
4.2.6 Jumlah Kendaraan Beroperasi	IV-24
4.2.7 Waktu Tunggu Penumpang	IV-25
4.3 Analisis Kinerja TransJakarta Berdasarkan <i>Survey</i> Kuesioner Responden	IV-25
4.3.1 Uji Validitas.....	IV-27
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	IV-30
4.3.3 Analisis <i>Importance-Performance</i> (IPA).....	IV-30
4.3.4 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	IV-40
4.4 Pembahasan Hasil <i>Survey</i> Lapangan.....	IV-44
4.5 Pembahasan Hasil <i>Survey</i> Kuesioner.....	IV-46
BAB V PENUTUP	V-1
5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA	PUSTAKA-I
LAMPIRAN.....	LAMPIRAN-I

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kondisi Area Sekitar Halte Harmoni Akibat MRT Fase 2	II-4
Gambar 2. 2 Peta Rute Penyesuaian TransJakarta Akibat MRT Fase 2.....	II-4
Gambar 2. 3 Peta Koridor 2A Sebelum Penyesuaian	II-5
Gambar 2. 4 Peta Koridor 2A Sesudah Penyesuaian.....	II-5
Gambar 2. 5 Diagram Importance Performance Analysis (IPA).....	II-12
Gambar 2. 6 Kerangka Berpikir Penelitian.....	II-22
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	III-1
Gambar 3. 2 Peta Lokasi Penelitian.....	III-3
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius IPA.....	IV-37



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Standar Pelayanan Menurut Dirjen Perhubungan Darat.....	II-7
Tabel 2. 2 Standar Pelayanan Menurut Dirjen Perhubungan Darat.....	II-7
Tabel 2. 3 Penilaian Tingkat Kinerja Berdasarkan Skala <i>Likert</i>	II-11
Tabel 2. 4 Penilaian Tingkat Kepentingan Berdasarkan Skala <i>Likert</i>	II-12
Tabel 2. 5 Kriteria <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	II-16
Tabel 2. 6 Interpretasi Nilai <i>Cronbach's alpha</i>	II-21
Tabel 2. 7 Penelitian Terdahulu Pada Tugas Akhir	II-22
Tabel 2. 8 Penelitian Terdahulu Pada Jurnal	II-24
Tabel 2. 9 Research GAP.....	II-26
Tabel 4. 1 Data Responden Yang Menggunakan TransJakarta Koridor 2A	IV-1
Tabel 4. 2 Data Responden Yang Mengetahui Perubahan Rute Koridor 2A	IV-2
Tabel 4. 3 Data Jenis Kelamin Responden	IV-2
Tabel 4. 4 Data Usia Reponden	IV-2
Tabel 4. 5 Data Tingkat Pendidikan Responden.....	IV-3
Tabel 4. 6 Jenis Pekerjaan Responden.....	IV-4
Tabel 4. 7 Frekuensi Menggunakan TransJakarta Koridor 2A.....	IV-5
Tabel 4. 8 Keperluan Responden.....	IV-5
Tabel 4. 9 Domisili Responden.....	IV-6
Tabel 4. 10 Perhitungan Faktor Muat Pulogadung – Rawa Buaya (Pagi – Hari Kerja)IV-7	
Tabel 4. 11 Perhitungan Faktor Muat Rawa Buaya – Pulo Gadung (Sore – Hari Kerja)	IV-9
Tabel 4. 12 Perhitungan Faktor Muat Pulogadung – Rawa Buaya (Pagi – Akhir Pekan)	IV-10

Tabel 4. 13 Perhitungan Faktor Muat Rawa Buaya – Pulo Gadung (Sore –Akhir Pekan)	IV-12
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Perhitungan Faktor Muat	IV-13
Tabel 4. 15 Kecepatan Pulogadung – Rawa Buaya (Pagi – Hari Kerja)	IV-14
Tabel 4. 16 Kecepatan Rawa Buaya – Pulogadung (Sore – Hari Kerja)	IV-15
Tabel 4. 17 Kecepatan Pulogadung – Rawa Buaya (Pagi – Akhir Pekan)	IV-17
Tabel 4. 18 Kecepatan Rawa Buaya – Pulogadung (Sore – Akhir Pekan)	IV-18
Tabel 4. 19 Rekapitulasi Perhitungan Kecepatan Perjalanan	IV-19
Tabel 4. 20 <i>Headway</i> dan Frekuensi Pulogadung – Rawa Buaya (Pagi – Hari Kerja)	IV-20
Tabel 4. 21 <i>Headway</i> dan Frekuensi Rawa Buaya (Sore – Hari Kerja)	IV-21
Tabel 4. 22 <i>Headway</i> dan Frekuensi Pulogadung (Pagi – Akhir Pekan)	IV-21
Tabel 4. 23 <i>Headway</i> dan Frekuensi Rawa Buaya (Sore – Akhir Pekan)	IV-22
Tabel 4. 24 Rekapitulasi Perhitungan <i>Headway</i> dan Frekuensi Bus	IV-23
Tabel 4. 25 Perhitungan Waktu Perjalanan Bus	IV-23
Tabel 4. 26 Perhitungan Waktu Perjalanan Bus	IV-25
Tabel 4. 27 Indikator Pertanyaan Penilaian TransJakarta Koridor 2A	IV-26
Tabel 4. 28 Hasil Uji Validasi Kinerja (X)	IV-28
Tabel 4. 29 Hasil Uji Validasi Kepentingan (Y)	IV-29
Tabel 4. 30 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja (X) dan Kepentingan (Y)	IV-30
Tabel 4. 31 Perhitungan Penilaian Kinerja (X)	IV-31
Tabel 4. 32 Perhitungan Penilaian Kepentingan (Y)	IV-32
Tabel 4. 33 Perhitungan Rata-rata Kinerja (X) dan Kepentingan (Y)	IV-34
Tabel 4. 34 Perhitungan Nilai Kesesuaian Kinerja (X) dan Kepentingan (Y)	IV-35
Tabel 4. 35 Perhitungan MIS dan MSS	IV-40

Tabel 4. 36 Perhitungan <i>Weight Factor (WF)</i>	IV-41
Tabel 4. 37 Perhitungan <i>Weight Score (WS)</i>	IV-43
Tabel 4. 38 Kinerja Operasional TransJakarta Koridor 2A Hari Kerja	IV-44
Tabel 4. 39 Kinerja Operasional TransJakarta Koridor 2A Akhir Pekan.....	IV-45



UNIVERSITAS
MERCU BUANA