

ABSTRAK

Judul: Analisis Kinerja dan Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan TransJakarta Koridor 2A Akibat Relokasi Halte Harmoni *Central Busway*, Nama: Chrystin Indah Novitasari, NIM: 41121120053, Dosen Pembimbing: Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Pg.Dipl.Eng. IPM, 2023

TransJakarta merupakan salah satu transportasi dengan sistem BRT yang menyediakan solusi untuk mempercepat angka mobilisasi tinggi di DKI Jakarta. Salah satu koridor strategis perjalanan TransJakarta adalah koridor 2A. Sejak ditutup dan direlokasinya Halte Harmoni *Central Busway* akibat pembangunan MRT CP202, rute perjalanan pada koridor ini harus mengalami perubahan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan dan operasional TransJakarta koridor 2A, kepuasan penggunanya dan indikator tertentu yang perlu ditingkatkan akibat perubahan rute tersebut. Penelitian ini menggunakan data berdasarkan survei di lapangan dan instrumen kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan perhitungan data operasional berdasarkan SPM Perum PPD dan PerGub DKI Jakarta No. 13 Tahun 2019.

Berdasarkan hasil analisis, kinerja operasional bus sudah baik dengan kategori A dan B pada tiap indikatornya. Berdasarkan perolehan skor CSI sebesar 78.79%, penumpang puas dengan kinerja TransJakarta Koridor 2A. Namun berdasarkan tingkat kesesuaian rata-rata IPA dengan skor 89%, terdapat 6 indikator pada kinerja TransJakarta Koridor 2A yang kurang memuaskan. Sebagai rekomendasi, perlu adanya perbaikan pada indikator headway bus, informasi pelayanan, informasi waktu kedatangan dan gangguan perjalanan, sistem pembayaran, kepadatan bus, dan tersedianya ruang khusus bagi pengguna kursi roda agar meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna.

Kata kunci: *TransJakarta Koridor 2A, Pelayanan, Operasional, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI).*

ABSTRACT

Title: Analysis of Performance and Customer Satisfaction on TransJakarta Corridor 2A Services due to Relocation of Harmoni Central Busway Bus Stop, Name: Chrystin Indah Novitasari, NIM: 41121120053, Advisor: Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Pg.Dipl.Eng. IPM, 2023

TransJakarta as BRT system transportation provides solution to accelerate the high rate of mobilization in DKI Jakarta. One of the strategic travel corridors of TransJakarta is corridor 2A. Since the construction of MRT CP202 which caused Harmoni Central Busway Bus Stop to be closed and relocated, the route of this travel had to changed.

This study aims to analyze the service and operational performances of TransJakarta Corridor 2A, customer satisfaction and certain indicators that need to be improved due to the route change. This study used data based on field survey and questionnaire instruments which were distributed to 100 respondents. The study used Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI) and operational data calculations based on minimum services standards from Perum PPD and PerGub DKI No. 13 Tahun 2019.

Based on the results of analysis, operational performance of the bus is good with categories A and B for each indicator. The passengers are satisfied with the performance of TransJakarta Corridor 2A based on CSI score of 78.79%. However, there are 6 indicators which are still lacking based on the average conformity level of IPA with score of 89%. As recommendations, it is necessary to improve bus headway, service information, information of arrival time and disruptions, payment system, bus density, and the availability of special spaces for wheelchair users in order to increase user trust and satisfaction.

Keywords: *TransJakarta Corridor 2A, Service, Operational, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI).*