

ABSTRAK

Judul : Evaluasi Tingkat Kepuasan Penumpang Armada APTB Sebagai Solusi Pendukung Armada Transjakarta pada Trayek 04 (Ciputat – Jakarta Kota), Nama : Arif Rachman, Nim : 41113120003, Dosen Pembimbing : Alizar, MT. , 2015

Telah beroperasinya armada bus APTB (Angkutan Perbatasan Terintegrasi Busway) trayek 04 Ciputat – Jakarta Kota, menarik untuk diketahui seberapa besar tingkat pelayanan armada tersebut sebagai sarana pendukung armada bus Transjakarta yang sudah dahulu beroperasi di kawasan DKI Jakarta. Dalam hal ini perlu adanya survey dari penumpang bus APTB untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap tingkat pelayanan yang diberikan PO Bianglala Metropolitan selaku operator bus APTB trayek 04. Dalam hal ini wilayah studinya adalah APTB trayek 04 (Ciputat – Jakarta Kota).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey melalui pembagian kuisioner dengan sampel 100 orang penumpang bus APTB trayek 04 secara acak pada hari kerja. Selanjutnya untuk analisis data menggunakan metode *Korelasi Person* dan Diagram *Cartesius "Importance – Performance Analysis"*. Selain metode survey dengan kuesioner juga dilakukan survey peninjauan lokasi sarana dan prasarana pendukung armada apakah sudah sesuai standar yang ditetapkan Dishub dan survey evaluasi kinerja armada APTB di lapangan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PO Bianglala Metropolitan selaku operator armada APTB trayek 04 dari hasil survey memiliki tingkat kepuasan yang rendah dalam hal pelayanan dan fasilitas pendukung armada, hal ini ditunjukkan dari hasil penjabaran diagram *Cartesius "Importance – Performance Analysis"* yang masuk dalam kuadran I, sedangkan segi ketepatan waktu armada dan keramahan petugas bus menunjukkan hasil yang cukup baik sehingga perlu dipertahankan yang masuk dalam kuadran II, kemudian dari segi keamanan di halte dan kemudahan mendapatkan informasi tentang jadwal keberangkatan memiliki tingkat kepuasan yang sama-sama rendah sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya akan tetapi bukan prioritas utama yang masuk kuadran III, dan terakhir dari segi ketrampilan petugas dalam melayani penumpang dan kesesuaian daya angkut armada terhadap kapasitas penumpang dirasakan konsumen berlebihan sehingga disarankan pengelola untuk tidak memprioritaskan pada pelayanan tersebut yang masuk dalam kuadran IV. Untuk nilai headway cukup baik sedangkan untuk waktu tempuh armada masih buruk karena kondisi lapangan tidak sesuai dengan waktu tempuh rencana yang ditetapkan Dishub. Dengan mempertimbangkan hasil tersebut maka : (1) Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, petugas harus berperan serta dalam menyusun lingkup kegiatan pelayanan penumpang. (2) Perlu dilakukan perubahan metode pelayanan untuk meningkatkan kinerja agar sesuai dengan harapan penumpang. Kegunaan hasil penelitian dapat digunakan sebagai tolok ukur kinerja PO. Bianglala Metropolitan dalam menyelenggarakan *pelayanan* bagi penumpang Bus APTB Trayek 04 (Ciputat – Jakarta Kota) dan juga bisa dijadikan masukan bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan prasarana penunjang armada sehingga diperoleh efisiensi waktu yang baik dan kepuasan penumpang meningkat.

Kata Kunci : APTB, kepuasan penumpang, Diagram Cartesius "Importance – Performance Analysis", tingkat pelayanan, headway.