

ABSTRAK

Judul : Analisa tingkat pelayanan transportasi Bus Tingkat *City Tour* Jakarta terhadap penumpang rute halte Bundaran (HI) - Balai Kota
Nama : Yosie Malinda, Nim : 41113120118
Dosen Pembimbing : Dr.Ir Indrayati Tenridjadja Mochtar, DEA, 2015.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh penyelenggaraan Bus Tingkat *City Tour* Jakarta yang merupakan terobosan baru dalam meningkatkan pariwisata di Jakarta, karena itu perlu mendapatkan masukan untuk menjawab tantangan bagi penyelenggaraan Bus Tingkat *City Tour* Jakarta, sehingga dapat dilakukan pembenahan dan perbaikan dari segi pelayanan bagi konsumennya.

Maksud dalam penelitian ini adalah guna memahami penilaian penumpang terhadap mutu pelayanan Bus Tingkat *City Tour* Jakarta, serta menemukan faktor-faktor permasalahan yang mempengaruhinya, sehingga dapat dirumuskan langkah-langkah perbaikan dan peningkatan mutu pelayanannya serta rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan kepada pemerintah DKI Jakarta.

Metodologi yang digunakan adalah dengan pengambilan sampel secara *sampling aksidental* dengan jumlah sampel yang diperlukan sebesar 100 responden, yang berasal dari penyebaran kuisioner di lapangan pada penumpang. Variabel pengamatan adalah sebanyak 19 pertanyaan yang berkaitan atribut *reliabilty, responsioeness, emphaty, assurance* dan *tangible*.

Metode penelitian yang digunakan adalah melalui metode survey dengan kuisioner dan wawancara. Selanjutnya untuk analisis menggunakan metode *One way ANOVA* untuk menguji hipotesis ada atau tidaknya perbedaan rata-rata sampel. Kategorisasi yang digunakan dalam tingkat pelayanannya akan dibagi menjadi rendah, sedang, dan tinggi berdasarkan rumus standar deviasi.

Dari hasil analisis ternyata sebanyak 70% responden merasa tingkat pelayanan dalam kategori sedang, 12% kategori tinggi dan 18% berada dalam kategori rendah. Jadi, kebanyakan responden merasa bahwa tingkat pelayanan Bus Tingkat *City Tour* Jakarta dalam kategori sedang atau cukup.

Jumlah bus yang tepat sesuai dengan kebutuhan adalah 15 bus, maka diharapkan pemerintah DKI Jakarta dapat menambah jumlah bus sesuai dengan kebutuhan yaitu tambahan 10 bus lagi.

Kata Kunci : Bus Tingkat *City Tour* Jakarta, kualitas pelayanan, One way ANOVA.

ABSTRACT

Judul : Analysis of the Level of Service to transportation Double Decker Tour Buses Passengers on Route Bundaran (HI) -Balai Kota

Name : Yosie Malinda, Nim : 41113120118

College Instructor : Dr.Ir Indrayati Tenridjadja Mochtar, DEA, 2015.

The background of this research is the running of Double Decker Tour Buses, which is the new breakthrough in handling transportation problems in Jakarta. Therefore, it needs so many inputs to answer challenges for organizing Double-Decker Tour Buses that improvements from the service side can be conducted for its consumers.

This research aimed to understand more on passengers assessment to service quality of Bus Double Decker City Tour Jakarta, to recognize the factors that affect it so that the steps of improvements and promoting the quality can be formulated and the recommendations to improve service quality for Jakarta City Government.

The methodology applied in sample taking was sampling aksidental with 100 respondents obtained from questionnaire distribution on fields to passengers. The observations variables were 19 questions related to the attributes of *reliabilty, responsioeness, emphaty, assurance* dan *tangible*.

The method used is survey through questionnaires and interviews. Furthermore, for analysis using methods One way ANOVA to test the hypothesis of whether or not the difference in the average sample. Categorization used in the service level will be divided into low, medium, and high based on standard deviation formula.

70% of respondents felt the level of service in the medium category, 12% higher category and 18% were in the low category. Thus, most respondents felt that the level of service levels Bus City Tour Jakarta in the category of medium or sufficient.

The amount of buses that are appropriate to the needs of the bus trip is 15 units, it is expected that government of DKI Jakarta may increase the amount of buses in accordance with the requirements of 10 bus anymore.

MERCU BUANA

Key Words : Double-Decker Tour Buses, Service Quality, One Way ANOVA