

---

**ABSTRAK**

Nama : Mikha Geraldine Sitorus  
NIM : 41122110106  
Program Studi : Teknik Sipil  
Judul Tugas Akhir : EVALUASI KINERJA OPERASIONAL  
TRANSPORTASI UMUM BUS TRANSJAKARTA  
RUTE PGC 1 - JUANDA  
Pembimbing : Mukhlisya Dewi Ratna Putri, M.T.

Pertumbuhan penduduk di provinsi Jakarta, menyebabkan kebutuhan transportasi publik yang dibutuhkan untuk memobilisasi penduduk dengan mudah dan efisien juga meningkat. Adapun permasalahan yang sering ditemukan adalah penumpang yang melebihi kapasitas, sehingga dapat menimbulkan permasalahan lain seperti pencurian. Dengan adanya permasalahan ini maka perlu adanya penanganan dari instansi terkait guna meningkatkan kinerja yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja operasional transportasi umum Bus Transjakarta 5C PGC 1 – Juanda serta kualitas dan efisiensi bus Transjakarta pada koridor 5C. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. Berdasarkan hasil kinerja didapatkan total skor 19, sehingga termasuk dalam kategori baik. Dari hasil survey kepada 100 orang pengguna bus Transjakarta didapatkan hasil CSI sebesar 87,33% sehingga dapat dikatakan pengguna Transjakarta puas terhadap pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci :** Transportasi, Transjakarta, IPA, CSI

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRACT

Name : Mikha Geraldine Sitorus  
NIM : 41122110106  
Study Program : Teknik Sipil  
Title : EVALUASI KINERJA OPERASIONAL  
TRANSPORTASI UMUM BUS TRANSJAKARTA  
RUTE PGC 1 - JUANDA  
Counsellor : Mukhlisya Dewi Ratna Putri, M.T.

Population growth in the province of Jakarta has caused an increase in the need for transportation to mobilize the population easily and efficiently. The problem that is often found is passengers exceeding capacity, which can cause other problems such as theft. With this problem, it is necessary to handle it from the relevant agencies in order to improve existing performance. This research aims to determine the operational performance of Transjakarta Bus 5C PGC 1 – Juanda public transportation as well as the quality and efficiency of Transjakarta buses on the 5C corridor. This research uses the Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index methods. Based on the performance results, a total score of 19 was obtained, so it is included in the good category. From the results of a survey of 100 Transjakarta bus users, the CSI results were 87.33%, so it can be said that Transjakarta users are satisfied with the services provided.

**Keywords** : Transportation, Transjakarta, IPA, CSI

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA