



**ANALISIS KINERJA OPERASIONAL DAN KEPUASAN
PENGGUNA BUS TRANSJAKARTA KORIDOR 7F
KP.RAMBUTAN – JUANDA (VIA TOL) DENGAN METODE
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

LINA ARYANTI

41121010107

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025



**ANALISIS KINERJA OPERASIONAL DAN KEPUASAN
PENGGUNA BUS TRANSJAKARTA KORIDOR 7F
KP.RAMPUTAN – JUANDA (VIA TOL) DENGAN METODE
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

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

Nama : Lina Aryanti

NIM : 41121010107

Pembimbing : Ir. Muhammad Isradi, S.T., M.T., Ph.D

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lina Aryanti
NIM : 41121010107
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Analisis Kinerja Operasional dan Kepuasan Pengguna Bus
TransJakarta Koridor 7F Rute Kp.Rambutan – Juanda (Via
Tol) dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)

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 Juli 2025



Lina Aryanti

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Lina Aryanti
NIM : 41121010107
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Analisis Kinerja Operasional dan Kepuasan Pengguna Bus TransJakarta Koridor 7F Rute Kp.Rambutan – Juanda (Via Tol) dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)

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.

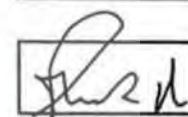
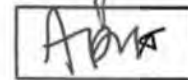
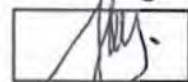
Disahkan oleh:

Pembimbing : Ir. Muhammad Isradi, S.T., M.T., Ph.D
NIDN/NIDK/NIK : 0318087206

Ketua Penguji : Ir. Zaenal Arifin, M.T.
NIDN/NIDK/NIK : 9990212534

Anggota Penguji : Dr. Raden Hendra Ariyapijati, S.T., M.T.
NIDN/NIDK/NIK : 0116086801

Tanda Tangan



Jakarta, 19 Juli 2025

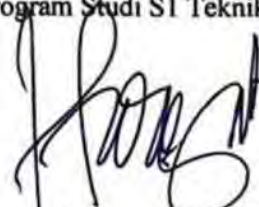
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



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

Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil



Dr. Acep Hidayat, S.T., M.T.
NIDN : 0325067505

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan metodologi penelitian yang berjudul "Analisis Kinerja Operasional Bus Transjakarta (BRT) Koridor 7F Kp. Rambutan – Juanda (Via Tol) dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)" ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan penelitian ini ditulis sebagai salah satu prasyarat Proposal Tugas Akhir pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan laporan ini, terkhusus untuk:

1. Allah SWT atas segala petunjuk, kemudahan, dan kelancaran yang diberikan kepada penulis, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
3. Dr. Zulfa Fitri Ilkatrinasari, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik
4. Dr. Acep Hidayat, S.T., M.T. selaku Ketua program Studi Teknik Sipil
5. Bapak Muhammad Isradi, ST, MT. Ph.D , selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, motivasi, waktu, dan dukungan yang tak ternilai kepada penulis. Penulis mengucapkan terima kasih atas segala ilmu serta bimbingan yang telah diberikan selama ini
6. Kedua orang tua penulis, Alm. Erik Yanwari dan Nunik Rusyati, kepada merekalah skripsi ini penulis persembahkan. Terima kasih atas segala doa, kasih sayang, dan dukungan yang telah diberikan. Meski Ayah telah tiada, semangat dan nasihatnya selalu menjadi penguat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga kepada Mama yang terus mendampingi dan mendoakan penulis hingga tahap ini.
7. Saudara-saudara penulis, Kak Shafa, Chelsea dan Lathifah yang telah memberi semangat serta dukungan kepada penulis.
8. Abda Izza, yang selalu siap mendengarkan semua cerita penulis dalam menyusun skripsi ini. Dukungan, pengertian, serta doa yang diberikan sangat berarti bagi penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah

mendampingi serta memberikan semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

9. Adrea Anjela, yang selalu meyakinkan penulis bahwa penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Terima kasih sudah selalu percaya kepada penulis dan terima kasih atas motivasi yang diberikan kepada penulis.
10. Fazmalia, Meyshiva, dan Rifdah, yang telah memberi motivasi, bantuan, saran, serta canda tawa kepada penulis pada saat penyusunan skripsi. Terima kasih telah menemani penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
11. Anggrayni dan Alya yang selalu memastikan bahwa penulis dalam keadaan sehat. Terima kasih telah bersedia membantu penulis dalam menyusun skripsi.
12. Rekan-rekan mahasiswa/i Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Warung Buncit angkatan 2021, serta alumni yang telah mendukung secara langsung maupun tidak langsung.
13. Teman-teman penulis yang tidak dapat penulis sebut satu per satu yang dengan tulus memberikan bantuan dalam berbagai bentuk.

Penulis berharap laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa Universitas Mercu Buana maupun mahasiswa dari institusi lain. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis berharap adanya saran dan masukan untuk perbaikan dan penyempurnaan laporan tugas akhir ini.

MERCU BUANA

Jakarta, 19 Juli 2025

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lina Aryanti
NIM : 41121010107
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kinerja Operasional dan Kepuasan Pengguna Bus Transjakarta (BRT) Koridor 7F Kp.Rambutan – Juanda (Via Tol) Metode *Quality Function Deployment* (QFD)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Juli 2025

Yang menyatakan,



Lina Aryanti

ABSTRAK

Nama : Lina Aryanti
NIM : 41121010107
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Analisis Kinerja Operasional dan Kepuasan Pengguna Bus Transjakarta (BRT) Koridor 7F Kp.Rambutan – Juanda (Via Tol) Metode *Quality Function Deployment* (QFD)
Dosen Pembimbing : Muhammad Isradi, S.T., M.T., Ph.D

TransJakarta memegang peranan vital dalam mobilitas masyarakat, terutama koridor 7F yang menjadi salah satu rute penting karena menghubungkan wilayah timur Jakarta ke pusat kota dengan waktu tempuh yang efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja operasional TransJakarta koridor 7F, menganalisis kepuasan penumpang, serta mengidentifikasi indikator kinerja operasional dan pelayanan yang perlu ditingkatkan dengan menggunakan metode QFD. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah PerGub DKI Jakarta, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), dan Quality Function Deployment (QFD). Berdasarkan hasil evaluasi TransJakarta koridor 7F, penilaian akhir kinerja operasional bus berada dalam kategori sedang dengan bobot penilaian sebesar 13 pada pagi hari dan bobot penilaian sebesar 15 pada sore hari. Kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan TransJakarta Koridor 7F dengan menggunakan metode CSI memperoleh hasil sebesar 84,92%. Berdasarkan analisis dengan menggunakan metode IPA dan QFD, terdapat 4 indikator yang berada dalam kuadran I. Indikator tersebut menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Indikator-indikator tersebut meliputi: jumlah petugas per tipe bus; persentase kegelapan kaca samping kendaraan; fasilitas pelataan kesehatan; dan jumlah kursi prioritas dalam bus.

Kata Kunci: TransJakarta, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), Quality Function Deployment (QFD)

ABSTRACT

Name : Lina Aryanti
NIM : 41121010107
Study Program : Civil Engineering
Final Project Title : *Operational Performance Analysis and User Satisfaction of Transjakarta Bus (BRT) Corridor 7F Kp.Rambutan – Juanda (Via Toll Road) Using the Quality Function Deployment (QFD) Method*
Advisor : Muhammad Isradi, S.T., M.T., Ph.D

TransJakarta plays a vital role in public mobility, particularly Corridor 7F, which is one of the key routes connecting Jakarta's eastern areas to the city center with efficient travel times. This study aims to assess the operational performance of TransJakarta Corridor 7F, analyze passenger satisfaction, and identify operational performance and service indicators that require improvement using the QFD method. The analysis methods used in this study were the DKI Jakarta Governor Regulation, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), and Quality Function Deployment (QFD). Based on the evaluation results of TransJakarta corridor 7F, the final assessment of bus operational performance was in the moderate category with a score of 13 in the morning and a score of 15 in the afternoon. Passenger satisfaction with the performance of TransJakarta Corridor 7F, using the CSI method, yielded a result of 84.92%. Based on analysis using the IPA and QFD methods, there are 4 indicators in Quadrant I. These indicators are the top priority for improvement. These indicators include: the number of staff per bus type; the percentage of darkness in the side windows of the vehicle; health facilities; and the number of priority seats in the bus.

Keywords: *TransJakarta, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), Quality Function Deployment (QFD).*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2. Identifikasi Masalah	I-2
1.3. Perumusan Masalah	I-2
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-3
1.4.1. Maksud Penelitian.....	I-3
1.4.2. Tujuan Penelitian	I-3
1.5. Manfaat Penelitian	I-3
1.6. Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah	I-4
1.7. Sistematika Penulisan	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR.....	II-1
2.1. Transportasi Umum.....	II-1
2.2. TransJakarta	II-1

2.2.1.	TransJakarta sebagai <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT).....	II-1
2.2.2.	Sarana dan Prasarana TransJakarta	II-3
2.2.3.	Rute dan Daftar Koridor TransJakarta	II-7
2.2.4.	Bus TransJakarta Koridor 7F	II-7
2.3.	Evaluasi Operasional Bus	II-8
2.4.	Kinerja Pelayanan Transjakarta	II-9
2.4.1.	<i>Load Factor</i>	II-9
2.4.2.	Kapasitas Kendaraan.....	II-10
2.4.3.	Waktu Antara (<i>Headway</i>)	II-10
2.4.4.	Kecepatan Perjalanan.....	II-11
2.4.5.	Frekuensi Kendaraan.....	II-12
2.4.6.	Waktu Perjalanan	II-12
2.4.7.	Waktu Tunggu Penumpang.....	II-12
2.4.8.	Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum	II-12
2.5.	<i>Partial Least Square</i> (PLS).....	II-13
2.6.	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	II-15
2.7.	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	II-16
2.8.	Metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	II-19
2.9.	Teknik Sampling	II-21
2.9.1.	Populasi.....	II-22
2.9.2.	Sampel.....	II-23
2.10.	Kuesioner	II-23
2.11.	Analisis Statistik	II-25
2.11.1.	Uji Validitas	II-25
2.11.2.	Uji Reliabilitas	II-25
2.12.	Gambaran Lokasi Penelitian	II-26

2.13.	Daftar Penelitian Terdahulu	II-28
2.14.	Research Gap	II-34
2.15.	Kerangka Berfikir.....	II-40
BAB III METODE PENELITIAN		III-1
3.1.	Diagram Alur Penelitian	III-1
3.2.	Jenis Data Penelitian	III-1
3.2.1	Data primer.....	III-1
3.2.2	Data Sekunder	III-2
3.3.	Pengolahan dan Analisis Data.....	III-3
3.3.1.	Sampling	III-3
3.3.2.	Penilaian SK Dirjen 687 tahun 2002 Departemen Perhubungan Darat	III-3
3.3.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas	III-4
BAB IV HASIL DAN ANALISIS		IV-1
4.1.	Analisis Karakteristik Responden	IV-1
4.2.	Analisis Kinerja TransJakarta Berdasarkan Data Survey Lapangan ..	IV-4
4.2.1.	Faktor Muat (<i>Load Factor</i>).....	IV-4
4.2.2.	Kapasitas Kendaraan.....	IV-9
4.2.3.	Kecepatan Rata-Rata.....	IV-9
4.2.4.	Waktu Antara (<i>Headway</i>)	IV-16
4.2.5.	Frekuensi	IV-20
4.2.6.	Waktu Perjalanan	IV-20
4.2.7.	Waktu Tunggu Penumpang.....	IV-21
4.2.8.	Waktu Pelayanan.....	IV-21
4.2.9.	Rekapitulasi Hasil Analisis Kinerja Operasional	IV-21

4.3.	Analisis Kinerja TransJakarta Berdasarkan <i>Survey</i> Kuesioner Responden	IV-22
4.3.1.	Uji Validitas	IV-23
4.3.2.	Uji Reliabilitas	IV-29
4.4.	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	IV-29
4.5.	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	IV-31
4.5.1.	Analisis Tingkat Kesesuaian	IV-31
4.5.2.	Analisis Diagram Kartesius.....	IV-32
4.6.	Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	IV-35
4.7.	Hasil Analisis House of Quality dan Relevansi Penggunaan Metode QFD	IV-41
4.8.	Analisis Hasil QFD Terhadap SPM dan Pembatasan Lapangan	IV-42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		V-1
5.1.	Kesimpulan	V-1
5.2.	Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA		PUSTAKA-1
LAMPIRAN.....		LAMPIRAN-1
Lampiran 1. Kartu Asistensi		LAMPIRAN-1
Lampiran 2. Dokumentasi penyebaran kuesioner.....		LAMPIRAN-2
Lampiran 3. Kuesioner.....		LAMPIRAN-3
Lampiran 4. Standar Pelayanan Mutu		LAMPIRAN-13
Lampiran 5. Banner Tugas Akhir		LAMPIRAN-21
Lampiran 6. Hasil Cek Uji Plagiasi.....		LAMPIRAN-22

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kapasitas Kendaraan.....	II-10
Tabel 2. 2 Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum	II-13
Tabel 2. 3 Standar Kinerja Pelayanan Angkutan Umum	II-13
Tabel 2. 4 Notasi Matrik Hubungan.....	II-21
Tabel 2. 5 Nilai <i>Technical Relationship</i>	II-21
Tabel 2. 6 Variabel Pertanyaan dalam Kuesioner	II-24
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Nilai <i>Load Factor</i> Pada Hari Senin Pagi	IV-4
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Nilai <i>Load Factor</i> Pada Hari Rabu Pagi	IV-5
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Nilai <i>Load Factor</i> Pada Hari Minggu Pagi.....	IV-6
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Nilai <i>Load Factor</i> Pada Hari Senin Sore	IV-7
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Nilai <i>Load Factor</i> Pada Hari Rabu Sore.....	IV-7
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Nilai <i>Load Factor</i> Pada Hari Minggu Sore.....	IV-8
Tabel 4. 7 Rekapitulasi <i>Load Factor</i>	IV-9
Tabel 4. 8 Kecepatan Perjalanan Pada Hari Senin Pagi.....	IV-10
Tabel 4. 9 Kecepatan Perjalanan Pada Hari Senin Sore.....	IV-11
Tabel 4. 10 Kecepatan Perjalanan Pada Hari Rabu Pagi	IV-12
Tabel 4. 11 Kecepatan Perjalanan Pada Hari Rabu Sore	IV-13
Tabel 4. 12 Kecepatan Perjalanan Pada Hari Minggu Pagi	IV-14
Tabel 4. 13 Kecepatan Perjalanan Pada Hari Minggu Sore	IV-15
Tabel 4. 14 <i>Headway</i> di Halte Kp. Rambutan Hari Senin Pagi.....	IV-16
Tabel 4. 15 <i>Headway</i> di Halte Juanda Hari Senin Sore	IV-17
Tabel 4. 16 <i>Headway</i> di Halte Kp. Rambutan Hari Rabu Pagi.....	IV-18
Tabel 4. 17 <i>Headway</i> di Halte Juanda Hari Rabu Sore.....	IV-18
Tabel 4. 18 <i>Headway</i> di Halte Kp. Rambutan Hari Minggu Pagi.....	IV-19
Tabel 4. 19 <i>Headway</i> di Halte Juanda Hari Minggu Sore.....	IV-19
Tabel 4. 20 Rekapitulasi Frekuensi Bus TransJakarta Koridor 7F	IV-20
Tabel 4. 21 Waktu Perjalanan	IV-21
Tabel 4. 22 Perhitungan Waktu Tunggu Penumpang	IV-21
Tabel 4. 23 Rekapitulasi Analisis Kinerja Operasional Bus TransJakarta Koridor 7F Rute Kp. Rambutan – Juanda (Pagi Hari).....	IV-22

Tabel 4. 24 Rekapitulasi Analisis Kinerja Operasional Bus TransJakarta Koridor 7F Rute Kp. Rambutan – Juanda (Sore Hari).....	IV-22
Tabel 4. 25 Indikator Pertanyaan Kinerja TransJakarta Koridor 7F.....	IV-23
Tabel 4. 26 Hasil Pengujian <i>Loading Factor</i>	IV-25
Tabel 4. 27 Hasil Eliminasi Kedua Pengujian <i>Load Factor</i>	IV-27
Tabel 4. 28 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	IV-28
Tabel 4. 29 Nilai AVE	IV-28
Tabel 4. 30 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	IV-29
Tabel 4. 31 Hasil Perhitungan CSI.....	IV-30
Tabel 4. 32 Tingkat Kesesuaian Kuesioner Kepuasan Pengguna	IV-31
Tabel 4. 33 Nilai Rata-Rata Kinerja dan Rata-Rata Kepentingan	IV-32
Tabel 4. 34 Hasil Kuadran I Analisis IPA.....	IV-33
Tabel 4. 35 Hasil Kuadran II Analisis IPA	IV-34
Tabel 4. 36 Hasil Kuadran III Analisis IPA.....	IV-34
Tabel 4. 37 Hasil Kuadran IV Analisis IPA.....	IV-35
Tabel 4. 38 <i>Voice of Customer</i> Koridor 7F.....	IV-36
Tabel 4. 39 Nilai Goal Kinerja Pelayanan Koridor 7F.....	IV-36
Tabel 4. 40 Nilai IoC Kinerja Pelayanan Koridor 7F	IV-37
Tabel 4. 41 Nilai CSP Kinerja Pelayanan Koridor 7F	IV-37
Tabel 4. 42 Nilai <i>Raw Weight</i> Kinerja Pelayanan Koridor 7F	IV-38
Tabel 4. 43 Nilai NRW Kinerja Pelayanan Koridor 7F	IV-38
Tabel 4. 44 Respon Teknis Kinerja Pelayanan Koridor 7F	IV-39
Tabel 4. 45 Nilai Kontribusi Kinerja Pelayanan Koridor 7F	IV-39
Tabel 4. 46 Nilai <i>Normalized Contribution</i> Kinerja Pelayanan Koridor 7F	IV-40
Tabel 4. 47 Nilai <i>Absolute Importance</i> Kinerja Pelayanan Koridor 7F	IV-40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 TransJakarta	II-3
Gambar 2. 2 Jalur Khusus TransJakarta.....	II-3
Gambar 2. 3 Halte TransJakarta.....	II-4
Gambar 2. 4 Jembatan Penyebrangan Orang (JPO).....	II-5
Gambar 2. 5 Armada TransJakarta.....	II-6
Gambar 2. 6 Rute Perjalanan Koridor 7F	II-8
Gambar 2. 7 Diagram Kartesius	II-18
Gambar 2. 8 <i>House of Quality</i> (HOQ)	II-19
Gambar 2. 9 Halte Kampung Rambutan.....	II-26
Gambar 2. 10 Halte Juanda	II-27
Gambar 2. 11 Kerangka Berfikir.....	II-41
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden	IV-1
Gambar 4. 2 Diagram Usia Responden.....	IV-1
Gambar 4. 3 Diagram Pendidikan Terakhir Responden	IV-2
Gambar 4. 4 Diagram Jenis Pekerjaan	IV-2
Gambar 4. 5 Diagram Frekuensi Responden Menggunakan TJ Koridor 7F Selama 1 Minggu	IV-3
Gambar 4. 6 Diagram Keperluan Responden	IV-3
Gambar 4. 7 Rekapitulasi <i>Load Factor</i>	IV-9
Gambar 4. 8 Rekapitulasi Kecepatan Perjalanan Rata-Rata	IV-16
Gambar 4. 9 Rekapitulasi <i>Headway Time</i>	IV-20
Gambar 4. 10 Model Penelitian dengan Menggunakan SmartPLS.....	IV-24
Gambar 4. 11 Hasil Eliminasi Pertama Model Penelitian SmartPLS	IV-26
Gambar 4. 12 Diagram Kartesius Kepuasan Penumpang TransJakarta Koridor 7F	IV-33