



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSJAKARTA
TERHADAP FASILITAS HALTE CAWANG SENTRAL**

LAPORAN SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Teknik Strata 1 (S1)

**UNIVERSITAS
HAZZA SAKHA ANJANU PUTRA
41120120072**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSJAKARTA
TERHADAP FASILITAS HALTE CAWANG SENTRAL**

LAPORAN SKRIPSI

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

Nama : Hazza Sakha Anjanu Putra

NIM : 41120120072

Pembimbing : Nabila S.T, M.T

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Hazza Sakha Anjanu Putra
NIM : 41120120072
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transjakarta Terhadap Fasilitas Halte Cawang Sentral

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 : Nabila, S.T., M.T.
NIDN/NIDK/NIK : 0327068804

Tanda Tangan

Ketua Penguji : Reni Karno Kinasih, S.T., M.T.
NIDN/NIDK/NIK : 0317088407

Anggota Penguji : Muhammad Isradi, S.T., M.T. Ph.D
NIDN/NIDK/NIK : 0318087206

MERCU BUANA

Jakarta, 8 Agustus 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil

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

Dr. Acep Hidayat, S.T., M.T.
NIDN: 0320567505

**LEMBAR PERNYATAAN
SIDANG SARJANA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hazza Sakha Anjanu Putra
NIM : 41120120072
Program Studi : Teknik Sipil

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan kerja asli, bukan jiplakan (duplikat) dari karya orang lain. Apabila ternyata pernyataan saya ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar kesarjanaan saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipertanggungjawabkan sepenuhnya.

Jakarta, 10 Juli 2025

Yang memberikan pernyataan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



.....
Hazza Sakha Anjanu Putra

ABSTRAK

Nama : Hazza Sakha Anjanu Putra
NIM : 41120120072
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transjakarta Terhadap Fasilitas Halte Cawang Sentral
Pembimbing : Nabila ST, MT

Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pengguna layanan Transjakarta, khususnya di Halte Cawang Sentral, terhadap fasilitas yang tersedia. Latar belakang masalah mencakup keluhan umum seperti antrean panjang pada jam sibuk, kebersihan toilet yang kurang terjaga, dan kesenjangan antara harapan pengguna dan kondisi fasilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Gubernur DKI Jakarta No. 2 Tahun 2024. Halte Cawang Sentral dipilih karena perannya sebagai halte transit utama dengan rata-rata 800 penumpang harian.

Metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan, sementara Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan secara keseluruhan. Hasilnya, nilai CSI sebesar 70% menunjukkan tingkat kepuasan pengguna berada dalam kategori “Puas”. Namun, analisis IPA mengidentifikasi lima atribut utama yang menjadi prioritas perbaikan (Kuadran I) yaitu atribut 24, 10, 34, 28, dan 3. Selain itu, ditemukan beberapa fasilitas yang belum memenuhi standar yang ditetapkan dalam SPM.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan pengecekan fasilitas secara rutin oleh pihak pengelola dan penambahan jumlah responden untuk penelitian di masa mendatang. Diharapkan perbaikan ini dapat meningkatkan kualitas layanan di Halte Cawang Sentral guna mendukung kenyamanan dan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Kepuasan pengguna, Transjakarta, Halte Cawang Sentral, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

ABSTRACT

Nama : Hazza Sakha Anjanu Putra
NIM : 41120120072
Study Program : Teknik Sipil
Title Thesis : Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transjakarta Terhadap Fasilitas Halte Cawang Sentral
Counsellor : Nabila ST, MT

This study analyzes the level of satisfaction of Transjakarta service users, particularly at the Cawang Sentral bus stop, with the available facilities. The background to the problem includes common complaints such as long queues during rush hour, poor toilet hygiene, and the gap between user expectations and the condition of the facilities. This study aims to measure user satisfaction based on the Minimum Service Standards (SPM) of the Governor of Jakarta No. 2 of 2024. The Cawang Sentral Bus Stop was selected due to its role as a major transit hub with an average of 800 daily passengers.

The Importance Performance Analysis (IPA) method was used to identify improvement priorities, while the Customer Satisfaction Index (CSI) was used to measure overall satisfaction levels. The results showed that the CSI value of 70% indicated that user satisfaction was in the “Satisfied” category. However, the IPA analysis identified five main attributes as priorities for improvement (Quadrant I): attributes 24, 10, 34, 28, and 3. Additionally, several facilities were found to not meet the standards set in the SPM.

Based on these findings, this study recommends regular facility inspections by the management and an increase in the number of respondents for future research. It is hoped that these improvements will enhance the quality of services at Cawang Sentral Bus Stop to support user comfort and satisfaction.

Keywords: *User satisfaction, Transjakarta, Cawang Sentral bus stop, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI).*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan Judul “Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transjakarta Terhadap Fasilitas Halte Cawang Sentral” dengan ini. Tugas Akhir ini disusun untuk melengkapi syarat dalam meraih gelar Sarjana Teknik pada Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Sipil, Universitas Mercu Buana Jakarta. Dalam pembuatan proposal ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan hormat kepada:

1. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T selaku Dekan Fakultas Teknik dan Dr. Acep Hidayat, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil yang senantiasa memberi arahan dan semangat.
2. Nabila S.T, M.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu dan tenaga saat membimbing dalam proses pengerjaan dan penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Dosen Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana dan rekan-rekan semasa perkuliahan yang senantiasa membantu dan memberikan dukungan semangat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Kepada Almamater, Program Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.
5. Skripsi ini saya persembahkan untuk ibu saya Widiya Sri Anjani dan ayah Widodo Nugroho tercinta yang tanpa lelah sudah mendukung semua keputusan dan pilihan dalam hidup saya serta tidak pernah putus mendoakan saya.
6. Saya persembahkan skripsi ini kepada adik, terima kasih atas semangat dan dukungannya karena sudah membantu penelitian saya.
7. Aqila, Ariq, Adrianus, Bila, Dita, Erlangga, Erwin, Nanda, Fina, Fannany, Iqbal yang telah mensupport dan membantu penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi serta terima kasih karena selalu direpotkan ajakan penulis untuk bermain guna melepaskan penat menyelesaikan tugas akhir ini sampai akhirnya penulis berhasil menyelesaikan.
8. Serta semua teman-teman yang terlibat dalam membantu penulis menyelesaikan tugas akhir yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.

9. *“I want to thank me for believing in me, I want to thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for always being a giver and trying to give more than I receive. I wanna thank me for trying to do more right than wrong. I wanna thank me for being me at all times”.*

Sebagai manusia biasa penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritikan yang membangun. Terakhir harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kalayak luas yang membaca penelitian ini.

Jakarta 25 Juli 2025

Hazza Sakha Anjanu Putra



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-2
1.3 Rumusan Masalah.....	I-2
1.4 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-3
1.6 Ruang Lingkup Dan Pembatasan Masalah.....	I-4
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Transportasi	II-1
2.2 Sistem Angkutan Umum	II-2
2.3 Karakteristik Objek Penelitian.....	II-4
2.4 Konsep Kepuasan Pengguna	II-6
2.5 Standar Pelayanan Halte.....	II-7
2.6 Statistik Deskriptif	II-13

2.7 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	II-13
2.7.1 Rumus Tingkat kesesuaian	II-15
2.7.2 Rumus Perhitungan Tingkat Kesesuaian Total (Tki Total) antara X dengan Y dan Skor Rata-Rata Kinerja X dan Y	II-15
2.8 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	II-15
2.8.1 Rumus Perhitungan MIS dan MSS	II-16
2.8.2 Rumus Perhitungan Nilai WF (<i>Weight Faktor</i>)	II-17
2.8.3 Rumus Perhitungan Niali WS (<i>Weight Score</i>)	II-17
2.8.4 Rumus Perhitungan CSI (<i>Customer Satisfication Index</i>).....	II-17
2.9 Karakteristik Wilayah Studi	II-17
2.10 Kerangka Berpikir	II-18
2.11 Penelitian Terdahulu.....	II-19
2.12 <i>Research Gap</i>	II-26
BAB III METODE PENELITIAN	III-1
3.1 Diagram Alir Penelitian	III-1
3.2 Tempat Penelitian	III-2
3.3 Pengumpulan Data	III-3
3.3.1 Data Primer.....	III-3
3.3.2 Data Sekunder	III-9
3.4 Pengolahan & Analisis Uraian Diagram Alir Penelitian.....	III-10
3.5 Populasi dan Instrumen Penelitian.....	III-10
3.5.1 Variabel x dan y.....	III-15
3.5.2 Kuisisioner Online.....	III-15
3.5.3 Sample.....	III-15

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	IV-1
4.1 Umum.....	IV-1
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	IV-1
a. Uji Validitas	IV-1
4.2.1 Uji Validitas Faktor Kinerja	IV-2
4.2.2 Uji Validitas Faktor Harapan	IV-3
b. Uji Reliabilitas	IV-7
4.2.4 Uji Reliabilitas Kinerja	IV-5
4.2.5 Uji Reliabilitas Harapan.....	IV-5
4.3 Karakteristik Responden	IV-6
4.3.1 Jenis Kelamin	IV-6
4.3.2 Usia	IV-7
4.3.3 Pendidikan Terakhir.....	IV-7
4.3.4 Status Pekerjaan.....	IV-8
4.4 Pengolahan Data Metode IPA	IV-9
4.4.1 Perhitungan Tingkat Kesesuaian	IV-9
4.4.2 Menghitung Tingkat Kesesuaian Total Antara X dan Y.....	IV-12
4.4.3 Diagram Kartesius dan Kuadran IPA.....	IV-12
4.5 Pengolahan Data Metode CSI.....	IV-16
4.5.1 Perhitungan MIS dan MSS.....	IV-16
4.5.2 Perhitungan Nilai WF (<i>Weight Factor</i>)	IV-18
4.5.1 Perhitungan Nilai WS (<i>Weight Score</i>)	IV-20
4.5.1 Perhitungan CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>).....	IV-22
4.6 Kesesuaian Fasilitas Eksisting Dengan Standar Pelayanan Minimum	IV-23
4.7 Rekapitulasi Hasil Analisis.....	IV-35

BAB V PENUTUPAN.....	V-1
5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran.....	V-3
DAFTAR PUSTAKA.....	Pustaka-1
LAMPIRAN.....	Lampiran-1



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram <i>Importance Perfomance Analysis</i>	II-14
Gambar 2.2 Layout Rute Layanan Koridor Halte Cawang Sentral.....	II-17
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	II-18
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	III-1
Gambar 3.2 Peta Halte Cawang Sentral.....	III-2
Gambar 3.3 Halte Cawang Sentral	III-2
Gambar 3.4 Peta Halte Cawang Sentral.....	III-10
Gambar 3.5 Rute pelayanan Halte Cawang Sentral.....	III-10
Gambar 3.6 Diagram Alir Analisis	III-11
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV-6
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Berdasarkan Usia	IV-7
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	IV-8
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Berdasarkan Status Pekerjaan	IV-9
Gambar 4.5 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	IV-13

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu.....	II-19
2.2 <i>Research Gap</i>	II-26
3.1 Data Fasilitas Eksisting	III-4
3.2 Tabel Variabel x dan y	III-12
3.3 Skor Kuesioner	III-16
4.1 Uji Validitas Faktor Kinerja	IV-2
4.2 Uji Validitas Faktor Harapan.....	IV-3
4.3 Uji Reliabilitas Kinerja.....	IV-5
4.4 Uji Reliabilitas Harapan	IV-5
4.5 Kinerja Item 1	IV-9
4.6 Harapan Item 1	IV-9
4.7 Tingkat Kesesuaian Variabel Penelitian	IV-10
4.8 Tabel Nilai Selisih (Gap) antar Variabel Penelitian	IV-11
4.9 Tabel Rekapitulasi MSS dan MIS	IV-17
4.10 Tabel Rekapitulasi Nilai WF	IV-19
4.11 Tabel Rekapitulasi Nilai WS	IV-21
4.12 Tabel Nilai Indeks CSI.....	IV-22
4.13 Fasilitas Eksisting	IV-23
4.14 Rekapitulasi Hasil Analisis.....	IV-35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Asistensi.....	Lampiran-1
Lampiran 2 Uji Validitas Kinerja & Harapan	Lampiran-3
Lampiran 3 Uji Reliabilitas Kinerja & Harapan.....	Lampiran-15
Lampiran 4 Tabel Tabulasi Data Kuisisioner	Lampiran-17
Lampiran 5 Validitas Eksisting Halte	Lampiran-25

