

No. 45/SKRIPSI/S.TR-TPJJ/2025

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN MIKROTRANS JAKLINGKO
RUTE LEBAK BULUS – PASAR MINGGU**



**Disusun untuk melengkapi salah satu syarat kelulusan Program D-IV
Politeknik Negeri Jakarta**

Disusun Oleh :

Pramesta Alva Nianda

NIM 2101411044

Pembimbing :

Mukhlisya Dewi Ratna Putri, S.Pd., M.T

NIP. 198909152022032007

**PROGRAM STUDI D-IV
TEKNIK PERANCANGAN JALAN DAN JEMBATAN
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

**ANALISIS KEPUASAN MIKROTRANS JAKLINGKO RUTE LEBAK
BULUS – PASAR MINGGU** yang disusun oleh **Pramesta Alya Nianda (NIM
2101411044)** telah disetujui dosen pembimbing untuk dipertahankan dalam
Sidang Tugas Akhir Tahap I

Pembimbing



Mukhlisya Dewi Ratna Putri, S.Pd., M.T

NIP. 198909152022032007

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

**ANALISIS KEPUASAN MIKROTRANS JAKLINGKO RUTE LEBAK
BULUS – PASAR MINGGU** yang disusun oleh **Pramesta Alya Nianda (NIM
2101411044)** telah dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji pada
hari Senin tanggal 07 Juli 2025.

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Rikki Sofyan Rizal , S.Tr., M.T. NIP 199304302020121012	
Anggota	Maya Fricilia, S.T, M.T, NIP 199005182022032007	
Anggota	Zainal Nur Arifin, Dipl.-Ing.HTL, M.T., Dr.sc NIP 196308091992011001	

Mengetahui
Ketua Jurusan Teknik Sipil
Politeknik Negeri Jakarta

Ketua Jurusan Teknik Sipil
S.T., M.T.
NIP 196605181990102001



HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Pramesta Alya Nianda

NIM : 2101411044

Program Studi : D4-Teknik Perancangan Jalan dan Jembatan

Alamat Email : pramesta.alya.nianda.ts21@mhs.wpnj.ac.id

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Mikrotrans Jaklingko Rute Lebak Bulus –
Pasar Minggu

Dengan ini saya menyatakan bahwa tulisan yang saya sertakan dalam Skripsi Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta Tahun Akademik 2024/2025 adalah benar-benar hasil karya sendiri, bukan jiplakan karya orang lain dan belum pernah diikutkan dalam segala bentuk kegiatan akademis.

Apabila ada dikemudian hari ternyata tulisan/naskah saya tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka secara otomatis tulisan/naskah saya dianggap gugur dan bersedia menerima sanksi yang ada. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Depok, 15 April 2024

Yang Menyatakan

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

(Pramesta Alya Nianda)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan berbagai nikmat, Rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Mikrotrans JakLingko Rute Lebak Bulus – Pasar Minggu”**. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sains Terapan Program Studi Teknik Perencanaan Jalan dan Jembatan, Politeknik Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan berbagai pihak, baik berupa bimbingan akademik, dukungan moral, maupun bantuan materil. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Pertama dan terutama, penulis mengucapkan syukur yang mendalam kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat, rahmat, dan karunia-Nya yang senantiasa menyertai setiap langkah penulis. Berkat petunjuk dan kekuatan dari-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar, meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan selama proses penyusunannya.
2. Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada keluarga yang sangat penulis sayangi, yaitu kedua orang tua dan kakak penulis, yang telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi sepanjang perjalanan akademik ini. Dengan kasih sayang yang tulus, doa yang tak pernah putus, serta dukungan moril dan materil yang diberikan tanpa pamrih, penulis mampu melalui berbagai tantangan selama masa perkuliahan hingga berhasil menyelesaikan skripsi ini. Kehadiran mereka bukan hanya sebagai keluarga, tetapi juga sebagai motivator sejati yang senantiasa menguatkan penulis dalam setiap langkah perjuangan.
3. Penulis juga menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Mukhlisya Dewi Ratna Putri, S.Pd., M.T. selaku dosen pembimbing, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, semangat, serta arahan yang positif selama proses penyusunan skripsi ini. Nasihat dan ilmunya sangat berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan setiap tahapan penelitian ini.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi D4 Teknik Perancangan Jalan dan Jembatan, Politeknik Negeri Jakarta, yang telah memberikan banyak ilmu, bimbingan, serta dukungan selama masa perkuliahan hingga pada proses penyusunan Skripsi
5. Ucapan terima kasih yang tulus juga penulis sampaikan kepada teman-teman penulis : Ryan, Tinong, Ara, Pras, Salman, serta seluruh rekan satu bimbingan, yang telah memberikan dukungan, semangat, dan motivasi selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Kebersamaan, saling membantu, dan semangat yang terbangun, menjadi kekuatan yang sangat berarti dalam melewati proses akademik yang penuh tantangan ini.

Penelitian ini tentu masih memiliki kekurangan dan ruang untuk perbaikan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan untuk menyempurnakan analisis ini, agar dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif dan aplikatif bagi pengembangan sistem transportasi publik di masa depan.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Batasan Masalah	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 <i>State Of The Art</i>	10
2.3 Transportasi Umum	10
2.3.1. Transportasi Umum Jakarta	11
2.4 Kepuasan Pelanggan	15
2.4.1. Konsep Kepuasan Pelanggan	15
2.4.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	18
2.4.3. Tujuan Pengukuran Kepuasan Pelanggan	19
2.4.4. Karakteristik Penumpang Moda Transportasi Mikrotrans JakLingko	19

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.5	Keamanan	20
2.6	Kenyamanan	20
2.7	Keandalan Pelayanan	21
2.8	Ketepatan Waktu.....	22
2.9	Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel.....	22
2.9.1.	Populasi	22
2.9.2.	Sampel	23
2.9.3.	Teknik Penentuan Sampel	25
2.10	Metode Analisis Data.....	27
2.10.1.	Analisis Data Kuantitatif.....	27
2.11	Pegujian Statistika.....	28
2.11.1.	Uji Validitas	28
2.11.2.	Uji Realibilitas	29
2.12	Teknik Analisis Data.....	30
2.12.1.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	30
2.12.2.	<i>Gap Analysis</i>	33
2.12.3.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		38
3.1.	Diagram Alir	38
3.2.	Penentuan Topik	39
3.3.	Perumusan Masalah	39
3.4.	Survey Literatur	39
3.5.	Lokasi Penelitian.....	40
3.6.	Waktu Pelaksanaan Penelitian	43
3.7.	Pengumpulan Data	43
3.7.1	Teknik Pengambilan Sampel	43
3.7.2	Penentuan Sampel.....	44



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.8 Pengujian Kuisioner.....	45
3.8.1 Uji Validitas.....	47
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	48
3.9 Analisis Data.....	49
3.9.1 Rekapitulasi Responden.....	49
3.9.2 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	50
3.9.3 <i>Gap Analysis</i>	51
3.9.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	52
BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Kajian Lokasi.....	55
4.2 Deskripsi Responden.....	55
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir.....	56
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	57
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	58
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi.....	58
4.2.7 Rekapitulasi Karakteristik.....	59
4.3 Hasil Uji Validitas.....	60
4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	61
4.5 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	62
4.5.1. Menentukan MSS dan MIS.....	62
4.5.2. Membuat <i>Weight Factors (WF)</i> dan <i>Weight Score (WS)</i>	66
4.5.3. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	67
4.6 <i>Gap Analysis</i>	68
4.7 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	71
4.7.1. Tingkat Kesesuaian.....	71



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.7.2. Tingkat Prioritas	75
4.7.3. Rekomendasi Solusi Peningkatan Pelayanan	82
4.8 Faktor-faktor yang paling memengaruhi kepuasan penumpang	90
BAB V PENUTUP.....	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	100





DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 MRT	11
Gambar 2.2 LRT	12
Gambar 2.3 Transjakarta	12
Gambar 2.4 KAI Commuter	13
Gambar 2.5 JakLingko	13
Gambar 2.6 Diagram Kartesius	36
Gambar 3.1 Diagram Alir	38
Gambar 3.2 Peta Lokasi Rute Jak95	40
Gambar 3.3 Terminal Pasar Minggu	42
Gambar 3.4 Halte Lebak Bulus	42
Gambar 3.5 Bus Stop Rute Jak95	42
Gambar 3.6 Rute Jak95	41
Gambar 3.7 Langkah Langkah Uji SPSS	48
Gambar 3.8 Langkah Langkah Uji Realibilitas	49
Gambar 3.9 Bagan Alir CSI	51
Gambar 3.10 Bagan Alir GAP Analysis	52
Gambar 3.11 Bagan Alir Metode IPA	53
Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Responden Menurut Usia	56
Gambar 4.3 Diagram Lingkaran Berdasarkan Pendidikan Akhir	57
Gambar 4.4 Diagram Lingkaran Berdasarkan Penghasilan	57
Gambar 4.5 Diagram Lingkaran Berdasarkan Tujuan Perjalanan	58
Gambar 4.6 Diagram Lingkaran Berdasarkan Frekuensi	59
Gambar 4.7 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis	76

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2.2 Karakteristik Penumpang	20
Tabel 2.3 Kriteria Nilai CSI	32
Tabel 2.4 Kriteria Tingkat Kepuasan Indeks (TKI)	36
Tabel 3 1 Tabel R	29
Tabel 3.2 Atribut Kuisisioner	46
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel X	60
Tabel 4 2 Hasil Uji Validitas Variabel Y	61
Tabel 4.3 Tabel Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.4 MSS Atribut 1	63
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan MSS	64
Tabel 4 6 MIS Atribut 1	65
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan MIS	65
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan WS dan WF	67
Tabel 4 9 Kriteria CSI	68
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Gap Analysis	69
Tabel 4.11 Pemeringkatan Nilai Gap Analysis	69
Tabel 4 12 Hasil Perhitungan TKI	72
Tabel 4.13 Pemeringkatan Nilai Kesesuaian IPA	73
Tabel 4 14 Atribut Kuadran IPA	76
Tabel 4.15 Atribut Kuadran II	77
Tabel 4.16 Atribut Kuadran III	78
Tabel 4.17 Atribut Kuadran IV	80
Tabel 4 18 Hasil Diagram Kartesius	81
Tabel 4.19 Rekomendasi Solusi Kuadran I	82
Tabel 4.20 Rekomendasi Solusi Kuadran II	83
Tabel 4.21 Rekomendasi Solusi Kuadran IV	86
Tabel 4.22 Rekomendasi Solusi Kuadran IV	87
Tabel 4.23 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Dan Tingkat Prioritas	88
Tabel 4.24 Perbandingan pemeringkatan IPA dan Gap Analysis	91
Tabel 4.25 Faktor Faktor Yang Paling Memengaruhi Kepuasan	94



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Persetujuan Pemimbing dan Penguji.....	100
Lampiran 2 Lembar Asistensi Pembimbing.....	104
Lampiran 3 Lembar Asistensi Penguji.....	105
Lampiran 4 Lembar Pengesahan	109
Lampiran 5 Google Form.....	110
Lampiran 6 Hasil Kuisisioner	111
Lampiran 7 Penyebaran Kuisisioner	112
Lampiran 8 Lokasi Halte dan Titik Bus Stop	113



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jakarta menghadapi tantangan besar dalam bidang transportasi, terutama terkait kemacetan lalu lintas, tingginya kepadatan penduduk, dan pertumbuhan kendaraan bermotor yang tidak sebanding dengan kapasitas infrastruktur jalan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Daerah Khusus Jakarta (DKJ) pada tahun 2023, terdapat lebih dari 10 juta penduduk yang tinggal di Jakarta dengan jumlah kendaraan bermotor yang mencapai lebih dari 11 juta unit.

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah Daerah Khusus Jakarta (DKJ) untuk mengatasi masalah ini adalah penerapan sistem transportasi terintegrasi bernama JakLingko, yang menghubungkan berbagai moda transportasi seperti TransJakarta, MRT, LRT, KRL, dan layanan Mikrotrans. Salah satu layanan dalam sistem ini adalah Mikrotrans JakLingko, yang mulai dioperasikan sejak 9 Oktober 2018. Layanan ini dirancang untuk memperluas jangkauan akses masyarakat ke pusat-pusat transportasi utama.

Salah satu rute strategis dari layanan Mikrotrans JakLingko adalah rute Lebak Bulus – Pasar Minggu (JAK95). Rute Lebak Bulus-Pasar Minggu (JAK95) merupakan salah satu rute utama layanan JakLingko Microtrans. Selama Polri, MTsN 3 Jakarta, RA Kartini, Jalan Pangeran Antasari, dan Terminal Pasar Minggu adalah beberapa halte penting di sepanjang rute Lebak Bulus-Pasar Minggu. Stasiun MRT Lebak Bulus Grab, Stasiun MRT Cipete Raya, Stasiun KRL Pasar Minggu, dan Stasiun KRL Manggarai adalah beberapa stasiun dan halte di rute ini yang terintegrasi langsung dengan MRT dan KRL.

Meskipun layanan JakLingko Microtrans mudah diakses dan bahkan gratis, masih terdapat kesenjangan antara apa yang diharapkan dan apa yang benar-benar disediakan di lapangan. Menurut pengamatan langsung peneliti armada Mikrotrans JakLingko sering terlihat kosong, sementara jalanan tetap saja dipenuhi oleh mobil pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada transportasi umum yang gratis dan terintegrasi, masyarakat belum sepenuhnya menggunakan transportasi umum tersebut. Peneliti tertarik untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

JakLingko Microtrans, khususnya pada rute Lebak Bulus - Pasar Minggu, karena adanya fenomena tersebut.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mengkaji tingkat kepuasan penumpang terhadap sistem JakLingko. Studi oleh Denny Supriyadi, Alfatih Manggabari (2020), menunjukkan bahwa kinerja layanan JakLingko secara umum mendapat penilaian cukup baik, tetapi masih ada aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kenyamanan dan ketepatan waktu.

Sementara itu, penelitian oleh Wijianto, Bambang Istianto (2022), menyoroti bahwa kebijakan integrasi transportasi Jakarta melalui JakLingko telah meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi masih ada segmen pengguna yang merasa kurang puas terutama terkait efektivitas dan efisiensi perjalanan.

Dengan demikian, terdapat celah yang perlu dikaji lebih dalam, yakni perbedaan antara ekspektasi penumpang dan realita pelayanan yang mereka alami, khususnya pada rute ini. Untuk menjawab hal tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kesenjangan digunakan dalam penelitian ini untuk mengidentifikasi kesenjangan layanan, sementara *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk memetakan tujuan perbaikan dan mengukur tingkat kepuasan.

Dalam rangka mendorong masyarakat untuk memilih transportasi umum yang terintegrasi dan berkelanjutan, penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan wawasan ilmiah terhadap literatur kepuasan pelanggan di sektor transportasi umum, tetapi juga memberikan saran kepada pemerintah dan operator transportasi untuk meningkatkan layanan JakLingko, khususnya pada rute Lebak Bulus - Pasar Minggu. Penelitian ini berjudul **“Analisis Kepuasan Mikrotrans JakLingko Rute Lebak Bulus – Pasar Minggu”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan rincian permasalahan pada latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Masih adanya ketimpangan antara ekspektasi dan kenyataan dalam layanan Mikrotrans JakLingko.
2. Minimnya studi spesifik berdasarkan rute tertentu seperti Lebak Bulus – Pasar Minggu.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Belum diketahui secara pasti atribut pelayanan yang paling signifikan memengaruhi tingkat kepuasan penumpang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan rincian permasalahan pada latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan Mikrotrans JakLingko pada rute Lebak Bulus – Pasar Minggu?
2. Berapa nilai kesenjangan antara harapan dan persepsi pelayanan Mikrotrans JakLingko rute Lebak Bulus – Pasar Minggu berdasarkan pendekatan *Gap Analysis*?
3. Atribut layanan apa saja yang menjadi prioritas perbaikan JakLingko rute Lebak Bulus – Pasar Minggu, dan solusi apa yang dapat diterapkan?
4. Faktor - faktor apa saja yang paling memengaruhi kepuasan pengguna layanan Mikrotrans JakLingko di rute Lebak Bulus – Pasar Minggu?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan moda transportasi Mikrotrans JakLingko di rute Lebak Bulus – Pasar Minggu.
2. Mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi penumpang Mikrotrans JakLingko rute Lebak Bulus – Pasar Minggu dengan metode *Gap Analysis*.
3. Mengidentifikasi atribut layanan Mikrotrans JakLingko rute Lebak Bulus – Pasar Minggu yang menjadi prioritas perbaikan dan solusi peningkatan layanan.
4. Menentukan faktor-faktor yang paling memengaruhi tingkat kepuasan penumpang terhadap moda transportasi Mikrotrans JakLingko rute Lebak Bulus – Pasar Minggu.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi manfaat praktis dan teoritis, yakni :

a. Manfaat Praktis:

1. Peningkatan Layanan

Hasil penelitian dapat memberikan masukan bagi pengelola Mikrotrans JakLingko untuk memahami kebutuhan penumpang dan mengevaluasi serta meningkatkan kualitas layanan transportasi.

2. Rekomendasi Perbaikan

Hasil rekomendasi dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam aspek-aspek yang dinilai kurang memuaskan oleh penumpang.

b. Manfaat Teoritis:

1. Kontribusi pada Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dalam bidang transportasi publik, khususnya mengenai kepuasan penumpang terhadap moda transportasi terintegrasi.

2. Referensi untuk Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti lain yang ingin melakukan studi lebih lanjut mengenai kepuasan penumpang transportasi publik di Jakarta atau daerah lain.

1.6 Batasan Masalah

Untuk memfokuskan Kembali ruang lingkup serta mempermudah masalah ini terselesaikan, maka dilakukan pembatasan masalah yang meliputi:

1. Penelitian dilakukan pada hari Senin, Jumat, dan Sabtu sehingga tidak mencakup keseluruhan hari operasional.
2. Responden penelitian adalah penumpang transportasi Mikrotrans JakLingko yang sedang berada di halte rute Lebak Bulus – Pasar Minggu, atau dalam kendaraan Mikrotrans Jak95.
3. Penelitian ini hanya fokus pada aspek yaitu kenyamanan, keamanan, keandalan layanan, dan ketepatan waktu.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4. Metode yang digunakan untuk mengolah data yaitu dengan menggunakan *software* SPSS untuk melakukan uji validitas, uji realibilitas, dan diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA).
5. Data dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan *software* SPSS.
6. Penelitian ini tidak mengevaluasi tingkat kepuasan terhadap aplikasi JakLingko.
7. Penelitian ini tidak mengevaluasi indikator kinerja angkutan umum, seperti *headway*, jarak perjalanan, dan kecepatan perjalanan.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bagian ini menjelaskan latar belakang keseluruhan dan urgensi dari penelitian ini. Latar belakang berkonsentrasi pada kondisi transportasi Jakarta, khususnya yang berkaitan dengan moda transportasi JakLingko. Latar belakang ini menjelaskan mengapa pentingnya topik ini untuk diteliti dan penerapannya pada kebijakan transportasi umum di rute Lebak Bulus – Pasar Minggu. Bab ini juga menjelaskan struktur penulisan skripsi secara keseluruhan. membantu pembaca dalam memahami keseluruhan penelitian ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini menjelaskan teori-teori dasar yang menjadi landasan dalam penelitian ini. Landasan teori yang kuat tentang kepuasan masyarakat terhadap moda transportasi JakLingko untuk mengkaji fenomena yang sedang diteliti. Bagian ini akan membahas mengenai penelitian-penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap kepuasan moda transportasi publik yang memiliki fokus serupa, baik yang dilakukan di Jakarta maupun di tempat atau negara lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan metodologi penelitian, termasuk tahap pengumpulan data, lokasi penelitian, dan tahap-tahap penelitian, yang meliputi diagram alir penelitian. tinjauan pustaka. Bab ini juga menjelaskan analisis data penelitian dan teknik analisis data yang digunakan untuk menarik kesimpulan di akhir penelitian.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan analisis dan pembahasan data yang telah didapatkan melalui survey. Data tersebut akan diolah menggunakan metode kuantitatif. Pembahasan akan memberikan analisis yang komprehensif mengenai kepuasan masyarakat terhadap JakLingko di rute Lebak Bulus – Pasar Minggu

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi penyampaian kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan, temuan penelitian kemudian dengan diikuti saran diperlukan untuk studi yang berhubungan dengan analisis kepuasan masyarakat terhadap moda transportasi JakLingko di rute Lebak Bulus – Pasar Minggu





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah di paparkan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan Mikrotrans JakLingko pada rute Lebak Bulus – Pasar Minggu berada dalam kategori “puas”, dengan nilai CSI berada dalam rentang 0,66 – 0,80.
2. Melalui pendekatan *Gap Analysis* , Nilai gap sebesar -0,35 menunjukkan bahwa terdapat ketidaksesuaian antara harapan dan persepsi penumpang terhadap layanan Mikrotrans JakLingko, di mana kualitas layanan yang dirasakan di lapangan belum memenuhi ekspektasi mereka.
3. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), faktor-faktor yang dapat diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan penumpang dapat ditinjau dari atribut-atribut yang berada pada Kuadran I (Prioritas Perbaikan) dan Kuadran III (Prioritas Rendah), yaitu atribut Kendaraan Mikrotrans Jaklingko berjalan dengan stabil dan aman tanpa guncangan berlebih, Layanan Mikrotrans menyediakan armada yang cukup untuk memenuhi kebutuhan pengguna, terutama pada jam sibuk, dan Halte Mikrotrans JakLingko memiliki fasilitas yang menjaga keamanan penumpang, seperti pencahayaan yang baik dan pengawasan keamanan berada pada kuadran I.
4. Kepuasan penumpang JakLingko rute Lebak Bulus – Pasar Minggu dipengaruhi oleh berbagai faktor yang telah dianalisis melalui pendekatan Tingkat Kepuasan Indeks (TKI), *Gap Analysis* , dan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil analisis data, menunjukkan tiga aspek utama yang paling memengaruhi kepuasan penumpang, yaitu
 - kestabilan kendaraan selama perjalanan,
 - ketersediaan armada pada jam sibuk, dan
 - keamanan fasilitas halte.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.2 Saran

1. Penambahan Jumlah Sampel dalam Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini memiliki keterbatasan jumlah sampel dan waktu survei yang hanya mencakup hari Senin, Jumat, dan Sabtu. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menambah jumlah responden serta memperluas cakupan hari survei agar data yang diperoleh lebih representatif terhadap seluruh populasi pengguna.

2. Edukasi dan Sosialisasi kepada Penumpang

Disarankan dilakukan edukasi kepada penumpang mengenai jadwal keberangkatan, titik naik-turun resmi, serta etika menggunakan layanan Mikrotrans, agar tercipta suasana tertib dan saling menghargai di dalam kendaraan maupun halte. Hal ini dapat membantu meningkatkan kenyamanan dan efisiensi layanan.

3. Analisis Perbandingan Antar Rute Mikrotrans JakLingko

Penelitian ini hanya meneliti Rute Lebak Bulus – Pasar Minggu. Untuk peneliti selanjutnya disarankan melakukan studi komparatif antara rute-rute Mikrotrans lainnya untuk mengetahui apakah ada pola kepuasan serupa atau berbeda.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



DAFTAR PUSTAKA

- Alfikri, I. (2021). Kepuasan Masyarakat Terhadap Kebijakan Integrasi Transportasi Umum Dki Jakarta: Jaklingko. *Journal Of Politic And Government Studies*, 11(1), 1–23.
- Amelia, L., & Zihan, A. P. M. R. H. (2015). *Respon Kebijakan Terhadap Transportasi Berbasis Aplikasi Di Jakarta*.
- Amri, Sri Meutia, A. U. (2021). Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Layanan Counter Aziz Ponsel Krueng Geukueh Menggunakan Metode Customer Satificatio Index Dan Important Performance Analysis. *Industrial Engineering Journal*, 10(2), 1–8.
- Andrian, A., & Tresani, N. (2022). Pengaruh Keberadaan Mrt Jakarta Terhadap Aktifitas Karyawan Perkantoran Di Scbd. *Jurnal Muara Sains, Teknologi, Kedokteran, Dan Ilmu Kesehatan*, 6(1), 1–6.
- Antoni Arif Priadi. (2014). Penelitian Terapan Bidang Pelayaran Dengan Metode Gap Analysis. In *Paper Knowledge . Toward A Media History Of Documents* (Vol. 7, Issue 2).
- Arifin, N. W. (2021). Analisis Kinerja Dan Kepuasan Pelayanan Terhadap Moda Transportasi Microtrans Jak Lingko (Puri Kembangan - Kalideres). *Jurnal Sosial Teknologi*, 1(5), 410–418. <https://doi.org/10.59188/Jurnalsostech.V1i5.55>
- Decy Arwini, N. P., & Juniastra, I. M. (2023). Peran Transportasi Dalam Dunia Industri. *Jurnal Ilmiah Vastuwidya*, 6(1), 70–77. <https://doi.org/10.47532/Jiv.V6i1.794>
- Denny Supriyadi, Alfatih S Manggabari, H. N. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Umum Jak Lingko Di Jakarta Selatan. *Business Management, Economic, And Accounting National Seminar*, 1(1), 1059–1076.
- Dewan, B. P. T. (N.D.). *Buku Pegangan Untuk Mengukur Pelanggan Kepuasan*.
- Diantari, N. K. S., Suartina, I. W., & Oktarini, L. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online (Studi Pada Pelanggan Go-Jek Di Denpasar Barat). *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Parawisata*, 1(4), 1321–1329.
- Firman Syarif Fiansyah, N. W. (2023). Analisis Kinerja Dan Kepuasan Pelayanan Terhadap Moda Transportasi Kwk B 08 (Grogol Petamburan – Rawa Buaya).

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Jurnal Sosial Dan Sains, 3(2), 108–113.
<https://doi.org/10.59188/Jurnalsosains.V3i2.686>

Iswanto, A. P., & Wirawan, W. A. (2020). *Karakteristik Pengguna Moda Transportasi Kereta Api Dan Bus Madiun-Surabaya Manajemen Transportasi Perkeretaapian*, 2 *Teknologi Mekanika Perkeretaapian Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun Abstrak Moda Transportasi Merupakan Salah Satu Faktor Yang S. Iv.*

James, John A. M. And J. C. (1977). *Importance Performance Analysis*.

Madeppungeng, A., Intari, D. E., & Nuzulan, N. F. (2018). Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Manajemen Proyek Kontraktor Besar (Studi Kasus : Proyek Pembangunan Bendungan Karian Di Kabupaten Lebak, Banten). *Jurnal Konstruksia*, 10(1), 9–22.

Moch Haqquettoriq Ginting, Sylvira Ananda Azwar, Winoto Hadi, Siti Sahara, K. V. (2024). *Identifikasi Konektivitas Light Rail Transit (Lrt) Dengan Moda Yang Terintegrasi*. 7.

Muhammad Ichsan Gaffar, M. S. (2022). Buku Ajar Metode Penelitian Manajemen. In *Buku Ajar Metode Penelitian Manajemen* (Issue October 2023).
<https://doi.org/10.21070/2022/978-623-464-048-9>

Mutmainah, I., Yulia, I. A., Marnilin, F., & Mahfudi, A. Z. (2022). Gap Analysis Untuk Mengetahui Kinerja Implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(1), 19–34.
<https://doi.org/10.37641/Jimkes.V10i1.934>

Nandito, Rudy, E. F. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Park Hotel Cawang Rudy*. 8, 1–10.

Naufal Yasir Faisal, Wahyu Herijanto, Dan A. A. G. K. (2020). Analisis Kinerja Transportasi Brt Damri. *Jurnal Teknik Its*, 9(2), 199–204.

Palinggi, Y., Sabran, S., & Hamji, H. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis (Ipa). *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, 23(1), 67–77. <https://doi.org/10.53640/Jemi.V23i1.1342>

Pranindita, N., Christina, A., & Scholastica, A. (N.D.). *Transformasi Transportasi Jakarta : Mengkaji Ulang Target Emisi Nol*.

Pusat Pelayanan Statistik Jakarta. (2019). *Survei Evaluasi*.

Renando, L. N. L., Utomo, A. P., & Sianturi, R. D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance-Performance Analysis Dan Metode Kano Pada Pt Xyz. *Teknois : Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Sains*, 13(2), 169–184.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

<https://doi.org/10.36350/Jbs.V13i2.208>

- Saputra, B., & Savitri, D. (2020). Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus Sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna. *Mathunesa: Jurnal Ilmiah Matematika*, 8(3), 239–253. <https://doi.org/10.26740/Mathunesa.V8n3.P239-253>
- Setyaningrum, F. E. (2020). Customer Satisfaction Index (Csi) And Importance Performance Analysis (Ipa) Methods Of Exclusive Matte Lip Cream. *Ijiem - Indonesian Journal Of Industrial Engineering And Management*, 1(2), 116. <https://doi.org/10.22441/Ijiem.V1i2.10220>
- Simanjuntak, A. C. Z. T. (2017). *Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Angkutan Kereta Api Sri Lelawangsa*.
- Sulistiyowati, W. (2017). Buku Ajar Statistika Dasar. *Buku Ajar Statistika Dasar*, 14(1), 15–31. <https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>
- Sumenri Thongam, & Y. Arunkumar Singh. (2024). Customer Satisfaction Index (Csi) And Importance Performance Analysis (Ipa) Methods For Intermediate Public Transport System In Imphal, Manipur. *International Research Journal On Advanced Engineering Hub (Irjaeh)*, 2(03), 416–424. <https://doi.org/10.47392/Irjaeh.2024.0061>
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi Dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal Ihsan : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36. <https://doi.org/10.61104/Ihsan.V1i2.55>
- Syahputra, A. (2019). *Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Terhadap Kinerja Pelayanan (Trayek Bangkinang – Pekanbaru)*. 1–23.
- Wijianto, Bambang Istianto, R. (2022). Analisis Kepuasan Publik Terhadap Angkutan Umum Model Jak Lingko Sebagai Pengintegrasian Antar Moda Transportasi Publik Di Dki Jakarta. *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal Of Road Safety)*, 9(2), 119–130. <https://doi.org/10.46447/Ktj.V9i2.440>
- Wulandari, R. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Transportasi Jak-Lingko Wilayah Jakarta Selatan. *Journal Of Industrial And Systems Optimization*, 7(2), 23–31.
- Zahra, N. (2020). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Industri Angkutan Umum: Studi Kasus Mikrotrans Jak Lingko* (Vol. 2507, Issue February).