

28/SKRIPSI/S.Tr-TPJJ/2026

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
BUS TRANSJAKARTA KORIDOR P11**



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

Disusun Oleh :

Muhamad Ijwar Septiansyah

NIM 2201411020

Pembimbing :

Maya Fricilia, S.T., M.T

NIP 199005182022032007

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

2026



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

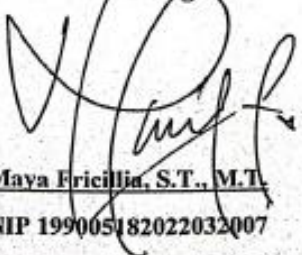
HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP BUS
TRANSJAKARTA KORIDOR P11** yang disusun oleh **Muhamad Ijwar Septiansyah**
(NIM 2201411020) telah disetujui dosen pembimbing untuk dipertahankan dalam Sidang
Tugas Akhir Tahap II

Pembimbing


Maya Fricillia, S.T., M.T.
NIP 199005182022032007



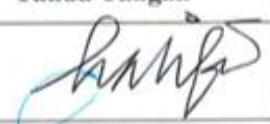
Hak Cipta :

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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP BUS TRANSJAKARTA KORIDOR P11 yang disusun oleh **Muhamad Ijwar Septiansyah (NIM 2201411020)** telah dipertahankan dalam Sidang Skripsi Tahap 2 di depan Tim Penguji pada hari Kamis tanggal 25 Juni 2025

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Eva Azhra Latifa, S.T., M.T. NIP 196205071986032003	
Anggota	Mukhlisya Dewi Ratna P, S.Pd., M.T. NIP 198909152022032007	
Anggota	Nuzul Barkah Prihutomo, S.T., M.T. NIP 197808212008121002	

Mengetahui

Ketua Jurusan Teknik Sipil
Politeknik Negeri Jakarta




Istiatun, S.T., M.T.
NIP 196605181990102001



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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Muhamad Ijwar Septiansyah

NIM : 2201411020

Program Studi : D-IV Teknik Perancangan Jalan dan Jembatan

Alamat Email : muhamad.ijwar.septiansyah.ts22@mhsw.pnj.ac.id

Judul Naskah : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
BUS TRANSJAKARTA KORIDOR P11

Saya menyatakan bahwa tulisan yang saya sertakan dalam Skripsi Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta Tahun Akademik 2025/2026 adalah hasil karya saya sendiri, bukan hasil plagiarisme, dan belum pernah digunakan dalam kegiatan akademis lainnya.

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.

Bogor, 18 Maret 2026

Yang Menyatakan,

(Muhamad Ijwar Septiansyah)



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga Skripsi dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Bus Transjakarta Koridor P11”** sebagai salah satu syarat yang ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Diploma Empat Teknik Perancangan Jalan dan Jembatan di Politeknik Negeri Jakarta dapat diselesaikan oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak – pihak yang telah memberikan semangat, bimbingan, saran dan motivasi selama penyusunan Skripsi ini, baik secara langsung ataupun tidak langsung. Oleh karena itu, tanpa mengurangi rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT. yang telah memberikan Rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sampai selesai.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak dan Mamah, yang senantiasa memberikan doa, semangat, dan dukungan sejak penulis kecil hingga selama proses perkuliahan berlangsung, serta dalam penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
3. Kakak Intan, A Restu, Izzan, dan Raya yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta motivasi tanpa henti kepada penulis.
4. Ibu Maya Fricilia, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing Skripsi yang telah memberikan bantuan dan arahan kepada Penulis dalam menyusun Skripsi.
5. Bapak Hendrian Budi Bagus Kuncoro, S.T., M.Eng. selaku Ketua Program Studi D4 Teknik Perancangan Jalan dan Jembatan Politeknik Negeri Jakarta.
6. Ibu Istiatun, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta.
7. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Citra Aulia. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah penulis, berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan dan semangat.
8. Rekan *enemy* kos bu dwi yang telah menemani penulis dalam suka dan duka perkuliahan. Semoga semuanya sukses selalu.

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

9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan semangat bantuan dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan rasa syukur atas terselesaikannya naskah skripsi ini. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan naskah ini, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Bogor, 18 Maret 2026

Muhamad Ijwar Septiansyah





DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pendahuluan	6
2.2 Penelitian Terdahulu	6
2.3 <i>Gap</i> Penelitian	8
2.4 Transportasi Umum	8
2.5 Bus Transjakarta	9
2.6 Standar Pelayanan Minimal Bus Transjakarta.....	10
2.7 Populasi dan Sampel	11
2.7.1 Populasi.....	11

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.7.2	Sampel.....	11
2.7.3	Teknik Penentuan Sampel	12
2.8	Pengujian Statistika	14
2.8.1	Uji Validitas.....	14
2.8.2	Uji Reliabilitas	14
2.9	Karakteristik Responden	15
2.10	Kepuasan Pengguna	16
2.10.1	Permodelan <i>Servis Quality</i>	16
2.10.2	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	18
2.10.3	<i>Gap Analysis</i>	20
2.10.4	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		24
3.1	Tahapan Penelitian.....	24
3.2	Penentuan Topik	25
3.3	Perumusan Masalah.....	25
3.4	Survei Literatur.....	26
3.5	Lokasi Penelitian	26
3.6	Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	29
3.7	Pengumpulan Data Primer.....	31
3.7.1	Menentukan Populasi dan Sampel	31
3.7.2	Formulir Kuesioner	34
3.7.3	Penyebaran Kuesioner.....	36
3.8	Pengumpulan Data Sekunder	37
3.8.1	Data Penumpang Bus Transjakarta	38
3.8.2	Peta Trayek Bus Transjakarta.....	38
3.8.3	Karakteristik Bus Transjakarta.....	39
3.9	Analisis Data	42



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

3.9.1	Uji Validasi.....	42
3.9.2	Uji Reliabilitas	43
3.9.3	Permodelan Servis Quality.....	44
3.9.4	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	45
3.9.5	<i>Gap Analysis</i>	46
3.9.6	Metode <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	47
BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Umum.....	50
4.1.1	Data Primer	50
4.1.2	Data Sekunder	51
4.2	Analisis Data	52
4.2.1	Uji Validitas.....	52
4.2.2	Uji Reliabilitas	54
4.2.3	Karakteristik Responden	56
4.2.4	Analisis Permodelan <i>Servis Quality</i>	60
4.2.5	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	63
4.2.6	<i>Gap Analysis</i>	67
4.2.7	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	70
4.3	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang	89
4.4	Kesesuaian Fasilitas Bus Transjakarta dengan Standar Pelayanan Minimal	91
4.5	Alternatif Solusi Peningkatan Pelayanan	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		98
5.1	Kesimpulan.....	98
5.2	Saran	99
DAFTAR PUSTAKA.....		100
LAMPIRAN.....		104



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	6
Tabel 2. 2 Kriteria Tingkat Kepuasan.....	20
Tabel 2. 3 Skala Nilai Penelitian	48
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	30
Tabel 3. 2 Jumlah Populasi	31
Tabel 3. 3 Karakteristik Responden.....	34
Tabel 3. 4 Pertanyaan Kuesioner	35
Tabel 3. 5 Tabel R.....	43
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja Dengan SPSS	53
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Dengan SPSS.....	54
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan.....	55
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	55
Tabel 4. 5 Penilaian Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja Terhadap Atribut	61
Tabel 4. 6 Penilaian Responden Berdasarkan Tingkat Kepentingan Terhadap Atribut	62
Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan MSS.....	64
Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan MIS	65
Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan WF dan WS	66
Tabel 4. 10 Hasil Perhitungan Gap Analysis	68
Tabel 4. 11 Pemeringkatan Nilai Gap Analysis	68
Tabel 4. 12 Nilai Pencapaian Pada Kepuasan Berdasarkan Indikator Pada Metode IPA	71
Tabel 4. 13 Nilai Pencapaian Pada Kepentingan Berdasarkan Indikator Pada Metode IPA.....	73
Tabel 4. 14 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Berdasarkan Metode IPA.....	76
Tabel 4. 15 Pemeringkatan Nilai Tingkat Kesesuaian IPA	79
Tabel 4. 16 Klasifikasi Indikator Berdasarkan Kuadran.....	82
Tabel 4. 17 Hasil Perhitungan Nilai Kesesuaian dan Tingkat Prioritas.....	87
Tabel 4. 18 Perbandingan Pemeringkatan IPA dengan Gap Analysis	89
Tabel 4. 19 Kesesuaian Fasilitas Bus Transjakarta dengan Standar Pelayanan Minimal	92



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 GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius	23
Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian	24
Gambar 3. 2 Halte Botani Square	27
Gambar 3. 3 Halte Sentul	27
Gambar 3. 4 Halte Simpang Sentul	27
Gambar 3. 5 Pintu Tol Citeureup 1	27
Gambar 3. 6 Rute Bus Transjakarta Koridor P11	28
Gambar 3. 7 Rute Perjalanan Bus Transjakarta Koridor P11	29
Gambar 3. 8 Jenis Bus Transjakarta Koridor P11 rute Blok M – Bogor	40
Gambar 3. 9 Kursi Penumpang Bus Transjakarta	40
Gambar 3. 10 Informasi Waktu Kedatangan Bus Melalui Aplikasi	41
Gambar 3. 11 Panjang Rute Koridor P11 Blok M – Bogor	41
Gambar 3. 12 Bagan Alir Uji Validasi	42
Gambar 3. 13 Bagan Alir Uji Reliability	44
Gambar 3. 14 Diagram Alir SERVQUAL	45
Gambar 3. 15 Bagan Alir CSI	46
Gambar 3. 16 Bagan Alir Gap Analysis	47
Gambar 3. 17 Diagram Alir Metode IPA	49
Gambar 4. 1 Spreadsheet Dari Hasil Pengisian Google Form.	51
Gambar 4. 2 Peta Trayek Bus Transjakarta Koridor P11 Rute Blok M – Bogor	52
Gambar 4. 3 Data Jumlah Penumpang	52
Gambar 4. 4 Diagram Lingkaran Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4. 5 Diagram Lingkaran Responden Menurut Usia	57
Gambar 4. 6 Diagram Lingkaran Berdasarkan Pendidikan Akhir	58
Gambar 4. 7 Diagram Lingkaran Berdasarkan Penghasilan	58
Gambar 4. 8 Diagram Lingkaran Berdasarkan Tujuan Perjalanan	59
Gambar 4. 9 Hasil Diagram Kartesius IPA	82



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 LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir <i>SI-1</i> Calon Pembimbing.....	105
Lampiran 2 Formulir <i>SI- 2</i> Lembar Pengesahan	106
Lampiran 3 Formulir <i>SI-4</i> Persetujuan Pembimbing	107
Lampiran 4 Formulir <i>SI-3</i> Lembar Asistensi.....	108
Lampiran 5 Formulir <i>SI-7</i> Bebas Pinjaman dan Urusan Administrasi.....	109
Lampiran 6 Form Kuesioner	110
Lampiran 7 Hasil Kuesioner	113
Lampiran 8 Penyebaran Kuesioner	113
Lampiran 9 Kesesuaian Fasilitas Bus Transjakarta dengan Standar Pelayanan Minimal.....	114





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

Transportasi umum memiliki peranan penting dalam menunjang mobilitas masyarakat di wilayah perkotaan. Tingginya aktivitas ekonomi, pendidikan, dan sosial yang terpusat di Jakarta menyebabkan wilayah penyangga seperti Bogor memiliki tingkat ketergantungan mobilitas yang tinggi terhadap ibu kota (Ramadhan Rizky Najwa, Rasyah Irwanka, 2025). Kondisi tersebut mendorong peningkatan pengguna kendaraan pribadi yang berkontribusi terhadap kemacetan. Berdasarkan data (Badan Pusat Statistik, 2024), jumlah kendaraan bermotor yang mencapai lebih dari 12 juta unit. Selain menimbulkan kerugian ekonomi akibat meningkatnya konsumsi bahan bakar, dan juga keterlambatan perjalanan (Yappo & Najid, 2018), kemacetan juga dipengaruhi oleh belum optimalnya pelayanan transportasi umum, terutama pada aspek keamanan dan kenyamanan, sehingga masyarakat masih cenderung memilih kendaraan pribadi.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berupaya mengurangi tingkat kemacetan dengan mengembangkan moda transportasi massal, salah satunya melalui layanan Bus Transjakarta. Bus Transjakarta bertujuan untuk meningkatkan pengguna transportasi umum dengan menyediakan layanan yang lebih aman dan nyaman bagi penumpang. Selain itu, penerapan sistem *Bus Rapid Transit* (BRT) yang dilengkapi jalur khusus memungkinkan bus beroperasi secara lebih efisien.

Dalam rangka memperluas jangkauan layanan, PT Transportasi Jakarta (Transjakarta) terus melakukan pengembangan rute yang dirancang untuk mengakomodasi kebutuhan mobilitas masyarakat penyangga menuju pusat kota Jakarta. Salah satu inovasi penting adalah pengoperasian layanan Transjabodetabek rute P11 Blok M – Bogor, yang diresmikan pada 5 Juni 2025. Layanan ini melintasi beberapa titik strategis seperti kawasan Botani Square, Sentul, hingga wilayah Jakarta Selatan, sehingga menjadi alternatif transportasi bagi pekerja, pelajar, maupun masyarakat umum yang melakukan perjalanan harian dan salah satu upaya pemerintah provinsi dalam menyediakan alternatif transportasi yang lebih terjangkau.

Sebagai rute yang masih baru beroperasi, tingkat kepuasan pengguna pada fase awal menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi dalam pengalaman



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

penumpang. Tingkat kepuasan yang tinggi bukan hanya mencerminkan keberhasilan dalam menyediakan layanan transportasi yang aman dan nyaman. Sebaliknya, Pelayanan yang belum maksimal berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pengguna, yang dapat berdampak pada rendahnya minat masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji mengenai kepuasan pelanggan terhadap layanan bus. Studi oleh (Vendhi Prasmoro et al., 2025) menunjukkan bahwa transportasi umum Transjakarta secara umum berkualitas baik dari segi kualitas, tetapi masih ada aspek yang perlu ditingkatkan, seperti ketepatan waktu, kebersihan, dan kenyamanan, serta faktor keamanan dan keselamatan selama perjalanan. Sementara itu, penelitian oleh (Ramadhan Rizky Najwa, Rasyah Irwanka, 2025) dilakukan pada rute yang sama, yaitu Bus Transjakarta Koridor P11 Blok M–Bogor. Namun, penelitian tersebut berfokus pada analisis efektivitas operasional dari aspek ketepatan waktu, ketepatan jadwal, sehingga belum mencakup analisis kepuasan pengguna.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi dan menganalisa seberapa puas pengguna bus Transjakarta pada jalur P11 (rute Blok M–Bogor) terhadap layanan yang disediakan. Informasi untuk penelitian ini diperoleh dengan mendistribusikan kuesioner kepada para penumpang, yang menjadi sumber data utama, serta didukung oleh data sekunder berupa jumlah penumpang dan informasi trayek yang diperoleh dari pihak Transjakarta. Penelitian ini juga mengidentifikasi atribut pelayanan yang dianggap penting oleh penumpang guna merumuskan rekomendasi perbaikan yang spesifik dan terukur dalam meningkatkan kualitas layanan. Selain memberikan kontribusi terhadap kajian kepuasan pelanggan di sektor transportasi publik, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi pemerintah dalam mengoptimalkan pelayanan Transjakarta rute Blok M – Bogor. Penelitian ini berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Bus Transjakarta Koridor P11**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan pada latar belakang, rumusan masalah yang dihasilkan meliputi:

1. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas layanan pada Bus Transjakarta koridor P11 rute Blok M – Bogor.



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. Bagaimana tingkat kesenjangan antara harapan dan persepsi kinerja pelayanan Bus Transjakarta koridor P11 rute Blok M – Bogor berdasarkan pendekatan *Gap Analysis*.
3. Bagaimana identifikasi faktor – faktor yang perlu diperbaiki serta alternatif solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan Bus Transjakarta koridor P11 rute Blok M – Bogor.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menginterpretasikan kembali cakupan dan mendukung penyelesaian isu, masalah ini telah dipersempit agar mencakup:

1. Penelitian ini hanya menganalisis kualitas pelayanan Bus Transjakarta rute Blok M – Bogor berdasarkan lima aspek dimensi kualitas layanan (*SERVQUAL*), yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles*.
2. Studi ini difokuskan pada pandangan pengguna mengenai lima elemen, tanpa memberikan analisis teknis mengenai desain kendaraan tersebut.
3. Penelitian ini dibatasi pada analisis tingkat kepuasan pengguna dan tidak mencakup analisis aspek operasional layanan.
4. Penelitian ini hanya mengkaji kualitas pelayanan berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) Layanan Angkutan Umum Transjakarta sesuai Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta Nomor 2 Tahun 2024.
5. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna Bus Transjakarta rute Blok M – Bogor.
6. Teknik sampling yang digunakan *Accidental Sampling*.
7. Pengujian kelayakan instrumen penelitian dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan bantuan *software SPSS*.
8. Penilaian tingkat kepuasan penumpang dilakukan dengan menerapkan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.
9. Analisis kesenjangan antara harapan dan persepsi kinerja pelayanan dilakukan melalui pendekatan *Gap Analysis*.
10. Penilaian seberapa puas pengguna dilakukan dengan pendekatan *Importance Performance Analysis (IPA)*, yang menghasilkan grafik Kartesius dengan bantuan program SPSS.



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

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menilai tingkat kepuasan penumpang terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh Bus Transjakarta rute Blok M – Bogor.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis kesenjangan antara persepsi kinerja dan harapan penumpang terhadap layanan Bus Transjakarta rute Blok M – Bogor menggunakan metode *Gap Analysis*.
3. Mengkaji aspek – aspek pelayanan yang memerlukan perbaikan serta menyusun alternatif solusi guna meningkatkan kepuasan penumpang Bus Transjakarta rute Blok M – Bogor.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berfokus pada tingkat kepuasan penumpang bus Transjakarta di koridor P11 (rute Blok M – Bogor). Bab ini juga mengidentifikasi masalah penelitian, merumuskan tujuan penelitian, dan menunjukkan manfaat yang diharapkan dari penelitian. Terakhir, bab ini memberikan pembaca pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana tesis disusun dari awal hingga akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Studi ini menguraikan teori-teori dasar yang melandasi penelitian ini dan meninjau penelitian sebelumnya tentang kepuasan pengguna bus Transjakarta. Bab ini juga menganalisis topik-topik yang berkaitan dengan tema utama penelitian, yaitu tingkat kepuasan pengguna.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dimulai dengan diagram alur yang menggambarkan setiap tahapan proses penelitian, bab ini menguraikan metodologi penelitian. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi penting dari penumpang; 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

berfokus pada halte bus Transjakarta. Setelah data dikumpulkan, ada penjelasan tentang prosedur yang digunakan untuk mengolah data tersebut, serta teknik analisis yang digunakan untuk mengevaluasi hasilnya.

BAB IV

DATA DAN PEMBAHASAN

Data yang diperoleh dari survei dianalisis dan dibahas dalam bab ini. Data akan diolah secara kuantitatif. Pembahasan ini akan melakukan analisis menyeluruh tentang kepuasan pelanggan terhadap layanan bus Transjakarta di rute Blok M-Bogor. Analisis tersebut mencakup verifikasi validitas dan reliabilitas data menggunakan program SPSS, serta analisis menggunakan metode CSI, *Gap Analysis*, dan IPA. Selain itu, faktor-faktor yang memengaruhi layanan diidentifikasi dan diberikan saran untuk meningkatkan layanan tersebut.

BAB V

PENUTUP

Bagian ini menyajikan hasil diskusi dan temuan penelitian, serta saran untuk penelitian yang melihat kepuasan pengguna terhadap layanan bus Transjakarta di rute Blok M-Bogor.

**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 V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan yang dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan pelayanan Bus Transjakarta Koridor P11 rute Blok M–Bogor.

1. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh nilai indeks kepuasan pengguna Bus Transjakarta Koridor P11 rute Blok M–Bogor sebesar 87,48%. Nilai tersebut berada pada kategori "Sangat Puas", yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengguna merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Berdasarkan hasil analisis *Gap Analysis*, diperoleh nilai rata-rata kesenjangan (gap) sebesar -0,36. Nilai gap yang bernilai negatif menunjukkan bahwa secara umum kinerja pelayanan Bus Transjakarta Koridor P11 rute Blok M–Bogor masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat perbedaan antara persepsi pengguna terhadap kinerja pelayanan dengan tingkat kepentingan yang mereka harapkan. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai gap negatif, yang berarti seluruh atribut pelayanan masih memerlukan peningkatan kualitas. Indikator dengan nilai gap terbesar adalah indikator 6 (Waktu tempuh perjalanan berlangsung sesuai dengan yang diharapkan) dengan nilai gap sebesar -0,58, diikuti oleh indikator 5 (Waktu kedatangan bus telah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan) dengan nilai gap sebesar -0,54. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek ketepatan waktu pelayanan masih menjadi keluhan utama pengguna.
3. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa atribut "Informasi jadwal dan rute bus disampaikan dengan jelas" P7 termasuk dalam Kuadran I (Prioritas Utama). khususnya pada atribut "Waktu kedatangan bus sesuai jadwal" (P5) dan "Kesesuaian waktu tempuh perjalanan" (P6). Kedua atribut tersebut memiliki nilai tingkat kesesuaian yang relatif rendah, yaitu sebesar 85,57% dan 84,62%, serta nilai kesenjangan (gap) terbesar, masing-masing sebesar -0,54 dan -0,58.



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. Perlu dilakukan peningkatan kualitas penyampaian informasi jadwal dan rute perjalanan Bus Transjakarta Koridor P11 rute Blok M–Bogor. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan menyediakan informasi jadwal secara real-time melalui aplikasi, serta meningkatkan kualitas informasi audio dan visual di dalam bus agar pengguna memperoleh informasi yang lebih jelas dan akurat.
2. Perlu melakukan evaluasi terhadap ketepatan waktu kedatangan bus dan kesesuaian waktu tempuh perjalanan, mengingat kedua atribut tersebut memiliki nilai tingkat kesesuaian yang relatif rendah dan nilai gap negatif yang cukup besar.
3. Atribut pelayanan yang telah memperoleh penilaian baik dari pengguna, seperti kepedulian petugas terhadap penumpang prioritas, ketersediaan petugas yang membantu penumpang, keamanan perjalanan, serta kenyamanan fasilitas di dalam bus perlu dipertahankan.
4. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan jumlah responden yang lebih besar sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan karakteristik pengguna secara lebih representatif. Penelitian berikutnya juga dapat memperluas objek penelitian pada beberapa koridor Transjakarta atau membandingkan layanan Transjabodetabek dengan moda transportasi umum lainnya dan menganalisis kinerja operasional. Selain itu, metode *SERVQUAL*, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Gap Analysis*, dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dikombinasikan dengan metode lain seperti *Quality Function Deployment* (QFD), atau *Structural Equation Modeling* (SEM).



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 PUSTAKA

- Abdussalam, Y., Renata, S., Sekar, B., Manuella, R. J., Nurramadhani, R. O., Moses, L., Panjaitan, P., & Saputra, D. (2025). *BUS TRANSJAKARTA SEBAGAI SOLUSI MOBILITAS*. 1–6.
- Alfandi, A., Tarigan, G., & Lubis, M. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Moda Transportasi Trans Metro Deli Rute Amplas - Lapangan Merdeka. *Jurnal Teknik Sipil*, 1(2), 107–111. <https://doi.org/10.30743/jtsip.v1i2.6689>
- Andini Roeke, A. R., & Nurlela, S. (2023). Analisis Kualitas Aplikasi Shopee Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa). *Jurnal Infortech*, 5(1), 30–35. <https://doi.org/10.31294/infortech.v5i1.15457>
- Arshanda Rivalin, R. S. S. (2026). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN ADUAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANSJAKARTA KORIDOR 1 BLOK M- KOTA*. 16(3), 167–186.
- Badan Pusat Statistik, P. D. J. (2024a). *Jumlah Bus Transjakarta yang Beroperasi Menurut Bulan (Unit), 2024*. https://Jakarta.Bps.Go.Id/Id.https://jakarta.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTMyMiMy/jumlah-bus-transjakarta-yang-beroperasi-menurut-bulan.html?utm_source=chatgpt.com
- Badan Pusat Statistik, P. D. J. (2024b). *Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (unit) di Provinsi DKI Jakarta*. <https://Jakarta.Bps.Go.Id/Id.https://jakarta.bps.go.id/id/statistics-table/2/Nzg2IzI=/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-jenis-kendaraan-unit-di-provinsi-dki-jakarta.html>
- Cahyani Indah Mulia, M. H. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS TRANSJAKARTA PADA KORIDOR 7 (KP. RAMBUTAN – KP. MELAYU). *Ndrumi : Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Humaniora*, 7(1), 47–60. <https://doi.org/10.57094/ndrumi.v7i1.1536>
- Chaniago, J. (2010). *Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana)*. <https://junaidichaniago.files.wordpress.com/2010/05/tabel-r.pdf>
- Dwi, I., & Suryono, W. (2020). *PERFOMANCE ANALYSIS (IPA) PADA BUS TRANSJAKARTAANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODA IMPORTANCE*. 1–20.
- Fitriati, R. (2010). *gagalkah TranSJakarTa?*



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

- Isradi, M., & Aryanti, L. (2025). Analisa Kinerja Operasional dan Kepuasan Pengguna Bus TransJakarta Koridor 7F KP.Rambutan – Juanda (Via Tol) Dengan Metode Quality Function Deployment. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 749–758. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2054>
- Karima, H. Q., Rachmawaty, D., & Sidik, E. F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Teknik Industri*, 1(2), 94. <https://doi.org/10.30659/jurti.1.2.94-102>
- Liucius, Y. U., Angkat, H. R. ., & JorgeWilliam, L. (2024). Tinjauan Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Bus Transjakarta Koridor 12 (Tanjung Priok - Pluit). *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 7(3), 949–956. <https://doi.org/10.24912/jmts.v7i3.30640>
- Loekito, C. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan Dan Minat Konsumen Terhadap Personal Branding Pada Hotel Atria Gading Serpong Banten. *IKONIK: Jurnal Seni Dan Desain*, 5(2), 94–99. <https://doi.org/10.51804/ijds.v5i2.14327>
- Muhammad, G. I. (2022). Buku Ajar Metode Penelitian Manajemen. In *Buku Ajar Metode Penelitian Manajemen* (Issue March). <https://doi.org/10.21070/2022/978-623-464-048-9>
- Noeraini, I. A. (2016). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(5), 1–17.
- Pangemanan Syanne, T. P. . S. (2017). *Dasar - Dasar Transportasi*. POLIMDO PRESS.
- Purnandika, R. A., & Septiana, H. (2024). Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Transportasi Umum di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi (JIMEA)*, 1(2), 25–32.
- Ramadhan Rizky Najwa, Rasyah Irwanka, A. A. A. (2025). *EFEKTIFITASRUTETTRANSJAKARTA KORIDORP11DALAM MENDUKUNG MOBILITAS JAKARTA-BOGOR*. 1–10.
- Sandy, B. D. A. (2019). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Sekolah Kota Surabaya Dengan Metode Important Performance Analysis. *Jurnal Teknik Sipil*, 5(2), 100–111.
- Sari, D. R., Sinaga, E. A., Astari, R. A., Ayutia, Y., & Irenita, N. (2025). Analisis



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

- Standar Pelayanan Minimal (Spm) Layanan Angkutan Umum Transjakarta Terhadap Harapan Pengguna (Studi Kasus Pada Koridor 9A PGC 2 – Grogol 2) Tahun 2025. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai (JIMS)*, 11(1), 131–138. <https://doi.org/10.24967/jims.v11i1.4374>
- Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 1(4), 286–295. <https://doi.org/10.55826/tmit.v1i4.62>
- Subhaktiyasa. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9, 2721–2731.
- Sucipto, R. H. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan Dan Tingkat Kepentingan Untuk Peningkatan Kinerja Koperasi Karyawan Republika. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(3), 857–877. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i3.38628>
- Tamara Putri, C., & Umam, K. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BUS TRANSJAKARTA di HALTE BUSWAY PGC 2 KORIDOR X (PGC 2-TANJUNG PRIOK). *Economics Learning Experience & Social Thinking Education Journal*, 4(1), 56–65. <https://doi.org/10.58890/eleste.v4i1.218>
- Utami, I. M., & Meilani, I. (2024). Pengaruh Fasilitas LRT terhadap Kepuasan Penumpang menuju Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. *Railway Journal*, 1(2), 8. <https://doi.org/10.47134/railway.v1i2.2608>
- Vendhi Prasmoro, A., Suminar, R. S., Rifqi Deo Pratama, M., Jakarta, B., & APP Jakarta, P. (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan Transportasi Bus TJ (Studi Kasus Rute Harapan Indah-Pulogadung). *Journal of Industrial and Engineering System*, 6(1), 21–29.
- Yappo, E., & Najid, N. (2018). Analisis Permintaan Dan Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Transjakarta Koridor 10. *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 1(2), 101. <https://doi.org/10.24912/jmts.v1i2.2666>
- Yulistyari, E. I., Umam, C., & Fachrozy, M. R. (2019). Analisis kualitas pelayanan bus pariwisata dengan metode service quality dan importance performance analysis. *Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, 11(2), 144.



© 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

