

## ABSTRAK

**Aditya Galih Anggoro.** *Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Transjakarta Pada Stasiun Harmoni Central Busway Berdasarkan Persepsi Penumpang.* Skripsi, Jakarta: Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta, Agustus 2017.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pelayanan (*level of service*) menurut *pedestrian queuing LOS* dan persepsi penumpang dalam menilai pelayanan yang diberikan Transjakarta di Stasiun Harmoni *Central Busway*. Data yang digunakan adalah data primer, yaitu survey langsung kondisi *eksisting* dan kuesioner, sedangkan data sekunder berupa *layout* Stasiun Harmoni *Central Busway* melalui instansi terkait.

Metode penelitian menggunakan metode survey dengan penyebaran kuesioner kepada responden, yaitu penumpang Transjakarta di Stasiun Harmoni *Central Busway*. Instrumen kuesioner terdiri atas 18 butir soal. Analisis yang digunakan adalah uji analisis faktor.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *level of service (LOS)* yang didapat Stasiun Harmoni *Central Busway* pada hari Jumat 14 Juli 2017, koridor yang termasuk kategori *LOS A* (sangat baik) adalah koridor 8A. Lalu, koridor dengan kategori *LOS B* (baik) adalah koridor 1A, 2, 2A, 3, 5C, dan 8, sedangkan untuk koridor dengan kategori *LOS D* (buruk) adalah koridor 1 dan 9B. Untuk hari Minggu 16 Juli 2017, koridor yang termasuk kategori *LOS A* (sangat baik) adalah koridor 1A, 2, 2A, 3, 5C, 8, dan 8A, sedangkan untuk koridor dengan kategori *LOS C* (cukup baik) adalah koridor 1 dan 9B. Untuk hari Senin 17 Juli 2017, koridor yang termasuk kategori *LOS A* (sangat baik) adalah koridor 8A. Selanjutnya, koridor dengan kategori *LOS B* (baik) adalah koridor 2, 5C, dan 8. Lalu, koridor dengan kategori *LOS C* (cukup baik) adalah koridor 1A, 2A, dan 3, sedangkan untuk koridor dengan kategori *LOS D* (buruk) adalah koridor 1 dan 9B. Nilai indeks kepuasan terhadap 4 dimensi faktor pelayanan sebesar 66,028% masuk dalam kategori baik menurut persepsi penumpang Transjakarta di Stasiun Harmoni *Central Busway*. Berdasarkan dari hasil uji analisis faktor, terdapat 2 dimensi yang berpengaruh, yaitu kehandalan (*reliability*) dan kenyamanan (*comfortness*).

**Kata kunci :** *level of service, pedestrian queuing*, persepsi pelayanan