

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PENGGUNA
TRANSPORTASI BUS TRANSJAKARTA**

MUHAMMAD RIZKI ROHMADHON

1702519008



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan
Gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D4 Pemasaran Digital Fakultas
Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI DIPLOMA 4 PEMASARAN DIGITAL

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN TRANSJAKARTA BUS
TRANSPORTATION USERS**

MUHAMMAD RIZKI ROHMADHON

1702519008



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**This thesis prepared as one of the requirements to obtain an Applied
Bachelor's Degree at the Faculty of Economics State University of Jakarta**

DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM

APPLIED STUDIES

FACULTY OF ECONOMIC

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Surel fe@unj.ac.id - www.fe.unj.ac.id

SURAT PERSETUJUAN

SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si.
NIP/NIDK : 197206171999031001
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Shandy Aditya, BIB, MPBS
NIP/NIDK : 198404082019031003
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:


Nama : Muhammad Rizki Rohmadhon
No. Registrasi : 1702519008
Program Studi : D4 Pemasaran Digital
Judul Proposal Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Transportasi Bus Transjakarta


untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 10 Juli 2024

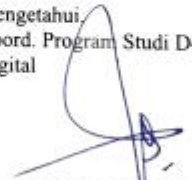
Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si.
197206171999031001

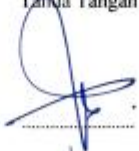





Shandy Aditya, BIB, MPBS
198404082019031003

Mengetahui
Koord. Program Studi D4 Pemasaran
Digital


Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D
197412212008121001

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D NIP: 197412212008121001 (Ketua Penguji)		24 Juli 2024
2	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP: 199308272020122024 (Penguji 1)		23 Juli 2024
3	Ika Febrilia, S.E., M.M NIP: 198702092015042001 (Penguji 2)		22 Juli 2024
4	Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si NIP: 197206171999031001 (Pembimbing 1)		24 Juli 2024
5	Shandy Aditya, BIB, MPBS NIP: 198404082019031003 (Pembimbing 2)		22 Juli 2024
Nama : Muhammad Rizki Rohmadhon No. Registrasi : 1702519008 Program Studi : D4 Pemasaran Digital Tanggal Lulus : 19 Juli 2024			

F072020



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Rizki Rohmadhon
NIM : 17082519008
Fakultas/Prodi : Ekonomi / D4 Pemasaran Digital
Alamat email : rizki.rohmadhon10@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Transportasi
Bus Transjakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta 25 Juli 2024

Penulis

Rizki

(Muhammad Rizki Rohmadhon)
nama dan tanda tangan

PERNYATAAN ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 22 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Rizki Rohmadhon

ABSTRAK

Muhammad Rizki Rohmadhon. 1702519008. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Transportasi Bus Transjakarta. Skripsi. Program Studi D4 Pemasaran Digital Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pada Bus Transjakarta dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang harus diperbaiki oleh pihak Transjakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan Metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 200 responden dengan kriteria menggunakan Bus Transjakarta minimal 10 kali dalam 6 bulan terakhir. Penelitian ini menggunakan dimensi *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy* dan *responsiveness*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai negatif yang berarti kinerja yang dilakukan oleh pihak Transjakarta belum memenuhi harapan pelanggan dan dikategorikan ke dalam kriteria kurang baik. Indikator ketepatan waktu Bus Transjakarta, akses informasi Bus Transjakarta, jam pelayanan Bus Transjakarta, petunjuk informasi kepada penumpang yang tersedia dan cepat tanggap menangani kritik dan keluhan penumpang menjadi prioritas perbaikan bagi manajemen Transjakarta. Indikator rasa aman baik di halte maupun di dalam Bus Transjakarta, kelengkapan fasilitas AC dan kursi prioritas dan mengatasi permasalahan penumpang harus dipertahankan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, *SERVQUAL*, *Importance Performance Analysis*, Bus Transjakarta, *Gap*

ABSTRACT

Muhammad Rizki Rohmadhon. 1702519008. Analysis of Service Quality in Transjakarta Bus Transportation Users. Thesis. D4 Digital Marketing Study, Faculty of Economics, State University of Jakarta

The purpose of this research is to determine the level of service quality on Transjakarta Bus and to find out what factors should be improved by Transjakarta to improve the quality of service using the SERVQUAL Method and the Importance Performance Analysis. The sample used in this study consisted of 200 respondents, and the criteria was to use the Transjakarta Bus at least 10 times in the last 6 months. This research uses the dimensions of reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness. The research results show that the whole dimension of service quality has a negative value which means the performance performed by Transjakarta has not met customer expectations and is categorized into less good criteria. Transjakarta Bus accuracy indicators, access to Transjakarta Bus information, transjakarta bus service hours, information to passengers instructions available, and quick response to passenger criticisms and complaints are priority improvements for Transjakarta management. Indicators of safety at both stops and inside Transjakarta Bus, air conditioning facilities, and priority seats, and addressing passenger problems must be maintained.

Keyword: *Service Quality, SERVQUAL, Importance Performance Analysis, Transjakarta Bus, Gap*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Transportasi Bus Transjakarta**”. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Pemasaran Digital.

Peneliti juga ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dari lubuk hati terdalam penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Usep Suhud, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D selaku Koordinator Program Studi D4 Pemasaran Digital
3. Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Shandy Aditya, BIB., MPBS., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Pihak Fakultas Ekonomi baik dari para staf maupun para dosen yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam kegiatan akademik peneliti selama berkuliah di Universitas Negeri Jakarta.
6. Para dosen dan asisten dosen yang telah memberikan segenap ilmunya dalam kegiatan perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

7. Teman-teman D4 Pemasaran Digital Angkatan 2019 yang telah memberikan motivasi dan dorongan selama penulisan Skripsi ini.
8. Ibu dan segenap keluarga yang senantiasa mendukung dan memberikan doa kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.
9. Penulis dan peneliti terdahulu yang karyanya memberikan inspirasi penulis dalam menulis Skripsi ini.
10. Semua pihak yang turut membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat peneliti sebutkan namanya satu persatu.

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap semoga dapat memberikan manfaat kepada para pembaca

Jakarta, 22 Juli 2024

Muhammad Rizki Rohmadhon

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Kualitas Pelayanan.....	10
B. Kualitas Pelayanan Transportasi Umum.....	12
C. Dimensi Kualitas Pelayanan	13

D. Dimensi Kualitas Pelayanan Transportasi Umum	14
E. Alat Ukur Kualitas Layanan.....	17
F. Penelitian Terdahulu	19
G. Kerangka Berpikir	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
B. Desain Penelitian.....	26
C. Populasi dan Sampel	27
1. Populasi	27
2. Sampel penelitian	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
1. Definisi Konseptual	29
2. Definisi Operasional Variabel	29
3. Instrumen Penelitian.....	30
E. Teknik Analisis Data.....	34
1. Analisis Deskriptif.....	34
2. Uji Kualitas Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Deskripsi Data.....	41
1. Karakteristik Responden	41

2. Uji Instrumen.....	50
B. Hasil Data Penelitian.....	53
1. Analisis Deskriptif.....	53
2. Analisis <i>SERVQUAL</i>	66
3. Analisis <i>IPA</i>	83
4. Pembahasan.....	86
BAB V PENUTUP.....	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Implikasi.....	93
1. Implikasi Teoretis.....	93
2. Implikasi Praktis.....	93
C. Keterbatasan Penelitian.....	96
D. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN.....	105