

## Analisis kepuasan konsumen terhadap angkutan pengumpan transjakarta : studi kasus koridor Pulo Gadung - Dukuh Atas 2 = Customer satisfaction analysis on feeder transit of transjakarta : a case study on corridor Pulo Gadung - Dukuh Atas 2

Simanjuntak, Samuel Edy Mataram, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20446652&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pada saat ini, kota Jakarta mempunyai transportasi massal seperti BRT Bus Rapid Transit Transjakarta. PT. Transportasi Jakarta di bawah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta selalu berusaha untuk melakukan perbaikan layanan BRT Transjakarta untuk pelanggannya. Untuk mendukung sistem BRT, PT. Transportasi Jakarta menyediakan bus pengumpan Transjakarta. Bus pengumpan Transjakarta adalah bus yang dioperasikan untuk dapat mengangkut penumpang di luar jalur Bus Transjakarta dan terintegrasi ke halte-halte bus Transjakarta. Selain itu, angkutan umum yang lain juga dapat dijadikan sebagai pengumpan bus Transjakarta. Keberadaan angkutan umum ini sangat penting karena dapat menambah jumlah penumpang bus Transjakarta. Namun kondisi angkutan umum banyak yang mulai sudah tua dan kualitas pelayanannya menurun. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen sangat penting karena dapat mempengaruhi konsumen untuk menggunakan angkutan umum. Oleh karena itu dilakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan angkutan pengumpan Transjakarta. Analisa PLS-SEM dilakukan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanannya. Hasil dari penelitian terhadap pengguna angkutan pengumpan Transjakarta di koridor 4 Pulo Gadung ndash; Dukuh Atas 2 adalah pengguna bus feeder Transjakarta sangat puas terhadap variabel pelayanan dan fasilitas angkutan. Untuk kendaraan bus sedang, pengguna angkutan sangat puas terhadap variabel informasi dan teknologi nya terutama pada informasi ketersediaan angkutan umumnya. Untuk bus kecil, pengguna angkutan sangat puas terhadap variabel keamanan dan keselamatan terutama pada rasa aman membawa barang.

.....

Nowadays, the city of Jakarta has a mass transportation such as BRT Bus Rapid Transit Transjakarta. PT. Transportasi Jakarta under Government of Jakarta always trying to make improvements Transjakarta BRT services to its customers. To support the BRT system, PT. Transportasi Jakarta provides Transjakarta feeder buses. Transjakarta feeder buses are buses that operate for transporting passengers outside Transjakarta bus lanes and integrated into Transjakarta bus stops. IOther than that, other public transport can also be used as feeder of Transjakarta. The existence of public transport is very important because it can increase the number of Transjakarta bus passengers. But the condition of public transport began aging and service quality decreasing. Service quality affects customer satisfaction. Customer satisfaction is very important because it can influence consumers to use public transport. PLS SEM analysis was conducted to determine customer satisfaction with quality of service. Results from studies of feeder transport users in the corridors 4 Pulo Gadung Dukuh Atas 2 is Transjakarta feeder bus users are very satisfied with the service variable and transport facilities. For medium size bus, transport users are very satisfied with the information and technology variables mainly on the availability of public transport information. For a small bus, transport users are very satisfied with the safe and security variables mainly on security carrying goods.