

Analisis Kepuasan Pelanggan Transportasi Bus TJ (Studi Kasus Rute Harapan Indah – Pulogadung)

Alloysius Vendhi Prasmoro¹, Ratna Suminar S², Muhamad Rifqi Deo Pratama³
Teknik Industri Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta¹⁻³, Politeknik APP Jakarta⁴
e-mail: ¹alloysius.vendhi@dsn.ubharajaya.ac.id, ²ratna.suminar@dsn.ubharajaya.ac.id,
³202010215122@mhs.ubharajaya.ac.id

ABSTRACT

Public transportation is growing very fast. One of the public transportation companies, Transjakarta, is improving services from all aspects, starting from bus stop improvements, comfort, service, and safety. So that Transjakarta customers feel satisfied with the changes made by the company. Customer satisfaction research conducted on the Transjakarta Harapan Indah to Pulogadung route found that travel comfort and timeliness of arrival were some of the problems related to service quality. This study aims to determine the effect of service quality on consumer satisfaction of Transjakarta mass transportation users. The research method used in this research is survey research which is one part of a quantitative research approach. Data collection using primary and secondary data. The population in this study were 450 people and the sample obtained using the Slovin formula method was 82 respondents. The method used is the Servis Quality method approach. The results obtained from this study are Service quality has a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, customer satisfaction, Transportation

ABSTRAK

Transportasi umum berkembang dengan sangat cepat. Salah satu perusahaan transportasi umum, Trans Jakarta, melakukan peningkatan pelayanan dari segala aspek, mulai dari perbaikan halte, kenyamanan, layanan, dan keamanan. Supaya pelanggan Transjakarta merasa puas dengan perubahan yang dilakukan perusahaan. Penelitian kepuasan pelanggan yang dilakukan pada rute Transjakarta Harapan Indah sampai Pulogadung menemukan bahwa kenyamanan perjalanan dan ketepatan waktu tiba adalah beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi massal Transjakarta. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei yang merupakan salah satu bagian dari pendekatan penelitian kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 450 orang dan sampel yang didapatkan dengan menggunakan metode rumus Slovin sebanyak 82 responden. Metode yang digunakan pendekatan Servis Quality. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan pelanggan, Transportasi

PENDAHULUAN

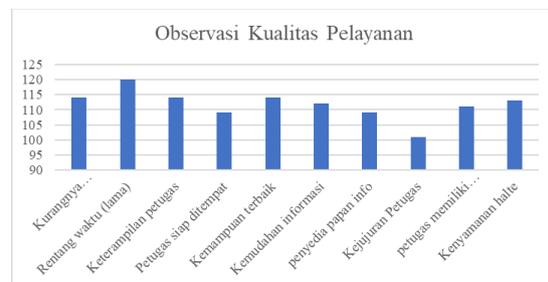
Saat ini, transportasi umum berkembang dengan sangat cepat. Salah satu perusahaan transportasi umum, Trans Jakarta, melakukan peningkatan pelayanan dari segala aspek, mulai dari perbaikan halte, kenyamanan, layanan, dan keamanan. Supaya pelanggan Transjakarta merasa puas dengan perubahan yang dilakukan perusahaan.

Tingkat kepuasan pelanggan adalah komponen penting dalam strategi pemasaran yang dapat dilakukan untuk meningkatkan penjualan. Dalam hal ini, evaluasi kinerja bergantung pada kinerja karyawan, produk dan jasa pendukung lainnya, serta standar yang digunakan pelanggan. Pemantauan kepuasan pelanggan diharapkan memberikan dasar yang dapat dipertanggung jawabkan untuk evaluasi, terutama ketika membuat keputusan tentang peningkatan layanan untuk pengguna dan penumpang TransJakarta, memenuhi kebutuhan pelanggan, dan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Penelitian kepuasan pelanggan yang dilakukan pada rute Transjakarta Harapan Indah sampai Pulogadung menemukan bahwa kenyamanan perjalanan dan ketepatan waktu tiba adalah beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan. Perjalanan mungkin melambat atau terhambat karena lalu lintas padat atau keterlambatan bus. Kenyamanan dan kebersihan di halte Transjakarta sangat penting. Selain itu, masalah seperti fasilitas yang tidak memadai, kepadatan penumpang, atau masalah keamanan di sekitar halte dapat memengaruhi bagaimana pelanggan melihat layanan tersebut. Evaluasi kualitas layanan ini sangat penting untuk menentukan area yang perlu diperbaiki dan meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat terhadap transportasi massal di Jakarta.

Transportasi massal sangat penting untuk transportasi kota yang efektif. Di Jakarta, Transjakarta telah menjadi salah satu sarana transportasi massal yang penting bagi kehidupan sehari-hari. Rute Harapan Indah – Pulogadung adalah salah satu jalur utama yang menghubungkan berbagai titik penting di Jakarta Timur, rute ini dipilih karena mudah diakses dan merupakan jalur utama yang sering di lalui banyak orang. Hal ini memudahkan pengumpulan data dan observasi yang di butuhkan dalam penelitian. Rute

Transjakarta dari Harapan Indah sampai Pulogadung adalah salah satu koridor transportasi umum yang penting di Jakarta. Dalam konteks ini, penelitian tentang kepuasan pelanggan terhadap layanan transportasi masal Transjakarta menjadi relevan karena akan memberikan wawasan tentang seberapa baik sistem ini memenuhi kebutuhan penggunanya.

Meskipun Transjakarta telah menjadi pilihan utama bagi banyak orang di Jakarta, ada beberapa masalah yang menghalanginya untuk memberikan layanan terbaik. Salah satunya adalah masalah ketepatan waktu tiba, berdasarkan pengamatan dari jam 05.00 sampai jam 12.00 terdapat 29 keberangkatan yang keterlambatan waktu tiba sekitar 1 sampai 2 menit.



Gambar 1. 1 Grafik Observasi Kualitas Pelayanan pada Halte Transjakarta.

Berdasarkan hasil observasi yang di tunjukkan pada grafik di atas, penilaian terkait Kurangnya kebersihan halte mendapatkan nilai sekitar 114. Rentang waktu antar bus(lama) yang mendapatkan nilai sekitar 120, keterampilan petugas mendapatkan nilai sekitar 114, penilaian kesiapan petugas menunjukkan nilai sekitar 109, kemampuan memberikan pelayanan terbaik menunjukan nilai sekitar 114, untuk penilaian kemudahan mendapatkan informasi jadwal bus mendapatkan nilai sekitar 112, penyediaan papan informasi mendapatkan nilai sekitar 109, untuk kejujuran petugas dalam melayani menunjukkan nilai sekitar 101, kesiapan atau respon petugas dalam melayani mendapatkan nilai sekitar 111, untuk penilaian kenyamanan halte bus mendapatkan nilai sebesar 113. Aspek dengan permasalahan tertinggi menunjukkan bahwa rentang waktu antar bus (lama), kurangnya kebersihan halte, dan kenyamanan halte bus.

Transjakarta sebagai salah satu sistem transportasi bus rapid transit (BRT) terbesar di dunia, memainkan peran penting dalam mendukung mobilitas harian masyarakat. Dengan semakin tingginya harapan pengguna terhadap kualitas pelayanan, analisis kepuasan pelanggan menjadi penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan daya saing Transjakarta.

Menurut Lubis & Andayani (2017), yang dikutip dari jurnal (Vendhi Prasmoro et al., 2023) kepuasan pelanggan ialah pemberian nilai oleh pelanggan pada saat komparasi kinerja atau mendapatkan hasil yang baik dibandingkan harapan. Pelanggan dalam hal ini mengendalikan peranan yang lumayan krusial dalam pengukuran tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan atau perusahaan dalam memberikan nilai kualitas layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan Transjakarta menggunakan metode analisis regresi linier sederhana dengan SmartPLS. Pemilihan metode regresi dengan SmartPLS cocok digunakan jika hubungan antara variabel independen dan dependen diasumsikan sebagai linier dan jika tujuan utama adalah untuk mengukur pengaruh langsung satu variabel terhadap variabel lainnya. Data responden dikumpulkan melalui survei yang melibatkan 82 pengguna Transjakarta. Survei ini dirancang untuk menilai lima dimensi Servqual : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

Data dikumpulkan melalui metode kuesioner, baik online maupun offline, untuk menjangkau berbagai kelompok pengguna. Setiap responden diminta untuk memberikan penilaian mereka terhadap pengalaman menggunakan Transjakarta berdasarkan lima dimensi Servqual tersebut. Dalam analisis ini, SmartPLS digunakan untuk melakukan regresi sederhana untuk memahami hubungan antara dimensi Servqual dengan kepuasan pelanggan.

Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen Transjakarta untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Dengan memahami area yang memerlukan perbaikan dan mengambil langkah-langkah yang tepat, Transjakarta dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan posisi

sebagai pilihan utama transportasi massal di Jakarta.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini data kuantitatif merupakan jenis data yang digunakan, dimana sumber data diperoleh dari data primer melalui kuesioner. Pengumpulan data sendiri dilakukan dengan menggunakan kuesioner skala likert melalui form google yang diberikan pada responden.

1. Studi Pustaka

Dengan membaca dan mempelajari dari buku, jurnal e-book, literature yang berhubungan dengan penelitian ini, serta manual book dan beberapa teori pendukung.

2. Observasi

Peneliti melakukan kegiatan pengamatan dan pencatatan secara langsung mengenai analisis kepuasan pelanggan pada transportasi massal khususnya Transjakarta untuk selanjutnya agar dapat dianalisa.

3. Wawancara

Dilakukan secara langsung kepada petugas layanan operasi yang berhubungan dengan penelitian ini untuk dapat informasi dan memperjelas data yang dibutuhkan.

4. Kuesioner

Dengan cara ini peneliti memberikan sejumlah pertanyaan kepada responden yang dilengkapi pernyataan terkait atribut dalam kuesioner, yang diberikan penelitian yang sedang dijalankan di halte khi shelter transjakarta yang dijadikan sebagai responden dengan google form.

Model Servqual (Service quality) Menurut (Ginting, Hermansyah and Suranto, 2022) Servqual digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik pelayanan yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan penumpang, yang berarti kualitas pelayanan menyesuaikan kebutuhan penumpang.

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif digunakan untuk memastikan interpretasi yang bermakna atas data yang dikumpulkan dalam penelitian. Teknik analisis nilai merupakan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini untuk memahami pemahaman partisipan terhadap isi pernyataan yang diberikan. Tabel di bawah ini menunjukkan definisi nilai.

Tabel 1. Interpretasi Nilai Presentase Responden

Nilai Indeks	Interprestasi
1	Rendah
2-3	Sedang
4-5	Tinggi

(Partial Least Squares Structural Equation Modeling) adalah metode statistik yang digunakan untuk mengukur dan menganalisis hubungan antara dua variabel, yaitu variabel independen (prediktor) dan variabel dependen (respon). Dalam konteks kepuasan pelanggan, biasanya ada satu variabel independen yang diduga mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

- Variabel Independen (X): Variabel yang diduga mempengaruhi variabel dependen. Adalah kualitas pelayanan
- Variabel Dependen (Y): Variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Adalah kepuasan pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengolahan Data

Mengkontruksi Diagram Jalur PLS

Langkah ini dilakukan untuk mengevaluasi validitas konvergen. Untuk menentukan validitas penelitian, skala pengukuran nilai loading yaitu 0,5–0,6 dianggap sudah cukup, dengan kata lain, kuesioner dianggap sudah valid. Hasil pengukuran diagram jalur dapat dilihat di gambar 2.



Gambar 2. Outer Model

Berdasarkan gambar outer model dapat dilihat hasil pengujian convergent validity menunjukan masing-masing indikator variabel dari kualitas pelayanan dan kepuasan memiliki nilai diatas 0.5 maka semua indikator variabel latennya valid atau sudah terpenuhi.

Uji Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen dilakukan untuk menentukan kesesuaian hubungan instrumen dengan variabel. Hasil uji menunjukkan korelasi instrumen yang mencukupi jika faktor penampungan lebih besar dari 0,5. Hasil uji tersebut disajikan dalam tabel 2

Tabel 2. Outer Loading Factor

Indikator	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan
ASS1	0.798	
ASS2		0.813
ASS3		0.771
EM1	0.802	
EM3		0.857
REL3		0.712
REL4	0.793	
RES1	0.864	
RES5		0.756
TAN2	0.787	

Tabel 2. menunjukkan bahwa hasil loading factor untuk masing-masing indikator dari masing-masing variabel harus lebih dari 0,5, yang menunjukkan bahwa indikator tersebut valid. Instrumen pernyataan yang mendapatkan nilai terendah pada variabel kualitas pelayanan yaitu "REL3 yaitu tentang kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang dengan nilai 0,712" dan untuk instrumen pernyataan yang mendapatkan nilai tertinggi pada variabel kualitas pelayanan yaitu "EM3 tentang Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan Bahasa yang mudah di mengerti dengan nilai 0.857". Sedangkan untuk instrumen pernyataan yang mendapatkan nilai terendah pada variabel kepuasan pelanggan yaitu "TAN2 tentang kebersihan halte Transjakarta 0,787" dan untuk instrumen pernyataan yang mendapatkan nilai tertinggi pada variabel kepuasan pelanggan yaitu "RES1 tentang kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang dengan nilai 0.864".

Uji Validitas Diskriminan

Pengujian ini dilakukan untuk mengukur ketepatan penggunaan variabel. Hasil perhitungan rata-rata varians yang diekstrak, juga dikenal sebagai Square root of average variance extraces (AVE), digunakan

untuk menilai ketepatan ini. Hasil analisis SmartPLS 4.1.0.2 di lihat dalam Tabel 3.3

Tabel 3. Average Variance Extracted (AVE)

<i>Average Vaiance Extracted (AVE)</i>	
Kepuasan Pelanggan	0.655
Kualitas Pelayanan	0.614

Berdasarkan tabel 3 hasil perhitungan Square root of average variance extraces (AVE), pada variabel kepuasan pelanggan dengan nilai 0.655, dan variabel kualitas pelayanan dengan nilai 0.614, maka hasil perolehan untuk semua variabel dinyatakan valid, karena nilai untuk semua variabel di atas 0,5.

Uji Reliabilitas

Selanjutnya yaitu dilakukan uji reabilitas data guna pengukuran keandalan alat ukur sebuah penelitian. Hasil uji reabilitas menggunakan SmartPLS 4.1.0.2 Tergambar pada tabel 4

Tabel 4. Uji Reliabilitas

	Croancbach's Alpha	Composite Reliability (CR)
Kepuasan pelanggan	0.869	0.905
Kualitas Pelayanan	0.842	0.888

Menurut tabel 4, nilai output perolehan composite reability seluruh konstruk lebih besar dari 0,7, yang menunjukkan bahwa estimasi seluruh model memenuhi kriteria. Perolehan nilai cronbach's alpha menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menerima nilai terendah sebesar 0,842 dengan nilai composite reability sebesar 0.888 dan variabel kepuasan pelanggan menerima nilai tertinggi sebesar 0,869 dengan nilai composite reability sebesar 0.905. Oleh karena itu, seluruh variabel dapat dianggap sangat reliabel karena masing-masing memiliki perolehan nilai cronbach's alpha lebih dari 0,80. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang didistribusikan dalam penelitian tersebut dapat dianggap reliabel.

Uji Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi ini dilakukan untuk menggambarkan kemampuan model dalam menjelaskan variasi yang terjadi dalam variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Adapun hasil perolehan pengujian tergambar pada tabel 5.

Tabel 5. Uji R- Square

	R - square	R - square adjusted
kepuasan Pelanggan	0.606	0.602

Diketahui hasil perhitungan R-square sebagaimana terdapat pada tabel 4.6, jika kualitas pelayanan memiliki kontribusi kepada kepuasan pelanggan yakni dengan nilai 0.606 atau 61% artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh semakin kuat terhadap kepuasan pelanggan. Selebihnya yaitu 39% di pengaruhi variabel independen lainnya, seperti jasa produk, harga, dan keandalan bus.

Analisis Good Of Fit

Selanjutnya dilakukan analisis goodnes of fit (SRMR) ukuran yang digunakan untuk menulai baik model struktural atau pengukuran dalam analisis struktural, sesuai dengan data yang di amati. Adapun hasil yang di peroleh pengujian tergambar pada tabel 6.

Tabel 6. Analisis SRMR

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0.086	0.086
d_ ULS	0.404	0.404
d_ G	85.400	85.400
Chi-square	0.818	0.818

Pada tabel ini menunjukkan hasil analisis model saturasi dan model estimasi dengan beberapa analisis utama, yaitu SRMR,dULS,dG, dan Chi – square. Nilai SRMR (Standardized Root Mean Square Residual) untuk kedua model adalah 0.86, yang sedikit di atas ambang batas umum 0.08, menunjukkan bahwa model ini memiliki kesesuaian yang cukup baik. Secara keseluruhan, model ini menunjukkan kesesuaian yang cukup baik dengan data

observasi berdasarkan nilai SRMR dan Chi-square. Namun dilai dG yang tinggi menunjukan adanya ruang untuk perbaikan lebih lanjut dalam model ini agar dapat mencapai kesesuaian yang lebih baik dan mengurangi diskrepansi antara model dan data.

Uji F Square

Selanjutnya dilakukan uji F Square ini untuk mengukur efek dari variabel independen (prediktor) terhadap variabel dependen dalam model. Adapun hasil yang diperoleh pengujian tergambar pada tabel 7

Tabel 7 Uji F Square

	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Pelayanan	1.541

Pada tabel 3.7 menunjukan hasil uji F square dari variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan mendapatkan nilai F Square sebesar 1.541 yang artinya variabel independen memberikan dampak pada variabel dependen tergolong kuat dikarenakan nilai F Square sebesar 1.541 lebih besar dari 0.35 yang berkesimpulan kuat.

Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis, uji signifikansi parsial digunakan. Tujuannya adalah untuk mengetahui bagaimana variabel bebas berhubungan dengan variabel yang terkait secara parsial. Dalam penelitian ini, berdasarkan Ttabel dua sisi, diperoleh Ttabel adalah 1.664 melalui persamaan $df = N - k$ atau $df = 82 - 2 = 80$, dengan derajat kepercayaan atau signifikan $\alpha = 0.05$

Tabel 8 Hasil Uji Statistik

	Original sample	T statistic (O/STDEV)	P values
Kualitas Pelayanan - > kepuasan Pelanggan	0.779	11.372	0.000

Menurut tabel 8, hasil perhitungan Uji statistik menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai original sample

positif sebesar 0.779, dan hasil pengolahan data menunjukkan bahwa Thitung 11.372 lebih besar dari Ttabel 1.664, serta nilai signifikan (P Values) 0.000 lebih kecil daripada 0.05. Sehingga dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Hasil Penelitian

Berdasarkan pengolahan data di stas maka dapat dihasilkan kriteria angkutan umum berdasarkan hasil kuesioner yang dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9 Kriteria Angkutan Umum Berdasarkan Hasil Kuesioner

Keandalan	<ul style="list-style-type: none"> Sedia setiap saat Tiba di tempat tujuan dengan tepat waktu Waktu perjalanan singkat dari rumah, menunggu, dalam kendaraan relatif singkat Sedikit berjalan kaki ke bus stop Tidak perlu berpindah kendaraan
Kenyamanan	<ul style="list-style-type: none"> Pelayanan yang sopan Terlindung dari cuaca buruk di bus stop (halte) Kemudahan naik-turun kendaraan Adanya tempat duduk setiap saat Tidak berdesakan Interior yang menarik Tempat duduk yang nyaman
Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> Terhindar dari kecelakaan Badan terlindung dari luka benturan Bebas dari kejahatan
Biaya	<ul style="list-style-type: none"> Ongkos relatif
Waktu Perjalanan	<ul style="list-style-type: none"> Waktu di dalam kendaraan singkat

Berdasarkan hasil kuesioner yang diorganisasikan berdasarkan beberapa kategori: keandalan, kenyamanan, dan Keamanan.

1. Keandalan

Faktor ini mencangkup aspek – aspek seperti:
 a.Ketersediaan setiap saat: Transportasi tersedia kapan pun diperlukan.

b.Ketepatan waktu: Transportasi bisa membawa penumpang ke tujuan tepat waktu.

c. Waktu perjalanan singkat: Waktu yang dibutuhkan untuk sampai ketujuan, termasuk waktu menunggu, relatif singkat.

d. Aksesibilitas: Hanya perlu sedikit berjalan kaki ke pemberhentian atau tidak perlu berpindah kendaraan.

2. Kenyamanan

Kenyamanan pengguna transportasi dilihat dari beberapa aspek, seperti:

a. Pelayanan yang sopan: Staf atau pengemudi yang ramah dan menghormati penumpang.

b. Perlindungan dari cuaca buruk: Adanya tempat perlindungan seperti halte yang memadai.

c. Kemudahan naik-turun kendaraan: Tidak sulit untuk masuk atau keluar dari kendaraan.

d. Kenyamanan tempat duduk: Tempat duduk yang nyaman selama perjalanan.

3. Keamanan

Keamanan dalam transportasi meliputi:

a. Pencegahan dari kecelakaan: Sistem keamanan yang baik untuk menghindari kecelakaan.

b. Perlindungan fisik: Tindakan untuk melindungi penumpang dari luka atau cedera akibat benturan.

c. Bebas dari kejahatan: Keamanan dari tindakan kriminal seperti pencurian atau pelecehan.

4. Biaya

Faktor biaya mencakup:

a. Ongkos relatif: Harga biaya transportasi yang terjangkau atau kompetitif.

5. Waktu perjalanan

Pertimbangan waktu perjalanan termasuk:

a. Waktu di dalam kendaraan: Durasi waktu yang dihabiskan dalam perjalanan relatif singkat.

Analisis ini menunjukkan bahwa faktor-faktor di atas menjadi pertimbangan bagi pengguna dalam memilih transportasi. Ketersediaan, kenyamanan, dan keamanan tampaknya menjadi prioritas utama, diikuti oleh biaya dan efisiensi waktu perjalanan. Hal ini penting untuk diperhatikan oleh penyedia jasa transportasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan perhitungan data diatas, dapat disimpulkan bahwa pengolahan data tersebut mencapai tujuan dari penelitian ini yaitu Kualitas pelayanan transportasi umum TransJakarta secara keseluruhan sudah memenuhi tingkat kepuasan masyarakat. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa transportasi umum TransJakarta yang mereka gunakan sangatlah berkualitas baik dari segi kualitas pelayanan. Maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian juga menunjukan kualitas layanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Transjakarta di wilayah Jakarta, dengan nilai original sample yang menggambarkan hubungan kedua variabel sebesar 0.779. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa kualitas layanan terkait dengan lima dimensi servqual keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dalam pelayanan serta bukti fisik yang diberikan oleh Transjakarta di wilayah Jakarta, dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Saran

Perlu ada tindakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk masing-masing aspek, termasuk aspek tangible, di mana fasilitas halte busway harus segera diperbaiki untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan perbaikan kualitas pelayanan petugas untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Untuk penelitian selanjutnya tentang analisis kepuasan pelanggan pada industri transportasi massal TransJakarta, disarankan untuk fokus pada berbagai aspek yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Hal ini mencakup kualitas pelayanan seperti ketepatan waktu, kebersihan, dan kenyamanan, serta faktor keamanan dan keselamatan selama perjalanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, M., Nastiti, H., & Mardiatmi, B. D. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Mikrotrans Jak Lingko Selama Masa Pandemi Covid-19: Harga, Kepercayaan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Visionida*, 7(2), 79–95.
- Basyit, A., Sutikno, B., & Dwiharto, J. (2022). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pengalaman Kerja, dan Komitmen terhadap Kinerja Karyawan. *QULUBANA: Jurnal Manajemen Dakwah*, 3(1), 47–61. <https://doi.org/10.54396/qlb.v3i1.295>
- Dharmanto, A., Setyawati, N. W., & PG, D. S. W. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Pelayanan Publik Pada Pengguna Trans Jakarta. 1(11), 2029–2034.
- Ginting, K. A., Hermansyah, H., & Suranto, S. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Trans Metro Deli Rute Medan Tuntungan – Lapangan Merdeka. *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil Dan Arsitektur (JITAS)*, 1(2), 90–96. <https://doi.org/10.31289/jitas.v1i2.1453>
- Kelly, T. P. M. F. (2020). Pemasaran Jasa. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Khairil, K. (2021). Penilaian Kepuasan Pelanggan Dengan Aplikasi Survei Pada Pdam Kota Bengkulu. *Teknosia*, 15(1), 16–21. <https://doi.org/10.33369/teknosia.v1i1.15542>
- Lendeon, E., Sangkertadi, & Timboeleng, J. (2021). Analisis Kinerja Sistem Bus Rapid Transit (Brt) Di Kota Kotamobagu. *Jurnal Spasial*, 8(3), 326–339.
- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/jocep.v15i1.226>
- Munthe, royani ida, Broto, eko bayu, & Rejeki, S. anita. (2024). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Strategi Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Di Grosir UD.RD Desa Sennah Kecamatan Pangkatan. 4, 5714–5726.
- Pristanto, A., Lauren, O. T., Aryani, D., & Sahara, S. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas yang Disediakan oleh Pihak Transjakarta. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 1(3), 9–17.
- Putri, N. K., & N., M. R. (2020). Analisis Perbandingan Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online Di Sumatera Selatan. *Akuntansi Dan Manajemen*, 15(2), 27–42. <https://doi.org/10.30630/jam.v15i2.16>
- Rahmawati, A. Y., & Indriyanti, A. D. (2021). Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelanggan pada PT . Taspen KCU Surabaya menggunakan Metode Servqual. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 02(01), 28–31.
- Ramadhani, R. M., & Pratama, R. A. (2022). Analisis Kesadaran Cybersecurity Pada Pengguna Media Sosial Di Kalangan Mahasiswa Kota Bandung. *Jurnal Darma Agung*, 30(1), 1164. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v30i1.3167>
- Richter, L. E., Carlos, A., & Beber, D. M. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*.
- Silalahi, E. E., & Dianti, A. (2022). Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pelayanan Teknik Di PT. Mahiza Karya Mandiri Cabang Bekasi. 20(1), 105–123.
- Sugianto, & Kurniawan, M. A. (2020). Tingkat Ketertarikan Masyarakat terhadap Transportasi Online, Angkutan Pribadi dan Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi. *Jurnal Teknologi*

Transportasi Dan Logistik Volume, 1(2),
51–58.

Sugiyanto, S., & Nur Indah, C. (2021). Analisis Ketertarikan Penumpang Terhadap Angkutan Umum Perkotaan Angling Di Kota Tuban. *WAKTU: Jurnal Teknik UNIPA*, 19(02), 1–18. <https://doi.org/10.36456/waktu.v19i02.4368>

Vendhi Prasmoro, A., Sabila Syifa, I., & Nugroho Aji, S. (2023). *Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Quality Function Deployment (QFD) Di Bengkel Motor Radja Racing Bekasi* (pp. 36–46).

Wahyuningsih, A., & Wartiningsih, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengaruh Kepuasan Konsumenn Pengguna Trasnportasi Umum Transjakarta (Studi Kasus Pada Mahasiswa Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta). *Epigram*, 15(1), 17–26. <https://doi.org/10.32722/epi.v15i1.1213>