

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
BUS RAPID TRANSIT (BRT) KOTA TANGERANG SEBAGAI
ALAT TRANSPORTASI MASSAL**

(Koridor 3, Rute *Tangerang City Mall* – Cbd Ciledug)

SKRIPSI

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik



Disusun Oleh:

ISYFA SHAFIRA

3336180010

JURUSAN TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

TAHUN 2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya sebagai penulis Skripsi berikut :

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Tangerang Sebagai Alat Transportasi *Massal* (Koridor 3, Rute *Tangerang City Mall – CBD Ciledug*).

Nama : Isyfa Shafira

NPM : 3336180010

Fakultas / Jurusan : Teknik / Teknik Sipil

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi tersebut di atas adalah benar-benar hasil karya asli saya dan tidak memuat hasil karya orang lain, kecuali dinyatakan melalui rujukan yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan. Apabila dikemudian hari ditemukan hal-hal yang menunjukkan bahwa sebagian atau seluruh karya ini bukan karya saya, maka saya bersedia dituntut melalui hukum yang berlaku. Saya juga bersedia menanggung segala akibat hukum yang timbul dari pernyataan yang secara sadar dan sengaja saya nyatakan melalui lembar ini.

Cilegon, 6 Februari 2023



Isyfa Shafira
3336180010

SKRIPSI
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
BUS RAPID TRANSIT (BRT) KOTA TANGERANG SEBAGAI
ALAT TRANSPORTASI MASSAL
(Koridor 3, Rute Tangerang City Mall-CBD Ciledug)

Dipersiapkan dan disusun oleh:
Isyfa Shafira/3336180010

Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada Tanggal : 16 Maret 2023

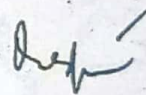
Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing I



Arief Budiman, S.T., M.Eng.
NIP. 197105272005011001

Dosen Pembimbing II



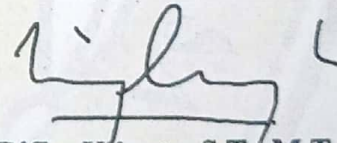
Dwi Esti Intari, S.T., M.Sc.
NIP. 198601242014042001

Dosen Penguji I



Dr. Rindu Twidi Bethary, S.T., M.T.
NIP. 198212062010122001

Dosen Penguji II



Rifky Ulianto, S.T., M.T.
NIP. 2015011011126

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Teknik

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Sipil



Dr. Subekti, S.T., M.T.
NIP. 197506122008011020

**ANALYSIS OF THE LEVEL OF USER SATISFACTION WITH BUS RAPID TRANSIT
(BRT) SERVICES IN TANGERANG CITY AS A MEANS OF MASS
TRANSPORTATION (CORRIDOR 3, TANGERANG CITY MALL-CBD CILEDUG
ROUTE)**

ISYFA SHAFIRA

ABSTRACT

Transportation is used to facilitate humans in carrying out their daily activities. Along with this, there are many modes of transportation that can be used by the general public as a means of mass transportation to support the needs of the community. One of the mass transportation modes in Tangerang City is the presence of Bus Rapid Transit (BRT) which aims to meet the needs of the community. However, since its launch in 2020 BRT Corridor 3 still has a number of red marks, for this reason it is necessary to analyze the level of satisfaction.

The purpose of this study is to determine the characteristics of Bus Rapid Transit (BRT) Corridor 3 passengers and to determine the level of service user satisfaction with the performance of Tangerang City Bus Rapid Transit (BRT) services as a means of mass transportation in corridor 3 with the Tangerang City Mall - CBD Ciledug route using the IPA method.

The results of this study indicate that the characteristics of respondents 73% are female with the majority of respondents 43% aged ≤ 20 years, 39% aiming for school/college, the last education 45% high school/equivalent with 49% average monthly income <Rp. 500 thousand, 48% of respondents reasoned that they used BRT because it was more economical with 50% of the frequency of trips in 1 week 1-2 times, 64% of respondents traveled during weekdays, 51% owned motorized vehicles, some users used motorbikes and walked to get to BRT stops/shelters and also used online transportation and walked when leaving BRT stops/shelters. The level of user satisfaction is still low with an average percentage of conformity level of 59.99% of what is regulated in Permenhub No.10 of 2012 and Permenhub No.27 of 2015.

Keywords: *BRT Tangerang City, Bus Rapid Transit, Importance Performance Analysis.*

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN *BUS RAPID TRANSIT*
(BRT) KOTA TANGERANG SEBAGAI ALAT TRANSPORTASI MASSAL
(KORIDOR 3, RUTE TANGERANG CITY MALL-CBD CILEDUG)**

ISYFA SHAFIRA

INTISARI

Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Beriringan dengan hal tersebut, ada banyak moda transportasi yang dapat digunakan oleh khalayak ramai sebagai sarana transportasi massal untuk menunjang kebutuhan masyarakat. Salah satu moda transportasi massal yang ada di Kota Tangerang adalah hadirnya *Bus Rapid Transit* (BRT) yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, sejak diluncurkan pada 2020 BRT Koridor 3 masih menorehkan sejumlah nilai merah, untuk itu perlu dilakukan analisis tingkat kepuasan.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui karakteristik penumpang *Bus Rapid Transit* (BRT) Koridor 3 serta mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Tangerang sebagai alat transportasi massal di koridor 3 dengan rute Tangerang City Mall – CBD Ciledug menggunakan metode IPA.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik responden 73% berjenis kelamin perempuan dengan mayoritas responden 43% berusia ≤ 20 tahun, 39% bertujuan untuk sekolah/kuliah, pendidikan terakhir 45% SMA/Sederajat dengan 49% rata-rata pendapatan perbulan <RP. 500 Ribu, 48% responden beralasan menggunakan brt karena lebih hemat dengan 50% frekuensi perjalanan dalam 1 minggu 1-2 kali, responden 64% bepergian saat hari kerja (*weekday*), 51% kepemilikan kendaraan bermotor, sebagian penggunanya menggunakan sepeda motor dan berjalan kaki untuk menuju halte/*shelter* BRT dan juga menggunakan angkutan *online* serta berjalan kaki saat meninggalkan halte/*Shelter* BRT. Tingkat kepuasan pengguna masih rendah dengan persentase rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 59,99% dari yang diatur dalam Permenhub No.10 Tahun 2012 dan Permenhub No.27 Tahun 2015.

Kata Kunci : BRT Kota Tangerang, *Bus Rapid Transit*, *Importance Performance Analysis*.

PRAKATA

Puji syukur kepada Allah Yang Maha Esa karena hanya atas berkat, karunia, dan rahmat-Nya seluruh tahapan laporan kerja praktik dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan *Bus Rapid Transit (BRT) Kota Tangerang Sebagai Alat Transportasi Massal (Koridor 3, Rute Tangerang City Mall-CBD Ciledug)***” dapat diselesaikan. Adapun laporan ini diajukan untuk memenuhi kurikulum tingkat sarjana program pendidikan S1 (Strata 1) di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Dalam kesempatan kali ini, penulis ucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu, memberikan kesempatan, dan membimbing hingga pada akhirnya laporan ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya untuk :

1. Dr. Subekti, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dan telah memfasilitasi dalam pengurusan Penelitian Tugas Akhir atau Skripsi.
2. Arief Budiman, S.T., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing I Skripsi, terima kasih telah meluangkan waktu, dan pikiran untuk membimbing penulis dalam penyusunan laporan kerja praktek ini.
3. Dwi Esti Intari, S.T. M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II Skripsi, terima kasih telah meluangkan waktu, dan pikiran untuk membimbing penulis dalam penyusunan laporan kerja praktek ini.
4. Dr. Rindu Twidi Bethary, S.T., M.T. dan Rifky Ujjianto, S.T., MT. selaku dosen penguji I dan II Skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan masukan-masukan yang membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
6. Seluruh Staff Dinas Perhubungan Kota Tangerang, PT. Tangerang Nusantara Global dan PT. Tiara Perkasa Mobil yang sudah memberi izin dan membantu penulis dalam pengambilan data untuk penelitian ini.

7. Seluruh keluarga penulis Abah Mamat Darmawijaya dan Mamah Mardiyah, Aa M. Furqon Hadi Wijaya, Tete Yussy Nur'aini, Buldan Ahdi, Ahmad Ghany Asshafa dan Aridha Shahifa. Semua yang penulis lakukan adalah untuk menjadi kebanggaan mereka.
8. Rekan-rekan Teknik Sipil 2018 dan abang tete senior Jurusan Teknik Sipil UNTIRTA.
9. Penghuni grup Subhanallah Ayu Nita Ariah, Ani Supriyati, Ayu Aspuriyah yang selalu mendukung dan setia menemani penulis.
10. Rekan-rekan perjuangan sekaligus teman kontrakan Elfrida Yohana, Nada Shafa Soraya Gandakusumah, Rebeca Nauli, Graciela Febriyanti Zulfa, Firhani Ashri, Vini Vihawianty, Salma Nur Fitri Ana, dan Tyanna Felia Edrianty serta teman-teman terdekat saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang turut memberikan motivasi, doa, dan dukungan dalam proses pembuatan skripsi.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Skripsi ini bermanfaat.

Cilegon, Desember 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iv
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Batasan Masalah	5
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Keaslian Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Keterkaitan Penelitian.....	11
BAB 3 LANDASAN TEORI	
3.1. Pengertian Transportasi	13
3.2. Jalan	14
3.2.1. Sistem Jaringan Jalan	15
3.2.2. Fungsi Jalan.....	16
3.3. Transportasi Massal	19
3.4. Bus Rapid Transit (BRT).....	20
BAB 4 METODE PENELITIAN	
4.1. Prosedur Penelitian	22
4.2. Tahapan persiapan	23

4.3. Data Penelitian	24
4.3.1. Data Primer.....	34
4.3.2. Data Sekunder	27
4.4. Alat-alat Penelitian	27
4.5. Metode Analisis	28
4.5.1. Prosedur Pengolahan Data	28
4.5.2. Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	28
4.6. Jadwal Penelitian	32

BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. BRT Kota Tangerang.....	33
5.2. Karakteristik BRT Kota Tangerang Koridor 3	34
5.3. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Terhadap Pelayanan BRT Koridor 3 Kota Tangerang.....	37
5.3.1. Penentuan Jumlah Sampel.....	37
5.3.2. Analisa Pengumpulan Data	38
5.3.3. Pengolahan Data Karakteristik Perjalanan Responden	38
5.3.4. Pengolahan Data Primer.....	47
5.4. Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan BRT Koridor 3 menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	54
5.4.1. Analisis Tingkat Kesesuaian	54
5.4.2. Analisis Diagram Kartesius	56
5.5. Rekomendasi Untuk Pengelola BRT Kota Tangerang Koridor 3	63

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	65
6.2. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi atau perangkutan adalah perpindahan dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat pengangkutan, baik yang digerakkan oleh tenaga manusia, hewan (kuda, sapi, kerbau), atau mesin. (Amsal, 2018) Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Dalam kaitannya dengan kehidupan manusia, transportasi memiliki peranan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan seseorang baik dalam aspek sosial, ekonomi, lingkungan, politik, pertahanan dan keamanan (Widyaningtyas, 2010).

Beriringan dengan hal tersebut, ada banyak moda transportasi yang dapat digunakan oleh khalayak ramai sebagai sarana transportasi massal untuk menunjang kebutuhan masyarakat.

Secara geografis, Kota Tangerang berbatasan langsung dengan Kabupaten Tangerang di sebelah utara dan barat, Provinsi DKI Jakarta di sebelah timur, dan Kota Tangerang Selatan di sebelah selatan. Luas wilayah Kota Tangerang tercatat sebesar 164,55 km² atau sekitar 1,59% dari luas Provinsi Banten dan merupakan wilayah yang terkecil kedua setelah Kota Tangerang Selatan. Jarak antara Kota Tangerang dengan Kota Serang sebagai ibukota Provinsi Banten tercatat sekitar 65 km. Tahun 2021 Kota Tangerang memiliki jumlah penduduk sebanyak 1.911.914 jiwa dengan kepadatan 11.619 jiwa/km² (Municipality, 2022). Letak Kota Tangerang sangat strategis karena berada di antara Ibukota Negara DKI Jakarta dan Kabupaten Tangerang. Sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 13 Tahun 1976 tentang Pengembangan Jabotabek (Jakarta, Bogor, Tangerang, Bekasi), Kota Tangerang merupakan salah satu daerah penyangga Ibukota Negara DKI Jakarta. Oleh karena itu, Kota Tangerang memiliki kondisi lalu lintas yang cenderung sibuk. (BANTEN, 2022)

Salah satu moda transportasi massal yang ada di Kota Tangerang adalah hadirnya *Bus Rapid Transit* (BRT) yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, *Bus Rapid Transit* (BRT) ini adalah salah satu upaya pemerintah untuk

meningkatkan pelayanan publik khususnya pada sektor transportasi darat di kawasan Kota Tangerang yang berbasis sistem *Bus Rapid Transit*. Konsep BRT merupakan sistem angkutan massal yang terintegrasi di setiap koridor yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi dalam kota. (Firdaus et al., 2021)

Bus Rapid Transit (BRT) adalah sebuah sistem bus yang cepat, nyaman, aman dan tepat waktu dari infrastruktur, kendaraan dan jadwal. Angkutan massal *Bus Rapid Transit* (BRT) di Kota Tangerang, diluncurkan pada tanggal 1 Desember 2016. Untuk saat ini tersedia 4 koridor dengan tarif yang diberlakukan sebesar Rp. 2.000. Dalam membantu masyarakat terkait penyesuaian kenaikan harga Bahan Bakar Minyak (BBM) pertanggal 06 September 2022 tarif *Bus Rapid Transit* Kota Tangerang di gratiskan, kebijakan ini berlaku selama 2 bulan dengan harapan masyarakat bisa beralih ke transportasi umum. (1, 2022)

Sistem *Bus Rapid Transit* (BRT) kini sudah banyak ditemui di kota-kota di Indonesia, termasuk Kota Tangerang mulai beroperasi pada Desember 2016 dengan rute Terminal Poris Plawad – GOR Gandasari. Pada Januari 2018, koridor 1 Trans Kota Tangerang ini diperpanjang sekitar tiga kilometer sampai Jatake. Selang lima bulan, koridor 2 Trans Kota Tangerang yang melayani rute Terminal Poris Plawad – Cibodas diluncurkan. Pada Januari 2020, koridor 3 *TangCity* – CBD Ciledug mulai beroperasi dan disusul koridor 4 Pintu M1 Bandara – Cadas Pada Januari 2021. Setiap harinya Trans Kota Tangerang beroperasi mulai pukul 05.00 – 18.00 WIB dengan interval kedatangan bus (*Headway*) selama 10 menit (Pramudya, 2022)

Berdasarkan artikel Kompasiana yang diterbitkan oleh (Pramudya, 2022) Setiap koridor dilayani oleh 10 unit bus medium dengan pembagian 9 bus beroperasi dan 1 bus sebagai unit cadangan. Saat ini, Terminal Poris Plawad menjadi tempat parkir sekaligus pemeliharaan bagi armada Trans Kota Tangerang. Lima tahun berjalan, BRT kebanggaan warga Kota Tangerang ini masih menorehkan sederet nilai merah, khususnya pada aspek penyediaan informasi, strategi komunikasi dan *branding*. Akun resmi Instagram BRT Kota Tangerang @tayo_angkutanperkotaan pertama kali mengunggah pada 26 Januari 2021 yang

isinya merupakan peluncuran BRT koridor 4 oleh PT Tangerang Nusantara Global. Di deskripsi profil atau bio akun ini hanya tertulis : Akun resmi Angkutan Perkotaan Kota Tangerang, TAYO : "TANGERANG AYO" & Si Benteng.

Hingga unggahan terakhir pada 17 Oktober 2021, akun ini memiliki total 14 unggahan. Selain Instagram, tidak ditemui media sosial yang menjadi platform resmi saluran informasi Trans Kota Tangerang. Tidak diketahui juga nomor pelayanan atau pengaduan yang bisa dihubungi. Jika akun Instagram resminya kini tak lagi aktif, tentu penyaluran informasi BRT jadi terhambat. Selain itu, baik di dalam bus, halte, maupun bus stop tidak ada *passenger information display system* (PIDS). Penyediaan PIDS diharapkan bisa lebih optimal dengan format audio-visual. PIDS sebaiknya disematkan berbagai fitur agar penumpang dapat mengetahui posisi bus dan jadwal bus secara terkini atau real-time (Pramudya, 2022).

Informasi peta jaringan rute BRT Trans Kota Tangerang juga perlu disediakan di setiap sarana dan prasarana pendukung. Namun sebenarnya, hal tersebut tidak cukup. Peta harus dibuat lebih komprehensif dengan menampilkan informasi integrasi rute dengan moda lain. Tempat-tempat penting, fasilitas umum, atau simpul kegiatan warga seperti tempat wisata, pasar atau pusat perbelanjaan, sekolah, tempat ibadah, dan kantor pemerintahan di sekitar titik pemberhentian bus juga dapat diinformasikan. Tak kalah penting, informasi tarif, jam operasional, dan *headway* juga perlu ditampilkan. Idealnya setiap informasi tersebut tidak hanya hadir dalam wujud fisik tapi juga dalam dunia maya melalui situs, aplikasi, ataupun media sosial resmi pengelola (Pramudya, 2022).

Informasi rute Trans Kota Tangerang sudah tercatat di *Google Maps*. Akan tetapi perlu ada pembaruan terkait halte-halte yang dilewati dan integrasi rute antarkoridor juga antarmoda. Sejauh ini, baru koridor 1, 2, dan 3 yang terdata di *Google Maps*. Sementara, di situs resmi Pemerintah Kota Tangerang, tersedia informasi rute dan halte BRT Trans Kota Tangerang dan rute Angkot Si Benteng. Namun, perlu ada informasi integrasi rute antarmoda seperti KRL, Transjakarta, dan angkot-angkot eksisting. Penyediaan informasi yang komprehensif dan efektif tentu akan sangat membantu bagi para pengguna BRT Tangerang yang

merupakan warga Kota Tangerang ataupun warga luar Kota Tangerang. Aspek informasi juga akan berpengaruh pada tingkat penggunaan dan kepuasan layanan BRT. Warga Kota Tangerang menantikan sistem BRT yang lebih baik. Mereka menginginkan sistem transportasi umum yang lebih aman, nyaman, terintegrasi, dan dikelola dengan profesional. (Pramudya, 2022).

Kemudian dari beberapa kekurangan pengelolaan BRT Kota Tangerang tersebut perlu dilakukan tinjauan jasa dari sisi konsumen sebagai pengguna jasa *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Tangerang di koridor 3 rute Tangerang *City Mall* – CBD Ciledug. Dari respon pengguna jasa dan tingkat kepuasan yang diperoleh maka diharapkan didapat kesimpulan dalam meningkatkan pelayanan jasa *Bus Rapid Transit* (BRT) dengan prioritas-prioritas yang disesuaikan dengan tingkat kebutuhan konsumen dan kinerja *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Tangerang di koridor 3 rute Tangerang *City Mall* – CBD Ciledug.

1.2. Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana karakteristik penumpang *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Tangerang sebagai alat transportasi *massal* di koridor 3 dengan rute Tangerang *City Mall* – CBD Ciledug?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Tangerang sebagai alat transportasi *massal* di koridor 3 dengan rute Tangerang *City Mall* – CBD Ciledug menggunakan metode IPA?

1.3. Tujuan Penelitian

Setelah mengetahui rumusan masalah, maka penelitian yang dilakukan memiliki tujuan:

- a. Mengetahui karakteristik penumpang *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Tangerang sebagai alat transportasi *massal* di koridor 3 dengan rute Tangerang *City Mall* – CBD Ciledug.

- b. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Tangerang sebagai alat transportasi *massal* di koridor 3 dengan rute Tangerang *City Mall* – CBD Ciledug menggunakan metode IPA.

1.4. Batasan Penelitian

Batasan pada penelitian ini berupa:

- a. Lokasi penelitian dilakukan di wilayah jangkauan *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Tangerang di koridor 3 rute Tangerang *City Mall* – CBD Ciledug.
- b. Pelaksanaan survey hanya dilakukan pada penumpang layanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Tangerang di koridor 3 rute Tangerang *City Mall* – CBD Ciledug.
- c. Penelitian ini dilakukan selama masa kebijakan tarif BRT di gratiskan.
- d. Responden yang diperlukan sebanyak 100 Responden.
- e. Penelitian dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan harapan terhadap PT Tiara Perkasa Mobil.
- f. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA).
- g. Aplikasi yang digunakan pada penelitian ini adalah *SPSS v.26*
- h. Variabel yang ditinjau meliputi:
 - 1) Karakteristik Sosiasal Ekonomi : Jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, tujuan perjalanan, tingkat pendapatan (perbulan),
 - 2) Karakteristik Perjalanan : alasan penggunaan moda BRT, frekuensi perjalanan menggunakan moda BRT dalam waktu 1 minggu, waktu penggunaan moda BRT dalam seminggu, jumlah kepemilikan kendaraan pribadi, moda yang digunakan untuk menuju halte/shelter BRT, moda yang digunakan saat meninggalkan halte/shelter BRT.
 - 3) Tingkat kepentingan dan kepuasan : Keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan.
- i. Atribut karakteristik tidak diteliti untuk nilai kepuasan.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan hendak mencapai:

- a. Mendapat informasi terkait karakteristik pengguna jasa layanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Tangerang di koridor 3 rute Tangerang *City Mall* – CBD Ciledug.
- b. Sebagai informasi tambahan dan masukan kepada PT Tiara Perkasa Mobil selaku pengelola perjalanan demi peningkatan pelayanan terhadap penumpang.
- c. Menambah informasi bagi pembaca tentang *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Tangerang di koridor 3 rute Tangerang *City Mall* – CBD Ciledug.
- d. Memberikan gambaran tentang evaluasi kondisi *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Tangerang di koridor 3 rute Tangerang *City Mall* – CBD Ciledug sesuai keadaan saat ini.

1.6. Keaslian Penelitian

Penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Tangerang di koridor 3 rute Tangerang *City Mall* – CBD Ciledug belum pernah dilakukan. Penelitian ini benar-benar murni dan bebas dari cara plagiat.

DAFTAR PUSTAKA

- 1, B. T. (2022). *Keliling Kota Tangerang Gratis Naik Bus Tayo, Ini Rutenya*.
<https://beritatangerang.id/keliling-kota-tangerang-gratis-naik-bus-tayo-ini-rutenya/>
- Algifari. (2019). *Mengukur Kualitas Pelayanan dengan Indeks Kepuasan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano* (Edisi Revi).
BPFE-YOGYAKARTA.
- Amsal. (2018). *Kebijakan Pengembangan Transportasi Perkotaan*. INDOCAMP.
BANTEN, B. P. P. (2022). *Profile Kota Tangerang*. diskominfo.
<https://biropemkesra.bantenprov.go.id/profil-kota-tangerang>
- Cut Mutiawati, dkk. (2019). *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum*. PENERBIT
DEEPUBLISH.
- Dewi, D. A. N. N. (2018). Modul Uji Validitas Dan Hormonal. *Universits diponegoro, October*.
- Dipanegara, H. P., Samin, & Samad, A. (2020). Evaluasi Kinerja Bus Rapid Transit (BRT) Banjarbakula Pada Rute Wilayah Kota Banjarmasin. *Evaluasi Kinerja Bus Rapid Transit (Brt) Banjarbakula Pada Rute Wilayah Kota*, 6, 182–198.
- Djaali, H. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (B. S. Fatmawati (ed.)). PT Bumi Aksara.
- Dwi, I., & Suryono, W. (2020). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODA IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA BUS TRANSJAKARTA Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan , maka masalah yang dapat menyebabkan penunjang keputusan dalam memilih jasa transportasi publ.* 1–20.
- Firdaus, R., Wahyuni, A., & Tistogondo, J. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Bus Rapid Transit, Surabaya (Studi

Kasus : Pelayanan Bus Surabaya). *Jurnal Mitsu*, 9(1), 47–56.

Gunawan, H. (2015). *Pengantar Transportasi dan Logistik* (1 ed.). PT RAJAGRAFINDO PERSADA.

Ishak, J. (2019). *Disiplin dalam Menggunakan Transportasi Massal* (S. Ichan (ed.)). CV Kahuripan Gravika.

itdp Indonesia. (2016). Bus Rapid Transit (BRT). In *Itdp-Indonesia.Org*.
<https://itdp-indonesia.org/2016/01/bus-rapid-transit-brt/>

Kusnanto. (2009). *Menelusuri Sejarah Alat Transportasi* (Yulianawati (ed.); digital 20).

Mudjanarko, S. W., Sulastri, D., & Wahyuni, A. (2020). Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengukur Kinerja Prasarana Kereta Api Melalui Kepuasan Pelanggan. In S. W. Mudjanarko (Ed.), *Scopindo Medika Pustaka*. Scopindo Media Pustaka.

Municipality, B. O. F. T. (2022). *DALAM ANGKA*.

Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Transportasi* (R. Sikumbang (ed.); 4 ed.). Penerbit Ghalia Indonesia.

Pramudya, A. (2022). *Menyoal Penyediaan Informasi, Komunikasi, dan Branding BRT Trans Kota Tangerang*. kompasiana.
https://www.kompasiana.com/abel.pramudya/62556b803794d1405e1c1ba2/menyoal-penyediaan-informasi-komunikasi-dan-branding-brt-trans-kota-tangerang?page=all&page_images=5

Salim, A. (2013). *Manajemen Transportasi*. PT RAJAGRAFINDO PERSADA.

Sangadah, A. W., Sulandari, S., & Hariyani, D. (2020). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA BRT TRANS JATENG PURWOKERTO-PURBALINGGA*.

Setijowarno, D., & Frazila, R. (2001). *Pengantar Sistem. Transportasi Edisi ke-I* (L. Simarmata (ed.)). PENERBIT ERLANGGA.

Tangerang, P. K. (2021). *tangerangkota.go.id*. Situs Resmi Pemerintah Kota
Tangerang. <https://www.tangerangkota.go.id/profile>