

**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

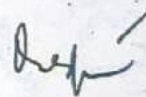
Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing I



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

Dosen Pembimbing II



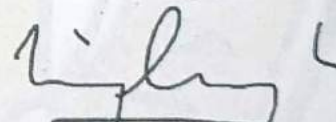
Dwi Esti Intari, S.T., M.Sc.
NIP. 198601242014042001

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

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

**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*.

**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.*

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Diagram Alir Prosedur Penelitian.....	22
Gambar 4.2 Rute BRT Kota Tangerang Koridor 3	23
Gambar 4.3 Diagram Alir Pengolahan Data.....	28
Gambar 4.4 Diagram Kartesius	31
Gambar 5.1 BRT Kota Tangerang Koridor 3	34
Gambar 5.2 Desain Halte.....	35
Gambar 5.3 Rute BRT Kota Tangerang Koridor 3	36
Gambar 5.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Gambar 5.5 Data Responden Berdasarkan Usia.....	40
Gambar 5.6 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
Gambar 5.7 Data Responden Berdasarkan Maksud Perjalanan	41
Gambar 5.8 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan (per Bulan)....	42
Gambar 5.9 Data Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Moda BRT .	43
Gambar 5.10 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Menggunakan Moda BRT Dalam Waktu 1 Minggu.....	44
Gambar 5.11 Data Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan Moda BRT Dalam Seminggu.....	45
Gambar 5.12 Data Responden Berdasarkan Jumlah Kepemilikan Kendaraan Pribadi	45
Gambar 5.13 Data Responden Berdasarkan Moda Yang Digunakan Untuk Menuju Halte/Shelter BRT	46
Gambar 5.14 Data Responden Berdasarkan Moda Yang Digunakan Saat Meninggalkan Halte/Shelter BRT	47
Gambar 5.15 Tahap 2 Pengolahan Uji Validitas Pada SPSS	48
Gambar 5.16 Tahap 3 Pengolahan Uji Validitas Pada SPSS	48
Gambar 5.17 Tahap 4 Pengolahan Uji Validitas Pada SPSS.....	49
Gambar 5.18 Tahap 5 Pengolahan Uji Validitas Pada SPSS	49
Gambar 5.19 Tahap 6 Pengolahan Uji Validitas Pada SPSS	50
Gambar 5.20 Tahap 1 Pengolahan Uji Reabilitas Pada SPSS	52

Gambar 5.21 Tahap 2 Pengolahan Uji Reabilitas Pada SPSS	52
Gambar 5.22 Tahap 3 Pengolahan Uji Reabilitas Pada SPSS	53
Gambar 5.23 Tahap 4 Pengolahan Uji Reabilitas Pada SPSS	53
Gambar 5.24 Diagram Kartesius	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu	9
Tabel 4.1 Estimasi Waktu Pelaksanaan Skripsi	32
Tabel 5.1 Armada BRT Kota Tangerang Koridor 3	35
Tabel 5.2 Halte BRT Kota Tangerang Koridor 3	36
Tabel 5.3 Pengujian Statistik Validitas <i>Output SPSS v.26</i>	50
Tabel 5.4 Pengujian Statistik Reliabilitas <i>Output SPSS v.26</i>	54
Tabel 5.5 Tingkat Kesesuaian	55
Tabel 5.6 Nilai Rata-rata Kepuasan dan Kepentingan	56
Tabel 5.7 Hasil Analisis Diagram Kartesius Pada Kuadran A	60
Tabel 5.8 Hasil Analisis Diagram Kartesius Pada Kuadran B	61
Tabel 5.9 Hasil Analisis Diagram Kartesius Pada Kuadran C	62
Tabel 5.10 Hasil Analisis Diagram Kartesius Pada Kuadran D	62

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Administrasi
2. Lampiran Literatur
3. Lampiran PM No. 10 Tahun 2012 dan PM No. 27 Tahun 2015
4. Lampiran Kuesioner
5. Lampiran Uji Analisis Validitas dan Uji Reliabilitas SPSS V.26 (Kepentingan)
6. Lampiran Uji Analisis Validitas dan Uji Reliabilitas SPSS V.26 (Kepuasan)
7. Lampiran Dokumentasi



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 Sosial 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.



BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hendra Putra Dipanegara pada tahun 2022 dengan judul Evaluasi Kinerja *Bus Rapid Transit* (BRT) Banjarkula Pada Rute Wilayah Kota Banjarmasin yang memiliki dasar tujuan sebagai acuan dan penilaian terhadap operasional *Bus Rapid Transit* (BRT) Banjarbakula yang ada di Kota Banjarmasin dalam penyesuaian peningkatan kelayakan operasional dan serta mengetahui bagaimana perkembangan kelancaran arus lalu lintas Kota Banjarmasin sejak adanya operasional dari BRT. Kemudian penelitian ini memiliki hasil tingkat kinerja operasional menunjukkan masih banyak belum terpenuhinya kinerja sesuai standar dan hanya terdapat beberapa kinerja yang telah memenuhi.

Herawati pada tahun 2020 dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metoda *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Bus Transjakarta memiliki tujuan penelitian untuk mengetahui:

1. Persepsi/kinerja dan harapan/kepentingan layanan yang diberikan bus Transjakarta
 2. Tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan bus Transjakarta metoda IPA
 3. *Atribut service quality* apa saja yang perlu ditingkatkan pada bus Transjakarta
- Kemudian penelitian tersebut memiliki hasil nilai tingkat kesesuaian (Tki) antara persepsi/kinerja dengan harapan/kepentingan pelanggan sebesar 98,60% yang menunjukkan pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Transjakarta. Akan tetapi ada beberapa pernyataan kuadran I yang perlu diperbaiki oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi.

Penelitian Royyan Firdaus tahun 2021 yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan *Bus Rapid Transit*, Surabaya (Studi Kasus : Pelayanan Bus Surabaya) bertujuan untuk mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan Bus Suroboyo. Hasil dari penelitian yang dilakukan

yaitu tingkat kesesuaian antara harapan/kepentingan dan persepsi/kinerja menunjukkan bahwa pelanggan/penumpang berpendapat kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa masih ada pelayanan yang harus diperbaiki guna mencapai tingkat kepuasan tertinggi penumpang/pelanggan. Berdasarkan hasil analisis IPA (*importance performance analysis*) pelayanan yang cukup memuaskan berada di kuadran B yaitu *Tangible 2* (ketersediaan *handgrip*), *tangible 3* (kebersihan infrastruktur pelayanan), *tangible 5* (AC berfungsi dengan baik), *assurance 1* (petunjuk jalur evakuasi).

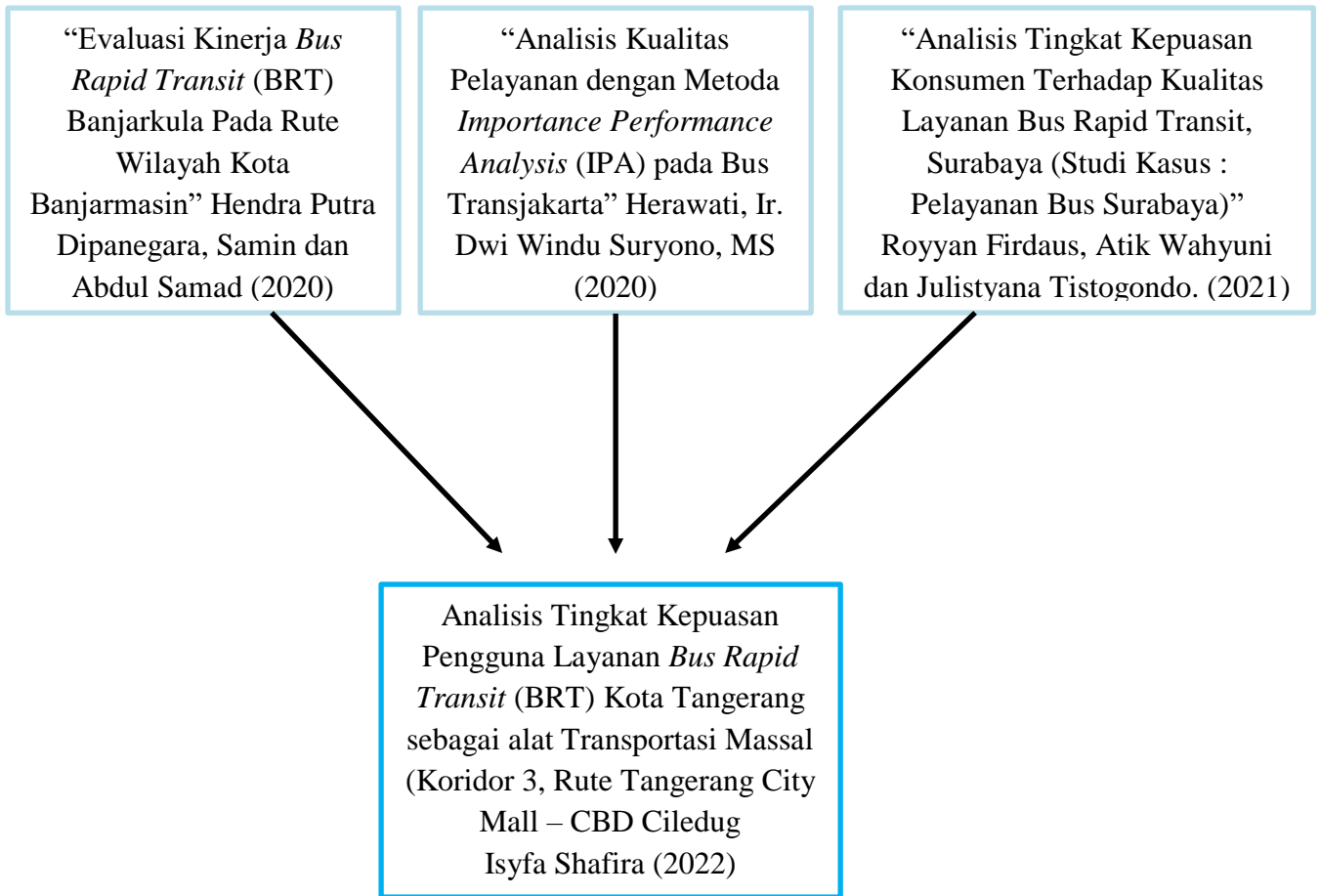
Tabel 2.1 Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti (Tahun)	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
1	Hendra Putra Dipanegara, Samin, Abdul Samad (2020)	Evaluasi Kinerja <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Banjarkakula Pada Rute Wilayah Kota Banjarmasin	sebagai acuan dan penilaian terhadap operasional Bus Rapid Transit (BRT) Banjarkakula yang ada di Kota Banjarmasin dalam penyesuaian peningkatan kelayakan operasional dan serta mengetahui bagaimana perkembangan kelancaran arus lalu lintas Kota Banjarmasin sejak adanya operasional dari BRT.	Menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan VOC	hasil tingkat kinerja operasional menunjukkan masih banyak belum terpenuhinya kinerja sesuai standar dan hanya terdapat beberapa kinerja yang telah memenuhi.
2	Herawati, Ir. Dwi Windu Suryono, MS (2020)	Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metoda <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA) Pada Bus Transjakarta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persepsi/kinerja dan harapan/kepentingan layanan yang diberikan bus Transjakarta. 2. Tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan bus Transjakarta metoda IPA. 3. Atribut <i>service quality</i> apa saja yang perlu ditingkatkan pada bus Transjakarta. 	Menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan <i>Servqual</i> .	kualitas layanan yang diberikan baik, akan tetapi ada beberapa pernyataan kuadran I yang perlu diperbaiki oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi.

3	Royyan Firdaus, Atik Wahyuni, Julistyana Tistogondo (2021)	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan <i>Bus Rapid Transit</i> , Surabaya	untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Surabaya	Menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Hasil dari analisis tingkat kesesuaian antara harapan/kepentingan dan persepsi/kinerja menunjukkan bahwa pelanggan/penumpang berpendapat kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa masih ada pelayanan yang harus diperbaiki guna mencapai tingkat kepuasan tertinggi penumpang/pelanggan.
---	--	--	--	---	---

(Sumber : Data Penulis, 2022)

2.2. Keterkaitan Penelitian



Keterangan :

—————▶ : Hubungan Langsung dengan Penelitian

.....▶ : Hubungan Tidak Langsung dengan Penelitian

Gambar 2.1 *Flowchart Positioning* Penelitian Tugas Akhir Terhadap Penelitian Sebelumnya

(sumber : Data Penulis, 2022)

Pada *flowchart positioning* tersebut dapat dijelaskan keterkaitan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian tugas akhir ini :

1. Penelitian Isyfa Shafira (2022)
 - a. *Bus Rapid Transit* Kota Tangerang Koridor 3
 - b. Karakteristik Pengguna Layanan
 - c. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Penelitian Hendra Putra Dipanegara, Samin dan Abdul Samad (2020)
 - a. *Bus Rapid Transit* Banjarkula

- b. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan VOC
- 3. Penelitian Herawati, Ir. Dwi Windu Suryono, MS (2020)
 - a. *Bus Trans* Jakarta
 - b. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Servqual*
- 4. Penelitian Royyan Firdaus, Atik Wahyuni dan Julistyana Tistogondo (2021)
 - a. *Bus Rapid Transit* Surabaya
 - b. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)



BAB 3

LANDASAN TEORI

3.1. Pengertian Transportasi

Transportasi secara umum dapat diartikan sebagai usaha pemindahan, atau penggerakkan orang atau barang dari suatu lokasi, yang disebut lokasi asal, ke lokasi lain, yang biasa disebut lokasi tujuan, untuk keperluan tertentu dengan mempergunakan alat tertentu pula (Setijowarno, D., & Frazila, 2001). Transportasi sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Dengan adanya transportasi menyebabkan, adanya spesialisasi atau pembagian pekerjaan menurut keahlian sesuai dengan budaya, adat-istiadat, dan budaya suatu bangsa atau daerah (Salim, 2013).

Konsep transportasi didasarkan pada adanya perjalanan orang dan barang antara dua tempat kegiatan yang terpisah untuk melakukan kegiatan perorangan atau kelompok dalam masyarakat. Perjalanan dilakukan melalui suatu lintasan tertentu yang menghubungkan asal dan tujuan, menggunakan alat angkut atau kendaraan dengan kecepatan tertentu. Jadi perjalanan adalah proses perpindahan dari suatu tempat ke tempat yang lain.

Transportasi berasal dari kata lain "*transportare*", *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portate* berarti mengangkut atau membawa. Jadi, transportasi berarti mengangkut atau membawa sesuatu (sesuatu) ke sebelah lain atau suatu tempat ke tempat lainnya. Transportasi dapat didefinisikan sebagai suatu usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barangdan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnnya (Gunawan, 2015). Dalam sistem transportasi ada lima unsur pokok, yaitu :

- a. Orang/Barang yang membutuhkan.
- b. Kendaraan sebagai alat angkut.
- c. Jalan sebagai prasarana angkutan
- d. Terminal.
- e. Organisasi pengelola angkutan.

Pertumbuhan ekonomi suatu negara atau bangsa tergantung pada tersedianya pengangkutan dalam negara atau bangsa yang bersangkutan. Suatu barang atau komoditi mempunyai nilai menurut tempat dan waktu, jika barang tersebut ditambahkan dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam hal ini, dengan menggunakan transportasi dapat menciptakan suatu barang/komoditi berguna menurut waktu dan tempat (*Time utility and Place utility*) (Salim, 2013). Dalam transportasi kita melihat dua kategori yaitu:

Pertama : Pemindahan bahan-bahan dan hasil-hasil produksi dengan menggunakan alat angkut.

Kedua : Mengangkut penumpang dari suatu tempat ke tempat lain.

3.2. Jalan

Sebagaimana yang diatur dalam Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 bahwa jalan adalah prasarana transportasi darat yang meliputi segala bagian jalan, termasuk bangunan penghubung, bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukkan bagi lalu lintas, yang berada pada permukaan tanah, di atas permukaan tanah, di bawah permukaan tanah, dan/atau air, serta di atas permukaan air, kecuali jalan rel, jalan lori, dan jalan kabel (Pemerintah Republik Indonesia, 2022).

Sebagai salah satu prasarana transportasi dalam kehidupan bangsa, kedudukan dan peranan jaringan jalan pada hakikatnya menyangkut hajat hidup orang banyak serta mengendalikan struktur pengembangan wilayah pada tingkat nasional, terutama yang menyangkut pewujudan perkembangan antardaerah yang seimbang dan pemerataan hasil-hasil pembangunan, serta peningkatan pertahanan dan keamanan negara, dalam rangka mewujudkan rencana pembangunan jangka panjang dan rencana pembangunan jangka menengah menuju masyarakat Indonesia yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. (Pemerintah Republik Indonesia, 2006).

Penyelenggaraan jalan sebagai salah satu bagian kegiatan dalam mewujudkan prasarana transportasi melibatkan masyarakat dan pemerintah. Sehubungan dengan hal tersebut, setiap usaha penyelenggaraan jalan memerlukan kesepakatan

atas pengenalan sasaran pokok yang dilandasi oleh jiwa pengabdian dan tanggung jawab terhadap bangsa dan negara. Jalan sebagai salah satu prasarana transportasi yang menyangkut hajat hidup orang banyak, mempunyai fungsi sosial yang sangat penting. Dengan pengertian tersebut wewenang penyelenggaraan jalan wajib dilaksanakan dengan mengutamakan sebesar-besar kepentingan umum. (Pemerintah Republik Indonesia, 2006).

Pengenalan masalah pokok jalan memberi petunjuk bahwa penyelenggaraan jalan yang konsepsional dan menyeluruh perlu melihat jalan sebagai suatu kesatuan sistem jaringan jalan yang mengikat dan menghubungkan pusat-pusat kegiatan. Dalam hubungan ini dikenal sistem jaringan jalan primer dan sistem jaringan jalan sekunder. Pada setiap sistem jaringan jalan diadakan pengelompokan jalan menurut fungsi, status, dan kelas jalan. Pengelompokan jalan berdasarkan status memberikan kewenangan kepada Pemerintah untuk menyelenggarakan jalan yang mempunyai layanan nasional dan pemerintah daerah untuk menyelenggarakan jalan di wilayahnya sesuai dengan prinsip-prinsip otonomi daerah. (Pemerintah Republik Indonesia, 2006).

3.2.1. Sistem Jaringan Jalan

Sistem jaringan jalan adalah satu kesatuan ruas jalan yang saling menghubungkan dan mengikat pusat-pusat pertumbuhan dengan wilayah yang berada dalam pengaruh pelayanannya dalam satu hubungan hierarki. Sistem jaringan jalan disusun dengan mengacu pada rencana tata ruang wilayah dan dengan memperhatikan keterhubungan antarkawasan dan/atau dalam kawasan perkotaan, dan kawasan perdesaan. (Pemerintah Republik Indonesia, 2006).

a. Sistem Jaringan Jalan Primer

Sistem jaringan jalan primer disusun berdasarkan rencana tata ruang dan pelayanan distribusi barang dan jasa untuk pengembangan semua wilayah di tingkat nasional, dengan menghubungkan semua simpul jasa distribusi yang berwujud pusat-pusat kegiatan sebagai berikut:

- 1) Menghubungkan secara menerus pusat kegiatan nasional, pusat kegiatan wilayah, pusat kegiatan lokal sampai ke pusat kegiatan lingkungan; dan

2) Menghubungkan antarpusat kegiatan nasional.

b. Sistem Jaringan Jalan Sekunder

Sistem jaringan jalan sekunder disusun berdasarkan rencana tata ruang wilayah kabupaten/kota dan pelayanan distribusi barang dan jasa untuk masyarakat di dalam kawasan perkotaan yang menghubungkan secara menerus kawasan yang mempunyai fungsi primer, fungsi sekunder kesatu, fungsi sekunder kedua, fungsi sekunder ketiga, dan seterusnya sampai ke persil. (Pemerintah Republik Indonesia, 2006).

3.2.2. Fungsi Jalan

Berdasarkan sifat dan pergerakan pada lalu lintas dan angkutan jalan, fungsi jalan dibedakan atas arteri, kolektor, lokal, dan lingkungan.

1. Jalan Arteri

- a. Jalan arteri primer menghubungkan secara berdaya guna antarpusat kegiatan nasional atau antara pusat kegiatan nasional dengan pusat kegiatan wilayah.
 - 1) Didesain berdasarkan kecepatan rencana paling rendah 60 (enam puluh) kilometer per jam dengan lebar badan jalan paling sedikit 11 (sebelas) meter.
 - 2) Mempunyai kapasitas yang lebih besar dari volume lalu lintas rata-rata.
 - 3) Lalu lintas jarak jauh tidak boleh terganggu oleh lalu lintas ulang alik, lalu lintas lokal, dan kegiatan lokal.
 - 4) Jumlah jalan masuk ke jalan arteri primer dibatasi.
 - 5) Persimpangan sebidang pada jalan arteri primer dengan pengaturan tertentu harus memenuhi ketentuan.
 - 6) Jalan arteri primer yang memasuki kawasan perkotaan dan/atau kawasan pengembangan perkotaan tidak boleh terputus.
- b. Jalan arteri sekunder menghubungkan kawasan primer dengan kawasan sekunder kesatu, kawasan sekunder kesatu dengan kawasan sekunder kesatu, atau kawasan sekunder kesatu dengan kawasan sekunder kedua.
 - 1) Didesain berdasarkan kecepatan rencana paling rendah 30 (tiga puluh) kilometer per jam dengan lebar badan jalan paling sedikit 11 (sebelas) meter.

- 2) Mempunyai kapasitas yang lebih besar daripada volume lalu lintas rata-rata.
- 3) Lalu lintas cepat tidak boleh terganggu oleh lalu lintas lambat.
- 4) Persimpangan sebidang pada jalan arteri sekunder dengan pengaturan tertentu harus dapat memenuhi ketentuan.

2. Jalan Kolektor

- a. Jalan kolektor primer menghubungkan secara berdaya guna antara pusat kegiatan nasional dengan pusat kegiatan lokal, antarpusat kegiatan wilayah, atau antara pusat kegiatan wilayah dengan pusat kegiatan lokal.
 - 1) Didesain berdasarkan kecepatan rencana paling rendah 40 (empat puluh) kilometer per jam dengan lebar badan jalan paling sedikit 9 (sembilan) meter.
 - 2) Mempunyai kapasitas yang lebih besar dari volume lalu lintas rata-rata.
 - 3) Jumlah jalan masuk dibatasi dan direncanakan.
 - 4) Persimpangan sebidang pada jalan kolektor primer dengan pengaturan tertentu harus tetap memenuhi ketentuan.
 - 5) Jalan kolektor primer yang memasuki kawasan perkotaan dan/atau kawasan pengembangan perkotaan tidak boleh terputus.
- b. Jalan kolektor sekunder menghubungkan kawasan sekunder kedua dengan kawasan sekunder kedua atau kawasan sekunder kedua dengan kawasan sekunder ketiga.
 - 1) Didesain berdasarkan kecepatan rencana paling rendah 20 (dua puluh) kilometer per jam dengan lebar badan jalan paling sedikit 9 (sembilan) meter.
 - 2) Mempunyai kapasitas yang lebih besar daripada volume lalu lintas rata-rata.
 - 3) Lalu lintas cepat tidak boleh terganggu oleh lalu lintas lambat.
 - 4) Persimpangan sebidang pada jalan kolektor sekunder dengan pengaturan tertentu harus memenuhi ketentuan.

3. Jalan Lokal

- a. Jalan lokal primer menghubungkan secara berdaya guna pusat kegiatan nasional dengan pusat kegiatan lingkungan, pusat kegiatan wilayah dengan pusat kegiatan lingkungan, antarpusat kegiatan lokal, atau pusat kegiatan lokal dengan pusat kegiatan lingkungan, serta antarpusat kegiatan lingkungan.
 - 1) Didesain berdasarkan kecepatan rencana paling rendah 20 (dua puluh) kilometer per jam dengan lebar badan jalan paling sedikit 7,5 (tujuh koma lima) meter.
 - 2) Jalan lokal primer yang memasuki kawasan perdesaan tidak boleh terputus.
- b. Jalan lokal sekunder menghubungkan kawasan sekunder kesatu dengan perumahan, kawasan sekunder kedua dengan perumahan, kawasan sekunder ketiga dan seterusnya sampai ke perumahan.
 - 1) Jalan lokal sekunder didesain berdasarkan kecepatan rencana paling rendah 10 (sepuluh) kilometer per jam dengan lebar badan jalan paling sedikit 7,5 (tujuh koma lima) meter.

4. Jalan Lingkungan

- a. Jalan lingkungan menghubungkan antarpusat kegiatan di dalam kawasan perdesaan dan jalan di dalam lingkungan kawasan perdesaan.
 - 1) Didesain berdasarkan kecepatan rencana paling rendah 15 (lima belas) kilometer per jam dengan lebar badan jalan paling sedikit 6,5 (enam koma lima) meter.
 - 2) Persyaratan teknis jalan lingkungan primer diperuntukkan bagi kendaraan bermotor beroda tiga atau lebih.
 - 3) Jalan lingkungan primer yang tidak diperuntukkan bagi kendaraan bermotor beroda tiga atau lebih harus mempunyai lebar badan jalan paling sedikit 3,5 (tiga koma lima) meter.
- b. Jalan lingkungan sekunder menghubungkan antarpersil dalam kawasan perkotaan.
 - 1) Jalan lingkungan sekunder didesain berdasarkan kecepatan rencana paling rendah 10 (sepuluh) kilometer per jam dengan lebar badan jalan paling sedikit 6,5 (enam koma lima) meter.

- 2) Persyaratan teknis jalan lingkungan sekunder diperuntukkan bagi kendaraan bermotor beroda 3 (tiga) atau lebih.
- 3) Jalan lingkungan sekunder yang tidak diperuntukkan bagi kendaraan bermotor beroda 3 (tiga) atau lebih harus mempunyai lebar badan jalan paling sedikit 3,5 (tiga koma lima) meter.

3.3. Transportasi Massal

Menurut (Amsal, 2018) transportasi atau pengangkutan adalah perpindahan dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat pengangkutan, baik yang digerakkan oleh tenaga manusia, hewan (kuda, sapi, kerbau), atau mesin. Transportasi massal sendiri lebih dikenal dengan transportasi umum atau angkutan umum, berfungsi sebagai fasilitator kegiatan masyarakat sehari-hari.

Tingginya penggunaan sepeda motor dibanding bus sebagai moda transportasi komuter disebabkan oleh biaya bersepeda motor lebih rendah. Di wilayah Jabodetabek, pengguna bus sering harus membayar lebih mahal karena sering kali perjalanan mengharuskan penglaju berganti-ganti bus sehingga harus membayar ongkos bus lebih dari satu kali. Sepeda motor, disisi lain menawarkan kemudahan dan kenyamanan *door-to-door*, seperti layaknya mobil. Seringkali sepeda motor menjadi pilihan karena waktu tempuhnya semakin singkat dalam menembus kemacetan dibandingkan dengan roda moda lain. Sepeda motor memungkinkan para penglaju untuk tinggal jauh dari pusat kota di mana tidak banyak rute bus yang melewati daerah tempat tinggal mereka. (Amsal, 2018)

Angkutan umum massal, seperti kereta api, bus, monorel, trem, dan *Bus Rapid Transit* atau *busway* adalah contoh ideal sebagai pengangkut penumpang dalam jumlah besar. Memindahkan para pengguna kendaraan pribadi ke angkutan umum massal merupakan solusi ideal untuk mengurangi kemacetan di jalan yang sekaligus menekan polusi yang berasal dari gas buang kendaraan dan menghemat penggunaan BBM. Dalam upaya untuk perbaikan pelayanan angkutan umum perkotaan, Kementrian Perhubungan mulai memperkenalkan penggunaan transportasi massal menggunakan *Bus Rapid Transit* (BRT) di 15 kota besar dan metropolitan, salah satunya di Kota Tangerang. (Amsal, 2018)

3.4. Bus Rapid Transit (BRT)

Menurut (Amsal, 2018) pada prinsipnya transportasi publik adalah seluruh alat transportasi di mana penumpang tidak bepergian menggunakan kendaraannya sendiri. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh white (2011) yang menyatakan bahwa kebijakan transportasi dibuat oleh negara itu meliputi semua moda termasuk pelayaran dan penerbangan serta *waterways*.

Menurut (Ishak, 2019) *Bus Rapid Transit* atau disingkat BRT adalah sebuah sistem bus yang cepat, nyaman, aman, dan tepat waktu dilihat dari infrastruktur, kendaraan, dan jadwal. Bus ini melayani dengan kualitas yang lebih baik dibandingkan pelayanan bus yang lain. Setiap sistem BRT pasti menggunakan sistem improventasi yang berbeda walaupun improventasinya berbagi dengan sistem BRT yang lain. Hasil dari sistem tadi untuk mendekati *rail transit* jika masih menikmati keamanan dan tarif bus. Negara yang memakai BRT ada di Amerika Utara, Eropa, dan Australia dinamai *busway* dan nama tersebut juga dipakai di Indonesia, sedangkan negara lain memanggilnya *quality bus* atau servis bus mudah saat mencapai kualitas tinggi.

Bus rapid transit memakai sebagian nama dari *rapid transit* yang mendeskripsikan transportasi rel berkapasitas tinggi atau kita bisa memanggilnya *right-of-way*. Kereta *rapid transit* memakai terowongan bawah tanah dan tipikal kereta berbadan panjang dalam jalur pendek dalam beberapa menit. Ironisnya kecepatan dari *bus rapid transit* tidak mengikutsertakan kecepatan dari bus-bus BRT. Kecepatan *transit* tipikal dari sistem BRT rata-rata dari 19-48 km/jam dimana mengomparasikan dengan permukaan jalan. (Ishak, 2019)

Sebagaimana diamanatkan dalam UU No. 22/2009 tentang LLAJ pasal 139, bahwa pemerintah (pemerintah pusat dan Daerah) wajib menjamin tersedianya angkutan umum untuk jasa angkutan orang dan /atau barang. Baik itu antarkota, antar Provinsi, wilayah Kabupaten/Kota. Sedikitnya ada lebih dari 10 kota di Indonesia yang sudah mengembangkan transportasi umum Bus Rapid Transit (BRT). Meski dalam perkembangannya belum menunjukkan hasil yang signifikan mengatasi masalah transportasi kota. Gagasan membangun BRT di Indonesia jelas

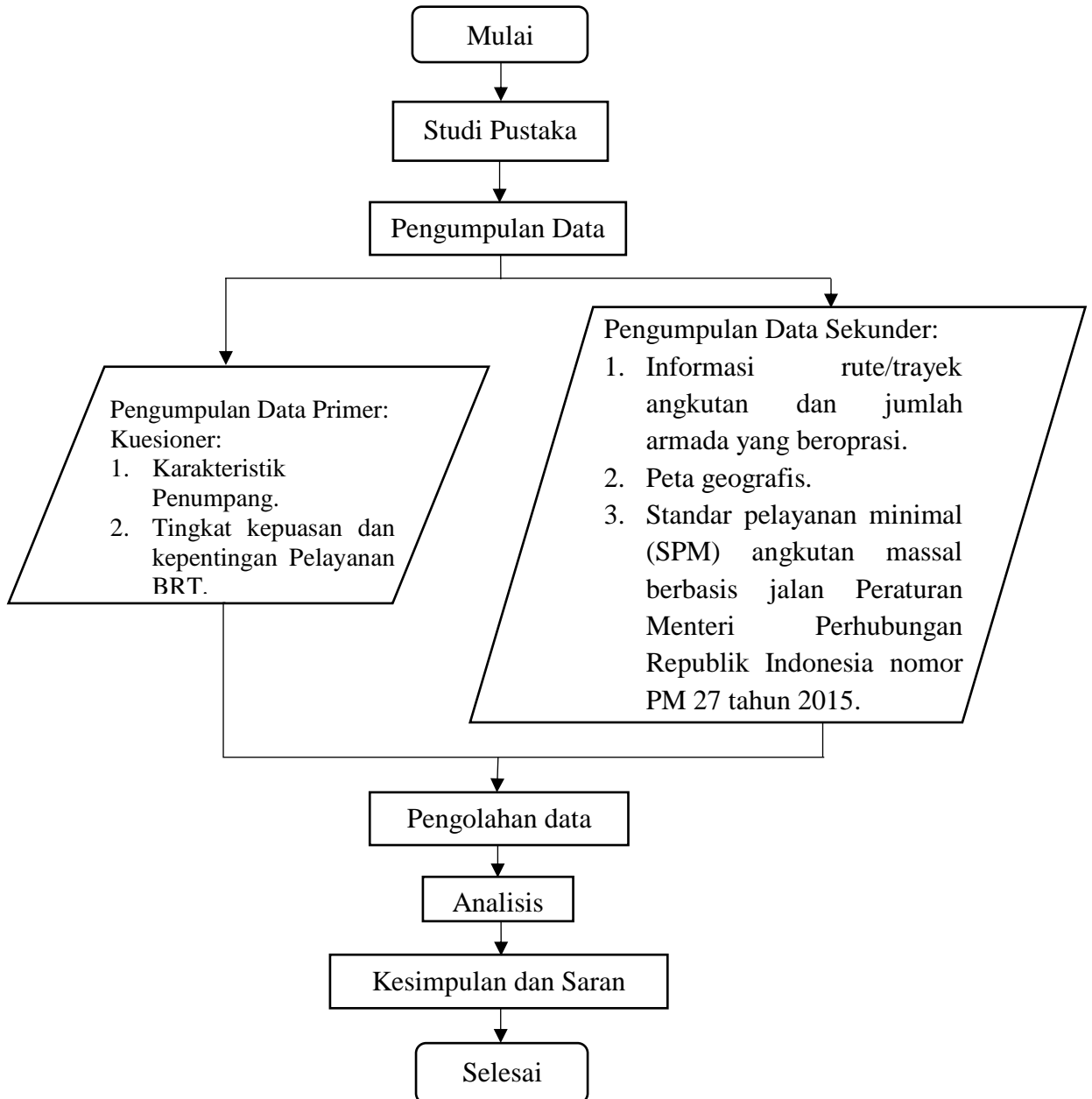
akan lebih baik dan efisien untuk menyediakan angkutan umum bagi rakyat di masa mendatang.

Beroperasi mulai 1 Desember 2016 BRT Kota Tangerang Koridor 1 dengan rute Terminal Poris Plawad – Gandasari yang pada Januari 2018 diperpanjang sekitar 3 km hingga Jatake. BRT diciptakan untuk mengurangi kemacetan dan menyediakan kendaraan massal yang nyaman, aman, bersih dan cepat di Kota Tangerang. Saat ini, layanan bus rapid transit atau BRT Kota Tangerang telah tersedia dan beroperasi di empat (4) koridor. Koridor 1 dengan rute Terminal Poris Plawad – Jalan Gatot Subroto, Koridor 2 rute Terminal Poris Plawad – Terminal Cibodas, Koridor 3 yang akan dibahas dalam penelitian ini diluncurkan pada Januari 2020 dengan rute Tangerang *City Mall* – CBD Ciledug dan yang terakhir Koridor 4 rute Masjid Nagrak Cadas-M1 Bandara Soekarno Hatta (Soetta). (Pramudya, 2022). BRT Koridor 3 yang memiliki rute Tangerang *City Mall* – CBD Ciledug melewati Jalan Hasyim Ashari - Jalan Veteran - Jalan Moh. Yamin - Jalan Perintis Kemerdekaan 1 - Jalan Perintis Kemerdekaan. Jalan yang dilewati oleh BRT Koridor 3 termasuk kedalam kategori



BAB 4 METODE PENELITIAN

4.1. Prosedur Penelitian



Gambar 4.1 Diagram Alir Prosedur Penelitian
(Sumber: Hasil Analisis 2022)

4.2. Tahap Persiapan

Sebelum memulai pengumpulan dan pengolahan data, perlu dilakukan tahap persiapan, yang mana tahap ini merupakan penyusunan rencana yang perlu dilakukan pada tahap selanjutnya guna memperoleh efisiensi dan efektivitas masa pengerjaan. Berikut merupakan tahapan yang perlu diperhatikan dalam tahap persiapan:

a. Penentuan Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para konsumen, pada penelitian kali ini konsumen yang dimaksud adalah para penumpang layanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Tangerang koridor 3, dengan rute Tangerang *City Mall* – CBD Ciledug.



Gambar 4.2 Rute BRT Koridor 3 Kota Tangerang
(Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2022)

b. Penentuan Jumlah Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *Simple Random Sampling*, karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada didalam populasi tersebut. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jumlah penduduk Kota Tangerang.

Dengan melakukan tahap *Simple Random Sampling* maka akan dapat memberikan kesempatan yang sama kepada setiap kalangan orang atau setiap unsur yang telah dipilih sebagai sampel. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jumlah sampel 100 responden, yang dirasakan cukup untuk mewakili populasi. Menurut (Cut Mutiawati, 2019) Salah satu rumus yang dapat digunakan adalah :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (4.1)$$

Dimana:

n = Jumlah Sample

N = Ukuran Populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang masih dapat ditolerir.

4.3. Data Penelitian

4.3.1. Data Primer

Data yang merupakan hasil dari survey lapangan, data diperoleh dari pelanggan atau penumpang berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner.

Kuesioner merupakan pertanyaan terukur yang ada hubungannya dengan analisis sistem pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT). Kuesioner ini diberikan kepada pengguna jasa *Bus Rapid Transit* (BRT) yaitu penumpang angkutan umum. Dalam pembuatan kuesioner, perlu adanya beberapa tinjauan studi teori tentang hal tersebut. Kuesioner tersebut berisi soal terkait identifikasi tingkat kepuasan berdasarkan SPM 27 tahun 2015, di ambil 6 standar pelayanan minimal antara lain:

a. Aspek Keamanan

- 1) V1 = Fasilitas pada halte berupa: Lampu penerangan & Informasi gangguan keamanan.
- 2) V2 = Ketersediaan petugas keamanan di halte.
- 3) V3 = Fasilitas di dalam bus (lampu penerangan, penggunaan kaca film & petugas keamanan).
- 4) V4 = Identitas kendaraan (nomor kendaraan dan nama trayek berupa sticker yang ditempel pada kaca depan dan belakang).

- 5) V5 = tanda pengenal pengemudi (berbentuk papan/kartu identitas mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi).
- b. Aspek Keselamatan
- 1) V6 = Fasilitas peralatan keselamatan berupa: pemecah kaca, tabung pemadam kebakaran & tombol pembuka pintu otomatis.
 - 2) V7 = Fasilitas kesehatan & fasilitas pegangan penumpang berdiri.
 - 3) V8 = Informasi tanggap darurat berupa sticker berisi nomor telepon dan/atau sms pengaduan yang ditempel pada jendela bus.
 - 4) V9 = Fasilitas rambu-rambu dan marka.
 - 5) V10 = Rel korden (gorden) yang dipasang pada sisi jendela paling atas.
 - 6) V11 = Pegangan tangan (*handgrip*) yang terpasang pada setiap tempat duduk sisi sebelah kiri dan kanan kursi terluar.
 - 7) V12 = Sabuk keselamatan pada tempat duduk.
- c. Aspek Kenyamanan
- 1) V13 = Lampu penerangan sebagai sumber cahaya di dalam halte.
 - 2) V14 = Fasilitas kebersihan di halte berupa tempat sampah.
 - 3) V15 = Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang (tinggi halte sama dengan tinggi lantai bus).
 - 4) V16 = Fasilitas di dalam mobil bus (lampu penerangan, pengatur suhu ruangan, larangan merokok & fasilitas kebersihan berupa tempat sampah)
 - 5) V17 = Kapasitas angkut penumpang sesuai dengan kapasitas maksimal bus.
- d. Aspek Keterjangkauan
- 1) V18 = Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor.
- e. Aspek Kesetaraan
- 1) V19 = Kursi Prioritas & ruang khusus untuk kursi roda.
 - 2) V20 = kemiringan lantai & tekstur (fasilitas yang memberikan kemudahan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda, penyandang disabilitas, manusia lanjut usia dan wanita hamil)
- f. Aspek Keteraruran
- 1) V21 = Waktu tunggu yang dibutuhkan untuk menunggu kedatangan bus.
 - 2) V22 = Kecepatan perjalanan.

- 3) V23 = Waktu berhenti bus di setiap halte.
- 4) V24 = Informasi pelayanan berupa: nama halte, jadwal kedatangan dan keberangkatan, jurusan rute/koridor, tarif & peta jaringan koridor pelayanan.
- 5) V25 = Informasi waktu kedatangan mobil bus.
- 6) V26 = Informasi halte yang akan dilewati.
- 7) V27 = Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus.
- 8) V28 = Informasi gangguan perjalanan mobil bus mengenai penyebab keterlambatan jadwal perjalanan mobil bus.

Instrumen yang sudah disusun, selanjutnya dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas agar diperoleh data yang benar dan kesimpulannya rasional dan tepat.

1. Uji Validitas

Menurut (Djaali, 2020) validitas berasal dari kata *validity*, yang berarti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dapat melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes atau instrumen pengukuran dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Artinya, hasil ukur dari pengukuran tersebut merupakan besaran yang mencerminkan secara tepat, mengenai fakta atau keadaan yang sesungguhnya dari apa yang hendak diukur.

Validitas suatu instrumen atau tes dipermasalahkan apakah instrumen tersebut mengukur apa yang hendak diukur. Seperti dikemukakan oleh Cureton “*The Essential question of test validity is how a test does the job it is employed to do*” (Cureton, 1978). Maksudnya adalah bahwa seberapa jauh suatu instrumen atau tes mampu mengungkapkan dengan tepat ciri atau keadaan yang sesungguhnya dari objek ukur, akan tergantung pada tingkat validitas instrumen atau tes yang bersangkutan. Dengan demikian, instrumen atau tes yang valid untuk tujuan tertentu, adalah instrumen atau tes yang mampu mengukur apa yang hendak diukur. Jika nilai r hitung $>$ r tabel maka variabel tersebut dinyatakan valid begitu

pula sebaliknya apabila r hitung $<$ r tabel maka variabel tersebut dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut (Wiratna Sujarweni, 2015) reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji Reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha $>$ 0,60 maka reliabel. Dasar pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai Cronboach Alpha $>$ 0,60 maka data yang di uji dinyatakan reliabel.
- b. Jika nilai Cronboach Alpha $<$ 0,60 maka data yang di uji dinyatakan tidak reliabel.

4.3.2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari instansi terkait ataupun lembaga-lembaga yang bersangkutan.

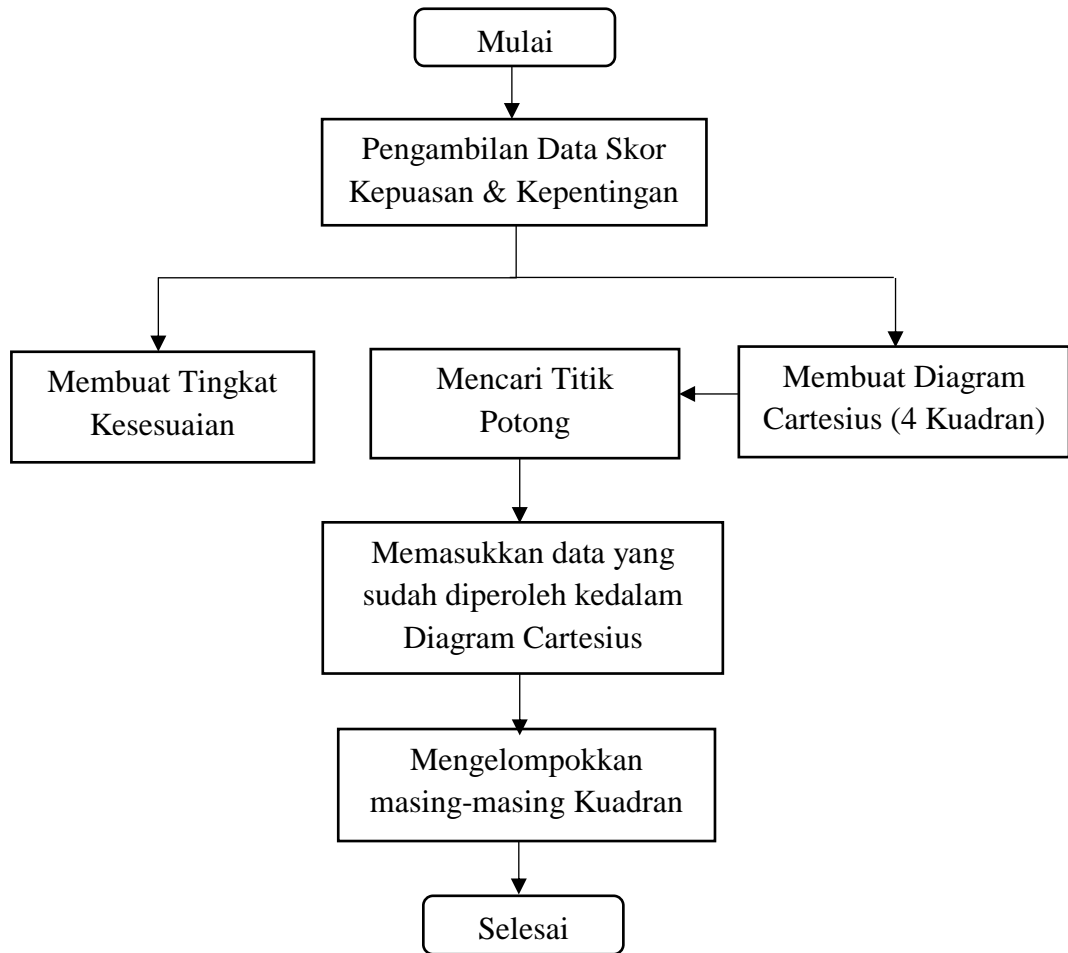
- a. Informasi rute/trayek angkutan dan jumlah armada yang beroperasi yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Tangerang.
- b. Peta geografis yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Tangerang.
- c. Standar pelayanan minimal (SPM) angkutan massal berbasis jalan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 27 tahun 2015.

4.4. Alat-alat Penelitian

Alat-alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa blanko tabel pengecekan fungsi fasilitas & status/tipe serta blanko kuesioner. Blanko kuesioner berisi tentang pertanyaan dan data yang harus diisi oleh responden.

4.5. Metode Analisis

4.5.1. Prosedur Pengolahan Data



Gambar 4.3 Diagram Alir Pengolahan Data
(Sumber: Hasil Analisis 2022)

4.5.2. Metode *Importance-Performance Analysis (IPA)*

Menurut (Cut Mutiawati, 2019) kinerja pelayanan menggunakan metode IPA dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa terhadap pemberi jasa dengan membandingkan kinerja pelaksanaan dengan harapan pengguna jasa tersebut. Misalnya pengguna jasa angkutan umum adalah penumpang sedangkan pemberi jasa adalah pemilik angkutan umum tersebut beserta pelaksana di lapangan. Pemilik angkutan umum seperti pemerintah atau swasta/pribadi,

sedangkan pelaksana di lapangan adalah awak bus seperti sopir dan kondektur/kernet.

Hasil perbandingan antara kinerja dan harapan maka akan diperoleh tingkat kesesuaian. Bila harapan lebih tinggi daripada kinerja maka pengguna jasa belum puas terhadap pelayanan yang di berikan. Sebaliknya, bila kinerja lebih tinggi atau sama dengan nilai harapan pengguna jasa maka pengguna jasa tersebut telah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Analisis ini memudahkan pemberi jasa dalam mengevaluasi dan memperbaiki kinerja pelayanan yang diberikan.

Menurut Philip Kotler analisis arti penting kinerja-kinerja (*Importance-Performance Analysis*) dapat digunakan untuk merangking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Martilla dan Jams dalam (Zeithaml et.al. 1990) menyarankan penggunaan metode *Importance-Performance Analysis* dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan (Mudjanarko et al., 2020).

Faktor utama tingkat pelayanan transportasi dapat dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok:

1. Untuk kerja elemen-elemen yang mempengaruhi pengguna jasa, seperti : kecepatan, operasi, kepercayaan dan keamanan.
2. Kualitas pelayanan, mencakup elemen-elemen kualitatif pelayanan, seperti : kenyamanan, perilaku penumpang, keindahan dan kebersihan.
3. Harga yang harus dibayar pengguna jasa untuk mendapatkan pelayanan.

Sedangkan dari segi konsumen pengguna jasa transportasi beberapa atribut dari sistem transportasi mempengaruhi kepuasan konsumen dalam memilih moda angkutan.

Konsep angkutan publik muncul sebab tidak semua warga masyarakat memiliki angkutan pribadi, sehingga negara berkewajiban menyediakan angkutan bagi

masyarakat secara keseluruhan (Hobbs, F.D. 1995). Angkutan umum merupakan transportasi massal sehingga dalam pelayanannya harus memenuhi tata tertib standar pelayanan minimum angkutan (Mudjanarko et al., 2020).

Dalam penelitian ini dilakukan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* guna menganalisis tingkat kepentingan/harapan dan kepuasan pelanggan. Untuk itu, digunakan skala 5 tingkat (Skala Likert) yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, tidak penting dan sangat tidak penting.

Untuk *importance* (kepentingan) penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut :

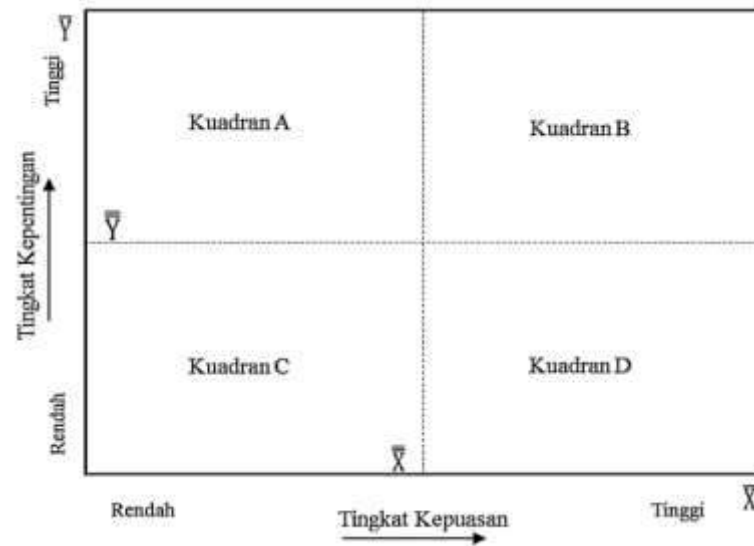
1. Jawaban sangat penting diberi bobot 5.
2. Jawaban penting diberi bobot 4.
3. Jawaban cukup penting diberi bobot 3.
4. Jawaban tidak penting diberi bobot 2.
5. Jawaban sangat tidak penting diberi bobot 1.

Untuk tingkat *performance* (kepuasan) diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut :

1. Jawaban sangat memuaskan diberi bobot 5.
2. Jawaban memuaskan diberi bobot 4.
3. Jawaban cukup memuaskan diberi bobot 3.
4. Jawaban tidak memuaskan diberi bobot 2.
5. Jawaban sangat tidak memuaskan diberi bobot 1.

Dalam (Algifari, 2019) Martilla dan James memperkenalkan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* yang merupakan model *Multi-attribute* dan dapat digunakan untuk menganalisis kinerja organisasi. Model IPA digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pelanggan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pelanggan. Tujuan utama IPA sebagai alat mendiagnosis adalah untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut, yang didasarkan pada kepentingannya masing-masing, apakah produk atau jasa tersebut berkinerja buruk atau berkinerja berlebih. Untuk tujuan tersebut, interpretasi terhadap kinerja produk atau jasa ditampilkan pada sebuah grafik (derajat

kartesisus) yang memiliki 4 kuadran, yaitu Kuadran A, Kuadran B, Kuadran C, Kuadran D.



Gambar 4.4 Diagram Kartesius
(Sumber : Penulis, 2022)

Keterangan:

1. Kuadran A: dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi penyedia jasa memberikan pelayanan dengan kualitas yang buruk, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.
2. Kuadran B: dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, dan penyedia jasa telah memberikan pelayanan dengan kualitas baik, sehingga dimensi pelayanan ini harus dipertahankan.
3. Kuadran C: dimensi pelayanan yang dianggap tidak penting oleh pengguna layanan, dan penyedia jasa memberikan pelayanan dengan kualitas rendah, sehingga dimensi ini menjadi prioritas rendah.
4. Kuadran D: dimensi pelayanan yang dianggap tidak penting oleh pengguna layanan, tetapi penyedia jasa memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, sehingga dimensi ini menjadi berlebih.

4.6. Jadwal Penelitian

Tabel 4.1 Estimasi Waktu Pelaksanaan Skripsi

No	Kegiatan	Jun-22				Jul-22				Agu-22				Sep-22				Okt-22				Nov-22				Des-22				Jan-23				Feb-23				Mar-23			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul			√																																					
2	pengumpulan Data				√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√																								
3	Penyusunan Proposal dan Bimbingan				√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√																								
4	Seminar Proposal											√																													
5	Pengumpulan dan Pengolahan Data											√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√								
6	Penyusunan Hasil Penelitian dan Bimbingan															√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√				
7	Seminar Hasil																																								
8	Sidang Akhir																																								

(Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2023)



BAB 5

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 BRT Kota Tangerang

Bus Rapid Transit (BRT) atau yang dikenal di Kota Tangerang sebagai Trans Tangerang atau Bus Tayo (Tangerang Ayo) adalah sebuah sistem bus dengan menggunakan jalur lalu lintas campuran (*mix traffic*) atau tidak menggunakan jalur khusus yang dikembangkan untuk melayani penumpang umum di wilayah Kota Tangerang secara lebih Nyaman, Aman, Teratur, Terjadwal, Terjangkau serta Terintegrasi. BRT Kota Tangerang merupakan sistem transportasi *massal* yang dikelola oleh pemerintah Kota Tangerang dalam memfasilitasi kebutuhan masyarakat dalam hal ini adalah Dinas Perhubungan Kota Tangerang yang dikelola oleh PT Tangerang Nusantara Global dan (PT TNG) dan PT Tiara Perkasa Mobil (TPM) sebagai operator BRT Kota Tangerang.

Fungsi dan tujuan diadakannya BRT Kota Tangerang sebagaimana yang tertera dalam Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 6 Tahun 2019 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Tangerang tahun 2012-2032, sebagai pengembangan sistem angkutan massal berbasis jalan dalam kota yang diarahkan sebagai moda angkutan umum pada jalan-jalan utama yang memiliki nilai strategis dan pengembangan sistem angkutan massal yang terintegrasi dengan sistem angkutan umum massal JABODETABEK. Adapun pada koridor 3 dengan rute Tangerang City Mall-CBD Ciledug terintegrasi dengan Trans JABODETABEK 13 A dengan rute Ciledug-Blok M.

Sampai saat ini Kota Tangerang telah mengoperasikan 4 Koridor BRT dari awal beroperasinya pada tahun 2016, diantaranya Koridor 1 dengan Rute Perjalanan Terminal Poris – Jatake, Koridor 2 dengan Rute Perjalanan Terminal Poris – Perumnas, Koridor 3 dengan Rute Perjalanan *Tangerang City Mall* – CBD Ciledug, dan Koridor 4 dengan Rute Perjalanan Cadas – M1 Bandara Soekarno Hatta. Dari 4 koridor yang beroperasi ini selain memiliki rute yang berbeda juga jenis bus dan tempat pemberhentian yang berbeda, pada koridor 1 armada yang digunakan menggunakan pintu penumpang *High Deck* sedangkan pada 3 koridor

lainnya menggunakan pintu penumpang *low deck*. Hal ini dikarenakan pada koridor 2,3&4 tidak terdapat bangunan halte di sepanjang koridornya seperti pada koridor 1.



Gambar 5.1 BRT Kota Tangerang Koridor 3
(Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022)

5.2 Karakteristik BRT Kota Tangerang Koridor 3

Bus Rapid Transit (BRT) Kota Tangerang Koridor 3 memiliki kapasitas angkut mencapai 46 penumpang meliputi 23 kursi penumpang dan 23 penumpang berdiri. Beroperasi mulai pukul 05.00-19.00 WIB, memiliki panjang rute \pm 29 km untuk satu rit dengan jumlah armada 10 bus berukuran sedang, dengan pengoperasian 9 bus aktif dan 1 bus *standby*. 1 bus *standby* tersebut dipersiapkan untuk melakukan pergantian apabila terjadi keadaan darurat pada bus yang sedang aktif beroperasi. Sebagaimana keputusan Walikota Kota Tangerang Nomor 550/Kep.652-Dishub/2019 menetapkan Rute Transportasi Massal BRT Kota Tangerang Koridor

3 dengan rute awal *Tangerang City Mall* sampai dengan rute akhir *Central Bisnis Distrik Ciledug* pulang pergi yang akan melintasi jalan-jalan di wilayah daerah.

Tabel 5.1 Armada BRT Kota Tangerang Koridor 3

No.	Koridor / Trayek	Bus Nomor	Plat Nomor
1	BUS KORIDOR III	01	B 7342 CAA
2	BUS KORIDOR III	02	B 7330 CAA
3	BUS KORIDOR III	03	B 7322 CAA
4	BUS KORIDOR III	04	B 7346 CAA
5	BUS KORIDOR III	05	B 7344 CAA
6	BUS KORIDOR III	06	B 7340 CAA
7	BUS KORIDOR III	07	B 7338 CAA
8	BUS KORIDOR III	08	B 7334 CAA
9	BUS KORIDOR III	09	B 7336 CAA
10	BUS KORIDOR III	10	B 7317 CAA

(Sumber : PT Tangerang Nusantara Global, 2022)

Halte yang tersedia pada rute ini menggunakan jenis halte *lowdeck* mengikuti armada BRT yang menggunakan bus dengan pintu penumpang tipe *lowdeck* sehingga memudahkan penumpang untuk naik dan turun kendaraan BRT.



Gambar 5.2 Desain Halte

(Sumber : Dinas Perhubungan Kota Tangerang, 2022)

Dengan total jumlah 17 halte dan rute sebagai berikut :

Tabel 5.2 Halte BRT Kota Tangerang Koridor 3

HALTE BRT KOTA TANGERANG KORIDOR 3 TANGERANG CITY MALL-CBD CILEDUG			
Berangkat		Pulang	
1.	Halte Perintis Kemerdekaan (Tangerang City Mall Lobby Perintis)	1.	CBD Ciledug
2.	Halte Tangerang City Mall Lobby Sudirman	2.	Halte SDN Pondok Bahar 4
3.	Halte Rs. EMC	3.	Halte Sudimara Pinang
4.	Halte Panglima Polim	4.	Halte MTS
5.	Halte Kecamatan Cipondoh	5.	Halte Kunciaran
6.	Halte Kenanga 1	6.	Halte Kenanga 1
7.	Halte Pinang	7.	Halte Poris Plawad Indah
8.	Halte Pinang 1	8.	Halte Poris Plawad
9.	Halte Pasar bengkok	9.	Halte Veteran
10.	CBD Ciledug	10.	Halte Perintis Kemerdekaan (Tangerang City Mall Lobby Perintis)

(Sumber : Analisia Penulis, 2022)



Gambar 5.3 Rute BRT Kota Tangerang Koridor 3

(Sumber : Tangerang Live, 2022)

5.3 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Terhadap Pelayanan BRT Koridor 3 Kota Tangerang

Pada tahap analisa tingkat kepuasan pengguna layanan dengan menggunakan media kuesioner untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan, yang berisikan 28 indikator pertanyaan terkait pelayanan BRT koridor 3 Kota Tangerang. Indikator pertanyaan terkait pelayanan dibuat berdasarkan Standar Pelayanan Minimal pada Permenhub no. 27 tahun 2015 yang kemudian data tersebut diolah dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Sebelum menuju pada tahap metode IPA, berikut beberapa tahapan analisis mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa.

5.3.1. Penentuan Jumlah Sampel

Penentuan jumlah sampel pengguna BRT Koridor 3 Kota Tangerang dilakukan dengan cara *Simple Random Sampling*, karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada didalam populasi tersebut. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jumlah penduduk Kota Tangerang, pertahun 2021 penduduk Kota Tangerang berjumlah 1.911.914 jiwa. Berdasarkan banyaknya jumlah penduduk di Kota Tangerang, maka dapat di hitung jumlah sampel minimum yang akan menentukan jumlah responden pengguna jasa BRT Kota Tangerang Koridor 3 adalah :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$
$$n = \frac{1.911.914}{1+(1.911.914) 0,1^2}$$
$$= 99,994 \approx 100 \text{ Responden}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel 10%

(Amalia Yunia Rahmawati, 2020) Penggunaan taraf signifikansi sebesar 10% untuk menghindari kekeliruan dalam hal pengambilan kesimpulan seperti yang telah disampaikan oleh Wiliam & Thompson Ronald (2007), bahwa jika

statistical power rendah, maka peneliti tidak akan menemukan hasil yang signifikan secara statistik, padahal seharusnya terdapat hubungan.

5.3.2. Analisa Pengumpulan Data

Data penyebaran kuesioner yang telah diisi oleh responden pengguna BRT koridor 3 Kota Tangerang didapat data-data sebagai berikut:

- a. Data mengenai penilaian responden terhadap *importance* (kepentingan) pelayanan BRT koridor 3 Kota Tangerang.
- b. Data mengenai penilaian responden terhadap *performance* (kepuasan) pelayanan BRT koridor 3 Kota Tangerang.

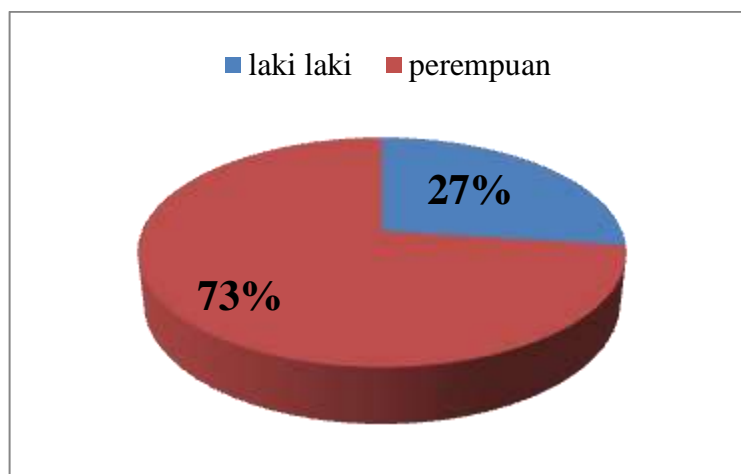
Data yang diperoleh dari kuesioner hasil survei berjumlah 28 indikator pertanyaan. Kemudian diambil 100 sampel yang akan dilakukan uji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan program *software SPSS v.26*.

5.3.3. Pengolahan Data Karakteristik Perjalanan Responden

Dalam penulisan penelitian ini pengelolaan data menggunakan program aplikasi *Microsoft Excel*. Data yang diolah adalah pemahaman responden mengenai jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, tujuan perjalanan, tingkat pendapatan, alasan menggunakan 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, dan moda yang digunakan saat meninggalkan halte/*shelter* BRT.

a. Profil responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, peneliti membagi menjadi dua jenis kategori yaitu, laki-laki dan perempuan. Dapat dilihat persentase responden laki-laki dan perempuan sebagai berikut :

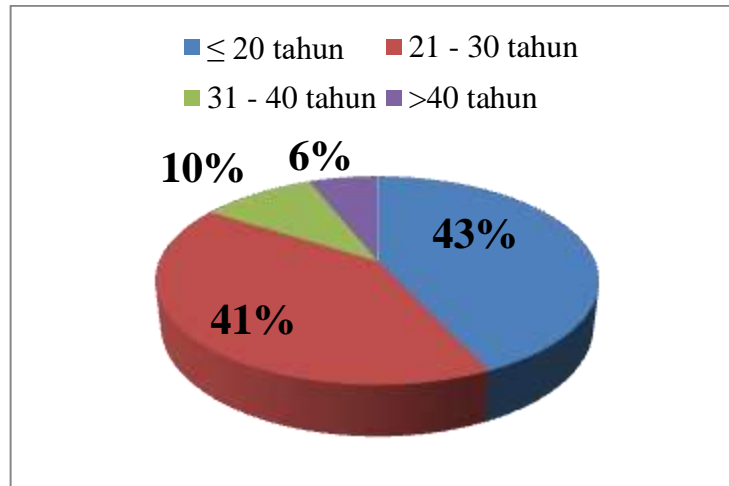


Gambar 5.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
(Sumber : Hasil Analisa, 2022)

Berdasarkan gambar 5.4 dapat diketahui bahwa 27 responden atau 27% jumlahnya adalah laki-laki dan 73 responden atau 73% jumlahnya adalah perempuan. Dapat disimpulkan bahwa untuk pengguna BRT koridor 3 Kota Tangerang di dominasi oleh penumpang perempuan. Hal ini dapat dikaitkan dengan teori *captive user*, dimana perempuan tergolong masuk ke dalam kelompok yang tergantung terhadap angkutan umum untuk memenuhi kebutuhan mobilitasnya atau dengan kata lain tidak dapat menggunakan kendaraan pribadi sehingga penumpang angkutan umum dalam hal ini BRT lebih didominasi oleh penumpang perempuan.

b. Profil responden berdasarkan usia

Berdasarkan usia, peneliti membagi menjadi 4 kategori yaitu, ≤ 20 tahun, 21 – 30 tahun, 31 – 40 tahun dan > 40 tahun. Dapat dilihat persentase responden berdasarkan usia sebagai berikut :

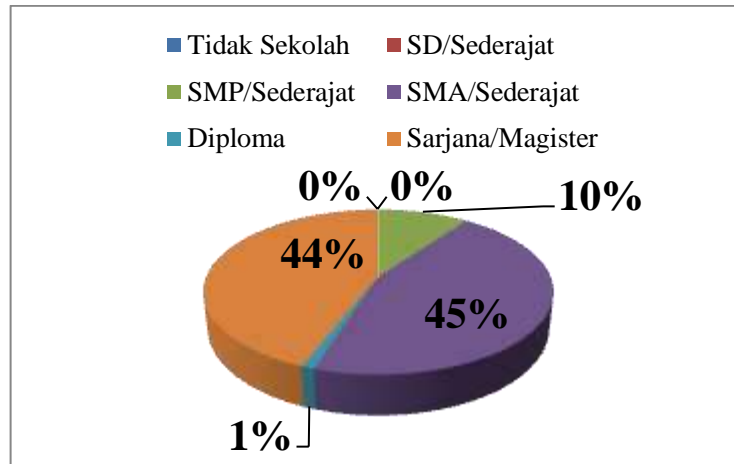


Gambar 5.5 Data Responden Berdasarkan Usia
(Sumber : Hasil Analisa, 2022)

dari gambar persentase di atas dapat kita ketahui bahwa responden dengan usia dibawah atau sama dengan 20 tahun sebanyak 43 responden atau 43%, di rentang usia 21 tahun sampai dengan 30 tahun sebanyak 41 responden atau 41%, kemudian di rentang usia 31 tahun sampai dengan 40 tahun sebanyak 10 responden atau 10 %, lalu responden dengan usia di atas 40 tahun sebanyak 6 orang atau 6%. Pada klasifikasi berdasarkan usia ini dapat dilihat bahwa responden BRT Koridor 3 Kota Tangerang di dominasi oleh pelajar (14 – 20 tahun) hal ini dikarenakan wilayah di sekitar *Tangerang City Mall* merupakan daerah pendidikan dimana terdapat beberapa Sekolah dan juga Universitas, seperti contoh: Universitas Yuppentek Indonesia, SMA Yupenntek 1, SMP Yuppentek 1, SMP Yuppentek 2, SMAN 7 Kota Tangerang, SMP Muhammadiyah 1 Tangerang, SMPN 13 Kota Tangerang, Universitas Muhammadiyah Tangerang, MTsN 1 Kota Tangerang, SMK Pancakarya, SMK PGRI 2 Tangerang, dan sebagainya. Kemudian mayoritas responden selanjutnya di rentang usia 21 – 30 tahun dikarenakan pada usia ini merupakan usia produktif yang membutuhkan moda untuk perpindahan dalam memudahkan aktivitas.

c. Profil responden berdasarkan pendidikan terakhir

Berdasarkan pendidikan terakhir, peneliti membagi menjadi 6 kategori yaitu: Tidak Sekolah, SD/Sederajat, SMP/Sederajat, SMA/Sederajat, Diploma serta Sarjana/Magister. Pada gambar 5.6 dapat dilihat persentase responden sebagai berikut :

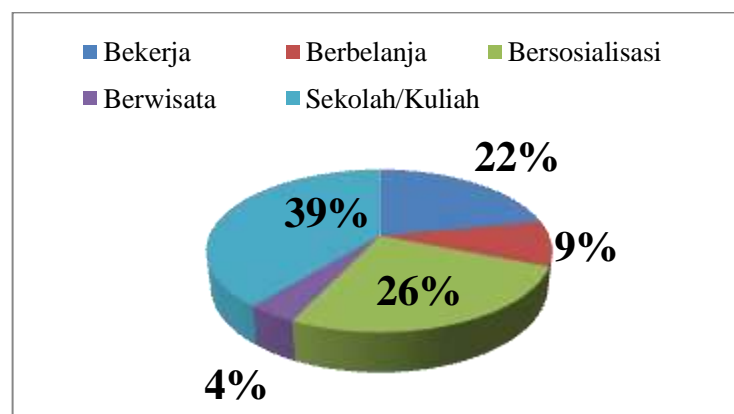


Gambar 5.6 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
(Sumber : Hasil Analisa, 2022)

Berdasarkan persentase gambar 5.6 dapat diketahui bahwa 45 responden atau 45% merupakan pelajar SMA/Sederajat, 44 responden atau 44% Sarjana, 10 responden atau 10% SMP/Sederajat, dan 1 responden dan 1% lainnya adalah Diploma. Seiringan dengan rute BRT Koridor 3 yang berawal/berakhir di *lobby Tangerang City Mall* yang merupakan daerah pendidikan yang mayoritas siswa SMA/Sederajat karena terdapat beberapa SMA/Sederajat.

d. Profil responden berdasarkan maksud perjalanan

Berdasarkan maksud perjalanan, peneliti membagi menjadi 5 kategori yaitu, Bekerja, Berwisata, Berbelanja, Sekolah/Kuliah, dan Bersosialisasi. Dapat dilihat persentase responden berdasarkan maksud perjalanan sebagai berikut :

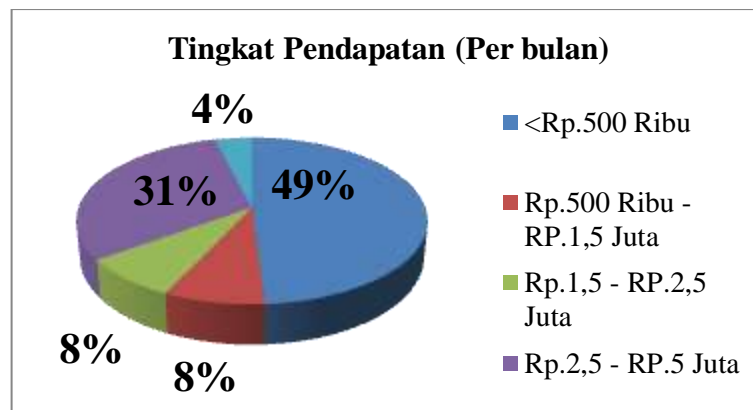


Gambar 5.7 Data Responden Berdasarkan Maksud Perjalanan
(Sumber : Hasil Analisa, 2022)

Berdasarkan gambar 5.7 dapat diketahui bahwa 39 responden atau 39% memiliki tujuan untuk sekolah/kuliah, 26 responden atau 26% memiliki tujuan bersosialisasi, 22 responden atau 22% bertujuan untuk bekerja, 9 responden atau 9% bertujuan untuk berbelanja dan 4 responden atau 4% memiliki tujuan untuk berwisata. Beragamnya karakteristik responden berdasarkan maksud perjalanan dapat di pengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya sepanjang rute *Tangerang City Mall* – CBD Ciledug mencakup seluruh aspek dari pendidikan, pusat perbelanjaan, daerah wisata serta pemukiman warga.

e. Profil responden berdasarkan tingkat pendapatan (per Bulan)

Berdasarkan tingkat pendapatan, peneliti membagi menjadi 5 kategori yaitu <Rp.500 Ribu, Rp. 500 Ribu – Rp. 1,5 Juta, Rp. 1,5 Juta – Rp. 2,5 Juta, Rp. 2,5 Juta – 5 Juta, dan >Rp. 5 Juta. pada gambar 5.7 dapat dilihat persentase sebagai berikut :

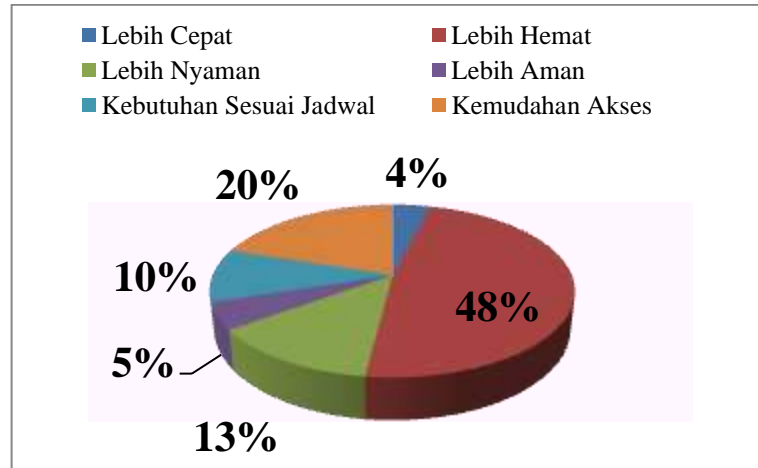


Gambar 5.8 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan (per Bulan)
(Sumber : Hasil Analisa, 2022)

Berdasarkan gambar 5.8 dapat diketahui bahwa 8 responden atau 8% memiliki pendapatan per Bulan sebesar Rp. 500 Ribu – Rp. 1,5 Juta, kemudian 8 responden atau 8% lainnya memiliki pendapatan per Bulan sebesar Rp. 1,5 Juta – Rp. 2,5 Juta, 4 responden atau 4% memiliki pendapatan per Bulan di kisaran >Rp. 5 Juta, 31 responden atau 31% memiliki pendapatan per Bulan Rp. 2,5 Juta – Rp. 5 Juta, serta mayoritas responden sebanyak 49 responden atau 49% memiliki pendapatan per Bulan sebesar <Rp. 500 Ribu. Hal ini disebabkan karena sebagian besar penumpang atau pengguna layanan BRT Koridor 3 merupakan seorang siswa/mahasiswa.

f. Profil responden berdasarkan alasan menggunakan moda BRT

Berdasarkan alasan dalam penggunaan moda BRT, peneliti membagi menjadi 6 kategori yaitu, lebih cepat, lebih hemat, lebih nyaman, lebih aman, kebutuhan sesuai jadwal dan kemudahan akses. Pada gambar 5.9 dapat dilihat sebagai berikut

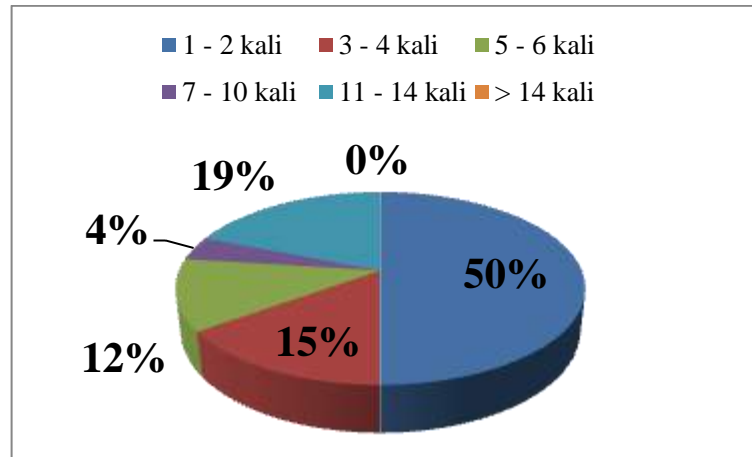


Gambar 5.9 Data Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Moda BRT
(Sumber : Hasil Analisa, 2022)

Berdasarkan gambar 5.9 dapat diketahui bahwa alasan responden dalam menggunakan moda BRT bagi 4 responden atau 4% karena lebih cepat, 5 responden atau 5% beranggapan lebih aman, 10 responden atau 10% memiliki alasan kebutuhan sesuai jadwal, 13 responden atau 13% berpikir lebih nyaman, serta 48 responden atau 48% lainnya memiliki alasan bahwa dengan menggunakan moda BRT Koridor 3 lebih hemat. Hal ini dipengaruhi oleh faktor kebijakan dari pemerintah Kota Tangerang dengan menggratiskan tarif BRT Kota Tangerang dalam masa penelitian, kebijakan ini diberlakukan sejak 5 September 2022 hingga akhir tahun 2022.

g. Profil responden berdasarkan frekuensi perjalanan menggunakan moda BRT dalam waktu 1 minggu

Berdasarkan frekuensi perjalanan menggunakan moda BRT dalam waktu 1 minggu, peneliti membagi menjadi 6 kategori yaitu, 1-2 kali, 3-4 kali, 5-6 kali, 7-10 kali, 11-14 kali, dan >14 kali. Dapat di lihat persentasenya pada gambar 5.10 sebagai berikut.

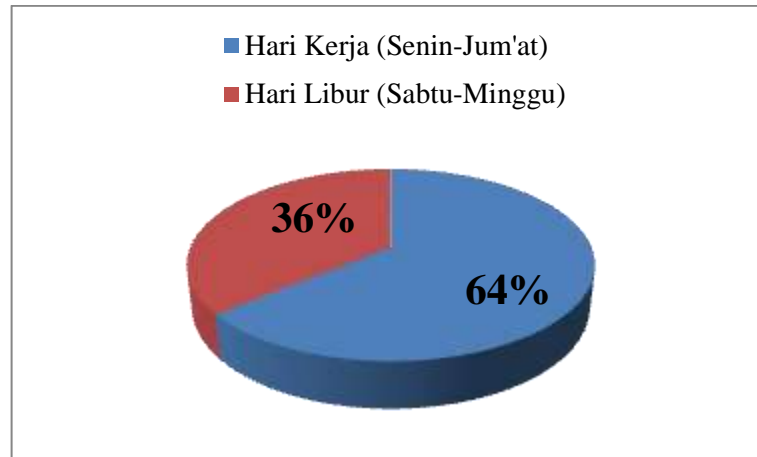


Gambar 5.10 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Menggunakan Moda BRT Dalam Waktu 1 Minggu
(Sumber : Hasil Analisa, 2022)

Berdasarkan gambar 5.10 di dapatkan hasil data responden berdasarkan frekuensi perjalanan menggunakan moda BRT dalam waktu 1 minggu yaitu tidak ada yang menggunakan moda BRT dalam waktu 1 minggu dengan frekuensi perjalanan >14 kali, 4 responden atau 4% sebanyak 7-10 kali, 12 responden atau 12% sebanyak 5-6 kali, 15 responden atau 15% sebanyak 3-4 kali, 19 responden atau 19% sebanyak 11 -14 kali, serta mayoritas responden sebanyak 50 responden atau 50% memiliki frekuensi perjalanan sebanyak 1-2 kali saja dalam 1 minggu. Hal ini di sebabkan karena tidak adanya jadwal pasti dari pihak penyelenggara moda BRT serta membludaknya penumpang saat jam puncak. Maka dari itu sebagian besar responden hanya menggunakan moda BRT sebanyak 1-2 kali saja dalam kurun waktu 1 minggu.

h. Profil responden berdasarkan waktu penggunaan moda BRT dalam seminggu

Berdasarkan waktu penggunaan moda BRT dalam seminggu, peneliti membagi menjadi 2 kategori yaitu pada hari kerja (*weekday*) dan hari libur (*weekend*). Pada gambar 5.11 dapat di lihat persentasenya sebagai berikut.

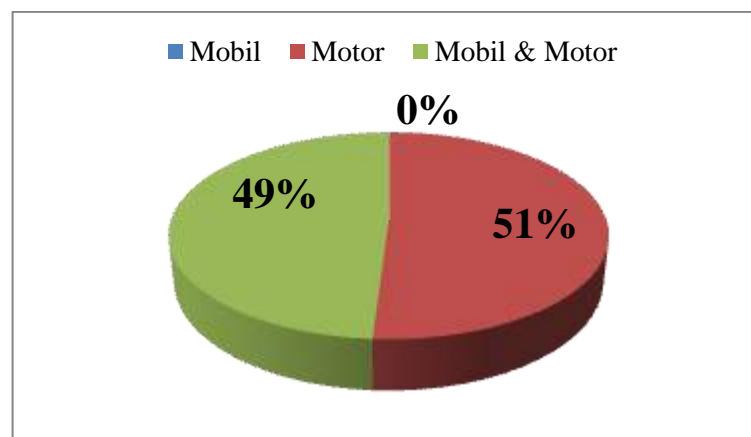


Gambar 5.11 Data Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan Moda BRT Dalam Seminggu
(Sumber : Hasil Analisa, 2022)

Berdasarkan gambar 5.11 di peroleh data responden berdasarkan waktu penggunaan moda BRT dalam seminggu yaitu 36 responden atau 36% menggunakan BRT saat hari libur (*weekend*) serta mayoritas responden sebanyak 64 responden atau 64% menggunakan moda BRT saat hari kerja (*weekday*). Hal ini dipengaruhi oleh mayoritas pengguna moda BRT yang merupakan siswa/mahasiswa dan pekerja dimana rutinitas dilaksanakan pada hari kerja.

i. Profil responden berdasarkan jumlah kepemilikan kendaraan pribadi

Berdasarkan jumlah kepemilikan kendaraan pribadi, peneliti membagi menjadi 3 kategori yaitu memiliki mobil saja, memiliki motor saja, serta memiliki mobil & motor. Dapat dilihat persentase responden pada gambar 5.12 berikut.

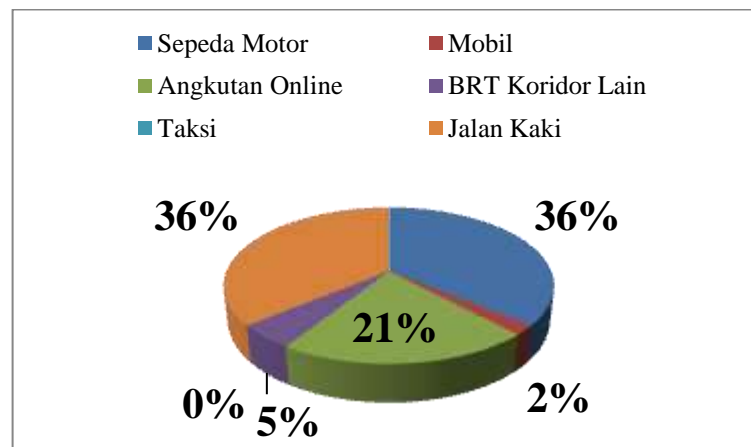


Gambar 5.12 Data Responden Berdasarkan Jumlah Kepemilikan Kendaraan Pribadi
(Sumber : Hasil Analisa, 2022)

Berdasarkan gambar 5.12 didapatkan hasil data responden berdasarkan jumlah kepemilikan kendaraan pribadi dengan total 51 responden atau 51% memiliki motor saja, 49 responden atau 49% memiliki mobil & motor, serta tidak ada responden yang memiliki mobil saja. Responden dengan persentase paling tinggi adalah responden dengan kepemilikan kendaraan pribadi motor sebanyak 51%.

j. Profil responden berdasarkan moda yang digunakan untuk menuju halte/shelter BRT

Berdasarkan moda yang digunakan untuk menuju halte/shelter BRT peneliti membagi menjadi 6 kategori, dengan persentase dapat dilihat pada gambar 5.13 berikut

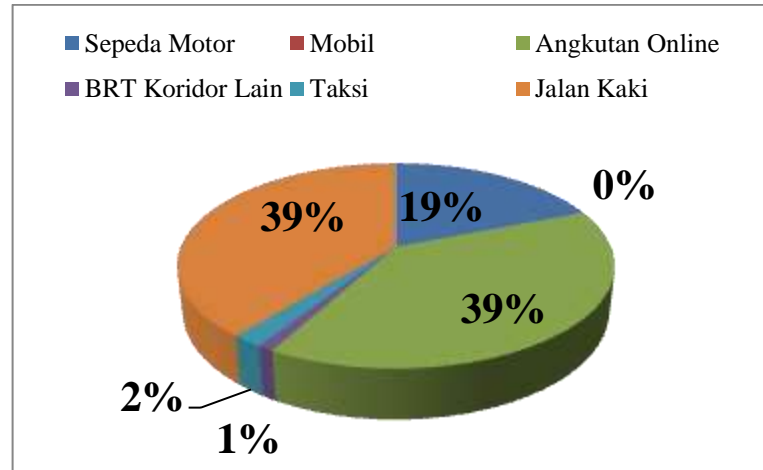


Gambar 5.13 Data Responden Berdasarkan Moda Yang Digunakan Untuk Menuju Halte/Shelter BRT
(Sumber : Hasil Analisa, 2022)

Berdasarkan gambar 5.13 diperoleh hasil data responden berdasarkan moda yang digunakan untuk menuju halte/shelter BRT yaitu tidak ada responden yang menggunakan moda taksi, 2 responden atau 2% menggunakan moda mobil, 5 responden atau 5% menggunakan moda BRT koridor lain, 21 responden atau 21% menggunakan moda angkutan online, 36 responden atau 36% menggunakan moda sepeda motor dan 36 responden atau 36% lainnya berjalan kaki untuk menuju halte/shelter BRT. Mayoritas responden menuju halte/shelter BRT dengan menggunakan sepeda motor dan dengan cara berjalan kaki, hal ini disebabkan karena halte/shelter BRT berada disekitar pemukiman yang mudah untuk dijangkau dengan berjalan kaki.

k. Profil responden berdasarkan moda yang digunakan saat meninggalkan halte/shelter BRT

Berdasarkan moda yang digunakan saat meninggalkan halte/shelter BRT peneliti membagi menjadi 6 kategori, dengan persentase dapat dilihat pada gambar 5.14 berikut



Gambar 5.14 Data Responden Berdasarkan Moda Yang Digunakan Saat Meninggalkan Halte/Shelter BRT
(Sumber : Hasil Analisa, 2022)

Berdasarkan gambar 5.14 diperoleh hasil data responden berdasarkan moda yang digunakan saat meninggalkan halte/shelter BRT yaitu tidak ada responden yang menggunakan moda mobil, 1 responden atau 1% menggunakan moda BRT koridor lain, 2 responden atau 2% menggunakan moda taksi, 19 responden atau 19% menggunakan moda sepeda motor, 39 responden atau 39% menggunakan moda angkutan online, serta 39 responden atau 39% lainnya meninggalkan halte/shelter BRT dengan cara berjalan kaki. Hal ini terjadi karena, sebagian besar maksud perjalanan responden menggunakan moda BRT adalah untuk sekolah/kuliah dan juga bekerja yang mudah dijangkau dengan menggunakan angkutan online dan juga berjalan kaki.

5.3.4. Pengolahan Data Primer

a. Uji Validitas

Dari hasil pengolahan validitas kuesioner, maka akan diketahui variabel yang dinyatakan valid atau tidak valid. Langkah pengujian validitas adalah sebagai berikut :

1. Membuat tabel dari hasil kuesioner yang akan di uji validitas
2. Pertanyaan yang akan diuji adalah pertanyaan yang memiliki skala 1-5

Pertanyaan Kepentingan Pelayanan BRT Koridor 3 Kota Tangerang (Rute Tangerang City Mall - CBD Ciledug)																										
No	Moda yang digunakan saat menggunakan halte-stasiun BRT	Kenamanan					Keselamatan					Kenyamanan					Keterjangkauan					Kesetaraan				
		V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22	V23	V24	
1	Sepeda Motor	5	4	5	5	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	
2	Angkutan Online	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	
3	Jalan Kaki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	Jalan Kaki	4	4	4	3	4	5	4	5	2	2	3	3	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	
5	Angkutan Online	3	5	4	5	5	5	5	5	4	2	2	3	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	3	
6	Sepeda Motor	5	4	5	5	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	
7	Sepeda Motor	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	
8	Angkutan Online	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
9	Angkutan Online	5	4	3	4	5	5	4	4	4	2	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	
10	Angkutan Online	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

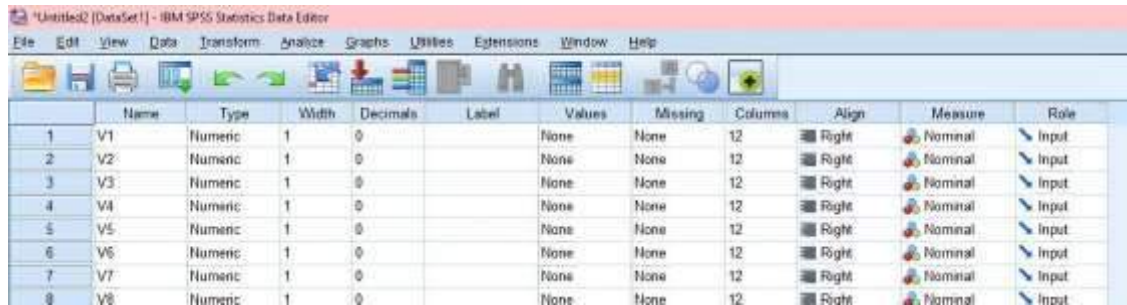
Gambar 5.15 Tahap 2 Pengolahan Uji Validitas Pada SPSS
(Sumber : Hasil Analisa, 2023)

3. Masukkan nilai-nilai tiap variabel dan nilai total variabelnya ke dalam data editor SPSS.

	V1	V2	V3	V4
1	5	4	5	5
2	5	4	5	5
3	5	5	5	5
4	4	4	4	3
5	3	5	4	5
6	5	4	5	5
7	5	5	5	3
8	4	4	4	4
9	5	4	3	4
10	5	5	5	5
11	5	4	5	5
12	5	5	4	2
13	5	4	5	5
14	5	5	5	5
15	5	5	4	5
16	5	4	5	5
17	5	5	5	5
18	5	4	5	5
19	5	4	5	5
20	5	4	5	5
21	5	4	5	5
22	5	5	5	5
23	5	5	4	5

Gambar 5.16 Tahap 3 Pengolahan Uji Validitas Pada SPSS
(Sumber : Hasil Analisa, 2023)

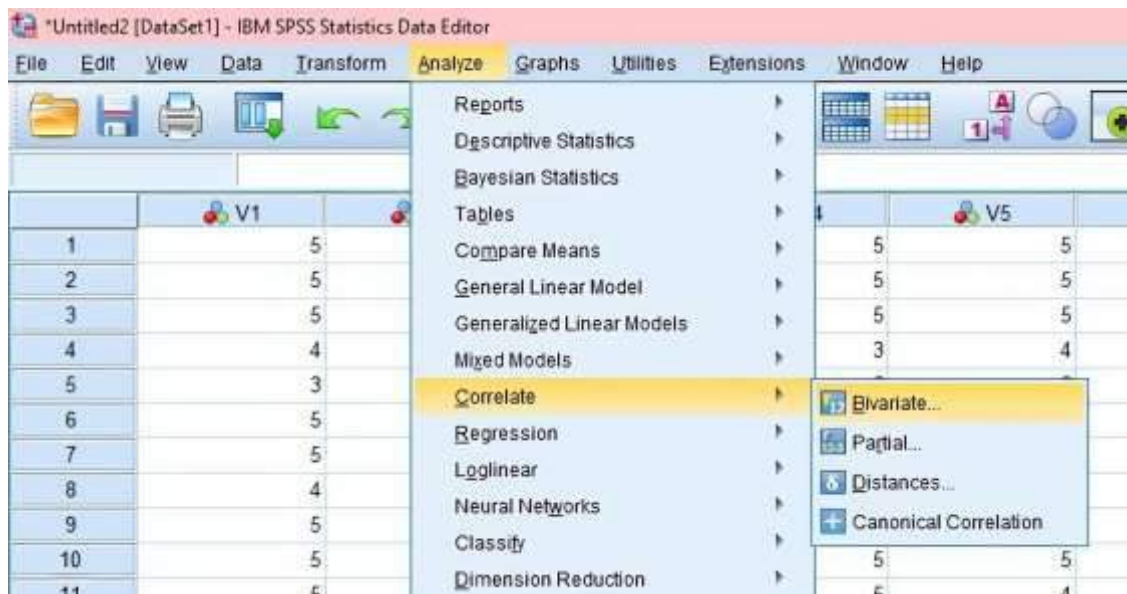
4. Memberi nama variabel-variabel sesuai dengan kode variabel masing-masing.



Gambar 5.17 Tahap 4 Pengolahan Uji Validitas Pada SPSS

(Sumber : Hasil Analisa, 2023)

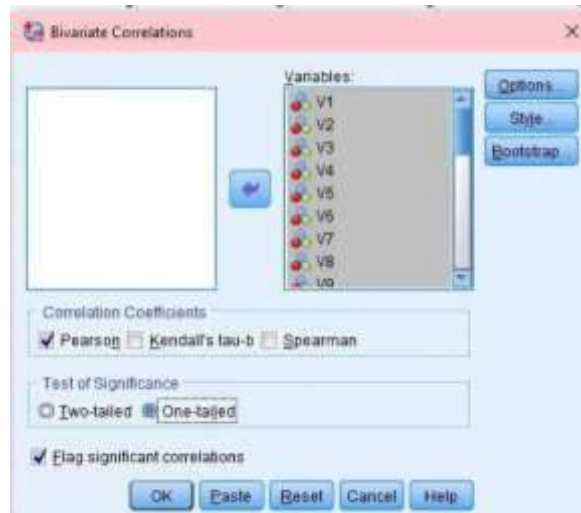
5. Masuk ke menu *Analyze, Correlate, Bivariate*.



Gambar 5.18 Tahap 5 Pengolahan Uji Validitas Pada SPSS

(Sumber : Hasil Analisa, 2023)

6. Pindahkan semua variabel dan nilai total variabel tersebut ke kolom *Variables*, pada pilihan *Correlation Coefficients* pilih *Pearson*, dan pada pilihan *Test of Significance* pilih *one-tailed*, kemudian pilih *OK*.



Gambar 5.19 Tahap 6 Pengolahan Uji Validitas Pada SPSS
(Sumber : Hasil Analisa, 2023)

7. Hasil korelasi harus bernilai positif dan nilai r hasil \geq nilai r tabel ($n = 100, \alpha = 5\%$) = 0,1946
8. Hasil perhitungan output pengujian validitas pada SPSS v.26 terdapat pada tabel berikut.

Tabel 5.3 Pengujian Statistik Validitas Output SPSS v.26

No.	Hasil Uji	R Table 5 % (N=100)	Keterangan
1	0,348	0,1946	<i>Valid</i>
2	0,269	0,1946	<i>Valid</i>
3	0,436	0,1946	<i>Valid</i>
4	0,613	0,1946	<i>Valid</i>
5	0,307	0,1946	<i>Valid</i>
6	0,463	0,1946	<i>Valid</i>
7	0,651	0,1946	<i>Valid</i>
8	0,726	0,1946	<i>Valid</i>
9	0,836	0,1946	<i>Valid</i>
10	0,631	0,1946	<i>Valid</i>
11	0,63	0,1946	<i>Valid</i>
12	0,71	0,1946	<i>Valid</i>
13	0,502	0,1946	<i>Valid</i>
14	0,425	0,1946	<i>Valid</i>
15	0,621	0,1946	<i>Valid</i>
16	0,598	0,1946	<i>Valid</i>

No.	Hasil Uji	R Table 5 % (N=100)	Keterangan
17	0,348	0,1946	<i>Valid</i>
18	0,474	0,1946	<i>Valid</i>
19	0,836	0,1946	<i>Valid</i>
20	0,477	0,1946	<i>Valid</i>
21	0,269	0,1946	<i>Valid</i>
22	0,307	0,1946	<i>Valid</i>
23	0,651	0,1946	<i>Valid</i>
24	0,339	0,1946	<i>Valid</i>
25	0,666	0,1946	<i>Valid</i>
26	0,367	0,1946	<i>Valid</i>
27	0,4	0,1946	<i>Valid</i>
28	0,532	0,1946	<i>Valid</i>

(Sumber : Hasil Analisa, 2023)

Dari hasil uji validitas dengan menggunakan software SPSS v.26 dengan batas nilai signifikansi 5% yaitu dibawah 0,1946 bahwa pada variabel pertanyaan nomor 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 dinyatakan valid dengan batas nilai signifikansi 5% yaitu diatas 0,1946, sehingga variabel tetap digunakan untuk analisa selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas terhadap hasil pengisian kuesioner dilakukan dengan bantuan paket *SPSS v.26*. Dari hasil pengolahan reliabilitas kuesioner, maka akan diketahui nilai reliabilitas kuesioner tersebut. Pengujian reliabilitas dengan paket *Software SPSS v.26*, yaitu:

- Masukkan nilai-nilai tiap variabel ke dalam data editor SPSS.

The screenshot shows the SPSS Data Editor interface with a data table titled "Pertanyaan Kepentingan Pelayanan BRT koridor 3 Kota Tangerang (Rute Tangerang City Mall - CBD Cileug)". The table has 11 rows and 19 columns. The first column lists modes of transport, and the next 19 columns represent Likert scale responses from 1 to 5 for various attributes grouped into four categories: Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, and Keterjangkauan Keset.

1	2	Pertanyaan Kepentingan Pelayanan BRT koridor 3 Kota Tangerang (Rute Tangerang City Mall - CBD Cileug)																								
3	4	Keamanan					Keselamatan					Kenyamanan					Keterjangkauan Keset									
5	6	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19						
7	8	Sepeda Motor	5	4	5	5	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	
9	10	Angkutan Online	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
11	12	Jalan Kaki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	14	Jalan Kaki	4	4	4	3	4	5	4	5	2	2	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2
15	16	Angkutan Online	3	5	4	5	5	5	5	5	4	2	2	3	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4
17	18	Sepeda Motor	5	4	5	5	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
19	20	Sepeda Motor	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	22	Angkutan Online	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Gambar 5.20 Tahap 1 Pengolahan Uji Reabilitas Pada SPSS

(Sumber : Hasil Analisa, 2023)

- Memberi nama variabel-variabel sesuai dengan kode variabel masing-masing.

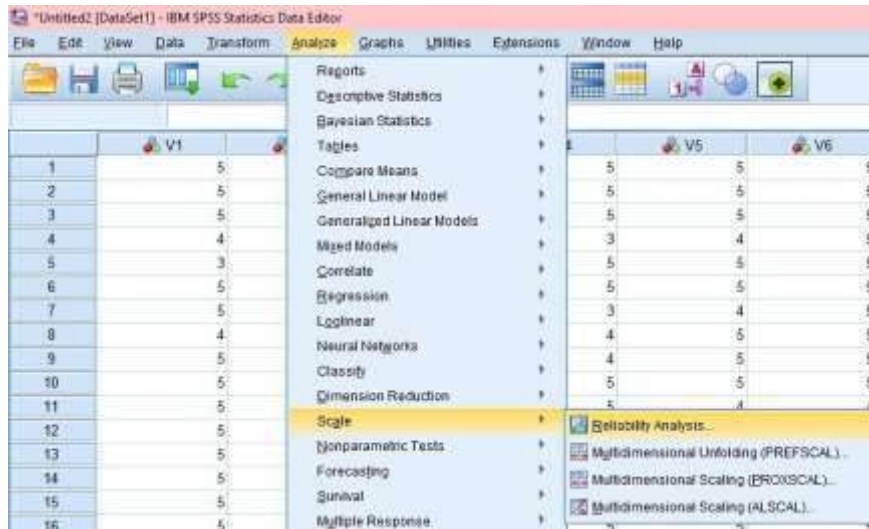
The screenshot shows a simplified view of the SPSS Data Editor with 10 rows of data and 5 columns labeled V1, V2, V3, V4, and V5. Each cell contains a numerical value representing a Likert scale response.

	V1	V2	V3	V4	V5
1	5	4	5	5	5
2	5	4	5	5	5
3	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4
5	3	5	4	5	5
6	5	4	5	5	5
7	5	5	5	3	4
8	4	4	4	4	5
9	5	4	3	4	5
10	5	5	5	5	5

Gambar 5.21 Tahap 2 Pengolahan Uji Reabilitas Pada SPSS

(Sumber : Hasil Analisa, 2023)

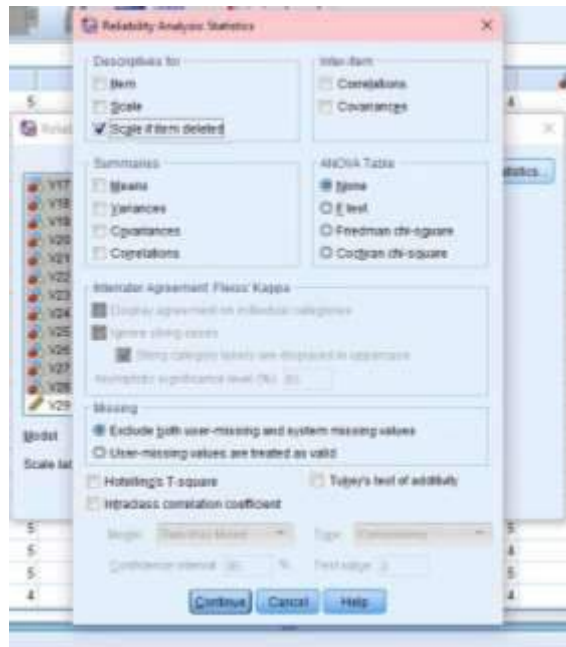
3. Masuk ke menu *Analyze, Scale, Reliability Analysis*.



Gambar 5.22 Tahap 3 Pengolahan Uji Reabilitas Pada SPSS

(Sumber : Hasil Analisa, 2023)

4. Pindahkan semua variabel kecuali nilai total variabel tersebut ke kotak *Variables*, pilih menu *Statistics*, pada pilihan *Descriptives for* pilih *Scale if item deleted*, kemudian pilih *OK*.



Gambar 5.23 Tahap 4 Pengolahan Uji Reabilitas Pada SPSS

(Sumber : Hasil Analisa, 2023)

5. Hasil perhitungan output pengujian reliabilitas pada *SPSS v.26* terdapat pada tabel berikut.

Tabel 5.4 Pengujian Statistik Reliabilitas *Output SPSS v.26*

<i>Cronbach Alpha</i>	Variabel	Alpha	Keterangan
0,894	28	0,6	Konsisten

(Sumber : Hasil Analisa, 2023)

Setelah dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas ini, dapat diketahui bahwa 28 variabel tersebut dinyatakan valid dan reliabel sehingga digunakan untuk analisa perhitungan selanjutnya.

5.4 Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan BRT Koridor 3 menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance Performance Analysis (Analisis tingkat Kinerja dan Harapan), dilakukan dengan membandingkan skor total kinerja pelayanan dan harapan pengguna jasa pelayanan *Bus Rapid Transit (BRT)* Kota Tangerang Koridor 3 (Rute *Tangcity Mall – CBD Ciledug*). Analisis IPA dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa *Bus Rapid Transit (BRT)* Kota Tangerang Koridor 3 (Rute *Tangcity Mall – CBD Ciledug*) yang dikategorikan dalam 4 kuadran yang berbeda.

5.4.1. Analisis Tingkat Kesesuaian

Pada metode IPA terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas layanan, diukur dengan tingkat kesesuaian yang dapat menentukan urutan prioritas perbaikan layanan untuk kepuasan pengguna jasa pelayanan *Bus Rapid Transit (BRT)* Kota Tangerang Koridor 3 (Rute *Tangcity Mall – CBD Ciledug*).

1. Menghitung skor Kepuasan dan Kepentingan

Contoh perhitungan skor Kepuasan dan Kepentingan diambil dari atribut X1 dan Y1 :

$$\begin{aligned}\text{Kepuasan (Xi)} &= (1 \times 3) + (2 \times 32) + (3 \times 43) + (4 \times 14) + (5 \times 8) \\ &= 3 + 64 + 129 + 56 + 40 \\ &= 292\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Kepentingan (Yi)} &= (3 \times 12) + (4 \times 9) + (5 \times 79) \\ &= 36 + 36 + 395\end{aligned}$$

$$= 467$$

2. Menghitung Tingkat Kesesuaian

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kesesuaian (\%)} &= \frac{292}{467} \times 100\% \\ &= 0,6253 \times 100\% \\ &= 62,53 \% \end{aligned}$$

Tabel 5.5 Tingkat Kesesuaian

No Variabel.	Tingkat Kepuasan (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)
1	292	467	62,53
2	264	446	59,19
3	346	448	77,23
4	310	457	67,83
5	339	485	69,90
6	305	493	61,87
7	290	437	66,36
8	267	471	56,69
9	268	424	63,21
10	265	259	102,32
11	238	437	54,46
12	237	391	60,61
13	212	479	44,26
14	275	437	62,93
15	224	433	51,73
16	346	431	80,28
17	284	467	60,81
18	260	465	55,91
19	218	424	51,42
20	215	471	45,65
21	262	446	58,74
22	290	485	59,79
23	252	437	57,67
24	236	466	50,64
25	240	487	49,28
26	290	482	60,17
27	239	493	48,48
28	187	471	39,70
Rata-rata Tingkat Kesesuaian			59,99

(Sumber : Hasil Analisa, 2023)

Menurut indrawingsih dan sudrayanto (2007), jika persentase <80%, maka dinyatakan bahwa kepuasan dari masing-masing atribut tidak dapat memenuhi kepentingan responden, jika persentase 80% - 100%, maka dinyatakan kinerja dari masing-masing atribut sudah dapat memenuhi harapan dari responden tetapi masih perlu diadakannya perbaikan lagi, dan jika persentase >100 % dapat dinyatakan kepuasan dari masing-masing atribut telah melebihi dari kepentingan responden.

Berdasarkan tabel 5.5, rata-rata tingkat kesesuaian adalah 59,99 % dengan rentang nilai tingkat kesesuaian antara 39,70% – 102,32%. Atribut yang memiliki nilai terkecil sebesar 39,70% adalah atribut nomor 28 yaitu tentang informasi gangguan perjalanan mobil bus mengenai penyebab keterlambatan jadwal perjalanan mobil bus.. Hal ini menunjukkan Informasi gangguan perjalanan mobil bus mengenai penyebab keterlambatan jadwal perjalanan mobil bus masih belum sesuai dengan harapan para responden atau pengguna jasa BRT Kota Tangertang Koridor 3. Atribut yang memiliki nilai terbesar dengan 102,32 % adalah atribut nomor 10 yaitu rel korden (gorden) yang dipasang pada sisi jendela paling atas, hal ini menunjukkan jika atribut nomor 10 sudah sesuai dengan harapan pengguna jasa.

5.4.2. Analisis Diagram Kartesius

Diagram kartesius digunakan untuk melihat secara lebih terperinci mengenai atribut-atribut yang perlu ditingkatkan pelayanannya dan atribut-atribut yang perlu dipertahankan pelayanannya. Diagram kartesius dibagi menjadi 4 kuadran yaitu :

1. Kuadran A (Prioritas Utama)
2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)
3. Kuadran C (Prioritas Rendah)
4. Kuadran D (Berlebihan)

Tabel 5.6 Nilai Rata-rata Kepuasan dan Kepentingan

No.	Pertanyaan	Kepuasan	Kepentingan
Keamanan			
1	Fasilitas pada halte berupa: Lampu penerangan & Informasi gangguan keamanan.	2,92	4,67

No.	Pertanyaan	Kepuasan	Kepentingan
2	Ketersediaan petugas keamanan di halte.	2,64	4,46
3	Fasilitas di dalam bus (lampu penerangan & penggunaan kaca film).	3,46	4,48
4	Identitas kendaraan (nomor kendaraan dan nama trayek berupa sticker yang ditempel pada kaca depan dan belakang).	3,1	4,57
5	Tanda pengenal pengemudi (berbentuk papan/kartu identitas mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi).	3,39	4,85
Keselamatan			
6	Fasilitas peralatan keselamatan berupa: pemecah kaca, tabung pemadam kebakaran & tombol pembuka pintu otomatis.	3,05	4,93
7	Fasilitas kesehatan & fasilitas pegangan penumpang berdiri.	2,9	4,37
8	Informasi tanggap darurat berupa sticker berisi nomor telepon dan/atau sms pengaduan yang ditempel pada jendela bus.	2,67	4,71
9	Fasilitas rambu-rambu dan marka.	2,68	4,24
10	Rel korden (gorden) yang dipasang pada sisi jendela paling atas.	2,65	2,59
11	Pegangan tangan (handgrip) yang terpasang pada setiap tempat duduk sisi sebelah kiri dan kanan kursi terluar.	2,38	4,37
12	Sabuk keselamatan pada tempat duduk.	2,37	3,91
Kenyamanan			
13	Lampu penerangan sebagai sumber cahaya di dalam halte.	2,12	4,79
14	Fasilitas kebersihan di halte berupa tempat sampah.	2,75	4,37
15	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang (tinggi halte sama dengan tinggi lantai bus).	2,24	4,33
16	Fasilitas di dalam mobil bus (lampu penerangan, pengatur suhu ruangan, larangan merokok & fasilitas kebersihan berupa tempat sampah).	3,46	4,31
17	Kapasitas angkut penumpang sesuai dengan kapasitas maksimal bus.	2,84	4,67

No.	Pertanyaan	Kepuasan	Kepentingan
Keterjangkauan			
18	Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor.	2,6	4,65
Kesetaraan			
19	Kursi Prioritas & ruang khusus untuk kursi roda.	2,18	4,24
20	Kemiringan lantai & tekstur (fasilitas yang memberikan kemudahan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda, penyandang disabilitas, manusia lanjut usia dan wanita hamil).	2,15	4,71
Keteraturan			
21	Waktu tunggu yang dibutuhkan untuk menunggu kedatangan bus.	2,62	4,46
22	Kecepatan perjalanan.	2,9	4,85
23	Waktu berhenti bus di setiap halte.	2,52	4,37
24	Informasi pelayanan berupa: nama halte, jadwal kedatangan dan keberangkatan, jurusan rute/koridor, tarif & peta jaringan koridor pelayanan.	2,36	4,66
25	Informasi waktu kedatangan mobil bus.	2,4	4,87
26	Informasi halte yang akan dilewati.	2,9	4,82
27	Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus.	2,39	4,93
28	Informasi gangguan perjalanan mobil bus mengenai penyebab keterlambatan jadwal perjalanan mobil bus.	1,87	4,71
Total		74,51	125,89

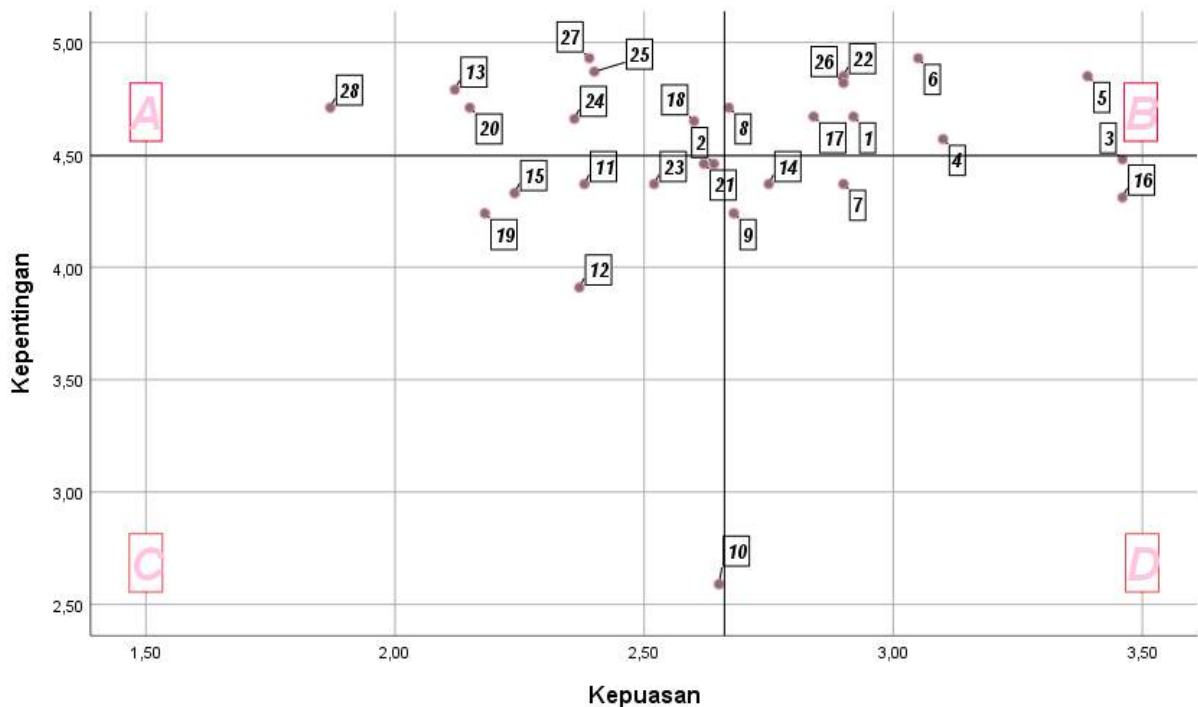
(Sumber : Hasil Analisa, 2023)

Nilai total rata-rata tingkat kepuasan sebesar 74,04 dan nilai total rata-rata tingkat kepentingan sebesar 125,89. Nilai total rata-rata ini akan digunakan untuk menentukan posisi sumbu x dan y pada diagram kartesius. Berikut perhitungan untuk menentukan posisi sumbu x dan sumbu y pada diagram kartesius :

$$\begin{aligned} \bar{X} &= \frac{\text{Total rata-rata x}}{K} \\ &= \frac{74,51}{28} = 2,66 \quad (\text{Kepuasan}) \end{aligned}$$

$$\bar{Y} = \frac{\text{Total rata-rata } x}{K}$$

$$= \frac{125,89}{28} = 4,50 \quad (\text{Kepentingan})$$



Gambar 5.24 Diagram Kartesius
(Sumber : Hasil Analisa, 2023)

Dalam sistem koordinat kartesius ada yang disebut sebagai titik koordinat. Titik koordinat adalah gabungan dari koordinat x dan y dan dilambangkan dengan (x,y) Koordinat x suatu titik adalah jarak tegak lurus dari sumbu y dan koordinat y suatu titik adalah jarak tegak lurusnya dari sumbu x. Contoh pada hasil penelitian, menggambarkan titik koordinat P (2,66, 4,50) yang didapatkan dari hasil rata-rata kepentingan dan kepuasan. Maka, kita harus mencari dahulu koordinat x, yaitu 2,66 satuan dari titik 0. Setelah mendapat koordinat x, kita dapat mencari koordinat y yaitu 4,50 satuan dari sumbu y = 0. Sumbu x dan y diagram kartesius saling berpotongan membentuk sudut 90°. Kedua sumbu tersebut membagi diagram kartesius menjadi empat buah daerah yang disebut dengan kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D. Kuadran A: absis bernilai negatif dan ordinatnya bernilai positif (-, +). Kuadran B: absis dan ordinat bernilai positif (+, +). Kuadran C: absis dan ordinat bernilai negatif (-,-). Kuadran D: absis bernilai positif dan ordinat bernilai negatif (+,-).

Ordinat vertikal menggambarkan kepentingan layanan tersebut dimata penggunanya, sedangkan abis horizontal menggambarkan tingkat kepuasan pengguna. Sedangkan untuk sumbu vertikal maupun horizontal diperoleh dari hasil rata-rata seluruh tingkat kepentingan prodik atau layanan tersebut maupun dari tingkat kepuasan pengguna yang dibahas. Perlu juga dilakukan perhitungan ratarata pada masing-masing bagian permasalahan tersebut. Kemudian baru diplotkan pada gambar tersebut. Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartisius. Dapat dilihat dari diagram kartesius diatas bahwa ada beberapa atribut yang mengumpul dan ada atribut yang terpisah jauh. Atribut yang mengumpul sering disebut *Cluster data* itu terjadi karena adanya kesamaan karakteristik yang membuat setiap atributnya berdekatan. Sedangkan untuk atribut yang terpisah jauh dari atribut lainnya biasa disebut *Outlier* itu terjadi karena atribut tersebut nilainya sangat rendah ataupun sebaliknya yaitu sangat tinggi dibandingkan dengan atribut lainnya. Berdasarkan diagram kartesius diatas didapatkan hasil atribut- atribut yang perlu dilakukan perbaikan atau atributatribut yang harus dipertahankan kualitas pelayanannya terdapat pada kuadran yang berbeda. (J. Supranto, 2006) Penjelasan setiap kuadran pada diagram kartesius adalah sebagai berikut:

1. Analisis Kuadran A

Kuadran A merupakan prioritas yang harus diutamakan dimana responden merasa tidak puas pada atribut yang dianggap sangat penting namun masih kurang dalam kinerjanya. Adapun atribut-atribut tersebut adalah:

Tabel 5.7 Hasil Analisis Diagram Kartesius Pada Kuadran A

No Atribut	Atribut Pelayanan
13	Lampu penerangan sebagai sumber cahaya di dalam halte
18	Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor
20	Kemiringan lantai & tekstur (fasilitas yang memberikan kemudahan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda, penyandang disabilitas, manusia lanjut usia dan wanita hamil)
24	Informasi pelayanan berupa: nama halte, jadwal kedatangan dan keberangkatan, jurusan rute/koridor, tarif & peta jaringan koridor pelayanan

No Atribut	Atribut Pelayanan
25	Informasi waktu kedatangan mobil bus
27	Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus
28	Informasi gangguan perjalanan mobil bus mengenai penyebab keterlambatan jadwal perjalanan mobil bus

(Sumber : Hasil Analisa, 2023)

2. Analisis Kuadran B

Kuadran B merupakan atribut–atribut yang harus dipertahankan yaitu atribut–atribut yang dianggap sangat penting oleh pengguna dan telah dilaksanakan kinerja yang sesuai dengan harapan pengguna jasa BRT. Adapun atribut–atribut tersebut adalah :

Tabel 5.8 Hasil Analisis Diagram Kartesius Pada Kuadran B

No Atribut	Atribut Pelayanan
1	Fasilitas pada halte berupa: Lampu penerangan & Informasi gangguan keamanan.
4	Identitas kendaraan (nomor kendaraan dan nama trayek berupa sticker yang ditempel pada kaca depan dan belakang).
5	Tanda pengenal pengemudi (berbentuk papan/kartu identitas mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi.
6	Fasilitas peralatan keselamatan berupa: pemecah kaca, tabung pemadam kebakaran & tombol pembuka pintu otomatis.
8	Informasi tanggap darurat berupa sticker berisi nomor telepon dan/atau sms pengaduan yang ditempel pada jendela bus.
17	Kapasitas angkut penumpang sesuai dengan kapasitas maksimal bus.
22	Kecepatan perjalanan.
26	Informasi halte yang akan dilewati.

(Sumber : Hasil Analisa, 2023)

3. Analisis Kuadran C

Kuadran C merupakan prioritas rendah karena kinerja yang dirasakan rendah dan tidak terlalu diharapkan oleh pengguna jasa BRT sehingga tidak perlu dilakukan perbaikan pada atribut–atribut tersebut. Adapun atribut–atribut tersebut adalah:

Tabel 5.9 Hasil Analisis Diagram Kartesius Pada Kuadran C

No Atribut	Atribut Pelayanan
2	Ketersediaan petugas keamanan di halte.
10	Rel korden (gorden) yang dipasang pada sisi jendela paling atas.
11	Pegangan tangan (handgrip) yang terpasang pada setiap tempat duduk sisi sebelah kiri dan kanan kursi terluar.
12	Sabuk keselamatan pada tempat duduk.
15	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang (tinggi halte sama dengan tinggi lantai bus).
19	Kursi Prioritas & ruang khusus untuk kursi roda.
21	Waktu tunggu yang dibutuhkan untuk menunggu kedatangan bus.
23	Waktu berhenti bus di setiap halte.

(Sumber : Hasil Analisa, 2023)

4. Analisis Kuadran D

Kuadran D merupakan atribut-atribut yang dianggap berlebihan, karena atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna jasa BRT namun kepuasan yang diberikan berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Adapun atribut-atribut tersebut adalah:

Tabel 5.10 Hasil Analisis Diagram Kartesius Pada Kuadran D

No Atribut	Atribut Pelayanan
3	Fasilitas di dalam bus (lampu penerangan & penggunaan kaca film).
7	Fasilitas kesehatan & fasilitas pegangan penumpang berdiri.
9	Fasilitas rambu-rambu dan marka.
14	Fasilitas kebersihan di halte berupa tempat sampah.
16	Fasilitas di dalam mobil bus (lampu penerangan, pengatur suhu ruangan, larangan merokok & fasilitas kebersihan berupa tempat sampah).

(Sumber : Hasil Analisa, 2023)

Berdasarkan pada hasil pengelompokan atribut-atribut pelayanan pada diagram kartesius yang telah dibagi menjadi 4 kuadran, dapat diketahui beberapa atribut pelayanan yang merupakan prioritas utama karena kinerja pelayanan yang dirasa masih kurang dari harapan pengguna BRT Kota Tangerang Koridor 3 dan beberapa atribut pelayanan yang dianggap berlebih karena harapan pengguna rendah

sedangkan kinerja pelayanan tinggi. Atribut-atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama yaitu lampu penerangan sebagai sumber cahaya di dalam halte, kemudahan perpindahan penumpang antar koridor, kemiringan lantai & tekstur (fasilitas yang memberikan kemudahan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda, penyandang disabilitas, manusia lanjut usia dan wanita hamil), informasi waktu kedatangan mobil bus, ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus, serta informasi gangguan perjalanan mobil bus mengenai penyebab keterlambatan jadwal perjalanan mobil bus.

5.5 Rekomendasi Untuk Pengelola BRT Kota Tangerang Koridor 3

Adapun rekomendasi atau saran bagi pengelola dalam peningkatan kualitas pelayanan BRT Koridor 3 berdasarkan hasil matriks IPA pada kuadran A yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerja pelayanannya agar tercapai kepuasan pengguna. Kemudian, rekomendasi dari hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pengelola dalam hal ini PT Tiara Perkasa Mobil guna peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan BRT Kota Tangerang Koridor 3 menuju transportasi berkelanjutan, dimana faktor-faktor penting untuk mendukung strategi perbaikan pelayanan yang meliputi dukungan kebijakan, perbaikan pelayanan, pemeliharaan, penambahan fasilitas, penyusunan kajian, dan pendanaan. Terkait hal tersebut, beberapa rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian yang telah dilaksanakan yaitu:

1. Melakukan peningkatan pelayanan dan fasilitas BRT sesuai dengan SPM Permenhub No.27 tahun 2015 serta standar teknis operasional BRT Kota Tangerang.
2. Menambah jumlah armada, terutama bus *low deck* yang memudahkan penumpang untuk naik dan turun dari bus terutama bagi perempuan, anak-anak, penyandang disabilitas, dan lansia.
3. Melakukan peremajaan bus.
4. Menambah jam operasional bus pada malam hari. Upaya yang perlu dilakukan adalah menambah jumlah armada disertai kebutuhan biaya operasionalnya. Disamping itu, perlu adanya pengaturan ketepatan jam keberangkatan bus yang lebih baik sesuai dengan standar pelayanan minimal.

5. Meningkatkan kondisi dan ketersediaan fasilitas di halte yang memberikan prioritas dan kemudahan bagi semua penumpang (terutama anak-anak, ibu hamil, lansia, dan penyandang cacat). Upaya yang perlu dilakukan adalah membangun fasilitas halte yang responsif terhadap semua kelompok pengguna termasuk kaum difabel, meliputi pembangunan halte dengan desain yang tidak tinggi atau lantai halte sejajar dengan jalur pedestrian untuk menyesuaikan dengan bus jenis low deck ke depannya serta dilengkapi dengan pagar pengaman untuk keamanan anak-anak dan tangga portable untuk kemudahan naik dan turun penumpang. Kemudian, penyediaan fasilitas di halte yang ramah terhadap pengguna kursi roda dengan adanya kemiringan jalur atau akses yang landai dan penyediaan ubin tekstur pemandu pada jalur pedestrian yang menuju halte bagi penyandang disabilitas.
6. Menyediakan informasi pelayanan di halte berupa layar monitor yang memuat sistem informasi pelayanan terkait jadwal, estimasi waktu tiba maupun keberangkatan, dan koridor/rute bus dapat difungsikan. Disamping menampilkan informasi pelayanan, pihak pengelola dapat menjual iklan di halte.
7. Menjaga area halte steril dari kendaraan yang berhenti dan parkir termasuk angkutan umum yang ngetem. Upaya yang dilakukan, meliputi penyediaan marka bus stop dan pemasangan rambu (dilarang parkir dan berhenti) di area halte, menyediakan tempat parkir di dekat halte transfer poin, melakukan sosialisasi kepada masyarakat, meningkatkan pengawasan atau patroli bahkan melakukan penindakan tegas, serta melibatkan pihak Organda dalam menertibkan angkot yang ngetem di halte.
8. Membangun jalur khusus bus dan membangun *system bus priority* pada lampu lalu lintas agar kondisi jalur bus menjadi lancar.



BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan, di dapatkan kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil dari karakteristik pengguna jasa layanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Tangerang Koridor 3 (Rute, *Tangerang City Mall* – CBD Ciledug) 43% berusia ≤ 20 tahun dengan maksud perjalanan 39% untuk sekolah/kuliah. 73% penggunaannya adalah penumpang perempuan dengan mayoritas pendidikan terakhir 45% merupakan SMA/ sederajat serta rata-rata pendapatan per bulan adalah <Rp. 500 Ribu sebesar 49%. Alasan menggunakan moda BRT 48% karena lebih hemat dengan 50% frekuensi perjalanan dalam waktu 1 minggu adalah 1 – 2 kali. Berdasarkan waktu penggunaannya responden BRT Koridor 3 lebih banyak bepergian saat hari kerja (*weekday*) dengan kepemilikan kendaraan pribadi berupa sepeda motor. Sebagian besar penggunaannya mengenakan sepeda motor serta berjalan kaki untuk menuju halte/*shelter* BRT dan juga mengenakan angkutan *online* dan juga berjalan kaki untuk meninggalkan halte/*shelter* BRT Koridor 3.
2. Tingkat kesesuaian pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan BRT Kota Tangerang Koridor 3 menurut persepsi pengguna jasa BRT Koridor 3 adalah 59,99% dari nilai kepentingan pengguna. Sementara itu nilai rata-rata kepuasan yaitu pada angka 2,66 yang menunjukkan bahwa responden BRT Koridor 3 Kota Tangerang belum cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari hasil pengolahan dengan metode IPA menghasilkan diagram kartesius, dan untuk atribut yang termasuk kedalam kuadran A atau atribut yang membutuhkan prioritas utama adalah ; lampu penerangan sebagai sumber cahaya di dalam halte, kemudahan perpindahan penumpang antar koridor, kemiringan lantai & tekstur (fasilitas yang memberikan kemudahan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda, penyandang disabilitas, manusia lanjut usia dan wanita hamil), informasi pelayanan berupa: nama

- halte, jadwal kedatangan dan keberangkatan, jurusan rute/koridor, tarif & peta jaringan koridor pelayanan, informasi waktu kedatangan mobil bus, ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus, serta informasi gangguan perjalanan mobil bus mengenai penyebab keterlambatan jadwal perjalanan mobil bus dan beberapa atribut yang terdapat di kuadran prioritas utama perlu adanya perbaikan atau peningkatan layanan atau fasilitas.
3. Rekomendasi dari hasil penelitian yang telah dijabarkan secara lengkap pada bab 5. Rekomendasi ini dapat memberikan masukan bagi pengelola dalam hal ini PT Tiara Perkasa Mobil guna peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan BRT Koridor 3 Kota Tangerang menuju transportasi yang berkelanjutan. Dimana faktor-faktor penting untuk mendukung strategi perbaikan pelayanan yang meliputi dukungan kebijakan, perbaikan pelayanan, pemeliharaan, penambahan fasilitas, penyusunan kajian, dan pendanaan.

6.2. Saran

Setelah dilakukannya penelitian, analisis data dan didapatkan kesimpulan diatas, maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Penulis menyadari banyak kekurangan dalam penyusunan penelitian. Seperti diperlukan ukuran sample yang besar untuk analisis yang lebih akurat, dan responden kurang memahai isi dari kuesioner.
2. Untuk penelitian yang akan datang, demi mendapatkan hasil yang lebih akurat dan mewakili kondisi yang ada maka perlu jumlah sampel yang lebih banyak dan variable atribut pelayanan kedepannya diberikan secara lebih detail dan terperinci.
3. Penelitian pada BRT Kota Tangerang ini dapat dilanjutkan dengan tema yang sama namun dengan koridor yang berbeda.



LAMPIRAN 1

ADMINISTRASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Jalan Jendral Soedirman Km. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman : ft.untirta.ac.id

Nomor : 1016 /UN.43.3.7/KT/ 2022 18 Juli 2022
Lampiran :
Hal : Permohonan Penelitian Tugas Akhir / Skripsi

Kepada Yth,
Kepala Dinas Perhubungan Kota Tangerang

Di
Jl. DR. Sitanala, RT.001/RW.001, Karang Sari, Kec. Neglasari, Kota Tangerang, Banten

Sehubungan dengan rencana Penyusunan Tugas Akhir/Skripsi bagi mahasiswa kami, dengan ini mengajukan permohonan tempat penelitian di Perusahaan/Lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Adapun data mahasiswa yang bersangkutan adalah sebagai berikut.

Nama : ISYFA SHAFIRA
NIM : 3336180010
Fakultas : TEKNIK
Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil
Semester : Genap
Telepon / HP : 085894503500
Durasi (Lama Penelitian) : 3 Bulan
Rencana Topik : "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Bus Rapid Transit (BRT) Kota Tangerang Sebagai Alat Transportasi Massal (Koridor 3, Rute Tangerang City Mall-CBD Ciledug)"

Demikian permohonan kami sampaikan atas kerjasamanya dan perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan I,



Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM.

NIP 197605082003121002

Tembusan :

- Ketua Program Studi Teknik Sipil

LEMBAR DISPOSISI

Surat dari : Universitas Sultan Ageng
Tirtayasa Fakultas Teknik
No. Surat : 883/UN.43/3/7/KT/2022
Tanggal Surat : 16 Juni 2022

Diterima Tgl. : 27 September 2022
No. Agenda :
Sifat : Biasa

Perihal :

Permohonan Penelitian Tugas Akhir / Skripsi

Diteruskan kepada Sdr :

- 1. Kepala Dinas Perhubungan
- 2. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
(1)

Dengan hormat harap :

- Tanggapan dan saran
- Proses lebih lanjut
- Koordinasi/konfirmasikan

Catatan :

"*udk*" (Kepala Dinas Perhubungan) 29/09/2022(1)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Smp-01

Jl. Jendral Soedirman Km. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

SURAT PERMOHONAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa Program Sarjana Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa,

Nama Mahasiswa : Isyfa Shafira
Nomor Mahasiswa : 3336180010
Alamat Mahasiswa : Kp. Baru rt/rw 014/004, Ds. Pasanggrahan, Kec. Pabuaran, Kabupaten Serang, Banten.
Dosen Pembimbing : Arief Budiman, S.T., M.Eng dan Dwi Esti Intari, S.T., M.Sc

dengan prestasi studi S1 sampai dengan tanggal: 21 September 2022 seperti terlampir. Dengan ini saya mengajukan permohonan untuk dapat menyelenggarakan seminar proposal skripsi.

Cilegon, 21 September 2022
Pemohon,

Isyfa Shafira

PEMERIKSAAN (oleh Koord. Skripsi)

No	Perihal	Catatan
1.	Hasil studi kumulatif (≥ 116 sks dan $IPK \geq 2,00$)	143 SKS & IPK 3,20
2.	Nilai D maksimal 10% dari total SKS mata kuliah	0,014 %
3.	Kerja Praktek	
4.	Mengontrak mata kuliah Skripsi dalam KRS berjalan	
5.	Melakukan pendaftaran pada SISTA (TA-01)	
6.	Draf proposal telah disetujui Dosen Pembimbing (TA-02) Salinan sebanyak 4 eksemplar masing-masing untuk pembimbing dan penguji	
7.	Naskah seminar telah disetujui Dosen Pembimbing (TA-02) Salinan sebanyak 10-15 eksemplar untuk peserta sidang	
8.	Berita Acara Seminar Proposal (Smp-02)	
9.	Lembar saran & masukan (Smp-03)	
10.	Daftar hadir dosen (Smp-04)	
11.	Daftar hadir peserta seminar (Smp-05)	

Seminar tersebut dapat dilaksanakan, waktu dan tempat seminar harap dikonsultasikan dengan Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji.

Cilegon, 21 September 2022
Koordinator Skripsi,

Siti Asyiah, S.Pi., M.T.

NIP. 198601312019032009

Dibuat rangkap 2 untuk:

1. Mahasiswa ybs
2. Koord. Skripsi

* Pendaftaran Seminar Proposal Skripsi selambat-lambatnya 2 hari kerja sebelum seminar dilaksanakan.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Smp-02

Jl. Jendral Soedirman Km. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI
JURUSAN TEKNIK SIPIL UNTIRTA**

Pada hari ini Kamis tanggal 29 bulan September tahun 2022, telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi dari mahasiswa/mahasiswi, yaitu :

Nama : Isyfa Shafira

NPM : 3336180010

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

Dosen pembimbing I : Arief Budiman, ST., M.Eng

Dosen pembimbing II: Dwi Esti Intari, ST., M.Sc

Dosen Penguji I : Dr. Rindu Twidi Bethary, ST., MT

Dosen Penguji II : Rifky Ujianto, ST., MT

Dari Seminar Proposal Skripsi ini dinyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah dinyatakan MEMENUHI PERSYARATAN / ~~TIDAK MEMENUHI PERSYARATAN~~ untuk melanjutkan Penelitian (Skripsi) *)

Demikian Berita Acara ini dibuat dan selanjutnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Cilegon, 29 September 2022

Dosen Penguji I

Dr. Rindu Twidi Bethary, ST., MT
NIP. 198212062010122001

Dosen Penguji II

Rifky Ujianto, ST., MT
NIP. 2015011011126

Dosen Pembimbing I

Arief Budiman, ST., M.Eng
NIP. 197105272005011001

Dosen Pembimbing II

Dwi Esti Intari, ST., M.Sc
NIP. 198601242014042001

Ket : *) coret yang tidak perlu
CC : Arsip



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Smp-03

Jl. Jendral Soedirman Km. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

SARAN / MASUKAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Hari/Tgl : Kamis, 29 September 2022 Waktu : 14.00 WIB
Nama Peserta : Isyfa Shafira NPM : 3336180010
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan *Bus Rapid Transit* (BRT)
Kota Tangerang Sebagai Alat Transportasi Massal (Koridor 3, Rute *Tangerang
City Mall – CBD Ciledug*)

NO	HAL	MASUKAN/SARAN/KOREKSI/DLL	KET.

Cilegon, 29 September 2022
Dosen Pembimbing I

Arief Budiman, ST., M.Eng

NIP. 19710527200501101



**SARAN / MASUKAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Hari/Tgl : Kamis, 29 September 2022 Waktu : 14.00 WIB

Nama Peserta : Isyfa Shafira NPM : 3336180010

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

NO	HAL	MASUKAN/SARAN/KOREKSI/DLL	KET.
1.	1-2	Perbaiki latar belakang masalah, perbanyak referensi	
2.		Perkembangan sistem transportasi massal di Kota Tangerang	
3.		Survey: karakteristik responden secara sosial ekonomi serta pola perjalanan.	
4.		Waktu penyebaran kuesioner tidak dilakukan diwaktu yang sama, mencegah terjadinya keseragaman responden.	

Cilegon, 29 September 2022
Dosen Pembimbing 2

Dwi Esti Intari, ST., M.Sc

NIP. 198601242014042001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Smp-03

Jl. Jendral Soedirman Km. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

SARAN / MASUKAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Hari/Tgl : Kamis, 29 September 2022 Waktu : 14.00 WIB

Nama Peserta : Isyfa Shafira NPM : 3336180010

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

NO	HAL	MASUKAN/SARAN/KOREKSI/DLL	KET.
1.	1-2	Tambahkan penelitian yang hampir sejenis yang membahas BRT.	
2.	10	Tambahkan sumber dari referensi yang dikutip.	
3.	14	Cek lagi cara penulisan diagram alir yang sesuai dengan aturan.	
4.	16	Perbaiki gambaran mengenai rute di koridor 3.	
5.		Tambahkan SK Walikota Tangerang tentang angkutan umum massal.	
6.		Tambahkan aturan dari DISHUB tentang pengaturan rute.	
7.		Pelajari lagi metode yang digunakan.	
8.	16	Perbaiki redaksi yang digunakan.	
9.		Cari tahu ukuran error yang dipakai pada penelitian ini.	
10.	19	Cantumkan sumber dari uji yang dilakukan.	
11.		Untuk menentukan sub-sub pertanyaan, harus memperhatikan jurnal-jurnal BRT lain. Perbanyak referensi.	

Cilegon, 29 September 2022
Dosen Penguji 1

Dr. Rindu Twidi Bethary, ST., MT

NIP. 198212062010122001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Smp-03

Jl. Jendral Soedirman Km. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

SARAN / MASUKAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Hari/Tgl : Kamis, 29 September 2022 Waktu : 14.00 WIB

Nama Peserta : Isyfa Shafira NPM : 3336180010

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

NO	HAL	MASUKAN/SARAN/KOREKSI/DLL	KET.
1.		Latar belakang masalah diperbaiki.	
2.		Peta untuk rute dibuat dengan jelas, dibuat juga peta makro di lokasi penelitian.	
3.		Perbanyak referensi lewat jurnal, ambil variabel apa saja untuk membuktikan tidak ada unsur plagiat. Sertakan sumber.	
4.		Metode yang digunakan tidak boleh berdasarkan keinginan pribadi, harus menyertakan referensi secara valid.	

Cilegon, 29 September 2022

Dosen Penguji 2

Rifky Ujianto, ST., MT
NIP. 2015011011126



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Smp-04

Jl. Jendral Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Hari/Tgl : Kamis, 29 September 2022

Waktu : 14.00 WIB

Nama Peserta : Isyfa Shafira

NPM : 3336180010

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

NO	NAMA	NIP	TANDA-TANGAN
1.	Arief Budiman, ST., M.Eng	19710527200501101	1.
2.	Dwi Esti Intari, ST., M.Sc	198601242014042001	2.
3.	Dr. Rindu Twidi Bethary, ST., MT	198212062010122001	3.
4.	Rifky Ujianto, ST., MT	2015011011126	4.

Cilegon, 29 September 2022
Koordinator Skripsi

Siti Asyiah, S.Pd., M.T.
NIP.198601312019032009



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Smp-05

Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Hari/Tgl : Kamis, 29 September 2022
Waktu : 14.00 WIB
Nama Peserta : Isyfa Shafira
NPM : 3336180010
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan *Bus Rapid Transit* (BRT)
Kota Tangerang Sebagai Alat Transportasi *Massal* (Koridor 3, Rute
Tangerang *City Mall* – CBD Ciledug)

NO	NAMA	NPM	TANDA-TANGAN	KET.
1.	Elfrida Yohana	3336180040	1.	
2.	Rebeca Nauli	3336180003	2.	
3.	Nada Shafa Soraya G.	3336180035	3.	
4.	Tyanna Felia	3336180013	4.	
5.	Graciela Febriyanti Zulfa	3336180065	5.	
6.	Vini Vihawianty	3336180037	6.	
7.	Firhani Ashri	3336180064	7.	
8.	Qurrotul Milania	3336180061	8.	

Cilegon, 29 September 2022
Koordinator Skripsi

Siti Asyial, S.Pd., M.T.
NIP.198601312019032009



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Smp-06

Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

BUKTI PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Peserta : Isyfa Shafira
NPM : 3336180010

NO	HARI/ TANGGAL	PERIHAL	BAB	HALAMAN

Cilegon, 03 Februari 2022
Dosen Pembimbing 1

Arief Budiman, ST., M.Eng
NIP. 19710527200501101



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Smp-06

Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

BUKTI PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Peserta : Isyfa Shafira
NPM : 3336180010

NO	HARI/ TANGGAL	PERIHAL	BAB	HALAMAN
1.	Senin, 09 Januari 2023	Memperbaiki latar belakang masalah.	1	1-2
2.	Senin, 09 Januari 2023	Variabel karakteristik responden secara sosial ekonomi serta pola perjalanan.	1	5

Cilegon, 03 Februari 2023
Dosen Pembimbing 2

Dwi Esti Intari, ST., M.Sc
NIP. 198601242014042001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Smp-06

Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

BUKTI PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Peserta : Isyfa Shafira
NPM : 3336180010

NO	HARI/ TANGGAL	PERIHAL	BAB	HALAMAN
1.	Senin, 09 Januari 2023	Menambahkan penelitian yang hampir sejenis yang membahas BRT.	1	
2.	Senin, 09 Januari 2023	Menambahkan sumber referensi yang dikutip.	1-4	
3.	Senin, 09 Januari 2023	Menambahkan Peraturan Walikota Tangerang tentang angkutan umum massal.	3	
4.	Senin, 09 Januari 2023	Memperbaiki gambaran mengenai rute di koridor 3.	4	
5.	Senin, 09 Januari 2023	Memperbaiki redaksi yang digunakan.	4	
6.	Senin, 09 Januari 2023	Mencantumkan sumber dari uji yang dilakukan.	4	

Cilegon, Januari 2023
Dosen Penguji 1

Dr. Rindu Twidi Bethary, ST., MT
NIP. 198212062010122001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Smp-06

Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

BUKTI PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Peserta : Isyfa Shafira
NPM : 3336180010

NO	HARI/ TANGGAL	PERIHAL	BAB	HALAMAN
1.	Senin, 09 Januari 2023	Memperbaiki latar belakang masalah.	1	1-2
2.	Senin, 09 Januari 2023	Memperbaiki gambar peta rute.	4	
3.	Senin, 09 Januari 2023	Menyertakan referensi secara valid untuk metode yang digunakan.	4	

Cilegon, 6 Januari 2023
Dosen Pembimbing 2

Rifky Ufianto, ST., MT
NIP. 2015011011126



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Hsl-01

Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

**BERITA ACARA SEMINAR HASIL SKRIPSI
JURUSAN TEKNIK SIPIL UNTIRTA**

Pada hari ini tanggal 13 bulan Februari tahun 2023, telah dilaksanakan Seminar Hasil Skripsi dari mahasiswa/mahasiswi, yaitu :

Nama : Isyfa Shafira
NPM : 3336180010
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Tangerang Sebagai Alat Transportasi *Massal* (Koridor 3, Rute Tangerang *City Mall* – CBD Ciledug)

Dosen pembimbing I : Arief Budiman, ST., M.Eng
Dosen pembimbing II : Dwi Esti Intari, ST., M.Sc
Dosen Penguji I : Dr. Rindu Twidi Bethary, ST., MT
Dosen Penguji II : Rifky Ujianto, ST., MT

Dari Seminar Hasil Skripsi ini dinyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah dinyatakan MEMENUHI PERSYARATAN / ~~TIDAK MEMENUHI PERSYARATAN~~ untuk melanjutkan ke Sidang Akhir *)

Demikian Berita Acara ini dibuat dan selanjutnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Cilegon, 13 Februari 2023

Dosen Pembimbing I

Arief Budiman, ST., M.Eng
NIP. 197105272005011001

Dosen Pembimbing II

Dwi Esti Intari, ST., M.Sc
NIP. 198601242014042001

Ket : *) coret yang tidak perlu
CC : Arsip



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Hsl-02

Jl. Jendral Soedirman Km. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

**SARAN / MASUKAN
SEMINAR HASIL SKRIPSI**

Hari/Tgl : 13 Februari 2023 Waktu : 10.00 WIB
Nama Peserta : Isyfa Shafira NPM : 3336180010
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan *Bus Rapid Transit* (BRT)
Kota Tangerang Sebagai Alat Transportasi Massal (Koridor 3, Rute *Tangerang
City Mall – CBD Ciledug*)

NO	HAL	MASUKAN/SARAN/KOREKSI/DLL	KET.

Cilegon, 13 Februari 2023
Dosen Pembimbing 1

Arief Budiman, ST., M.Eng

NIP. 19710527200501101



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Hsl-02

Jl. Jendral Soedirman Km. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

**SARAN / MASUKAN
SEMINAR HASIL SKRIPSI**

Hari/Tgl : Senin, 13 Februari 2023 Waktu : 10.00 WIB
Nama Peserta : Isyfa Shafira NPM : 3336180010
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota
Tangerang Sebagai Alat Transportasi Massal (Koridor 3, Rute *Tangerang City
Mall – CBD Ciledug*)

NO	HAL	MASUKAN/SARAN/KOREKSI/DLL	KET.
1.	32	Memperbaiki analisa karakteristik responden	
2.	53	Memperbaiki analisa diagram kartesius	
3.	57	Menambahkan rekomendasi strategi pengembangan prioritas perbaikan	

Cilegon, 13 Februari 2023
Dosen Pembimbing 2

Dwi Esti Intari, ST., M.Sc
NIP. 198601242014042001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Hsl-03

Jl. Jendral Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR HASIL SKRIPSI



Hari/Tgl : Februari 2023

Waktu : WIB


Nama Peserta : Isyfa Shafira

NPM : 3336180010

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

NO	NAMA	NIP	TANDA-TANGAN
1.	Arief Budiman, ST., M.Eng	19710527200501101	1. 
2.	Dwi Esti Intari, ST., M,Sc	198601242014042001	2. 

Cilegon, Februari 2023
Koordinator Skripsi


Siti Asyiah, S.Pd., M.T.
NIP.198601312019032009



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Hsl-04

Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR HASIL SKRIPSI

Hari/Tgl : Senin, 13 Februari 2023
Waktu : 10.00 WIB
Nama Peserta : Isyfa Shafira
NPM : 3336180010
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan *Bus Rapid Transit* (BRT)
Kota Tangerang Sebagai Alat Transportasi *Massal* (Koridor 3, Rute
Tangerang *City Mall* – CBD Ciledug)

NO	NAMA	NPM	TANDA-TANGAN	KET.
1.	Dina Annisa	3336170047	1.	
2.	Syifa Kria	3336170082	2.	
3.	Garin Fajar	3336170022	3.	
4.	Elfrida Yohana	3336180040	4.	
5.	Rebeca Nauli	3336180003	5.	
6.	Nada Shafa Soraya G.	3336180035	6.	
7.	Tyanna Felia	3336180013	7.	
8.	Graciela Febriyanti Zulfa	3336180065	8.	
9.	Qurrotul Milania	3336180061	9.	

Cilegon, 13 Februari 2023
Koordinator Skripsi

Siti Asyiah S.Pd., M.T.
NIP.198601312019032009



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Hsl-05

Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

BUKTI PERBAIKAN LAPORAN HASIL SKRIPSI

Nama Peserta : Isyfa Shafira
NPM : 3336180010

NO	HARI/ TANGGAL	PERIHAL	BAB	HALAMAN

Cilegon, 15 Februari 2023
Dosen Pembimbing 1

Arief Budiman, ST., M.Eng
NIP. 19710527200501101



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Hsl-05

Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

BUKTI PERBAIKAN LAPORAN HASIL SKRIPSI

Nama Peserta : Isyfa Shafira
NPM : 3336180010

NO	HARI/ TANGGAL	PERIHAL	BAB	HALAMAN
1.	Rabu, 22 Februari 2023	Memperbaiki analisa karakteristik responden	5	
2.	Rabu, 22 Februari 2023	Memperbaiki analisa diagram kartesius	5	
3.	Rabu, 22 Februari 2023	Menambahkan rekomendasi strategi pengembangan prioritas perbaikan	5	

Cilegon, 22 Februari 2023
Dosen Pembimbing 2

Dwi Esti Intari, ST., M.Sc
NIP. 198601242014042001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Hsl-06

Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

BUKTI KEHADIRAN TELAH MENGIKUTI SEMINAR

Nama Peserta : Isyfa Shafira
NPM : 3336180010

SEMINAR YANG PERNAH DIKUTI

NO	JUDUL	Mahasiswa	Paraf ¹
1	Pemanfaatan Fly Ash Dan Bottom Ash Sebagai Material Stabilisasi Tanah Terhadap Nilai Kuat Tekan Bebas (Studi Kasus : Jl Raya Kadomas, Kecamatan Pandeglang, Kabupaten Pandeglang, Banten)	Nada Shafa Soraya Gandakusumah (3336180035)	
2	Analisis Pengaruh Penggunaan Serat Gelas (Fiberglass) Sebagai Bahan Penggati Serat Selulosa Pada Aspal Ikat Pen 60/70 Dengan Metode Campuran Stone Mastic Asphalt (SMA)	Rebeca Nauli (3336180003)	
3	Analisis Kinerja Bus Rapid Transit (Brt) Kota Tangerang Sebagai Alat Transportasi Massal (Koridor 3, Rute Tangerang City Mall-CBD Ciledug)	Firhani Ashri (3336180064)	
4	Analisis Kinerja Stone Mastic Asphalt Dengan Bahan Tambah Serat Selulosa Eceng Gondok	Elfrida Yohana (3336180040)	
5			
6			
7			
8			

¹ paraf pembimbing 1 skripsi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK
Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

Ahr-01

SURAT PERMOHONAN SIDANG AKHIR SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa Program Sarjana Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa,

Nama Mahasiswa : Isyfa Shafira
Nomor Mahasiswa : 3336180010
Alamat Mahasiswa : Kp. Baru rt/rw 014/004, Ds. Pasanggrahan, Kec. Pabuaran, Kabupaten Serang, Banten.
Dosen Pembimbing : Arief Budiman, S.T., M.Eng dan Dwi Esti Intari, S.T., M.Sc

dengan prestasi studi S1 sampai dengan tanggal: 07 Maret 2023 seperti terlampir. Dengan ini saya mengajukan permohonan untuk dapat menyelenggarakan sidang akhir skripsi.

Cilegon, 07 Maret 2023

Pemohon,

Isyfa Shafira

PEMERIKSAAN (oleh Koord. Skripsi)

No	Perihal	Catatan
1.	Hasil studi kumulatif (≥ 139 sks dan $IPK \geq 2,00$)	143 sks, $IPK 3.20$
2.	Hasil studi kumulatif (nilai $D \leq 10\%$)	Nilai $D 0,014\%$
3.	Draf laporan telah disetujui Dosen Pembimbing (TA-02) Salinan sebanyak 4 eksemplar	
4.	Formulir Pendaftaran (TA-03) dari Online: SISTA	
5.	Berita Acara Sidang Akhir (TA-04) dari Online: SISTA	
6.	Formulir Penilaian Skripsi (TA-05) dari Online: SISTA	
7.	Formulir Revisi Laporan Skripsi (TA-06) dari Online: SISTA	
8.	Daftar hadir dosen (Ahr-02)	
9.	Formulir saran & masukan (Ahr-03)	
10.	Transkrip Nilai Mahasiswa ditandatangani Mahasiswa	
11.	Form bukti pelaksanaan seminar hasil (Hsl-01 sampai Hsl-06)	
12.	Sertifikat TOEFL Lab. Bahasa FT. Untirta (Min. Score 400)	

Sidang Akhir tersebut dapat dilaksanakan, waktu dan tempat seminar harap dikonsultasikan dengan Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji.

Cilegon, 07 Maret 2023

Koordinator Skripsi,

Siti Asyial, S.Pd., M.T.
NIP. 198601312019032009

Dibuat rangkap 2 untuk:

1. Mahasiswa ybs
2. Koordinator Skripsi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Ahr-02

Jl. Jendral Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

DAFTAR HADIR SIDANG AKHIR SKRIPSI

Hari/Tgl : Kamis, 16 Maret 2023

Waktu : 09.00 WIB

Nama Peserta : Isyfa Shafira

NPM : 3336180010

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

NO	NAMA	NIP	TANDA-TANGAN
1.	Arief Budiman, ST., M.Eng	19710527200501101	1.
2.	Dwi Esti Intari, ST., M,Sc	198601242014042001	2.
3.	Dr. Rindu Twidi Bethary, ST., MT	198212062010122001	3.
4.	Rifky Ujjianto, ST., MT	2015011011126	4.

Cilegon, 16 Maret 2023
Koordinator Skripsi

Siti Asyiah, S.Pd., M.T.
NIP.198601312019032009



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Ahr-03

Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

SARAN / MASUKAN
SIDANG AKHIR SKRIPSI


Hari/Tgl : Kamis, 16 Maret 2023 Waktu : 09.00 WIB

Nama Peserta : Isyfa Shafira NPM : 3336180010

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

NO	HAL	MASUKAN/SARAN/KOREKSI/DLL	KET.
1.	2	Perbaiki penulisan kutipan sumber, gunakan bahasa Indonesia.	
2.	5	Dalam batasan masalah, ditambahkan kebijakan mengenai tarif BRT selama masa penelitian.	
3.		Atribut karakteristik tidak diteliti untuk nilai kepuasan.	
4.		Perbaiki tabel dan diagram menjadi tidak berwarna.	

Cilegon, 16 Maret 2023
Dosen Pembimbing I


Arief Budiman, ST., M.Eng
NIP. 19710527200501101



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Ahr-03

Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

SARAN / MASUKAN
SIDANG AKHIR SKRIPSI

Hari/Tgl : Kamis, 16 Maret 2023 Waktu : 09.00 WIB

Nama Peserta : Isyfa Shafira NPM : 3336180010

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan *Bus Rapid Transit* (BRT)

Kota Tangerang Sebagai Alat Transportasi Massal (Koridor 3, Rute
Tangerang *City Mall* – CBD Ciledug)

NO	HAL	MASUKAN/SARAN/KOREKSI/DLL	KET.
1.		Perbaiki tata cara penulisan serta lengkapi referensi pada penelitian yang dilakukan.	
2.		Gunakan bahasa yang mudah di pahami namun tetap memakai bahasa baku.	
3.		Tabel dijelaskan secara paragraf, kaitkan dengan karakteristik.	
4.		Untuk rekomendasi perbanyak contoh serta gunakan banyak referensi.	

Cilegon, 16 Maret 2023
Dosen Penguji 3

Dwi Esti Intari, ST., M.Sc
NIP. 198601242014042001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Ahr-03

Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

SARAN / MASUKAN
SIDANG AKHIR SKRIPSI

Hari/Tgl : Kamis, 16 Maret 2023 Waktu : 09.00 WIB

Nama Peserta : Isyfa Shafira NPM : 3336180010

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

NO	HAL	MASUKAN/SARAN/KOREKSI/DLL	KET.
1.		Perbaiki intisari, hasil dari penelitian menjawab tujuan, hasil resume dari analisis yang di gunakan, bahasa penulisan disesuaikan dengan aturan yang berlaku.	
2.		Perbaiki kualitas seluruh gambar yang dicantumkan.	
3.		Alasan menggunakan signifikansi 10% pada penelitian	

Cilegon, 16 Maret 2023
Dosen Penguji 1

Dr. Rindu Twidi Bethary, ST., MT
NIP. 198212062010122001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
FAKULTAS TEKNIK

Ahr-03

Jalan Jenderal Soedirman KM. 3 Kota Cilegon Provinsi Banten 42435
Telepon (0254) 376712 Laman: ft.untirta.ac.id

**SARAN / MASUKAN
SIDANG AKHIR SKRIPSI**

Hari/Tgl : Kamis, 16 Maret 2023 Waktu : 09.00 WIB

Nama Peserta : Isyfa Shafira NPM : 3336180010

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

NO	HAL	MASUKAN/SARAN/KOREKSI/DLL	KET.
1.		Perbaiki cara penulisan skripsi sesuai dengan pedoman yang berlaku.	
2.		Perbaiki kualitas seluruh gambar yang dicantumkan.	
3.		Pada BAB 3 tambahkan hierarki jalan raya, tambahkan keterangan pada penelitian ini jalan raya yang dilewati BRT Koridor 3 termasuk dalam kategori jalan apa.	
4.		Penjelasan penelitian terdahulu meliputi variabel yang digunakan.	
5.		Tambahkan saran, melakukan penelitian pada saat BRT tidak dibebankan biaya (gratis).	

Cilegon, 16 Maret 2023
Dosen Penguji 2

Rifky Ujjianto, ST., MT

NIP. 2015011011126

FORM PENDAFTARAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : ISYFA SHAFIRA
NIM : 3336180010
Tempat/Tgl Lahir : Pabuaran/11-05-2000
Program Studi : TEKNIK SIPIL - S1 Reguler
Semester Mulai : Ganjil Tahun Akademik 2022/2023
Jumlah SKS yang sudah diselesaikan : 143 SKS
IPK : 3.20
Topik TA : Transportasi
Judul TA : Analisis tingkat kepuasan pengguna layanan bus rapid transit (BRT) Kota Tangerang sebagai alat transportasi massal (koridor 3, rute Tangerang city mall - cbd Ciledug)
Judul Asing : Analysis of the level of satisfaction service users bus rapid transit (BRT) Tangerang as a means transportation mass (corridor 3, Tangerang City Mall - CBD Ciledug Route)

Dengan Persyaratan:

Cilegon, 14 Maret 2023
Pendaftar,



ISYFA SHAFIRA
NIM. 3336180010

Mengetahui,
Pembimbing Akademik,



RAMA INDERA KUSUMA, S.T., M.T.
NIP. 198108222006041001

Menyetujui
Pembimbing I,










NIP.

FORM BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : ISYFA SHAFIRA
 NIM : 3336180010
 Program Studi : TEKNIK SIPIL - S1 Reguler
 Semester : Ganjil Tahun Akademik 2022/2023
 Pembimbing 1 : ARIEF BUDIMAN, S.T., M.Eng.

Judul Tugas Akhir:

Analisis tingkat kepuasan pengguna layanan bus rapid transit (BRT) Kota Tangerang sebagai alat transportasi massal (koridor 3, rute Tangerang city mall - cbd Ciledug)

No	Tanggal	Topik Pembahasan	Paraf Pembimbing
1.	22 Agustus 2022	Perbaiki tata tulis Tambahkan peta geografis	
2.	13 September 2022	ACC Seminar Proposal	
3.	10 Oktober 2022	Lanjutkan Penelitian	
4.	31 Januari 2023	Kuasai metode yang digunakan serta outputnya	
5.	06 Februari 2023	ACC Seminar Hasil	
6.	14 Februari 2023	ACC Sidang Akhir	
7.	06 Oktober 2023	ACC Dapat Dijilid	

Cilegon, 07 Maret 2023
 Mahasiswa,



ISYFA SHAFIRA
 NIM. 3336180010

Mengetahui,
 Pembimbing Akademik,







RIMA INDERA KUSUMA, S.T., M.T.
 NIM. 198108222006041001

FORM BIMBINGAN TUGAS AKHIR

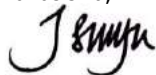
Nama Mahasiswa : ISYFA SHAFIRA
 NIM : 3336180010
 Program Studi : TEKNIK SIPIL - S1 Reguler
 Semester : Ganjil Tahun Akademik 2022/2023
 Pembimbing 2 : Dwi Esti Intari, S.T., M.Sc.

Judul Tugas Akhir:

Analisis tingkat kepuasan pengguna layanan bus rapid transit (BRT) Kota Tangerang sebagai alat transportasi massal (koridor 3, rute Tangerang city mall - cbd Ciledug)

No	Tanggal	Topik Pembahasan	Paraf Pembimbing
1.	22 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Koreksi penempatan diagram alir analisa data - Lengkapi form survey - Lengkapi daftar pustaka - Koreksi pedoman sipil, gunakan yang terbaru - Perbaiki kesalahan penulisan 	
2	13 September 2022	ACC Seminar Proposal	
3	31 Januari 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki latar belakang masalah - Perbanyak referensi - Survey: karakteristik responden secara sosial ekonomi serta pola perjalanan. - Waktu penyebaran kuesioner tidak dilakukan diwaktu yang sama, mencegah terjadinya keseragaman responden 	
4	04 Februari 2023	ACC Seminar Hasil	
5	14 Februari 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Memperbaiki analisa karakteristik responden - Memperbaiki analisa diagram kartesius - Menambahkan rekomendasi strategi pengembangan prioritas perbaikan 	
6	24 Februari 2023	ACC Sidang Akhir	

Cilegon, 09 Maret 2023
 Mahasiswa,



ISYFA SHAFIRA
 NIM. 3336180010

Mengetahui,
 Pembimbing Akademik,




RAMA INDERA KUSUMA, S.T., M.T.
 NIP. 198108222006041001

FORM BIMBINGAN TUGAS AKHIR

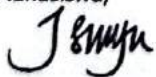
Nama Mahasiswa : ISYFA SHAFIRA
 NIM : 3336180010
 Program Studi : TEKNIK SIPIL - S1 Reguler
 Semester : Ganjil Tahun Akademik 2022/2023
 Pembimbing 2 : Dwi Esti Intari, S.T., M.Sc.

Judul Tugas Akhir:

Analisis tingkat kepuasan pengguna layanan bus rapid transit (BRT) Kota Tangerang sebagai alat transportasi massal (koridor 3, rute Tangerang city mall - cbd Ciledug)

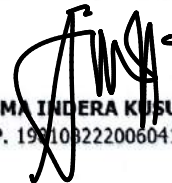
No	Tanggal	Topik Pembahasan	Paraf Pembimbing
7	06 Oktober 2023	ACC Dapat DIJILID	

Cilegon, 09 Maret 2023
 Mahasiswa,



ISYFA SHAFIRA
 NIM. 3336180010

Mengetahui,
 Pembimbing Akademik,



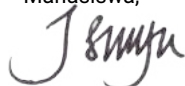
RAMA INDERA KUSUMA, S.T., M.T.
 NIP. 199108222006041001

FORM PENDAFTARAN SIDANG TA

Nama Mahasiswa : ISYFA SHAFIRA
NIM : 3336180010
Program Studi : Teknik Sipil
Semester Mulai : Tahun Akademik 2022/2023
Topik TA : Transportasi
Judul Tugas Akhir :
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) KOTA TANGERANG SEBAGAI ALAT
TRANSPORTASI MASSAL (Koridor 3, Rute Tangerang City Mall – CBD Ciledug)

Dengan ini mengajukan untuk pelaksanaan Sidang Ujian Tugas Akhir dengan menyampaikan persyaratan terlampir.

Cilegon, 07 Maret 2023
Mahasiswa,



ISYFA SHAFIRA
NIM 3336180010

Mengetahui,
Pembimbing Akademik

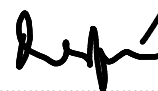


RAMA INDERA KUSUMA, S.T., M.T.
NIP 198108222006041001

Menyetujui,

Pembimbing 1 : **ARIEF BUDIMAN, S.T., M.Eng.**
NIP. 197105272005011001

Pembimbing 2 : **Dwi Esti Intari, S.T., M.Sc.**
NIP. 198601242014042001



Biodata Mahasiswa

NAMA : ISYFA SHAFIRA
NIM : 3336180010
Tempat/Tanggal Lahir : Serang / 11 Mei 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : ISLAM
Alamat Email : 3336180010@untirta.ac.id
No. Handphone : 085894503500
Alamat : kp. baru RT 14/ RW 04, desa pasanggrahan, kecamatan pabuaran,
kab. serang, Banten Kelurahan Pasanggrahan Kecamatan Pabuaran
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Sipil
Jumlah SKS : 143 SKS
IPK : 3.20
Angkatan : 2018

**Riwayat Pendidikan**

Sekolah Dasar : MI AL-MANSHUR
SLTP : MTS NURUL FALAH
SLTA : SMK KESEHATAN HUSADA PRATAMA

Pendidikan Khusus/Pelatihan

Tidak ada Data

Data Keluarga

Nama Ayah : MAMAT DARMAWIJAYA
No. Handphone Ayah : 087745508305
Nama Ibu : MARDIYAH
No. Handphone Ibu : 085693796693
Jumlah Kakak : 2
Jumlah Adik : 3
Alamat Orang Tua : kp. baru RT 14/ RW 04, desa pasanggrahan, kecamatan pabuaran, kab. serang, Banten
Kelurahan Pasanggrahan Kecamatan Pabuaran
Kantor Orang Tua : MTS NURUL FALAH
Alamat Kantor Orang Tua : Kp. Kebon Pala, Ds.Pasanggrahan, Kec. Pabuaran, Kabupaten Serang, Banten 42163

Prestasi Terbaik Pribadi

Tidak ada Data

Riwayat Organisasi

1. HMS FT UNTIRTA
2. BEM FT UNTIRTA

Riwayat Kepanitiaan

Tidak ada Data

Kompetensi yang dikuasai

Tidak ada Data

Serang, 09 Maret 2023
Mahasiswa,

ISYFA SHAFIRA
NIM. 3336180010

BERITA ACARA SIDANG SKRIPSI / TUGAS AKHIR

Pada hari ini, Tanggal 16 Bulan Maret Tahun 2023, bertempat di III-20 (R.Sidang) Fakultas Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, telah dilaksanakan Ujian Sidang Skripsi/Tugas Akhir atas nama:

Nama Mahasiswa : ISYFA SHAFIRA
 NIM : 3336180010
 Penguji : Ketua Sidang : ARIEF BUDIMAN, S.T., M.Eng.
 Penguji I : Dr. RINDU TWIDI BETHARY, S.T., M.T.
 Penguji II : Rifky Ujianto, S.T., M.T.
 Penguji III : Dwi Esti Intari, S.T., M.Sc.
 Judul TA : Analisis tingkat kepuasan pengguna layanan bus rapid transit (BRT) Kota Tangerang sebagai alat transportasi massal (koridor 3, rute Tangerang city mall - cbd Ciledug)
 Waktu : 09:00
 Catatan Kejadian :

Demikian Berita Acara ini dibuat dengan sebenarnya untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

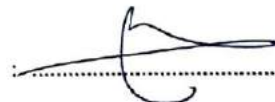


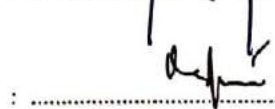
Cilegon, 16 Maret 2023

Ketua Sidang : ARIEF BUDIMAN, S.T., M.Eng.
 NIP. 197105272005011001

Penguji I : Dr. RINDU TWIDI BETHARY, S.T., M.T.
 NIP. 198212062010122001

Penguji II : Rifky Ujianto, S.T., M.T.
 NIP. 198108222006041001

Penguji III : Dwi Esti Intari, S.T., M.Sc.
 NIP. 198601242014042001


 :

 :

 :

 :

FORM PENILAIAN UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR
FAKULTAS
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FORM REKAPITULASI

Nama Peserta : ISYFA SHAFIRA
 NIM : 3336180010
 Waktu Ujian : 09:00
 Judul Skripsi : Analisis tingkat kepuasan pengguna layanan bus rapid transit (BRT) Kota Tangerang sebagai alat transportasi massal (koridor 3, rute Tangerang city mall - cbd Ciledug)

NO	PENGUJI	RENTANG NILAI	NILAI
1	ARIEF BUDIMAN, S.T., M.Eng.	10 - 100	
2	Dr. RINDU TWIDI BETHARY, S.T., M.T.	10 - 100	
3	Rifky Ujianto, S.T., M.T.	10 - 100	
4	Dwi Esti Intari, S.T., M.Sc.	10 - 100	
Total Nilai			
Nilai Huruf Mutu			

Cilegon, 16
 Maret 2023

Ketua Sidang : ARIEF BUDIMAN, S.T., M.Eng.
 NIP. 197105272005011001

Penguji I : Dr. RINDU TWIDI BETHARY, S.T., M.T.
 NIP. 198212062010122001

Penguji II : Rifky Ujianto, S.T., M.T.
 NIP. 198108222006041001

Penguji III : Dwi Esti Intari, S.T., M.Sc.
 NIP. 198601242014042001

.....

FORM PENILAIAN UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR
FAKULTAS
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FORM PENILAIAN Ketua Sidang

Dosen Ketua Sidang : ARIEF BUDIMAN, S.T., M.Eng.

Nama Peserta : ISYFA SHAFIRA

NIM : 3336180010

Waktu Ujian : 09:00

Judul Skripsi : Analisis tingkat kepuasan pengguna layanan bus rapid transit (BRT) Kota Tangerang sebagai alat transportasi massal (koridor 3, rute Tangerang city mall - cbd Ciledug)

NO	INDIKATOR PENILAIAN	RENTANG NILAI	NILAI
	Total Nilai		

Cilegon, 16 Maret 2023

Ketua Sidang,



ARIEF BUDIMAN, S.T., M.Eng.

NIP. 197105272005011001

FORM PENILAIAN UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR
FAKULTAS
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FORM PENILAIAN Penguji III

Dosen Penguji III : Dwi Esti Intari, S.T., M.Sc.
Nama Peserta : ISYFA SHAFIRA
NIM : 3336180010
Waktu Ujian : 09:00
Judul Skripsi : Analisis tingkat kepuasan pengguna layanan bus rapid transit (BRT) Kota Tangerang sebagai alat transportasi massal (koridor 3, rute Tangerang city mall - cbd Ciledug)

NO	INDIKATOR PENILAIAN	RENTANG NILAI	NILAI
	Total Nilai		

Cilegon, 16 Maret 2023
Penguji III,

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

FORM PENILAIAN UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR
FAKULTAS
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FORM PENILAIAN Penguji I

Dosen Penguji I : Dr. RINDU TWIDI BETHARY,
Nama Peserta : ISYFA SHAFIRA
NIM : 3336180010
Waktu Ujian : 09:00
Judul Skripsi : Analisis tingkat kepuasan pengguna layanan bus rapid transit (BRT) Kota Tangerang sebagai alat transportasi massal (koridor 3, rute Tangerang city mall - cbd Ciledug)

NO	INDIKATOR PENILAIAN	RENTANG NILAI	NILAI
	Total Nilai		

Cilegon, 16 Maret 2023
Penguji I,



Dr. RINDU TWIDI BETHARY,
NIP. 198212062010122001

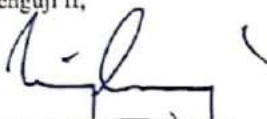
FORM PENILAIAN UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR
FAKULTAS
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FORM PENILAIAN Penguji II

Dosen Penguji II : Rifky Ujjianto, S.T., M.T.
Nama Peserta : ISYFA SHAFIRA
NIM : 3336180010
Waktu Ujian : 09:00
Judul Skripsi : Analisis tingkat kepuasan pengguna layanan bus rapid transit (BRT) Kota Tangerang sebagai alat transportasi massal (koridor 3, rute Tangerang city mall - cbd Ciledug)

NO	INDIKATOR PENILAIAN	RENTANG NILAI	NILAI
	Total Nilai		



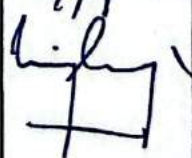

Cilegon, 16 Maret 2023
Penguji II,


Rifky Ujjianto, S.T., M.T.
NIP. 198108222006041001

FORM REVISI LAPORAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nama : ISYFA SHAFIRA
 NIM : 3336180010
 Program Studi : TEKNIK SIPIL
 Tanggal Sidang : 16 Maret 2023
 Semester Mulai : Genap 2022/2023
 Judul Tugas Akhir :

Analisis tingkat kepuasan pengguna layanan bus rapid transit (BRT) Kota Tangerang sebagai alat transportasi massal (koridor 3, rute Tangerang city mall - cbd Ciledug)

NO	NAMA PENGUJI	HAL YANG PERLU DIREVISI	PARAF
1	ARIEF BUDIMAN, S.T., M.Eng.		Tgl: 16/3/23 
2	Dr.. RINDU TWIDI BETHARY, S.T., M.T.		Tgl: 16/3/2023 
3	Rifky Ujianto, S.T., M.T.		Tgl: 16/3/2023 
4	Dwi Esti Intari, S.T., M.Sc.		Tgl: 16/3/2023 

Cilegon, 16 Maret 2023
 Pembimbing Akademik,


 RAMA INDERA KUSUMA, S.T., M.T.
 NID. 198108222006041001

LAMPIRAN 2

Literatur



WALIKOTA TANGERANG

PROVINSI BANTEN
KEPUTUSAN WALI KOTA TANGERANG
NOMOR 550/Kep.652-Dishub/2019

TENTANG

PENETAPAN RUTE ANGKUTAN UMUM MASSAL KOTA TANGERANG KORIDOR III
(TIGA) TANGERANG CITY – *CENTRAL BUSINESS DISTRICT* CILEDUG

WALI KOTA TANGERANG,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka menciptakan kepastian arah serta tujuan bus angkut umum masal, dan demi kelancaran, ketertiban dan keamanan lalu lintas sehingga dapat terhindar dari penurunan kualitas jalan serta menjaga keselamatan pengguna jalan;
 - b. bahwa sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dalam Pasal 158 berbunyi “Pemerintah menjamin ketersediaan angkutan massal berbasis jalan untuk memenuhi kebutuhan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum massal dengan sistem Pelayanan Bus Rapi Transit dengan koridor-koridor di beberapa Wilayah”;
 - c. bahwa untuk penetapan Rute Angkutan Umum Massal Kota Tangerang Koridor III (Tiga) telah ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota Nomor 551.2/Kep.386-Dishub/2018 tentang Penetapan Rute Angkutan Umum Massal Kota Tangerang Koridor III (Tiga) Terminal Poris Plawad – CBD Ciledug namun dengan adanya perubahan rute maka Keputusan sebagaimana dimaksud perlu ditinjau kembali;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Wali Kota tentang Penetapan Rute Angkutan

Umum Massal Kota Tangerang Koridor III (Tiga) Tangerang
City–*Central Business District* Ciledug;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1993 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Tangerang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1993 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3518);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberap kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 5679);
3. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 132, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4444);
4. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2011 tentang Manajemen Rekayasa, Analisis Dampak, Serta Manajemen Kebutuhan Lalu Lintas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5221);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2006 tentang Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 86, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4655);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2011 tentang Forum Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia);

8. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Daerah Kota Tangerang Tahun 2002 Nomor 10);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Rute Angkutan Umum Massal Kota Tangerang Koridor III (Tiga) yaitu Tangerang City – *Central Business District* Ciledug.
- KEDUA : Tujuan Penetapan Rute sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU Keputusan ini adalah menetapkan Rute Angkutan Umum Massal Koridor III (Tiga) Tangerang City sampai dengan Central Bisnis Distrik Ciledug Pulang Pergi yang akan melintasi jalan-jalan di wilayah Daerah.
- KETIGA : Dengan ditetapkannya Keputusan ini, maka Keputusan Wali Kota Nomor 551.2/Kep.386-Dishub/2018 tentang Penetapan Rute Angkutan Umum Massal Kota Tangerang Koridor III (Tiga) Terminal Poris Plawad – CBD Ciledug dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tangerang
pada tanggal 31 Juli 2019

WALI KOTA TANGERANG,

GABRIEL R. WISMANSYAH

LAMPIRAN 3

**PM No. 10 Tahun 2012 dan PM
No. 27 Tahun 2015**



**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA**

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR PM. 10 TAHUN 2012

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MINIMAL

ANGKUTAN MASSAL BERBASIS JALAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 141 ayat (3) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, perlu menetapkan Peraturan Menteri tentang standar pelayanan minimal angkutan umum;
- b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 79 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2011 tentang Manajemen dan Rekayasa, Analisis Dampak, serta Manajemen Kebutuhan Lalu Lintas, pembatasan lalu lintas kendaraan perseorangan dapat dilakukan dengan pengenaan retribusi pengendalian lalu lintas apabila telah tersedia jaringan dan pelayanan angkutan umum massal dalam trayek yang memenuhi standar pelayanan minimal;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
2. Undang-Undang . . .

2. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 132, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4444);
3. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4725);
4. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1993 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3528);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2006 tentang Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 86, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4655);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2008 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4833);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2011 tentang Manajemen dan Rekayasa, Analisis Dampak, serta Manajemen Kebutuhan Lalu Lintas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5221);
9. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2011;
10. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2011;
11. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 65 Tahun 1993 tentang Fasilitas Pendukung Kegiatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
12. Keputusan . . .

4

1

12. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 71 Tahun 1999 tentang Aksesibilitas Bagi Penyandang Cacat dan Orang Sakit pada Sarana dan Prasarana Perhubungan;
13. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan;
14. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 14 Tahun 2006 tentang Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas di Jalan;
16. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN MASSAL BERBASIS JALAN.

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan Minimal adalah persyaratan penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap Pengguna Jasa Angkutan Massal Berbasis Jalan secara minimal.
2. Angkutan Massal Berbasis Jalan adalah suatu sistem angkutan umum yang menggunakan mobil bus dengan lajur khusus yang terproteksi sehingga memungkinkan peningkatan kapasitas angkut yang bersifat massal yang dioperasikan di Kawasan Perkotaan.
3. Kawasan Perkotaan adalah wilayah yang mempunyai kegiatan utama bukan pertanian dengan susunan fungsi kawasan sebagai tempat permukiman perkotaan, pemusatan dan distribusi pelayanan jasa pemerintahan, pelayanan sosial, dan kegiatan ekonomi.
4. Kawasan . . .

4. Kawasan Megapolitan adalah kawasan yang terbentuk dari 2 (dua) atau lebih Kawasan Metropolitan yang memiliki hubungan fungsional dan membentuk sebuah sistem.
5. Kawasan Metropolitan adalah Kawasan Perkotaan yang terdiri atas sebuah Kawasan Perkotaan yang berdiri sendiri atau Kawasan Perkotaan inti dengan Kawasan Perkotaan di sekitarnya yang saling memiliki keterkaitan fungsional yang dihubungkan dengan sistem jaringan prasarana wilayah yang terintegrasi dengan jumlah penduduk secara keseluruhan sekurang-kurangnya 1.000.000 (satu juta) jiwa.
6. Kawasan Perkotaan Besar adalah Kawasan Perkotaan yang terdiri atas sebuah Kawasan Perkotaan yang berdiri sendiri atau Kawasan Perkotaan inti dengan Kawasan Perkotaan di sekitarnya yang saling memiliki keterkaitan fungsional yang dihubungkan dengan sistem jaringan prasarana wilayah yang terintegrasi dengan jumlah penduduk antara 500.000 (lima ratus ribu) sampai dengan 1.000.000 (satu juta) jiwa.
7. Kawasan Aglomerasi Perkotaan adalah Kawasan Perkotaan yang terdiri atas sebuah Kawasan Perkotaan yang berdiri sendiri atau Kawasan Perkotaan inti dengan Kawasan Perkotaan di sekitarnya yang saling memiliki keterkaitan fungsional yang dihubungkan dengan sistem jaringan prasarana wilayah yang terintegrasi dan membentuk sebuah sistem.
8. Halte adalah tempat pemberhentian kendaraan bermotor umum untuk menaikkan dan menurunkan penumpang.
9. Fasilitas Pendukung Halte adalah fasilitas pejalan kaki menuju lokasi halte yang berupa trotoar, tempat penyeberangan yang dinyatakan dengan marka jalan dan/atau rambu lalu lintas, jembatan penyeberangan dan/atau terowongan.
10. Penyelenggara Angkutan Massal Berbasis Jalan adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan/atau badan hukum lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. Pengguna Jasa adalah perseorangan atau badan hukum yang menggunakan jasa Angkutan Massal Berbasis Jalan.

12. Menteri . . .

12. Menteri adalah Menteri yang bertanggung jawab di bidang sarana dan prasarana lalu lintas dan angkutan jalan.
13. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal yang tugas dan tanggung jawabnya di bidang lalu lintas dan angkutan jalan.

Pasal 2

- (1) Penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan dilakukan di Kawasan Perkotaan meliputi Kawasan Megapolitan, Kawasan Metropolitan, dan Kawasan Perkotaan Besar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Kawasan Perkotaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. kota sebagai daerah otonom;
 - b. bagian daerah kabupaten yang memiliki ciri perkotaan;
 - c. kawasan yang berada dalam bagian dari dua atau lebih daerah yang berbatasan langsung dan memiliki ciri perkotaan; atau
 - d. kawasan aglomerasi perkotaan.
- (3) Penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus didukung dengan:
 - a. mobil bus yang berkapasitas angkut massal;
 - b. lajur khusus;
 - c. trayek angkutan umum lain yang tidak berhimpitan dengan trayek angkutan massal; dan
 - d. angkutan pengumpan.

Pasal 3

- (1) Penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) harus memenuhi Standar Pelayanan Minimal.
- (2) Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan acuan bagi Penyelenggara Angkutan Massal Berbasis Jalan dalam memberikan pelayanan kepada Pengguna Jasa.
- (3) Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. jenis pelayanan; dan
 - b. mutu pelayanan.

(4) Jenis . . .

1

- (4) Jenis pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a meliputi:
- a. keamanan;
 - b. keselamatan;
 - c. kenyamanan;
 - d. keterjangkauan;
 - e. kesetaraan; dan
 - f. keteraturan.
- (5) Mutu pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b meliputi:
- a. indikator; dan
 - b. nilai, ukuran atau jumlah.

Pasal 4

- (1) Keamanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4) huruf a merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya Pengguna Jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum dan/atau rasa takut.
- (2) Keamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
- a. keamanan di halte dan fasilitas pendukung halte, meliputi:
 1. lampu penerangan;
 2. petugas keamanan; dan
 3. informasi gangguan keamanan.
 - b. keamanan di mobil bus, meliputi:
 1. identitas kendaraan;
 2. tanda pengenal pengemudi;
 3. lampu isyarat tanda bahaya;
 4. lampu penerangan;
 5. petugas keamanan; dan
 6. penggunaan kaca film sesuai ketentuan yang berlaku.

Pasal 5

- (1) Keselamatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4) huruf b merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terhindarnya dari risiko kecelakaan disebabkan oleh faktor manusia, sarana dan prasarana.
- (2) Keselamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
- a. keselamatan pada manusia, meliputi:
 1. standar operasional prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan; dan
 2. standar operasional prosedur (SOP) penanganan keadaan darurat.
 - b. keselamatan . . .



- b. keselamatan pada mobil bus, meliputi:
 - 1. kelaikan kendaraan;
 - 2. peralatan keselamatan;
 - 3. fasilitas kesehatan;
 - 4. informasi tanggap darurat; dan
 - 5. fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri.
- c. keselamatan pada prasarana, meliputi :
 - 1. perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan;
 - 2. fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (*pool*).

- (3) Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (*pool*) sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c angka 2 merupakan fasilitas penyimpanan kendaraan yang berfungsi sebagai tempat pemeliharaan dan perbaikan kendaraan.
- (4) Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (*pool*) sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib dilakukan pemeriksaan secara berkala.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pemeriksaan *pool* sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diatur dengan Peraturan Direktur Jenderal.

Pasal 6

- (1) Kenyamanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4) huruf c merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah dan sejuk yang dapat dinikmati Pengguna Jasa.
- (2) Kenyamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. kenyamanan di halte dan fasilitas pendukung halte, meliputi:
 - 1. lampu penerangan;
 - 2. fasilitas pengatur suhu ruangan dan/atau ventilasi udara; dan
 - 3. fasilitas kebersihan;
 - 4. luas lantai per orang;
 - 5. fasilitas kemudahan naik/turun penumpang.
 - b. kenyamanan di mobil bus, meliputi:
 - 1. lampu penerangan;
 - 2. kapasitas angkut;
 - 3. fasilitas pengatur suhu ruangan; dan
 - 4. fasilitas kebersihan;
 - 5. luas lantai untuk berdiri per orang.

Pasal 7 . . .

Pasal 7

- (1) Keterjangkauan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4) huruf d merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi Pengguna Jasa mendapatkan akses Angkutan Massal Berbasis Jalan dan tarif yang terjangkau.
- (2) Keterjangkauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. kemudahan perpindahan penumpang antar koridor;
 - b. ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan; dan
 - c. tarif.

Pasal 8

- (1) Kesetaraan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4) huruf e merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan bagi Pengguna Jasa penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil.
- (2) Kesetaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. kursi prioritas;
 - b. ruang khusus untuk kursi roda; dan
 - c. kemiringan lantai dan tekstur khusus.

Pasal 9

- (1) Keteraturan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4) huruf f merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan mobil bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi Pengguna Jasa.
- (2) Keteraturan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. waktu tunggu;
 - b. kecepatan perjalanan;
 - c. waktu berhenti di halte;
 - d. informasi pelayanan;
 - e. informasi waktu kedatangan mobil bus;
 - f. akses keluar masuk halte;
 - g. informasi halte yang akan dilewati;
 - h. ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus;
 - i. informasi gangguan perjalanan mobil bus;
 - j. sistem pembayaran.

Pasal 10 . . .

Pasal 10

Rincian tentang jenis dan mutu pelayanan Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 sampai dengan Pasal 9 serta bentuk dan desain interior Angkutan Massal Berbasis Jalan tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II Peraturan Menteri ini.

Pasal 11

- (1) Masyarakat berhak untuk berperan serta memberikan saran dan masukan terhadap Standar Pelayanan Minimal yang telah ditetapkan baik secara lisan maupun tertulis kepada Direktur Jenderal, Gubernur, Bupati dan/atau Walikota.
- (2) Direktur Jenderal, Gubernur, Bupati dan/atau Walikota mempertimbangkan dan menindaklanjuti masukan, pendapat, dan/atau dukungan yang disampaikan oleh masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 12

- (1) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala setiap enam bulan sekali oleh:
 - a. Direktur Jenderal untuk angkutan massal berbasis jalan di perkotaan yang melampaui batas wilayah provinsi;
 - b. Gubernur untuk angkutan massal berbasis jalan di perkotaan yang melampaui batas wilayah kabupaten/kota dalam satu provinsi;
 - c. Bupati untuk angkutan massal berbasis jalan di perkotaan dalam wilayah kabupaten; dan
 - d. Walikota untuk angkutan massal berbasis jalan di perkotaan dalam wilayah kota.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:
 - a. fungsi dan manfaat jenis pelayanan; dan
 - b. pemenuhan nilai/ukuran/jumlah jenis pelayanan.
- (3) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan kepada Menteri.

Pasal 13

- (1) Direktur Jenderal melakukan pembinaan terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal.

(2) Pembinaan . . .

- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. persyaratan teknis;
 - b. petunjuk teknis, yang mencakup penetapan pedoman, prosedur dan atau tata cara penyelenggaraan; dan
 - c. bimbingan teknis dalam rangka peningkatan kemampuan dan keterampilan teknis para petugas.

Pasal 14

Penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan yang sudah ada wajib menyesuaikan Standar Pelayanan Minimal sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini paling lama 3 (tiga) tahun sejak Peraturan Menteri ini berlaku.

Pasal 15

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 31 Januari 2012

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

E.E. MANGINDAAN

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 1 Februari 2012

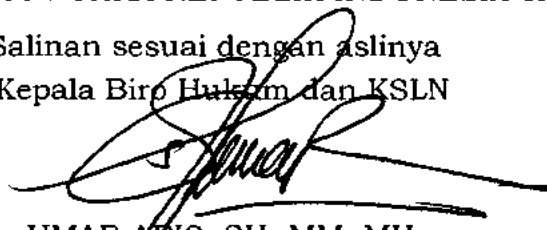
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

AMIR SYAMSUDIN

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2012 NOMOR 133

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum dan KSLN



UMAR ARIS, SH, MM, MH
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19630220 198903 1 001

LAMPIRAN I
 PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR PM. 10 TAHUN 2012
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN MASSAL BERBASIS JALAN

STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN MASSAL BERBASIS JALAN

NO	JENIS	URAIAN	INDIKATOR	NILAI/UKURAN/JUMLAH	KETERANGAN	
1	KEAMANAN					
	a. Halte dan Fasilitas Pendukung Halte	1) Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam halte untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa	Jumlah yang berfungsi	Minimal 95% dan sesuai dengan standar teknis	
		2) Petugas Keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di halte	Ketersediaan petugas	Minimal 1 (satu) petugas	
		3) Informasi Gangguan Keamanan	Informasi yang disampaikan pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat	Jumlah	Minimal 2 (dua) stiker	Operator yang menerima dan menindaklanjuti laporan
	b. Mobil bus	1) Identitas Kendaraan	Nomor kendaraan dan nama trayek berupa stiker yang ditempel pada kaca depan dan belakang	Jumlah	Minimal 1 (satu)	
		2) Tanda Pengenal Pengemudi	Berbentuk papan/kartu identitas mengenai nama pengemudi dan nomor induk pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi	Jumlah	Minimal 1 (satu)	
		3) Lampu Isyarat Tanda Bahaya	Lampu informasi sebagai tanda bahaya berupa tombol yang ditempatkan di ruang pengemudi	Jumlah	Minimal 1 (satu)	
		4) Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam mobil bus untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa	Jumlah yang berfungsi	100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis	
		5) Petugas Keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan keamanan pengguna jasa di dalam mobil bus	Ketersediaan petugas	Minimal 1 (satu) petugas	
		6) Kaca film	Lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung	Persentase kegelapan	Maksimal 60%	

NO	JENIS	URAIAN	INDIKATOR	NILAI/UKURAN/JUMLAH	KETERANGAN	
2	KESELAMATAN					
	a. Manusia	1) Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan	Tata tertib mengoperasikan kendaraan yang wajib dipatuhi oleh pengemudi sekurang-kurangnya ditetapkan memuat: a. Tata tertib mengemudi; b. Tata tertib menaikkan dan menurunkan penumpang, dll	Penerapan Standar Operasi Prosedur (SOP)	100% diterapkannya SOP	
		2) Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan keadaan darurat	Tata cara penanganan keadaan darurat untuk keselamatan pengemudi dan penumpang, sekurang-kurangnya ditetapkan memuat tata cara penanganan pintu bus rusak, bus terbakar atau mogok, dll	Penerapan Standar Operasi Prosedur (SOP)	100% diterapkannya SOP	
	b. Mobil bus	1) Kelaikan Kendaraan	Kendaraan sebelum dioperasikan wajib lulus uji laik jalan	Pemenuhan laik jalan	100% lulus uji laik jalan	
		2) Peralatan keselamatan	Fasilitas penyelamatan darurat dalam bahaya, dipasang di tempat yang mudah dicapai dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker, dan paling sedikit meliputi: a. palu pemecah kaca; b. tabung pemadam kebakaran; dan c. tombol pembuka pintu otomatis	a. Jumlah yang berfungsi; b. Kondisi baik	100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	
		3) Fasilitas Kesehatan	Fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan dalam mobil bus, berupa perlengkapan P3K (Penanganan Pertama Pada Kecelakaan)	Jumlah	1 (satu) set ditempatkan di setiap mobil bus	
		4) Informasi tanggap darurat	Informasi yang disampaikan pengguna jasa apabila terjadi kondisi darurat berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat	Jumlah	Minimal 2 (dua)	
		5) Fasilitas pegangan penumpang berdiri	Alat bantu penumpang berdiri	a. Jumlah yang berfungsi; b. Kondisi baik	100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis	

NO	JENIS	URAIAN	INDIKATOR	NILAI/UKURAN/JUMLAH	KETERANGAN	
	c. Prasarana	1) Perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan	Berupa rambu dan marka berfungsi sebagai pendukung dalam pengoperasian angkutan massal berbasis jalan	Ketersediaan	Harus tersedia	Disesuaikan dengan kebutuhan
		2) Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (<i>pool</i>)	Berfungsi sebagai tempat penyimpanan, pemeliharaan dan perbaikan kendaraan	a. Ketersediaan; b. Kondisi berfungsi	a. Harus tersedia b. 100% berfungsi sesuai dengan persyaratan teknis	
3	KENYAMANAN					
	a. Halte dan Fasilitas Pendukung Halte	1) Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam halte untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Jumlah yang berfungsi	Minimal 95% dan sesuai dengan standar teknis.	
		2) Fasilitas pengatur suhu ruangan dan/atau ventilasi udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara dalam halte dapat menggunakan AC (<i>air conditioner</i>), kipas angin (<i>fan</i>) dan/atau ventilasi udara	Ketersediaan	a. Harus tersedia b. Suhu ruangan maksimal 27°C apabila menggunakan AC (<i>air conditioner</i>)	
		3) Fasilitas kebersihan	Fasilitas kebersihan berupa tempat sampah	Jumlah	Minimal 1 (satu)	
		4) Luas lantai per orang	Memberikan kenyamanan ruang berdiri bagi penumpang selama menunggu mobil bus di dalam halte	Ukuran luasan	a. 4 org/m ² (waktu puncak) b. 2 org/m ² (waktu non puncak)	
		5) Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik dan turun dari mobil bus	Tinggi lantai halte sama dengan tinggi lantai bus	Tidak ada perbedaan tinggi	
	b. Mobil bus	1) Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam kabin mobil bus untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa	Jumlah yang berfungsi	100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis	
		2) Kapasitas angkut	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut	Jumlah penumpang terangkut	Maksimal 100% sesuai kapasitas angkut	
		3) Fasilitas pengatur suhu ruangan	Fasilitas pengatur suhu di dalam bus menggunakan AC (<i>air conditioner</i>)	a. Ketersediaan; b. Suhu	a. Harus tersedia b. Suhu dalam kabin 25 - 27°C	
		4) Fasilitas kebersihan	Fasilitas kebersihan berupa tempat sampah	Jumlah	Minimal 2 (dua)	
		5) Luas lantai untuk berdiri per orang	Memberikan kenyamanan ruang gerak penumpang selama berada di dalam mobil bus	Ukuran luasan	a. 5 org/m ² (waktu puncak) b. 4 org/m ² (waktu non puncak)	

NO	JENIS	URAIAN	INDIKATOR	NILAI/UKURAN/JUMLAH	KETERANGAN
4	KETERJANGKAUAN				
	a. Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor	Aksesibilitas pengguna jasa dalam melakukan perpindahan antar koridor dari tempat berangkat sampai dengan tujuan akhir	Jumlah perpindahan	Maksimal 2 (dua) kali	Koridor adalah lintasan kendaraan untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil bus yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan, lintasan dan jadwal tetap
	b. Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan	Kemudahan akses pengguna jasa memperoleh angkutan umum dengan trayek yang berkelanjutan dengan trayek angkutan massal	Ketersediaan	Harus tersedia	Trayek pengumpan harus sesuai dengan trayek angkutan massal
	c. Tarif	Biaya yang dikenakan pada pengguna jasa untuk satu kali perjalanan	Harga tiket terjangkau	Sesuai SK Penetapan Tarif oleh Pemerintah Daerah setempat	Penentuan tarif berdasarkan SK Dirjen Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur
5	KESETARAAN				
	a. Kursi prioritas	Tempat duduk di mobil bus diperuntukkan bagi penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil	Jumlah kursi	Minimal 4 (empat)	
	b. Ruang khusus untuk kursi roda	Prasarana di halte dan mobil bus yang diperuntukkan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda	Ketersediaan	Harus tersedia	

NO	JENIS	URAIAN	INDIKATOR	NILAI/UKURAN/JUMLAH	KETERANGAN
	c. Kemiringan lantai dan tekstur khusus	Fasilitas akses menuju halte yang memberikan kemudahan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda, penyandang cacat, manusia usia lanjut, dan wanita hamil	Ketersediaan	Harus tersedia	Kemiringan lantai dan tekstur khusus yang digunakan sesuai standar teknis yang ditetapkan
6	KETERATURAN				
	a. Waktu tunggu	Waktu yang dibutuhkan pengguna jasa menunggu kedatangan bus	Waktu (menit)	a. Waktu puncak maksimal 7 menit b. Waktu non puncak maksimal 15 menit	Penentuan waktu puncak dan non puncak disesuaikan kondisi masing-masing daerah
	b. Kecepatan perjalanan	Kecepatan rata-rata perjalanan	Jarak tempuh per jam (km/jam)	a. Waktu puncak maksimal 30 km/jam b. Waktu non puncak maksimal 50 km/jam	Penentuan waktu puncak dan non puncak disesuaikan kondisi masing-masing daerah
	c. Waktu berhenti di halte	Waktu berhenti mobil bus di setiap halte	Waktu (detik)	a. Waktu puncak maksimal 45 detik b. Waktu non puncak maksimal 60 detik	Penentuan waktu puncak dan non puncak disesuaikan kondisi masing-masing daerah
	d. Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di dalam halte kepada pengguna jasa, sekurang-kurangnya memuat: a. nama halte; b. jadwal kedatangan dan keberangkatan; c. jurusan/rute dan koridor; d. perpindahan koridor dan terminal; e. tarif; f. peta jaringan koridor pelayanan	a. Bentuk b. Tempat c. Kondisi	a. Berupa papan informasi, visual, audio, dan tulisan (brosur atau pamflet) b. Penempatan mudah terbaca dan jelas terlihat c. Kondisi baik dan/atau berfungsi d. Dapat melalui media internet.	
e. Informasi waktu kedatangan mobil bus	Informasi yang disampaikan di dalam halte kepada pengguna jasa mengenai perkiraan waktu menunggu kedatangan mobil bus	a. Bentuk b. Tempat c. Kondisi	a. Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis dan mudah dibaca b. Kondisi baik dan berfungsi.		

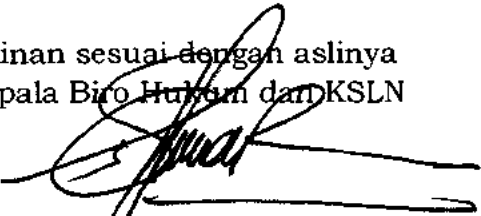
f. Akses keluar masuk halte	Akses keluar masuk yang dapat mendorong terciptanya keteraturan pengguna jasa dan kelancaran lalu lintas	Terdapat ruang yang cukup untuk akses	Sesuai dengan standar teknis
g. Informasi halte yang akan dilewati	Informasi yang disampaikan di dalam mobil bus untuk mempermudah pengguna jasa yang akan turun di suatu halte (sedang dan akan dilewati)	a. Bentuk b. Tempat c. Kondisi	a. Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis dan mudah dibaca; b. Informasi dalam bentuk audio harus dapat di dengar jelas; c. Kondisi baik dan berfungsi
h. Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus	Memberikan kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan mobil bus	Waktu	a. Full BRT : Keterlambatan 5 menit dari jadwal yang ditetapkan b. Sistem Transit : Keterlambatan 10 menit dari jadwal yang ditetapkan
i. Informasi gangguan perjalanan mobil bus	Fasilitas di dalam halte yang memberikan informasi penyebab keterlambatan jadwal perjalanan mobil bus seperti gangguan keamanan, operasional, dan keselamatan	Waktu dan Bentuk	Informasi disampaikan segera melalui informasi di papan pengumuman atau display
j. Sistem pembayaran	Metode pembelian tiket yang memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi dengan cepat dan transparan	Bukti pembelian tiket untuk petugas dan penumpang	a. Smart card (Full BRT); b. Manual dan/atau Smart Card (Sistem transit); c. Perangkat atau mesin pengecekan smart card (tap) jika menggunakan smart card

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

E.E. MANGINDAAN

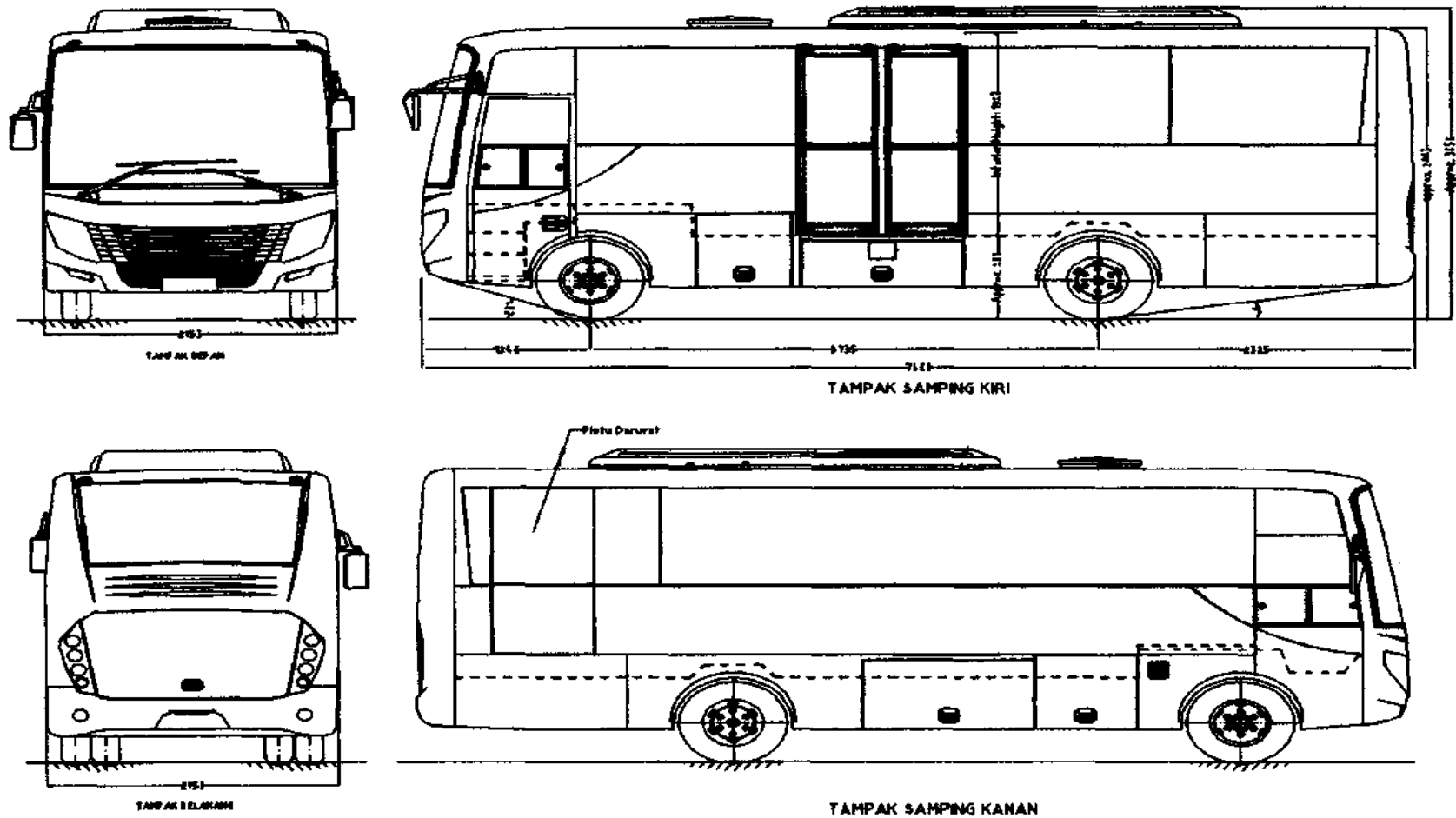
Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hubungan dan KSLN


UMAR ARIS, SH, MM, MH
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19630220 198903 1 001

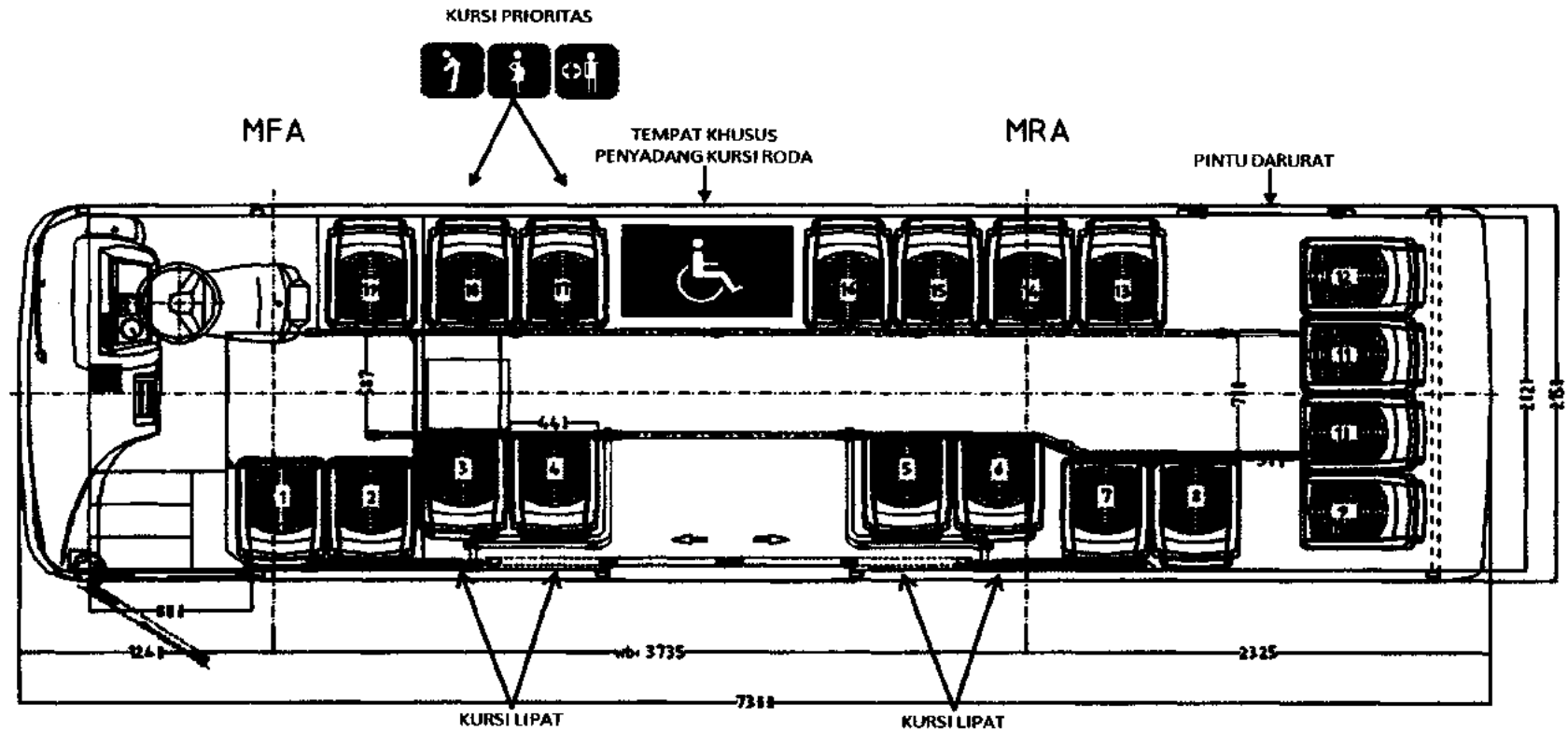
LAMPIRAN II
PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM. 10 TAHUN 2012
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN MASSAL BERBASIS JALAN

BENTUK DAN DESAIN INTERIOR ANGKUTAN MASSAL BERBASIS JALAN




GAMBAR I. ANGKUTAN MASSAL BERBASIS JALAN UKURAN SEDANG



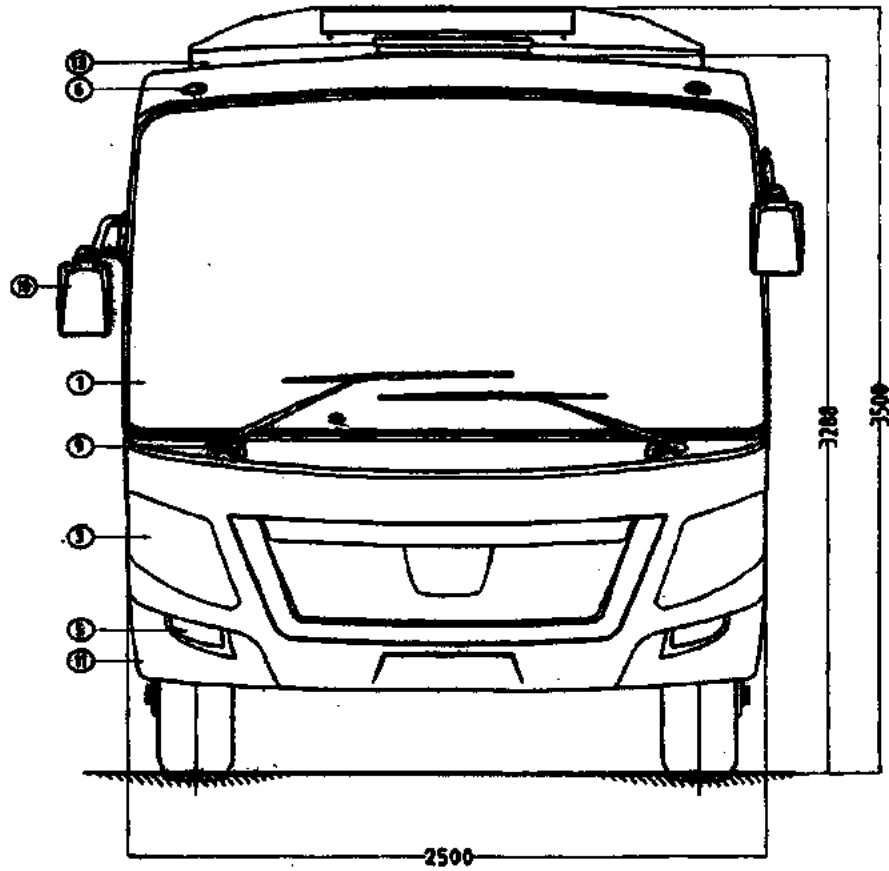
GAMBAR II. DESAIN INTERIOR ANGKUTAN MASSAL BERBASIS JALAN UKURAN SEDANG



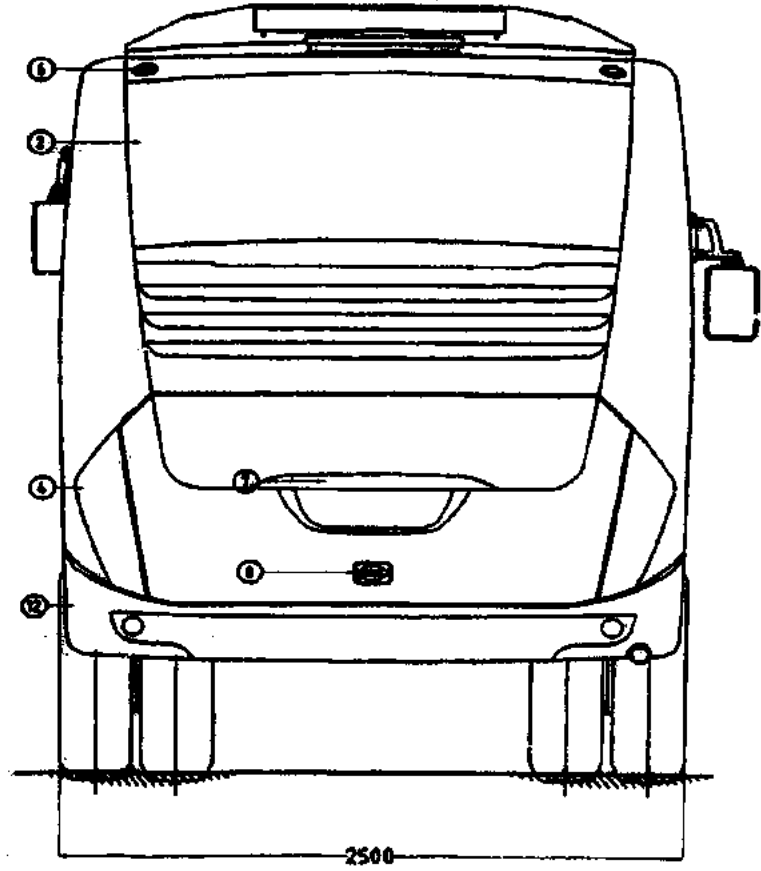
KETERANGAN:

-  : Pipa besi / pipe stainless steel (*handrail*)
-  : Pegangan tangan penumpang (*handgrip*)
-  : Tombol lampu peringatan tanda bahaya

GAMBAR III. ANGKUTAN UMUM MASSAL BERBASIS JALAN UKURAN BESAR TAMPAK DEPAN DAN BELAKANG

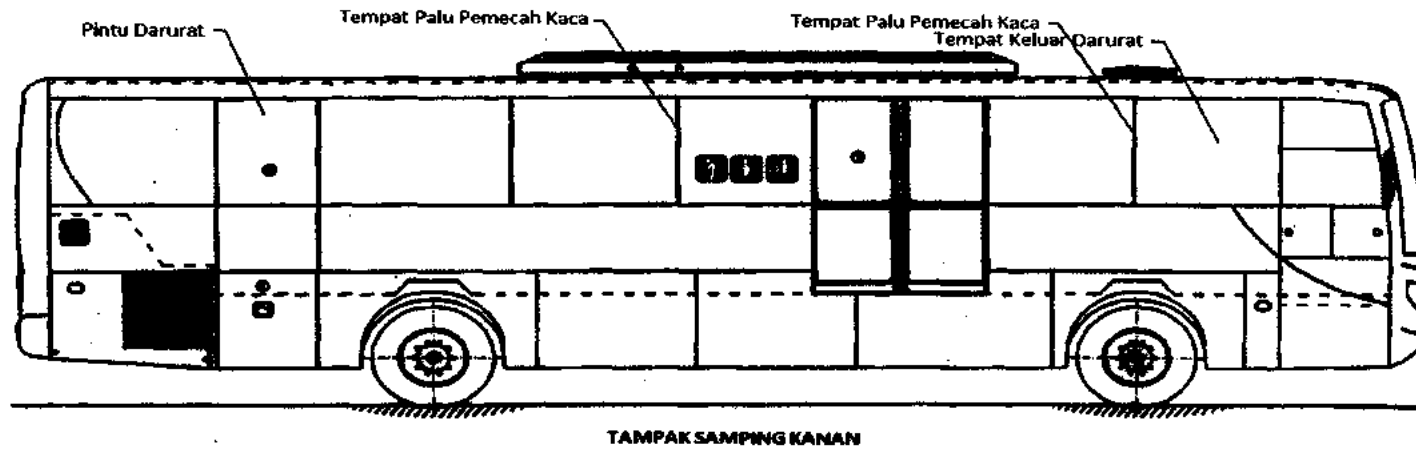
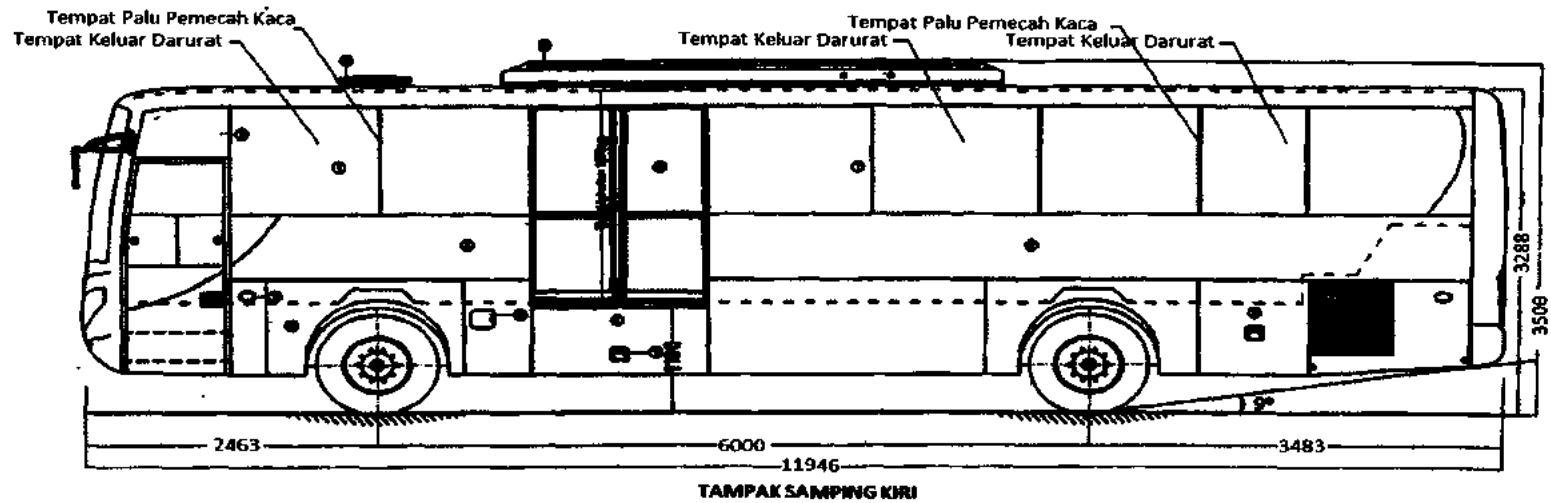


Tampak Depan

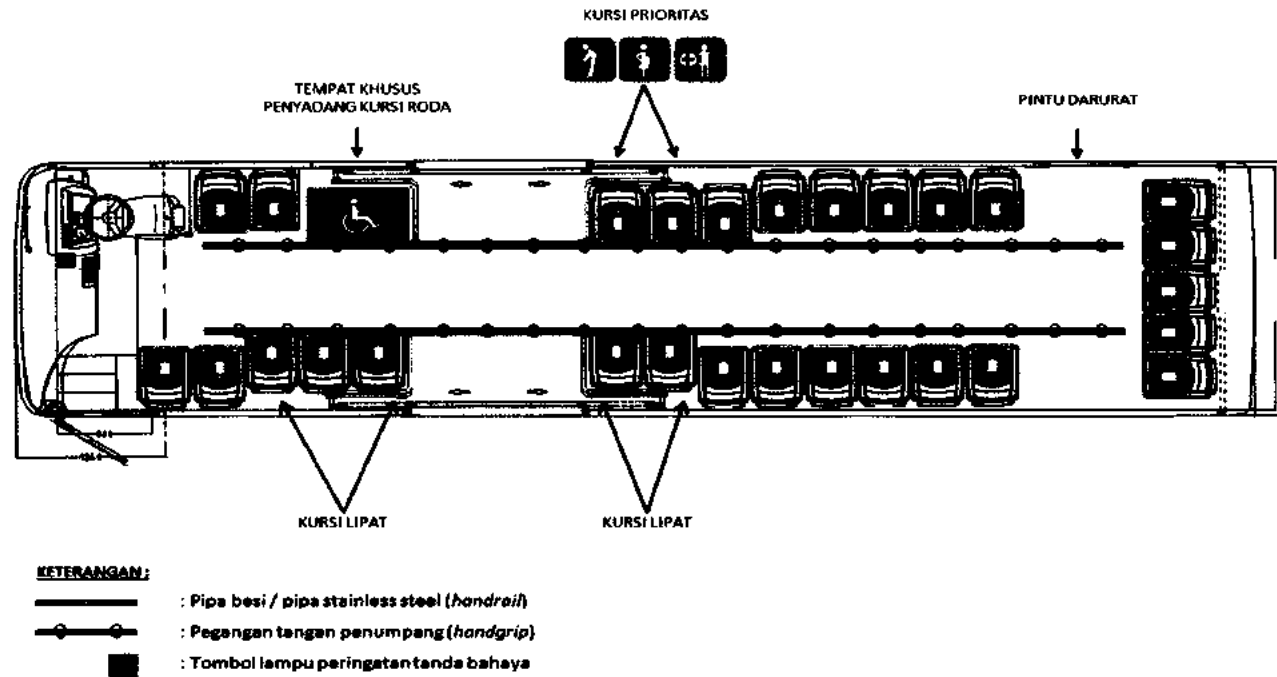


Tampak Belakang

GAMBAR IV. ANGKUTAN UMUM MASSAL BERBASIS JALAN UKURAN BESAR TAMPAK SAMPING



GAMBAR V. DESAIN INTERIOR ANGKUTAN MASSAL BERBASIS JALAN UKURAN BESAR



MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

E.E. MANGINDAAN

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum dan KSLN

UMAR ARIS, SH, MM, MH
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19630220 198903 1 001



**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIC INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 27 TAHUN 2015**

**TENTANG
PERUBAHAN ATAS PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR
PM 10 TAHUN 2012 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL
ANGKUTAN MASSAL BERBASIS JALAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, telah diatur mengenai kewajiban perusahaan angkutan umum untuk memenuhi standar pelayanan minimal meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan;
 - b. bahwa dalam upaya untuk lebih meningkatkan keselamatan pada angkutan massal berbasis jalan, perlu dilakukan penambahan terhadap jenis standar pelayanan minimal angkutan massal berbasis jalan yang terkait dengan aspek keselamatan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan;

- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5025);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 260 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5594);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5317);
4. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2013 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 125);
5. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 135 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 273);
6. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan;
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 68 Tahun 2013 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1113);
8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 133);

M E M U T U S K A N :

- Menetapkan : **PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR PM 10 TAHUN 2012 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN MASSAL BERBASIS JALAN.**

Pasal I

Menambah beberapa ketentuan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan sebagai berikut

1. Menambah 10 (sepuluh) jenis Standar Pelayanan Minimal baru pada Lampiran 1 sebagai berikut:
 - 1) kolom nomor 2 keselamatan yang disisipkan setelah huruf a 2) menjadi 2)a yaitu jam istirahat dan setelah huruf b angka 5) menjadi 5)a, 5)b, 5)c, 5)d, 5)e, 5)f, 5)g, 5)h yaitu pintu keluar dan/atau masuk penumpang, ban, rel korden (gorden) di jendela, alat pembatas kecepatan, pegangan tangan (*hand grip*), pintu keluar masuk pengemudi, kelistrikan untuk *audio visual*, sabuk keselamatan sehingga menjadi berbunyi sebagaimana Matrik dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini;
 - 2) kolom nomor 3 kenyamanan disisipkan setelah huruf b 5) menjadi 5)a yaitu larangan merokok.
2. Menambah 3 (tiga) Pasal baru yaitu Pasal 13a, 13b dan 13c yang disisipkan diantara Pasal 13 dan Pasal 14 yang berbunyi sebagai berikut:

Pasal 13a

- (1) Penyelenggara Angkutan Massal Berbasis Jalan yang melanggar ketentuan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dikenai sanksi administratif.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembekuan izin; dan/ atau
 - c. pencabutan izin.
- (3) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai oleh Direktur Jenderal, gubernur, atau bupati/walikota sesuai dengan kewenangannya.

Pasal 13b

- (1) Sanksi administratif berupa peringatan tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13a ayat (2) huruf a dikenai sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut untuk jangka waktu masing-masing 30 (tiga puluh) hari kalender.
- (2) Dalam hal pemegang izin tidak melaksanakan kewajibannya setelah berakhirnya peringatan tertulis ke 3 (tiga), dikenai sanksi administratif berupa pembekuan izin.
- (3) Pembekuan izin sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kalender.
- (4) Izin dicabut apabila pemegang izin tidak melaksanakan kewajibannya setelah jangka waktu pembekuan izin sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berakhir.

Pasal 13c

Selain sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13a, Perusahaan angkutan umum dikenakan sanksi pidana sebagaimana diatur dalam Pasal 285 ayat (2), Pasal 286, Pasal 287, Pasal 288, Pasal 289, Pasal 290, Pasal 297, Pasal 300, Pasal 302, Pasal 304, Pasal 308, Pasal 309, Pasal 311, dan Pasal 313 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

3. Mengubah Pasal 14, sehingga Pasal 14 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 14

- (1) Perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan massal berbasis jalan wajib menyesuaikan Standar Pelayanan Minimal Angkutan massal berbasis jalan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini dalam waktu paling lama 3 (tiga) tahun sejak Peraturan Menteri ini mulai berlaku.
- (2) Perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan orang dalam trayek wajib bertanggungjawab terhadap kelaikan kendaraan bermotor yang dioperasikan.

Pasal II

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri Perhubungan ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 4 Februari 2015

MENTERI PERHUBUNGAN,

ttd

IGNASIUS JONAN

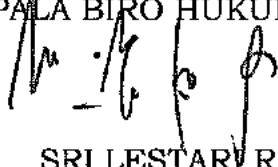
Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 10 Februari 2015

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

ttd

YASONNA H. LAOLY
BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2015 NOMOR 226

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN



SRI LESTARI RAHAYU
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19620620 198903 2 001

LAMPIRAN PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR PM 27 TAHUN 2015

2. KESELAMATAN	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/ Ukuran/ Jumlah	Keterangan
a. Manusia	1) SOP Pengoperasian Kendaraan 2) SOP Penanganan Keadaan Darurat	Tata Tertib mengoperasikan kendaraan yang wajib dipatuhi oleh pengemudi sekurang kurangnya ditetapkan memuat: a. Tata Tertib Mengemudi b. Tata tertib menaikkan dan menurunkan penumpang, dll	Penerapan SOP kondisi pengemudi tetap prima	100 % diterapkannya SOP Diterapkannya jam istirahat pengemudi	
b. Mobil Bus	1) Kelaikan Kendaraan 2) Peralatan Keselamatan	Kendaraan sebelum dioperasikan wajib lulus uji laik jalan Fasilitas penyelamatan darurat dalam bahaya, dipasang di tempat yang mudah dicapai dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker, dan paling sedikit meliputi: a. pahu pemecah kaca b. tabung pemadam kebakaran c. tombol pembuka pintu otomatis	Pemenuhan laik jalan a. Jumlah yang berfungsi b. Kondisi baik	100% lulus uji laik jalan 100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	

Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
3) Fasilitas kesehatan	Fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan dalam mobil bus, berupa perlengkapan P3K (Penanganan Pertama Pada Kecelakaan)	Jumlah	1 (satu) set ditempatkan di setiap mobil bus	
4) Informasi tanggap darurat	Informasi yang disampaikan pengguna jasa apabila terjadi kondisi darurat berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau sms pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat	Jumlah	Minimal 2 (dua)	
5) Fasilitas pegangan penumpang berdiri	Alat bantu penumpang berdiri	a. Jumlah yang berfungsi b. Kondisi baik	100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis	
5)a. Pintu Keluar dan atau Masuk Penumpang	Pintu Keluar dan atau Masuk Penumpang harus tertutup pada saat kendaraan berjalan	Ketersediaan dan Berfungsi	Dapat berfungsi dengan baik	
5)b. Ban	Ban depan tidak diperbolehkan menggunakan ban vulkanisir	Ban depan yang terpasang bukan vulkanisir	Ban depan tidak vulkanisir	Harus dipenuhi paling lambat 1 (satu) tahun sejak peraturan ditetapkan
5)c. Rel korden (gorden) di jendela	Posisi rel gorden yang terpasang tidak mengganggu evakuasi apabila terjadi keadaan darurat (pada saat kaca harus dipecahkan)	Posisi rel gorden dipasang pada sisi jendela paling atas	Posisi rel gorden terpasang pada sisi jendela paling atas	Harus dipenuhi paling lambat 1 (satu) tahun sejak peraturan ditetapkan

Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/ Ukuran/ Jumlah	Keterangan
5)d Alat pembatas kecepatan	Alat pembatas kecepatan yang dipasang pada kendaraan angkutan umum	Terpasangnya alat pembatas kecepatan	Dapat berfungsi dengan baik	Harus dipenuhi paling lambat 1 (satu) tahun sejak peraturan ditetapkan
5)e Pegangan Tangan (hand grip)	Pemasangan hand grip pada sandaran tempat duduk sepanjang selasar (gang)	Terpasangnya pegangan tangan pada setiap sandaran tempat duduk sisi sebelah kiri dan kanan kursi terluar	Terpasang	Harus dipenuhi paling lambat 1 (satu) tahun sejak peraturan ditetapkan
5)f Pintu keluar masuk pengemudi sekurang-kurangnya untuk bus sedang	<p>a. Untuk mesin bus yang berada di belakang tidak ada pintu pengemudi</p> <p>b. Untuk mesin di depan, pintu hanya boleh digunakan teknisi</p>	<p>a. Tidak terpasangnya pintu pengemudi</p> <p>b. Tidak terpasang</p>	Tidak terpasang	Harus dipenuhi paling lambat 1 (satu) tahun sejak peraturan ditetapkan
5)g Kelistrikan audio visual	Kabel listrik untuk penunjang fasilitas	Tersedia	Kabel sesuai SNI (Standar Nasional Indonesia)	Harus dipenuhi paling lambat 1 (satu) tahun sejak peraturan ditetapkan
5)h Sabuk Keselamatan	Sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk	Terpasangnya sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk	tersedia	Harus dipenuhi paling lambat 1 (satu) tahun sejak peraturan ditetapkan

Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/ Ukuran/ Jumlah	Keterangan
c. Prasarana	1) Perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan	Ketersediaan	Harus tersedia	Disesuaikan dengan kebutuhan
	2) Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan	Berfungsi sebagai tempat penyimpanan, pemeliharaan, dan perbaikan kendaraan	a. Harus tersedia b. 100% berfungsi sesuai persyaratan teknis	

Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah		
3. KENYAMANAN					
a. Halte dan fasilitas pendukung halte.	1. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam halte untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa.	Jumlah yang berfungsi	Minimal 95% dan sesuai standar teknis.	
	2. Fasilitas pengatur suhu ruangan dan/atau ventilasi udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara dalam halte dapat menggunakan AC (<i>Air Conditioner</i>) kipas angin (<i>fan</i>) dan/atau ventilasi udara.	Ketersediaan	a. Harus tersedia b. Suhu ruangan maksimal 27°C apabila menggunakan AC (<i>Air Conditioner</i>).	
	3. Fasilitas Kebersihan	Fasilitas kebersihan berupa tempat sampah	Jumlah	Minimal 1 (satu)	
	4. Luas lantai per orang	Memberikan kenyamanan ruang berdiri bagi penumpang selama menunggu mobil bus di dalam halte	Ukuran luasan	a. 4 org/m ² (waktu puncak) b. 2 org/m ² (waktu non puncak)	

Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	
5. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik dan turun dari mobil bus	Tinggi lantai halte sama dengan tinggi lantai bus.	Tidak ada perbedaan tinggi	
b. Mobil bus	1) Lampu penerangan	Jumlah yang berfungsi	100% berfungsi dan sesuai standar teknis.	
	2) Kapasitas angkut	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut	Maksimal 100% sesuai kapasitas angkut	
	3) Fasilitas pengatur suhu ruangan	Fasilitas pengatur suhu di dalam bus menggunakan AC (<i>Air Conditioner</i>)	a. Ketersediaan b. suhu c. Harus tersedia Suhu dalam kabin maksimal 25 - 27°C.	
	4) Fasilitas Kebersihan	Fasilitas kebersihan berupa tempat sampah	Jumlah	Minimal 2 (dua)

Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	
5) Luas lantai untuk berdiri per orang	Memberikan kenyamanan ruang gerak penumpang selama di dalam mobil bus	Ukuran luasan	<ul style="list-style-type: none"> c. 5 org/m² (waktu puncak) d. 4 org/m² (waktu non puncak) 	
Sja. Merokok.	Larangan "Dilarang Merokok".	Ketersediaan.	Harus tersedia.	

MENTERI PERHUBUNGAN,

ttd

IGNASIOUS JONAN

Salinan sesuai dengan aslinya
 KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN



SRI LESTARI RAHAYU
 Pembina Tingkat I (IV/b)
 NIP. 19620620 198903 2 001

LAMPIRAN 4

Kuesioner

c. Tingkat Pendapatan (Per bulan)

- | | |
|--------------------------------|------------------------------|
| 1) < Rp.500 Ribu | 4) Rp. 2,5 Juta – Rp. 5 Juta |
| 2) Rp. 500 Ribu – Rp. 1,5 Juta | 5) Rp. > Rp. 5 Juta |
| 3) Rp. 1,5 Juta – Rp. 2,5 Juta | |

2. Karakteristik Perjalanan Responden :

a. Alasan penggunaan moda BRT :

- | | |
|-----------------|----------------------------|
| 1) Lebih cepat | 4) Lebih aman |
| 2) Lebih hemat | 5) Kebutuhan sesuai jadwal |
| 3) Lebih nyaman | 6) Kemudahan akses |

b. Frekuensi perjalanan menggunakan moda BRT dalam waktu 1 minggu :

- | | |
|---------------|-----------------|
| 1) 1 – 2 kali | 4) 7 – 10 kali |
| 2) 3 – 4 kali | 5) 11 – 14 kali |
| 3) 5 – 6 kali | 6) > 14 kali |

c. Waktu penggunaan moda BRT dalam seminggu :

- 1) Hari kerja (senin-jum'at)
- 2) Hari libur (sabtu-minggu)

d. Kepemilikan kendaraan pribadi?

- 1) Mobil
- 2) Motor
- 3) Motor & Mobil

e. Moda yang digunakan untuk menuju halte/*shelter* BRT?

- | | |
|--------------------|---------------------|
| 1) Sepeda Motor | 3) BRT koridor lain |
| 2) Mobil | 4) Taksi |
| 3) Angkutan online | 5) Jalan kaki |

f. Moda yang digunakan saat meninggalkan halte/*shelter* BRT?

- | | |
|--------------------|---------------------|
| 1) Sepeda Motor | 4) BRT koridor lain |
| 2) Mobil | 5) Taksi |
| 3) Angkutan online | 6) Jalan kaki |

B. Pertanyaan tipe 1 (Kepentingan)**Keterangan:****SP : Sangat Penting****TP : Tidak Penting****P : Penting****STP : Sangat Tidak Penting****CP : Cukup Penting**

Berilah tanda centang (√) pada kolom yang menurut anda sesuai dengan pilihan anda.

Apakah menurut anda indikator-indikator dibawah ini dirasa penting dalam pelaksanaan pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Tangerang (Koridor 3, Rute Tangerang *City Mall* – CBD Ciledug)?

No.	Pertanyaan	Penilaian				
		SP	P	CP	TP	STP
Keamanan						
1	Fasilitas pada halte berupa: Lampu penerangan & Informasi gangguan keamanan.					
2	Ketersediaan petugas keamanan di halte.					
3	Fasilitas di dalam bus (lampu penerangan & penggunaan kaca film).					
4	Identitas kendaraan (nomor kendaraan dan nama trayek berupa sticker yang ditempel pada kaca depan dan belakang).					
5	Tanda pengenal pengemudi (berbentuk papan/kartu identitas mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi).					
Keselamatan						
6	Fasilitas peralatan keselamatan berupa: pemecah kaca, tabung pemadam kebakaran & tombol pembuka pintu otomatis.					
7	Fasilitas kesehatan & fasilitas pegangan penumpang berdiri.					
8	Informasi tanggap darurat berupa sticker berisi nomor telepon dan/atau sms pengaduan yang ditempel pada jendela bus.					

9	Fasilitas rambu-rambu dan marka.					
10	Rel korden (gorden) yang dipasang pada sisi jendela paling atas.					
11	Pegangan tangan (handgrip) yang terpasang pada setiap tempat duduk sisi sebelah kiri dan kanan kursi terluar.					
12	Sabuk keselamatan pada tempat duduk.					
Kenyamanan						
13	Lampu penerangan sebagai sumber cahaya di dalam halte.					
14	Fasilitas kebersihan di halte berupa tempat sampah.					
15	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang (tinggi halte sama dengan tinggi lantai bus).					
16	Fasilitas di dalam mobil bus (lampu penerangan, pengatur suhu ruangan, larangan merokok & fasilitas kebersihan berupa tempat sampah).					
17	Kapasitas angkut penumpang sesuai dengan kapasitas maksimal bus.					
Keterjangkauan						
18	Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor.					
Kesetaraan						
19	Kursi Prioritas & ruang khusus untuk kursi roda.					
20	Kemiringan lantai & tekstur (fasilitas yang memberikan kemudahan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda, penyandang disabilitas, manusia lanjut usia dan wanita hamil).					
Keteraturan						
21	Waktu tunggu yang dibutuhkan untuk menunggu kedatangan bus.					
22	Kecepatan perjalanan.					

23	Waktu berhenti bus di setiap halte.					
24	Informasi pelayanan berupa: nama halte, jadwal kedatangan dan keberangkatan, jurusan rute/koridor, tarif & peta jaringan koridor pelayanan.					
25	Informasi waktu kedatangan mobil bus.					
26	Informasi halte yang akan dilewati.					
27	Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus.					
28	Informasi gangguan perjalanan mobil bus mengenai penyebab keterlambatan jadwal perjalanan mobil bus.					

C. Pertanyaan tipe 2 (Kepuasan)

Keterangan :

SM : Sangat Memuaskan

TM : Tidak Memuaskan

M : Memuaskan

STM : Sangat Tidak Memuaskan

CM : Cukup Memuaskan

Berilah tanda centang (√) pada kolom yang menurut anda sesuai dengan pilihan anda

Apakah menurut anda indikator-indikator dibawah ini sudah memuaskan dalam segi kinerja pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Tangerang (Koridor 3, Rute Tangerang *City Mall* – CBD Ciledug)?

No.	Pertanyaan	Penilaian				
		SM	M	CM	TM	STM
Keamanan						
1	Fasilitas pada halte berupa: Lampu penerangan & Informasi gangguan keamanan.					
2	Ketersediaan petugas keamanan di halte.					
3	Fasilitas di dalam bus (lampu penerangan & penggunaan kaca film).					
4	Identitas kendaraan (nomor kendaraan dan nama trayek berupa sticker yang ditempel pada kaca depan dan belakang).					
5	Tanda pengenal pengemudi (berbentuk papan/kartu identitas mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi).					
Keselamatan						
6	Fasilitas peralatan keselamatan berupa: pemecah kaca, tabung pemadam kebakaran & tombol pembuka pintu otomatis.					
7	Fasilitas kesehatan & fasilitas pegangan penumpang berdiri.					
8	Informasi tanggap darurat berupa sticker berisi nomor telepon dan/atau sms pengaduan yang ditempel pada jendela bus.					
9	Fasilitas rambu-rambu dan marka.					

10	Rel korden (gorden) yang dipasang pada sisi jendela paling atas.					
11	Pegangan tangan (handgrip) yang terpasang pada setiap tempat duduk sisi sebelah kiri dan kanan kursi terluar.					
12	Sabuk keselamatan pada tempat duduk.					
Kenyamanan						
13	Lampu penerangan sebagai sumber cahaya di dalam halte.					
14	Fasilitas kebersihan di halte berupa tempat sampah.					
15	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang (tinggi halte sama dengan tinggi lantai bus).					
16	Fasilitas di dalam mobil bus (lampu penerangan, pengatur suhu ruangan, larangan merokok & fasilitas kebersihan berupa tempat sampah).					
17	Kapasitas angkut penumpang sesuai dengan kapasitas maksimal bus.					
Keterjangkauan						
18	Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor.					
Kesetaraan						
19	Kursi Prioritas & ruang khusus untuk kursi roda.					
20	Kemiringan lantai & tekstur (fasilitas yang memberikan kemudahan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda, penyandang disabilitas, manusia lanjut usia dan wanita hamil).					
Keteraturan						
21	Waktu tunggu yang dibutuhkan untuk menunggu kedatangan bus.					
22	Kecepatan perjalanan.					
23	Waktu berhenti bus di setiap halte.					

24	Informasi pelayanan berupa: nama halte, jadwal kedatangan dan keberangkatan, jurusan rute/koridor, tarif & peta jaringan koridor pelayanan.					
25	Informasi waktu kedatangan mobil bus.					
26	Informasi halte yang akan dilewati.					
27	Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus.					
28	Informasi gangguan perjalanan mobil bus mengenai penyebab keterlambatan jadwal perjalanan mobil bus.					

D. SARAN DAN KOMENTAR

1. Saran dan komentar terhadap kuisisioner ini

.....
.....
.....
.....

2. Catatan

- Peneliti berharap responden berkenan memeriksa kembali apakah masih ada jawaban yang belum terisi.
- Kuisisioner yang belum terisi lengkap tidak dapat diolah dan akan kehilangan masukan yang sangat berharga dari partisipasi anda dalam menyelesaikan penelitian ini.

Terimakasih atas kesediaan saudara/i meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner penelitian ini. Kami menjamin kerahasiaan atas seluruh informasi yang telah saudara/i berikan dalam penelitian dan hanya akan dipergunakan dalam penelitian ini.

Hormat saya

Isyfa Shafira

3336180010

LAMPIRAN 5

**Uji Analisis Validitas dan Uji
Reliabilitas SPSS V.26
(Kepentingan)**

```

>Warning # 849 in column 23. Text: in_ID
>The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter. It could
not be mapped to a valid backend locale.
GET
FILE='D:\KULYEAH\SELESAIN WOI\TUGAS AKHIR ISYFA\KUESIONER\Kepentingan.sav'
.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
CORRELATIONS
/VARIABLES=V1 V2 V3 V4 V5 V6 V7 V8 V9 V10 V11 V12 V13 V14 V15 V16 V17 V18
V19 V20 V21 V22 V23 V24
V25 V26 V27 V28 V29
/PRINT=ONETAILED NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

Notes

Output Created		14-MAR-2023 22:17:48
Comments		
Input	Data	D:\KULYEAH\SELESAIN WOI\TUGAS AKHIR ISYFA\KUESIONER\Kepentingan.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.

Notes

Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=V1 V2 V3 V4 V5 V6 V7 V8 V9 V10 V11 V12 V13 V14 V15 V16 V17 V18 V19 V20 V21 V22 V23 V24 V25 V26 V27 V28 V29 /PRINT=ONETAIL NOSIG...	
Resources	Processor Time	00:00:00,08
	Elapsed Time	00:00:00,17

[DataSet1] D:\KULYEAH\SELESAIN WOI\TUGAS AKHIR ISYFA\KUESIONER\Kepentingan.
sav

Correlations

		V1	V2	V3	V4	V5	V6
V1	Pearson Correlation	1	-,261**	,348**	-,075	-,163	-,133
	Sig. (1-tailed)		,004	,000	,231	,053	,093
	N	100	100	100	100	100	100
V2	Pearson Correlation	-,261**	1	-,212*	-,175*	-,287**	-,140
	Sig. (1-tailed)	,004		,017	,041	,002	,082
	N	100	100	100	100	100	100
V3	Pearson Correlation	,348**	-,212*	1	,264**	-,033	,079
	Sig. (1-tailed)	,000	,017		,004	,371	,216
	N	100	100	100	100	100	100
V4	Pearson Correlation	-,075	-,175*	,264**	1	,763**	,568**
	Sig. (1-tailed)	,231	,041	,004		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V5	Pearson Correlation	-,163	-,287**	-,033	,763**	1	,653**
	Sig. (1-tailed)	,053	,002	,371	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
V6	Pearson Correlation	-,133	-,140	,079	,568**	,653**	1
	Sig. (1-tailed)	,093	,082	,216	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100
V7	Pearson Correlation	-,301**	,625**	-,020	,396**	,124	,380**
	Sig. (1-tailed)	,001	,000	,423	,000	,110	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V8	Pearson Correlation	-,041	,082	,416**	,667**	,473**	,753**
	Sig. (1-tailed)	,345	,208	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		V7	V8	V9	V10	V11	V12
V1	Pearson Correlation	-,301**	-,041	,250**	,282**	,590**	,651**
	Sig. (1-tailed)	,001	,345	,006	,002	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V2	Pearson Correlation	,625**	,082	,410**	,416**	-,023	,181*
	Sig. (1-tailed)	,000	,208	,000	,000	,409	,036
	N	100	100	100	100	100	100
V3	Pearson Correlation	-,020	,416**	,165	,081	,598**	,424**
	Sig. (1-tailed)	,423	,000	,050	,211	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V4	Pearson Correlation	,396**	,667**	,358**	,159	,260**	,109
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,056	,005	,140
	N	100	100	100	100	100	100
V5	Pearson Correlation	,124	,473**	,124	-,135	-,014	-,220*
	Sig. (1-tailed)	,110	,000	,109	,090	,444	,014
	N	100	100	100	100	100	100
V6	Pearson Correlation	,380**	,753**	,313**	-,040	,071	,079
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,001	,348	,242	,217
	N	100	100	100	100	100	100
V7	Pearson Correlation	1	,538**	,773**	,526**	,065	,289**
	Sig. (1-tailed)		,000	,000	,000	,260	,002
	N	100	100	100	100	100	100
V8	Pearson Correlation	,538**	1	,418**	,124	,433**	,345**
	Sig. (1-tailed)	,000		,000	,109	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		V13	V14	V15	V16	V17	V18
V1	Pearson Correlation	,653**	-,390**	-,341**	,235**	1,000**	-,075
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,009	,000	,228
	N	100	100	100	100	100	100
V2	Pearson Correlation	-,411**	,706**	,525**	,338**	-,261**	,004
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,004	,484
	N	100	100	100	100	100	100
V3	Pearson Correlation	,296**	-,209*	-,101	-,152	,348**	,234**
	Sig. (1-tailed)	,001	,019	,159	,066	,000	,010
	N	100	100	100	100	100	100
V4	Pearson Correlation	,236**	,348**	,622**	,174*	-,075	,679**
	Sig. (1-tailed)	,009	,000	,000	,042	,231	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V5	Pearson Correlation	,402**	,148	,343**	,128	-,163	,436**
	Sig. (1-tailed)	,000	,071	,000	,101	,053	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V6	Pearson Correlation	,532**	,048	,367**	,554**	-,133	,280**
	Sig. (1-tailed)	,000	,318	,000	,000	,093	,002
	N	100	100	100	100	100	100
V7	Pearson Correlation	-,052	,801**	,880**	,616**	-,301**	,207*
	Sig. (1-tailed)	,303	,000	,000	,000	,001	,019
	N	100	100	100	100	100	100
V8	Pearson Correlation	,340**	,280**	,481**	,424**	-,041	,629**
	Sig. (1-tailed)	,000	,002	,000	,000	,345	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		V19	V20	V21	V22	V23	V24
V1	Pearson Correlation	,250**	-,228*	-,261**	-,163	-,301**	,816**
	Sig. (1-tailed)	,006	,011	,004	,053	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V2	Pearson Correlation	,410**	-,314**	1,000**	-,287**	,625**	-,276**
	Sig. (1-tailed)	,000	,001	,000	,002	,000	,003
	N	100	100	100	100	100	100
V3	Pearson Correlation	,165	,241**	-,212*	-,033	-,020	,445**
	Sig. (1-tailed)	,050	,008	,017	,371	,423	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V4	Pearson Correlation	,358**	,820**	-,175*	,763**	,396**	-,117
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,041	,000	,000	,122
	N	100	100	100	100	100	100
V5	Pearson Correlation	,124	,691**	-,287**	1,000**	,124	-,045
	Sig. (1-tailed)	,109	,000	,002	,000	,110	,328
	N	100	100	100	100	100	100
V6	Pearson Correlation	,313**	,565**	-,140	,653**	,380**	-,022
	Sig. (1-tailed)	,001	,000	,082	,000	,000	,415
	N	100	100	100	100	100	100
V7	Pearson Correlation	,773**	,305**	,625**	,124	1,000**	-,341**
	Sig. (1-tailed)	,000	,001	,000	,110	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V8	Pearson Correlation	,418**	,589**	,082	,473**	,538**	,004
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,208	,000	,000	,486
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		V25	V26	V27	V28	V29
V1	Pearson Correlation	-,144	-,228*	-,076	,728**	,348**
	Sig. (1-tailed)	,076	,011	,227	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
V2	Pearson Correlation	,058	-,090	,253**	,015	,269**
	Sig. (1-tailed)	,282	,187	,006	,441	,003
	N	100	100	100	100	100
V3	Pearson Correlation	,498**	,297**	,547**	,589**	,436**
	Sig. (1-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
V4	Pearson Correlation	,625**	,417**	,236**	,041	,613**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,009	,344	,000
	N	100	100	100	100	100
V5	Pearson Correlation	,421**	,241**	-,005	-,145	,307**
	Sig. (1-tailed)	,000	,008	,478	,075	,001
	N	100	100	100	100	100
V6	Pearson Correlation	,593**	,484**	-,075	-,089	,463**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,228	,189	,000
	N	100	100	100	100	100
V7	Pearson Correlation	,454**	,255**	,176*	-,087	,651**
	Sig. (1-tailed)	,000	,005	,040	,196	,000
	N	100	100	100	100	100
V8	Pearson Correlation	,741**	,537**	,273**	,370**	,726**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,003	,000	,000
	N	100	100	100	100	100

Correlations

		V1	V2	V3	V4	V5	V6
V9	Pearson Correlation	,250**	,410**	,165	,358**	,124	,313**
	Sig. (1-tailed)	,006	,000	,050	,000	,109	,001
	N	100	100	100	100	100	100
V10	Pearson Correlation	,282**	,416**	,081	,159	-,135	-,040
	Sig. (1-tailed)	,002	,000	,211	,056	,090	,348
	N	100	100	100	100	100	100
V11	Pearson Correlation	,590**	-,023	,598**	,260**	-,014	,071
	Sig. (1-tailed)	,000	,409	,000	,005	,444	,242
	N	100	100	100	100	100	100
V12	Pearson Correlation	,651**	,181*	,424**	,109	-,220*	,079
	Sig. (1-tailed)	,000	,036	,000	,140	,014	,217
	N	100	100	100	100	100	100
V13	Pearson Correlation	,653**	-,411**	,296**	,236**	,402**	,532**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,001	,009	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V14	Pearson Correlation	-,390**	,706**	-,209*	,348**	,148	,048
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,019	,000	,071	,318
	N	100	100	100	100	100	100
V15	Pearson Correlation	-,341**	,525**	-,101	,622**	,343**	,367**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,159	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V16	Pearson Correlation	,235**	,338**	-,152	,174*	,128	,554**
	Sig. (1-tailed)	,009	,000	,066	,042	,101	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V17	Pearson Correlation	1,000**	-,261**	,348**	-,075	-,163	-,133
	Sig. (1-tailed)	,000	,004	,000	,231	,053	,093
	N	100	100	100	100	100	100
V18	Pearson Correlation	-,075	,004	,234**	,679**	,436**	,280**
	Sig. (1-tailed)	,228	,484	,010	,000	,000	,002
	N	100	100	100	100	100	100
V19	Pearson Correlation	,250**	,410**	,165	,358**	,124	,313**
	Sig. (1-tailed)	,006	,000	,050	,000	,109	,001
	N	100	100	100	100	100	100
V20	Pearson Correlation	-,228*	-,314**	,241**	,820**	,691**	,565**
	Sig. (1-tailed)	,011	,001	,008	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		V7	V8	V9	V10	V11	V12
V9	Pearson Correlation	,773**	,418**	1	,691**	,352**	,633**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V10	Pearson Correlation	,526**	,124	,691**	1	,293**	,569**
	Sig. (1-tailed)	,000	,109	,000		,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V11	Pearson Correlation	,065	,433**	,352**	,293**	1	,608**
	Sig. (1-tailed)	,260	,000	,000	,002		,000
	N	100	100	100	100	100	100
V12	Pearson Correlation	,289**	,345**	,633**	,569**	,608**	1
	Sig. (1-tailed)	,002	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100
V13	Pearson Correlation	-,052	,340**	,421**	,125	,412**	,437**
	Sig. (1-tailed)	,303	,000	,000	,107	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V14	Pearson Correlation	,801**	,280**	,464**	,485**	-,087	,041
	Sig. (1-tailed)	,000	,002	,000	,000	,195	,344
	N	100	100	100	100	100	100
V15	Pearson Correlation	,880**	,481**	,666**	,544**	-,004	,181*
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,483	,036
	N	100	100	100	100	100	100
V16	Pearson Correlation	,616**	,424**	,697**	,537**	,109	,504**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,141	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V17	Pearson Correlation	-,301**	-,041	,250**	,282**	,590**	,651**
	Sig. (1-tailed)	,001	,345	,006	,002	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V18	Pearson Correlation	,207*	,629**	,082	,062	,365**	,203*
	Sig. (1-tailed)	,019	,000	,207	,271	,000	,022
	N	100	100	100	100	100	100
V19	Pearson Correlation	,773**	,418**	1,000**	,691**	,352**	,633**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V20	Pearson Correlation	,305**	,589**	,246**	,044	,159	,010
	Sig. (1-tailed)	,001	,000	,007	,331	,057	,459
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		V13	V14	V15	V16	V17	V18
V9	Pearson Correlation	,421**	,464**	,666**	,697**	,250**	,082
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,006	,207
	N	100	100	100	100	100	100
V10	Pearson Correlation	,125	,485**	,544**	,537**	,282**	,062
	Sig. (1-tailed)	,107	,000	,000	,000	,002	,271
	N	100	100	100	100	100	100
V11	Pearson Correlation	,412**	-,087	-,004	,109	,590**	,365**
	Sig. (1-tailed)	,000	,195	,483	,141	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V12	Pearson Correlation	,437**	,041	,181*	,504**	,651**	,203*
	Sig. (1-tailed)	,000	,344	,036	,000	,000	,022
	N	100	100	100	100	100	100
V13	Pearson Correlation	1	-,368**	-,133	,447**	,653**	-,017
	Sig. (1-tailed)		,000	,094	,000	,000	,432
	N	100	100	100	100	100	100
V14	Pearson Correlation	-,368**	1	,870**	,377**	-,390**	,248**
	Sig. (1-tailed)	,000		,000	,000	,000	,006
	N	100	100	100	100	100	100
V15	Pearson Correlation	-,133	,870**	1	,543**	-,341**	,339**
	Sig. (1-tailed)	,094	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V16	Pearson Correlation	,447**	,377**	,543**	1	,235**	-,075
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000		,009	,230
	N	100	100	100	100	100	100
V17	Pearson Correlation	,653**	-,390**	-,341**	,235**	1	-,075
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,009		,228
	N	100	100	100	100	100	100
V18	Pearson Correlation	-,017	,248**	,339**	-,075	-,075	1
	Sig. (1-tailed)	,432	,006	,000	,230	,228	
	N	100	100	100	100	100	100
V19	Pearson Correlation	,421**	,464**	,666**	,697**	,250**	,082
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,006	,207
	N	100	100	100	100	100	100
V20	Pearson Correlation	,262**	,177*	,433**	,000	-,228*	,649**
	Sig. (1-tailed)	,004	,039	,000	,499	,011	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		V19	V20	V21	V22	V23	V24
V9	Pearson Correlation	1,000**	,246**	,410**	,124	,773**	,205*
	Sig. (1-tailed)	,000	,007	,000	,109	,000	,021
	N	100	100	100	100	100	100
V10	Pearson Correlation	,691**	,044	,416**	-,135	,526**	,171*
	Sig. (1-tailed)	,000	,331	,000	,090	,000	,044
	N	100	100	100	100	100	100
V11	Pearson Correlation	,352**	,159	-,023	-,014	,065	,527**
	Sig. (1-tailed)	,000	,057	,409	,444	,260	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V12	Pearson Correlation	,633**	,010	,181*	-,220*	,289**	,495**
	Sig. (1-tailed)	,000	,459	,036	,014	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V13	Pearson Correlation	,421**	,262**	-,411**	,402**	-,052	,752**
	Sig. (1-tailed)	,000	,004	,000	,000	,303	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V14	Pearson Correlation	,464**	,177*	,706**	,148	,801**	-,438**
	Sig. (1-tailed)	,000	,039	,000	,071	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V15	Pearson Correlation	,666**	,433**	,525**	,343**	,880**	-,409**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V16	Pearson Correlation	,697**	,000	,338**	,128	,616**	,090
	Sig. (1-tailed)	,000	,499	,000	,101	,000	,187
	N	100	100	100	100	100	100
V17	Pearson Correlation	,250**	-,228*	-,261**	-,163	-,301**	,816**
	Sig. (1-tailed)	,006	,011	,004	,053	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V18	Pearson Correlation	,082	,649**	,004	,436**	,207*	-,115
	Sig. (1-tailed)	,207	,000	,484	,000	,019	,127
	N	100	100	100	100	100	100
V19	Pearson Correlation	1	,246**	,410**	,124	,773**	,205*
	Sig. (1-tailed)		,007	,000	,109	,000	,021
	N	100	100	100	100	100	100
V20	Pearson Correlation	,246**	1	-,314**	,691**	,305**	-,049
	Sig. (1-tailed)	,007		,001	,000	,001	,313
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		V25	V26	V27	V28	V29
V9	Pearson Correlation	,463**	,103	,246**	,224*	,836**
	Sig. (1-tailed)	,000	,153	,007	,012	,000
	N	100	100	100	100	100
V10	Pearson Correlation	,161	-,042	,142	,259**	,631**
	Sig. (1-tailed)	,055	,340	,079	,005	,000
	N	100	100	100	100	100
V11	Pearson Correlation	,332**	,227*	,383**	,745**	,630**
	Sig. (1-tailed)	,000	,012	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
V12	Pearson Correlation	,255**	,091	,194*	,661**	,710**
	Sig. (1-tailed)	,005	,184	,026	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
V13	Pearson Correlation	,312**	,142	-,045	,428**	,502**
	Sig. (1-tailed)	,001	,080	,328	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
V14	Pearson Correlation	,173*	,036	,129	-,104	,425**
	Sig. (1-tailed)	,043	,363	,100	,152	,000
	N	100	100	100	100	100
V15	Pearson Correlation	,435**	,181*	,160	-,172*	,621**
	Sig. (1-tailed)	,000	,036	,056	,043	,000
	N	100	100	100	100	100
V16	Pearson Correlation	,156	-,064	-,328**	,114	,598**
	Sig. (1-tailed)	,061	,264	,000	,129	,000
	N	100	100	100	100	100
V17	Pearson Correlation	-,144	-,228*	-,076	,728**	,348**
	Sig. (1-tailed)	,076	,011	,227	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
V18	Pearson Correlation	,505**	,560**	,358**	,303**	,474**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100
V19	Pearson Correlation	,463**	,103	,246**	,224*	,836**
	Sig. (1-tailed)	,000	,153	,007	,012	,000
	N	100	100	100	100	100
V20	Pearson Correlation	,711**	,743**	,352**	-,056	,477**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,289	,000
	N	100	100	100	100	100

Correlations

		V1	V2	V3	V4	V5	V6
V21	Pearson Correlation	-,261**	1,000**	-,212*	-,175*	-,287**	-,140
	Sig. (1-tailed)	,004	,000	,017	,041	,002	,082
	N	100	100	100	100	100	100
V22	Pearson Correlation	-,163	-,287**	-,033	,763**	1,000**	,653**
	Sig. (1-tailed)	,053	,002	,371	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V23	Pearson Correlation	-,301**	,625**	-,020	,396**	,124	,380**
	Sig. (1-tailed)	,001	,000	,423	,000	,110	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V24	Pearson Correlation	,816**	-,276**	,445**	-,117	-,045	-,022
	Sig. (1-tailed)	,000	,003	,000	,122	,328	,415
	N	100	100	100	100	100	100
V25	Pearson Correlation	-,144	,058	,498**	,625**	,421**	,593**
	Sig. (1-tailed)	,076	,282	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V26	Pearson Correlation	-,228*	-,090	,297**	,417**	,241**	,484**
	Sig. (1-tailed)	,011	,187	,001	,000	,008	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V27	Pearson Correlation	-,076	,253**	,547**	,236**	-,005	-,075
	Sig. (1-tailed)	,227	,006	,000	,009	,478	,228
	N	100	100	100	100	100	100
V28	Pearson Correlation	,728**	,015	,589**	,041	-,145	-,089
	Sig. (1-tailed)	,000	,441	,000	,344	,075	,189
	N	100	100	100	100	100	100
V29	Pearson Correlation	,348**	,269**	,436**	,613**	,307**	,463**
	Sig. (1-tailed)	,000	,003	,000	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		V7	V8	V9	V10	V11	V12
V21	Pearson Correlation	,625**	,082	,410**	,416**	-,023	,181*
	Sig. (1-tailed)	,000	,208	,000	,000	,409	,036
	N	100	100	100	100	100	100
V22	Pearson Correlation	,124	,473**	,124	-,135	-,014	-,220*
	Sig. (1-tailed)	,110	,000	,109	,090	,444	,014
	N	100	100	100	100	100	100
V23	Pearson Correlation	1,000**	,538**	,773**	,526**	,065	,289**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,260	,002
	N	100	100	100	100	100	100
V24	Pearson Correlation	-,341**	,004	,205*	,171*	,527**	,495**
	Sig. (1-tailed)	,000	,486	,021	,044	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V25	Pearson Correlation	,454**	,741**	,463**	,161	,332**	,255**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,055	,000	,005
	N	100	100	100	100	100	100
V26	Pearson Correlation	,255**	,537**	,103	-,042	,227*	,091
	Sig. (1-tailed)	,005	,000	,153	,340	,012	,184
	N	100	100	100	100	100	100
V27	Pearson Correlation	,176*	,273**	,246**	,142	,383**	,194*
	Sig. (1-tailed)	,040	,003	,007	,079	,000	,026
	N	100	100	100	100	100	100
V28	Pearson Correlation	-,087	,370**	,224*	,259**	,745**	,661**
	Sig. (1-tailed)	,196	,000	,012	,005	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V29	Pearson Correlation	,651**	,726**	,836**	,631**	,630**	,710**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		V13	V14	V15	V16	V17	V18
V21	Pearson Correlation	-,411**	,706**	,525**	,338**	-,261**	,004
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,004	,484
	N	100	100	100	100	100	100
V22	Pearson Correlation	,402**	,148	,343**	,128	-,163	,436**
	Sig. (1-tailed)	,000	,071	,000	,101	,053	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V23	Pearson Correlation	-,052	,801**	,880**	,616**	-,301**	,207*
	Sig. (1-tailed)	,303	,000	,000	,000	,001	,019
	N	100	100	100	100	100	100
V24	Pearson Correlation	,752**	-,438**	-,409**	,090	,816**	-,115
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,187	,000	,127
	N	100	100	100	100	100	100
V25	Pearson Correlation	,312**	,173*	,435**	,156	-,144	,505**
	Sig. (1-tailed)	,001	,043	,000	,061	,076	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V26	Pearson Correlation	,142	,036	,181*	-,064	-,228*	,560**
	Sig. (1-tailed)	,080	,363	,036	,264	,011	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V27	Pearson Correlation	-,045	,129	,160	-,328**	-,076	,358**
	Sig. (1-tailed)	,328	,100	,056	,000	,227	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V28	Pearson Correlation	,428**	-,104	-,172*	,114	,728**	,303**
	Sig. (1-tailed)	,000	,152	,043	,129	,000	,001
	N	100	100	100	100	100	100
V29	Pearson Correlation	,502**	,425**	,621**	,598**	,348**	,474**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		V19	V20	V21	V22	V23	V24
V21	Pearson Correlation	,410**	-,314**	1	-,287**	,625**	-,276**
	Sig. (1-tailed)	,000	,001		,002	,000	,003
	N	100	100	100	100	100	100
V22	Pearson Correlation	,124	,691**	-,287**	1	,124	-,045
	Sig. (1-tailed)	,109	,000	,002		,110	,328
	N	100	100	100	100	100	100
V23	Pearson Correlation	,773**	,305**	,625**	,124	1	-,341**
	Sig. (1-tailed)	,000	,001	,000	,110		,000
	N	100	100	100	100	100	100
V24	Pearson Correlation	,205*	-,049	-,276**	-,045	-,341**	1
	Sig. (1-tailed)	,021	,313	,003	,328	,000	
	N	100	100	100	100	100	100
V25	Pearson Correlation	,463**	,711**	,058	,421**	,454**	,156
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,282	,000	,000	,060
	N	100	100	100	100	100	100
V26	Pearson Correlation	,103	,743**	-,090	,241**	,255**	,034
	Sig. (1-tailed)	,153	,000	,187	,008	,005	,370
	N	100	100	100	100	100	100
V27	Pearson Correlation	,246**	,352**	,253**	-,005	,176*	,266**
	Sig. (1-tailed)	,007	,000	,006	,478	,040	,004
	N	100	100	100	100	100	100
V28	Pearson Correlation	,224*	-,056	,015	-,145	-,087	,716**
	Sig. (1-tailed)	,012	,289	,441	,075	,196	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V29	Pearson Correlation	,836**	,477**	,269**	,307**	,651**	,339**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,003	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		V25	V26	V27	V28	V29
V21	Pearson Correlation	,058	-,090	,253**	,015	,269**
	Sig. (1-tailed)	,282	,187	,006	,441	,003
	N	100	100	100	100	100
V22	Pearson Correlation	,421**	,241**	-,005	-,145	,307**
	Sig. (1-tailed)	,000	,008	,478	,075	,001
	N	100	100	100	100	100
V23	Pearson Correlation	,454**	,255**	,176*	-,087	,651**
	Sig. (1-tailed)	,000	,005	,040	,196	,000
	N	100	100	100	100	100
V24	Pearson Correlation	,156	,034	,266**	,716**	,339**
	Sig. (1-tailed)	,060	,370	,004	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
V25	Pearson Correlation	1	,670**	,710**	,212*	,666**
	Sig. (1-tailed)		,000	,000	,017	,000
	N	100	100	100	100	100
V26	Pearson Correlation	,670**	1	,484**	,045	,367**
	Sig. (1-tailed)	,000		,000	,329	,000
	N	100	100	100	100	100
V27	Pearson Correlation	,710**	,484**	1	,343**	,400**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
V28	Pearson Correlation	,212*	,045	,343**	1	,532**
	Sig. (1-tailed)	,017	,329	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
V29	Pearson Correlation	,666**	,367**	,400**	,532**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

RELIABILITY

/VARIABLES=V1 V2 V3 V4 V5 V6 V7 V8 V9 V10 V11 V12 V13 V14 V15 V16 V17 V18
V19 V20 V21 V22 V23 V24

V25 V26 V27 V28

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

Notes

Output Created	14-MAR-2023 22:22:10	
Comments		
Input	Data	D:\KULYEAH\SELESAIN WOI\TUGAS AKHIR ISYFA\KUESIONER\Kepe ntingan.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=V1 V2 V3 V4 V5 V6 V7 V8 V9 V10 V11 V12 V13 V14 V15 V16 V17 V18 V19 V20 V21 V22 V23 V24 V25 V26 V27 V28 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.	
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,04

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,894	28

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V1	121,22	63,628	,271	,896
V2	121,43	65,096	,210	,895
V3	121,41	62,689	,366	,893
V4	121,32	59,392	,543	,889
V5	121,04	65,372	,267	,894
V6	120,96	65,170	,438	,893
V7	121,52	61,202	,607	,888
V8	121,18	60,553	,691	,886
V9	121,65	59,341	,812	,883
V10	123,30	58,859	,560	,889
V11	121,52	58,717	,558	,889
V12	121,98	59,575	,664	,886
V13	121,10	63,848	,464	,891
V14	121,52	63,909	,374	,892
V15	121,56	61,582	,575	,888
V16	121,58	61,701	,549	,889
V17	121,22	63,628	,271	,896
V18	121,24	63,417	,425	,892
V19	121,65	59,341	,812	,883
V20	121,18	63,018	,422	,892
V21	121,43	65,096	,210	,895
V22	121,04	65,372	,267	,894

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V23	121,52	61,202	,607	,888
V24	121,23	63,714	,262	,896
V25	121,02	63,474	,642	,889
V26	121,07	64,874	,326	,893
V27	120,96	65,433	,374	,893
V28	121,18	63,280	,491	,891

LAMPIRAN 6

**Uji Analisis Validitas dan Uji
Reliabilitas SPSS V.26
(Kepuasan)**

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=V1 V2 V3 V4 V5 V6 V7 V8 V9 V10 V11 V12 V13 V14 V15 V16 V17 V18
V19 V20 V21 V22 V23 V24
    V25 V26 V27 V28 V29
/PRINT=ONETAILED NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlations

Notes

Output Created		14-MAR-2023 21:00:22
Comments		
Input	Data	D:\KULYEAH\SELESAIN WOI\TUGAS AKHIR ISYFA\KUESIONER\kepu asan.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	109
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=V1 V2 V3 V4 V5 V6 V7 V8 V9 V10 V11 V12 V13 V14 V15 V16 V17 V18 V19 V20 V21 V22 V23 V24 V25 V26 V27 V28 V29 /PRINT=ONETAILED NOSIG...
Resources	Processor Time	00:00:00,11
	Elapsed Time	00:00:00,23

Correlations

		V1	V2	V3	V4	V5	V6
V1	Pearson Correlation	1	,761**	,009	,402**	,107	,493**
	Sig. (1-tailed)		,000	,464	,000	,144	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V2	Pearson Correlation	,761**	1	,116	,409**	,144	,392**
	Sig. (1-tailed)	,000		,124	,000	,076	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V3	Pearson Correlation	,009	,116	1	,403**	,190*	,253**
	Sig. (1-tailed)	,464	,124		,000	,029	,006
	N	100	100	100	100	100	100
V4	Pearson Correlation	,402**	,409**	,403**	1	,564**	,634**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V5	Pearson Correlation	,107	,144	,190*	,564**	1	,162
	Sig. (1-tailed)	,144	,076	,029	,000		,054
	N	100	100	100	100	100	100
V6	Pearson Correlation	,493**	,392**	,253**	,634**	,162	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,006	,000	,054	
	N	100	100	100	100	100	100
V7	Pearson Correlation	,311**	,277**	,517**	,697**	,576**	,568**
	Sig. (1-tailed)	,001	,003	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V8	Pearson Correlation	,233**	,366**	,227*	,291**	,504**	,072
	Sig. (1-tailed)	,010	,000	,012	,002	,000	,238
	N	100	100	100	100	100	100
V9	Pearson Correlation	,136	,316**	,538**	,378**	,406**	,283**
	Sig. (1-tailed)	,089	,001	,000	,000	,000	,002
	N	100	100	100	100	100	100
V10	Pearson Correlation	,481**	,584**	,215*	,259**	,078	,423**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,016	,005	,220	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V11	Pearson Correlation	,145	,153	,258**	,123	,215*	,164
	Sig. (1-tailed)	,075	,064	,005	,112	,016	,051
	N	100	100	100	100	100	100
V12	Pearson Correlation	,110	,128	-,132	-,279**	,195*	-,167*
	Sig. (1-tailed)	,137	,102	,095	,002	,026	,049
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		V7	V8	V9	V10	V11	V12
V1	Pearson Correlation	,311**	,233**	,136	,481**	,145	,110
	Sig. (1-tailed)	,001	,010	,089	,000	,075	,137
	N	100	100	100	100	100	100
V2	Pearson Correlation	,277**	,366**	,316**	,584**	,153	,128
	Sig. (1-tailed)	,003	,000	,001	,000	,064	,102
	N	100	100	100	100	100	100
V3	Pearson Correlation	,517**	,227*	,538**	,215*	,258**	-,132
	Sig. (1-tailed)	,000	,012	,000	,016	,005	,095
	N	100	100	100	100	100	100
V4	Pearson Correlation	,697**	,291**	,378**	,259**	,123	-,279**
	Sig. (1-tailed)	,000	,002	,000	,005	,112	,002
	N	100	100	100	100	100	100
V5	Pearson Correlation	,576**	,504**	,406**	,078	,215*	,195*
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,220	,016	,026
	N	100	100	100	100	100	100
V6	Pearson Correlation	,568**	,072	,283**	,423**	,164	-,167*
	Sig. (1-tailed)	,000	,238	,002	,000	,051	,049
	N	100	100	100	100	100	100
V7	Pearson Correlation	1	,385**	,590**	,421**	,415**	-,012
	Sig. (1-tailed)		,000	,000	,000	,000	,454
	N	100	100	100	100	100	100
V8	Pearson Correlation	,385**	1	,588**	,505**	,288**	,627**
	Sig. (1-tailed)	,000		,000	,000	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V9	Pearson Correlation	,590**	,588**	1	,477**	,306**	,258**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000		,000	,001	,005
	N	100	100	100	100	100	100
V10	Pearson Correlation	,421**	,505**	,477**	1	,445**	,296**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000		,000	,001
	N	100	100	100	100	100	100
V11	Pearson Correlation	,415**	,288**	,306**	,445**	1	,364**
	Sig. (1-tailed)	,000	,002	,001	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
V12	Pearson Correlation	-,012	,627**	,258**	,296**	,364**	1
	Sig. (1-tailed)	,454	,000	,005	,001	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		V13	V14	V15	V16	V17	V18
V1	Pearson Correlation	,022	,242**	,139	,009	,219*	,543**
	Sig. (1-tailed)	,413	,008	,083	,464	,014	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V2	Pearson Correlation	,140	,183*	,241**	,116	,030	,360**
	Sig. (1-tailed)	,082	,034	,008	,124	,383	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V3	Pearson Correlation	,142	,205*	,077	1,000**	-,054	,007
	Sig. (1-tailed)	,079	,020	,224	,000	,298	,471
	N	100	100	100	100	100	100
V4	Pearson Correlation	-,015	,251**	,145	,403**	,270**	,216*
	Sig. (1-tailed)	,443	,006	,076	,000	,003	,016
	N	100	100	100	100	100	100
V5	Pearson Correlation	,057	,323**	,302**	,190*	,517**	,348**
	Sig. (1-tailed)	,286	,001	,001	,029	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V6	Pearson Correlation	,155	,236**	,184*	,253**	,348**	,253**
	Sig. (1-tailed)	,062	,009	,034	,006	,000	,006
	N	100	100	100	100	100	100
V7	Pearson Correlation	,178*	,348**	,258**	,517**	,466**	,393**
	Sig. (1-tailed)	,039	,000	,005	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V8	Pearson Correlation	,525**	,185*	,790**	,227*	,151	,547**
	Sig. (1-tailed)	,000	,033	,000	,012	,066	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V9	Pearson Correlation	,573**	,380**	,493**	,538**	,166*	,467**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,050	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V10	Pearson Correlation	,454**	,081	,531**	,215*	,032	,453**
	Sig. (1-tailed)	,000	,213	,000	,016	,376	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V11	Pearson Correlation	,268**	-,046	,199*	,258**	-,016	,250**
	Sig. (1-tailed)	,004	,326	,024	,005	,436	,006
	N	100	100	100	100	100	100
V12	Pearson Correlation	,591**	-,073	,556**	-,132	,085	,599**
	Sig. (1-tailed)	,000	,237	,000	,095	,202	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		V19	V20	V21	V22	V23	V24
V1	Pearson Correlation	,292**	,377**	,013	,311**	,002	-,153
	Sig. (1-tailed)	,002	,000	,447	,001	,491	,064
	N	100	100	100	100	100	100
V2	Pearson Correlation	,301**	,435**	,045	,277**	,109	-,251**
	Sig. (1-tailed)	,001	,000	,327	,003	,141	,006
	N	100	100	100	100	100	100
V3	Pearson Correlation	,060	,095	,224*	,517**	,355**	-,010
	Sig. (1-tailed)	,277	,173	,012	,000	,000	,460
	N	100	100	100	100	100	100
V4	Pearson Correlation	,070	-,005	,071	,697**	,170*	-,090
	Sig. (1-tailed)	,244	,479	,241	,000	,045	,187
	N	100	100	100	100	100	100
V5	Pearson Correlation	,292**	,347**	,459**	,576**	,361**	,200*
	Sig. (1-tailed)	,002	,000	,000	,000	,000	,023
	N	100	100	100	100	100	100
V6	Pearson Correlation	,152	-,008	-,058	,568**	,081	-,043
	Sig. (1-tailed)	,065	,470	,283	,000	,211	,336
	N	100	100	100	100	100	100
V7	Pearson Correlation	,362**	,237**	,297**	1,000**	,436**	,069
	Sig. (1-tailed)	,000	,009	,001	,000	,000	,248
	N	100	100	100	100	100	100
V8	Pearson Correlation	,733**	,652**	,618**	,385**	,436**	,331**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V9	Pearson Correlation	,449**	,533**	,640**	,590**	,624**	,198*
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,024
	N	100	100	100	100	100	100
V10	Pearson Correlation	,548**	,432**	,263**	,421**	,320**	,030
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,004	,000	,001	,383
	N	100	100	100	100	100	100
V11	Pearson Correlation	,353**	,231*	,348**	,415**	,239**	,375**
	Sig. (1-tailed)	,000	,011	,000	,000	,008	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V12	Pearson Correlation	,709**	,639**	,622**	-,012	,348**	,578**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,454	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		V25	V26	V27	V28	V29
V1	Pearson Correlation	,236**	,293**	,214*	,049	,468**
	Sig. (1-tailed)	,009	,002	,016	,314	,000
	N	100	100	100	100	100
V2	Pearson Correlation	,181*	,274**	,014	,115	,503**
	Sig. (1-tailed)	,036	,003	,446	,128	,000
	N	100	100	100	100	100
V3	Pearson Correlation	,014	,137	-,378**	-,192*	,382**
	Sig. (1-tailed)	,446	,087	,000	,028	,000
	N	100	100	100	100	100
V4	Pearson Correlation	,000	,305**	-,092	-,206*	,479**
	Sig. (1-tailed)	,500	,001	,181	,020	,000
	N	100	100	100	100	100
V5	Pearson Correlation	,263**	,389**	,114	,153	,576**
	Sig. (1-tailed)	,004	,000	,130	,065	,000
	N	100	100	100	100	100
V6	Pearson Correlation	-,137	,113	,055	-,117	,434**
	Sig. (1-tailed)	,087	,131	,294	,123	,000
	N	100	100	100	100	100
V7	Pearson Correlation	,141	,285**	-,088	-,124	,698**
	Sig. (1-tailed)	,080	,002	,193	,110	,000
	N	100	100	100	100	100
V8	Pearson Correlation	,470**	,133	,206*	,514**	,789**
	Sig. (1-tailed)	,000	,093	,020	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
V9	Pearson Correlation	,397**	,081	-,008	,255**	,763**
	Sig. (1-tailed)	,000	,213	,467	,005	,000
	N	100	100	100	100	100
V10	Pearson Correlation	,207*	,012	,117	,241**	,654**
	Sig. (1-tailed)	,019	,452	,123	,008	,000
	N	100	100	100	100	100
V11	Pearson Correlation	,188*	-,146	-,021	,052	,445**
	Sig. (1-tailed)	,030	,073	,419	,304	,000
	N	100	100	100	100	100
V12	Pearson Correlation	,501**	-,073	,430**	,645**	,527**
	Sig. (1-tailed)	,000	,237	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100

Correlations

		V1	V2	V3	V4	V5	V6
V13	Pearson Correlation	,022	,140	,142	-,015	,057	,155
	Sig. (1-tailed)	,413	,082	,079	,443	,286	,062
	N	100	100	100	100	100	100
V14	Pearson Correlation	,242**	,183*	,205*	,251**	,323**	,236**
	Sig. (1-tailed)	,008	,034	,020	,006	,001	,009
	N	100	100	100	100	100	100
V15	Pearson Correlation	,139	,241**	,077	,145	,302**	,184*
	Sig. (1-tailed)	,083	,008	,224	,076	,001	,034
	N	100	100	100	100	100	100
V16	Pearson Correlation	,009	,116	1,000**	,403**	,190*	,253**
	Sig. (1-tailed)	,464	,124	,000	,000	,029	,006
	N	100	100	100	100	100	100
V17	Pearson Correlation	,219*	,030	-,054	,270**	,517**	,348**
	Sig. (1-tailed)	,014	,383	,298	,003	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V18	Pearson Correlation	,543**	,360**	,007	,216*	,348**	,253**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,471	,016	,000	,006
	N	100	100	100	100	100	100
V19	Pearson Correlation	,292**	,301**	,060	,070	,292**	,152
	Sig. (1-tailed)	,002	,001	,277	,244	,002	,065
	N	100	100	100	100	100	100
V20	Pearson Correlation	,377**	,435**	,095	-,005	,347**	-,008
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,173	,479	,000	,470
	N	100	100	100	100	100	100
V21	Pearson Correlation	,013	,045	,224*	,071	,459**	-,058
	Sig. (1-tailed)	,447	,327	,012	,241	,000	,283
	N	100	100	100	100	100	100
V22	Pearson Correlation	,311**	,277**	,517**	,697**	,576**	,568**
	Sig. (1-tailed)	,001	,003	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V23	Pearson Correlation	,002	,109	,355**	,170*	,361**	,081
	Sig. (1-tailed)	,491	,141	,000	,045	,000	,211
	N	100	100	100	100	100	100
V24	Pearson Correlation	-,153	-,251**	-,010	-,090	,200*	-,043
	Sig. (1-tailed)	,064	,006	,460	,187	,023	,336
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		V7	V8	V9	V10	V11	V12
V13	Pearson Correlation	,178*	,525**	,573**	,454**	,268**	,591**
	Sig. (1-tailed)	,039	,000	,000	,000	,004	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V14	Pearson Correlation	,348**	,185*	,380**	,081	-,046	-,073
	Sig. (1-tailed)	,000	,033	,000	,213	,326	,237
	N	100	100	100	100	100	100
V15	Pearson Correlation	,258**	,790**	,493**	,531**	,199*	,556**
	Sig. (1-tailed)	,005	,000	,000	,000	,024	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V16	Pearson Correlation	,517**	,227*	,538**	,215*	,258**	-,132
	Sig. (1-tailed)	,000	,012	,000	,016	,005	,095
	N	100	100	100	100	100	100
V17	Pearson Correlation	,466**	,151	,166*	,032	-,016	,085
	Sig. (1-tailed)	,000	,066	,050	,376	,436	,202
	N	100	100	100	100	100	100
V18	Pearson Correlation	,393**	,547**	,467**	,453**	,250**	,599**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,006	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V19	Pearson Correlation	,362**	,733**	,449**	,548**	,353**	,709**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V20	Pearson Correlation	,237**	,652**	,533**	,432**	,231*	,639**
	Sig. (1-tailed)	,009	,000	,000	,000	,011	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V21	Pearson Correlation	,297**	,618**	,640**	,263**	,348**	,622**
	Sig. (1-tailed)	,001	,000	,000	,004	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V22	Pearson Correlation	1,000**	,385**	,590**	,421**	,415**	-,012
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,454
	N	100	100	100	100	100	100
V23	Pearson Correlation	,436**	,436**	,624**	,320**	,239**	,348**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,001	,008	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V24	Pearson Correlation	,069	,331**	,198*	,030	,375**	,578**
	Sig. (1-tailed)	,248	,000	,024	,383	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		V13	V14	V15	V16	V17	V18
V13	Pearson Correlation	1	,311**	,703**	,142	,037	,425**
	Sig. (1-tailed)		,001	,000	,079	,359	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V14	Pearson Correlation	,311**	1	,344**	,205*	,577**	,142
	Sig. (1-tailed)	,001		,000	,020	,000	,079
	N	100	100	100	100	100	100
V15	Pearson Correlation	,703**	,344**	1	,077	,284**	,430**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000		,224	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V16	Pearson Correlation	,142	,205*	,077	1	-,054	,007
	Sig. (1-tailed)	,079	,020	,224		,298	,471
	N	100	100	100	100	100	100
V17	Pearson Correlation	,037	,577**	,284**	-,054	1	,286**
	Sig. (1-tailed)	,359	,000	,002	,298		,002
	N	100	100	100	100	100	100
V18	Pearson Correlation	,425**	,142	,430**	,007	,286**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,079	,000	,471	,002	
	N	100	100	100	100	100	100
V19	Pearson Correlation	,453**	,030	,704**	,060	,233**	,685**
	Sig. (1-tailed)	,000	,382	,000	,277	,010	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V20	Pearson Correlation	,433**	,369**	,527**	,095	,397**	,578**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,173	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V21	Pearson Correlation	,390**	,040	,472**	,224*	,183*	,676**
	Sig. (1-tailed)	,000	,347	,000	,012	,034	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V22	Pearson Correlation	,178*	,348**	,258**	,517**	,466**	,393**
	Sig. (1-tailed)	,039	,000	,005	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V23	Pearson Correlation	,373**	,152	,322**	,355**	,381**	,430**
	Sig. (1-tailed)	,000	,065	,001	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V24	Pearson Correlation	,363**	-,069	,384**	-,010	,096	,387**
	Sig. (1-tailed)	,000	,248	,000	,460	,171	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		V19	V20	V21	V22	V23	V24
V13	Pearson Correlation	,453**	,433**	,390**	,178*	,373**	,363**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,039	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V14	Pearson Correlation	,030	,369**	,040	,348**	,152	-,069
	Sig. (1-tailed)	,382	,000	,347	,000	,065	,248
	N	100	100	100	100	100	100
V15	Pearson Correlation	,704**	,527**	,472**	,258**	,322**	,384**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,005	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V16	Pearson Correlation	,060	,095	,224*	,517**	,355**	-,010
	Sig. (1-tailed)	,277	,173	,012	,000	,000	,460
	N	100	100	100	100	100	100
V17	Pearson Correlation	,233**	,397**	,183*	,466**	,381**	,096
	Sig. (1-tailed)	,010	,000	,034	,000	,000	,171
	N	100	100	100	100	100	100
V18	Pearson Correlation	,685**	,578**	,676**	,393**	,430**	,387**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V19	Pearson Correlation	1	,604**	,621**	,362**	,390**	,539**
	Sig. (1-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V20	Pearson Correlation	,604**	1	,575**	,237**	,604**	,181*
	Sig. (1-tailed)	,000		,000	,009	,000	,036
	N	100	100	100	100	100	100
V21	Pearson Correlation	,621**	,575**	1	,297**	,605**	,540**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000		,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V22	Pearson Correlation	,362**	,237**	,297**	1	,436**	,069
	Sig. (1-tailed)	,000	,009	,001		,000	,248
	N	100	100	100	100	100	100
V23	Pearson Correlation	,390**	,604**	,605**	,436**	1	,246**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000		,007
	N	100	100	100	100	100	100
V24	Pearson Correlation	,539**	,181*	,540**	,069	,246**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,036	,000	,248	,007	
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		V25	V26	V27	V28	V29
V13	Pearson Correlation	,239**	-,091	,096	,359**	,558**
	Sig. (1-tailed)	,008	,185	,172	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
V14	Pearson Correlation	,308**	,309**	-,086	,109	,410**
	Sig. (1-tailed)	,001	,001	,198	,140	,000
	N	100	100	100	100	100
V15	Pearson Correlation	,398**	,043	,266**	,573**	,703**
	Sig. (1-tailed)	,000	,335	,004	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
V16	Pearson Correlation	,014	,137	-,378**	-,192*	,382**
	Sig. (1-tailed)	,446	,087	,000	,028	,000
	N	100	100	100	100	100
V17	Pearson Correlation	,413**	,366**	,258**	,244**	,453**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,005	,007	,000
	N	100	100	100	100	100
V18	Pearson Correlation	,511**	,267**	,458**	,496**	,731**
	Sig. (1-tailed)	,000	,004	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
V19	Pearson Correlation	,492**	,146	,437**	,662**	,755**
	Sig. (1-tailed)	,000	,074	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
V20	Pearson Correlation	,750**	,296**	,439**	,610**	,737**
	Sig. (1-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
V21	Pearson Correlation	,582**	,048	,371**	,617**	,668**
	Sig. (1-tailed)	,000	,319	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
V22	Pearson Correlation	,141	,285**	-,088	-,124	,698**
	Sig. (1-tailed)	,080	,002	,193	,110	,000
	N	100	100	100	100	100
V23	Pearson Correlation	,568**	,304**	,228*	,372**	,632**
	Sig. (1-tailed)	,000	,001	,011	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
V24	Pearson Correlation	,302**	-,017	,429**	,595**	,362**
	Sig. (1-tailed)	,001	,432	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100

Correlations

		V1	V2	V3	V4	V5	V6
V25	Pearson Correlation	,236**	,181*	,014	,000	,263**	-,137
	Sig. (1-tailed)	,009	,036	,446	,500	,004	,087
	N	100	100	100	100	100	100
V26	Pearson Correlation	,293**	,274**	,137	,305**	,389**	,113
	Sig. (1-tailed)	,002	,003	,087	,001	,000	,131
	N	100	100	100	100	100	100
V27	Pearson Correlation	,214*	,014	-,378**	-,092	,114	,055
	Sig. (1-tailed)	,016	,446	,000	,181	,130	,294
	N	100	100	100	100	100	100
V28	Pearson Correlation	,049	,115	-,192*	-,206*	,153	-,117
	Sig. (1-tailed)	,314	,128	,028	,020	,065	,123
	N	100	100	100	100	100	100
V29	Pearson Correlation	,468**	,503**	,382**	,479**	,576**	,434**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		V7	V8	V9	V10	V11	V12
V25	Pearson Correlation	,141	,470**	,397**	,207*	,188*	,501**
	Sig. (1-tailed)	,080	,000	,000	,019	,030	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V26	Pearson Correlation	,285**	,133	,081	,012	-,146	-,073
	Sig. (1-tailed)	,002	,093	,213	,452	,073	,237
	N	100	100	100	100	100	100
V27	Pearson Correlation	-,088	,206*	-,008	,117	-,021	,430**
	Sig. (1-tailed)	,193	,020	,467	,123	,419	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V28	Pearson Correlation	-,124	,514**	,255**	,241**	,052	,645**
	Sig. (1-tailed)	,110	,000	,005	,008	,304	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V29	Pearson Correlation	,698**	,789**	,763**	,654**	,445**	,527**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		V13	V14	V15	V16	V17	V18
V25	Pearson Correlation	,239**	,308**	,398**	,014	,413**	,511**
	Sig. (1-tailed)	,008	,001	,000	,446	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V26	Pearson Correlation	-,091	,309**	,043	,137	,366**	,267**
	Sig. (1-tailed)	,185	,001	,335	,087	,000	,004
	N	100	100	100	100	100	100
V27	Pearson Correlation	,096	-,086	,266**	-,378**	,258**	,458**
	Sig. (1-tailed)	,172	,198	,004	,000	,005	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V28	Pearson Correlation	,359**	,109	,573**	-,192*	,244**	,496**
	Sig. (1-tailed)	,000	,140	,000	,028	,007	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V29	Pearson Correlation	,558**	,410**	,703**	,382**	,453**	,731**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		V19	V20	V21	V22	V23	V24
V25	Pearson Correlation	,492**	,750**	,582**	,141	,568**	,302**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,080	,000	,001
	N	100	100	100	100	100	100
V26	Pearson Correlation	,146	,296**	,048	,285**	,304**	-,017
	Sig. (1-tailed)	,074	,001	,319	,002	,001	,432
	N	100	100	100	100	100	100
V27	Pearson Correlation	,437**	,439**	,371**	-,088	,228*	,429**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,193	,011	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V28	Pearson Correlation	,662**	,610**	,617**	-,124	,372**	,595**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,110	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
V29	Pearson Correlation	,755**	,737**	,668**	,698**	,632**	,362**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		V25	V26	V27	V28	V29
V25	Pearson Correlation	1	,220*	,470**	,644**	,572**
	Sig. (1-tailed)		,014	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
V26	Pearson Correlation	,220*	1	,197*	,130	,312**
	Sig. (1-tailed)	,014		,025	,098	,001
	N	100	100	100	100	100
V27	Pearson Correlation	,470**	,197*	1	,607**	,293**
	Sig. (1-tailed)	,000	,025		,000	,002
	N	100	100	100	100	100
V28	Pearson Correlation	,644**	,130	,607**	1	,485**
	Sig. (1-tailed)	,000	,098	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
V29	Pearson Correlation	,572**	,312**	,293**	,485**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,001	,002	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

RELIABILITY

/VARIABLES=V1 V2 V3 V4 V5 V6 V7 V8 V9 V10 V11 V12 V13 V14 V15 V16 V17 V18
V19 V20 V21 V22 V23 V24

V25 V26 V27 V28

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

Notes

Output Created	14-MAR-2023 22:02:48	
Comments		
Input	Data	D:\KULYEAH\SELESAIN WOITUGAS AKHIR ISYFAKUESIONER\kepu asan.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	109
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=V1 V2 V3 V4 V5 V6 V7 V8 V9 V10 V11 V12 V13 V14 V15 V16 V17 V18 V19 V20 V21 V22 V23 V24 V25 V26 V27 V28 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.	
Resources	Processor Time	00:00:00,06
	Elapsed Time	00:00:00,13

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	91,7
	Excluded ^a	9	8,3
	Total	109	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,918	28

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V1	71,59	195,234	,414	,916
V2	71,87	190,478	,434	,917
V3	71,05	199,018	,333	,917
V4	71,41	195,618	,429	,916
V5	71,12	191,501	,527	,914
V6	71,46	196,332	,379	,917
V7	71,61	185,048	,652	,912
V8	71,84	179,388	,751	,910
V9	71,83	185,112	,730	,911
V10	71,86	185,293	,600	,913
V11	72,13	199,084	,407	,916
V12	72,14	193,495	,476	,915
V13	72,39	192,988	,511	,915
V14	71,76	198,002	,360	,917
V15	72,27	188,159	,666	,912
V16	71,05	199,018	,333	,917
V17	71,67	196,648	,404	,916
V18	71,91	193,254	,708	,913
V19	72,33	186,446	,722	,911
V20	72,36	185,465	,700	,911
V21	71,89	193,069	,637	,913
V22	71,61	185,048	,652	,912

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V23	71,99	194,596	,601	,914
V24	72,15	200,311	,318	,917
V25	72,11	198,382	,545	,915
V26	71,61	204,261	,291	,918
V27	72,12	202,430	,254	,918
V28	72,64	195,869	,437	,916

LAMPIRAN 7

Dokumentasi

DOKUMENTASI

	<p>Pengisian kuesioner yang dilakukan di dalam bus</p>
	<p>Pengisian kuesioner yang dilakukan di dalam bus</p>
	<p>Pengisian kuesioner yang dilakukan di dalam bus</p>



Pengisian kuesioner yang dilakukan di halte bus



Pengisian kuesioner yang dilakukan di halte bus



Pengisian kuesioner yang dilakukan di halte bus



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>