

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.

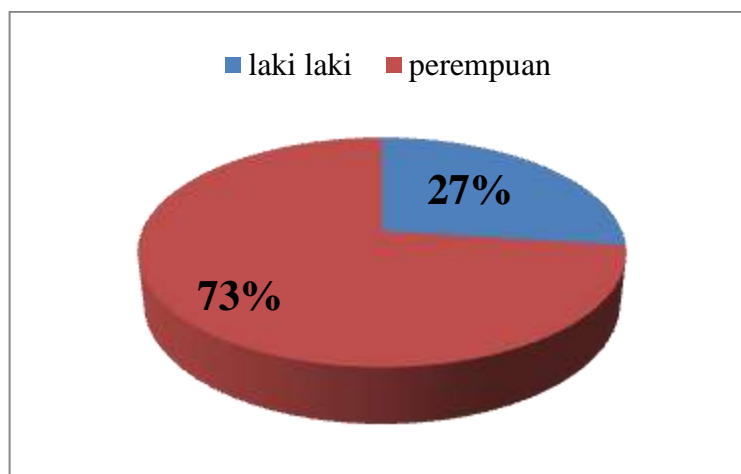
Data yang diperoleh dari kuesioner hasil survei berjumlah 28 indikator pertanyaan. Kemudian diambil 100 sampel yang akan dilakukan uji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan program *software SPSS v.26*.

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 :

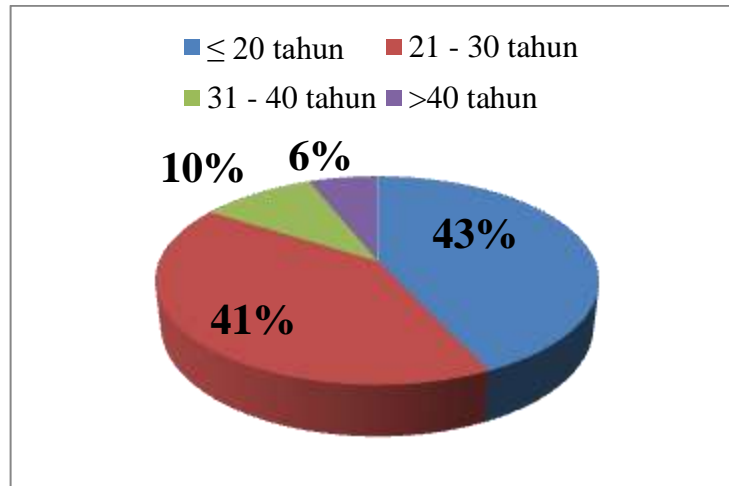


Gambar 5.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
(Sumber : Hasil Analisa, 2022)

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 :

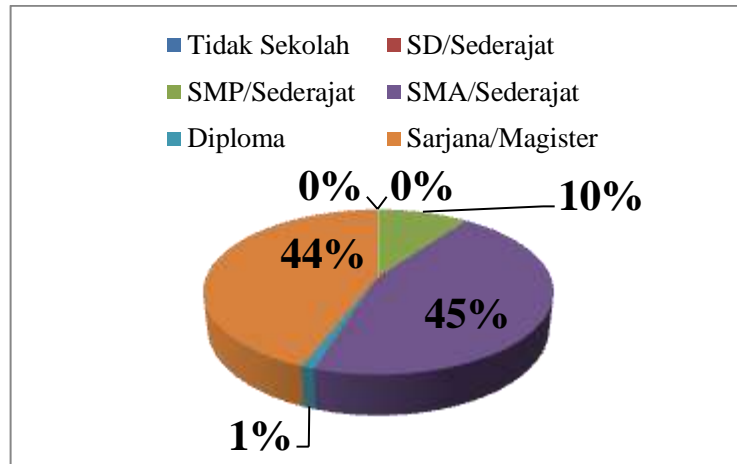


Gambar 5.5 Data Responden Berdasarkan Usia
(Sumber : Hasil Analisa, 2022)

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 :

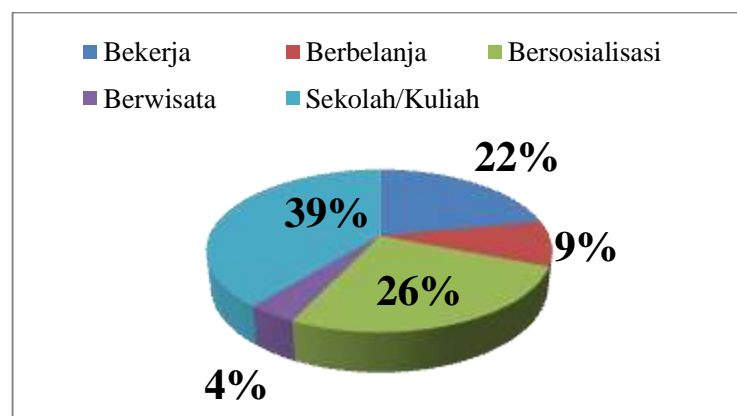


Gambar 5.6 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
(Sumber : Hasil Analisa, 2022)

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 :

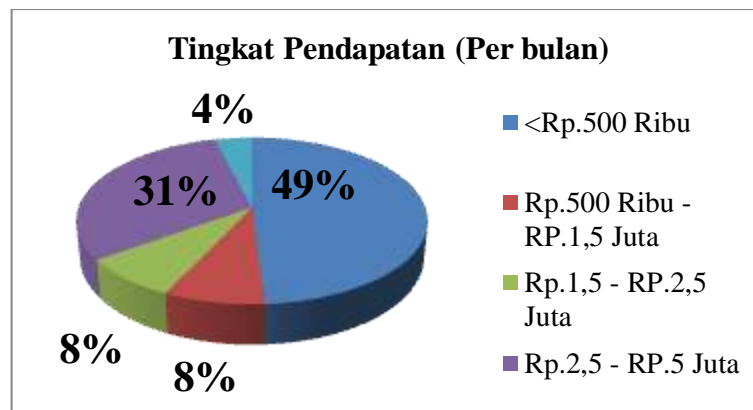


Gambar 5.7 Data Responden Berdasarkan Maksud Perjalanan
(Sumber : Hasil Analisa, 2022)

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 :

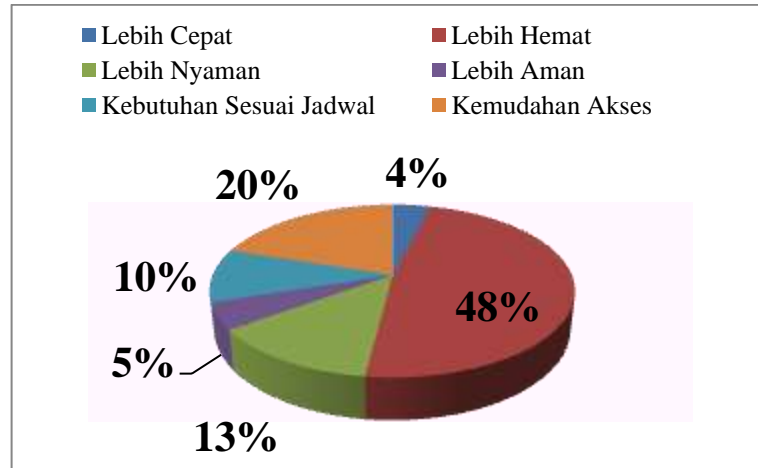


Gambar 5.8 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan (per Bulan)
(Sumber : Hasil Analisa, 2022)

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

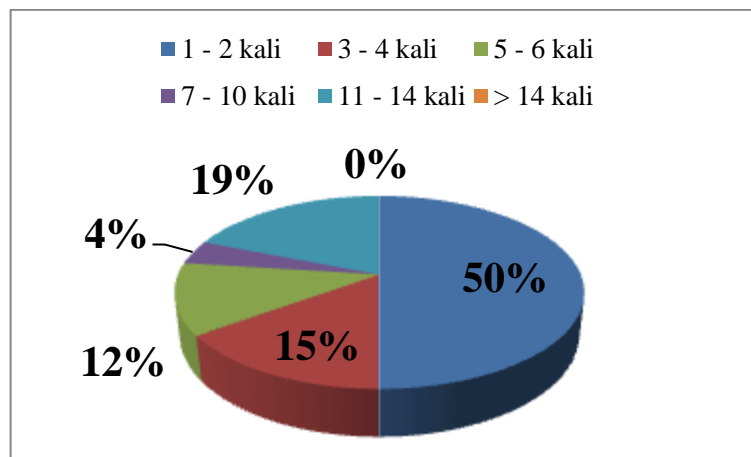


Gambar 5.9 Data Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Moda BRT
(Sumber : Hasil Analisa, 2022)

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.

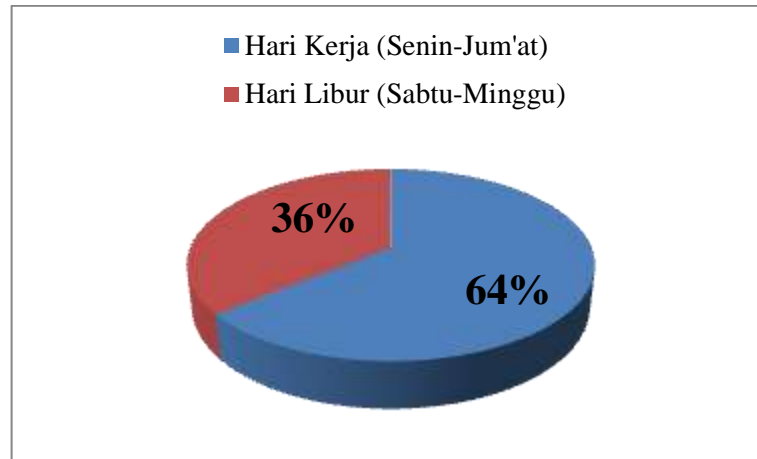


Gambar 5.10 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Menggunakan Moda BRT Dalam Waktu 1 Minggu
(Sumber : Hasil Analisa, 2022)

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.

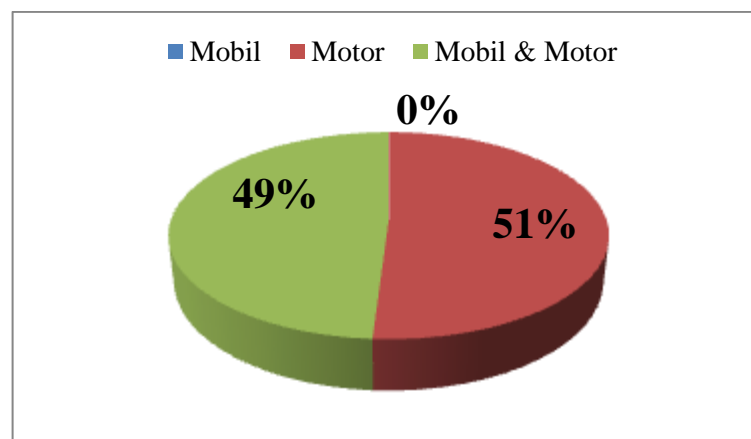


Gambar 5.11 Data Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan Moda BRT Dalam Seminggu
(Sumber : Hasil Analisa, 2022)

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.

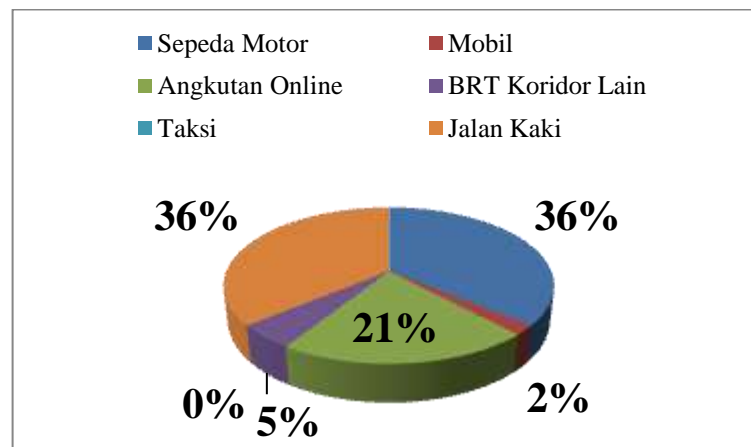


Gambar 5.12 Data Responden Berdasarkan Jumlah Kepemilikan Kendaraan Pribadi
(Sumber : Hasil Analisa, 2022)

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

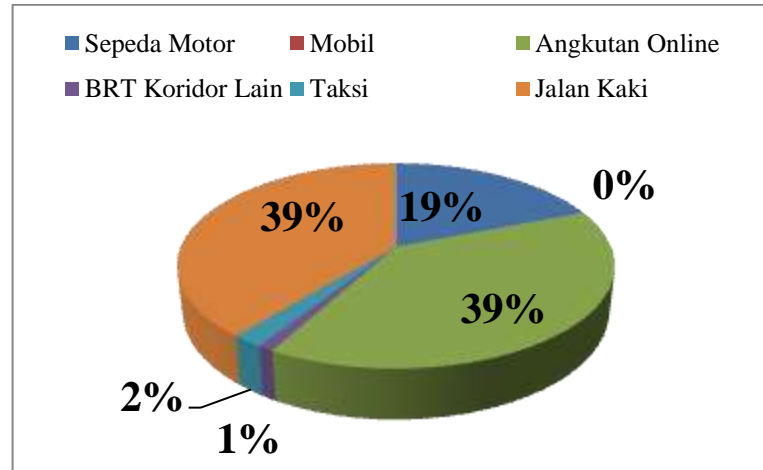


Gambar 5.13 Data Responden Berdasarkan Moda Yang Digunakan Untuk Menuju Halte/Shelter BRT
(Sumber : Hasil Analisa, 2022)

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)																							
		Kenamanan					Keselamatan					Kenyamanan					Keterjangkauan					Kesetaraan			
	Moda yang digunakan saat menggunakan halte/shelter BRT	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22	V23	V24
4	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
5	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
6	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
7	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
8	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
9	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
10	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
11	Angkutan Online	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
12	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
13	Angkutan Online	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

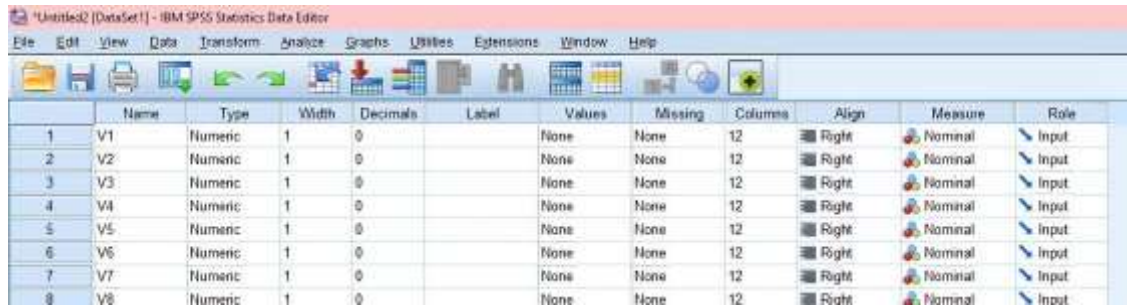
Gambar 5.15 Tahap 2 Pengolahan Uji Validitas Pada SPSS
(Sumber : Hasil Analisa, 2023)

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)

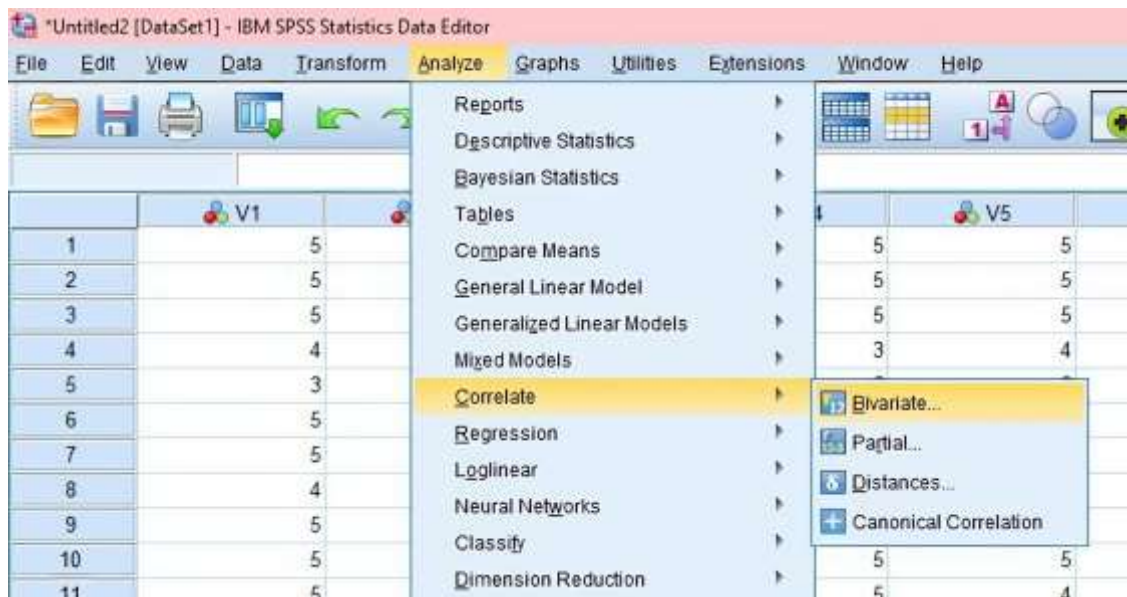
4. Memberi nama variabel-variabel sesuai dengan kode variabel masing-masing.



Gambar 5.17 Tahap 4 Pengolahan Uji Validitas Pada SPSS

(Sumber : Hasil Analisa, 2023)

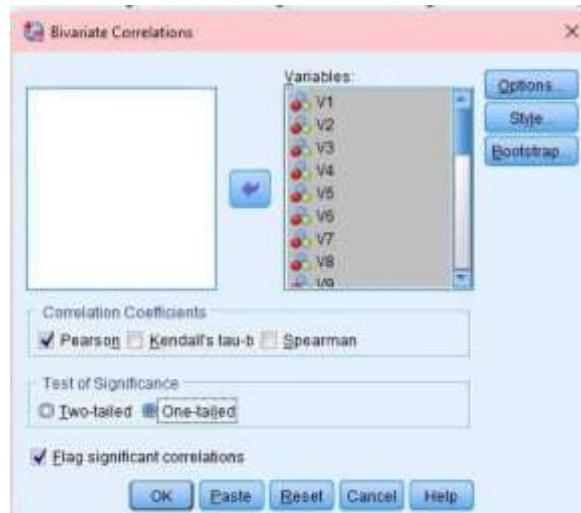
5. Masuk ke menu *Analyze, Correlate, Bivariate*.



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:

1. 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 Ciledug)". The table has 19 columns representing variables (V1 to V19) and 11 rows representing different modes of transport. The variables are grouped into four categories: Keamanan (V1-V5), Keselamatan (V6-V12), Kenyamanan (V13-V17), and Keterjangkauan Keset (V18-V19).

	Pertanyaan Kepentingan Pelayanan BRT koridor 3 Kota Tangerang (Rute Tangerang City Mall - CBD Ciledug)																		
	Keamanan					Keselamatan						Kenyamanan					Keterjangkauan Keset		
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19
1	Moda yang digunakan saat meninggalkan halte/shelter BRT																		
2	Pertanyaan Kepentingan Pelayanan BRT koridor 3 Kota Tangerang (Rute Tangerang City Mall - CBD Ciledug)																		
3	Moda yang digunakan saat meninggalkan halte/shelter BRT																		
4	Sepeda Motor	5	4	5	5	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	4	4	5	4
5	Angkutan Online	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
6	Jalan Kaki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5
7	Jalan Kaki	4	4	4	3	4	5	4	5	2	2	3	3	4	5	4	5	4	2
8	Angkutan Online	3	5	4	5	5	5	5	5	4	2	2	3	4	5	5	4	3	5
9	Sepeda Motor	5	4	5	5	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	4	4	5	4
10	Sepeda Motor	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4
11	Angkutan Online	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	3	3	5	4	4	4	4	4

Gambar 5.20 Tahap 1 Pengolahan Uji Reabilitas Pada SPSS

(Sumber : Hasil Analisa, 2023)

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

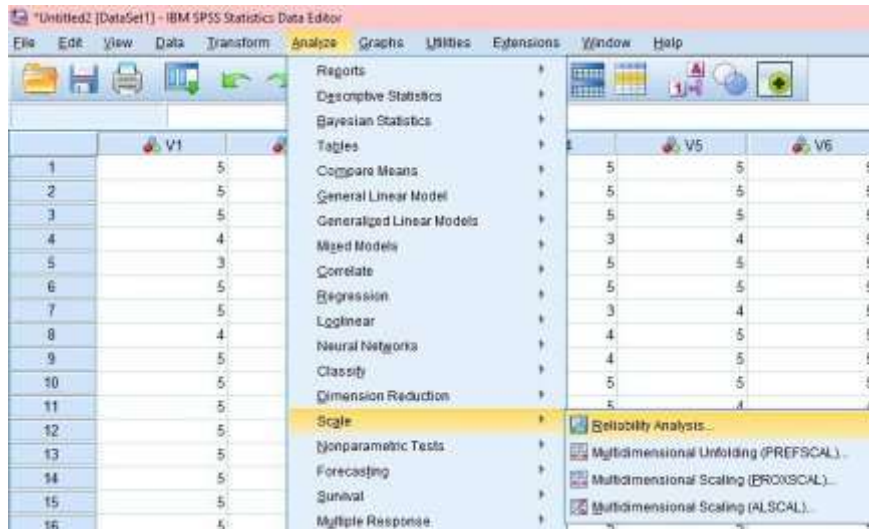
The screenshot shows the SPSS Data Editor interface with a data table titled "Untitled2 [DataSet1] - IBM SPSS Statistics Data Editor". The table has 10 rows and 5 columns labeled V1, V2, V3, V4, and V5. The data values are as follows:

	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)

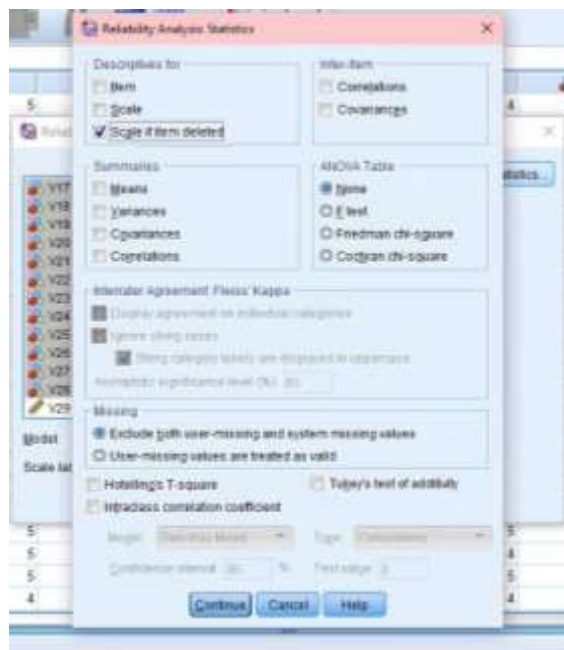
3. Masuk ke menu *Analyze, Scale, Reliability Analysis*.



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

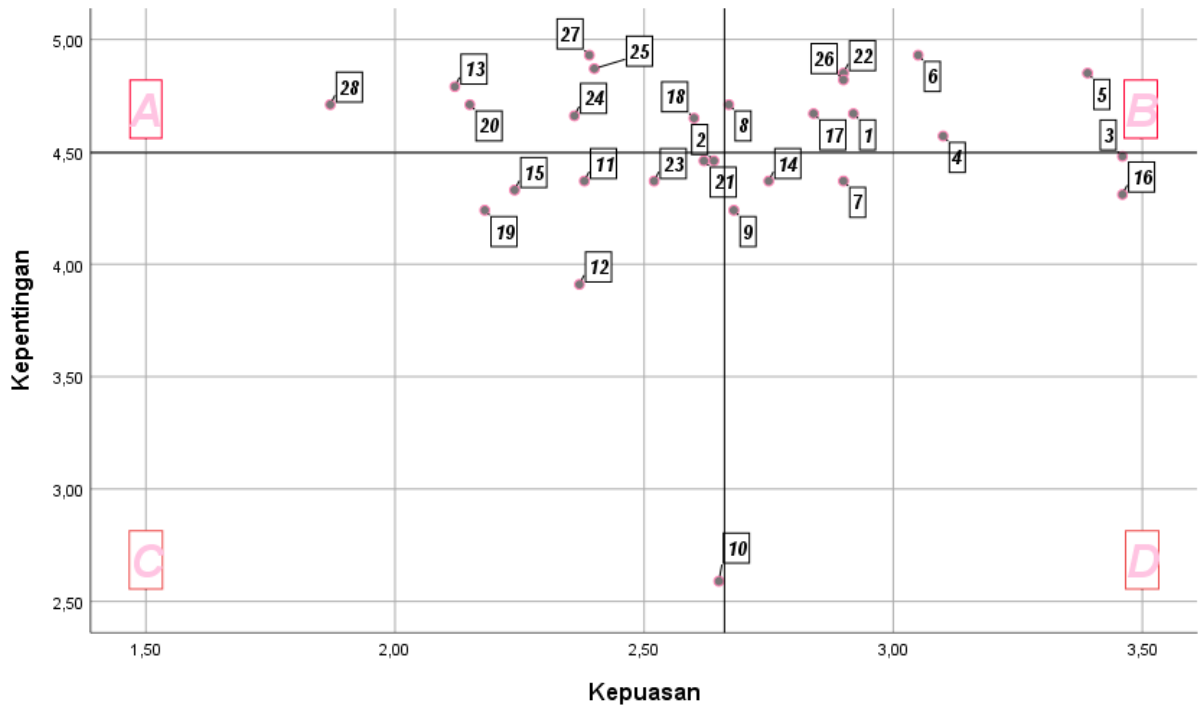
(Sumber : Hasil Analisa, 2023)

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.