

SKRIPSI
EVALUASI KUALITAS PELAYANAN E-TIKET
BUS TRANSJAKARTA



CHRISTOPHER NINDYO
NPM : 2011410070

PEMBIMBING : A. Caroline Sutandi Ir., M.T., Ph.D.

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT No.:227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
JULI 2017

SKRIPSI
EVALUASI KUALITAS PELAYANAN E-TIKET
BUS TRANSJAKARTA



CHRISTOPHER NINDYO
NPM : 2011410070

BANDUNG, JULI 2017

PEMBIMBING

Anastasia Caroline Sutandi Ir., M.T., Ph. D.

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT Nomor: 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
JULI 2017

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama lengkap : Christopher Nindyo

NPM : 2011410070

dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Evaluasi Kualitas Pelayanan E-tiket Bus Transjakarta” adalah karya ilmiah yang bebas plagiat. Jika kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bandung, Juli 2017



Christopher Nindyo
2011410070

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN E-TIKET BUS TRANSJAKARTA

Christopher Nindyo
NPM: 2011410070

Pembimbing: Anastasia Caroline Sutandi Ir., M.T., Ph. D

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT Nomor: 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
JULI 2017

ABSTRAK

Jakarta menjadi daerah yang dikenal sebagai salah satu tujuan bisnis, pendidikan, dan pariwisata. Beberapa hal yang menunjang adalah kenyamanan, ketertiban, dan kemudahan transportasi. Untuk membuat masyarakat mau menggunakan angkutan publik diperlukan sistem angkutan umum yang berjalan dengan baik. Kini sudah berjalan sistem e-tiket Bus Transjakarta. Oleh sebab itu perlu dilakukan evaluasi kualitas pelayanan e-tiket Bus Transjakarta. Penilaian penggunaan e-tiket Transjakarta dalam aspek kualitas pelayanan dapat dievaluasi dalam 2 hal, yaitu menurut tingkat kepentingan dan menurut tingkat kepuasan yang dialami. Evaluasi ini penting untuk mengetahui kondisi pelayanan yang sebenarnya dialami oleh penumpang. Dari analisis *Important Performance Analysis*, masih ada yang harus disempurnakan oleh pengelola Bus Transjakarta, yaitu keamanan, ketersediaan tiket, ketersediaan informasi, konsistensi jam pelayanan, kesiapsiagaan operator, dan kemampuan operator dalam menyampaikan informasi. Pada analisis dengan CSI dapat disimpulkan bahwa pengguna e-tiket Bus Transjakarta mendapat skor 66%. Skor 66% ini menunjukkan bahwa pengguna e-tiket Bus Transjakarta merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Meskipun begitu, pihak pengelola Bus Transjakarta tetap perlu melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas layanannya.

Kata Kunci: Bus Transjakarta, e-tiket, kualitas, layanan, kepentingan, kepuasan

QUALITY EVALUATION OF E-TICKET SERVICES OF BUS TRANSJAKARTA

Christopher Nindyo
NPM: 2011410070

Advisor: Anastasia Caroline Sutandi Ir., M.T., Ph. D

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ENGINEERING DEPARTMENT OF CIVIL ENGINEERING
(Accredited by SK BAN-PT Number: 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
JULY 2017

ABSTRACT

Jakarta has become an area known as one of business, education and tourist destination. Supporting factors are comfort, order, and ease of transportation. To make the public willing to use public transportation requires public transport system that runs well. E-ticket system of Transjakarta is currently running. Therefore, it is necessary to evaluate the quality of Transjakarta bus e-ticket service. The assessment of the use of Transjakarta e-tickets in the aspect of service quality can be evaluated by examining 2 aspects, namely according to the level of importance and according to the level of satisfaction experienced. This evaluation is important to determine the actual service conditions experienced by the passengers. From the analysis of Important Performance Analysis, there are still elements to be perfected by Transjakarta Bus manager, that is security, availability of ticket, availability of information, consistency of service hours, operator preparedness, and operator ability in conveying information. From the analysis with CSI method it can be concluded that the Transjakarta Bus e-ticket user got 66% score. This 66% score indicates that the Transjakarta Bus e-ticket users are satisfied with the services provided. Nevertheless, the Transjakarta Bus management still needs to keep improving the quality of its services.

Keywords : Transjakarta Bus, e-ticket, service, importance, satisfaction

PRAKATA

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat-Nya sehingga penulis bias menyelesaikan skripsi yang berjudul *Evaluasi Kualitas Pelayanan E-tiket Bus Transjakarta*. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi Sarjana Teknik Sipil di Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.

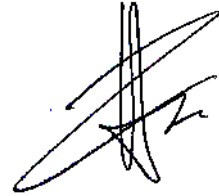
Penulis menghadapi banyak kesulitan, namun berkat bimbingan, berkat, dan doa yang diberikan oleh berbagai pihak, maka skripsi ini dapat diselesaikan. Dengan rasa hormat Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Anastasia Caroline Sutandi Ir., M.T., Ph.D, selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan, membantu, dan memberi dukungan hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Prof. Wimpy Santosa, Ph.D, selaku koordinator KBI Teknik dan Manajemen Prasarana Umum dan sekaligus dosen penguji yang telah banyak memberikan saran dan koreksi yang sangat berarti.
3. Bapak Dr. Ir. Samun Haris, M.T., selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan koreksi yang sangat penting.
4. Kedua orang tua, Johannes Widajanto dan Crescentia Wirasti, serta adik Nicolaus Dwika yang selalu memberi dukungan tiada henti dalam segala hal.
5. Fadil, Kukuh, Aldian, Yonathan, Afina, dan Catherine yang selalu mendukung dan memberi semangat kepada penulis.
6. Seluruh teman-teman Sipil Unpar 2011 yang sudah penulis anggap sebagai keluarga sendiri. Terima kasih telah menemani penulis selama berada di bangku perkuliahan dan tiada hentinya memberikan semangat kepada penulis.

7. Pihak PT. Transjakarta yang telah memfasilitasi penelitian dengan baik.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun ada harapan skripsi ini dapat memberi manfaat bagi orang yang membacanya.

Bandung, Juli 2017

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping, fluid strokes that form a stylized, somewhat abstract representation of the name Christopher Nindyo.

Christopher Nindyo

201141007

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	v
DAFTAR NOTASI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Inti Permasalahan	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Diagram Alir	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengertian E-tiket	7
2.2 Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan	7
2.3 Penentuan Ukuran Sampel	8
2.4 Importance Performance Analysis	10
2.5 Customer Satisfaction Index	11
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	13
3.1 Objek Penelitian	13
3.1.1 E-tiket Bus Transjakarta	13

3.2	Penyusunan Kuesioner	15
3.3	Pendistribusian Kuesioner dan Pengolahan Data	16
BAB 4 ANALISIS DATA		17
4.1	Kualitas Pelayanan E-tiket Transjakarta	17
4.2	Karakteristik Sosial Pengguna E-tiket Bus Transjakarta	18
4.3	Karakteristik Perjalanan Pengguna E-tiket Bus Transjakarta	20
4.4	Persepsi Pengguna E-Tiket Transjakarta Menurut Tingkat Kepentingan.....	23
4.5	Tingkat Kepuasan.....	33
4.4.1	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
4.4.2	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Usia	34
4.4.3	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	36
4.4.4	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Status Pernikahan.....	37
4.4.5	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pendapatan Dalam Sebulan.....	38
4.4.6	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pekerjaan.....	40
4.4.7	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	42
4.4.8	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Lama Penggunaan	44
4.6	Tingkat Kepentingan	45
4.5.1	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.5.2	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Usia.....	46
4.5.3	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
4.5.4	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Status Pernikahan	48
4.5.5	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Penghasilan Dalam Sebulan	49
4.5.6	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Pekerjaan	50

4.5.7	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	52
4.5.8	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Lama Penggunaan	54
4.7	Important Performance Analysis pada Bus Transjakarta	56
4.8	Customer Service Index	59
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....		63
5.1	Simpulan.....	63
5.2	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA		64

DAFTAR NOTASI

\bar{X}_i	:	Bobot rata-rata tingkat kepuasan item ke-i
\bar{Y}_i	:	Bobot rata-rata tingkat kepentingan item ke-i
$\bar{\bar{X}}_i$:	Nilai rata-rata tingkat kepuasan item ke-i
$\bar{\bar{Y}}_i$:	Nilai rata-rata tingkat kepentingan item ke-i
CSI	:	<i>Customer Satisfaction Index</i>
E	:	Tingkat Kesalahan (e = 10%)
N	:	Ukuran Populasi
n	:	Jumlah sampel
p	:	Jumlah item
X	:	Nilai tingkat kepuasan item ke-i
Y	:	Nilai tingkat kepentingan item ke-i

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Rute Transjakarta	2
Gambar 3.1	Penggunaan E-tiket di Pintu Masuk	14
Gambar 3.2	Pengecekan Saldo E-tiket Transjakarta	15
Gambar 4.1	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Gambar 4.2	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Usia (P1-P10)	35
Gambar 4.3	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Usia (P11-P20)	35
Gambar 4.4	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pendidikan Terakhir (P1-10)	36
Gambar 4.5	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pendidikan Terakhir (P11-P20)	36
Gambar 4.6	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Status Pernikahan (P1-P10)	37
Gambar 4.7	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Status Perkawinan (P11-P20)	38
Gambar 4.8	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pendapatan Dalam Sebulan (P1-P10)	39
Gambar 4.9	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pendapatan Dalam Sebulan (P11-P20)	39
Gambar 4.10	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pekerjaan (P1-P5)	40
Gambar 4.11	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pekerjaan (P6-P10)	41
Gambar 4.12	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pekerjaan (P11-P15)	41

Gambar 4.13	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pekerjaan (P16-20)	42
Gambar 4.14	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Dalam Sebulan (P1-P10)	43
Gambar 4.15	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Dalam Sebulan (P11-P20)	43
Gambar 4.16	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Lama Penggunaan (P1-P10)	44
Gambar 4.17	Tingkat Kepuasan Terhadap Lama Penggunaan (P11-P20)	45
Gambar 4.18	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4.19	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Usia (P1-P10)	46
Gambar 4.20	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Usia (P11-P20)	47
Gambar 4.21	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Pendidikan Terakhir (P1-P10).....	47
Gambar 4.22	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Pendidikan Terakhir (P11-P20)	48
Gambar 4.23	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Status pernikahan	49
Gambar 4.24	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Pendapatan Per Bulan (P1-P10).....	49
Gambar 4.25	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Pendapata Per Bulan (P11-P20)	50
Gambar 4.26	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Pekerjaan (P1-P5)	50

Gambar 4.27	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Pekerjaan (P6-P10)	51
Gambar 4.28	Tingkat Kepentingan Terhadap Pekerjaan (P11-P15)	51
Gambar 4.29	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Pekerjaan (P16-P20).....	52
Gambar 4.30	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Dalam Sebulan (P1-P10)	53
Gambar 4.31	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Dalam Sebulan (P11-P20).....	53
Gambar 4.32	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Lama Penggunaan (P1-P5).....	54
Gambar 4.33	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Lama Penggunaan (P6-P10).....	55
Gambar 4.34	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Lama Penggunaan (P11-P15).....	55
Gambar 4.35	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Lama Penggunaan (P16-P20)	56
Gambar 4.36	Hubungan Tingkat Kepuasan dengan Tingkat Kepentingan Pengguna Bus Transjakarta.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rute Transjakarta.....	2
Tabel 2.1	Statistik Penumpang Per Koridor Tahun 2016.....	9
Tabel 2.2	Perhitungang Skor <i>Customer Service Index</i> (CSI).....	12
Tabel 2.3	Kriteria <i>Customer Service Index</i> (CSI).....	12
Tabel 4.1	Jumlah dan Persentase Karakteristik Sosial Demografi Pengguna Bus Transjakarta	19
Tabel 4.2	Jumlah dan Persentase Karakteristik Perjalanan Pengguna Bus Transjakarta	21
Tabel 4.3	Aspek Kemudahan Mendapatkan Informasi Mengenai E-tiket	23
Tabel 4.4	Aspek Ketersediaan Informasi Jadwal Operasional Saat Membeli E-tiket.....	23
Tabel 4.5	Aspek Ketersediaan Informasi Rute Saat Membeli E-tiket	24
Tabel 4.6	Aspek Kemudahan Mengakses E-tiket.....	24
Tabel 4.7	Aspek Konsistensi Jam Pelayanan.....	25
Tabel 4.8	Aspek Kebersihan di Tempat Pembelian E-tiket.....	26
Tabel 4.9	Aspek Keamanan di Tempat Pembelian E-tiket.....	26
Tabel 4.10	Aspek Ketersediaan E-tiket di Setiap Loker Penjualan.....	27
Tabel 4.11	Aspek Kecepatan Penjualan E-tiket	27
Tabel 4.12	Aspek Keterjangkauan Harga E-tiket	28
Tabel 4.13	Aspek Kemudahan Mengisi Ulang E-tiket.....	28

Tabel 4.14	Aspek Kesiapsiagaan Operator di Lapangan Saat Penumpang Membeli E-tiket	29
Tabel 4.15	Aspek Keramahan dan Kesopanan Operator di Lapangan	29
Tabel 4.16	Aspek Kemampuan Operator Dalam Menyampaikan Informasi E-tiket.....	30
Tabel 4.17	Aspek Kemudahan untuk <i>tap-in</i> dan <i>tap-out</i> di Koridor.....	30
Tabel 4.18	Aspek Kenyamanan Saat Mengantre Pembelian E-tiket.....	31
Tabel 4.19	Aspek Jarak Loket Penjualan e-tiket dengan Pintu Bus.....	31
Tabel 4.20	Aspek Kemudahan Menemukan Loket Penjualan E-tiket.....	32
Tabel 4.21	Aspek Kualitas Kartu E-tiket	32
Tabel 4.22	Aspek Kemudahan melakukan pengaduan mengenai E-tiket.....	33
Tabel 4.23	Nilai Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Pengguna Bus Transjakarta.....	56
Tabel 4.24	Skor untuk Pengguna e-tiket Bus Transjakarta	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Contoh Kuesioner E-tiket Bus Transjakarta	67
Lampiran 2	Perhitungan CSI pada Pengguna E-tiket Bus Transjakarta.....	74

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Jakarta merupakan ibu kota Indonesia. Jakarta menjadi daerah yang dikenal sebagai salah satu tujuan bisnis, pendidikan, dan pariwisata. Beberapa hal yang menunjang adalah kenyamanan, ketertiban, dan kemudahan transportasi.

Jika dilihat dari perkembangan transportasi Jakarta sekarang, mobil pribadi menjadi moda transportasi yang dipakai sebagian besar penduduk. Kapasitas jalan yang tetap dan pertumbuhan volume kendaraan yang terus meningkat menimbulkan kemacetan.

Dengan semakin bertumbuhnya jumlah masyarakat di daerah perkotaan, maka semakin tinggi pula kebutuhan kendaraan umum sebagai alat transportasi. Kenyamanan, keamanan, ketertiban, dan daerah jangkauan kendaraan menjadi hal utama yang mengakibatkan banyak masyarakat tetap menggunakan kendaraan pribadi.

Untuk membuat masyarakat mau menggunakan angkutan publik diperlukan sistem angkutan umum yang berjalan dengan baik. Sistem angkutan umum ini sendiri merupakan bagian daya dukung kota untuk menciptakan sistem transportasi kota yang lebih cepat, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat. Maka dibuat model angkutan umum Transjakarta yang diresmikan oleh Pemerintah Kota Jakarta pada tanggal 15 Januari 2004.

Seiring perkembangan zaman yang semakin modern, maka perlu diterapkan teknologi yang mendukung pelayanan Transjakarta. Kini Transjakarta sudah terintegrasi dengan beberapa teknologi. Teknologi yang sudah mulai berjalan mulai dari pembayaran melalui *e-ticketing* hingga pemberian informasi rute dan jadwal keberangkatan melalui aplikasi *Google Maps*. Rute Transjakarta dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1 Tabel Rute Transjakarta

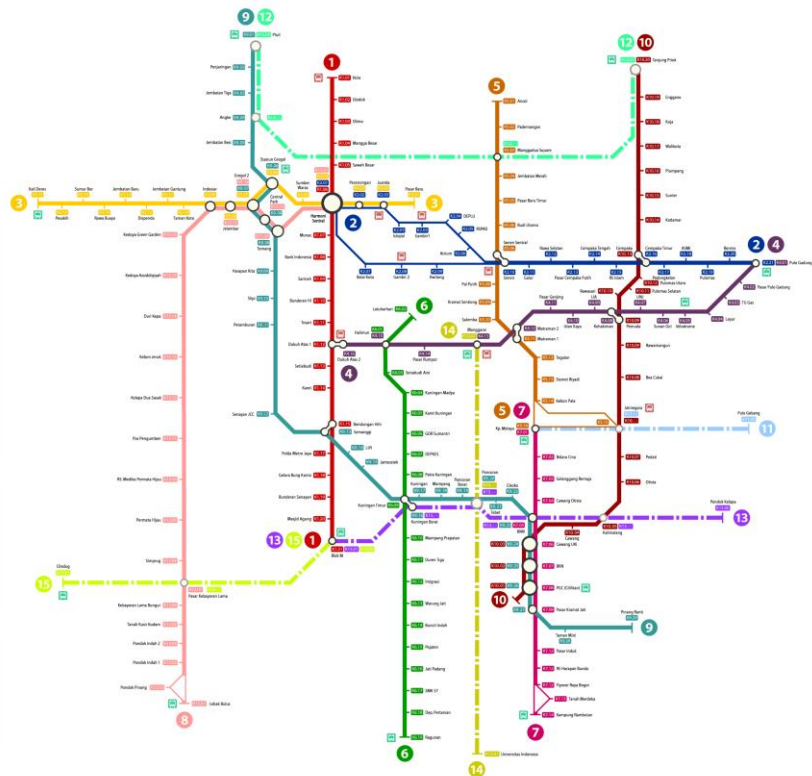
Koridor	Rute
Koridor I	Blok M – Kota
Koridor II	Pulo Gadung - Harmoni
Koridor III	Harmoni - Kalideres
Koridor IV	Pulo Gadung - Dukuh Atas
Koridor V	Kp Melayu - Ancol
Koridor VI	Ragunan - Kuningan
Koridor VII	Kp Rambutan - Kp Melayu
Koridor VIII	Lebak Bulus - Harmoni
Koridor IX	Pinang Ranti - Pluit
Koridor X	Cililitan - Tanjung Priok
Koridor XI	Kp Melayu - Pulo Gebang

Sumber: PT. Transjakarta, 2017

TransJakarta Network



List of KORIDORS
1 Kota - Blok M
2 Harmoni - Pulo Gadung
3 Kali Deres - Pasar Baru
4 Pulo Gadung - Dukuh Atas 2
5 Ancol - Kp. Melayu
6 Halimun - Ragunan
7 Kp. Melayu - Kp. Rambutan
8 Harmoni - Lebak Bulus
9 Pluit - Pinang Ranti
10 Tanjung Priok - Cililitan
Future KORIDORS
11 Kp. Melayu - Pulo Gebang
12 Pluit - Tanjung Priok
13 Blok M - Pondok Kelapa
14 Manggarai - UI
15 Ciledug - Blok M
Legend
○ Transfer
∞ Transfer via overpass
🚉 Train Station nearby
🚌 Bus Station nearby



Sumber: PT. Transjakarta, 2017

Gambar 1.1 Rute Transjakarta

1.2 Inti Permasalahan

Penilaian penggunaan e-tiket Transjakarta dalam aspek kualitas pelayanan dapat dievaluasi dalam 2 hal, yaitu menurut tingkat kepentingan dan menurut tingkat kepuasan yang dialami. Evaluasi ini penting untuk mengetahui kondisi pelayanan yang sebenarnya dialami oleh penumpang.

Dengan adanya fasilitas teknologi yang semakin canggih dapat meningkatkan kualitas pelayanan bus Transjakarta sebagai angkutan publik, maka perlu diketahui hubungan antara adanya fasilitas teknologi dengan aspek-aspek kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Dari pengaruh penerapan fasilitas teknologi yang ada terhadap kualitas pelayanan, dianalisis lalu dicari rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bus Transjakarta.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai adalah :

1. Mengevaluasi kualitas pelayanan bus Transjakarta sebagai angkutan publik.
2. Memberi rekomendasi agar penerapan fasilitas teknologi dapat meningkatkan kualitas pelayanan bus TransjTransjakartaakarta sebagai angkutan publik.

Evaluasi kualitas pelayanan Bus Transjakarta dan rekomendasi ini diharapkan dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bus Transjakarta.

1.4 Batasan Masalah

Untuk memperjelas permasalahan dan memudahkan dalam menganalisis, maka dibuat batasan-batasan masalah sebagai berikut.

1. Bus Transjakarta yang dikaji adalah rute Blok M – Kota
2. Pengambilan data berdasarkan survei lapangan dan menggunakan metode *Important Performance Analysis*, metode *Customer Service Index* , dan metode analisis deskriptif
3. Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 4 Maret 2017 – 18 Maret 2017
4. Penelitian dilakukan pada penumpang Trans Jakarta di atas umur 15 tahun

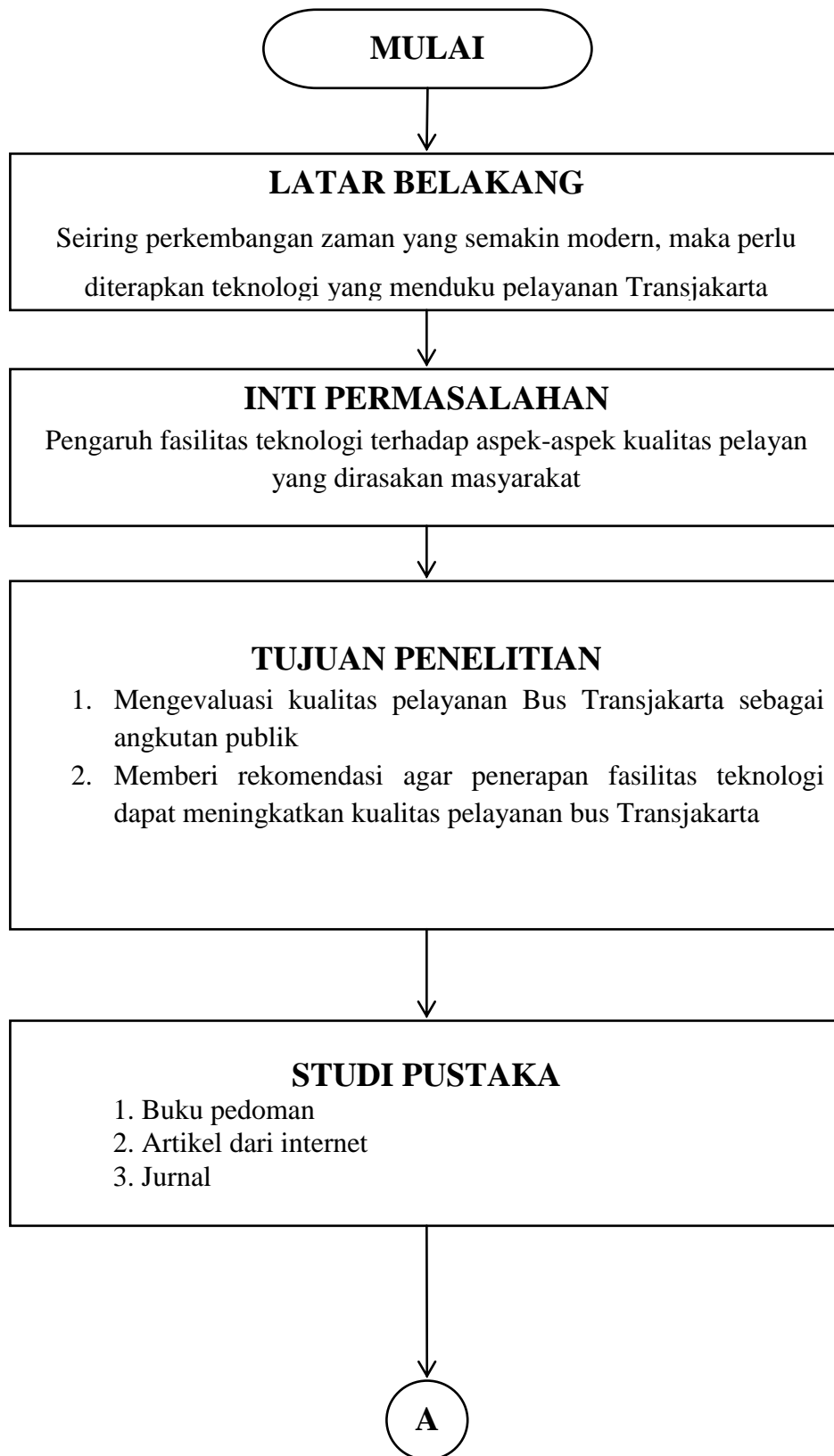
5. Pengumpulan data primer dilakukan untuk meninjau penerapan teknologi dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada penumpang Transjakarta.
6. Pengumpulan data sekunder dilakukan untuk kelengkapan penelitian yang terdiri dari sistem operasional seperti rute, sistem *e-ticketing*, dan data penumpang Bus Transjakarta

Pembatasan masalah dilakukan agar penelitian terfokus. Selain terfokus, pembatasan masalah dilakukan agar lingkup yang diteliti tidak terlampau besar.

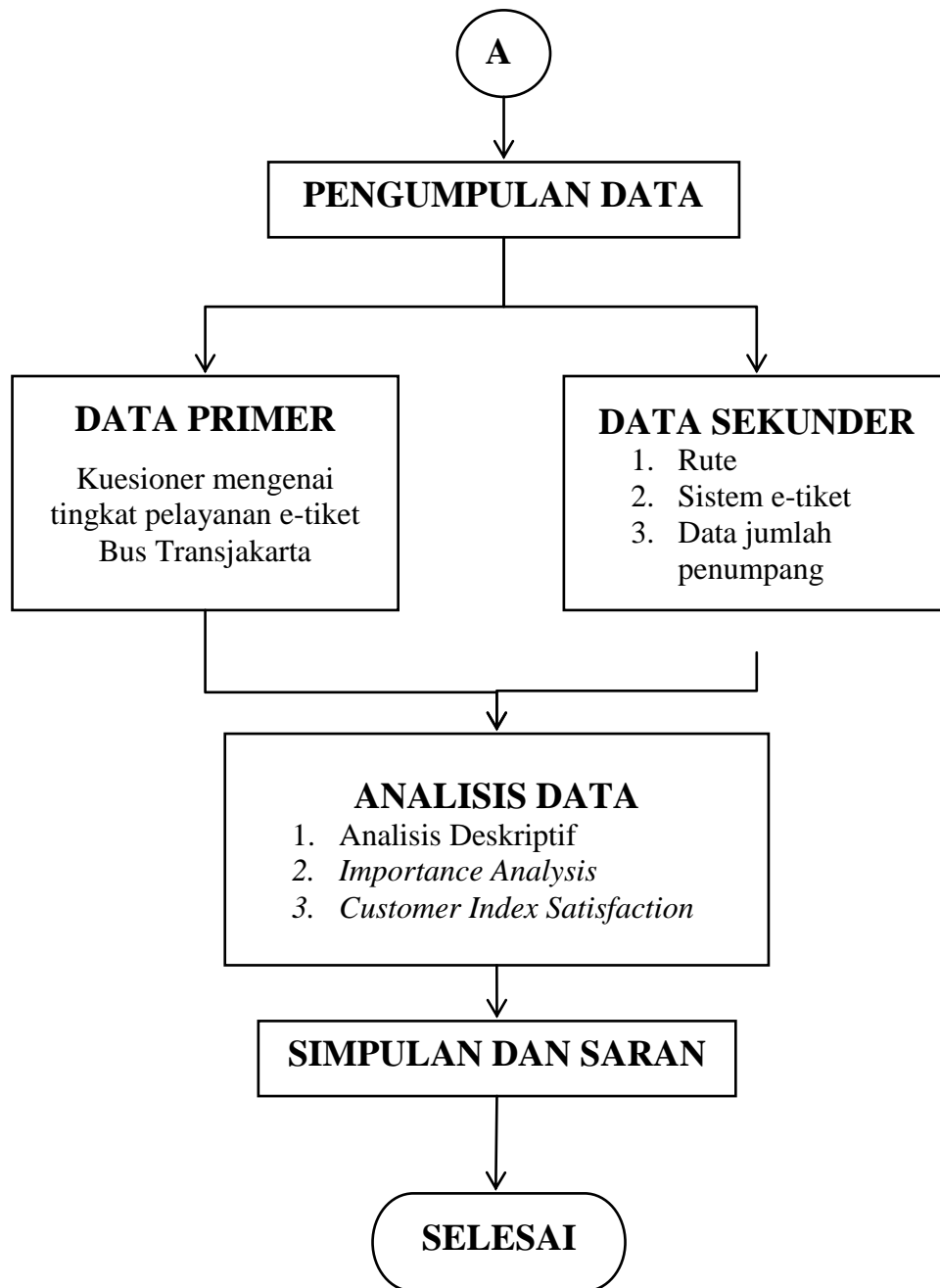
1.5 Diagram Alir

Pertama-tama, peneliti melakukan studi pustaka berupa penggunaan teori-teori dan pendapat dari para ahli sebagai landasan dasar penelitian ini. Teori-teori atau pendapat para ahli diperoleh dari buku, artikel, internet dan sumber-sumber lain yang mendukung penelitian ini.

Hasil jawaban kuesioner yang telah disebar kepada penumpang Bus Transjakarta ini menjadi data primer. Hasil kuesioner yang didapat lalu diolah dan dianalisis dengan metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. Data Sekunder diperoleh dari pengelola Bus Transjakarta berupa rute, sistem *e-ticketing*, data penumpang, dan jumlah bus. Pengumpulan data dilakukan untuk dijadikan sumber yang valid dalam pembasan masalah . Rangkaian penelitian akan dijelaskan melalui diagram alir pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Diagram Alir Penelitian



Gambar 1.1 Diagram Alir Penelitian