



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH PELAYANAN BUS TRANSJAKARTA TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DI KORIDOR 7C RUTE CIBUBUR –
CAWANG SENTRAL**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu untuk memperoleh gelar

Sarjana Administrasi Publik (S. AP)

Nuraeni

213515516012

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS NASIONAL

FEBRUARI, 2025



NATIONAL UNIVERSITY

**THE INFLUENCE OF TRANSJAKARTA BUS SERVICES ON
USER SATISFACTION IN CORRIDOR 7C ROUTE CIBUBUR -
CAWANG CENTRAL**

THESIS

Submitted as one of the requirements to obtain the degree of
Bachelor of Public Administration (S. AP)

Nuraeni

213515516012

**PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
UNIVERSITAS NASIONAL**

FEBRUARY, 2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : Nuraeni
NPM : 213515516012
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Transjakarta Terhadap Kepuasan Pengguna di Koridor 7C Rute Cibubur-Cawang Sentral

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, pemaparan, dan hasil analisis asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Jakarta, Februari 2024

Yang membuat pernyataan



Nuraeni

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nuraeni
NPM : 213515516012
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi : -
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Bus Transjakarta Terhadap
Kepuasan Pengguna di Koridor 7C Rute Cibubur-
Cawang Sentral
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan

Jakarta, 7 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Prodi Administrasi Publik

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

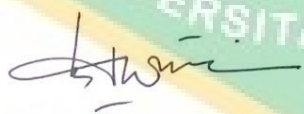
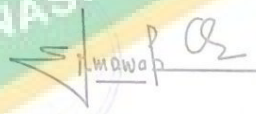
 UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nuraeni
NPM : 213515516012
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Bus Transjakarta Terhadap Kepuasan Pengguna di Koridor 7C Rute Cibubur-Cawang Sentral
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan
Jakarta, 14 Maret 2025

Dosen Pembimbing Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Nuraeni
NPM : 213515516012
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Bus Transjakarta Terhadap
Kepuasan Pengguna di Koridor 7C Rute Cibubur-
Cawang Sentral

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Zulmasyhur, M.Si

Penguji 1 : Dr. Drs Ahmad Muksin, M.Si

Penguji 2 : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 14 Maret 2025

FORM PERSETUJUAN REVISI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nuraeni
Nomor Pokok Mahasiswa : 213515516012
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Bus Transjakarta Terhadap
Kepuasan Pengguna di Koridor 7C Rute Cibubur-Cawang Sentral

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 14 Maret 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 14 Maret 2025

Ketua Sidang : Dr. Zulmasyhur, M.Si

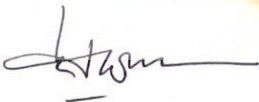
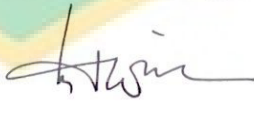
Penguji I : Dr. Drs Ahmad Muksin, M.Si

Penguji II : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah ditujikan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI		
Nama	: Nuraeni	
NPM	: <u>213515516012</u>	
Fakultas/Akademik	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	
Prodi & Konsetrasi	: Administrasi Publik	
Tanggal Sidang	: 14 Maret 2025	
JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA		
PENGARUH PELAYANAN BUS TRANSJAKARTA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI KORIDOR 7C RUTE CIBUBUR – CAWANG SENTRAL		
JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS		
THE INFLUENCE OF TRANSJAKARTA BUS SERVICES ON USER SATISFACTION IN CORRIDOR 7C ROUTE CIBUBUR - CAWANG CENTRAL		
TANDA TANGAN DAN TANGGAL		
Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : Senin, 17 Maret 2025	TGL : Senin, 17 Maret 2025	TGL : Senin, 17 Maret 2025
		
Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si	Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si	Nuraeni

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji hanya milik Allah SWT. Setelah melewati berbagai tantangan dalam masa perkuliahan, akhirnya penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Transjakarta Terhadap Kepuasan Pengguna di Koridor 7C Rute Cibubur-Cawang Sentral” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. terselesaikannya karya ini tidak lepas dari dukungan dan motivasi banyak pihak yang membantu penulis. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bernawi Putra, M.A. sebagai Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si. sebagai Wakil Dekan Bidang Administrasi Akademik dan Keuangan.
4. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P. sebagai Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama dan Sumber Daya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si. dari Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional, terimakasih atas bimbingan yang diberikan selama masa penulisan, selalu mendukung, dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.AP., M.A.P. sebagai Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.
7. Ibu Yuswarni S.AP., MPA. sebagai Dosen Pembimbing Akademik, atas bantuan dan arahan yang selalu diberikan selama masa perkuliahan.

8. Kedua Orang tua ku Bapak dan Mamah, yang sangat ku cintai dan ku sayang. Terima Kasih atas segala doa, Pengorbanan, dukungan, serta rasa kasih sayang kalian yang tiada henti diberikan kepadaku. Saya ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua ku yang selalu mengusahakan untuk anaknya menjadi Sarjana, walaupun beliau tidak merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan.
9. Sahabat saya Puspa Ayu Soleha, Resty Juliyanti, Putri Dwi Saldra, Indah Mutiara, dan Alfia Octaviani Sabhira. Terima Kasih selalu menemani saya dan selalu memberikan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Untuk sahabat saya di Universitas Nasional khususnya Alya Wiratama Putri, Putri Nursifa Adzani, Mutiara Dewayani, dan Putri Adhelia, terima kasih selalu menjadi teman terbaik, teman berkeluh kesah, dan saling memberi dukungan dalam proses pengerjaan menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk diri saya sendiri Nuraeni atas segala kerja keras dan semangatnya yang tidak menyerah dalam mengerjakan skripsi ini. Saya bangga kepada diri saya sendiri. Pada akhirnya saya bisa sampai pada fase sekarang, untuk kedepannya mari berkembang dan menjadi pribadi yang jauh lebih baik lagi dan jangan lupa bahagia!. Terima kasih sudah bertahan.

Dengan kesadaran dan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan serta kesalahan dalam penulisan dan penyajian materi. Oleh karena itu, penulis berharap akan adanya masukan dan kritik konstruktif setelah penyusunan skripsi ini agar dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 11 November 2024



Nuraeni

ABSTRAK

Nama : Nuraeni
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Pengaruh Pelayanan Bus Transjakarta Terhadap Kepuasan Pengguna di Koridor 7C Rute Cibubur-Cawang Sentral

Kata kunci: Transjakarta, pelayanan publik, kepuasan pengguna, transportasi, Koridor 7C.	Penelitian ini mengkaji pelayanan Transjakarta terhadap tingkat kepuasan pengguna di Koridor 7C Rute Cibubur–Cawang Sentral. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Transjakarta berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data memiliki distribusi normal dengan nilai signifikansi 0,079, yang lebih besar dari 0,05, sehingga memenuhi asumsi normalitas untuk analisis regresi. Pengujian heteroskedastisitas juga mengindikasikan bahwa tidak terdapat pola sebaran residual yang signifikan. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi (R Square), ditemukan bahwa layanan Transjakarta berkontribusi sebesar 14,1% terhadap kepuasan pengguna, sedangkan 85,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan tetap diperlukan, khususnya dalam aspek ketepatan waktu, fasilitas bus, keamanan, kenyamanan halte, serta sikap dan responsivitas petugas. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen Transjakarta dan pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif guna meningkatkan kualitas layanan transportasi publik di Jakarta dan meningkatkan kepuasan pengguna.
Pembimbing	Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si
Referensi	3 Buku, 25 Jurnal, 2 Regulasi, 2 Website

ABSTRACT

Nama : Nuraeni
Program Studi : Administrasi Publik
Thesis Title : The Effect of Transjakarta Bus Services on User Satisfaction
in Corridor 7C Cibubur-Cawang Central Route

Keywords: Transjakarta, public service, user satisfaction, transportation, Corridor 7C	This research examines Transjakarta services to the level of user satisfaction in Corridor 7C Cibubur-Cawang Sentral Route. The results showed that Transjakarta services play an important role in determining the level of customer satisfaction. The normality test results show that the data has a normal distribution with a significance value of 0.079, which is greater than 0.05, thus fulfilling the normality assumption for regression analysis. Heteroscedasticity testing also indicates that there is no significant residual distribution pattern. Based on the calculation of the coefficient of determination (R Square), it was found that Transjakarta services contributed 14.1% to user satisfaction, while the remaining 85.9% was influenced by other factors. Therefore, improving service quality is still needed, especially in the aspects of punctuality, bus facilities, security, convenience of bus stops, as well as the attitude and responsiveness of officers. These findings are expected to be input for Transjakarta management and the government in formulating more effective policies to improve the quality of public transportation services in Jakarta and increase user satisfaction.
Advisor	Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si
Reference	3 Books, 10 Journals, 2 Regulations, 2 Websites

DAFTAR PUSTAKA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
FORM PERSETUJUAN REVISI.....	v
LEMBAR PESETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR PUSTAKA.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II	13
KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Konsep Teori	23
2.2.1 Kepuasan Pengguna	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Pelayanan	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
2.4 Hipotesis.....	28

BAB III.....	30
METODE PENELITIAN	30
3.1 Objek Penelitian.....	30
3.2 Metode.....	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data	32
3.4 Teknik Penentuan Responden	33
3.4.1 Populasi.....	34
3.4.2 Sampel.....	35
3.5 Operasional Variabel	37
3.5.1 Variabel Independen (X)	38
3.5.2 Variabel Dependen (Y).....	39
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
3.6.1 Uji Validitas.....	42
3.6.2 Uji Reliabilitas	43
3.7 Uji Asumsi Klasik	44
3.7.1 Uji Normalitas.....	44
3.7.2 Uji Heteroskedastisitas.....	45
3.8 Teknik Analisis Data	46
3.8.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	47
3.8.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	48
BAB IV	51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.1.1 Halte Transjakarta	51
4.1.2 Armada Bus Transjakarta.....	53
4.2 Hasil Penelitian	55
4.2.1 Demografi Responden.....	55

4.2.2 Uji Coba Instrumen (Validitas dan Reliabilitas)	56
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	59
4.3 Teknik Analisis Data	63
4.3.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	63
4.3.2 Koefisien Determinasi (R^2)	64
4.4 Uji Hipotesis	65
4.4.1 Uji Parsial (Uji t)	65
4.5 Pembahasan	66
4.5.1 Pengaruh Pelayanan Transjakarta Terhadap Kepuasan Pengguna	66
BAB V	69
PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	96



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel.....	41
Tabel 3.2 Indeks Penilaian	43
Tabel 4.1 Karakteristik Pengguna Transjakarta 7C	56
Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel X	57
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Y.....	57
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas X dan Y	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Grafik P-Plot	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	63
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial (uji t)	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rute Transjakarta Koridor 7C	4
Gambar 1.2 Kepadatan Penumpang 7C di Halte Cawang Sentral	4
Gambar 1.3 Antrian Pengguna 7C	5
Gambar 1.4 Kondisi Antrean di Halte Cibubur	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 3.1 Jumlah Populasi Data.....	35
Gambar 4.1 Halte Buperta	52
Gambar 4.2 Halte Cibubur	52
Gambar 4.3 Bus Transjakarta 7C	54
Gambar 4.4 Kondisi dalam Bus	54



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian	77
LAMPIRAN 2 Tabulasi Data Variabel Pelayanan Transjakarta (X).....	82
LAMPIRAN 3 Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	85
LAMPIRAN 4 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Pelayanan Transjakarta (X).....	89
LAMPIRAN 5 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	90
LAMPIRAN 6 Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Pelayanan Transjakarta (X)...	91
LAMPIRAN 7 Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	91
LAMPIRAN 8 Hasil Uji Asumsi Klasik	92
LAMPIRAN 9 Teknik Analisis Data	94
LAMPIRAN 10 Uji Hipotesis	94

