



UNIVERSITAS NASIONAL
PENGARUH PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA
TRANSJAKARTA DI HALTE KEMAYORAN

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Ario Prasetyo
NPM 213515516097

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS NASIONAL

Februari 2025



NATIONAL UNIVERSITY
THE EFFECT OF PUBLIC TRANSPORTATION SERVICES
ON PUBLIC SATISFACTION WITH TRANSJAKARTA AT
THE KEMAYORAN BUS STOP

THESIS

Submitted as a requirements for obtaining a Bachelor's Degree in Public
Administration (S.AP)

Ario Prasetyo
NPM 213515516097

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION
NATIONAL UNIVERSITY

February 2025



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ario Prasetyo
NPM : 213515516097
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Transportasi Publik Terhadap
Kepuasan Masyarakat Pada Transjakarta di Halte
Kemayoran

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 diujikan

Jakarta, Maret 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik





Drs. Didit Setiabudi, M. Si

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



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Ario Prasctio
NPM : 213515516097
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Transportasi Publik Terhadap
Kepuasan Masyarakat Pada Transjakarta di Halte
Kemayoran.

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. Irma Indrayani, S.iP, Msi

Penguji 1 : Dr. Syaipudin, M. Si

Penguji 2 : Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 26 Februari 2025



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ario Prasctio
NPM : 213515516097
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Transportasi Publik Terhadap
Kepuasan Masyarakat Pada Transjakarta di Halte
Kemayoran.

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, Maret 2025

UNIVERSITAS NASIONAL

Dosen Pembimbing

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Drs. Didit Setiabudi, M.Si.

Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si.

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : Ario Prasetyo

NPM : 213515516097

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Transportasi Publik Terhadap
Kepuasan Masyarakat Pada Transjakarta di Halte
Kemayoran

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, Maret 2025

Yang membuat pernyataan

Ario Prasetyo



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ario Prasetyo
Nomor Pokok Mahasiswa : 213515516097
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Transportasi Publik Terhadap
Kepuasan Masyarakat Pada Transjakarta di Halte
Kemayoran

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam
Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 26 Februari 2025, sebagaimana tertulis dalam
"Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 2025

Ketua Sidang : Dr. Irma Indrayani, S.IP, Msi

Penguji I : Dr. Syaipudin, M. Si

Penguji II : Drs. Didit Setiabudi, M. Si

Keterangan :

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

ABSTRAK

Nama : Ario Prasetyo

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Pengaruh Pelayanan Transportasi Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Transjakarta di Halte Kemayoran

Kata Kunci	
Pelayanan Transportasi Publik Transjakarta, Kepuasan Masyarakat di Halte Kemayoran.	Penelitian ini memiliki fokus untuk mengevaluasi dampak dari pengaruh pelayanan transportasi publik terhadap kepuasan masyarakat pada transjakarta di halte Kemayoran. Diharapkan, pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pengguna, yang selanjutnya berkontribusi pada keberlanjutan dan pengembangan sistem transportasi umum. Menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan mengumpulkan data survei yang dibagikan kepada 252 responden pengguna layanan transjakarta di halte Kemayoran. Variabel yang dianalisis diukur dengan skala Likert yang mencakup kualitas pelayanan, kenyamanan, ketepatan waktu, dan kebersihan.
Pembimbing	Drs. Didit Setiabudi, M.Si.
Referensi	10 buku dan 14 jurnal

ABSTRACT

Name : Ario Prasetyo

Study Program : Public Administration

Title : The Effect of Public Transportation Services On Public Satisfaction with Transjakarta at The Kemayoran Bus Stop.

<i>Key words</i>	
<i>Services of Public Transportation Transjakarta, Public Satisfaction at Kemayoran Bus Stop.</i>	<i>This study focuses on evaluating the impact of public transportation service on community satisfaction with Transjakarta at the Kemayoran bus stop. It is hoped that quality service can improve user satisfaction, which will contribute to the sustainability and development of the public transportation system. Using a quantitative method by collecting survey data distributed to 252 respondents who use Transjakarta services at the Kemayoran bus stop, the variables analyzed were measured using a Likert scale, including service quality, comfort, timeliness, and cleanliness. Linear regression analysis revealed that there is an influence between service quality and satisfaction with public transportation services on community satisfaction.</i>
<i>Lecturer</i>	Drs. Didit Setiabudi, M.Si.
<i>Reference</i>	10 books and 14 journals

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas anugerah dan karunia-Nya, saya berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul “Dampak Layanan Transportasi Umum Terhadap Kepuasan Masyarakat di Transjakarta Halte Kemayoran” tepat waktu. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik di Universitas Nasional.

Penulis tertarik dengan isu yang diangkat dalam skripsi ini untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di halte Transjakarta Kemayoran, yang mencakup prosedur layanan, kecepatan dalam memberikan layanan, dan sikap dari petugas. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran untuk meningkatkan kualitas layanan publik Transjakarta, serta menjadi landasan untuk menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat berhubungan erat dengan kualitas layanan yang mereka terima. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi acuan bagi pemerintah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan Transjakarta di halte Kemayoran.

Penulis menyadari bahwa menyelesaikan skripsi ini tanpa dukungan dan bimbingan dari banyak pihak, dari awal perkuliahan hingga tahap penulisan skripsi, sangatlah sulit. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Drs. El Amry Bermawi Putra, M.A. sebagai Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Dra. Erna Ermawari Chotim, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si. sebagai Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.A.P., M.A.P. menjabat sebagai Sekretaris di Jurusan Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Nasional.

5. Drs. Didit Setiabudi, M.Si. berperan sebagai Dosen Pembimbing Peneliti yang memiliki pengaruh besar terhadap proses penulisan skripsi.
6. Semua dosen, staf, dan pegawai di Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah berbagi ilmu dan pengetahuan mereka kepada penulis.
7. Ucapan terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua serta keluarga penulis yang sangat mendukung dan memberikan bantuan baik material maupun moral selama perjalanan penulis dari semester satu hingga tujuh, dengan doa, dukungan, semangat, dan motivasi yang tinggi agar penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan tugas akhir skripsi tepat pada waktunya. Semoga Ibu dan Bapak selalu diberi kesehatan dan umur panjang agar bisa terus menyaksikan kesuksesan anaknya di masa depan. Aamiin.
8. Rekan-rekan Administrasi Publik angkatan 2021, terima kasih yang sebesar-besarnya telah memberikan banyak pelajaran berharga selama ini. Juga, terima kasih telah menjadi teman perjuangan selama 3,5 tahun terakhir.

Sangat besar rasa terimakasih penulis atas pengertian, dukungan, dan doa yang kalian berikan selama ini, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian dengan sepadan. Penulis juga terbuka terhadap semua bentuk kritik dan masukan dari berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas skripsi ini. Dan mungkin tidak berlebihan jika penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua yang berkepentingan.

DAFTAR ISI

BAB I	8
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II.....	16
TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	16
2.2 Kerangka Teori.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran	30
2.4 Hipotesis Penelitian	31
BAB III.....	32
METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Jenis Metode Penelitian.....	32
3.2 Populasi dan Sampel	33
3.3 Definisi Konseptual Dan Operasional	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5 Teknik Analisis Data	39
3.6 Waktu Dan Lokasi	45
BAB IV.....	47
HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Hasil Penelitian.....	47

4.2	Deskripsi Data	49
4.3	Analisis Data	50
4.4	Interpretasi Hasil Peneltian.....	84
4.5	Pembahasan	85
BAB V		87
KESIMPULAN DAN SARAN		87
5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Implikasi Penelitian	87
5.3	Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....		90
LAMPIRAN		93



DAFTAR TABEL

2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	18
3.1	Tabel Operasionalisasi Variabel	36
3.2	Teknik Penelitian Jawaban Untuk Subjek	39
3.3	Penilaian Korelasi	41
3.4	Pedoman Koefisien Determinasi	42
4.1	Struktur Organisasi PPID	48
4.2	Karakteristik Responden	49
4.3	Hasil Pengujian Validitas Intrumen Variabel X	51
4.4	Hasil Pengujian Validitas Intrumen Variabel Y	52
4.5	Interpretasi Koefisien Reabilitas	53
4.6	Hasil Uji Reabilitas Instrumen	54
4.7	Jumlah Skor Total Variabel (X) Dan Variabel (Y)	55
4.8	Hasil Pelayanan Transportasi Publik Transjakarta	64
4.9	Distribusi Frekuensi Variabel X	66
4.10	Kepuasan Masyarakat	66
4.11	Distribusi Frekuensi Variabel Y	68
4.12	Statistik Deskriptif	71
4.13	Hasil Pengujian Normalitas Kolmogorov Smirnov	73
4.14	Hasil Uji Linearitas	75
4.15	Hasil Uji Koefisien Korelasi	77
4.16	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	78
4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi	79
4.18	Hasil Regresi Linier Sederhana	80
4.19	Hasil Uji T	83

DAFTAR GAMBAR

1.1	Delman	3
1.2	Trem	4
1.3	Transjakarta	7
1.4	Rute Transjakarta	9
2.1	Model Kerangka Pemikiran	31
3.1	Halte Kemayoran	46
4.1	Grafik Regresi Linear Sederhana	81

