



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH REVITALISASI HALTE TOSARI
TRANSJAKARTA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
TAHUN 2023**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna
memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.Ap)**

Fitri Winarti NPM. 193515416186

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2023



**THE INFLUENCE OF TOSARI TRANSJAKARTA BUS STOP REVITALIZATION
ON USER SATISFACTION IN 2023**

THESIS

*Submitted to complete the requirements to obtain a Bachelor of Public Administration (S.AP)
degree at the National University Undergraduate Program*

By :

FITRI WINARTI

193515416186

**PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
UNIVERSITAS NASIONAL
2023**



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fitri Winarti
Npm : 193515416186
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Revitalisasi Halte Tosari Transjakarta Terhadap
Kepuasan Pengguna Tahun 2023
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

UNIVERSITAS NASIONAL

Disahkan,

Dosen Pembimbing

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

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Fitri Winarti

Npm : 193515416186

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pengaruh Revitalisasi Halte Tosari Transjakarta Terhadap Kepuasan Pengguna Tahun 2023

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dewan Penguji

Ketua Sidang : Dr. Rusman Ghazali, M.Si

Penguji I : Dr. Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si

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

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 9 Agustus 2023



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fitri Winarti
Npm : 193515416186
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Revitalisasi Halte Tosari Transjakarta Terhadap Kepuasan Pengguna Tahun 2023

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan 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 ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 09 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Fitri Winarti

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Revitalisasi Halte Tosari Transjakarta Terhadap Kepuasan Pengguna. Tempat penelitian ini dilakukan di Halte Tosari Transjakarta yang berlokasi di Jalan M.H. Thamrin, Kelurahan Menteng, Menteng, Jakarta Pusat. Metode yang dilakukan adalah metode Kuantitatif. Teknik sampling yang dalam penelitian ini adalah menggunakan *accidental sampling* dengan sampel sebanyak 100 responden. Analisis data menggunakan Uji Validitas, Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi, Dan Uji Hipotesis. Hasil dari Penelitian ini yaitu Kepuasan merupakan aspek yang mengukur tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan apa yang diharapkan. Dari hasil penelitian yang didapatkan yaitu bahwa variabel revitalisasi halte transjakarta berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(6,075 > 1,984)$ dan probabilitas signifikansi dengan nilai $p\ value < Sig.0,05$ atau $(0,000 < 0,05)$. Pengaruh yang diberikan oleh variabel revitalisasi halte transjakarta terhadap kepuasan pengguna didapat nilai $R\ Square\ 0,274$. Hal ini menyatakan bahwa variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 27,4% sisanya 72,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan oleh penelitian ini.

KATA KUNCI : REVITALISASI, KEPUASAN, PENGUNNA

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of revitalizing Tosari Transjakarta bus stops on user satisfaction. The location of this research was at the Tosari Transjakarta bus stop located on Jalan M.H. Thamrin, Menteng Village, Menteng, Central Jakarta. The method used is the Quantitative method. The sampling technique in this study was accidental sampling using a sample of 100 respondents. Data analysis using Validity Test, Reliability, Classical Assumption Test, Regression Analysis, and Hypothesis Test. The results of this study are satisfaction satisfaction is an aspect that measures the level of one's feelings after comparing the perceived performance or results with those expected. From the results of the study it was found that the variable revitalization of the Transjakarta bus stop had a positive and significant effect on user satisfaction, this was evidenced by the acquisition of a $t\ count > t\ table$ or $(6.075 > 1.984)$ and a significance probability with a $p\ value < Sig.0.05$ or $(0.000 < 0.05)$. The influence given by the revitalization variable of the Transjakarta bus stop on user satisfaction is obtained by an $R\ Square$ value of 0.274. It means that the independent variable is able to explain the dependent variable by 27,4%, the remaining 72.6% is explained by other variables not explained by this study.

KEYWORDS: REVITALIZATION, SATISFACTION, USAGE

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, karena berkat kasih dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Revitalisasi Halte Tosari Transjakarta Terhadap Kepuasan Pengguna Tahun 2023”. Penulis skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada program studi Administrasi Publik di Universitas Nasional.

Dalam penulis skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan pertolongan. Penulis menyadari bahwa masih banyak kurang dalam penyusunan skripsi yang dilakukan. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putra, MA. Selaku Rektor Universitas Nasional;
2. Ibu Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si. Selaku wakil dekan bidang akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, dan Dosen Pembimbing Akademik Penulis, serta selaku Dosen Pembimbing Skripsi Penulis yang senantiasa membantu dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi dengan ketulusan dan kesabaran;

4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP. Selaku Wakil Dekan Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional;
6. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP. Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional;
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen pada program studi Ilmu Administrasi Publik dan seluruh staf sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
8. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan semuanya.

Jakarta, 09 Agustus 2023



Fitri Winarti

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Kerangka Teori dan Konsep	18
2.2.1 Konsep Pemberdayaan Fasilitas Publik	18
2.2.2 Teori Revitalisasi	20
2.2.3 Halte Transjakarta	26
2.2.4 Revitalisasi Halte Transjakarta.....	28

2.2.5	Kepuasan Masyarakat	30
2.3	Kerangka Pemikiran.....	32
2.4	Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1	Pendekatan Penelitian	34
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
3.3	Populasi dan Sampel	35
3.4	Sumber Data	37
3.5	Teknik Pengumpulan data	37
3.6	Validitas dan Reliabilitas.....	39
3.7	Variabel Penelitian.....	44
3.8	Uji Asumsi Klasik.....	45
3.9	Analisa Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		53
4.1	Deskripsi Daerah Penelitian	53
4.1.1	Jalan M.H. Thamrin, Kelurahan Menteng, Menteng, Jakarta Pusat ...	53
4.1.2	Halte Tosari Transjakarta	54
4.1.3	Karakteristik Responden	59
4.2	Deskriptif Hasil Penelitian	62
4.2.1	Uji Validitas	62
4.2.2	Uji Reliabilitas	65

4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	66
4.2.4 Uji Hipotesis	73
4.3 Pembahasan	76
4.3.1 Pengaruh Revitalisasi Halte Transjakarta terhadap Kepuasan Pengguna.....	76
BAB V PENUTUP	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran	79
4.3.1 Saran Praktis.....	79
4.3.1 Saran Akademis.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	83



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Penumpang Transjakarta	35
Tabel 3.2 Pedoman Skala Likert	48
Tabel 3.3 Variabel, Indikator, dan Instrumen	44
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	59
Tabel 4.2 Usia Responden.....	60
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden.....	61
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	70
Tabel 4.8 Hasil Regresi Sederhana Pengaruh Revitalisasi Halte Transjakarta terhadap Kepuasan Pengguna	71
Tabel 4.9 Hasil Uji T Revitalisasi Transjakarta Terhadap Kepuasan Pengguna	74
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4.1 Halte Tosari Transjakarta.....	54
Gambar 4.2 Mesin Penjual Tiket Otomatis di Halte Tosari	55
Gambar 4.3 Petunjuk Rute Digital	56
Gambar 4.4 Toilet Umum.....	56
Gambar 4.5 Toilet Khusus Difabel di Halte Tosari	57
Gambar 4.6 Musala di Halte Tosari.....	57
Gambar 4.7 Anjungan di Halte Tosari.....	58
Gambar 4.8 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Histogram.....	68
Gambar 4.9 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik P-Plot	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	83
Lampiran 2 Tabulasi	85
Lampiran 3 Hasil Uji SPSS	94
1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X	94
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Y	95
3. Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogorov Smirnov Test	96
4. Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram	96
5. Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik P-Plot	97
6. Hasil Uji Normalitas Heteroskedastisitas	97
7. Hasil Regresi Sederhana	98
8. Hasil Uji T	98
9. Hasil Uji Koefisien Determinasi	98
10. Tabel R	99
11. Tabel T	100
Lampiran 4 Dokumentasi	101