



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN MIKROTRANS PT JAKLINGKO

HAFIZ FIKRI



PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Mikrotrans PT JakLingko” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2025

Hafiz Fikri
K1401211045



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Penutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University

ABSTRAK

HAFIZ FIKRI. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Mikrotrans PT JakLingko. Dibimbing oleh FITHRIYYAH SHALIHATI dan SENDY WATAZAWWADU'ILMI.

Kemacetan di Jakarta berdampak pada mobilitas, produktivitas, dan kualitas hidup. Sebagai solusi, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menghadirkan layanan mikrotrans dalam program JakLingko. Meskipun jumlah pengguna terus meningkat, terdapat keluhan terkait ketepatan waktu, kenyamanan, dan sikap pengemudi. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pengguna, mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan, dan merumuskan rekomendasi perbaikan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan model SERVQUAL, *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan, dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan. Hasil menunjukkan CSI sebesar 79,83% dikategorikan puas, dengan seluruh atribut memiliki *gap* negatif. Prioritas utama meliputi kelancaran operasional, kemampuan pengemudi dalam berkendara, sikap ramah petugas, dan aksesibilitas layanan. Rekomendasi mencakup pada optimalisasi manajemen armada dan penyesuaian interval kedatangan, peningkatan kompetensi dan etika petugas, penyesuaian dan perluasan halte, standar operasional layanan, peningkatan fasilitas armada dan halte, optimalisasi jadwal kedatangan secara *real time*, serta *upgrade* sistem informasi dan respon layanan.

Kata kunci: CSI, IPA, Kepuasan Pengguna, Mikrotrans, SERVQUAL

ABSTRACT

HAFIZ FIKRI. Analysis of the Satisfaction Level of PT JakLingko's Mikrotrans Service Users. Supervised by FITHRIYYAH SHALIHATI and SENDY WATAZAWWADU'ILMI.

Traffic congestion in Jakarta affects mobility, productivity, and quality of life. As a solution, the Provincial Government of DKI Jakarta introduced the Mikrotrans service as part of the JakLingko program. Although the number of users continues to increase, complaints remain regarding punctuality, comfort, and driver behavior. This study aims to analyze user satisfaction, identify service improvement priorities, and formulate recommendations for service improvement. The research applies a quantitative method using the SERVQUAL model, Customer Satisfaction Index (CSI) to measure satisfaction, and Importance Performance Analysis (IPA) to determine priority improvements. The results show that the CSI score of 79.83% falls into the satisfied category, with all attributes recording negative gaps. The main priorities include operational smoothness, driver competence, staff friendliness, and service accessibility. Recommendations include optimizing fleet management and arrival schedules, enhancing staff competence and ethics, improving and expanding bus stop facilities, standardizing service operations, and strengthening information systems and responsiveness.

Keywords: CSI, IPA, Mikrotrans, SERVQUAL, User Satisfaction.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN MIKROTRANS PT JAKLINGKO

HAFIZ FIKRI

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Febriantina Dewi, S.E., M.M., M.Sc.
- 2 Ir. Retnaningsih, M.Si.



Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Mikrotrans PT
JakLingko
Nama : Hafiz Fikri
NIM : K1401211045

@Hak cipta milik IPB University

Disetujui oleh
Pembimbing 1:
Fithriyyah Shalihati, S.E., M.M.



Pembimbing 2:
Sendy Watazawwadu'elmi, S.E., M.M.



Diketahui oleh
Ketua Program Studi:
Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc
NIP 197711262008122001



Tanggal Ujian:
(4 Agustus 2025)

Tanggal Lulus:
(tanggal penandatanganan oleh Dekan Sekolah Bisnis)

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Februari 2025 sampai bulan Agustus 2025 ini berhasil diselesaikan, dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Mikrotrans PT JakLingko”. Penelitian ini ditulis dengan sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Bisnis di Sekolah Bisnis IPB.

Selama proses penyusunan penelitian ini, penulis menghadapi berbagai tantangan dan hambatan yang tidak sedikit. Namun berkat dukungan, doa, dan bantuan dari berbagai pihak, seluruh proses tersebut dapat dilalui dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Fithriyyah Shalihati, S.E., M.M. dan Sendy Watazawwadu'ilmi, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, serta memberikan banyak ilmu dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Asep Taryana, S.T.P., M.M., selaku dosen seminar yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan berharga dalam pelaksanaan presentasi bisnis.
3. Ibu penulis, Haswinda Hamdan, seorang single parent yang telah berjuang membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang, serta senantiasa mendoakan penulis tanpa henti.
4. Abang penulis, Fariz Hamzah Fanshuri S.Tr. Stat. yang telah memberikan dukungan penuh, baik secara moral, materi, maupun berbagi pengalaman hidup yang sangat memotivasi penulis.
5. Adik penulis, Shafira Amalia Hamzah, yang selalu memberikan semangat dan bantuan selama proses penelitian ini berlangsung.
6. PT JakLingko dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta atas kontribusinya dalam menyediakan layanan mikrotrans sebagai moda transportasi terintegrasi, yang menjadi objek utama bagi penulis dalam penelitian ini.
7. Teman terdekat penulis, Satria, Andry, Fahreza, Dandi sebagai teman seperjuangan di IPB yang selalu menyemangati, memberikan dukungan, membantu serta menemani penulis selama menyusun penelitian ini.

Penulis berharap semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan serta untuk kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Agustus 2025

Hafiz Fikri



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	6
1.5 Ruang Lingkup	6
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 <i>Consumer Oriented Marketing</i>	7
2.2 Kualitas Layanan	7
2.3 Kepuasan Pelanggan	10
2.4 JakLingko: Integrasi Moda Transportasi Di Jakarta	11
2.5 Penelitian Terdahulu	11
2.6 Kerangka Pemikiran	14
METODE	16
3.1 Waktu dan Tempat	16
3.2 Jenis dan Sumber Data	16
3.3 Jumlah dan Metode Penarikan Sampel	16
3.4 Pengujian Kuesioner	17
3.5 Metode Analisis Data	18
HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Gambaran Umum Mikrotrans JakLingko	22
4.2 Karakteristik Responden	24
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	27
4.4 Analisis Tingkat Kepuasan	27
4.5 Atribut Prioritas Perbaikan Layanan Mikrotrans	31
4.6 Rekomendasi Perbaikan Layanan	39
SIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Simpulan	43
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	49
RIWAYAT HIDUP	60

DAFTAR TABEL

1	Realisasi rute dan armada tahun 2023	2
2	Jumlah pengguna angkutan umum integrasi tahun 2023	4
3	Lima kesenjangan (<i>Gap</i>) dalam model SERVQUAL	8
4	Atribut penelitian	9
5	Penelitian terdahulu	12
6	Kategori indeks kepuasan	19
7	Skala tingkat kepentingan dan kinerja pengguna	20
8	Karakteristik responden	24
9	Hasil analisis CSI	28
10	Kuadran IPA atribut layanan mikrotrans	31
11	Atribut perbaikan berkelanjutan	39
12	Rekomendasi perbaikan layanan	40

DAFTAR GAMBAR

1	Rata-rata Harian Angkutan Integrasi, BRT, Bus Wisata, Mikrotrans	3
2	Kerangka pemikiran	16
3	Diagram kartesius IPA	22
4	Tampilan depan mikrotrans JakLingko	23
5	Interior mikrotrans JakLingko	24
6	Peta rute mikrotrans JakLingko pada salah satu trayek	25
7	Perbandingan CSI pada negara ASEAN	31
8	Diagram kartesius IPA mikrotrans JakLingko	32
9	Diagram IPA melalui garis 45°	39

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner penelitian tingkat kepuasan konsumen	51
2	Uji validitas pernyataan kinerja	59
3	Uji validitas pernyataan kepentingan	59
4	Uji reliabilitas	60