



B E R I T A A C A R A

Sidang Skripsi II

Pada hari ini Jumat Tiga Puluh Satu Januari tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima di lantai Tujuh telah dilaksanakan Sidang Skripsi II mahasiswa Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Arsitektur Lanskap dan Teknologi Lingkungan Universitas Trisakti.

Mahasiswa yang diuji:

Nama : Akmal Nur Hidayah

NIM : 083001900002

Judul Tugas Akhir : Kinerja Pelayanan dan Loyalitas Penumpang BisKita Trans Pakuan Koridor
2

Pembimbing	Nama	Tanda Tangan
Pembimbing I	Martina Cecilia Adriana, S.T., M.Sc.	
Pembimbing II	Dr. Ir. Rahel Situmorang, M.Plan.	

Penguji	Nama	Tanda tangan
Ketua Penguji	Herika, S.Si, M.Si, Ph.D	
Anggota Penguji	Wisely Yahya, S.T., M.P.W.K.	

Hasil Keputusan Sidang:

Mahasiswa yang bersangkutan lulus / ~~tidak lulus~~ sidang skripsi II*

*) Coret yang tidak sesuai

Demikian berita acara Sidang Skripsi II ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Perencanaan Wilayah dan Kota

Anindita Ramadhani ST., MT
NIK.3493Usakti

Koordinator Tugas Akhir

Dr. Ir. Anita Sitawati Wartaman, M.
NIK.2360/Usakti

**KINERJA PELAYANAN DAN LOYALITAS PENUMPANG
BISKITA TRANS PAKUAN KORIDOR 2 KOTA BOGOR**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu Jurusan Teknik Planologi**

Oleh:

AKMAL NUR HIDAYAH

NIM 083001900002

**JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI
FAKULTAS ARSITEKTUR LANSKAP DAN TEKNOLOGI LINGKUNGAN
UNIVERSITAS TRISAKTI
JAKARTA 2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Akmal Nur Hidayah

Mahasiswa


NIM : 083001900002


Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota

Judul Skripsi : Kinerja Pelayanan dan Loyalitas Penumpang BisKita Trans
Pakuan Koridor 2 Kota Bogor

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota pada Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Arsitektur Lanskap dan Teknologi Lingkungan, Universitas Trisakti.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing, NIDN : Dr. Ir. Rahel Situmorang, MPlan, 0310016301 ()

Pembimbing, NIDN : Martina Cecilia Adriana, S.T., M.Sc, 0309069601 ()

Penguji : Herika, S.Si, M.Si, Ph.D ()

Penguji : Wisely Yahya, S.T., M.P.W.K. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 10 Februari 20

SURAT ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
Telah saya nyatakan benar**

Nama : Akmal Nur Hidayah

NIM : 083001900002

Tanda Tangan :



Tanggal : 10 Februari 2025

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Trisakti, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akmal Nur Hidayah
NIM : 083001900002
Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota
Fakultas : Arsitektur Lanskap dan Teknologi Lingkungan
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Trisakti Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Kinerja Pelayanan dan Loyalitas Penumpang BisKita Trans Pakuan Koridor 2 Kota Bogor”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Ekklusif ini, Universitas Trisakti berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 10 Februari 2025

Yang Menyatakan,



Akmal Nur Hidayah

ABSTRAK

Nama : Akmal Nur Hidayah
NIM : 083001900002
Judul : Kinerja Pelayanan dan Loyalitas Penumpang BisKita Trans Pakuan Koridor 2
Pembimbing I : Dr. Ir. Rahel Situmorang, M.Plan.
Pembimbing II : Martina Cecilia Adriana, S.T., M.Sc.
xvi + 142 halaman, 74 gambar, 13 tabel, 7 lampiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kinerja pelayanan dan loyalitas penumpang BisKita Trans Pakuan Koridor 2. Sasaran penelitian yang diuji meliputi 1) Teridentifikasinya kinerja pelayanan BisKita Trans Pakuan koridor 2; 2) Teridentifikasinya loyalitas penumpang BisKita Trans Pakuan koridor 2. Berdasarkan perhitungan sampel penelitian ini sebanyak 100 responden. Hasil analisis menyimpulkan bahwa terdapat indikator yang perlu dipertahankan performanya, antara lain tarif BisKita Trans Pakuan, kesesuaian tarif dengan pelayanan, ketersediaan CCTV, ketersediaan APAR (Alat Pemadam Api Ringan), ketersediaan informasi evakuasi darurat secara visual atau audio, jumlah pegangan untuk penumpang berdiri, pengharum ruangan, pencahayaan, pemberitahuan informasi halte melalui speaker, kemudahan berpindah moda transportasi, tarif BisKita Trans Pakuan dapat bersaing dengan moda lain seperti angkot, keamanan, ketersediaan kotak P3K, jumlah tempat duduk di dalam bus, suhu, tempat sampah, kehandalan pengemudi mengendarai bus dan jam operasional bus. Kinerja yang perlu ditingkatkan antara lain petugas keamanan, kebersihan interior dan eksterior bus, ketersediaan ruang khusus perempuan, waktu tunggu bus, ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan bus, informasi rute, kesesuaian informasi rute dengan yang dilewati bus dan bus berhenti tepat di halte. Terkait pelayanan rute menunjukkan bahwa rute BisKita Trans Pakuan Koridor 2 memiliki keunggulan dilihat dari kepadatan penduduk yang tinggi, penggunaan lahan pada rute yang dilewati beragam, sehingga menjadikan kegiatan di sekitar rute yang dilewati juga memiliki keberagaman seperti kegiatan pendidikan, bekerja, belanja serta rekreasi, pusat pelayanan yang dilewati mulai dari pelayanan skala lingkungan hingga skala kota juga berpengaruh terhadap tingginya *load factor* BisKita Trans Pakuan Koridor 2. Pada tingkat loyalitas penumpang menunjukkan bahwa penumpang BisKita Trans Pakuan Koridor 2 masuk dalam kategori loyal. Namun, perlu menjadi perhatian bagi pengelola adalah dalam menjaga kinerja layanan yang sudah baik dan meningkatkan kinerja layanan yang masih belum baik dan pemberlakuan tarif harus diiringi dengan kesesuaian kinerja layanan yang diberikan untuk menjaga loyalitas penumpang.

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan, Loyalitas Penumpang, BisKita Trans Pakuan Koridor 2

ABSTRACT

Nama : Akmal Nur Hidayah
NIM : 083001900002
Judul : Kinerja Pelayanan dan Loyalitas Penumpang BisKita Trans Pakuan Koridor 2
Pembimbing I : Dr. Ir. Rahel Situmorang, M.Plan.
Pembimbing II : Martina Cecilia Adriana, S.T., M.Sc.
xvi + 142 halaman, 74 gambar, 13 tabel, 7 lampiran

This study aims to identify the service performance and passenger loyalty of BisKita Trans Pakuan Corridor 2. The research objectives to be tested include: 1) Identifying the service performance of BisKita Trans Pakuan Corridor 2; 2) Identifying the passenger loyalty of BisKita Trans Pakuan Corridor 2. Based on the sample calculation, this study involves 100 respondents. The analysis results conclude that there are indicators that need to be maintained in terms of performance, including the fare of BisKita Trans Pakuan, the alignment of the fare with the service provided, the availability of CCTV, the availability of APAR (Fire Extinguisher), the availability of emergency evacuation information (both visual and audio), the number of handrails for standing passengers, air fresheners, lighting, announcement of stop information via speakers, ease of transferring between transportation modes, competitive fares with other modes such as angkot, security, availability of first aid kits, the number of seats on the bus, temperature, trash bins, driver reliability, and bus operational hours. Performance that needs to be improved includes security personnel, cleanliness of the bus interior and exterior, availability of a special space for women, bus waiting times, punctuality of bus arrival and departure, route information, the consistency of route information with the actual route, and the bus stopping exactly at the bus stops. Regarding the route service, it is evident that BisKita Trans Pakuan Corridor 2 has an advantage, given the high population density along the route, the diverse land use, and the variety of activities around the route such as education, work, shopping, and recreation. Service centers along the route, ranging from local to city-scale services, also contribute to the high load factor of BisKita Trans Pakuan Corridor 2. In terms of passenger loyalty, the study shows that passengers of BisKita Trans Pakuan Corridor 2 fall into the loyal category. However, the management needs to focus on maintaining the well-performing services and improving the areas that are lacking, while ensuring that fare policies align with the quality of services provided to maintain passenger loyalty.

Keywords: Service Performance, Passenger Loyalty, BisKita Trans Pakuan Corridor 2

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan penulis kemudahan sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu sebab tanpa pertolongan-Nya penulis tidak dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Skripsi yang berjudul “Kinerja Pelayanan dan Loyalitas Penumpang BisKita Trans Pakuan Koridor 2” ini penulis susun untuk memenuhi tugas penulis sebagai mahasiswa jurusan Teknik Lingkungan, Universitas Trisakti.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan serta bantuan selama penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Ibu dan Bapak (Alm) penulis yang telah mendukung serta membantu penulis baik dalam bentuk moral maupun moril.
2. Dr. Ir. Rahel Situmorang, M.Plan., selaku Dosen Pembimbing I yang selalu membimbing, memberikan ilmu, saran, nasihat, beserta waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
3. Martina Cecilia Adriana, S.T., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing II yang selalu membimbing memberikan ilmu, saran, nasihat, beserta waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
4. Rekan seperjuangan penulis yang telah mendukung dan memberikan saran dengan baik.

Demikian skripsi ini penulis susun. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai acuan bagi penulis untuk lebih baik lagi.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis tetapi juga bagi para pembaca. Terima kasih.

Jakarta, Desember 2024

Akmal Nur Hidayah
083001900002



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan dan Sasaran	4
1.3.1. Tujuan.....	4
1.3.2. Sasaran	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1. Manfaat Teoritis	4
1.4.2. Manfaat Praktis	4
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.5.1. Ruang Lingkup Teritorial.....	5
1.5.2. Ruang Lingkup Substansial.....	5
1.6. Kerangka Berpikir	6
1.7. Sistematika Penulisan.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Transportasi Umum.....	8
2.2. Trayek/Rute.....	10
2.3. Kinerja Pelayanan Transportasi Publik.....	12
2.4. Loyalitas Penumpang.....	16
2.5. Konsep <i>Buy The Service</i>	18
2.6. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	20
2.7. Kerangka Konsep.....	54
BAB III METODE PENELITIAN.....	55
3.1. Pendekatan Penelitian.....	55
3.2. Variable Penelitian.....	55
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	60
3.4. Populasi dan Sampel.....	60
3.5. Metode Analisis Data.....	61
3.5.1. Analisis Importance Performance Analysis.....	61
3.5.2. Analisis Spasial.....	62
3.5.3. Skoring.....	63
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	64
4.1. Gambaran Umum Wilayah Lokasi Studi.....	64
4.1.1. Gambaran Umum.....	64
4.1.2. Kondisi Demografi.....	65
4.1.3. Penggunaan lahan.....	67
4.1.4. Pusat Pelayanan.....	68
4.2. BisKita Trans Pakuan Kota Bogor.....	70
4.3. Gambaran Umum Responden.....	73
4.3.1. Jenis Kelamin Responden.....	73

4.3.2. Usia Responden.....	74
4.3.3. Pekerjaan Responden	74
4.3.4. Pendapatan per-Bulan Responden.....	75
4.3.5. Kepemilikan Kendaraan Dalam Rumah Tangga Responden...76	
4.3.6. Kepemilikan SIM Responden	78
4.3.7. Maksud Perjalanan Responden	79
4.3.8. Frekuensi Menggunakan Moda Dalam Seminggu Responden	79
4.3.9. Asal Memulai Perjalanan Responden	80
4.3.10. Jarak Menuju Halte	81
4.3.11. Waktu Tempuh Menuju Halte.....	82
4.3.12. Kendaraan Yang Digunakan Menuju Halte Oleh Responden	82
4.3.13. Tujuan Perjalanan Responden.....	83
4.3.14. Jarak Halte ke Tempat Tujuan Responden.....	84
4.3.15. Kendaraan Yang Digunakan Dari Halte ke Tempat Tujuan Responden	84
4.3.16. Waktu Tempuh Dari Halte ke Tempat Tujuan Responden ...	85
4.3.17. Total Waktu Perjalanan Responden	86
4.3.18. Total Biaya Perjalanan Responden	87
4.3.19. Asal dan Tujuan Perjalanan Responden.....	88
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	90
5.1. Analisis.....	90
5.1.1. Analisis Persepsi Tingkat Pelayanan dan Harapan BisKita Trans Pakuan Koridor 2.....	90
5.1.2 Analisis Importance performance Analysis (IPA)	110
5.1.3. Analisis spasial rute BisKita Trans Pakuan Koridor 2	123

5.1.4. Analisis loyalitas penumpang BisKita Trans Pakuan Koridor 2	132
5.2. Pembahasan.....	134
5.2.1. Kinerja Pelayanan Berdasarkan Analisis Importance Performance Analysis (IPA)	134
5.2.2. Pelayanan rute	139
5.2.3. Loyalitas Penumpang	140
5.3. Keterbatasan Penelitian	141
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	142
6.1. Simpulan.....	142
6.2. Saran	143
DAFTAR PUSTAKA.....	144
LAMPIRAN.....	147

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tinjauan Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2. Sintesa	37
Tabel 3. Variabel Penelitian	40
Tabel 4. Wilayah Kota Bogor	49
Tabel 5. Kondisi Demografi	51
Tabel 6. Penggunaan lahan	52
Tabel 7. BisKita Trans Pakuan Kota Bogor	56
Tabel 8. <i>Load Factor</i>	57
Tabel 9. Asal dan Tujuan Perjalanan	73
Tabel 10. Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	96
Tabel 11. Persentase Penggunaan lahan	109
Tabel 12. Penggunaan lahan	110
Tabel 13. Analisis Loyalitas Penumpang BisKita Trans Pakuan Koridor 2	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ruang Lingkup Teritorial.....	5
Gambar 2. Kerangka Berfikir.....	6
Gambar 3. Kerangka Konsep.....	54
Gambar 4. Wilayah Kota Bogor.....	65
Gambar 5. Kondisi Demografi.....	66
Gambar 6. Penggunaan lahan.....	68
Gambar 7. Pusat Pelayanan.....	70
Gambar 8. Rute BisKita Trans Pakuan Koridor 2.....	72
Gambar 9. Jenis Kelamin Responden.....	73
Gambar 10. Usia Responden.....	74
Gambar 11. Pekerjaan Responden.....	75
Gambar 12. Pendapatan per-Bulan Responden.....	75
Gambar 13. Kepemilikan Sepeda Dalam Rumah Tangga Responden.....	76
Gambar 14. Kepemilikan Sepeda Dalam Rumah Tangga Responden.....	77
Gambar 15. Kepemilikan Sepeda Dalam Rumah Tangga Responden.....	77
Gambar 16. Kepemilikan SIM C Responden.....	78
Gambar 17. Kepemilikan SIM A Responden.....	78
Gambar 18. Maksud Perjalanan Responden.....	79
Gambar 19. Frekuensi Menggunakan Moda Dalam Seminggu Responden.....	80
Gambar 20. Asal Memulai Perjalanan Responden.....	80
Gambar 21. Jarak Menuju Halte.....	81
Gambar 22. Waktu Tempuh Menuju Halte.....	82
Gambar 23. Kendaraan Yang Digunakan Menuju Halte Oleh Responden.....	83
Gambar 24. Tujuan Perjalanan Responden.....	83
Gambar 25. Jarak Halte ke Tempat Tujuan Responden.....	84
Gambar 26. Kendaraan Yang Digunakan Dari Halte ke Tempat Tujuan Responden.....	85
Gambar 27. Waktu Tempuh Dari Halte ke Tempat Tujuan Responden.....	86
Gambar 28. Total Waktu Perjalanan Responden.....	86
Gambar 29. Total Biaya Perjalanan Responden.....	87
Gambar 30. Flow Line.....	89
Gambar 31. Tarif BisKita Trans Pakuan.....	90
Gambar 32. Kesesuaian tarif dengan kinerja pelayanan yang didapatkan.....	91
Gambar 33. Tarif BisKita Trans Pakuan dapat bersaing dengan moda lain seperti Angkot.....	91
Gambar 34. Sistem pembayaran BisKita Trans Pakuan mudah.....	92
Gambar 35. Keamanan di dalam bus dan di halte bus.....	93
Gambar 36. Ketersediaan CCTV di dalam bus dan di halte bus.....	93
Gambar 37. Petugas Keamanan.....	94
Gambar 38. Ketersediaan APAR (Alat Pemadam Api Ringan).....	95

Gambar 39. Ketersediaan kotak P3K.....	95
Gambar 40. Ketersediaan informasi evakuasi darurat secara visual atau audio ...	96
Gambar 41. Jumlah tempat duduk di dalam bus.....	96
Gambar 42. Jumlah pegangan untuk penumpang berdiri	97
Gambar 43. Suhu di dalam bus	98
Gambar 44. Pengharum ruangan di dalam bus	98
Gambar 45. Pencahayaan di dalam bus.....	99
Gambar 46. Tempat sampah di dalam dan di halte bus	99
Gambar 47. Kebersihan eksterior dan interior bus.....	100
Gambar 48. Keandalan pengemudi mengendarai bus.....	101
Gambar 49. Ketersediaan kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, ibu hamil dan lansis.....	101
Gambar 50. Kemudahan akses naik dan turun bagi penyandang disabilitas, ibu hamil dan lansis.....	102
Gambar 51. Ketersediaan ruang khusus perempuan	103
Gambar 52. Ketersediaan bus yang dapat melayani penumpang berkursi roda .	103
Gambar 53. Frekuensi kedatangan bus/jumlah moda	104
Gambar 54. Waktu tunggu bus.....	105
Gambar 55. Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan bus	105
Gambar 56. Informasi rute di halte dan di dalam bus	106
Gambar 57. Pemberitahuan informasi rute melalui speaker di dalam bus.....	107
Gambar 58. Kesesuaian informasi rute dengan yang dilalui oleh bus	107
Gambar 59. Bus berhenti tepat di halte.....	108
Gambar 60. Jam Operasional bus.....	109
Gambar 61. Kemudahan berpindah moda.....	109
Gambar 62. Kemudahan berjalan kaki dari tempat asal menuju halte dan dari halte menuju tempat tujuan.....	110
Gambar 63. Sistem pembayaran BisKita Trans Pakuan	113
Gambar 64. Kebersihan interior dan eksterior bus.....	114
Gambar 65. Ketersediaan kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, ibu hamil dan lansia	115
Gambar 66. Kemudahan akses naik dan turun bagi penyandang disabilitas, ibu hamil dan lansia.....	116
Gambar 67. Ketersediaan bus yang dapat melayani penumpang berkursi roda .	117
Gambar 68. Informasi rute di halte dan di dalam bus	118
Gambar 69. Kesesuaian informasi rute dengan yang dilewati oleh bus	119
Gambar 70. Bus berhenti tepat di halte	119
Gambar 71. Kemudahan berjalan kaki dari tempat asal menuju halte dan dari halte menuju tempat tujuan.....	120
Gambar 72. Diagram kartesius.....	121
Gambar 73. Analsis Kepadatan Penduduk.....	124
Gambar 74. Penggunaan lahan.....	125
Gambar 75. Analsis Pusat Pelayanan.....	132

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	147
Lampiran 2. Penilaian Kinerja Pelayanan BisKita Trans Pakuan Koridor 2	147
Lampiran 3. Penilaian Kinerja Pelayanan BisKita Trans Pakuan Koridor 2	147
Lampiran 4. Penilaian Loyalitas Penumpang BisKita Trans Pakuan Koridor 2.	147
Lampiran 5. <i>Performance</i>	147
Lampiran 6. <i>Importance</i>	147
Lampiran 7. Loyalitas	147

