

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA TRANSJAKARTA**

**AJENG WAHYUNINGSIH**  
**8223128279**



**Laporan Karya Ilmiah ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN**  
**JURUSAN MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**  
**2016**

***ANALISYS OF THE SERVICE QUALITY ON TRANSJAKARTA***

**AJENG WAHYUNINGSIH  
8223128279**



***The Scientific Paper Report was Written to Fulfill One of The Requirements to Get  
Expert Associate Degree Faculty of Economics on State University of Jakarta.***

***STUDY PROGRAM OF DIII MARKETING MANAGEMENT  
MAYOR/CONCENTRATION IN MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMIC  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2016***

## **ABSTRAK**

**AJENG WAHYUNINGSIH. 2012. 8223128279. “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Transjakarta”**. Program Studi DIII Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Transjakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan pengumpulan data melalui studi pustaka, dan kuisisioner pengguna jasa Transjakarta.

Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa konsumen menilai kualitas pelayanan Transjakarta baik. Hal tersebut dapat diukur dari kedisiplinan waktu pelayanan, kinerja karyawan yang profesional, proses layanan cepat, keramahan karyawan, adanya komunikatif dan kepedulian terhadap penumpang. Tetapi masih terdapat beberapa masalah dalam layanan, antara lain kejelasan tanda-tanda tempat dilingkungan halte, kelengkapan ruang tunggu, jadwal kedatangan dan keberangkatan bus, dan keamanan lingkungan halte.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan

## **ABSTRACT**

**AJENG WAHYUNINGSIH. 2012. 8223128309. "Analysis of the Service Quality on Transjakarta." Study Program DIII Marketing, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta..**

*This scientific work aims to determine how the quality of services delivered Transjakarta. The method used in this research is descriptive analysis by using data gathered through literature, and the service user questionnaire Transjakarta.*

*From the analysis, it can be seen that consumers rate the Transjakarta good reputation. This can be measured from the time of service discipline, the performance of professional employees, the service is fast, the friendliness of the employees and the communicative and empathy to the passenger . But there are still some problems in the clear signs of places in the neighborhood bus stop, completeness waiting room, arrival and departure bus, and environmental safety bus stop.*

*Keywords: Service quality*

## LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

Setyo Ferry Wibowo, SE.M.Si  
NIP.197206171999031001



13 Januari 2016

Jakarta, 11 Januari 2016

Ketua Jurusan Manajemen,

Ketua Program Studi



Dra. Umi Mardiyati, M.Si  
NIP.195702211985302002



Dra. Umi Mardiyati, M.Si  
NIP.195702211985302002



## LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus  
NIP.196712071992031001

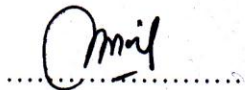
Nama

Ketua Penguji

Tanda Tangan

Tanggal

Dra.Umi Mardiyati, M.Si  
NIP.195702211985302002



25 Januari 2016

Penguji Ahli

Dra.Basrah Saidani, M.Si  
NIP.196301191992032001



25 Januari 2016

Dosen Pembimbing

Setyo Ferry Wibowo, SE.M.Si  
NIP.197206171999031001



26 Januari 2016

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah S.W.T, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah ini sebagai salah satu syarat kelulusan untuk Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari dalam penyusunan Karya Ilmiah ini semata-mata bukan hanya dari kerja keras Penulis sendiri, dukungan dari berbagai pihak khususnya dari para pembimbing yang telah membantu dalam penyelesaian Karya Ilmiah ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Dedi Purwana, ES., M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Kaprodi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Setyo Ferry Wibowo, SE.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing.
4. Dra. Solikhah, MM., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Kedua orang tua yang telah memberikan nasihat, bimbingan, dukungan, serta doanya kepada penulis.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan dan nasihat yang membangun kepada penulis.

7. Teman-teman penulis yang telah memberikan dukungan, doa dan nasihat kepada penulis.

Penulis berharap Karya Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi para mahasiswa UNJ yang kelak akan menyusun Karya Ilmiah serupa. Meskipun Penulis menyadari Karya Ilmiah ini masih jauh dari sempurna, sehingga Penulis berharap mendapatkan koreksi dari semua pihak. Demikian semoga Karya Ilmiah ini dapat bermanfaat terutama untuk penulis sendiri dan bagi pembaca pada umumnya.

Jakarta, 11 Januari 2016

Penulis