

## Evaluasi Faktor – Faktor Desain Win-Win Transportation Solution Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Busway

Nurvi Oktiani <sup>1,\*</sup>, Titik Misriati <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Komputerisasi Akuntansi; AMIK BSI Jakarta Jl.RS. Fatmawati No.24 Pondok Labu, Jakarta Selatan, Telp.(021)7500282; e-mail: [nurvi.nvk@bsi.ac.id](mailto:nurvi.nvk@bsi.ac.id)

<sup>2</sup> Manajemen Informatika; AMIK BSI Jakarta; Jl. Kramat Raya No. 18 Jakarta Pusat, Telp 021-3100413; e-mail: [titik.tmi@bsi.ac.id](mailto:titik.tmi@bsi.ac.id)

\* Korespondensi: e-mail: [nurvi.nvk@bsi.ac.id](mailto:nurvi.nvk@bsi.ac.id)

Diterima: 10 Mei 2017 ; Review: 17 Mei 2017; Disetujui: 24 Mei 2017

Cara sitasi: Oktiani N, Misriati T. 2017. Evaluasi Faktor – Faktor Desain Win-Win Transportation Solution Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Busway. Jurnal Administrasi Kantor. 5 (1): 27 – 40.

**Abstrak:** Jakarta sebagai kota metropolitan ditempati oleh penduduk dengan mobilitas tinggi, sehingga membutuhkan transportasi publik yang nyaman, aman, dan cepat. Transjakarta adalah salah satu jenis transportasi publik yang banyak digunakan untuk kegiatan sehari-hari. Sejak mulai dioperasikan, transjakarta memiliki banyak peminat. PT Transportasi Jakarta atau yang dikenal dengan Transjakarta adalah lembaga pengelola Bus Rapid Transit (BRT) atau lebih dikenal dengan Busway. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi faktor-faktor desain win-win solution yang merupakan strategi suatu reformasi kebijakan berdasarkan pandangan pasar atau disini merupakan para pengguna jasa transportasi yang mana tujuannya adalah meningkatkan efisiensi dengan mengurangi beberapa penyimpangan-penyimpangan pada sejumlah pilihan konsumen dan menstimulasi mobilitas sarana transportasi. Bentuk penelitian kausalitatif dan bersifat kuantitatif, sampel penelitian ini adalah para pengguna jasa Transportasi publik Transjakarta khususnya pengguna Transjakarta atau busway, adapun analisis tingkat kepuasan yang diinginkan, dimana dengan menggunakan Pendekatan “IPA” Importance-Performance Analysis (IPA), dari hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa bahwa dari 20 (dua puluh indikator) dapat direduksi menjadi 4 (empat) faktor diantaranya di bagi menjadi kuadran 1 (Concentrate These), Kuadran 2: (Keep Up The Good Work), Kuadran 3 (Low Priority), Kuadran 4 : (Possible Overkill) yang didapatkan dari nilai rotasi faktor.

**Kata kunci:** kepuasan, win-win transportation solution.

**Abstract:** Jakarta is one of metropolitan that is occupied by the people with have high mobility, thus requiring public transportation convenient, safe, and fast. Transjakarta is one type of public transport which is widely used for everyday activities. Since it has been starting operation by Transjakarta there has been many passengers. PT Transportation Jakarta which known as Transjakarta is an institution which taking over responsibility for Bus Rapid Transit (BRT) or better known as the Busway. Research have purpose for knowing the evaluation of win-win transportation solution factors which one of strategies that have been designed for reforming all of policy based on market segmentation, or user transportation, it has purpose for developing efficiency with reduct some of deviation from customer or user transportation choices and how to stimulate the mobility of transportation. The research use Causalitative and Quantitative methode, and the sampling of this research are user public transportation especially or the user of busway as a transportation, meanwhile for the analysis of Customer satisfaction which is expectedated by customer, for this research use the Importance –Performance Analysis(IPA) approach. This reselt of research can be described that from amount of win-win solution transportation can be reduct until four factors consist of concrete These, Keep Up The Good Work, Low Priority, Possible Overkill which have been got by Rotation Factor Value.

*Keywords: Satisfaction, win-win transportation Solution.*

## 1. Pendahuluan

Jakarta sebagai kota metropolitan ditempati oleh penduduk dengan mobilitas tinggi, sehingga membutuhkan transportasi publik yang nyaman, aman, dan cepat. Transjakarta adalah salah satu jenis transportasi publik yang banyak digunakan untuk kegiatan sehari-hari. Sejak mulai dioperasikan, transjakarta memiliki banyak peminat. PT Transportasi Jakarta atau yang dikenal dengan Transjakarta adalah lembaga pengelola *Bus Rapid Transit* (BRT) atau lebih dikenal dengan *Busway*. Bentuk kelembagaan Transjakarta saat ini adalah Badan Layanan Umum (BLU) yang berada di bawah pengawasan Dinas Perhubungan Pemerintah Propinsi DKI Jakarta. BLU Transjakarta bertanggung jawab untuk mengelola *Busway* yang meliputi perencanaan, pengoperasian dan pemeliharaan. Transjakarta *Busway* mulai dioperasikan pada tanggal 15 Januari 2004 yang merupakan program unggulan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk pengembangan transportasi publik berbasis bus.

Transjakarta *Busway* merupakan pionir reformasi angkutan umum bagi masyarakat, dimana Sarana dan prasarana Transjakarta dirancang secara khusus untuk berfungsi sebagai sistem transportasi yang mampu mengangkut penumpang dalam jumlah cukup besar. Infrastruktur, pengelolaan, pengendalian dan perencanaan sistem Transjakarta *Busway* disediakan oleh Pemerintah Daerah DKI Jakarta, sementara kegiatan operasional bus dan penerimaan pembayaran dari sistem tiket dikerjasamakan dengan pihak swasta.

Pada kenyataannya dilapangan, masih banyak yang harus dilakukan oleh transjakarta dikarenakan masih terdapat beberapa permasalahan yang harus menjadi perhatian bagi pihak pengelola Transjakarta. Sebagai contoh permasalahan diantaranya penumpukan penumpang di beberapa koridor-koridor *busway*, bus mogok, terbakar dan rusak. Selain itu, beberapa permasalahan yang masih perlu diperhatikan diantaranya penggunaan kartu elektrik yang belum efektif dan masih perlu disosialisasikan karena dari 200 halte transjakarta baru 12 halte yang menggunakan kartu elektrik (*e-ticketing*), armada yang terbilang kurang memadai jumlahnya jika dibandingkan dengan kebutuhan penumpang, dan pengaturan jalur yang masih perlu di awasi. Terkait dengan kondisi jalur transjakarta, jika melihat kondisi langsung antara jalur transjakarta, Kendaraan

pribadi, maupun kendaraan umum pengaturannya masih dirasa kurang efektif. PT. Transjakarta juga seharusnya memperhatikan kondisi tersebut, mengingat jumlah penumpang transjakarta yang kian hari kian meningkat. Data dari Unit Pengelola (UP) Transjakarta jumlah penumpang yang menggunakan *e-ticketing* baru mencapai 77 ribu penumpang atau 22% persen dari 350 ribu penumpang per hari yang menggunakan bus Transjakarta. Apabila permasalahan- permasalahan diatas tidak teratasi dan pelayanan yang maksimal belum di berikan sehingga masyarakat belum terpuaskan atas layanan yang diberikan, maka bukanlah suatu yang mustahil, apabila jumlah penumpang akan mengalami penurunan. Para penumpang akan beralih kepada alternatif- alternatif sarana transportasi yang lain, seperti dapat digambarkan bahwa dari tahun 2012 sampai pada tahun 2014 terjadi penurunan jumlah penumpang transjakarta yang berkisar 111,6 juta jiwa.

Oleh sebab itu dibutuhkan suatu evaluasi atas kinerja yang dilakukan oleh Transjakarta dan suatu perbaikan yang memadukan beberapa konsep serta merancang ataupun mendesain suatu rencana, program, strategi dalam rangka pengembangan dan perbaikan terhadap evaluasi yang kinerja yang telah dilakukan dimana alat untuk mendiagnosa atau memecah masalah dengan *Win-win Transportation solutions* sebagai suatu reformasi kebijakan berdasarkan pandangan pasar atau disini merupakan para pengguna jasa transportasi, dengan tujuan meningkatkan efesiensi serta mengurangi beberapa penyimpangan-penyimpangan pada sejumlah pilihan konsumen dan menstimulasi mobilitas sarana transportasi publik. Dimana *Win-win Transportation solutions* adalah suatu reformasi kebijakan berdasarkan pandangan pasar atau disini merupakan para pengguna jasa transportasi yang mana tujuannya adalah meningkatkan efesiensi dengan mengurangi beberapa penyimpangan-penyimpangan pada sejumlah pilihan konsumen dan menstimulasi mobilitas sarana transportasi, dan *win- win transportation solution* akan membantu dalam menciptakan sistem transportasi yang efisien, cocok dan sesuai, serta menguntungkan pengguna jasa transportasi, dimana hal ini disebabkan karena terdapat banyak masalah- masalah transportasi yang tidak dapat diselesaikan tanpa perubahan, (Litman:2007). Dimana *win-win transportation solution* strategi dapat meningkatkan pilihan- pilihan perjalanan dan memberikan dampak atau dorongan yang positif, jadi pengguna jasa transportasi tidak hanya mengurangi kapasitas pengendara agar lebih baik, namun juga menmberikan keuntungan dengan pengurangan

kemacetan, dan resiko kecelakaan serta polusi, dan walaupun ini sulit kelihatannya bagi konsumen untuk mendukung *win-win* strategi ini dalam memperbaiki kebijakan kembali dalam hal penanganan kecepatan mengendara yang pengurangan asap kendaraan dan meningkatkan penggunaan *safety belt* , dan dalam kasus yang lain suatu kombinasi bagi pengetahuan publik, perubahan kebijakan dan mendukung pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkah laku, dan indikasi konsumen dalam mendukung kebijakakan *win-win transportation solution* bagi transportasi ini, Litman (2006: 26).

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan khusus diwilayah DKI Jakarta, sampel penelitian ini adalah para pengguna jasa Transportasi publik Transjakarta khususnya pengguna Transjakarta, Bentuk penelitian kausalitatif dan bersifat kuantitatif, karena menggambarkan analisis faktor- faktor *win-win transportation solution* yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi, Penelitian dilakukan dengan menggunakan analisis faktor dimana menurut Hair, Anderson, Tatham, Black dalam Yamin dan Kurniawan (2014:179) yang merupakan merupakan faktor-faktor analisis, termasuk variasi seperti analisis komponen dan faktor analisis umum yang merupakan pendekatan statistik yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan diantara beberapa variabel dan menjelaskan variabel-variabel ini dalam keadaan umumnya berdasarkan dimensi (faktor), adapun tujuan analisis faktor adalah mencari seminimal mungkin faktor dengan prinsip kesederhanaan atau parsimoni (*Parsimony*) yang mampu menghasilkan korelasi dengan indikator –indikator yang diobservasi (Widarjono, 2015:193). Dalam penelitian ini indikator yang digunakan dalam variabel *win-win solution* diantaranya indikator dari dimensi *least Cost Transportation Planning, Pay-As-You-Drive Pricing, Transit and Rideshare Improvement, HOV Priority, Transportation Demand Management (TDM) Programs*, dimana dalam penelitian ini akan dilakukan analisis terhadap faktor-faktor pelaksanaan *win-win transportation solution* yang di rasakan oleh pengguna jasa terhadap terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan, dimana dengan menggunakan Pendekatan “IPA” *Importance-Performance Analysis (IPA)*, merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan, Selanjutnya tingkat unsur-

unsur atau pemetaan dari atribut akan dijabarkan atau dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran yakni : Idris (2009:191-192)

1. Kuadran 1: (*Concentrate These*) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, namun apabila kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan maka tingkat kepuasan yang diperoleh akan rendah.
2. Kuadran 2: (*Keep Up The Good Work*) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang apabila telah dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya maka akan berdampak pada tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.
3. Kuadran 3 (*Low Priority*) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, namun pada kenyataannya apabila kinerjanya atau pemenuhan atau pelayanan ini tidak dilakukan atau tidak terlalu tinggi akan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang akan dirasakan oleh pengguna jasa.
4. Kuadran 4 : (*Possible Overkill*) sama halnya dengan low priority dimana Ini adalah wilayah yang memuat faktor – faktor walaupun dianggap kurang penting oleh pelanggan, namun apabila dirasakan pemenuhan pelayanannya tidak maksimal atau tidak memenuhi keinginan pengguna jasa transportasi maka dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi tersebut. Oleh sebab itu indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini harus di benahi dan diperbaiki kembali.

### **3. Hasil dan Pembahasan**

#### **3.1. Menghitung Korelasi Indikator**

Dalam analisis faktor keputusan pertama, keputusan pertama yang harus dilakukan adalah menganalisis apakah data yang ada yang ada cukup memenuhi persyaratan didalam analisis faktor dimana ada beberapa ukuran yang biasa di gunakan untuk syarat kecukupan data sebagai rule of thumb yaitu : korelasi matrik antar

indikator atau indikator, korelasi parsial, Kaiser – Meyer Olkin (KMO) yang merupakan metode yang digunakan untuk melihat syarat kecukupan data untuk analisis faktor metode KMO ini mengukur kecukupan sampling secara menyeluruh dan mengukur kecukupan sampling untuk setiap indikator, selain itu metode yang digunakan adalah *Barlett Test of Sphericity* dimana uji barlett ini merupakan uji statistic untuk signifikansi menyeluruh dari semua korelasi di dalam matrik korelasi (Widarjono, 2015 : 194-195)

Dari hasil pengolahan data didapatkan output untuk analisis faktor dengan menggunakan Barlett's Test:

Tabel 1. Nilai KMO dan Barlett's Test

<i>KMO and Bartlett's Test</i>		
<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>		.890
Bartlett's Test of Sphericity	<i>Approx. Chi-Square</i>	1588.062
	<i>df</i>	190
	<i>Sig.</i>	.000

Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Tabel 1 menunjukkan analisis korelasi matrik antara indikator yang ada untuk mengetahui apakah indikator-indikator tersebut layak untuk dianalisis dengan analisis faktor. Syarat kecukupan yang pertama adalah dari KMO MSA (*Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy*) dan Barlett Test, dimana jika KMO MSA lebih besar dari 0,5 maka memenuhi syarat kecukupan untuk analisis faktor (Widarjono, 2014: 197). Nilai KMO MSA sebesar 0,890 sehingga proses analisis faktor bisa dilanjutkan, selain itu Barlett's test menunjukkan nilai 1588,062 dengan tingkat signifikan (Sig :0,000) sehingga dengan metode Barlett juga sudah memenuhi persyaratan analisis faktor, setelah terpenuhi syarat analisis faktor, langkah selanjutnya adalah melihat indikator-indikator mana yang layak untuk analisis faktor, dimana prosedurnya jika nilai MSA > 0,5 maka indikator tersebut layak untuk digunakan dalam analisis faktor dan sebaliknya jika nilai MSA < 0,5, maka indikator tersebut mana yang layak, anti *image Correlation* yang diberi tanda "a" yang membentuk garis diagonal (Widarjono: 2014: 197).

### 3.2. Ekstraksi Faktor

Dimana pada langkah ini digunakan untuk mereduksi data dari beberapa indikator untuk menghasilkan faktor yang lebih sedikit dan mampu menjelaskan korelasi antara indikator yang diobservasi (Widarjono: 2014: 195).

Tabel 2. *Anti Image Correlation*

<i>Anti-image Correlation</i>			
Accessibility atau kemudahan	,899a	pemberian informasi-informasi yang tepat	,900a
Lokasi dekat dengan pusat perkantoran atau pusat kegiatan	,892a	pembangunan jalan khusus oleh pejalan kaki , pekerja	,865a
Kualitas udara, emisi	,886a	stasiun, taman dan fasilitas	,813a
pengaturan petugas-petugas dan pengguna transportasi	,900a	kondisi alokasi dari ruang dari jalur-jalur	,888a
kejujuran, keadilan, kewajaran	,936a	Keamanan pada setiap jalur-jalur kendaraan	,895a
keamanan dalam berkendara	,904a	Database / berapa jumlah tiket dan jumlah penumpang	,914a
alternatif kendaraan (pilihan bertransportasi)	,856a	petugas yang mengobservasi jalur- jalur secara ketat	,837a
perawatan/pemeliharaan/kondisi jalan	,912a	Efektifitas dalam penggunaan Lahan	,853a
penambahan rute- rute atau jalur	,920a	pemeliharaan lingkungan dari Polusi	,872a
frekuensi pelayanan dan jam-jam operasi	,913a	kesehatan bagi pejalan kaki, pengendara lain,	,903a

a. *Measures of Sampling Adequacy(MSA)*

Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Tabel 2 menunjukkan nilai *anti image correlation* dimana setiap indikator diatas yang memenuhi nilai MSA yang mana berada diantara nilai >0,5 dan dapat dikatakan bahwa indikator tersebut layak, dimana indikator-indikator diatas memenuhi nilai MSA yang berada diantara nilai >0,5.

Tabel 3. *Communalities*

	<i>Initial</i>	<i>Extraction</i>		<i>Initial</i>	<i>Extraction</i>
Accessibility atau kemudahan	1.000	.457	Pemberian informasi-informasi yang tepat	1.000	.533
Lokasi dekat dengan pusat perkantoran atau pusat kegiatan (letak strategis)	1.000	.375	Pembangunan jalan khusus oleh pejalan kaki , pekerja	1.000	.628
Kualitas udara, emisi	1.000	.585	stasiun, taman dan fasilitas	1.000	.738
pengaturan petugas-petugas dan pengguna transportasi	1.000	.590	kondisi alokasi dari ruang dari jalur-jalur	1.000	.596
kejujuran, keadilan, kewajaran	1.000	.529	Keamanan pada setiap jalur-jalur kendaraan	1.000	.551
keamanan dalam berkendara	1.000	.449	database/ berapa jumlah tiket dan jumlah penumpang	1.000	.551

alternatif kendaraan (pilihan bertransportasi)	1.000	.410	petugas yang mengobservasi jalur- jalur secara ketat	1.000	.641
perawatan/pemeliharaan/kondisi jalan	1.000	.674	Efektifitas dalam penggunaan Lahan	1.000	.661
penambahan rute- rute atau jalur	1.000	.539	pemeliharaan lingkungan dari Polusi	1.000	.709
frekuensi pelayanan dan jam-jam operasi	1.000	.558	kesehatan bagi pejalan kaki, pengendara lain,	1.000	.490

*Extraction Method: Principal Component Analysis.*

Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Tabel 3 diatas menunjukkan tabel communalities yang merupakan jenis tabel yang menerangkan berapa persen faktor atau variable baru yang terbentuk dari analisis faktor dapat menerangkan varians dari variabel tersebut, sebagai contoh accesabilities memperoleh nilai sebesar 0,457 artinya 45,7 % faktor yang terbentuk mampu menerangkan varian dari atribut *accesabilities*, 37,5 % mampu menerangkan varian dari atribut Lokasi dekat dengan pusat perkantoran atau pusat kegiatan (letak strategis), begitu juga halnya dengan faktor lainnya.

### 3.3. Rotasi Faktor

Setelah dilakukannya ekstraksi faktor, langkah selanjutnya adalah rotasi faktor (Rotation), dimana rotasi faktor ini diperlukan jika metode ekstraksi faktor belum menghasilkan komponen faktor utama yang jelas, tujuan dari rotasi faktor ini agar dapat memperoleh struktur faktor yang lebih sederhana agar mudah dipresentasikan dimana beberapa metode yang digunakan.

Tabel 4. Rotasi Faktor

	<i>Rotated Component Matrix<sup>a</sup></i>								
	<i>Component</i>					<i>Component</i>			
	1	2	3	4		1	2	3	4
Accessibility atau kemudahan	<b>.624</b>	.242	-.005	.096	pemberian informasi-informasi yang tepat	<b>.647</b>	.141	.197	.237
Lokasi dekat dengan pusat perkantoran atau pusat kegiatan (letak strategis)	<b>.572</b>	-.004	.193	.101	stasiun, taman dan fasilitas pendukung halte maupun di koridor	.093	.331	.157	<b>.697</b>
Lokasi dekat dengan pusat perkantoran atau pusat kegiatan (letak strategis)									



Kualitas udara di dalam dan di luar koridor atau halte	.332	.147	.014	.673	Kondisi ruang di dalam koridor	- .015	.681	.236	.467
Pengaturan petugas-petugas transjakarta yang bertugas yang di tugasi oleh pengelola	.311	-.017	.347	.611	Keamanan pada setiap jalur-jalur kendaraan	.166	.729	.028	.189
kejujuran, keadilan, kewajaran	.610	.162	.176	.315	database/ berapa jumlah tiket dan jumlah penumpang	.430	.578	.165	- .067
keamanan dalam berkendara	.538	.038	.182	.353	Observasi oleh petugas di jalur-jalur busway agar tidak menimbulkan kemacetan	.367	.478	.426	.077
alternatif kendaraan (pilihan bertransportasi)	.585	.208	-.072	.136	Efektifitas dalam penggunaan Lahan	.055	.734	.302	.094
perawatan/pemeliharaan/kondisi jalan	.722	.193	.339	.023	Pemeliharaan ruangan di dalam koridor	.253	.164	.746	.118
penambahan rute-rute atau jalur	.674	-.010	.290	-.018	Pengurangan kebisingan bagi pejalan kaki dan pengendara lain	.124	.187	.797	.156
frekuensi pelayanan dan penambahan jam-jam operasi	.670	.083	.147	.285	Pengaturan jalur-jalur busway oleh petugas	.242	.278	.561	.196
<i>Extraction Method: Principal Component Analysis.</i> <i>Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.</i> <i>a. Rotation converged in 7 iterations.</i>									

Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Tabel 4 menerangkan bahwa hasil rotasi baik varimax dan quartimax dapat disimpulkan bahwa dari 20 (dua puluh indikator) dapat direduksi menjadi 4 (empat) faktor diantaranya

1. Kuadran 1: (*Concentrate These*) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, namun apabila kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan maka tingkat kepuasan yang diperoleh akan rendah. Oleh sebab itu indikator-indikator yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Lokasi dekat dengan pusat perkantoran atau pusat kegiatan (letak strategis), kejujuran, keadilan, kewajaran, keamanan dalam berkendara, alternatif

kendaraan (pilihan bertransportasi), perawatan/pemeliharaan/kondisi jalan, penambahan rute- rute atau jalur, frekuensi pelayanan dan jam-jam operasi, pemberian informasi-informasi yang tepat

2. Kuadran 2: (*Keep Up The Good Work*) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang apabila telah dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya maka akan berdampak pada tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan, indikator-indikator yang masuk dalam kuadran ini diantaranya kondisi ruang di dalam koridor, Keamanan pada setiap jalur-jalur kendaraan, *database/* berapa jumlah tiket dan jumlah penumpang, Observasi oleh petugas di jalur-jalur *busway* agar tidak menimbulkan kemacetan, Efektifitas dalam penggunaan Lahan.
3. Kuadran 3 (*Low Priority*) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, namun pada kenyatannya apabila kinerjanya atau pemenuhan atau pelayanan ini tidak dilakukan atau tidak terlalu tinggi akan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang akan dirasakan oleh pengguna jasa dimana indikator yang termasuk kedalam kuadran ini adalah Pemeliharaan ruangan di dalam koridor, Pengurangan kebisingan bagi pejalan kaki dan pengendara lain, Pengaturan jalur-jalur *busway* oleh petugas
4. Kuadran 4 (*Possible Overkill*) sama halnya dengan *low priority* dimana Ini adalah wilayah yang memuat faktor – faktor walaupun dianggap kurang penting oleh pelanggan, namun apabila dirasakan pemenuhan pelayanannya tidak maksimal atau tidak memenuhi keinginan pengguna jasa transportasi maka dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi tersebut, oleh sebab itu indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini harus di benahi dan diperbaiki kembali yang termasuk dalam kuadran ini adalah stasiun, taman dan fasilitas pendukung halte maupun di koridor, Kualitas udara di dalam dan di luar koridor atau halte, Pengaturan petugas-petugas transjakarta yang bertugas yang di tugasi oleh pengelola.

#### 4. Kesimpulan

Dari data diatas maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa, untuk analisis faktor- faktor dari variabel *win-win solution transportation* dapat di bagi menjadi 4 kuadran diantaranya:

1. Kuadran 1: (*Concentrate These*) dimana kategori Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, namun apabila kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan maka tingkat kepuasan yang diperoleh akan rendah, dimana indikator-indikator yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Lokasi dekat dengan pusat perkantoran atau pusat kegiatan (letak strategis), kejujuran, keadilan, kewajaran, keamanan dalam berkendara, alternative kendaraan (pilihan bertransportasi), perawatan /pemeliharaan /kondisi jalan, penambahan rute-rute atau jalur, frekuensi pelayanan dan jam-jam operasi, pemberian informasi-informasi yang tepat
2. Kuadran 2: (*Keep Up The Good Work*)Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang apabila telah dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya maka akan berdampak pada tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi, dimana indikator dari kuadran ini diantaranya kondisi ruang di dalam koridor, Keamanan pada setiap jalur-jalur kendaraan, *database/* berapa jumlah tiket dan jumlah penumpang, Observasi oleh petugas di jalur-jalur *busway* agar tidak menimbulkan kemacetan, Efektifitas dalam penggunaan Lahan.
3. Kuadran 3 (*Low Priority*) memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, namun pada kenyatannya apabila kinerjanya atau pemenuhan atau pelayanan ini tidak dilakukan atau tidak terlalu tinggi akan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan, dimana yang termasuk indikator ini diantaranya, adalah Pemeliharaan ruangan di dalam koridor, Pengurangan kebisingan bagi pejalan kaki dan pengendara lain, Pengaturan jalur-jalur busway oleh petugas
4. Kuadran 4 : (*Possible Overkill*) sama halnya dengan *low priority* dimana Ini adalah wilayah yang memuat faktor – faktor walaupun dianggap kurang penting oleh pelanggan, namun apabila dirasakan pemenuhan pelayanannya tidak maksimal atau tidak memenuhi keinginan pengguna jasa transportasi maka dapat mempengaruhi

kepuasan pengguna jasa transportasi tersebut, indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini harus di benahi dan diperbaiki kembali yang termasuk dalam kuadran ini adalah stasiun, taman dan fasilitas pendukung halte maupun di koridor, Kualitas udara di dalam dan di luar koridor atau halte, Pengaturan petugas-petugas transjakarta yang bertugas yang ditugasi oleh pengelola.

### **Referensi**

- Beirao, Gabriela JA, Sarsfield C. 2007. Understanding Attitudes Towards Public Transport and Private Car: A Qualitative Study: Elsevier November 2007. Vol 14 (6): 478-489.
- Budiono AO. 2009. Customer Satisfaction in Public Bus Transport (A Study Traveler Perception in Indonesia). Sweden: Karlstads University.
- Dighra C. 2011. Measure Public Transport Performance, Lessons For Developing Cities, Sustainable Urban Transport Technical Document, Division 44, Water, Energy, Transport, Sector Project, Transport Policy Advisory Services. Berlin Germany.
- Director General of Transport For NSW. 2013. Customer Satisfaction Index 2013. State of New South Wales.
- Elefteriadou, Lily, Sivaramakrishnan Srinivan, etc. 2012. Final Report: Expanded Transportation Performance Measures to Supplement Level of Service (LOS) for Growth Management and Transportation Impact Analysis. The Florida Department of Transportation Systems Planning Office.
- Eq ZM, Wijaya T. 2012. Panduan Teknik Statistik SEM dan PLS dengan SPSS Amos. Yogyakarta (ID): Cahaya Atma Pustaka.
- Friman, Margareta, Markus Felleeson. 2009. Service Supply and Customer Satisfaction in Public Transportation: The Quality Paradox. Journal of Public Transportation. Vol 12 (4). 2009. Sweden: Karlstad University.
- Helmreich W. 2010. Safety and Security in Mobility Thematic Research Summary. Directorate-General For Mobility and Transport European Commission.
- Krizek J, Kevin ML, Geneidy AL, etc. 2009. Access to Destinations: Application of Accesibility Measures For Non-AutoTravel Modes. Minnesota Department of Transportation Research of Transportation, Research Service Section.

- Cortright J. 2007. Portland's Green Dividend, CEOs for Cities ([www.ceosforcities.org](http://www.ceosforcities.org)); at [www.ceosforcities.org/internal/files/PGD%20FINAL.pdf](http://www.ceosforcities.org/internal/files/PGD%20FINAL.pdf).
- Latan H. 2013. Model Persamaan Struktural, Teori dan Implementasi AMOS 21.0. Bandung (ID): ALFABETA.
- Litman T. 2006. Win-Win Transportation Solutions Cooperation for Economic, Social and Environmental Benefits. Victoria Transport Policy Institute, Canada.
- Todd L. 2006. Trackling Those Traffic Jams, Win-Win Transportation Solutions. World Urban Forum III An International Un-Habitat Event on Urban Sustainability. [www.unhabitat.org](http://www.unhabitat.org). the Victoria Transport Policy Institute in Vancouver.
- Litman T. 2016. Livability Metrics Why and How to Apply More Comprehensive Transportation Evaluatio. Victoria Transport Policy Institute.
- Litman T. 2016. Towards More Comprehensive and Multi-Modal Transport Evaluation Victoria Transport Policy Institute page 24.
- Litman T. 2007. Win-Win Emission Reduction Strategies Smart Transportation Strategies Can Achieve Emission Reduction Targets And Provide Other Important Economic, Social and Environmental Benefits. Victoria Transport Policy Institute.
- Littman T. 2012 Sustainable Transportation Indicators For TDM Planning. TDM Review, Volume XVII Number 4, Association For Commuter Transportation. Association For Commuter Transportation Washington DC 2005.
- Litman T. 2013. Smarter Congestion Relief In Asian Cities Win Win Solutions to Urban Transport Problems. Transport and Communications Bulletin for Asia and the Pacific No.82.
- Litman T. 2014. Win-Win Transportation Solutions Planning To Help The Economy, Benefit The Environment and Improve Our Communities, Victoria Transport Policy Institute. BCSEA Webinar, 11 March 2014.
- Mazulla, Gabriella, Laura Eboli. 2006. A Service Quality Experimental Measure For Public Transport. European Transport/Trasporti Europei No. 34 (2006). 42-53.
- Nathanail E. 2008. Measuring the Quality of Service For passenger on the Hellenic Railway. Transportation Research 42(A), PP 48-66.

- NCHRP Report 660. 2010. Transportation Performance Management: Insight From Practitioners. Cambridge Systematics, Inc, High Street Consulting Group, Pittsburg, PA, National Academy of Sciences.
- Sen, Lalita, Sarmista Rina Majundar, etc, 2011. Performance Measure For Public Transit Mobility Management. Texas Department of Transportation Research and Technology Implementation Office. <http://tti.tamu.edu/document/0-6633-1.pdf>
- Sanusi A. 2011. Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta (ID): Salemba Empat
- Santoso S. 2012. Analisis SEM Menggunakan AMOS. Jakarta (ID): PT Elex Media Komputindo.
- Smith M. 2010. Improving Customer Satisfaction In Transportation Decision Making. Georgia Institute of Technology.
- Transportation Research Board .2003. A handbook for measuring customer satisfaction and service quality, Washington, D.C.: National Academy Press, Transit Cooperative Research Program, Report 47.
- Tyrinopoulos Y, Aifadopoulou G. 2008. A Complete Methodology for the Quality Control of Passenger Services in the Public Transport Business. European Transport/ Trasporti Europei 38:1-16.
- Veic org. 2014. Least-Cost Transportation Planning Opportunities for the Vermont Agency of Transportation. Vermont Energy Investment Corporation.
- Widarjono A. 2015. Analisis Multivariat Terapan. Yogyakarta (ID): UPP STIM YKPN. 193-197.
- Winter PL. 2012. TDM Review : Metrics and Measures, TDM Review, Volume XVII Number 4, Association For Commuter Transportation. Association For Commuter Transportation Washington DC 2005.
- Yamin, Sofyan, Kurniawan H. 2014. SPSS Complete: Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS: 179.