

**KAJIAN PENINGKATAN KINERJA BUS RAPID TRANSIT (BRT)  
DI YOGYAKARTA, SURAKARTA, DAN SEMARANG**

**DISERTASI  
PROGRAM DOKTOR TEKNIK SIPIL  
MINAT TRANSPORTASI**

**Ditujukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar doktor Teknik**



**ABDUL SAMAD  
NIM. 117060100111013**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS TEKNIK  
MALANG  
2017**

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmannirrahim.*

*Assalamua'alaikum Wr.Wb*

Puji syukur Penyusun sampaikan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan Disertasi dengan judul “Kajian Peningkatan Kinerja Bus Rapid Transit (BRT) di Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang” ini dengan baik.

Disertasi ini merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh oleh mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Universitas Brawijaya Malang sebagai salah satu syarat mencapai gelar doktor.

Selama mengerjakan disertasi ini, Penyusun banyak mendapat bantuan, petunjuk, dan arahan sehingga penyusun dapat mengerjakan disertasi ini dengan lancar, oleh karena itu dalam kesempatan ini Penyusun mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada Dinas Perhubungan Yogyakarta, ketiga dosen pembimbing doktor Universitas Brawijaya Malang, dan seluruh pihak yang telah membantu dalam penelitian ini.

*Wasssalamu'alaikum Wr.Wb*

Malang, Juni 2017

Penyusun

## RINGKASAN

**Abdul Samad**, Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Brwajiya Malang, Desember 2017, *Kajian Peningkatan Kinerja Bus Rapid Transit (BRT) di Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang*, Dosen Pembimbing : Harnen Sulistio, Achmad Wicaksono, dan Ludfi Djakfar.

Pelaksanaan pengoperasian *Bus Rapit Transit* (BRT) membutuhkan evaluasi mengenai kinerja, dengan mengekplorasi kualitas pelayanan. Karena kualitas pelayanan merupakan hal yang penting bagi keberhasilan Trans Jogja, Trans Semarang, dan Trans Solo. Ketiga kota tersebut dianggap sampel mewakili seluruh wilayah Indonesia penyelenggara BRT. Permasalahan yang sering terjadi pada tiga kota penyelenggaran BRT tersebut, diantaranya adalah halte masih kurang sehingga penumpang terlalu jauh untuk mencapai shelter, keluhan pengguna, atau penumpang terhadap pelayanan kinerja BRT dan penempatan halte menjadi dilema antara kebutuhan dan kendala disatu sisi masyarakat membutuhkan, disisi lain penolakan bagi mereka yang aktivitasnya terganggu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi eksisting tingkat kinerja dan pelayanan Bus Rapid Transit (BRT), prioritas strategi penerapan manajemen pengelolaan BRT di lokasi kajian, dan rekomendasi regulasi yang sesuai untuk kebijakan penyelenggaraan BRT di kota Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang di masa mendatang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian survei. Penelitian dirancang mulai tahap penyusunan angket pendahuluan, pengumpulan dan kompilasi data lapangan, dan analisis data. Data primer didapatkan dengan pengumpulan data kualitatif, kuantitatif, dan data respons teknis dan target respons dengan wawancara. Data sekunder didapatkan dengan teknik wawancara kepada pihak pengelola dan pelanggan

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif, analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), Analisa *Quality Function Deployment* (QFD), dan Analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil analisis dari kuadran dengan metode IPA menunjukkan bahwa atribut prioritas BRT Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang terbagi dalam empat kuadran. Kuadran paling banyak atribut yakni pada

kuadran tiga tentang pertahankan prestasi yang terdapat 12 atribut. Pada hasil analisis gabungan BRT Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang dengan metode QFD dijelaskan bahwa atribut prioritas pelayanan BRT pada waktu operasional, kesesuaian tarif, pelayanan tiket, dan terbebas dari kebisingan, silau, dan view kurang baik.

Hasil gabungan BRT Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang dengan analisis SEM dijelaskan bahwa Variabel Manajemen ( $X_1$ ) memiliki *total effect* sebesar 0.428, Variabel Kebijakan ( $X_2$ ) memiliki *total effect* sebesar 0.346, dan Variabel Kinerja (Y) memiliki *total effect* sebesar 0.240. *Total effect* Variabel Manajemen ( $X_1$ ) lebih besar daripada variabel eksogen lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa Variabel Manajemen ( $X_1$ ) memiliki pengaruh paling kuat (dominan) terhadap Pelayanan (Z).

Rekomendasi yang sesuai untuk dilakukan di Kota Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang adalah ketersediaan lajur khusus BRT. Pengadaan serta perbaikan sarana dan prasarana sangat diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan masyarakat. Rekomendasi manajemen untuk ketiga kota kajian perlu diatur kembali dalam penetapan tarif untuk menentukan batas tarif atas dan bawah, serta struktur organisasi yang jelas beserta peran dan fungsinya dalam mengelola fasilitas BRT. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebaiknya dibuatkan uji kelayakan untuk beroperasinya armada BRT, pemerintah daerah penyelenggara membuat regulasi tentang pentingnya jalur khusus untuk armada BRT, dan meningkatkan tarif parkir kendaraan pribadi sehingga beralih untuk menggunakan BRT.

Kata Kunci: Kinerja dan Pelayanan *BRT*, Metode *IPA*, *QFD*, Pemodelan *SEM*

## **SUMMARY**

**Abdul Samad**, Department of Civil Engineering, Faculty of Engineering Universitas Brawaajiya University , December 2017, Rapid Transit (BRT) Study Performance Improvement of Bus Rapid Transit (BRT) in Yogyakarta, Surakarta and Semarang, Supervisor: Harnen Sulistio, Achmad Wicaksono and Ludfi Djakfar.

Implementation of the operation of Bus Rapit Transit (BRT) requires evaluation of performance, by exploring the quality of service. The quality of service is important for the success of Trans Jogja, Trans Semarang, and Trans Solo. All three cities are considered representative of the entire territory of Indonesia organizing BRT. The problems that often occur in the three cities BRT organizing are among them is the stop is still less so that passengers are too far to reach shelter, user complaints, or passengers on BRT's performance service and the placement of the bus stop becomes a problem between the needs and constraints on the one hand the community requires, for those whose activities are disrupted.

The objectives of this research are to know the condition of existing level of performance and service of Bus Rapid Transit (BRT), priority of management strategy implementation of BRT management in location of study, and recommendation of regulation appropriate to policy of BRT implementation in Yogyakarta, Surakarta and Semarang in the future. The research method used is survey research. The study was designed from the preliminary stage of compilation of questionnaires, collection and compilation of field data, and data analysis. Primary data were obtained by collecting qualitative, quantitative, and technical response data and response targets by interview. Secondary data was obtained by interview technique to management and customer

Data analysis methods used are descriptive statistical analysis, Importance Performance Analysis (IPA) analysis, Quality Function Deployment (QFD) Analysis, and Structural Equation Modeling (SEM) Analysis. The result of quadrant analysis with IPA method shows that the priority attributes of BRT Yogyakarta, Surakarta, and Semarang are divided into four quadrants. Quadrant is the most attribute that is in quadrant three about

maintaining achievement that there are 12 attributes. In the combined analysis of BRT Yogyakarta, Surakarta, and Semarang with QFD method it is explained that BRT service priority attributes at operational time, tariff suitability, ticket service, and free from noise, glare, and view are not good.

The results of the combined BRT Yogyakarta, Surakarta, and Semarang with SEM analysis explained that the Management Variable (X1) has a total effect of 0.428, Policy Variable (X2) has a total effect of 0.346, and Performance Variable (Y) has a total effect of 0.240. The Total Effects of Management Variables (X1) are greater than other exogenous variables. This indicates that the Management Variable (X1) has the strongest influence (dominant) on Service (Z).

The appropriate recommendations to be made in Yogyakarta, Surakarta, and Semarang are the availability of the BRT special lanes. Procurement and improvement of facilities and infrastructure is needed to increase the comfort and trust of the community. Management recommendations for the three study cities need to be re-established in tariff setting to determine upper and lower tariff limits, as well as clear organizational structures and their roles and functions in managing BRT facilities. To improve service quality, feasibility studies should be made for the operation of the BRT fleet, the regional administrations should make regulations on the importance of special lanes for the BRT fleet, and increase the tariff of private vehicle parking so switch to using BRT.

Keywords: BRT Performance and Service, IPA Method, QFD, SEM Modeling

## **DAFTAR ISI**

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
RINGKASAN.....	xvi
SUMMARY.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Identifikasi Masalah .....	3
1.3.Rumusan Masalah .....	4
1.4.Ruang Lingkup Penelitian .....	4
1.5.Tujuan Penelitian .....	5
1.6.Manfaat Penelitian.....	5
1.7.Kontribusi Terhadap Ilmu Pengetahuan Bidang Transportasi.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Sistem Angkutan Umum Massal.....	7
2.1.1 Permasalahan Angkutan Umum .....	7
2.1.2 Definisi dan Klasifikasi Angkutan Massal .....	9
2.1.3 Operasi, Pelayanan, dan Karakteristik Sistem Transit .....	11
2.1.4 Keluarga Moda Transit Biasa.....	13
2.1.5 Sistem Transit Bus.....	14
2.1.6 Manajemen Penggunaan Fasilitas.....	16
2.1.6.1 Manajemen Sistem Trasnportasi.....	16

2.2 Kebijakan Pengembangan Sistem Transportasi Perkotaan .....	19
2.3 Pemeliharaan Sitem Trasnsportasi .....	21
2.3.1 Jenis-jenis Pemeliharaan.....	22
2.4 Tingkat Pelayanan Jasa Transportasi .....	23
2.5 Atribut Pelayanan Jasa Transportasi .....	23
2.6 Perilaku Konsumen .....	25
2.6.1 Pengertian Perilaku Konsumen .....	25
2.6.2. Perilaku Pemilihan Individu Dalam Transportasi .....	25
2.6.3 Asumsi Perilaku Rasional .....	26
2.7. Manajemen Jasa .....	27
2.7.1. Karakteristik Jasa.....	27
2.7.2. Kualitas Layanan .....	29
2.7.3. Tingkat Pengukuran.....	31
2.8. Pengertian Bus Rapid Transit .....	32
2.8.1. Sejarah Bus Rapid Transit.....	33
2.8.2. Karakteristik bus Rapid Transit (BRT).....	34
2.8.3. Sarana dan Prasarana BRT .....	35
2.9. Permasalahan dan Analisis Penyelesaian BRT di Perkotaan di Indonesia.....	37
2.9.1. Trans Jakarta .....	37
2.9.2. Trans Batam .....	38
2.9.3. Trans Jogja .....	38
2.9.4. Trans Pakuan Bogor .....	38
2.9.5. Trans Kawanan Manado .....	38
2.9.6. Bus Trans-Jogja.....	38

2.9.7. Bus Trans-Semarang.....	40
2.9.8. Trans Batik Solo-Surakarta.....	41
2.9.9. Trans Hulontalangi, Gorontalo.....	42
2.9.10. Trans Metro Pekanbaru.....	42
2.9.11. Trans Musi .....	42
2.10 Perkembangan BRT di Beberapa Benua Penyelenggara BRT .....	42
2.10.1 Amerika Utara .....	43
2.10.2 Eropa.....	44
2.10.3 Amerika Latin.....	46
2.10.4 Australia.....	46
2.10.5 Asia .....	47
2.10.6 Afrika .....	48
2.11. Perkembangan BRT Beberapa Kota di Negara Penyelenggara BRT .....	48
2.11.1. Sistem Tertutup .....	49
2.11.1.1 Bogota .....	49
2.11.1.2 Curutiba .....	50
2.11.2. Sistem Terbuka.....	50
2.11.2.1 Guangzhou.....	50
2.12. Jenis-Jenis Penelitian Deskriptif .....	51
2.12.1. Metode IPA.....	51
2.12.2. Metode QFD .....	52
2.12.3. Metode SEM .....	54
BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN .....	58
3.1. Kerangka Pemikiran .....	58

3.2. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran.....	61
3.2.1 Kualitas Pelayanan Secara Umum.....	62
3.2.2 Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan Angkutan Umum .....	62
BAB IV METODE PENELITIAN .....	65
4.1. Tahapan Penelitian .....	65
4.2 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	70
4.3. Metode Pengumpulan Data.....	72
4.3.1. Data Primer .....	72
4.3.2. Data Sekunder .....	73
4.4. Metode Analisa Data .....	73
4.4.1. Analisis Statistik Deskriptif .....	73
4.4.2. Analisis Importance Performance Analysis (IPA) .....	73
4.4.3. Analisis Quality Function Deployment (QFD) .....	76
4.4.4. Analisis Structural Equation Modeling (SEM) .....	85
4.4.5 Program Model Pengaruh Pelayanan dengan Visual Basic 6.0 .....	86
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	88
5.1. Gambaran Umum Objek Penelitian BRT .....	88
5.1.1. Bus Rapid Transit Kota Yogyakarta.....	88
5.1.1.1. Rute (Trayek) dan Halte Bus Trans Jogja.....	89
5.1.1.2. Lokasi Survei Yogyakarta.....	94
5.1.2. Bus Rapid Transit Kota Surakarta.....	94
5.1.2.1. Rute (Trayek) dan Halte Bus Batik Solo Trans.....	94
5.1.2.2. Lokasi Survei Surakarta.....	96
5.1.3. Bus Rapit Transit Kota Semarang .....	97



5.10.4 Hasil Gabungan Pengujian SEM Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang).....	170
5.11. Pembahasan .....	174
5.11.1. Kondisi Eksisting Tingkatan Kinerja BRT Yogyakarta, Surakarta, Semarang .....	174
5.11.2. Kondisi Konsistensi Pelayanan BRT Yogyakarta, Surakarta, Semarang .....	175
5.11.3. Prioritas Strategi Penerapan Manajemen Pengelolaan BRT di Lokasi Yogyakarta, Surakarta, Semarang .....	176
5.12. Implikasi Penelitian .....	177
5.13. Perbandingan Penelitian dengan Penelitian Terdahulu .....	177
BAB VI PENUTUP .....	179
6.1. Kesimpulan .....	179
6.1.1. Kondisi Eksisting Tingkat Kinerja BRT di Lokasi Yogyakarta, Surakarta, Semarang .....	179
6.1.2. Faktor yang Berpengaruh terhadap Kinerja dan Kualitas Pelayanan BRT dan Prioritas Strategi Penerapan Manajemen Pengelolaan BRT.....	179
6.2. Saran .....	180
DAFTAR PUSTAKA .....	182

## **DAFTAR GAMBAR**

2.1 Gambar Kebijakan - kebijajakan manajemen.....	18
2.2 Diagram Jasa Angkutan Umum .....	26
2.3 Proses Kontak Pelanggan .....	29
2.4 Diagram Klasifikasi Kepentingan .....	52
2.5 Alur Analisa SEM .....	54
3.1 Bagan Kerangka Konsep Penelitian.....	59
3.2 Diagram Alir Penelitian.....	60
3.3 Kerangka Operasional Variabel Penelitian.....	64
4.1 Diagram Alir Penelitian.....	66
4.2 Diagram Alir Identifikasi Masalah .....	66
4.3 Diagram Alir Pengumpulan data .....	66
4.4 Diagram Alir Survei Penelitian.....	67
4.5 Diagram Alir Analisa Data .....	70
4.6 Lokasi Penelitian dalam Peta Propinsi D.I.Y .....	72
4.7 Lokasi Penelitian dalam Peta Propinsi Jawa Tengah .....	72
4.8 Diagram Klasifikasi Kepentingan .....	74
4.9 Teknik Stratified Random Sampling pada Pengguna BRT .....	78
4.10 Rumah Kualitas dalam QFD.....	82
4.11 Model Diagram Jalur Analisis SEM .....	85
5.1 Trayek BRT Kota Yogyakarta.....	89
5.2 Trayek BRT Kota Surakarta .....	94
5.3 Trayek BRT Kota Semarang .....	98
5.4 Umur Responden Laki-laki .....	101
5.5 Umur Responden Perempuan .....	102
5.6 Pekerjaan Responden Laki-laki .....	103

5.7 Pekerjaan Responden Perempuan .....	103
5.8 Tingkat Keseringan Menggunakan BRT Responden Laki-laki.....	104
5.9 Tingkat Keseringan Menggunakan BRT Responden Perempuan .....	104
5.10 Umur Responden Laki-laki.....	105
5.11 Umur Responden Perempuan .....	106
5.12 Pekerjaan Responden Laki-laki .....	106
5.13 Pekerjaan Responden Perempuan .....	107
5.14 Tingkat Keseringan Menggunakan BRT Responden Laki-laki.....	107
5.15 Tingkat Keseringan Menggunakan BRT Responden Perempuan .....	108
5.16 Umur Responden Laki-laki.....	109
5.17 Umur Responden Perempuan .....	109
5.18 Pekerjaan Responden Laki-laki .....	110
5.19 Pekerjaan Responden Perempuan .....	110
5.20 Tingkat Keseringan Menggunakan BRT Responden Laki-laki.....	111
5.21 Tingkat Keseringan Menggunakan BRT Responden Perempuan.....	111
5.22. Hasil Kuadran Analisis IPA Atribut Prioritas BRT Di Kota Yogyakarta....	115
5.23. Hasil Kuadran Analisis IPA Atribut Prioritas BRT Di Surakarta.....	119
5.24. Hasil Kuadran Analisis IPA Atrinut Prioritas BRT Di Semarang .....	123
5.25. Hasil Kuadran Gabungan Analisis IPA Terhadap <i>Bus Rapid</i> <i>Transit</i> (BRT) Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang.....	127
5.26. Rumah Kualitas Pelayanan BRT Yogyakarta.....	136
5.27. Rumah Kualitas Pelayanan BRT Surakarta.....	142
5.28. Rumah Kualitas Pelayanan BRT Semarang .....	148
5.29. Rumah Kualitas Pelayanan BRT Di Tiga Kota Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang.....	154
5.30. Diagram Lajur Hasil Pengujian Koefisien Jalur pengaruh Langsung	

Model Kota Yogyakarta .....	161
5.31. Besarnya Pengaruh Total Variabel Independen Terhadap Pelayanan (Z) .....	162
5.32. Diagram Lajur Hasil Pengujian Koefisien Jalur pengaruh Langsung Model Kota Surakarta .....	164
5.33. Besarnya Pengaruh Total Variabel Independen Terhadap Pelayanan (Z) .....	165
5.34. Diagram Lajur Hasil Pengujian Koefisien Jalur pengaruh Langsung Model Kota Semarang.....	168
5.35. Besarnya Pengaruh Total Variabel Independen Terhadap Pelayanan (Z) .....	169
5.36. Diagram Lajur Hasil Pengujian Koefisien Lajur Pengaruh Langsung Semua Lokasi.....	171
5.37. Besarnya Pengaruh Total Variabel Independen Terhadap Pelayanan (Z).....	172

## **DAFTAR TABEL**

2.1. Jenis Angkutan Umum Massal .....	8
2.2. Perbedaan Sektor Manufaktur dan Sektor Jasa.....	27
3.1. Indikator Penelitian dari Penelitian terdahulu.....	63
4.1. Desain Survei Penelitian.....	68
4.2. Jadwal Penelitian.....	71
4.3. Data Antara Kepuasan dan Kepentingan.....	75
4.4. Jumlah Responden Setiap Kota.....	77
4.5. Simbol-simbol Matriks Hubungan .....	83
4.6. Simbol Korelasi Teknis .....	84
4.7. Pengujian Overall Model Goodness of Fit .....	86
5.1. Umur Responden.....	101
5.2. Pekerjaan Responden.....	102
5.3. Tingkat Keseringan Menggunakan BRT .....	103
5.4. Umur Responden.....	105
5.5. Pekerjaan Responden.....	106
5.6. Tingkat Keseringan Menggunakan BRT .....	107
5.7. Umur Responden.....	106
5.8. Pekerjaan Responden.....	110
5.9. Tingkat Keseringan Menggunakan BRT .....	111
5.10. Atribut Prioritas <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT).....	112
5.11. Hasil Analisis IPA Pada Atribut <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Di Kota Yogyakarta.....	113
5.12. Kesimpulan Dari Kuadran IPA Terhadap Atribut Prioritas <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Di Yogyakarta.....	116

5.13. Hasil Analisis IPA Pada Atribut <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Di Surakarta.....	118
5.14. Kesimpulan Kuadran IPA Terhadap Atribut Prioritas <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Di Surakarta .....	120
5.15. Hasil Analisis IPA Pada Atribut <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Di Semarang....	122
5.16. Kesimpulan Kuadran IPA Terhadap Atribut Prioritas <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Di Semarang.....	124
5.17. Hasil Gabungan Analisis IPA Pada Atribut <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang .....	126
5.18. Kesimpulan Kuadran IPA Terhadap Gabungan Atribut Prioritas <i>Bus Rapit Transit</i> (BRT) Yogyakarta, Solo,dan Semarang.....	128
5.19. Data Voice of Customer Bus Rapid Transit Di Yogyakarta.....	130
5.20. Tabel Analisis Matriks Perencanaan .....	131
5.21. Nilai Costumer Statisfaction Performance BRT Di Yogyakarta .....	132
5.22. Nilai <i>Goal</i> BRT Di Yogyakarta .....	132
5.23. Submatriks Perencanaan House of Quality BRT Di Yogyakarta .....	134
5.24. Data Technical Responses BRT Di Yogyakarta .....	134
5.25. Technical Matriks BRT Di Yogyakarta.....	135
5.26. Data Voice of Customer Bus Rapid Transit Di Surakarta.....	137
5.27. Tabel Analisis Matriks Perencanaan .....	137
5.28. Nilai Costumer Statisfaction Performance BRT Di Surakarta.....	138
5.29. Nilai <i>Goal</i> BRT Di Surakarta.....	138
5.30. Submatriks Perencanaan House of Quality BRT Di Surakarta.....	139
5.31. Data Technical Responses BRT Di Surakarta .....	140
5.32. Technical Matriks BRT Di Surakarta.....	141

5.33. Data Voice of Customer Bus Rapid Transit Di Semarang .....	143
5.34. Tabel Analisis Matriks Perencanaan .....	143
5.35. Nilai Costumer Satisfaction Performance BRT Di Semarang .....	144
5.36. Nilai <i>Goal</i> BRT Di Semarang .....	145
5.37. Submatriks Perencanaan House of Quality BRT Di Semarang .....	146
5.38. Data Technical Responses BRT Di Semarang.....	146
5.39. Technical Matriks BRT Di Semarang .....	147
5.40. Data Voice Of Customer Bus Rapid Transit Di Tiga Kota (Yogyakarta, Surakarta, Dan Semarang) .....	149
5.41. Tabel Analisis Matriks Perencanaan BRT Di Tiga Kota (Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang) .....	149
5.42. Nilai <i>Customer Satisfaction Performance</i> BRT Di Tiga Kota (Yogyakarta, Surakarta, Dan Semarang).....	150
5.43. Nilai <i>Goal</i> BRT Di Tiga Kota (Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang) .....	151
5.44. Submatriks Perencanaan House Of Quality BRT Di Tiga Kota (Yogyakarta, Surakarta, Dan Semarang).....	152
5.45. Data <i>Technical Responses</i> BRT Di Tiga Kota (Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang).....	152
5.46. Technical Matriks BRT Di Tiga Kota (Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang).....	153
5.47. Pengujian Validasi dan Reliabilitas Variabel Laten.....	156
5.48. Pengujian Validasi dan Reliabilitas Variabel Laten Setelah Reduksi .....	157
5.49. Pengujian Asumsi Linieritas Model Struktural.....	157
5.50. Goodness of Model ( $R^2$ dan $Q^2$ ).....	158

5.51. Pengujian Outer Model Struktural .....	158
5.52. Hasil pengujian Koefisien Jalur Pengaruh Model Kota Yogyakarta .....	160
5.53. Hasil Pengujian Efek Mediasi Variabel Kinerja (Y).....	161
5.54. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Total Inner Model .....	162
5.55. Hasil Pengujian Koefisien jalur Pengaruh Langsung Model Kota Surakarta .....	164
5.56. Hasil Pengujian Efek Mediasi Variabel Kinerja (Y).....	165
5.57. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Total Inner Model .....	165
5.58. Hasil Pengujian Koefisien Jalur Pengaruh Model Kota Semarang .....	167
5.59. Hasil Pengujian Efek Mediasi Variabel Kinerja (Y).....	168
5.60. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Total Inner Model .....	168
5.61. Hasil Pengujian Koefisien Jalur Pengaru Langsung Model Seluruh Lokasi .....	170
5.62. Hasil Pengujian Efek Mediasi Variabel Kinerja (Y).....	171
5.63. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Total Inner Model .....	172