

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Gambaran Umum Objek Penelitian BRT

Gambaran umum objek penelitian meliputi konsis eksisting dari BRT dan halte BRT yang tersebar di beberapa titik di Kota Yogyakarta, Surakarta, Semarang.

5.1.1. Bus Rapid Transit Kota Yogyakarta

Trans Jogja adalah sebuah sistem transportasi bus cepat, murah dan ber-AC di seputar Kota Yogyakarta, Indonesia. Trans Jogja merupakan salah satu bagian dari program penerapan Bus Rapid Transit (BRT) yang dicanangkan Departemen Perhubungan. Sistem ini mulai dioperasikan pada awal bulan Maret 2008 oleh Dinas Perhubungan, Pemerintah Provinsi DIY. Motto pelayanannya adalah "Aman, Nyaman, Andal, Terjangkau, dan Ramah Lingkungan".

Sistem yang menggunakan bus (berukuran sedang) ini menerapkan sistem tertutup, dalam arti penumpang tidak dapat memasuki bus tanpa melewati gerbang pemeriksaan, seperti juga TransJakarta. Selain itu, diterapkan sistem pembayaran yang berbeda-beda: sekali jalan, tiket berlangganan pelajar, dan tiket berlangganan umum. Ada tiga macam tiket yang dapat dibeli oleh penumpang, yaitu tiket sekali jalan (single trip), dan tiket umum berlangganan. Tiket ini berbeda dengan karcis bus biasa karena merupakan kartu pintar (smart card). Karcis akan diperiksa secara otomatis melalui suatu mesin yang akan membuka pintu secara otomatis. Penumpang dapat berganti bus tanpa harus membayar biaya tambahan, asalkan masih dalam satu tujuan. Pengelola Trans Jogja adalah PT Jogja Tugu Trans, sebagai wujud konsorsium empat koperasi pengelola transportasi umum kota dan pedesaan di Yogyakarta (Koperasi Pemuda Sleman, Kopata, Aspada, dan Puskopkar) dan Perum DAMRI. (Wikipedia)

5.1.1.1. Rute (Trayek) dan Halte Bus Trans Jogja

Pada saat awal peluncuran, terdapat enam trayek bis yang dilayani secara melingkar dari dan kembali ke terminal awal mulai dari jam 06.00 hingga 22.00 WIB. Terdapat 54 armada bus berukuran sedang dengan 34 tempat duduk 67 halte khusus



Gambar 5.1. Trayek BRT Kota Yogyakarta

a. Trayek 1A: Terminal Prambanan - Bandara Adisucipto - Stasiun Tugu - Malioboro - JEC:

Terminal Prambanan - S5. Kalasan - Bandara Adisucipto - S3. Maguwoharjo - Janti (bawah) - S3. UIN Kalijaga - S4. Demangan - S4. Gramedia - S4. Tugu - Stasiun Tugu - Malioboro - S4. Kantor Pos Besar - S4. Gondomanan - S4. Pasar Sentul - S4. SGM - Gembira Loka - S4. Babadan -Gedongkuning - JEC - S4. Blok O - Janti (atas) - S3. Maguwoharjo - Bandara Adisucipto - S5. Kalasan - Terminal Prambanan.

Rute yang dilalui: Jl. Jogja-Solo - Jl. Laksda Adisucipto - Jl. Urip Sumoharjo - Jl. Jend. Sudirman - Jl. Margoutomo - Jl. Kleringan - Jl. Abu Bakar Ali - Jl. Malioboro - Jl. Margomulyo - Jl. Panembahan Senopati - Jl. Sultan Agung - Jl. Kusumanegara - Jl. Janti - Jl. Ring Road Timur - Jl. Laksda Adisucipto - Jl. Jogja-Solo.

b. Trayek 1B: Bandara Adisucipto - JEC - Kantor Pos Besar - Pingit - UGM - Terminal Condong Catur:

Bandara Adisucipto - S3. Maguwoharjo - S3.Babarsari - Janti (lewat bawah) - S4. Blok O - JEC - S4. Babadan -Gedongkuning - Gembira Loka - S4. SGM - S4. Pasar Sentul - S4. Gondomanan - S4. Kantor Pos Besar - S3. RS.PKU Muhammadiyah -S3. Pasar Kembang - S4. Badran - Bundaran SAMSAT - S4. Pingit - S4. Tugu - S4. Gramedia - Bundaran UGM - S3. Colombo - S4. Demangan - Terminal Condongcatur - S3. UIN Sunan Kalijaga - Janti - S3. Maguwoharjo - Bandara Adisucipto.

Rute yang dilalui: Jl. Laksda Adisucipto - Jl. Ring Road Timur - Jl. Janti - Jl. Kusumanegara - Jl. Sultan Agung - Jl. Panembahan Senopati - Jl. KH. Ahmad Dahlan - Jl. Bhayangkara - Jl. Gandekan - Jl. Pasar Kembang - Jl. Tentara Pelajar - Jl. Diponegoro - Jl. Jend. Sudirman - Jl. Cik Di Tiro - Jl. Colombo - Jl. Gejayan - Jl. Anggajaya - Jl. Gejayan - Jl. Affandi - Jl. Laksda Adisucipto - Jl. Ring Road Timur - Jl. Laksda Adisucipto.

c. Trayek 2A: Terminal Jombor - Malioboro - Basen - Kridosono - UGM - Terminal Condong Catur:

Terminal Jombor - S4. Monjali - S4. Tugu - Stasiun Tugu - Malioboro - S4. Kantor Pos Besar - S4. Gondomanan - S4. Jukteng Wetan - S4. Tungkak - S4. Gambiran - S3 . Basen - S4. Rejowinangun - S4. Babadan Gedongkuning - Gembira Loka - S4. SGM - S3.

Cendana - S4. Mandala Krida - S4. Gayam - Flyover Lempuyangan - Kridosono - S4. Duta Wacana - S4. Galeria - S4. Gramedia - Bundaran UGM - S3. Colombo - Terminal Condongcatur - S4. Kentungan - S4. Monjali - Terminal Jombor.

Rute yang dilalui: Jl. Magelang - Jl. Ring Road Utara - Jl. Nyi Tjokrolukito - Jl. AM. Sangaji - Jl. Margoutomo - Jl. Kleringan - Jl. Abu Bakar Ali - Jl. Malioboro - Jl. Margomulyo - Jl. Panembahan Senopati - Jl. Brigjen Katamso - Jl. Kol. Sugiyono - Jl. Menteri Supeno - Jl. Veteran - Jl. Gambiran - Jl. Perintis Kemerdekaan - Jl. Gedongkuning Utara - Jl. Kusumanegara - Jl. Cendana - Jl. Kenari - Jl. Bung Tarjo - Jl. Dr. Sutomo - Jl. Krasak Timur - Jl. Sudarso - Jl. Yos Sudarso - Jl. Wardhani - Jl. Trimono - Jl. Dr. Wahidin - Jl. Jend. Sudirman - Jl. Cik Di Tiro - Jl. Colombo - Jl. Gejayan - Jl. Anggajaya - Jl. Ring Road Utara - Jl. Magelang.

d. Trayek 2B: Terminal Jombor - Terminal Condongcatur - UGM - Kridosono - Basen - Kantor Pos Besar - Wirobrajan - Pingit:

Terminal Jombor - S4. Monjali - S4. Kentungan - Terminal Condong Catur - S3. Colombo - Bundaran UGM - S4. Gramedia - Kridosono - S4. Duta Wacana - Flyover Lempuyangan - S4. Gayam - S4. Mandala Krida - S3. Cendana - S4. SGM – Gembiraloka - S4. Babadan Gedongkuning - S4. Rejowinangun - S3. Basen - S4. Tungkak - S4. Juktengwetan - S4. Gondomanan - S4. Kantor Pos Besar - S3. RS. PKU Muhammadiyah - S4. Ngabean - S4. Wirobrajan - S3. BPK - S4. Badran - Bundaran SAMSAT - S4. Pingit - S4. Tugu - S4. Monjali - Terminal Jombor.

Rute yang dilalui: Jl. Magelang - Jl. Ring Road Utara - Jl. Anggajaya - Jl. Gejayan - Jl. Colombo - Jl. Cik Di Tiro - Jl. Suroto - Jl. Yos Sudarso - Jl. Sudarso - Jl. Krasak Timur - Jl. Dr. Sutomo - Jl. Bung Tarjo - Jl. Cendana - Jl. Kusumanegara - Jl. Gedongkuning Utara - Jl. Perintis Kemerdekaan - Jl. Gambiran - Jl. Veteran - Jl. Menteri Supeno - Jl. Kol. Sugiyono - Jl. Brigjen Katamso - Jl. Panembahan Senopati - Jl. KH. Ahmad Dahlan - Jl. KH. Wahid Hasyim - Jl. Wates - Jl. HOS Cokroaminoto - Jl. Peta - Jl. Letjen. Suprpto - Jl. Tentara Pelajar - Jl. Magelang - Jl. Wolter Monginsidi - Jl. AM. Sangaji - Jl. Nyi Tjokrolukito - Jl. Ring Road Utara - Jl. Magelang.

e. Trayek 3A: Terminal Giwangan - Kotagede - Bandara Adisucipto - Ringroad Utara - MM UGM - Pingit - Malioboro - Jukteng Kulon:

Terminal Giwangan - S4. Tegalendu - S3. HS-Silver - Jl. Nyi Pembayun - S3. Pegadaian Kotagede - S3. Basen - S4. Rejowinangun - S4. Babadan Gedongkuning - JEC - S4. Blok O -Janti (lewat atas) - S3. Janti - S3. Maguwoharjo - Bandara ADISUCIPTO - S3. Maguwoharjo - Ringroad Utara - Terminal Condongcatur - S4. Kentungan - S4. MM UGM - S4. MirotaKampus - S3. Gondolayu - S4. Tugu - S4. Pingit - Bundaran SAMSAT - S4. Badran - S3. PasarKembang - Stasiun TUGU - Malioboro - S4. Kantor Pos Besar- S3. RS PKU Muhammadiyah - S4. Ngabean - S4. Pojok Beteng Kulon - S4. Plengkung Gading - S4. Pojok Beteng Wetan- S4. Tungkak - S4. Wirosaban - S4. Tegalendu - Terminal Giwangan.

Rute yang dilalui: Jl. Imogiri - Jl. Pramuka - Jl. Tegal Gendu - Jl. Nyi Pembayun - Jl. Kemasan - Jl. Gedongkuning Utara - Jl. Janti - Jl. Ring Road Timur - Jl. Laksda Adisucipto - Jl. Laksda Adisucipto - Jl. Ring Road Utara - Jl. Anggajaya - Jl. Ring Road Utara - Jl. Kaliurang - Jl. Teknika Utara - Jl. Kesehatan Sekip - Jl. Bhinneka Tunggal Ika - Jl. Kaliurang - Jl. Cik Di Tiro - Jl. Suroto - Jl. Yos Sudarso - Jl. Abu Bakar Ali - Jl. Ahmad Jazuli - Jl. Prau - Jl. Jend. Sudirman - Jl. Diponegoro - Jl. Tentara Pelajar - Jl. Letjen Suprpto - Jl. Pasar Kembang - Jl. Malioboro - Jl. Margomulyo - Jl. KH. Ahmad Dahlan - Jl. KH. Wahid Hasyim - Jl. MT. Haryono - Jl. Mayjen Sutoyo - Jl. Kol. Sugiyono - Jl. Menteri Supeno - Jl. Gambiran - Jl. Pramuka - Jl. Imogiri.

f. Trayek 3B: Terminal Giwangan – Jukteng Kulon – Pingit – MM UGM – Ring Road Utara – Bandara Adisucipto – Kotagede:

Terminal Giwangan -S4. Tegalendu - S4. Wirosaban - S4. Tungkak - S4. Pojok Beteng Wetan - S4. Plengkung Gading - S4. Pojok Beteng Kulon - S4. Ngabean - S3. RS PKU Muhammadiyah -S3. Pasar Kembang - S4. Badran - Bundaran SAMSAT - S4. Pingit - S4. Tugu - S3. Gondolayu - S4. Mirota Kampus - S4. MM UGM - S4. Kentungan - Terminal Condong Catur - Ringroad Utara - S3. Maguwoharjo – Bandara Adisucipto - S3. Maguwoharjo - Flyover Janti (lewat bawah) - S4. Blok O - JEC - S4. Babadan Gedongkuning - S4. Rejowinangun - S3. Basen - S3. Pegadaian Kotagede - Jl. Nyi Pembayun - S3. HSSilver - S4. Tegalendu - Terminal Giwangan.

Rute yang dilalui: Jl. Imogiri - Jl. Pramuka - Jl. Tegalturi - Jl. Sorogenen - Jl. Lowanu - Jl. Kol. Sugiyono - Jl. Mayjen Sutoyo - Jl. MT. Haryono - Jl. KH. Wahid Hasyim - Jl. Bhayangkara - Jl. Gandekan - Jl. Pasar Kembang - Jl. Tentara Pelajar - Jl. Diponegoro - Jl. Jend. Sudirman - Jl. I Dewa Nyoman Oka - Jl. Abu Bakar Ali - Jl. Cik Di Tiro - Jl. Kaliurang - Jl. Bhinneka Tunggal Ika - Jl. Kesehatan Sekip - Jl. Teknik Utara - Jl. Kaliurang - Jl. Ring Road Utara - Jl. Anggajaya - Jl. Ring Road Utara - Jl. Laksda Adisucipto - Jl. Laksda Adisucipto - Jl. Ring Road Timur - Jl. Janti - Jl. Gedongkuning Utara - Jl. Kemasan - Jl. Nyi Pembayun - Jl. Tegal Gendu - Jl. Pramuka - Jl. Imogiri.

g. Tayek 4A: Terminal Giwangan - Tamansiswa - Pakualaman - Lempuyangan - Kridosono:

Terminal Giwangan - Jl. Imogiri Timur - Jl. Pramuka - Jl. Perintis Kemerdekaan - Jl. Menteri Supeno - Jl. Taman Siswa - Jl. Sultan Agung - Jl. Gajah Mada - Jl. Hayam Wuruk - Stadion Kridosono - Jl. Hayam Wuruk - Jl. Gajah Mada - Jl. Sultan Agung - Jl. Taman Siswa - Jl. Menteri Supeno - Jl. Perintis Kemerdekaan - Jl. Pramuka - Jl. Imogiri Timur - Terminal Giwangan.

Rute yang dilalui: Jl. Imogiri - Jl. Pramuka - Jl. Perintis Kemerdekaan - Jl. Menteri Supeno - Jl. Taman Siswa - Jl. Sultan Agung - Jl. Gajah Mada - Jl. Hayam Wuruk - Jl. Yos Sudarso - Jl. Hayam Wuruk - Jl. Gajah Mada - Jl. Sultan Agung - Jl. Taman Siswa - Jl. Menteri Supeno - Jl. Perintis Kemerdekaan - Jl. Pramuka - Jl. Imogiri Timur.

h. Trayek 4B: Terminal Giwangan - XT Square - SGM - Balaikota - UIN - Kridosono - Balai Yasa - UIN:

Terminal Giwangan - Jl. Imogiri Timur - Jl. Pramuka - Jl. Perintis Kemerdekaan - Jl. Veteran - Jl. Pandean - Jl. Glagahsari - Jl. Kusumanegara - Jl. Sidobali - Jl. Ipda Tut Harsono - Jl. Urip Sumoharjo - Jl. Sudirman - Jl. Suroto - Jl. Wardani - Jl. Kusbini - Jl. Langensari - Jl. Urip Sumoharjo - Jl. Ipda Tut Harsono - Jl. Sidobali - Jl. Kusumanegara - Jl. Glagahsari - Jl. Pandean - Jl. Veteran - Jl. Perintis Kemerdekaan - Jl. Pramuka - Jl. Imogiri Timur - Terminal Giwangan.

Rute yang dilalui: Jl. Imogiri Timur - Jl. Pramuka - Jl. Perintis Kemerdekaan - Jl. Veteran - Jl. Pandean - Jl. Glagahsari - Jl. Kusumanegara - Jl. Sidobali - Jl. Ipda Tut Harsono - Jl. Urip Sumoharjo - Jl. Sudirman - Jl. Suroto - Jl. Wardani - Jl. Kusbini - Jl.

Langensari - Jl. Urip Sumoharjo - Jl. Ipda Tut Harsono - Jl. Sidobali - Jl. Kusumanegara - Jl. Glagahsari - Jl. Pandean - Jl. Veteran - Jl. Perintis Kemerdekaan - Jl. Pramuka - Jl. Imogiri Timur.

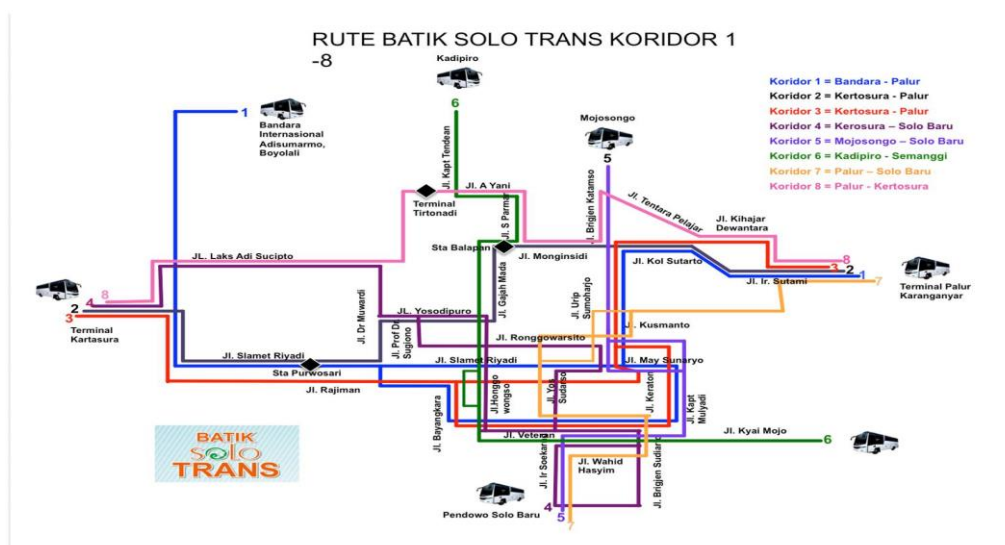
5.1.1.2. Lokasi Survei Yogyakarta

Kondisi lokasi survei BRT Trans Jogja termasuk terawat dimana setiap halte yang tersedia terdapat beberapa orang petugas baik untuk tiketing maupun untuk penjagaan. Meskipun halte tidak terlalu besar tapi cukup untuk menampung sekitar 10 orang di dalamnya. Salah satu halte Trans Jogja terletak didaerah strategis yaitu di depan pusat perbelanjaan dan berada tidak jauh dari salah satu kampus. Sedangkan jumlah penumpang yang menaiki Trans Jogja tidak terlalu ramai pada saat survei dilakukan.

5.1.2. Bus Rapid Transit Kota Surakarta

BST (Batik Solo Trans) adalah angkutan massal yang cepat, inovatif, tepat waktu, dengan biaya terjangkau. BST diharapkan mampu menjadi solusi transportasi massal yang dapat mengatasi permasalahan lalu lintas perkotaan, terutama di Kota Surakarta. Selain itu bertujuan untuk mengurangi tingkat kemacetan dan kecelakaan lalu lintas dengan cara memindahkan pengguna mobil pribadi menjadi pengguna BST. Jumlah halte BST yang ada saat ini adalah 35 halte, rencana kedepannya akan ditambah menjadi 51 halte.

5.1.2.1. Rute (Trayek) dan Halte Bus Batik Solo Trans



Gambar 5.2. Trayek BRT Kota Surakarta

Rute secara spesifik Kota Surakarta adalah :

- **Koridor 1 (Bandara Adisoemarmo-Palur)** Bandara Adisoemarmo - TerminalKartasura-Jl. Ahmad Yani-Jl. Slamet Riyadi-Jl. Jenderal Sudirman-Jl. Urip Sumoharjo-Jl. Kol. Sutarto-Jl. Ir. Sutami-Terminal Palur.

Terminal Palur-Jl. Ir. Sutami-Jl. Kol. Sutarto-Jl. Urip Sumoharjo-Jl. Kapten Mulyadi-Jl. Veteran-Jl. Bhayangkara-Jl. Radjiman-Jl. Wahidin-Jl. Slamet Riyadi-Jl. Ahmad Yani-Terminal Kartasura-Bandara Adisoemarmo.

- **Koridor 2 (Kartasura-Palur) via Terminal Tirtonadi** Terminal Kartasura - UMS - Solo Square - Stasiun Purwosari - Gendengan - Lap. Kota Barat - Mall Solo Paragon - Monumen Pers - Stasiun Balapan - RS. Triharsi (Jl. Monginsidi)- SD Cemara 2 - SMAN 1 -Hotel Asia - RSUD dr. Moewardi - UNS - Jurug - Terminal Palur – PP.

Sekolah-sekolah yang dilewati bus lajur ini adalah: SMA Batik 1, SMAN 1 dan SMAN 2 Surakarta, SMK Kristen, SMP dan SMA Warga. Dengan dioperasikannya BST Koridor 2 ini, maka operasional bus kota yang selama ini melayani rute Kartasura – Palur akan dicabut.

- **Koridor 3 (Palur-Kartasura) via Pasar Klewer** Terminal Palur-Jl. KH. Maskur-Jl. Ki Hajar Dewantara-Jl. Kol. Sutarto-Jl. Urip Sumoharjo-Jl. Jenderal Sudirman-Pasar Klewer-Jl. Radjiman-Jongke-Makamhaji (Jl. Slamet Riyadi Kartasura)-Terminal Kartasura.

Terminal Kartasura-Makamhaji (Jl. Slamet Riyadi Kartasura)-Jongke-Jl. Radjiman -Baron-Jl. Bhayangkara-Jl. Veteran-Jl. Kapten Mulyadi-Jl. Mayor Kusmanto-Jl. Jenderal Sudirman-Jl. Urip Sumoharjo-Jl. Kol Sutarto-Jl. Ki Hajar Dewantara (dihilangkan)-Jl. KH. Maskur-Terminal Palur.

- **Koridor 4 (Kartasura-Solo Baru)** Terminal Kartasura-Jl. Adi Sucipto-Jl. Dr. Moewardi-Jl. Yosodipuro-Jl. Gajah Mada-Jl. Honggowongso-Jl. Veteran-Jl. Brigjen. Sudiarto-Jl. KH Wahid Hasyim-Bundaran Pandawa Solo Baru.

Bundaran PandawaGrogol-Jl. Brigjen. Sudiarto-Jl. Veteran-Jl. Yos Sudarso-Jl. Slamet Riyadi-Jl. Jenderal Sudirman-Jl. Ronggowarsito-Jl. Dr. Soepomo-Jl. Yosodipuro-Jl. Dr. Moewardi-Jl. Adi Sucipto-Terminal Kartasura.

- **Koridor 5 (Mojosongo-Solo Baru)** Mojosoongo-Jl. Brigjen. Katamso-Jl. Urip Sumoharjo-Jl. Jenderal Sudirman-Jl. Mayor Sunaryo-Jl. Kapten Mulyadi-Jl. Veteran-Jl. Yos Sudarso-Bundaran Pandawa Solo Baru.

Bundaran Pandawa-Jl. Yos Sudarso-Jl. Veteran-Jl. Kapten Mulyadi-Jl. Mayor Kusmanto-Jl. Jenderal Sudirman-Jl. Urip Sumoharjo-Jl. Brigjen. Katamso - Mojosongo.

- **Koridor 6 (Kadipiro-Semanggi)** Subterminal Kadipiro-Jl. Kol Sugiono-Jl. Kapten Tendean - Jl. Ahmad Yani-Jl. S. Parman-Stasiun Balapan-Jl. Gajah Mada-Jl. Honggowongso-Jl. Veteran-Jl. Kyai Mojo-Subterminal Semanggi.

Subterminal Semanggi-Jl. Kyai Mojo-Jl. Veteran-Jl. Honggowongso-Jl. Dr. Radjiman-Bundaran Baron-Jl. Bhayangkara-Jl. Slamet Riyadi-Jl. Gajah Mada-Stasiun Balapan-Jl. S. Parman-Jl. Ahmad Yani-Jl. Kapten Tendean-Jl. Kol. Sugiono-Subterminal Kadipiro.

- **Koridor 7 (Palur-Solo Baru)** Terminal Palur-Jl. Ir. Sutami-Jl. HOS Cokroaminoto-Jl. Surya-Jl. Urip Sumoharjo (dihilangkan)-Jl. Jenderal Sudirman-Jl. Ranggawarsita-Jl. Yos Sudarso-Jl. Veteran-Jl. Brigjen Sudiarto-Jl. KH. Wahid Hasyim-Bundaran Pandawa Solo Baru.

Bundaran Pandawa-Jl. KH. Wakhid Hasyim-Jl. Brigjen Sudiarto-Jl. Veteran-Jl. Yos Sudarso-Jl. Slamet Riyadi-Jl. Jend. Sudirman-Jl. Urip Sumoharjo-Jl. Surya-Jl. HOS Cokroaminoto-Jl. Ir. Sutami - Terminal Palur.

- **Koridor 8 (Palur-Kartasura)** Terminal Kartasura-Jl. Adi Sucipto-Jl. MT. Haryono-Jl. Ahmad Yani-Terminal Tirtonadi-Jl. S. Parman-Jl. Monginsidi-Perempatan Panggung-RS Dr. Oen-Jl. Tentara Pelajar-Jl. Ki Hajar Dewantara- Jl. KH. Maskur-Terminal Palur.

Terminal Palur-Jl. KH. Maskur-Jl. Ki Hajar Dewantara (dihilangkan)-Jl. Tentara Pelajar-RS Dr. Oen-Perempatan Panggung- Jl. Monginsidu-Jl. S. Parman-Terminal Tirtonadi-Jl. Ahmad Yani-Jl. MT. Haryono-Manahan-Jl. Adi Sucipto-Terminal Kartasura.

5.1.2.2. Lokasi Survei Surakarta

Berbeda dari beberapa lokasi survei sebelumnya, halte yang disediakan Bus Batik Solo Trans tidak dilengkapi dengan penjagaan dan tiket, selain itu kebanyakan ukuran halte yang tersedia kecil sehingga hanya menampung sekitar 5 orang, selain itu halte ini tidak terawat dan kurang diperhatikan. Halte yang ada sebagian dimanfaatkan oleh para penumpang bus lain untuk menunggu selain Bus Batik Solo Trans. Pembayaran dilakukan dengan cara konvensional yaitu para penumpang membayar tiket didalam Bus Batik Solo Trans.

5.1.3. Bus Rapid Transit Kota Semarang

Moda transportasi yang digunakan Kota Semarang sebagai salah satu alternatif solusi kebijakan adalah Bus Rapid Transit (BRT) Trans-Semarang.

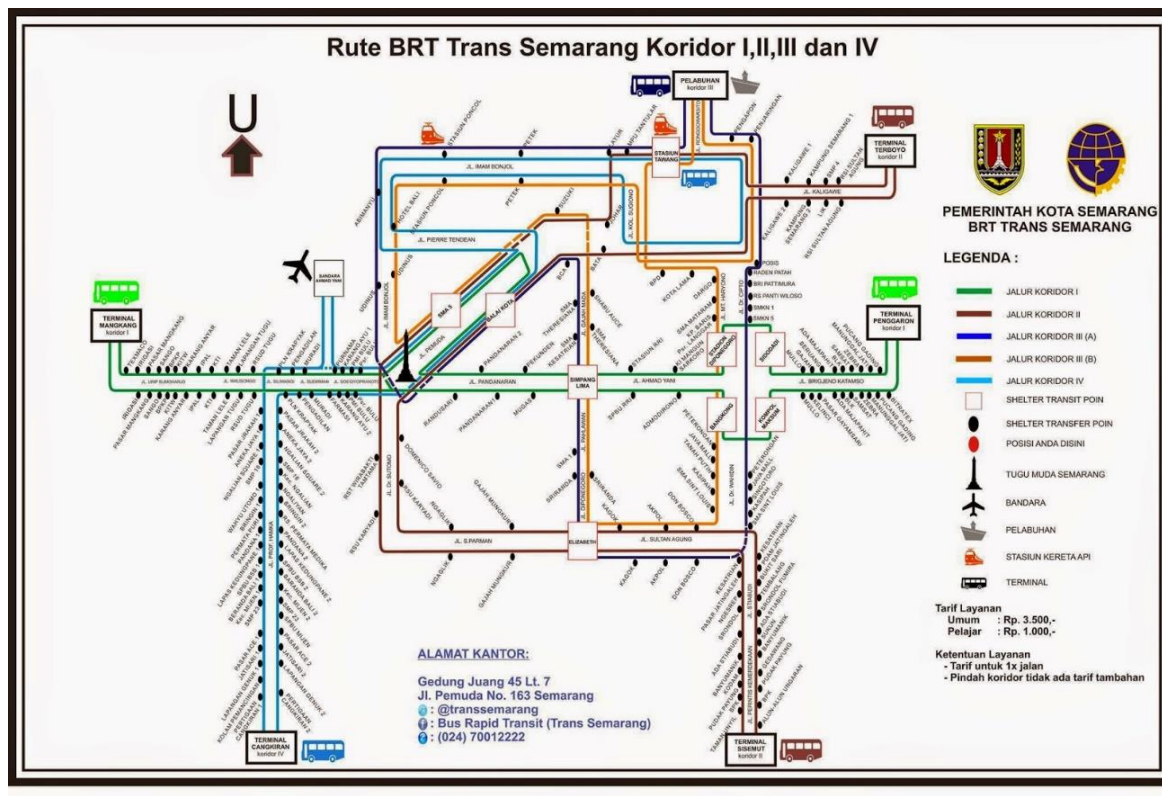
Moda transportasi bus merupakan salah satu sistem transportasi yang dapat menampung volume penumpang berkapasitas besar, sehingga pada konsepnya dapat membantu dalam mengurangi kemacetan di daerah perkotaan. Salah satu indikator dari pelayanan bus kota adalah penyediaan shelter¹ yang baik di sepanjang jalan, dimana shelter harus tepat penempatannya agar tidak mengganggu lalu lintas (Ditjen Perhubungan Darat, 2000). Salah satu teknik dalam pemberian prioritas angkutan umum adalah dengan penertiban shelter (Tamin, 2000). Sehingga dengan adanya penempatan lokasi shelter yang tepat, maka akan dapat mengurangi permasalahan transportasi di Kota Semarang khususnya.

Shelter didefinisikan sebagai tempat pemberhentian kendaraan penumpang untuk menurunkan dan menaikkan penumpang yang dilengkapi dengan bangunan. Halte/shelter merupakan salah satu fasilitas pendukung perlengkapan jalan (PP No. 43 Tahun 1993) dan prasarana transportasi. Berdasarkan Pedoman Teknis Perekayasaan Tempat Pemberhentian Kendaraan Umum oleh Departemen Perhubungan (1996) menyatakan bahwa di dalam shelter memiliki fasilitas pendukung seperti nama shelter, nomor shelter, rambu petunjuk, papan informasi trayek, lampu penerangan, dan tempat duduk. Pola persebaran pengguna Bus Rapid Transit (BRT) atau demand sangat penting untuk diketahui. Tentunya pola persebaran kota satu dengan kota yang lainnya tentunya sangatlah berbeda. Penting untuk diketahuinya pola persebaran pengguna Bus Rapid Transit (BRT) ini adalah untuk mengetahui berapa nilai persentase lokasi shelter tersebut digunakan oleh pengguna layanan. Peletakan shelter Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang telah ditentukan dan dibangun di beberapa lokasi maupun titik-titik yang menjadi pusat pemberhentian. Titik pemberhentian ini diharapkan dapat menjadi titik berkumpulnya para pengguna serta menjadi titik tujuan.

Tentunya titik pemberhentian diletakkan di tempat dimana lokasinya mudah dicapai, namun pada kenyataannya dilapangan banyak lokasi shelter yang tidak terurus atau bahkan tidak dimaksimalkan penggunaannya sehingga terkesan sia-sia. Faktor yang mempengaruhi tentunya banyak hal, salah satunya adalah lokasi yang kurang optimal karena letaknya yang susah dijangkau oleh pengguna, khususnya pejalan kaki.

TransSemarang adalah sebuah layanan angkutan massal berbasis BRT (Bus Rapid Transit). Saat ini TransSemarang telah membuka 4 Koridor.

5.1.3.1. Rute (Trayek) dan Halte Bus Trans Semarang



Gambar 5.3. Trayek BRT Kota Semarang

a. Koridor I (Mangkang - Penggaron)

Trans Semarang koridor I diresmikan pada tanggal 18 September 2009. Koridor I ini menggunakan bus ukuran besar untuk melayani penumpang dari Terminal Mangkang sampai Terminal Penggaron.

- Dari Mangkang : Terminal Mangkang - Pasar Mangkang - Sango - Kawasan Industri - Karanganyar (SMA 8) - Karpet - KTI - Taman Lele - Lapangan Tugu - PLN - RSUD Tugu - Pengadilan - Muradi - Cakrawala - Karangayu - ADA Pasar Bulu - Pasar Bulu - SMA 5 - Balai Kota - Pandanaran - Gramedia - Simpang Lima - RRI Stasiun (Ahmad Yani I) - Mullo (Milo) - Beruang - ADA Majapahit - BLK - Pedurungan/Samsat - Zebra - Manunggal Jati - Pucang Gading - Terminal Penggaron.
- a. Dari Penggaron : Terminal Penggaron – Bitratex - Pucang Gading - Manunggal Jati - Zebra – BLK - ADA Majapahit - Pasar Gayamsari - Kelinci - Mullo (Milo) – RRI - SPBU

(Ahmad Yani II) - Simpang Lima - Gramedia - Pandanaran - SMA 5 - Balaikota - Pasar Bulu - ADA Pasar Bulu - Karangayu - Cakrawala - Muradi - Pengadilan - RSUD Tugu - PLN - Lapangan Tugu - Taman Lele - KTI - Karpet - Karanganyar (SMA 8) - Kawasan Industri - Sango - Pasar Mangkang - Terminal Mangkang.

b. Koridor II (Terboyo - Sisemut/Ungaran)

Trans Semarang Koridor II diresmikan pada Senin tanggal 1 Oktober 2012 oleh Plt Wali Kota Semarang Hendrar Prihadi di Halaman Balai Kota Semarang Jalan Pemuda. Koridor II ini menggunakan Bus Ukuran Medium untuk melayani penumpang dari Ungaran sampai dengan Terminal Terboyo Semarang.

- Dari Terboyo : Terboyo - RSI Sultan Agung - LIK - Kampoeng Semarang - Sawah Besar Kaligawe - Pasar Kobong - Raden Patah - Kota Lama - STIE BPD Jateng - Johar - Balai Kota - Katedral - RSUP Kariadi - Ngaglik - SPBU Gajahmungkur - Elizabeth - Kagok - Akpol - Don Bosko - Kesatrian - Pasar Jatingaleh - Bukitsari - Ngesrep/Tembalang - Ruko Setiabudi - SPBU Sukun - Banyumanik - Mega Rubber - Gedawang - BPK Jawa Tengah - Alun-alun Ungaran - Sisemut (Terminal Ungaran).
- Dari Sisemut : Sisemut - Taman Unyil - BPK Jawa Tengah - Pudakpayung - KODAM - Terminal Banyumanik - ADA Setiabudi - TK Srandol - Ngesrep - Pasar Jatingaleh - Kesatrian - Don Bosco - Akpol - Kagok - Elizabeth - Taman Gajahmungkur - Ngaglik - RSUP Kariadi - RS Wira Bhakti Tama - SMAN 5 - Suzuki Pemuda - Johar - Layur - Stasiun Tawang - Pengampon - Penjaringan - Pasar Kaligawe - Kampoeng Semarang - SMP 4 - RSI Sultan Agung - Terboyo.

c. Koridor III (Pelabuhan - Akpol)

TransSemarang Koridor 3 Mulai beroperasi semenjak 1 November 2014 dan diresmikan penggunaannya oleh Bpk Walikota Semarang, Hendrar Prihadi, pada tanggal 5 November 2014. Menggunakan bus ukuran medium seperti Koridor 2 dan 4.

- Lajur A : Pelabuhan Tanjung Emas - Jl. Ronggowarsito - Jl. Pengapon - Jl. R. Patah - Sayangan - Bubakan - Jl. Pattimura - Jl. Dr. Cipto - Jl. MT.Haryono - Jl. Dr. Wahidin - Jl. Sultan Agung - Taman Diponegoro - Jl. Diponegoro - Jl. Pahlawan - Jl. Taman Menteri Supeno (SMA1/Taman KB) - Simpang Lima - Jl. Gajahmada - Jl. Pemuda - Tugu Muda - Jl. Imam Bonjol - Jl. Dr. Jawa - Jl. Tawang - Jl. Ronggowarsito - Pelabuhan Tanjung Emas.

- Lajur B : Pelabuhan Tanjung Emas - Jl. Ronggowarsito - Jl. Pengapon - Jl. R. Patah - Jl. Dr. Jawa - Jl. Imam Bonjol - Tugu Muda - Jl. Pemuda - Jl. Gajah Mada - Simpang Lima - Jl. Pahlawan - Jl. Diponegoro - Taman Diponegoro - Jl. Sultan Agung - Jl. Dr. Wahidin – Jl. MT. Haryono - Bubakan - Jl. Cenderawasih - Jl. Letjen. Suprpto - Jl. Dr. Jawa - Jl. Tawang - Jl. Ronggowarsito - Pelabuhan Tanjung Emas.

d. Koridor IV (Terminal Cangkiran - Stasiun Tawang)

Trans Semarang Koridor IV diresmikan pada tanggal 2 Desember 2013. Pada awal peluncuran, koridor IV ini menggunakan armada bus berukuran besar namun atas masukan dari berbagai pihak, armada koridor ini diganti dengan bus berukuran medium. Koridor ini juga pada awal rencara hanya sampai Bandara Ahmad Yani namun dengan berbagai pertimbangan, mulai 1 Agustus 2014 lajur koridor ini diperpanjang sampai Stasiun Tawang.

- Dari Cangkiran : Terminal Cangkiran - Jalan RM Hadi Soebeno - Jalan Dr Hamka - Jrakah - Jalan Urip Sumoharjo - Pengadilan - Muradi - Bandara Ahmad Yani - Cakrawala- Pasar Karang Ayu - Ada Siliwangi - Pasar Bulu - UDINUS - Stasiun Poncol - Layur - Stasiun Tawang.
- Dari Stasiun Tawang : Stasiun Tawang - Kota Lama - Stasiun Poncol - Balai Kota - Pasar Bulu - ADA Siliwangi Pasar Karang Ayu - Cakrawala - Bandara Ahmad Yani - Muradi - Pengadilan - Jalan Urip Sumoharjo - Jrakah - Jalan Dr. Hamka - Jalan RM Hadi Soebeno - Terminal Cangkiran. (Wikipedia)

5.1.3.2. Lokasi Survei Semarang

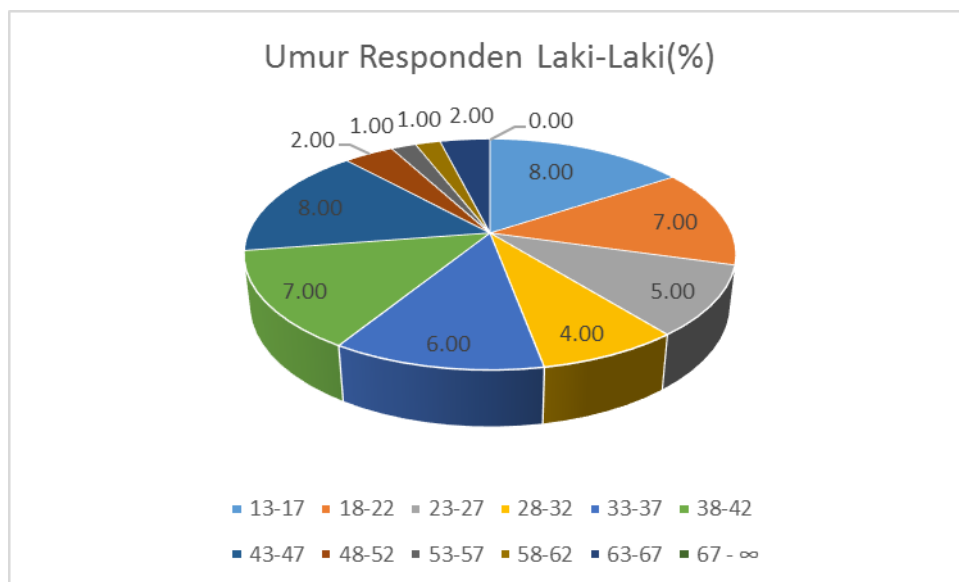
Kondisi lokasi survei BRT Trans Semarang yaitu pada dua halte yang terletak di sekitar sekolah memiliki tingkat kepadatan yang tinggi, yaitu pada hari Jumat dimana dimungkinkan peningkatan penumpang BRT terjadi karena adanya peraturan yang melarang pegawai negeri menaiki mobil pribadi ke kantor dan harus menggunakan angkutan umum. Setiaphalte BRT yang ada dilengkapi tempat pembelian tiket dan adanya penjaga. Kebersihan dalam halte juga relatif bersih, sehingga para pengguna menjadi menyukai fasilitas yang digunakan oleh pengelola BRT. Pada saat survei dilakukan mayoritas pengguna BRT adalah pelajar. Untuk kapasitas halte dapat menampung 25 orang.

5.2 Deskripsi Karakteristik Responden Kota Yogyakarta

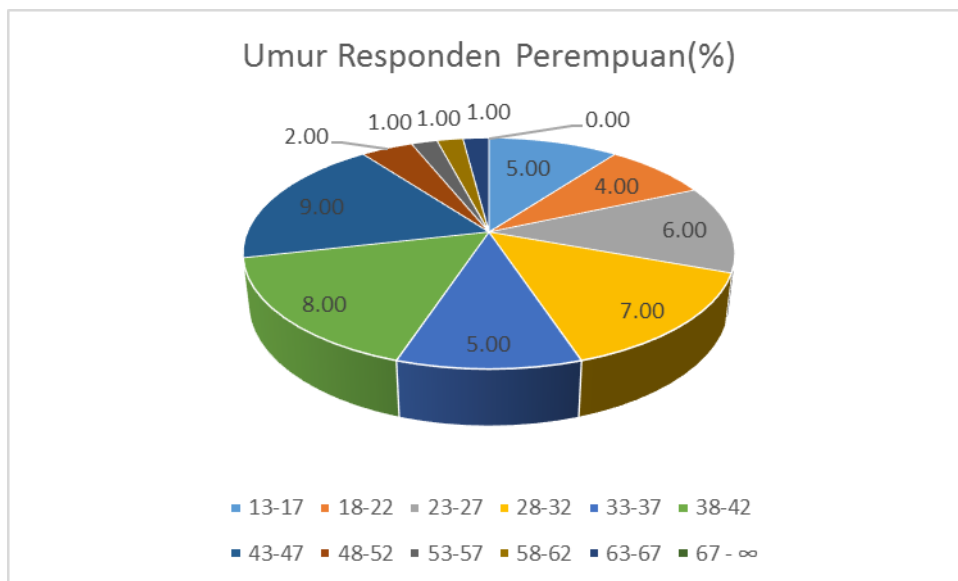
Karakteristik Responden digolongkan berdasarkan umur responden, pekerjaan responden, dan tingkat keseringan menggunakan BRT.

Tabel 5.1.Umur Responden

No	Umur Responden	Jumlah Responden menurut Jenis Kelamin			
		Laki-laki		Perempuan	
		Jumlah	Prosentase(%)	Jumlah	Prosentase(%)
1	13-17	8	8,00	5	5,00
2	18-22	7	7,00	4	4,00
3	23-27	5	5,00	6	6,00
4	28-32	4	4,00	7	7,00
5	33-37	6	6,00	5	5,00
6	38-42	7	7,00	8	8,00
7	43-47	8	8,00	9	9,00
8	48-52	2	2,00	2	2,00
9	53-57	1	1,00	1	1,00
10	58-62	1	1,00	1	1,00
11	63-67	2	2,00	1	1,00
12	67 - ∞	0	0,00	0	0,00
Jumlah		51	51	49	49



Gambar 5.4.Umur Responden Laki-laki

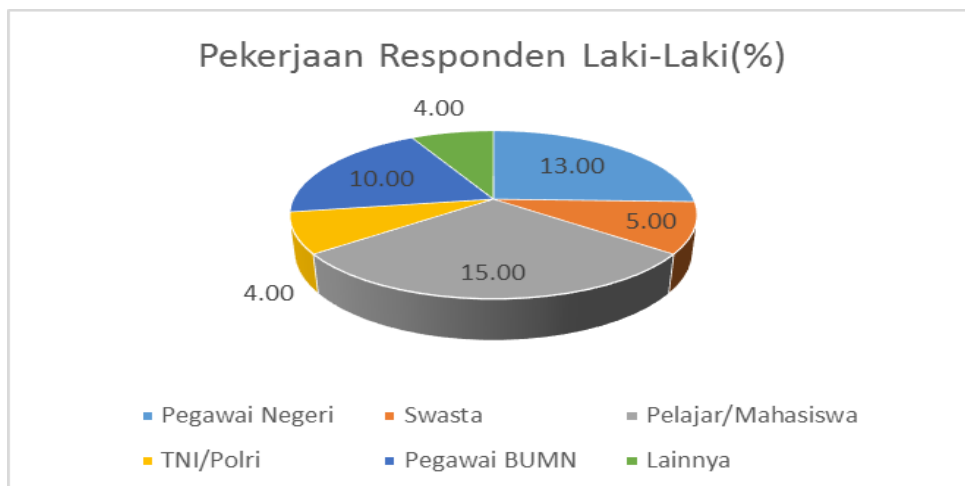


Gambar 5.5. Umur Responden Perempuan

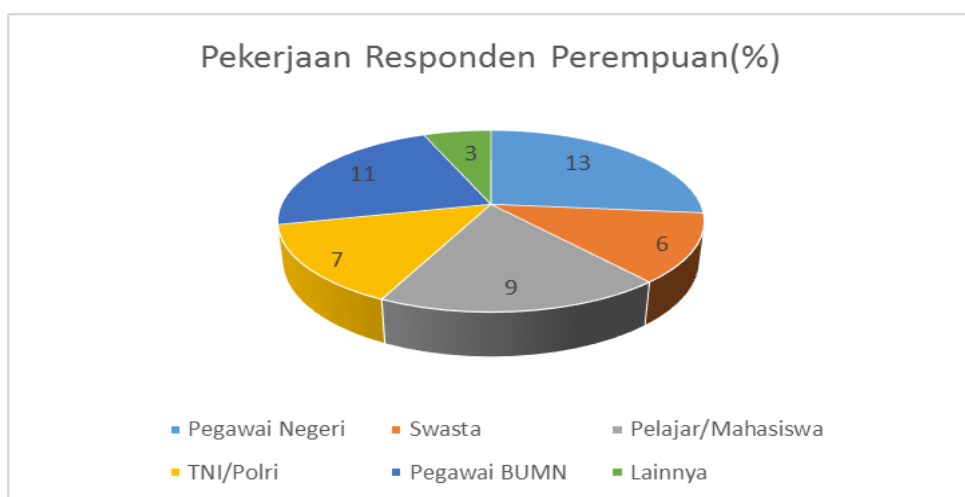
Berdasarkan grafik diatas baik jenis kelamin laki-laki maupun perempuan yang banyak menggunakan BRT adalah penumpang remaja dan orang tua yang bersekitar usia 40-an.

Tabel 5.2. Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan Responden	Jumlah Responden menurut Jenis Kelamin			
		Laki-laki		Perempuan	
		Jumlah	Prosentase(%)	Jumlah	Prosentase(%)
1	Pegawai Negeri	13	13,00	13	13
2	Swasta	5	5,00	6	6
3	Pelajar/Mahasiswa	15	15,00	9	9
4	TNI/Polri	4	4,00	7	7
5	Pegawai BUMN	10	10,00	11	11
6	Lainnya	4	4,00	3	3
Jumlah		51	51	49	49



Gambar 5.6. Pekerjaan Responden Laki-laki

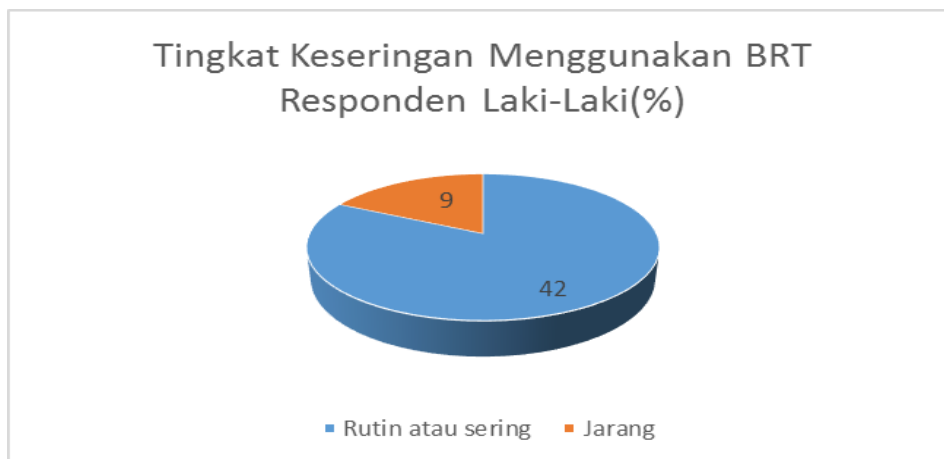


Gambar 5.7. Pekerjaan Responden Perempuan

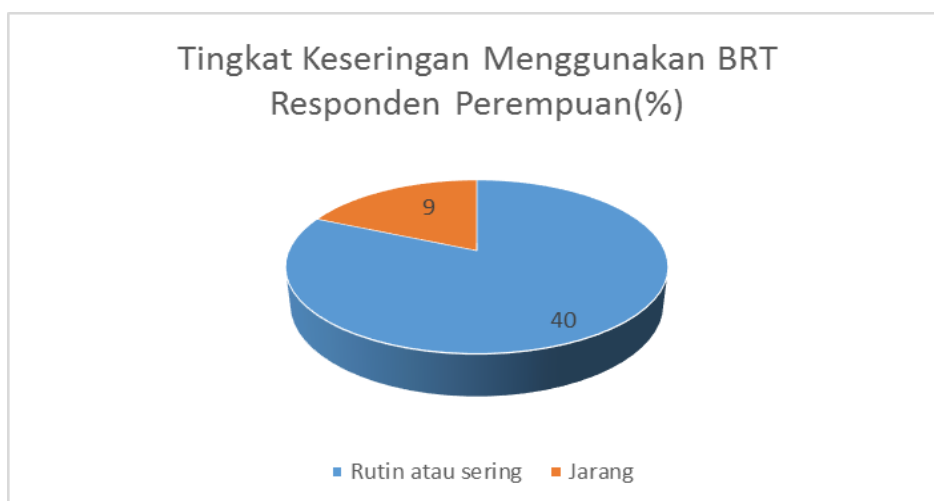
Berdasarkan grafik diatas menunjukkan pengguna BRT kebanyakan bekerja sebagai pegawai negeri dan pelajar.

Tabel 5.3. Tingkat Keseringan Menggunakan BRT

No	Tingkat keseringan menggunakan BRT	Jumlah Responden menurut Jenis Kelamin			
		Laki-laki		Perempuan	
		Jumlah	Prosentase(%)	Jumlah	Prosentase(%)
1	Rutin atau sering	42	42	40	40
2	Jarang	9	9	9	9
Jumlah		51	51	49	49



Gambar 5.8. Tingkat Keseringan Menggunakan BRT Responden Laki-laki



Gambar 5.9. Tingkat Keseringan Menggunakan BRT Responden Perempuan

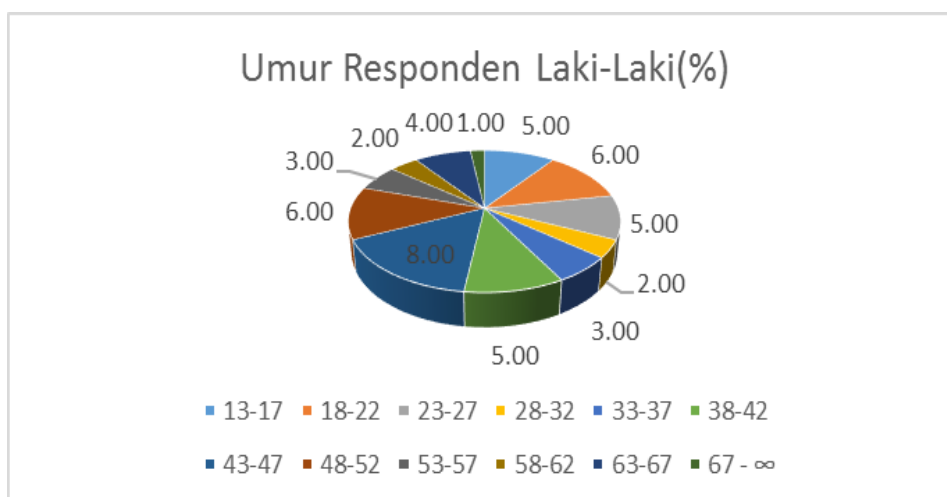
Berdasarkan grafik diatas masyarakat Kota Yogyakarta sering sekali menggunakan moda BRT untuk melakukan perpindahan.

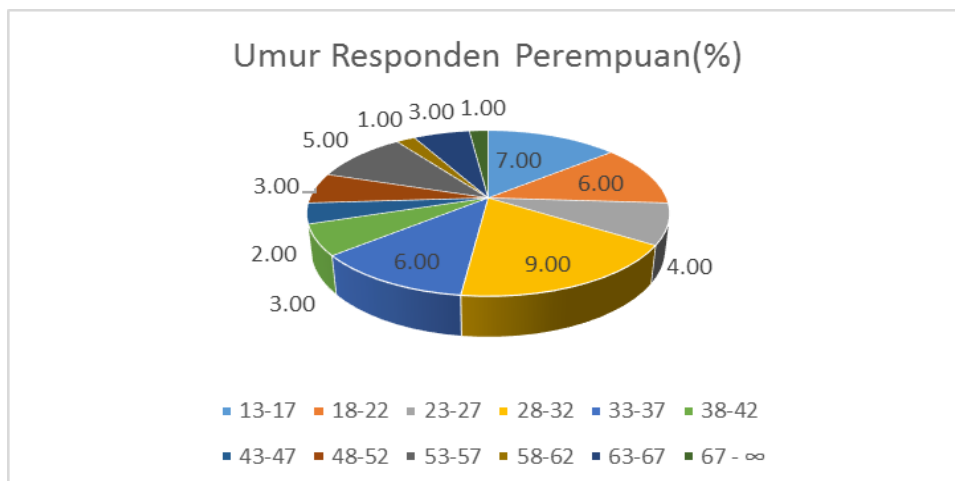
5.3 Deskripsi Karakteristik Responden Kota Surakarta

Karakteristik Responden digolongkan berdasarkan umur responden, pekerjaan responden, dan tingkat keseringan menggunakan BRT.

Tabel 5.4.Umur Responden

No	Umur Responden	Jumlah Responden menurut Jenis Kelamin			
		Laki-laki		Perempuan	
		Jumlah	Prosentase(%)	Jumlah	Prosentase(%)
1	13-17	5	5,00	7	7,00
2	18-22	6	6,00	6	6,00
3	23-27	5	5,00	4	4,00
4	28-32	2	2,00	9	9,00
5	33-37	3	3,00	6	6,00
6	38-42	5	5,00	3	3,00
7	43-47	8	8,00	2	2,00
8	48-52	6	6,00	3	3,00
9	53-57	3	3,00	5	5,00
10	58-62	2	2,00	1	1,00
11	63-67	4	4,00	3	3,00
12	67 - ∞	1	1,00	1	1,00
Jumlah		50	50	50	50

**Gambar 5.10.**Umur Responden Laki-laki

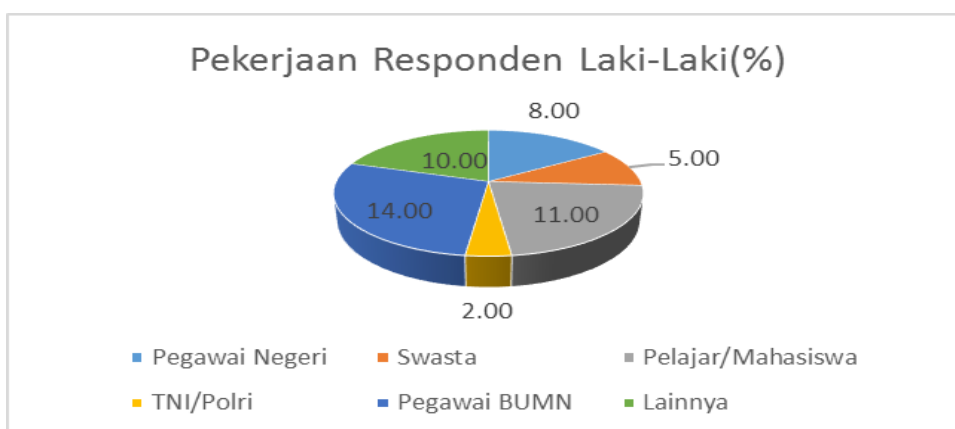


Gambar 5.11.Umur Responden Perempuan

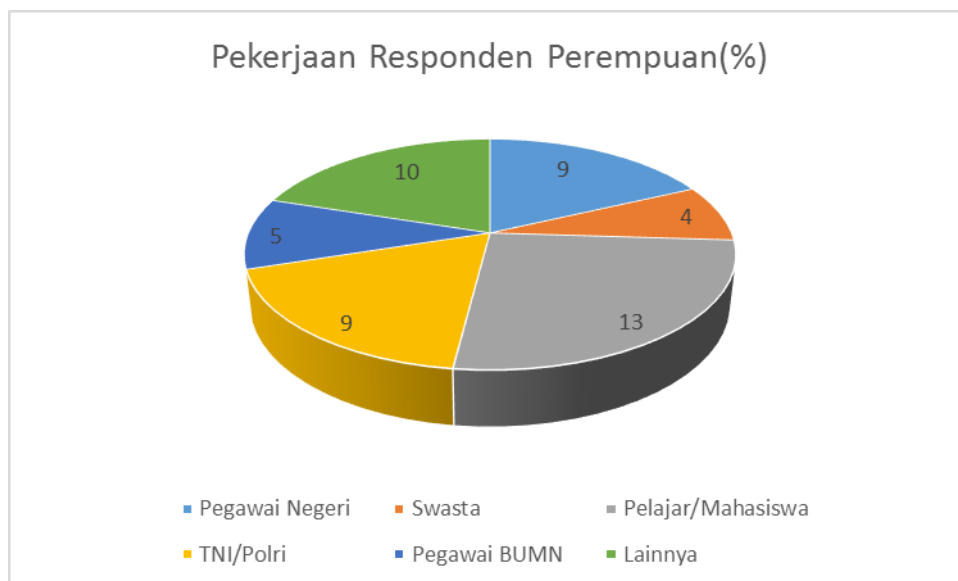
Berdasarkan grafik diatas baik jenis kelamin laki-laki maupun perempuan yang banyak menggunakan BRT adalah penumpang remaja dan orang tua yang bersekitar usia 40-an.

Tabel 5.5.Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan Responden	Jumlah Responden menurut Jenis Kelamin			
		Laki-laki		Perempuan	
		Jumlah	Prosentase(%)	Jumlah	Prosentase(%)
1	Pegawai Negeri	8	8,00	9	9
2	Swasta	5	5,00	4	4
3	Pelajar/Mahasiswa	11	11,00	13	13
4	TNI/Polri	2	2,00	9	9
5	Pegawai BUMN	14	14,00	5	5
6	Lainnya	10	10,00	10	10
Jumlah		50	50	50	50



Gambar 5.12.Pekerjaan Responden Laki-laki



Gambar 5.13. Pekerjaan Responden Perempuan

Berdasarkan grafik diatas menunjukkan pengguna BRT kebanyakan bekerja sebagai pegawai BUMN dan pelajar.

Tabel 5.6. Tingkat Keseringan Menggunakan BRT

No	Tingkat keseringan menggunakan BRT	Jumlah Responden menurut Jenis Kelamin			
		Laki-laki		Perempuan	
		Jumlah	Prosentase(%)	Jumlah	Prosentase(%)
1	Rutin atau sering	35	35	36	36
2	Jarang	15	15	14	14
Jumlah		50	50	50	50



Gambar 5.14. Tingkat Keseringan Menggunakan BRT Responden Laki-laki



Gambar 5.15. Tingkat Keseringan Menggunakan BRT Responden Perempuan

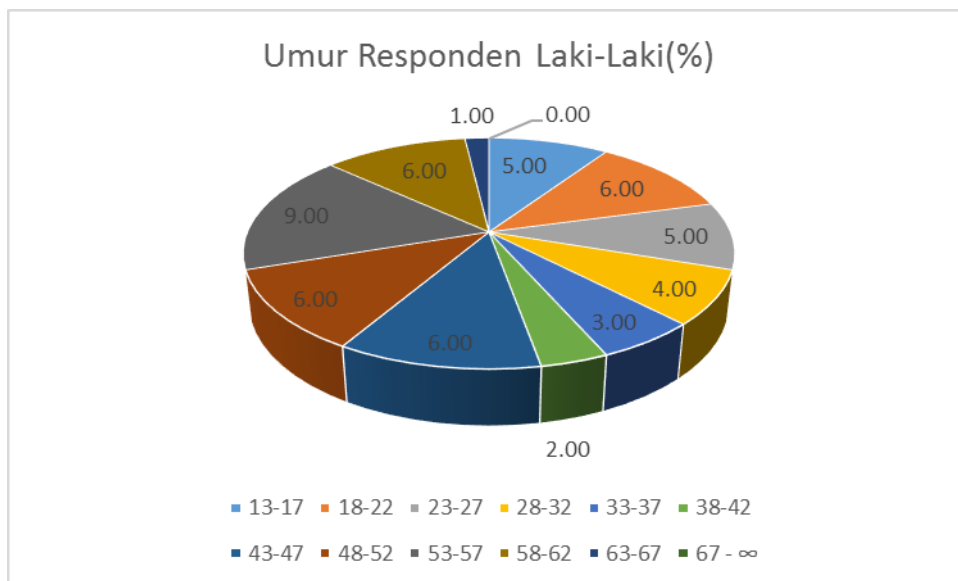
Berdasarkan grafik diatas masyarakat Kota Surakarta sering sekali menggunakan moda BRT untuk melakukan perpindahan.

5.4 Deskripsi Karakteristik Responden Kota Semarang

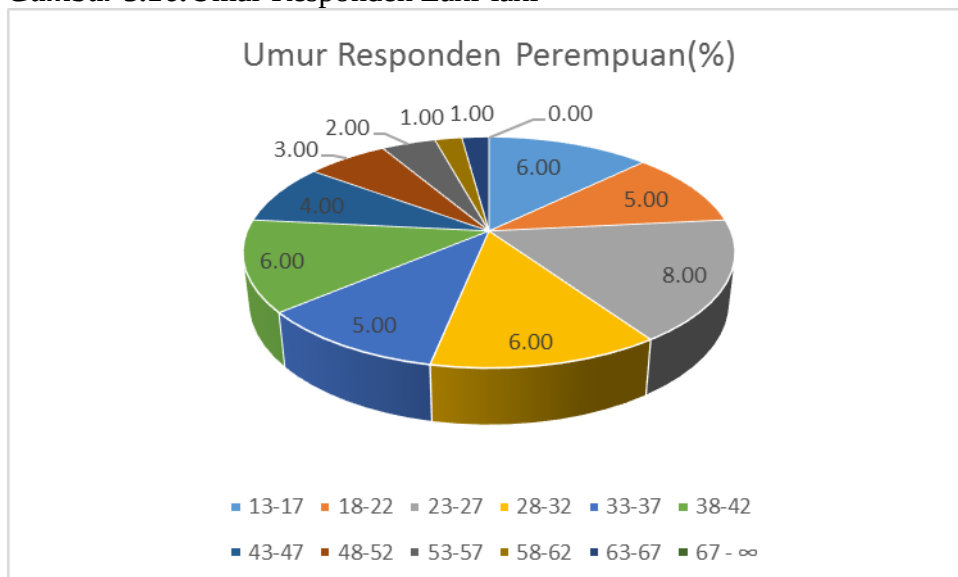
Karakteristik Responden digolongkan berdasarkan umur responden, pekerjaan responden, dan tingkat keseringan menggunakan BRT.

Tabel 5.7. Umur Responden

No	Umur Responden	Jumlah Responden menurut Jenis Kelamin			
		Laki-laki		Perempuan	
		Jumlah	Prosentase(%)	Jumlah	Prosentase(%)
1	13-17	5	5,00	6	6,00
2	18-22	6	6,00	5	5,00
3	23-27	5	5,00	8	8,00
4	28-32	4	4,00	6	6,00
5	33-37	3	3,00	5	5,00
6	38-42	2	2,00	6	6,00
7	43-47	6	6,00	4	4,00
8	48-52	6	6,00	3	3,00
9	53-57	9	9,00	2	2,00
10	58-62	6	6,00	1	1,00
11	63-67	1	1,00	1	1,00
12	67 - ∞	0	0,00	0	0,00
Jumlah		53	53	47	47



Gambar 5.16. Umur Responden Laki-laki

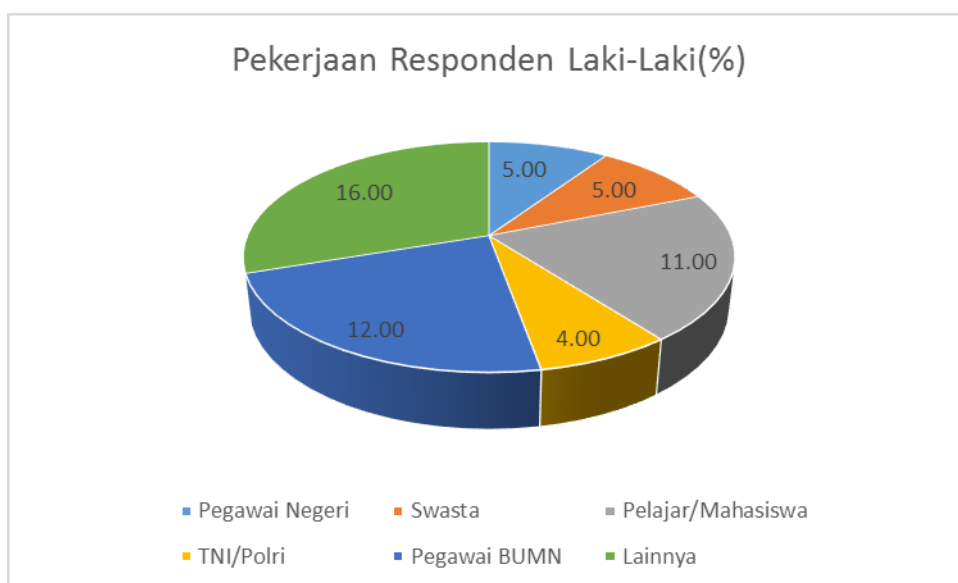
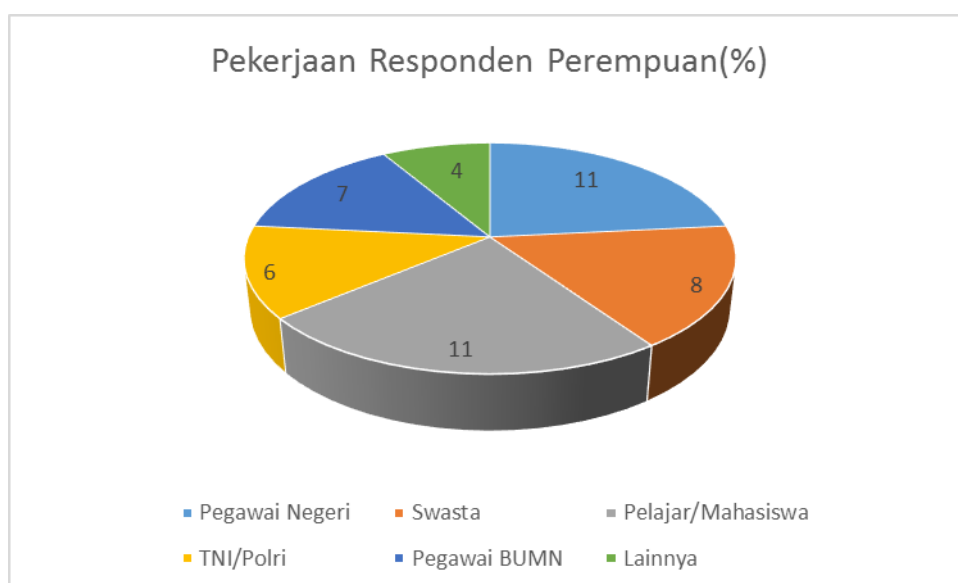


Gambar 5.17. Umur Responden Perempuan

Berdasarkan grafik diatas baik jenis kelamin laki-laki maupun perempuan yang banyak menggunakan BRT adalah penumpang remaja dan orang tua yang bersekitar usia 40-an.

Tabel 5.8.Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan Responden	Jumlah Responden menurut Jenis Kelamin			
		Laki-laki		Perempuan	
		Jumlah	Prosentase(%)	Jumlah	Prosentase(%)
1	Pegawai Negeri	5	5,00	11	11
2	Swasta	5	5,00	8	8
3	Pelajar/Mahasiswa	11	11,00	11	11
4	TNI/Polri	4	4,00	6	6
5	Pegawai BUMN	12	12,00	7	7
6	Lainnya	16	16,00	4	4
Jumlah		53	53	47	47

**Gambar 5.18.**Pekerjaan Responden Laki-laki**Gambar 5.19.**Pekerjaan Responden Perempuan

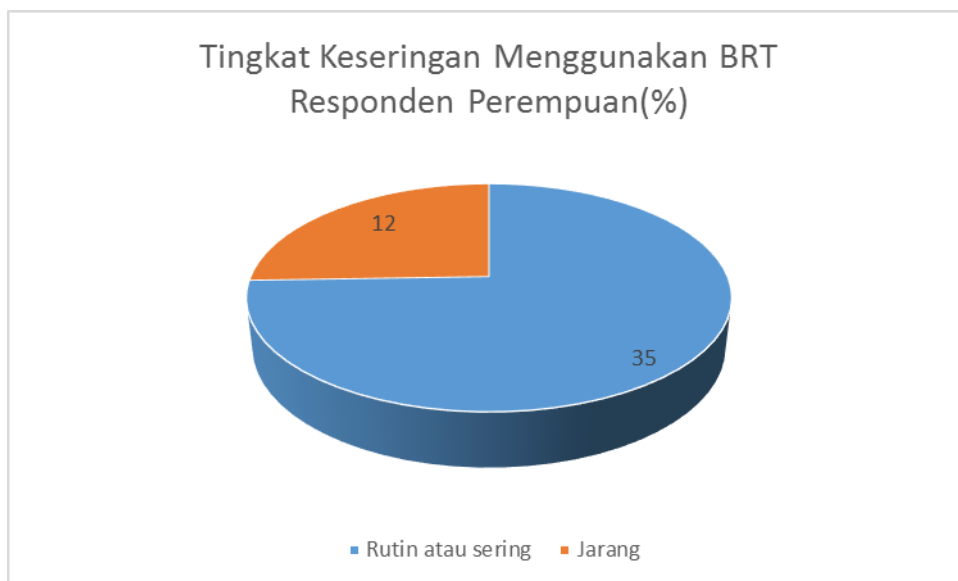
Berdasarkan grafik diatas menunjukkan pengguna BRT kebanyakan bekerja sebagai pegawai BUMN dan pelajar.

Tabel 5.9.Tingkat Keseringan Menggunakan BRT

No	Tingkat Keseringan menggunakan BRT	Jumlah Responden menurut Jenis Kelamin			
		Laki-laki		Perempuan	
		Jumlah	Prosentase(%)	Jumlah	Prosentase(%)
1	Rutin atau sering	32	32	35	35
2	Jarang	21	21	12	12
	Jumlah	53	53	47	47



Gambar 5.20.Tingkat Keseringan Menggunakan BRT Responden Laki-laki



Gambar 5.21.Tingkat Keseringan Menggunakan BRT Responden Perempuan

Berdasarkan grafik diatas masyarakat kota Semarang sering sekali menggunakan moda BRT untuk melakukan perpindahan.

5.5 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja *Bus Rapid Transit (BRT)*

Pada bagian ini akan dilakukan pemetaan hasil perbandingan dari nilai kepuasan (x) dengan nilai kepentingan (y) pada setiap pertanyaan yang ada di kuesioner. Hasil dari pemetaan tersebut akan menghasilkan matriks yang terdiri dari 4 (empat) kuadran dan masing-masing kuadran menggambarkan skala prioritas penanganan yang dapat dipertimbangkan untuk pengambilan keputusan. Keputusan yang diambil dapat berupa peningkatan kualitas, mempertahankan kualitas serta mengevaluasi kualitas dari terminal pemadu moda. Analisis yang digunakan untuk menilai tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat dalam menilai atribut prioritas di BRT adalah analisis IPA. Analisis IPA ini dilakukan untuk masing-masing BRT dan menggabungkan ketiga BRT tersebut. Atribut yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 26 atribut pertanyaan yang dibagi kedalam 4 variabel. Atribut-atribut tersebut digunakan untuk menilai kinerja kualitas dari prioritas *Bus Rapid Transit (BRT)*.

Berikut adalah data atribut yang digunakan sebagai penilai kepentingan dan kepuasan dari prioritas *Bus Rapid Transit (BRT)*:

Tabel 5.10. Atribut Prioritas *Bus Rapid Transit (BRT)*

Notasi	Atribut prioritas <i>Bus Rapid Transit (BRT)</i>
A1	Waktu kedatangan BRT
A2	Waktu tunggu BRT
A3	Waktu keberangkatan BRT
A4	Waktu operasional BRT
B1	Kemudahan lokasi dan lingkungan
B2	Kemudahan pergantian moda BRT ke angkutan lain
B3	Kesesuaian tarif
B4	Jarak headway (Jarak BRT 1 ke BRT yang lain)
C1	Kesesuaian penggunaan lintasan
C2	Keteraturan tatanan jalan, parkir, sirkulasi, organisasi ruang
C3	Ketersediaan alat keselamatan dalam BRT

Notasi	Atribut prioritas <i>Bus Rapid Transit (BRT)</i>
D1	Perlindungan keamanan dan keselamatan
D2	Pertolongan tindakan kesehatan
D3	Mendapatkan angkutan yang diperlukan sesuai menggunakan BRT
D4	Informasi tentang integrase BRT ke lokasi tujuan
D5	Keluhan pelanggan diperhatikan
D6	Petugas cepat tanggap
D7	Petugas sopan & ramah, dan berpenampilan rapi dalam melayani
D8	Petugas memiliki keterampilan dan kemampuan cukup
D9	Pelayanan tiket
D10	Kehandalan waktu layanan
D11	Waktu pelayanan angkutan
D12	Terbebas dari asap rokok, kendaraan, dan bau tidak sedap
D13	Terbebas dari kebisingan, silau, view kurang baik
D14	Kebersihan ruangan luar halte
D15	Kebersihan ruangan dalam halte

Sumber : Hasil analisis, 2016

5.5.1. Atribut Prioritas Kinerja *Bus Rapid Transit (BRT)* Di Kota Yogyakarta

Penyebaran kuesioner IPA dilakukan di *Bus Rapid Transit (BRT)* dengan 26 atribut pelayanan yang terbagi kedalam 4 variabel. Variabel tersebut adalah kinerja, manajemen, regulasi, dan pelayanan. Jumlah responden yang diambil berjumlah 100 orang pada tiap kota dan dipilih secara acak. Berdasarkan tabel di bawah ini diketahui bahwa setiap indikator memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan yang berbeda, dimana nilai kepuasan menjadi koordinat X, sedangkan nilai kepentingan menjadi koordinat Y. Selain itu, terdapat tingkat kesesuaian (Tki) yang didapatkan dari prosentasi perbandingan dari nilai kepentingan dengan nilai kepuasan. Apabila nilai Tki pada suatu atribut memiliki nilai melebihi 100%, maka atribut tersebut memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, sedangkan apabila nilai Tki kurang dari 100% maka pada atribut tersebut perlu mendapatkan peningkatan kualitas untuk memenuhi kepuasan penumpang.

Tabel 5.11.Hasil Analisis IPA Pada Atribut *Bus Rapid Transit* (BRT) Di Kota Yogyakarta

Notasi	Nilai Rata-rata		Tki	Notasi	Nilai Rata-rata		Tki
	(Mean)				(Mean)		
	KPA	TK			KPA	TK	
A1	3.31	3.34	1.01	D3	3.3	3.59	1.09
A2	3.19	3.29	1.03	D4	3.16	3.3	1.04
A3	3.6	3.68	1.02	D5	3.36	3.56	1.06
A4	3.09	3.43	1.11	D6	3.61	3.71	1.03
B1	2.98	2.99	1.00	D7	3.22	3.37	1.05
B2	3.08	3.2	1.04	D8	3.55	3.57	1.01
B3	3.42	3.19	0.93	D9	3.3	3.52	1.07
B4	2.96	3.23	1.09	D10	3.46	3.65	1.05
C1	2.82	3.28	1.16	D11	3.29	3.62	1.10
C2	3.33	3.43	1.03	D12	3.47	3.64	1.05
C3	3.4	3.41	1.00	D13	3.32	3.29	0.99
D1	3.38	3.56	1.05	D14	3.16	3.1	0.98
D2	3.12	3.29	1.05	D15	3.11	3.13	1.01

Sumber : Hasil Analisis (2016)

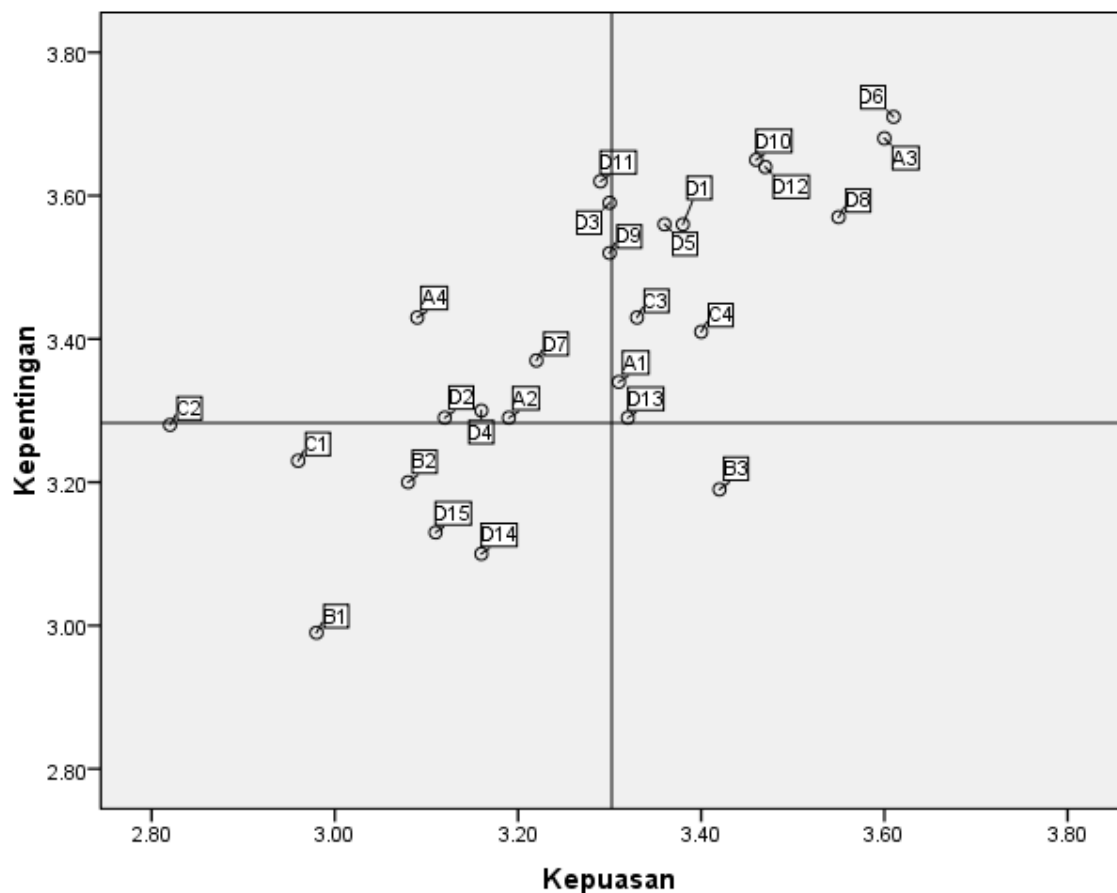
Keterangan : KPA = Tingkat Kepuasan, TK = Tingkat Kepentingan

Tki = Tingkat Kesesuaian

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa tidak ada atribut yang memiliki tingkat kesesuaian $\geq 100\%$, hal tersebut dapat dikatakan bahwa tidak ada atribut yang telah memenuhi tingkat kepuasan dari penumpang. Pada tabel diatas ada beberapa atribut yang memiliki nilai tingkat kesesuaian $< 100\%$, maka dapat disimpulkan bahwa atribut tersebut tidak memenuhi tingkat kepuasan dari penumpang. Adapun atribut yang tidak memenuhi tingkat kepuasan dari penumpang antara lain:

- Pergantian moda BRT ke angkutan lain
- Terbebas dari kebisingan, silau, dan view yang kurang baik
- Kebersihan ruangan luar halte

Berikut adalah hasil kuadran dari analisis IPA yang dilakukan pada atribut prioritas *Bus Rapid Transit* (BRT) di Yogyakarta:



Sumber : Hasil Analisis (2016)

Gambar 5.22.Hasil Kuadran Analisis IPA Atribut Prioritas BRT Di Kota Yogyakarta

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa nilai *mean* (rata-rata) dari tingkat kepentingan (Y) = 3,27, sedangkan untuk nilai *mean* (rata-rata) dari tingkat kepuasan (X) = 3,3. Berdasarkan perpotongan dari sumbu *mean* X dan sumbu *mean* Y terdapat 8 atribut pelayanan atau 30,7% yang berada di kuadran I, 11 atribut pelayanan atau 42,3% berada di kuadran II, 6 atribut pelayanan atau 23.1% berada di kuadran III, dan 1 atribut pelayanan atau 3,9% berada di kuadran IV.

Berikut tabel adalah penjelasan dari masing-masing kuadran beserta indikator yang ada di dalamnya.

Tabel 5.12. Kesimpulan Dari Kuadran IPA Terhadap Atribut Prioritas *Bus Rapid Transit* (BRT) Di Yogyakarta

Kuadran	Atribut
I : Prioritas Penanganan	: A2, A4, D2, D3, D4, D7, D9, D11
II : Pertahankan Prestasi	: A1, A3, C3, D1, D5, D6, D8, D10, D12, D13
III : Prioritas Rendah	: B1, B2, C1, C2, D14, D15
IV : Berlebihan	: B3

Sumber : Hasil Analisis (2016)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa persepsi penumpang terhadap 26 atribut prioritas *Bus Rapid Transit* (BRT) di Yogyakarta yang dibagi kedalam 4 kuadran.

a. Prioritas penanganan (Kuadran I)

Pada kuadran I merupakan indikator-indikator yang harus diprioritaskan penanganannya di *Bus Rapid Transit* (BRT) di Yogyakarta. Berikut merupakan atribut yang terdapat pada kuadran I sesuai dengan hasil analisis IPA:

- a. Waktu tunggu BRT
 - b. Waktu operasional BRT
 - c. Mendapat angkutan yang diperlukan sesudah menggunakan BRT
 - d. Pertolongan tindakan kesehatan
 - e. Informasi tentang BRT ke lokasi tujuan
 - f. Petugas sopan ramah dan berpenampilan rapi dalam melayani
 - g. Pelayanan tiketing
 - h. Waktu pelayanan angkutan
- b. Pertahankan prestasi (Kuadran II)

Atribut-atribut pelayanan terminal pemadu moda yang berada di kuadran II ini merupakan atribut yang kondisi sudah baik dan dapat memuaskan penumpang, sehingga penanganan yang tepat adalah mempertahankan kualitas pelayanan dari *Bus Rapid Transit* (BRT). Adapun atribut yang berada di kuadran II yaitu:

- a. Waktu kedatangan BRT
- b. Waktu keberangkatan BRT
- c. Kesesuaian tarif
- d. Jarak headway (BRT 1 ke BRT yang lain)
- e. Perlindungan keamanan dan keselamatan

- f. Petugas cepat tanggap
- g. Petugas memiliki keterampilan dan kemampuan yang cukup
- h. Keandalan waktu layanan
- i. Terbebas dari asap rokok, kendaraan, dan bau tidak sedap
- j. Terbebas dari kebisingan silau, view yang kurang baik
- c. Prioritas rendah (Kuadran III)

Atribut pelayanan terminal pemadu moda yang berada di kuadran III ini merupakan atribut yang membutuhkan perbaikan namun prioritasnya yang rendah, karena memiliki tingkat kepentingan yang rendah. Adapun beberapa atribut yang berada di kuadran III antara lain:

- a. Kesesuaian penggunaan lintasan
- b. Keteraturan tatanan jalan, parkir, sirkulasi, organisasi ruang
- c. Kesesuaian penggunaan lintasan
- d. Kemudahan pergantian moda BRT ke angkutan lain
- e. Kebersihan ruangan luar halte
- f. Kebersihan ruangan dalam halte
- d. Berlebihan (Kuadran IV)

Atribut yang berada di kuadran IV ini merupakan atribut yang memiliki pengaruh kecil terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan di *Bus Rapid Transit* (BRT), hal itu dikarenakan nilai dari tingkat kepentingan yang rendah. Adapun beberapa atribut pelayanan yang berada di kuadran IV antara lain:

- a. Ketersediaan alat keselamatan dalam BRT

5.5.2. Atribut Prioritas Kinerja *Bus Rapid Transit* (BRT) Di Kota Surakarta

Penyebaran kuesioner IPA dilakukan di *Bus Rapid Transit* (BRT) dengan 26 atribut pelayanan yang terbagi kedalam 4 variabel. Variabel tersebut adalah kinerja, manajemen, regulasi, dan pelayanan. Jumlah responden yang diambil berjumlah 100 orang pada tiap kota dan dipilih secara acak. Berdasarkan tabel di bawah ini diketahui bahwa setiap indikator memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan yang berbeda, dimana nilai kepuasan menjadi koordinat X, sedangkan nilai kepentingan menjadi koordinat Y. Selain itu, terdapat tingkat kesesuaian (Tki) yang didapatkan dari prosentasi perbandingan dari nilai kepentingan dengan nilai kepuasan. Apabila nilai Tki pada suatu atribut memiliki nilai

melebihi 100%, maka atribut tersebut memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, sedangkan apabila nilai Tki kurang dari 100% maka pada atribut tersebut perlu mendapatkan peningkatan kualitas untuk memenuhi kepuasan penumpang.

Tabel 5.13.Hasil Analisis IPA Pada Atribut *Bus Rapid Transit* (BRT)Di Surakarta

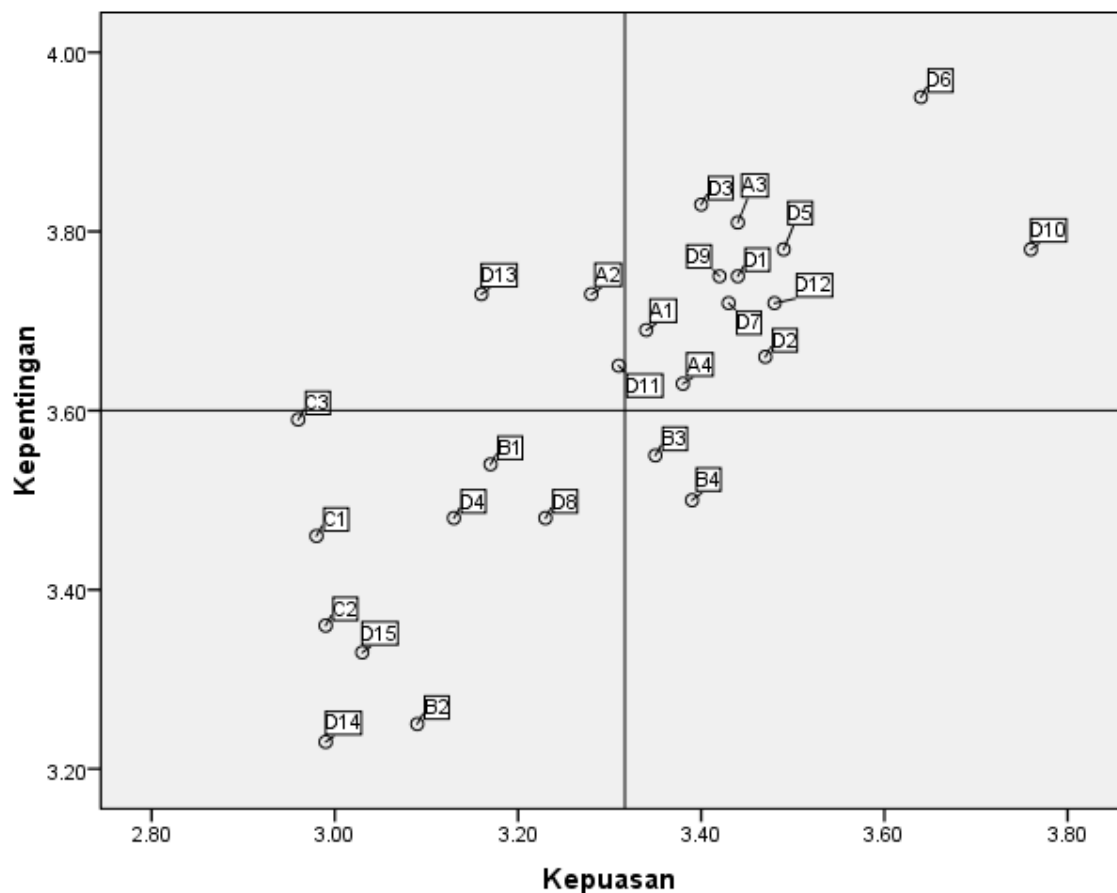
Notasi	Nilai Rata-rata			Notasi	Nilai Rata-rata		
	(Mean)		Tki		(Mean)		Tki
	KPA	TK			KPA	TK	
A1	3.34	3.69	1.10	D3	3.4	3.83	1.13
A2	3.28	3.73	1.14	D4	3.13	3.48	1.11
A3	3.44	3.81	1.11	D5	3.49	3.78	1.08
A4	3.38	3.63	1.07	D6	3.64	3.95	1.09
B1	2.98	3.46	1.16	D7	3.43	3.72	1.08
B2	2.99	3.36	1.12	D8	3.23	3.48	1.08
B3	2.96	3.59	1.21	D9	3.42	3.75	1.10
B4	3.17	3.54	1.12	D10	3.76	3.78	1.01
C1	3.09	3.25	1.05	D11	3.31	3.65	1.10
C2	3.35	3.55	1.06	D12	3.48	3.72	1.07
C3	3.39	3.5	1.03	D13	3.16	3.73	1.18
D1	3.44	3.75	1.09	D14	2.99	3.23	1.08
D2	3.47	3.66	1.05	D15	3.03	3.33	1.10

Sumber : Hasil Analisis (2016)

Keterangan : KPA = Tingkat Kepuasan, TK = Tingkat Kepentingan
 Tki = Tingkat Kesesuaian

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa tidak ada atribut yang memiliki tingkat kesesuaian $\geq 100\%$, hal tersebut dapat dikatakan bahwa tidak ada atribut yang telah memenuhi tingkat kepuasan dari penumpang. Pada tabel diatas tidak ada atribut yang memiliki nilai tingkat kesesuaian $< 100\%$, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh atribut telah memenuhi tingkat kepuasan dari penumpang.

Berikut adalah hasil kuadran dari analisis IPA yang dilakukan pada atribut prioritas Bus Rapid Transit (BRT) di Surakarta:



Sumber : Hasil Analisis (2016)

Gambar 5.23. Hasil Kuadran Analisis IPA Atribut Prioritas BRT Di Surakarta

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa nilai *mean* (rata-rata) dari tingkat kepentingan (Y) = 3,61 sedangkan untuk nilai *mean* (rata-rata) dari tingkat kepuasan (X) = 3,34. Berdasarkan perpotongan dari sumbu *mean* X dan sumbu *mean* Y terdapat 3 atribut pelayanan atau 11,5% yang berada di kuadran I, 12 atribut pelayanan atau 46,1% berada di kuadran II, 9 atribut pelayanan atau 34,6% berada di kuadran III, dan 2 atribut pelayanan atau 7,8% berada di kuadran IV.

Berikut tabel adalah penjelasan dari masing-masing kuadran beserta indikator yang ada di dalamnya.

Tabel 5.14. Kesimpulan Dari Kuadran IPA Terhadap Atribut Prioritas *Bus Rapid Transit* (BRT) Di Surakarta

Kuadran	Atribut
I : Prioritas Penanganan	: A2, D11, D13
II : Pertahankan Prestasi	: A1, A3, A4, D1, D2, D3, D5, D6, D7, D9, D10, D12
III : Prioritas Rendah	: B1, B2, C1, C2, C3, D4, D8, D14, D15
IV : Berlebihan	: B3, B4

Sumber : Hasil Analisis (2016)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa persepsi penumpang terhadap 26 atribut prioritas *Bus Rapid Transit* (BRT) di Surakarta yang dibagi kedalam 4 kuadran.

a. Prioritas penanganan (Kuadran I)

Pada kuadran I merupakan indikator-indikator yang harus diprioritaskan penanganannya di *Bus Rapid Transit* (BRT) d Solo. Berikut merupakan atribut yang terdapat pada kuadran I sesuai dengan hasil analisis IPA:

- a. Waktu tunggu BRT
- b. Waktu pelayanan angkutan
- c. Terbebas dari kebisingan, silau, dan view yang kurang baik

b. Pertahankan prestasi (Kuadran II)

Atribut-atribut pelayanan terminal pemadu moda yang berada di kuadran II ini merupakan atribut yang kondisi sudah baik dan dapat memuaskan penumpang, sehingga penanganan yang tepat adalah mempertahankan kualitas pelayanan dari *Bus Rapid Transit* (BRT). Adapun atribut yang berada di kuadran II yaitu:

- a. Waktu kedatangan BRT
- b. Waktu keberangkatan BRT
- c. Waktu operasional BRT
- d. Perlindungan keamanan dan keselamatan
- e. Pertolongan tindakan kesehatan
- f. Mendapatkan angkutan yang diperlukan sesudah menggunakan BRT
- g. Keluhan pelanggan diperhatikan
- h. Petugas cepat tanggap
- i. Petugas sopan, ramah, dan penampilan rapi dalam melayani
- j. Pelayanan tiketing
- k. Kehandalan waktu layanan

l. Terbebas dari asap rokok, kendaraan, dan bau tidak sedap

c. Prioritas rendah (Kuadran III)

Atribut pelayanan terminal pemadu moda yang berada di kuadran III ini merupakan atribut yang membutuhkan perbaikan namun prioritasnya yang rendah, karena memiliki tingkat kepentingan yang rendah. Adapun beberapa atribut yang berada di kuadran III antara lain:

- a. Kemudahan lokasi dan lingkungan
- b. Kemudahan pergantian moda BRT ke angkutan lain
- c. Ketersediaan alat keselamatan di dalam BRT
- d. Keteraturan tatanan jalan, parkir, sirkulasi, organisasi ruang
- e. Ketersediaan alat keselamatan BRT
- f. Informasi tentang integrasi BRT ke lokasi tujuan
- g. Petugas memiliki keterampilan dan kemampuan yang cukup
- h. Kebersihan ruangan luar halte
- i. Kebersihan ruangan dalam halte

d. Berlebihan (Kuadran IV)

Atribut yang berada di kuadran IV ini merupakan atribut yang memiliki pengaruh kecil terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan di *Bus Rapid Transit* (BRT), hal itu dikarenakan nilai dari tingkat kepentingan yang rendah. Adapun beberapa atribut pelayanan yang berada di kuadran IV antara lain:

- a. Kesesuaian tarif (B3)
- b. Jarak hedway (jarak BRT 1 ke BRT yang lain) (B4)

5.5.3. Atribut Prioritas Kinerja *Bus Rapid Transit*(BRT) Di Kota Semarang

Penyebaran kuesioner IPA dilakukan di *Bus Rapid Transit* (BRT) dengan 26 atribut pelayanan yang terbagi kedalam 4 variabel. Variabel tersebut adalah kinerja, manajemen, regulasi, dan pelayanan. Jumlah responden yang diambil berjumlah 100 orang pada tiap kota dan dipilih secara acak. Berdasarkan tabel di bawah ini diketahui bahwa setiap indikator memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan yang berbeda, dimana nilai kepuasan menjadi koordinat X, sedangkan nilai kepentingan menjadi koordinat Y. Selain itu, terdapat tingkat kesesuaian (Tki) yang didapatkan dari prosentasi perbandingan dari nilai kepentingan dengan nilai kepuasan. Apabila nilai Tki pada suatu atribut memiliki nilai

melebihi 100%, maka atribut tersebut memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, sedangkan apabila nilai Tki kurang dari 100% maka pada atribut tersebut perlu mendapatkan peningkatan kualitas untuk memenuhi kepuasan penumpang.

Tabel 5.15.Hasil Analisis IPA Pada Atribut *Bus Rapid Transit* (BRT) Di Semarang

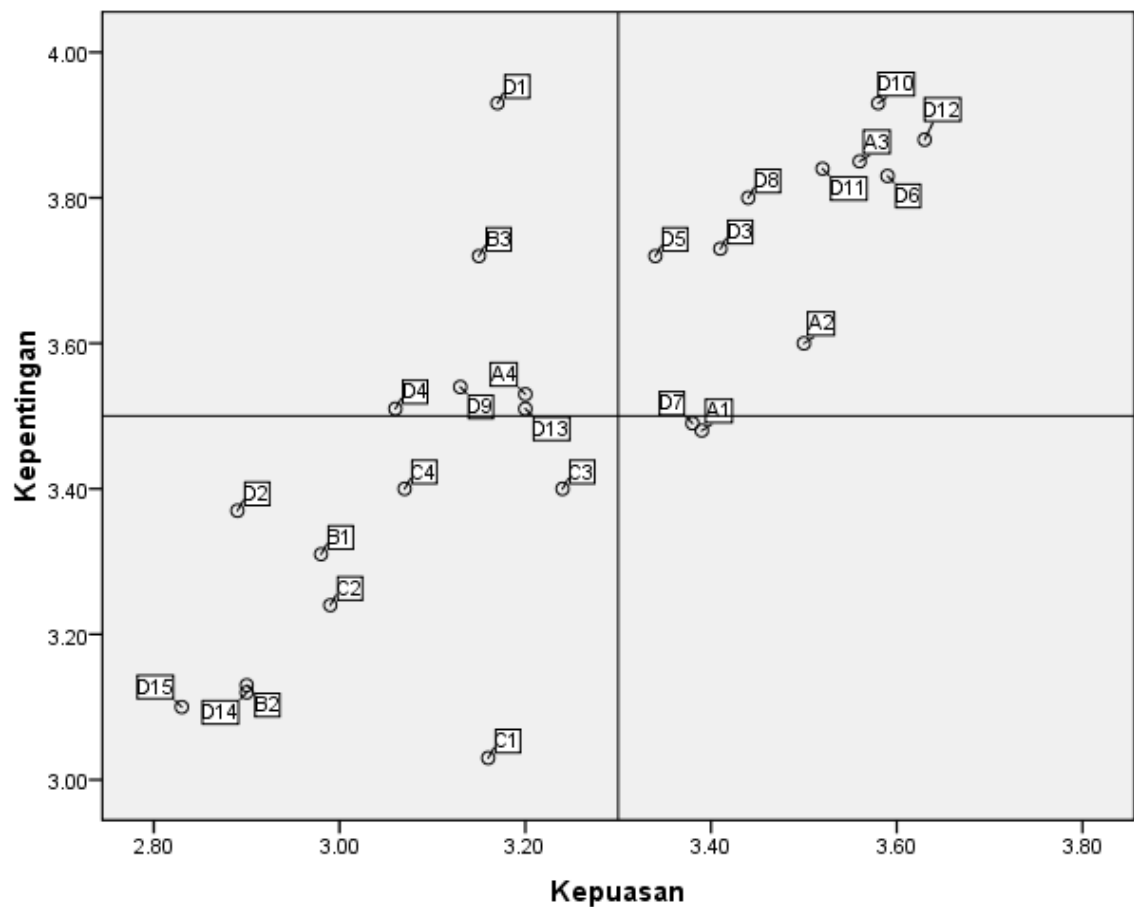
Notasi	Nilai Rata-rata		Tki	Notasi	Nilai Rata-rata		Tki
	(Mean)				(Mean)		
	KPA	TK			KPA	TK	
A1	3.39	3.48	1.03	D3	3.41	3.73	1.09
A2	3.5	3.6	1.03	D4	3.06	3.51	1.15
A3	3.56	3.85	1.08	D5	3.34	3.72	1.11
A4	3.2	3.53	1.10	D6	3.59	3.83	1.07
B1	2.98	3.31	1.11	D7	3.38	3.49	1.03
B2	2.9	3.13	1.08	D8	3.44	3.8	1.10
B3	3.15	3.72	1.18	D9	3.13	3.54	1.13
B4	3.16	3.03	0.96	D10	3.58	3.93	1.10
C1	2.99	3.24	1.08	D11	3.52	3.84	1.09
C2	3.24	3.4	1.05	D12	3.63	3.88	1.07
C3	3.07	3.4	1.11	D13	3.2	3.51	1.10
D1	3.17	3.93	1.24	D14	2.9	3.12	1.08
D2	2.89	3.37	1.17	D15	2.83	3.1	1.10

Sumber : Hasil Analisis (2016)

Keterangan : KPA = Tingkat Kepuasan, TK = Tingkat Kepentingan
 Tki = Tingkat Kesesuaian

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa tidak ada atribut yang memiliki tingkat kesesuaian $\geq 100\%$, hal tersebut dapat dikatakan bahwa tidak ada atribut yang telah memenuhi tingkat kepuasan dari penumpang. Pada tabel diatas ada 1atribut yang memiliki nilai tingkat kesesuaian $< 100\%$ yaitu atribut B4 (Jarak headway atau jarak BRT 1 ke BRT yang lainnya), maka dapat disimpulkan bahwa atribut yang lain telah memenuhi tingkat kepuasan dari penumpang.

Berikut adalah hasil kuadran dari analisis IPA yang dilakukan pada atribut prioritas *Bus Rapid Transit* (BRT) di Semarang:



Sumber : Hasil Analisis (2016)

Gambar 5.24. Hasil Kuadran Analisis IPA Atribut Prioritas BRT Di Semarang

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa nilai *mean* (rata-rata) dari tingkat kepentingan (Y) = 3,61, sedangkan untuk nilai *mean* (rata-rata) dari tingkat kepuasan (X) = 3,34. Berdasarkan perpotongan dari sumbu *mean* X dan sumbu *mean* Y terdapat 6 atribut pelayanan atau 23,0 % yang berada di kuadran I, 9 atribut pelayanan atau 34,6% berada di kuadran II, 9 atribut pelayanan atau 34,6% berada di kuadran III, dan 2 atribut pelayanan atau 7,8% berada di kuadran IV.

Berikut tabel adalah penjelasan dari masing-masing kuadran beserta indikator yang ada di dalamnya.

Tabel 5.16. Kesimpulan dari kuadran IPA terhadap atribut prioritas *Bus Rapid Transit* (BRT) Di Semarang

Kuadran	Atribut
I : Prioritas Penanganan	: A4, B3, D1, D4, D9, D13
II : Pertahankan Prestasi	: A2, A3, D3, D5, D6, D8, D10, D11, D12
III : Prioritas Rendah	: B1, B2, C1, C2, C3, D2, D14, D15
IV : Berlebihan	: A1, D7

Sumber : Hasil Analisis (2016)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa persepsi penumpang terhadap 26 atribut prioritas *Bus Rapid Transit* (BRT) di Semarang yang dibagi kedalam 4 kuadran.

e. Prioritas penanganan (Kuadran I)

Pada kuadran I merupakan indikator-indikator yang harus diprioritaskan penanganannya di *Bus Rapid Transit* (BRT) di Semarang. Berikut merupakan atribut yang terdapat pada kuadran I sesuai dengan hasil analisis IPA:

- a. Perlindungan keamanan dan keselamatan
- b. Keseuaian tarif
- c. Pelayanan tiketing
- d. Waktu operasional BRT
- e. Informasi tentang BRT ke lokasi tujuan
- f. Terbebas dari kebisingan, silau, dan view yang kurang baik

f. Pertahankan prestasi (Kuadran II)

Atribut-atribut pelayanan terminal pemadu moda yang berada di kuadran II ini merupakan atribut yang kondisi sudah baik dan dapat memuaskan penumpang, sehingga penanganan yang tepat adalah mempertahankan kualitas pelayanan dari *Bus Rapid Transit* (BRT). Adapun atribut yang berada di kuadran II yaitu:

- a. Waktu tunggu BRT
- b. Waktu keberangkatan BRT
- c. Mendapat angkutan yang diperlukan sesudah menggunakan BRT (D3)
- d. Keluhan pelanggan diperhatikan
- e. Petugas cepat tanggap
- f. Petugas memiliki keterampilan dan kemampuan cukup
- g. Kehandalan waktu layanan
- h. Waktu pelayanan angkutan

- i. Terbebas dari asap rokok, kendaraan dan bau tidak sedap
- g. Prioritas rendah (Kuadran III)

Atribut pelayanan terminal pemadu moda yang berada di kuadran III ini merupakan atribut yang membutuhkan perbaikan namun prioritasnya yang rendah, karena memiliki tingkat kepentingan yang rendah. Adapun beberapa atribut yang berada di kuadran III antara lain:

- a. Kesesuaian penggunaan lintasan
- b. Keteraturan tatanan jalan, parkir, sirkulasi, organisasi per ruang
- c. Kemudahan lokasi dan lingkungan
- d. Ketersediaan alat keselamatan di dalam BRT
- e. Kemudahan pergantian moda BRT ke angkutan lain
- f. Jarak headway (jarak BRT 1 ke BRT yang lain)
- g. Pertolongan tindakan kesehatan
- h. Kebersihan ruang luar halte
- i. Kebersihan ruangan dalam halte
- h. Berlebihan (Kuadran IV)

Atribut yang berada di kuadran IV ini merupakan atribut yang memiliki pengaruh kecil terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan di *Bus Rapid Transit* (BRT), hal itu dikarenakan nilai dari tingkat kepentingan yang rendah. Adapun beberapa atribut pelayanan yang berada di kuadran IV antara lain:

- a. Waktu kedatangan BRT
- b. Petugas sopan ramah dan berpenampilan rapi dalam melayani

5.5.4. Gabungan Atribut Prioritas Kinerja *Bus Rapid Transit* (BRT) Di Yogyakarta, Surakarta, Dan Semarang

Penyebaran kuesioner IPA dilakukan di *Bus Rapid Transit* (BRT) dengan 26 atribut pelayanan yang terbagi kedalam 4 variabel. Variabel tersebut adalah kinerja, manajemen, regulasi, dan pelayanan. Jumlah responden yang diambil berjumlah 100 orang pada tiap kota dan dipilih secara acak. Berdasarkan tabel di bawah ini diketahui bahwa setiap indikator memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan yang berbeda, dimana nilai kepuasan menjadi koordinat X, sedangkan nilai kepentingan menjadi koordinat Y. Selain itu, terdapat tingkat kesesuaian (Tki) yang didapatkan dari prosentasi perbandingan dari nilai

kepentingan dengan nilai kepuasan. Apabila nilai Tki pada suatu atribut memiliki nilai melebihi 100%, maka atribut tersebut memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, sedangkan apabila nilai Tki kurang dari 100% maka pada atribut tersebut perlu mendapatkan peningkatan kualitas untuk memenuhi kepuasan penumpang.

Tabel 5.17.Hasil Gabungan Analisis IPA Pada Atribut *Bus Rapid Transit* (BRT)Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang

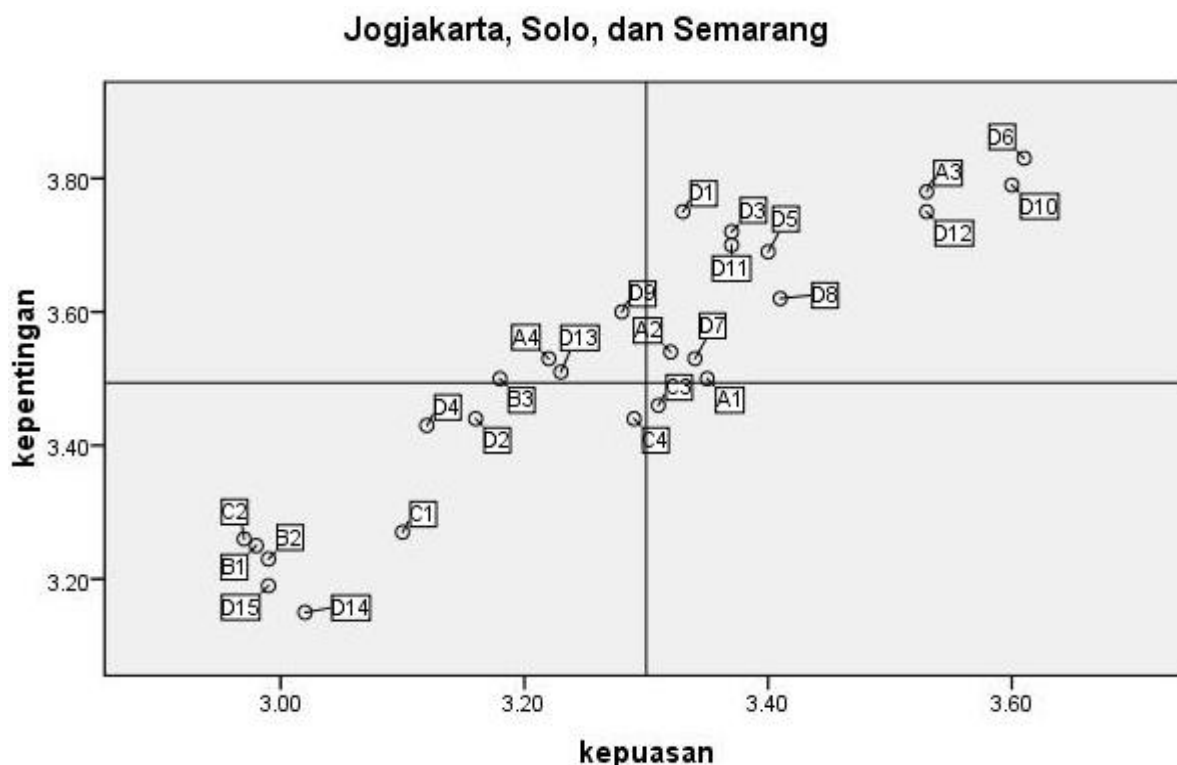
Notasi	Nilai Rata-rata			Notasi	Nilai Rata-rata		
	(Mean)		Tki		(Mean)		Tki
	KPA	TK			KPA	TK	
A1	3.35	3.50	1.05	D3	3.37	3.72	1.10
A2	3.32	3.54	1.07	D4	3.12	3.43	1.10
A3	3.53	3.78	1.07	D5	3.40	3.69	1.09
A4	3.22	3.53	1.10	D6	3.61	3.83	1.06
B1	2.98	3.25	1.09	D7	3.34	3.53	1.05
B2	2.99	3.23	1.08	D8	3.41	3.62	1.06
B3	3.18	3.50	1.10	D9	3.28	3.60	1.10
B4	3.10	3.27	1.05	D10	3.60	3.79	1.05
C1	2.97	3.26	1.10	D11	3.37	3.70	1.10
C2	3.31	3.46	1.05	D12	3.53	3.75	1.06
C3	3.29	3.44	1.05	D13	3.23	3.51	1.09
D1	3.33	3.75	1.13	D14	3.02	3.15	1.04
D2	3.16	3.44	1.09	D15	2.99	3.19	1.07

Sumber : Hasil Analisis (2016)

Keterangan : KPA = Tingkat Kepuasan, TK = Tingkat Kepentingan
 Tki = Tingkat Kesesuaian

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa tidak ada atribut yang memiliki tingkat kesesuaian $\geq 100\%$, hal tersebut dapat dikatakan bahwa tidak ada atribut yang telah memenuhi tingkat kepuasan dari penumpang. Pada tabel diatas tidak ada atribut yang memiliki nilai tingkat kesesuaian $< 100\%$, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh atribut telah memenuhi tingkat kepuasan dari penumpang.

Berikut adalah hasil kuadran dari analisis IPA yang dilakukan pada atribut prioritas Bus Rapid Transit (BRT) di Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang:



Sumber : Hasil Analisis (2016)

Gambar 5.25. Hasil Kuadran Gabungan Analisis IPA Terhadap *Bus Rapid Transit* (BRT) Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa nilai *mean* (rata-rata) dari tingkat kepentingan (Y) = 3,49, sedangkan untuk nilai *mean* (rata-rata) dari tingkat kepuasan (X) = 3,3. Berdasarkan perpotongan dari sumbu *mean* X dan sumbu *mean* Y terdapat 4 atribut pelayanan atau 15,4% yang berada di kuadran I, 12 atribut pelayanan atau 46,1% berada di kuadran II, 9 atribut pelayanan atau 34,6% berada di kuadran III, dan 1 atribut pelayanan atau 3,9% berada di kuadran IV.

Berikut tabel adalah penjelasan dari masing-masing kuadran beserta indikator yang ada di dalamnya.

Tabel 5.18. Kesimpulan Dari Kuadran Gabungan IPA Terhadap Atribut Prioritas (BRT)
Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang

Kuadran	Atribut
I : Prioritas Penanganan	: A4, B3, D9, D13
II : Pertahankan Prestasi	: A1, A2, A3, D1, D3, D5, D6, D7, D8, D10, D11, D12
III : Prioritas Rendah	: B1, B2, C1, C2, D2, D4, D14, D15
IV : Berlebihan	: C3

Sumber : Hasil Analisis (2016)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa persepsi penumpang terhadap 26 atribut prioritas *Bus Rapid Transit* (BRT) di 3 kota yang dibagi kedalam 4 kuadran.

a. Prioritas penanganan (Kuadran I)

Pada kuadran I merupakan indikator-indikator yang harus diprioritaskan penanganannya di *Bus Rapid Transit* (BRT) di 3 kota. Berikut merupakan atribut yang terdapat pada kuadran I sesuai dengan hasil analisis IPA:

- a. Waktu operasional BRT
- b. Kesesuaian tarif
- c. Pelayanan tiketing
- d. Terbebas dari kebisingan, silau, dan view yang kurang baik

b. Pertahankan prestasi (Kuadran II)

Atribut-atribut pelayanan terminal pemadu moda yang berada di kuadran II ini merupakan atribut yang kondisi sudah baik dan dapat memuaskan penumpang, sehingga penanganan yang tepat adalah mempertahankan kualitas pelayanan dari *Bus Rapid Transit* (BRT). Adapun atribut yang berada di kuadran II yaitu:

- a. Waktu kedatangan BRT
- b. Waktu tunggu BRT
- c. Waktu keberangkatan BRT
- d. Perlindungan keamanan dan keselamatan
- e. Mendapatkan angkutan yang diperlukan sesudah menggunakan BRT
- f. Keluhan pelanggan diperhatikan
- g. Petugas cepat tanggap
- h. Petugas sopan, ramah, dan berpenampilan rapi dalam melayani
- i. Kehandalan waktu layanan
- j. Waktu pelayanan angkutan

k. Terbebas dari asap rokok, kendaraan, dan bau tidak sedap

c. Prioritas rendah (Kuadran III)

Atribut pelayanan terminal pemadu moda yang berada di kuadran III ini merupakan atribut yang membutuhkan perbaikan namun prioritasnya yang rendah, karena memiliki tingkat kepentingan yang rendah. Adapun beberapa atribut yang berada di kuadran III antara lain:

- a. Kemudahan lokasi dan lingkungan
- b. Kemudahan pergantian moda BRT ke angkutan lain
- c. Kesesuaian penggunaan lintasan
- d. Keteraturan tatanan jalan, parkir, sirkulasi, organisasi ruang
- e. Pertolongan tindakan kesehatan
- f. Informasi tentang integrasi BRT ke lokasi tujuan
- g. Kebersihan ruangan luar halte
- h. Kebersihan ruangan dalam halte

d. Berlebihan (Kuadran IV)

Atribut yang berada di kuadran IV ini merupakan atribut yang memiliki pengaruh kecil terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan di *Bus Rapid Transit* (BRT), hal itu dikarenakan nilai dari tingkat kepentingan yang rendah. Adapun beberapa atribut pelayanan yang berada di kuadran IV antara lain:

- a. Ketersediaan alat keselamatan dalam BRT

5.6.Kinerja Prioritas dan Perbaikan *Bus Rapid Transit* (BRT) di Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang.

Penetapan variabel peningkatan dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan menggunakan alat analisis *Quality Function Deployment* (QFD). Proses analisis QFD ini menggunakan hasil dari analisis IPA yang telah dilakukan sebelumnya. Tujuan dari analisis ini digunakan untuk menetapkan dan menentukan target peningkatan pada suatu kualitas jasa pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) dengan cara mengukur nilai *Own Performance* (OP) atau respon teknis dari pihak pengelola.

Tahapan dari analisis ini yang pertama adalah penentuan urutan selisih dari variabel yang ada (GAP).Setelah melakukan analisis GAP dengan menggunakan *Service Quality*, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis *Quality Finction*

Deployment. Salah satu hal penting dalam QFD adalah *House of Quality* (HoQ). Tahap-tahap dalam pembuatan HoQ adalah:

- a. Membuat *Voice of Customer*
- b. Membuat matriks perencanaan
- c. Membuat respon teknis (*Technical Responses*)

5.6.1. Hasil Analisis QFD Pada *Bus Rapid Transit* (BRT) Di Kota Yogyakarta

a. Analisis *voice of customer*

Pada analisis *Service Quality* di atas telah disimpulkan bahwa ada beberapa atribut yang menjadi prioritas berdasarkan urutan selisih (Gap) mulai dari yang terbesar sampai yang terkecil dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT). Tabel di bawah ini adalah atribut pelayanan dengan prioritas tinggi (kuadran I) sesuai urutan berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan analisis QFD:

Tabel 5.19. Data Voice of Customer Bus Rapid Transit di Yogyakarta

Atribut Prioritas Pelayanan BRT
Waktu tunggu BRT
Waktu operasional BRT
Pertolongan tindakan kesehatan
Mendapat angkutan yang diperlukan sesudah menggunakan BRT
Informasi tentang integrasi BRT ke lokasi tujuan
Petugas sopan & ramah, dan berpenampilan rapi dalam melayani
Pelayanan tiketing
Waktu pelayanan angkutan

Sumber : Hasil Analisis, 2016

b. Analisis Matriks Perencanaan

Langkah selanjutnya dalam perancangan *House of Quality* adalah matriks perencanaan.

Analisis ini mengacu pada nilai harapan dan kepuasan sebagai berikut :

Tabel 5.20.Tabel Analisis Matriks Perencanaan

<i>Voice of Customer</i>	Nilai Harapan Pelanggan	Nilai Kepuasan Pelanggan
Waktu tunggu BRT	3.6	3.19
Waktu operasional BRT	3.85	3.09
Pertolongan tindakan kesehatan	3.78	3.12
Mendapat angkutan yang diperlukan sesudah menggunakan BRT	3.98	3.3
Informasi tentang integrasi BRT ke lokasi tujuan	3.8	3.16
Petugas sopan, ramah, dan berpenampilan rapi dalam melayani	3.94	3.22
Pelayanan tiket	3.81	3.3
Waktu pelayanan angkutan	3.87	3.29

Sumber : Hasil Analisis (2016)

Terdapat tujuh bagian dalam matriks perencanaan yaitu:

a. *Importance of customer (IoC)*

Nilai dari *Importance of Customer* didapat dari *goal* yang dicapai dari rata-rata tingkat harapan dibagi dengan total semua nilai harapan disetiap atribut *Voice of Customer* (VoC). Sebagai contoh perhitungan IoC pada atribut nomor 1 diperoleh goal sebesar 3,6. Sedangkan total keseluruhan dari nilai goal adalah 30,63. Sehingga :

$$IoC = \frac{Goal}{Total\ Goal} = \frac{3,6}{30,63} = 0.117$$

b. *Customer satisfaction performance*

Merupakan nilai dari persepsi penumpang mengenai seberapa bagus pelayanan terminal pemadu moda dalam memenuhi kebutuhan dari penumpang. Tingkat kepuasan penumpang didata dari nilai rata-rata nilai persepsi. Pada tabel dibawah ini menunjukkan hasil perhitungan lengkap dari tingkat kepuasan (persepsi) penumpang:

Tabel 5.21.Nilai *Customer Satisfaction Performance* BRT Di Yogyakarta

<i>Atribut Pelayanan</i>	<i>Nilai Customer Satisfaction Performance</i>
Waktu tunggu BRT	3.19
Waktu operasional BRT	3.09
Pertolongan tindakan kesehatan	3.12
Mendapat angkutan yang diperlukan sesudah menggunakan BRT	3.3
Informasi tentang integrasi BRT ke lokasi tujuan	3.16
Petugas sopan, ramah, dan berpenampilan rapi dalam melayani	3.22
Pelayanan tiketing	3.3
Waktu pelayanan angkutan	3.29

Sumber : Hasil Analisis (2016)

c. *Goal*

Merupakan nilai dari harapan penumpang mengenai pelayanan di terminal pemadu moda dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Tingkat goal penumpang didapat dari rata-rata dari nilai harapan. Pada tabel di bawah ini menunjukkan hasil perhitungan lengkap tingkat harapan penumpang :

Tabel 5.22.Nilai *Goal* BRT Di Yogyakarta

<i>Atribut Pelayanan</i>	<i>Nilai Goal</i>
Waktu tunggu BRT	3.6
Waktu operasional BRT	3.85
Pertolongan tindakan kesehatan	3.78
Mendapat angkutan yang diperlukan sesudah menggunakan BRT	3.98
Informasi tentang integrasi BRT ke lokasi tujuan	3.8
Petugas sopan, ramah, dan berpenampilan rapi dalam melayani	3.94
Pelayanan tiketing	3.81
Waktu pelayanan angkutan	3.87

Sumber : Hasil Analisis (2016)

d. *Improvement ratio*

Merupakan ukuran dari usaha yang diperlukan untuk mengubah tingkat kepuasan penumpang pada kondisi eksisting terhadap atribut-atribut pelanggan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Contoh perhitungan untuk *improvement ratio* pada atribut nomor 1 adalah :

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{CSP}} = \frac{3.6}{3.19} = 1,128$$

Keterangan :

CSP = Customer Satisfaction Performance

e. *Raw weight*

Raw weight merupakan suatu nilai yang menggambarkan tingkat kepentingan secara keseluruhan setiap kebutuhan penumpang yang berdasarkan tingkat kepentingan bagi penumpang (*Important to Customer*) dan *Improvement Ratio*. Contoh perhitungan atribut nomor 1 :

$$\begin{aligned} \text{Raw Weight} &= (\text{Important of Customer}) \times (\text{Improvement Ratio}) \\ &= 0,117 \times 1,128 \\ &= 0,132 \end{aligned}$$

f. *Normalized raw weight*

Normalized raw weight merupakan *raw weight* yang dinyatakan dalam persen atau pecahan antara 0 sampai dengan 1. Contoh perhitungan pada atribut nomor 1 adalah :

$$\text{Normalized Raw Weight} = 0,132 = 13,2\%$$

Tabel 5.23.Submatriks Perencanaan House Of Quality BRT Di Yogyakarta

Improvement Ratio	Raw Weight	Raw Weight Percentage	Cummulative Normalized Weight	Goal	Customer Satisfaction Performance	Importance to Customer (IoC)
1.1285	0.133	0.133	0.133	3.6	3.19	0.1175
1.2460	0.157	0.157	0.289	3.85	3.09	0.1257
1.2115	0.150	0.150	0.439	3.78	3.12	0.1234
1.2061	0.157	0.157	0.595	3.98	3.3	0.1299
1.2025	0.149	0.149	0.745	3.8	3.16	0.1241
1.2236	0.157	0.157	0.902	3.94	3.22	0.1286
1.1545	0.144	0.144	0.739	3.81	3.3	0.1244
1.1763	0.149	0.149	0.888	3.87	3.29	0.1263

Sumber : Hasil Analisis (2016)

c. Penentuan *technical responses*

Technical Responses merupakan jawaban dari *Voice of Customer* yang dibuat oleh pihak pengelola atau peneliti untuk merealisasikan kebutuhan pelanggan. Setelah melakukan analisis dengan tim teknis serta dibantu oleh pihak Dinas Perhubungan selaku pengelola, didapatkan beberapa respon teknis dari BRT di Yogyakarta adalah:

Tabel 5.24.Data *Technical Responses*BRT Di Yogyakarta

No	Respon Teknis
1	Penambahan dan penyesuaian waktu keberangkatan BRT
2	Peningkatan keterampilan dan kecakapan petugas
3	Peningkatan integrase BRT dengan angkutan lain
4	Penambahan papan informasi trayek
5	Perbaikan sistem pelayanan tiketing

Sumber: Hasil Analisis, 2016

d. Analisis Relationships

Merupakan penilaian kekuatan korelasi antar tiap elemen dari respon teknis yang ada pada Hows dengan setiap *voice of customer*. Pengisian submatriks ini sangat penting pada saat penentuan prioritas tindakan yang dilakukan.

e. Korelasi Teknis

Fungsi dari korelasi teknis (*technical correlations*) adalah untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara respon teknis. Apakah hubungan tersebut positif atau negatif.

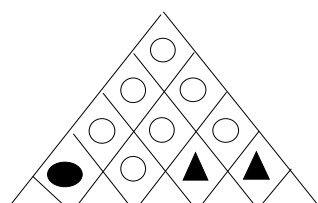
f. Technical matriks

Pada subbab ini penulis menetapkan target untuk mengembangkan layanan terminal pemadu moda BRT di Yogyakarta dan memberikan urutan prioritas untuk atribut-atribut pada *technical response*. Gambar dibawah ini merupakan technical matriks yang penulis buat.

Tabel 5.25. Technical Matriks BRT Di Yogyakarta

Technical Benchmarking	Waktu operasional BRT mulai pukul 04.00 s/d 21.00 WIB				
	Pelatihan terhadap petugas tentang penanganan kesehatan dan kecakapan petugas				
	Penyesuaian jadwal dan trayek dengan angkutan umum				
	penambahan papan informasi trayek di halte BRT				
	Menggunakan sistem tiketing online dan perbaikan lokasi penjualan tiket				
Absolute Importance	97.20	68.40	64.80	32.40	32.40
Percent Importance	33%	23%	22%	11%	11%

Sumber : Hasil analisis, 2016

														
							</							

Gambar 5.26. Rumah Kualitas Pelayanan BRT Yogyakarta

5.6.2. Hasil analisis QFD pada Bus Rapid Transit (BRT) Di Kota Surakarta

a) Analisis *voice of customer*

Pada analisis *Service Quality* di atas telah disimpulkan bahwa ada beberapa atribut yang menjadi prioritas berdasarkan urutan selisih (Gap) mulai dari yang terbesar sampai yang terkecil dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT). Tabel di bawah ini adalah atribut pelayanan dengan prioritas tinggi (kuadran I) sesuai urutan berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan analisis QFD:

Tabel 5.26. Data *Voice of Customer* Bus Rapid Transit di Surakarta

Atribut Prioritas Pelayanan BRT
Waktu tunggu BRT
Waktu pelayanan angkutan
Terbebas dari kebisingan, silau, dan view kurang baik

Sumber : Hasil Analisis, 2016

b) Analisis Matriks Perencanaan

Langkah selanjutnya dalam perancangan *House of Quality* adalah matriks perencanaan.

Analisis ini mengacu pada nilai harapan dan kepuasan sebagai berikut :

Tabel 5.27. Tabel Analisis Matriks Perencanaan

<i>Voice of Customer</i>	Nilai Harapan Pelanggan	Nilai Kepuasan Pelanggan
Waktu tunggu BRT	3.74	3.28
Waktu pelayanan angkutan	3.72	3.31
Terbebas dari kebisingan, silau, dan view kurang baik	3.76	3.16

Sumber : Hasil Analisis (2016)

Terdapat tujuh bagian dalam matriks perencanaan yaitu:

1) *Importance of customer* (IoC)

Nilai dari *Importance of Customer* didapat dari *goal* yang dicapai dari rata-rata tingkat harapan dibagi dengan total semua nilai harapan disetiap atribut *Voice of Customer* (VoC). Sebagai contoh perhitungan IoC pada atribut nomor 1 diperoleh goal sebesar 3,74. Sedangkan total keseluruhan dari nilai goal adalah 11,22. Sehingga :

$$IoC = \frac{Goal}{Total\ Goal} = \frac{3,74}{11,22} = 0.333$$

2) *Customer satisfaction performance*

Merupakan nilai dari persepsi penumpang mengenai seberapa bagus pelayanan terminal pemadu moda dalam memenuhi kebutuhan dari penumpang. Tingkat kepuasan penumpang didata dari nilai rata-rata nilai persepsi. Pada tabel dibawah ini menunjukkan hasil perhitungan lengkap dari tingkat kepuasan (persepsi) penumpang:

Tabel 5.28.Nilai *Customer Satisfaction Performance*BRT Di Surakarta

<i>Atribut Pelayanan</i>	<i>Nilai Customer Satisfaction Performance</i>
Waktu tunggu BRT	3.28
Waktu pelayanan angkutan	3.31
Terbebas dari kebisingan, silau, dan view kurang baik	3.16

Sumber : Hasil Analisis (2016)

3) *Goal*

Merupakan nilai dari harapan penumpang mengenai pelayanan di terminal pemadu moda dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Tingkat goal penumpang didapat dari rata-rata dari nilai harapan. Pada tabel di bawah ini menunjukkan hasil perhitungan lengkap tingkat harapan penumpang :

Tabel 5.29.Nilai *Goal* BRT Di Surakarta

<i>Atribut Pelayanan</i>	<i>Nilai Goal</i>
Waktu tunggu BRT	3.74
Waktu pelayanan angkutan	3.72
Terbebas dari kebisingan, silau, dan view kurang baik	3.76

Sumber : Hasil Analisis (2016)

4) *Improvement ratio*

Merupakan ukuran dari usaha yang diperlukan untuk mengubah tingkat kepuasan penumpang pada kondisi eksisting terhadap atribut-atribut pelanggan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Contoh perhitungan untuk *improvement ratio* pada atribut nomor 1 adalah :

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{CSP}} = \frac{3.74}{3.28} = 1,14$$

Keterangan : CSP = Customer Satisfaction Performance

5) *Raw weight*

Raw weight merupakan suatu nilai yang menggambarkan tingkat kepentingan secara keseluruhan setiap kebutuhan penumpang yang berdasarkan tingkat kepentingan bagi penumpang (*Important to Customer*) dan *Improvement Ratio*. Contoh perhitungan atribut nomor 1 :

$$\begin{aligned} \text{Raw Weight} &= (\text{Important of Customer}) \times (\text{Improvement Ratio}) \\ &= 0,333 \times 1,14 \\ &= 0,38 \end{aligned}$$

6) *Normalized raw weight*

Normalized raw weight merupakan *raw weight* yang dinyatakan dalam persen atau pecahan antara 0 sampai dengan 1. Contoh perhitungan pada atribut nomor 1 adalah :

$$\text{Normalized Raw Weight} = 0,38 = 38\%$$

Tabel 5.30.Submatriks Perencanaan House Of Quality BRT Di Surakarta

Improvement Ratio	Raw Weight	Raw Weight Percentage	Cummulative Normalized Weight	Goal	Customer Satisfaction Performance	Importance to Customer (IoC)
1. 1402	0 .380	0 .380	0.38 0	3 .74	3 .28	0. 3333
1. 1239	0 .373	0 .373	0.75 3	3 .72	3 .31	0. 3316
1. 1899	0 .399	0 .399	1.15 1	3 .76	3 .16	0. 3351

Sumber : Hasil Analisis (2016)

c) Penentuan *technical responses*

Technical Responses merupakan jawaban dari *Voice of Customer* yang dibuat oleh pihak pengelola atau peneliti untuk merealisasikan kebutuhan pelanggan. Setelah melakukan analisis dengan tim teknis serta dibantu oleh pihak Dinas Perhubungan selaku pengelola, didapatkan beberapa respon teknis dari BRT di Surakarta adalah:

Tabel 5.31. Data *Technical Responses* BRT Di Surakarta

No.	Respon Teknis
1.	Penyesuaian jadwal BRT
2.	Penetapan waktu pelayanan BRT
3 .	Perbaikan sistem sirkulasi udara dan penyesuaian letak halte

Sumber: Hasil Analisis, 2016

d) Analisis Relationships

Merupakan penilaian kekuatan korelasi antar tiap elemen dari respon teknis yang ada pada *Hows* dengan setiap *voice of customer*. Pengisian submatriks ini sangat penting pada saat penentuan prioritas tindakan yang dilakukan.

e) Korelasi Teknis

Fungsi dari korelasi teknis (*technical correlations*) adalah untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara respon teknis. Apakah hubungan tersebut positif atau negatif.

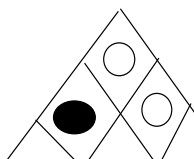
f) Technical matriks

Pada sub bab ini penulis menetapkan target untuk mengembangkan layanan BRT di Surakarta dan memberikan urutan prioritas untuk atribut-atribut pada *technical response*. Gambar dibawah ini merupakan technical matriks yang penulis buat.

Tabel 5.32.Technical Matriks BRT Di Surakarta

Technical Benchmarking		Waktu tunggu BRT 3 menit / bus	Waktu pelayanan BRT mulai pukul 04.00 s/d 21.00 WIB	Penataan desain halte BRT
Absolute Importance		44 .88	44 .88	33 .84
Percent Importance		36 %	36 %	27 %

Sumber : Hasil analisis, 2016

WHATs													
		Harapan Pelanggan	Penyesuaian jadwal BRT	Penetapan waktu pelayanan BRT	Perbaikan sistem sirkulasi cahaya dan penyesuaian letak halte	Improvement Ratio	Raw Weight	Raw Weight Percentage	Cummulative Normalized Weight	Goal	Customer Satisfaction Performance	Importance to Customer (IoC)	
		3.74	9	3	0	1.1402	0.380	0.380	0.380	3.74	3.28	0.3333	
		3.72	3	9	0	1.1239	0.373	0.373	0.753	3.72	3.31	0.3316	
		3.76	0	0	9	1.1899	0.399	0.399	1.151	3.76	3.16	0.3351	
NILAI TOTAL		11.22	12	12	9	3.4540	1.151	1		11.22	9.75	1.00	
Contribution		12		12	9	33							
Normalized contribution		36.4%		36.4%	27.3%								
Priority		1		2	3								
Technical Benchmarking		Waktu tunggu BRT 3 menit / bus	Waktu pelayanan BRT mulai pukul 04.00 s/d 21.00 WIB		Penataan desain halte BRT								
		Absolute Importance		44.88	44.88	33.84							
		Percent Importance		36%	36%	27%							

Gambar 5.27. Rumah Kualitas Pelayanan BRT Surakarta

5.6.3. Hasil Analisis QFD Pada *Bus Rapid Transit*(BRT) Di Semarang

a) Analisis *voice of customer*

Pada analisis *Service Quality* di atas telah disimpulkan bahwa ada beberapa atribut yang menjadi prioritas berdasarkan urutan selisih (Gap) mulai dari yang terbesar sampai yang terkecil dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bus Rapid Transit (BRT). Tabel di bawah ini adalah atribut pelayanan dengan prioritas tinggi (kuadran I) sesuai urutan berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan analisis QFD:

Tabel 5.33. Data *Voice of Customer* Bus Rapid Transit di Semarang

Atribut Prioritas Pelayanan BRT
Waktu tunggu BRT
Waktu pelayanan angkutan
Terbebas dari kebisingan, silau, dan view kurang baik

Sumber : Hasil Analisis, 2016

b) Analisis Matriks Perencanaan

Langkah selanjutnya dalam perancangan *House of Quality* adalah matriks perencanaan.

Analisis ini mengacu pada nilai harapan dan kepuasan sebagai berikut :

Tabel 5.34. Tabel Analisis Matriks Perencanaan

<i>Voice of Customer</i>	Nilai Harapan Pelanggan	Nilai Kepuasan Pelanggan
Waktu operasional BRT	3.65	3.2
Kesesuaian tarif	3.7	3.15
Perlindungan keamanan dan keselamatan	3.85	3.17
Informasi tentang integrasi BRT ke lokasi tujuan	3.81	3.06
Pelayanan tiketing	3.88	3.13
Terbebas dari kebisingan, silau, dan view yang kurang baik	3.82	3.2

Sumber : Hasil Analisis (2016)

Terdapat tujuh bagian dalam matriks perencanaan yaitu:

1) *Importance of customer (IoC)*

Nilai dari *Importance of Customer* didapat dari *goal* yang dicapai dari rata-rata tingkat harapan dibagi dengan total semua nilai harapan di setiap atribut *Voice of Customer* (VoC). Sebagai contoh perhitungan IoC pada atribut nomor 1 diperoleh goal sebesar 3,6. Sedangkan total keseluruhan dari nilai goal adalah 30,63. Sehingga :

$$IoC = \frac{Goal}{Total\ Goal} = \frac{3,65}{22,71} = 0.161$$

2) *Customer satisfaction performance*

Merupakan nilai dari persepsi penumpang mengenai seberapa bagus pelayanan terminal pemadu moda dalam memenuhi kebutuhan dari penumpang. Tingkat kepuasan penumpang didata dari nilai rata-rata nilai persepsi. Pada tabel dibawah ini menunjukkan hasil perhitungan lengkap dari tingkat kepuasan (persepsi) penumpang:

Tabel 5.35.Nilai *Customer Satisfaction Performance* BRT Di Semarang

<i>Atribut Pelayanan</i>	<i>Nilai Customer Satisfaction Performance</i>
Waktu operasional BRT	3.2
Kesesuaian tarif	3.15
Perlindungan keamanan dan keselamatan	3.17
Informasi tentang integrasi BRT ke lokasi tujuan	3.06
Pelayanan tiketing	3.13
Terbebas dari kebisingan, silau, dan view yang kurang baik	3.2

Sumber : Hasil Analisis (2016)

3) *Goal*

Merupakan nilai dari harapan penumpang mengenai pelayanan di terminal pemadu moda dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Tingkat goal penumpang didapat dari rata-rata dari nilai harapan. Pada tabel di bawah ini menunjukkan hasil perhitungan lengkap tingkat harapan penumpang :

Tabel 5.36.Nilai *Goal* BRT di Semarang

<i>Atribut Pelayanan</i>	<i>Nilai Goal</i>
Waktu operasional BRT	3.65
Kesesuaian tarif	3.7
Perlindungan keamanan dan keselamatan	3.85
Informasi tentang integrasi BRT ke lokasi tujuan	3.81
Pelayanan tiketing	3.88
Terbebas dari kebisingan, silau, dan view yang kurang baik	3.82

Sumber : Hasil Anilisis (2016)

4) *Improvement ratio*

Merupakan ukuran dari usaha yang diperlukan untuk mengubah tingkat kepuasan penumpang pada kondisi eksisting terhadap atribut-atribut pelanggan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Contoh perhitungan untuk *improvement ratio* pada atribut nomor 1 adalah :

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{CSP}} = \frac{3.65}{3.2} = 1,14$$

Keterangan :

CSP = *Customer Satisfaction Performance*

5) *Raw weight*

Raw weight merupakan suatu nilai yang menggambarkan tingkat kepentingan secara keseluruhan setiap kebutuhan penumpang yang berdasarkan tingkat kepentingan bagi penumpang (*Important to Customer*) dan *Improvement Ratio*. Contoh perhitungan atribut nomor 1 :

$$\begin{aligned} \text{Raw Weight} &= (\text{Important of Customer}) \times (\text{Improvement Ratio}) \\ &= 0,161 \times 1,14 \\ &= 0,183 \end{aligned}$$

6) *Normalized raw weight*

Normalized raw weight merupakan *raw weight* yang dinyatakan dalam persen atau pecahan antara 0 sampai dengan 1. Contoh perhitungan pada atribut nomor 1 adalah :

$$\text{Normalized Raw Weight} = 0,183 = 18,3\%$$

Tabel 5.37.Submatriks Perencanaan *House Of Quality* BRT Di Semarang

Improvement Ratio	Raw Weight	Raw Weight Percentage	Cummulative Normalized Weight	Goal	Customer Satisfaction Performance	Importance to Customer (IoC)
1.1406	0.183	0.183	0.183	3.65	3.2	0.1607
1.1746	0.191	0.191	0.375	3.7	3.15	0.1629
1.2145	0.206	0.206	0.581	3.85	3.17	0.1695
1.2451	0.209	0.209	0.789	3.81	3.06	0.1678
1.2396	0.212	0.212	1.001	3.88	3.13	0.1708
1.1938	0.201	0.201	1.202	3.82	3.2	0.1682

Sumber: Hasil Analisis, 2016

c) Penentuan *technical responses*

Technical Responses merupakan jawaban dari *Voice of Customer* yang dibuat oleh pihak pengelola atau peneliti untuk merealisasikan kebutuhan pelanggan. Setelah melakukan analisis dengan tim teknis serta dibantu oleh pihak Dinas Perhubungan selaku pengelola, didapatkan beberapa respon teknis dari BRT di Semarang adalah:

Tabel 5.38.Data *Technical Responses* BRT Di Semarang

No	Respon Teknis
1	Penambahan dan penyesuaian waktu operasional BRT
2	Penyesuaian tarif BRT
3	Penambahan dan peningkatan sistem keamanan di halte dan bus
4	Penambahan papan informasi trayek
5	Perbaikan sistem sirkulasi udara, cahaya, dan penyesuaian letak halte BRT
6	Perbaikan sistem pelayanan tiketing

Sumber: Hasil Analisis, 2016

d) Analisis Relationships

Merupakan penilaian kekuatan korelasi antar tiap elemen dari respon teknis yang ada pada Hows dengan setiap *voice of customer*. Pengisian submatriks ini sangat penting pada saat penentuan prioritas tindakan yang dilakukan.

e) Korelasi Teknis

Fungsi dari korelasi teknis (*technical correlations*) adalah untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara respon teknis. Apakah hubungan tersebut positif atau negatif.

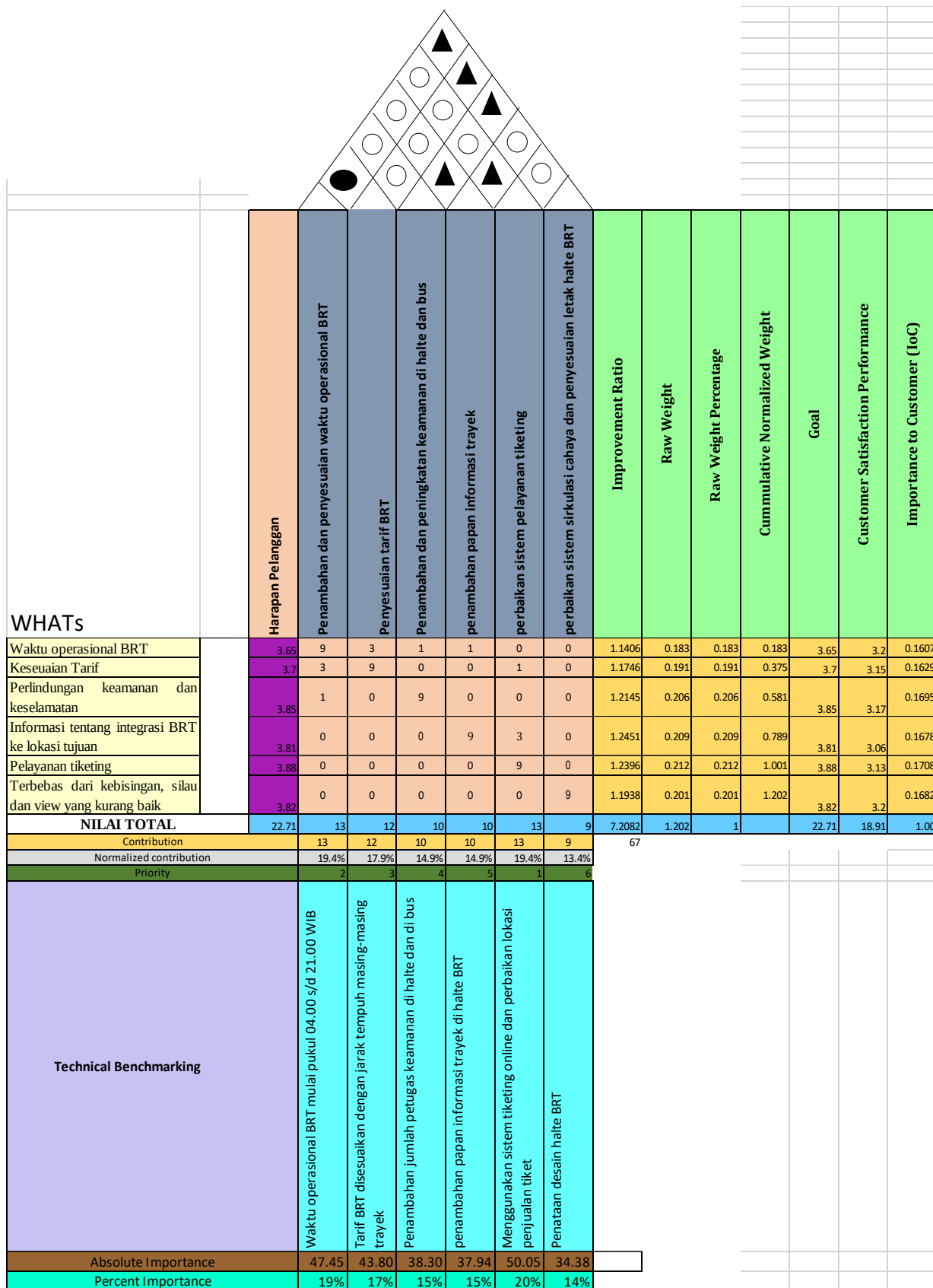
f) Technical matriks

Pada subbab ini penulis menetapkan target untuk mengembangkan layanan pada BRT di Semarang dan memberikan urutan prioritas untuk atribut-atribut pada *technical response*. Gambar dibawah ini merupakan technical matriks yang penulis buat.

Tabel 5.39. *Technical Matriks BRT Di Semarang*

Technical Benchmarking	Waktu operasional BRT mulai pukul 04.00 s/d 21.00 WIB	Tarif BRT disesuaikan dengan jarak tempuh masing-masing trayek	Penambahan jumlah petugas keamanan di halte dan di bus	penambahan papan informasi trayek di halte BRT	Menggunakan sistem tiketing online dan perbaikan lokasi penjualan tiket	Penataan desain halte BRT
Absolute Importance	47. 45	43. 80	38. 30	3 7.94	50.0 5	3 4.38
Percent Importance	19 %	17 %	15 %	1 5%	20 %	1 4%

Sumber : Hasil analisis, 2016



Gambar 5.28. Rumah Kualitas Pelayanan BRT Semarang

5.6.4. Gabungan Hasil Analisis QFD Pada Bus Rapid Transit (BRT) Di Tiga Kota (Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang)

a) Analisis *voice of customer*

Pada analisis *Service Quality* di atas telah disimpulkan bahwa ada beberapa atribut yang menjadi prioritas berdasarkan urutan selisih (Gap) mulai dari yang terbesar sampai yang terkecil dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT). Tabel di bawah ini adalah atribut pelayanan dengan prioritas tinggi (kuadran I) sesuai urutan berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan analisis QFD:

Tabel 5.40. *Data Voice Of Customer Bus Rapid Transit* Di Tiga Kota (Yogyakarta, Surakarta, Dan Semarang)

Atribut Prioritas Pelayanan BRT
Waktu operasional BRT
Kesesuaian tarif
Pelayanan tiketing
Terbebas dari kebisingan, silau, dan view kurang baik

Sumber : Hasil Analisis, 2016

b) Analisis Matriks Perencanaan

Langkah selanjutnya dalam perancangan *House of Quality* adalah matriks perencanaan.

Analisis ini mengacu pada nilai harapan dan kepuasan sebagai berikut :

Tabel 5.41. Tabel Analisis Matriks Perencanaan BRT Di Tiga Kota (Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang)

<i>Voice of Customer</i>	Nilai Harapan Pelanggan	Nilai Kepuasan Pelanggan
Waktu operasional BRT	3.84	3.22
Kesesuaian tarif	3.85	3.18
Pelayanan tiketing	3.86	3.28
Terbebas dari kebisingan, silau, dan view kurang baik	3.81	3.23

Sumber : Hasil Analisis (2016)

Terdapat tujuh bagian dalam matriks perencanaan yaitu:

1) *Importance of customer (IoC)*

Nilai dari *Importance of Customer* didapat dari *goal* yang dicapai dari rata-rata tingkat harapan dibagi dengan total semua nilai harapan di setiap atribut *Voice of Customer* (VoC). Sebagai contoh perhitungan IoC pada atribut nomor 1 diperoleh goal sebesar 3,74. Sedangkan total keseluruhan dari nilai goal adalah 11,22. Sehingga :

$$IoC = \frac{Goal}{Total\ Goal} = \frac{3,84}{15,35} = 0,25$$

2) *Customer satisfaction performance*

Merupakan nilai dari persepsi penumpang mengenai seberapa bagus BRT dalam memenuhi kebutuhan dari penumpang. Tingkat kepuasan penumpang didapat dari nilai rata-rata nilai persepsi. Pada tabel dibawah ini menunjukkan hasil perhitungan lengkap dari tingkat kepuasan (persepsi) penumpang:

Tabel 5.42.Nilai *Customer Satisfaction Performance* BRT Di Tiga Kota (Yogyakarta, Surakarta, Dan Semarang)

<i>Atribut Pelayanan</i>	<i>Nilai Customer Satisfaction Performance</i>
Waktu operasional BRT	3.22
Kesesuaian tarif	3.18
Pelayanan tiketing	3.28
Terbebas dari kebisingan, silau, dan view kurang baik	3.23

Sumber : Hasil Analisis (2016)

3) *Goal*

Merupakan nilai dari harapan penumpang mengenai pelayanan BRT dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Tingkat goal penumpang didapat dari rata-rata dari nilai harapan. Pada tabel di bawah ini menunjukkan hasil perhitungan lengkap tingkat harapan penumpang :

Tabel 5.43. Nilai *Goal* BRT Di Tiga Kota (Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang)

Atribut Pelayanan	Nilai Goal
Waktu operasional BRT	3.84
Kesesuaian tarif	3.85
Pelayanan tiketing	3.86
Terbebas dari kebisingan, silau, dan view kurang baik	3.81

Sumber : Hasil Analisis (2016)

4) *Improvement ratio*

Merupakan ukuran dari usaha yang diperlukan untuk mengubah tingkat kepuasan penumpang pada kondisi eksisting terhadap atribut-atribut pelanggan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Contoh perhitungan untuk *improvement ratio* pada atribut nomor 1 adalah :

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{CSP}} = \frac{3.84}{3.22} = 1,192$$

Keterangan :

CSP = *Customer Satisfaction Performance*

5) *Raw weight*

Raw weight merupakan suatu nilai yang menggambarkan tingkat kepentingan secara keseluruhan setiap kebutuhan penumpang yang berdasarkan tingkat kepentingan bagi penumpang (*Important to Customer*) dan *Improvement Ratio*. Contoh perhitungan atribut nomor 1 :

$$\begin{aligned} \text{Raw Weight} &= (\text{Important of Customer}) \times (\text{Improvement Ratio}) \\ &= 0,25 \times 1,192 \\ &= 0,298 \end{aligned}$$

6) *Normalized raw weight*

Normalized raw weight merupakan *raw weight* yang dinyatakan dalam persen atau pecahan antara 0 sampai dengan 1. Contoh perhitungan pada atribut nomor 1 adalah :

$$\text{Normalized Raw Weight} = 0,298 = 29,8\%$$

Tabel 5.44.Submatriks Perencanaan House Of Quality BRT Di Tiga Kota (Yogyakarta, Surakarta, Dan Semarang)

Improvement Ratio	Raw Weight	Raw Weight Percentage	Cummulative Normalized Weight	Goal	Customer Satisfaction Performance	Importance to Customer (IoC)
1.1923	0.298	0.298	0.298	3.84	3.22	0.2503
1.2109	0.303	0.303	0.602	3.85	3.18	0.2505
1.1746	0.295	0.295	0.897	3.86	3.28	0.2512
1.1798	0.293	0.293	1.189	3.81	3.23	0.2479

Sumber : Hasil Analisis (2016)

c) Penentuan *technical responses*

Technical Responses merupakan jawaban dari *Voice of Customer* yang dibuat oleh pihak pengelola atau peneliti untuk merealisasikan kebutuhan pelanggan. Setelah melakukan analisis dengan tim teknis serta dibantu oleh pihak Dinas Perhubungan selaku pengelola, didapatkan beberapa respon teknis dari BRT di tiga kota (Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang) adalah:

Tabel 5.45.Data *Technical Responses* BRT Di Tiga Kota (Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang)

No.	Respon Teknis
1	Penambahan dan penyesuaian waktu operasional BRT
2.	Penyesuaian tarif BRT
3	Perbaikan sistem pelayanan tiketing
4	Perbaikan sistem sirkulasi udara dan penyesuaian letak halte

Sumber: Hasil Analisis, 2016

d) Analisis Relationships

Merupakan penilaian kekuatan korelasi antar tiap elemen dari respon teknis yang ada pada Hows dengan setiap *voice of customer*. Pengisian submatriks ini sangat penting pada saat penentuan prioritas tindakan yang dilakukan.

e) Korelasi Teknis

Fungsi dari korelasi teknis (*technical correlations*) adalah untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara respon teknis. Apakah hubungan tersebut positif atau negatif.

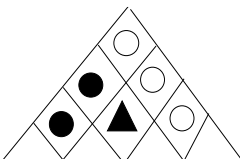
f) Technical matriks

Pada subbab ini penulis menetapkan target untuk mengembangkan layanan BRT di di tiga kota (Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang) dan memberikan urutan prioritas untuk atribut-atribut pada *technical response*. Gambar dibawah ini merupakan technical matriks yang penulis buat.

Tabel 5.46. Technical Matriks BRT Di Tiga Kota (Yogyakarta, Surakarta, Dan Semarang)

Technical Benchmarking	Waktu operasional BRT mulai pukul 04.00 s/d 21.00 WIB	Tarif BRT disesuaikan dengan jarak tempuh masing-masing trayek	Menggunakan sistem tiketing online dan perbaikan lokasi penjualan tiket	Penataan desain halte BRT	
	Absolute Importance	69.18	46.12	46.12	34.59
	Percent Importance	35%	24%	24%	18%

Sumber : Hasil analisis, 2016

													
		Harapan Pelanggan	Penambahan dan penyesuaian waktu operasional BRT	Penyesuaian tarif BRT	Perbaikan sistem pelayanan tiket	Perbaikan sistem sirkulasi cahaya dan penyesuaian letak halte	Improvement Ratio	Raw Weight	Raw Weight Percentage	Cummulative Normalized Weight	Goal	Customer Satisfaction Performance	Importance to Customer (IoC)
WHATs													
Waktu operasional BRT		3.84	9	0	3	0	1.1923	0.298	0.298	0.298	3.84	3.22	0.2503
Keseuaian tarif		3.85	0	9	0	0	1.2109	0.303	0.303	0.602	3.85	3.18	0.2505
pelayanan tiket		3.86	9	3	9	0	1.1746	0.295	0.295	0.897	3.86	3.28	0.2512
Terbebas dari kebisingan, silau dan view kurang baik		3.81	0	0	0	9	1.1798	0.293	0.293	1.189	3.81	3.23	0.2479
NILAI TOTAL		15.35	18	12	12	9	4.7576	1.189	1	2.987	15.35	12.91	1.00
Contribution			18	12	12	9	51						
Normalized contribution			35.3%	23.5%	23.5%	17.6%							
Priority			1	2	3	4							
Technical Benchmarking		Waktu operasional BRT mulai pukul 04.00 s/d 21.00 WIB	69.18	46.12	46.12	34.59							
		Tarif BRT disesuaikan dengan jarak tempuh masing-masing trayek	69.18	46.12	46.12	34.59							
		Menggunakan sistem tiket online dan perbaikan lokasi penjualan tiket	69.18	46.12	46.12	34.59							
		Penataan desain halte BRT	69.18	46.12	46.12	34.59							
Absolute Importance			69.18	46.12	46.12	34.59							
Percent Importance			35%	24%	24%	18%							

Sumber : Hasil analisis, 2016

Gambar 5.29. Rumah Kualitas Pelayanan BRT Di Tiga Kota Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang

5.7. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Sebagaimana telah dijelaskan dalam hasil analisis yang didapatkan dari hasil IPA dan QFD, untuk mengetahui pengaruh antarvariabel penelitian, dapat dilakukan proses analisis dengan menggunakan Partial Least Square (PLS). Proses analisis dengan menggunakan PLS dilakukan untuk menentukan rekomendasi berdasarkan prioritas variabel yang

didapatkan berdasarkan hasil analisis. Namun, sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penyusun variabel penelitian.

Pengujian validitas variabel laten dapat ditinjau dari nilai AVE, *composite reliability* dan koefisien Alpha Cronbach. *Convergent validity* dikatakan terpenuhi apabila memiliki nilai AVE lebih dari 0,5. Sedangkan instrumen penelitian dikatakan memiliki konsistensi internal yang baik jika nilai *composite reliability* dan alpha Cronbach berturut-turut lebih besar dari 0,7 dan 0,6. Berikut hasil pengujian validitas dan reliabilitas masing-masing variabel laten (secara lengkap dapat dilihat pada Lampiran 1).

Tabel 5.47. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Laten

Variabel	AVE	Composite Reliability	Cronbachs Alpha
X1 (Manajemen)	0.531	0.818	0.700
X2 (Kebijakan)	0.637	0.840	0.715
Y (Kinerja)	0.529	0.817	0.705
Z (Pelayanan)	0.334	0.881	0.855

Berdasarkan pada Tabel 5.47, dapat dijelaskan instrumen penelitian ini belum valid karena terdapat variabel yang memiliki nilai AVE kurang dari 0.5, yakni pada variabel Pelayanan (Z). Oleh karena itu, dilakukan proses reduksi item pertanyaan yang tidak valid. Proses reduksi item yang tidak valid selengkapnya tersaji dalam Lampiran 2. Berikut hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian setelah proses reduksi :

Tabel 5.48. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Laten Setelah Reduksi

Variabel	AVE	Composite Reliability	Cronbachs Alpha
X1 (Manajemen)	0.531	0.818	0.700
X2 (Kebijakan)	0.637	0.840	0.715
Y (Kinerja)	0.527	0.816	0.705
Z (Pelayanan)	0.503	0.858	0.801

Berdasarkan pada Tabel 5.48, dapat dijelaskan instrumen penelitian ini sudah valid dan reliabel setelah dilakukan proses reduksi item.

5.8 Pengujian Asumsi Linieritas

Dalam PLS terdapat asumsi yang harus dipenuhi sebelum model diinterpretasikan yaitu asumsi linieritas. Asumsi ini menguji apakah hubungan antar variabel dalam penelitian ini bersifat linier. Jika asumsi linieritas terpenuhi, maka model PLS dapat digunakan, sebaliknya jika asumsi tidak terpenuhi atau model tidak dalam bentuk linier, maka model PLS tidak dapat digunakan. Asumsi linieritas dikatakan terpenuhi jika *p-value* model linier kurang dari 0,05 atau model linier signifikan (Solimun, 2006). Sebaliknya, jika *p-value* lebih dari 0,05 maka asumsi linieritas tidak terpenuhi. Tabel berikut menyajikan hasil pengujian asumsi linieritas dalam PLS dengan menggunakan bantuan software SPSS (Lampiran 3).

Tabel 5.49. Pengujian Asumsi Linieritas Model Struktural

Lajur Pengaruh	F-hitung	P-value	Keterangan
X1 (Manajemen) -> Y (Kinerja)	85.734	0.000	Linier
X1 (Manajemen) ->Z (Pelayanan)	155.570	0.000	Linier
X2 (Kebijakan) -> Y (Kinerja)	38.246	0.000	Linier
X2 (Kebijakan) ->Z (Pelayanan)	101.787	0.000	Linier
Y (Kinerja) ->Z (Pelayanan)	125.656	0.000	Linier

Dari Tabel 5.49 pengujian asumsi linieritas di atas dapat dijelaskan bahwa seluruh *p-value* untuk model linier lebih kecil dari 0,05. Sehingga, dapat dikatakan bahwa asumsi linieritas model struktural sudah terpenuhi.

5.9 Goodness of Fit Model Struktural (Inner Model)

Goodness of Fit model struktural pada *inner model* menggunakan nilai *predictive-relevance* (Q^2). Berikut hasil penghitungan *predictive-relevance* (Q^2) model struktural adalah sebagai berikut (Lampiran 4).

Tabel 5.50. *Goodness of Fit Model* (R^2 dan Q^2)

Variabel Endogen	R-Square	Q-Square
Y (Kinerja)	0.293	0.680
Z (Pelayanan)	0.547	

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2)$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0,293)(1 - 0,547)$$

$$= 0,680$$

Hasil perhitungan memperlihatkan nilai *predictive-relevance* (Q^2) sebesar 0,680 atau 68%. Nilai *predictive relevance* sebesar 68% mengindikasikan bahwa keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model tersebut adalah sebesar 68%. Sedangkan sisanya 32% dijelaskan oleh variabel lain (yang belum terkandung dalam model) dan error.

5.10 Outer Loading

Outer loading dapat digunakan untuk mengetahui kontribusi indikator sebagai pengukur variabel laten. Nilai *outer loading* besar menunjukkan derajat pengukur variabel laten yang kuat dan sebaliknya. Berdasarkan output Smart PLS (Lampiran 5) didapatkan hasil *outer loading* sebagai berikut.

Tabel 5.51. Pengujian Outer Model Struktural

Variabel Laten	Indikator	Outer Loading	P-value	Keterangan
Manajemen (X1)	Kemudahan Lokasi dari lingkungan (x1.1)	0.600	0.000	
	Kemudahan pergantian moda BRT ke angkutan lain (x1.2)	0.727	0.000	
	Kesesuaian tarif (x1.3)	0.791	0.000	Paling kuat
	Menegement pengelolaan fasilitas BRT (x1.4)	0.782	0.000	
Kebijakan (X2)	Ketersedian Jalur khusus BRT (x2.1)	0.754	0.000	
	Kontrol petugas terhadap pengoperasian BRT (x2.2)	0.841	0.000	Paling kuat
	Ketersediaan alat keselamatan dalam BRT (x2.3)	0.796	0.000	
Kinerja (Y)	Waktu kedatangan BRT (y1.1)	0.747	0.000	
	Waktu tunggu BRT (y1.2)	0.651	0.000	
	Waktu Keberagkatan BRT (y1.3)	0.701	0.000	
	Waktu pengoperasian BRT (y1.4)	0.801	0.000	Paling kuat

Pelayanan (Z)	Perlindungan keamanan dan keselamatan (z1)	0.508	0.000	
	Pertolongan tindakan kesehatan (z2)	0.568	0.000	
	Informasi tentang integrasi BRT ke lokasi tujuan (z3)	0.661	0.000	Paling kuat
	Keluhan pelanggan diperhatikan (z4)	0.574	0.000	
	Petugas cepat tanggap (z5)	0.619	0.000	
	Petugas sopan, ramah, dan berpenampilan rapi dalam melayani (z6)	0.599	0.000	
	Petugas memiliki keterampilan dan kemampuan yang cukup (z7)	0.591	0.000	
	Pelayanan tiketing (z8)	0.601	0.000	
	Waktu Pelayanan BRT (z9)	0.365	0.000	
	Terbebas dari asap rokok dan bau tidak sedap (z10)	0.472	0.000	
	Keamanan di halte BRT (z11)	0.638	0.000	
	Keamanan di dalam BRT (z12)	0.614	0.000	
	Kebersihan di dalam BRT (z13)	0.604	0.000	
	Kebersihan ruangan luar halte BRT (z14)	0.548	0.000	
	Kebersihan ruangan dalam halte BRT (z15)	0.637	0.000	

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dijelaskan bahwa semua indikator dari Variabel Manajemen (X1) memiliki *p-value* kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk Variabel Manajemen (X1) signifikan. Indikator Kesesuaian Tarif (x1.3) memiliki *outer loading* paling besar. Hal ini menunjukkan bahwa Kesesuaian Tarif memiliki kontribusi yang paling besar dalam mencerminkan Variabel Manajemen (X1).

Pada variabel Kebijakan (X2) di atas, dapat dijelaskan bahwa semua item penyusun variabel Kebijakan (X2) memiliki *p-value* kurang dari 0.05. Sehingga, dapat dikatakan bahwa semua indikator signifikan. Keteraturan tatanan jalan, parkir, sirkulasi, dan organisasi ruang (x2.2) memiliki nilai *outer loading* yang paling besar. Hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi paling besar terhadap Variabel Kebijakan (X2) diukur oleh indikator Keteraturan tatanan jalan, parkir, sirkulasi, dan organisasi ruang (x2.2).

Pada variabel Kinerja (Y) di atas, dapat dijelaskan bahwa semua item penyusun variabel Kinerja (Y) memiliki *p-value* kurang dari 0.05. Sehingga, dapat dikatakan bahwa semua indikator signifikan. Indikator Waktu Oprasional BRT (y.4) memiliki nilai *outer loading* yang paling besar. Hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi

paling besar terhadap Variabel Kinerja (Y) diukur oleh indikator Waktu Oprasional BRT (y.4).

Pada Variabel Pelayanan (Z) dapat dijelaskan bahwa semua indikator penyusun variabel Pelayanan (Z) memiliki *p-value* kurang dari 0.05. Sehingga, dapat dikatakan bahwa semua indikator signifikan. Indikator Mendapatkan angkutan yang diperlukan sesudah menggunakan BRT (z.3) memiliki *outer loading* paling besar. Hal ini menunjukkan bahwa indikator mendapatkan angkutan yang diperlukan sesudah menggunakan BRT (z.3) memiliki kontribusi yang paling besar dalam mencerminkan Variabel Pelayanan (Z) daripada indikator lainnya.

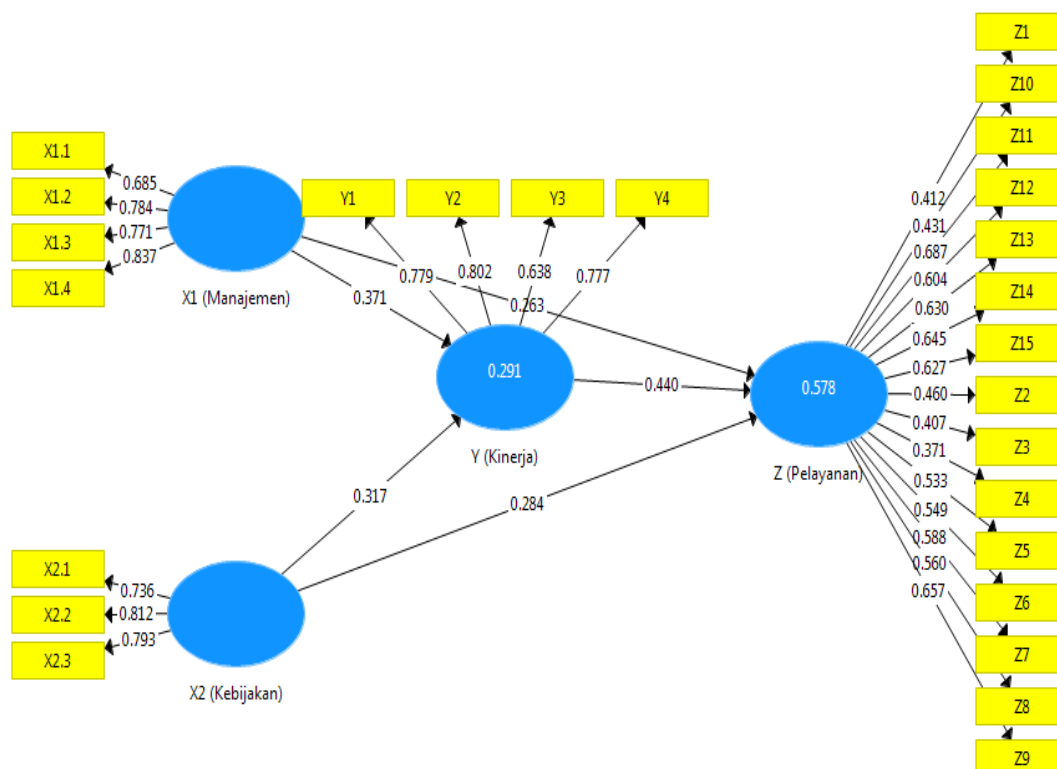
5.10.1 Hasil Pengujian SEM Kota Yogyakarta

Berikut hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung pada model lokasi Kota Yogyakarta.

Tabel 5.52.Hasil Pengujian Koefisien LajurPengaruh Langsung Model Kota Yogyakarta

Variabel Eksogen	Variabel Endogen	Path Coefficient	p-value	Keterangan
Manajemen (X1)	Kinerja (Y)	0.371	0.000	Signifikan
Kebijakan (X2)		0.317	0.001	Signifikan
Manajemen (X1)	Pelayanan (Z)	0.263	0.001	Signifikan
Kebijakan (X2)		0.284	0.000	Signifikan
Kinerja (Y)		0.440	0.000	Signifikan

Hasil pengujian hipotesislajur-lajur pengaruh langsung juga dapat dilihat pada gambar diagram lajur sebagai berikut.



$$Y = 0.371 X1 + 0.317 X2$$

$$Z = 0.263 X1 + 0.284 X2 + 0.440 Y$$

Gambar 5.30.Diagram Lajur Hasil Pengujian Koefisien Lajur Pengaruh Langsung Model Kota Yogyakarta

Pengujian pengaruh variabel mediasi dilakukan menggunakan Sobel Test. Hasil pengujian koefisien pengaruh tak langsung dengan Sobel Test ditunjukkan pada tabel berikut (Lampiran 10).

Tabel 5.53.Hasil Pengujian Efek Mediasi Variabel Kinerja (Y)

Variabel Eksogen	Variabel Mediasi	Variabel Endogen	Koefisien	P-value
Manajemen (X1)	Kinerja (Y)	Pelayanan (Z)	0.163	0.000*
Kebijakan (X2)	Kinerja (Y)	Pelayanan (Z)	0.140	0.009*

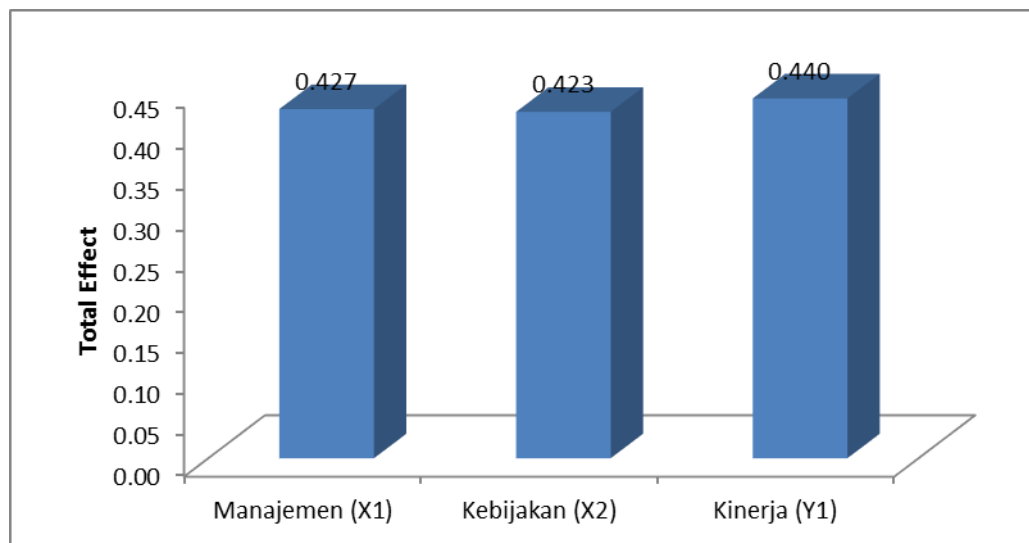
Keterangan: * = signifikan pada alpha 0,05 dan ts = tidak signifikan

Di samping itu, juga dihitung pengaruh total, guna mengetahui variabel independen mana yang paling berpengaruh kuat terhadap variabel dependen. Perhitungan dilakukan dengan analisis PLS (Lampiran 11).

Tabel 5.54. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Total Inner Model

Variabel Eksogen	Variabel Endogen	Koefisien	<i>P-value</i>
Manajemen (X1)	Pelayanan (Z)	0.427	0.000
Kebijakan (X2)		0.423	0.000
Kinerja (Y)		0.440	0.000

Besarnya pengaruh total variabel juga dapat dilihat pada gambar berikut :

**Gambar 5.31.** Besarnya Pengaruh Total Variabel Independen Terhadap Pelayanan (Z)

Berdasarkan pada Tabel 5.54 dan Gambar 5.31, dapat dijelaskan bahwa Variabel Manajemen (X1) memiliki *total effect* sebesar 0.427, Variabel Kebijakan (X2) memiliki *total effect* sebesar 0.423, dan Variabel Kinerja (Y) memiliki *total effect* sebesar 0.440. *Total effect* Variabel Kinerja (Y) lebih besar daripada variabel eksogen lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa Variabel Kinerja (Y) memiliki pengaruh paling kuat (dominan) terhadap Pelayanan (Z).

Berdasarkan Tabel 5.53 dan 5.54 serta Gambar 5.30 diperoleh hasil pengujian hipotesis sebagai berikut.

1) Pada lajur pengaruh langsung Variabel Manajemen (X1) terhadap Kinerja (Y), diperoleh koefisien lajur pengaruh langsung sebesar = 0.371 dengan $p = 0,000$. *P-value* kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa Variabel Manajemen (X1) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja (Y). Koefisien lajur bertanda positif menunjukkan bahwa

pada model Kota Yogyakarta, semakin baik kualitas manajemen BRT, maka secara langsung kinerja BRT akan semakin meningkat.

2) Pada lajur pengaruh langsung Variabel Kebijakan (X2) terhadap Kinerja (Y), diperoleh koefisien lajur pengaruh langsung sebesar = 0.317 dengan $p = 0,001$. P-value kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa Variabel Kebijakan (X2) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja (Y). Koefisien lajur bertanda positif menunjukkan bahwa pada model Kota Yogyakarta, semakin baik kebijakan BRT, maka secara langsung kinerja BRT akan semakin meningkat.

3) Pada lajur pengaruh langsung Variabel Manajemen (X1) terhadap Pelayanan (Z), diperoleh koefisien lajur pengaruh langsung sebesar = 0.263 dengan $p = 0,001$. P-value kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa Variabel Manajemen (X1) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Pelayanan (Z). Koefisien lajur bertanda positif menunjukkan bahwa pada model Kota Yogyakarta, semakin baik kualitas manajemen BRT, maka secara langsung kualitas pelayanan BRT akan semakin meningkat.

4) Pada lajur pengaruh langsung Variabel Kebijakan (X2) terhadap Pelayanan (Z), diperoleh koefisien lajur pengaruh langsung sebesar = 0.284 dengan $p = 0,000$. P-value kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa Variabel Kebijakan (X2) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Pelayanan (Z). Koefisien lajur bertanda positif menunjukkan bahwa pada model Kota Yogyakarta, semakin baik kebijakan BRT, maka secara langsung kualitas pelayanan BRT akan semakin meningkat.

5) Pada lajur pengaruh langsung Variabel Kinerja (Y) terhadap Pelayanan (Z), diperoleh koefisien lajur pengaruh langsung sebesar = 0.440 dengan $p = 0,000$. P-value kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa Variabel Kinerja (Y) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Pelayanan (Z). Koefisien lajur bertanda positif menunjukkan bahwa pada model Kota Yogyakarta, semakin baik kinerja BRT, maka secara langsung kualitas pelayanan BRT akan semakin meningkat. Selain berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan BRT, Variabel Kinerja (Y) juga terbukti memediasi pengaruh variabel Manajemen (X1) dan Kebijakan (X2). Artinya, peningkatan kualitas manajemen dan kebijakan BRT, secara langsung akan meningkatkan kinerja BRT dan secara tidak langsung akan berpengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan.

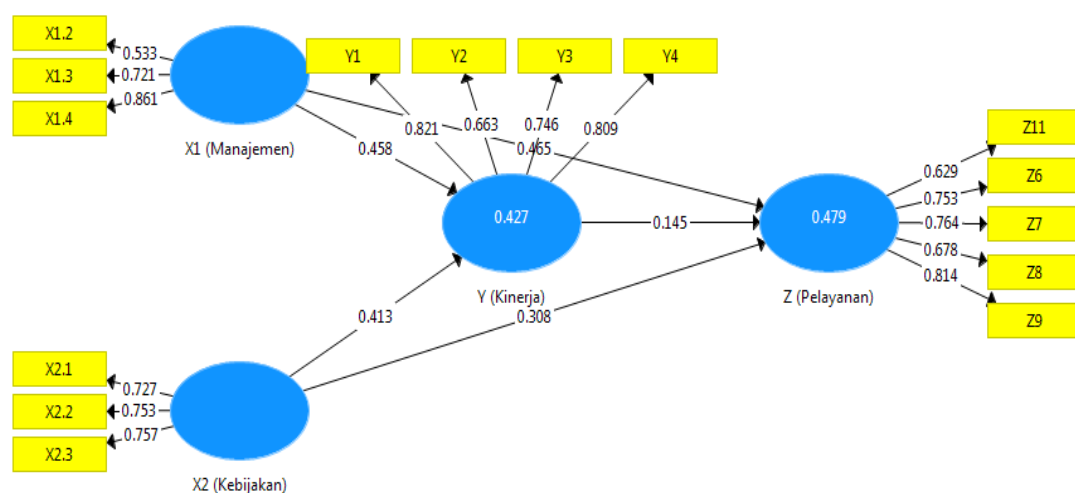
5.10.2 Hasil Pengujian SEM Kota Surakarta

Berikut hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung pada model lokasi Kota Surakarta.

Tabel 5.55.Hasil Pengujian Koefisien lajurPengaruh Langsung Model Kota Surakarta

Variabel Eksogen	Variabel Endogen	Path Coefficient	p-value	Keterangan
Manajemen (X1)	Kinerja (Y)	0.458	0.000	Signifikan
Kebijakan (X2)		0.413	0.000	Signifikan
Manajemen (X1)	Pelayanan (Z)	0.465	0.000	Signifikan
Kebijakan (X2)		0.308	0.001	Signifikan
Kinerja (Y)		0.145	0.226	Tidak Signifikan

Hasil pengujian hipotesis lajur-lajur pengaruh langsung juga dapat dilihat pada gambar diagram lajur sebagai berikut.



$$Y = 0.458 X1 + 0.413 X2$$

$$Z = 0.465 X1 + 0.308 X2 + 0.145 Y$$

Gambar 5.32.Diagram Lajur Hasil Pengujian Koefisien Lajur Pengaruh Langsung Model Kota Surakarta

Pengujian pengaruh variabel mediasi dilakukan menggunakan Sobel Test. Hasil pengujian koefisien pengaruh tak langsung dengan Sobel Test ditunjukkan pada tabel berikut (Lampiran 13).

Tabel 5.56.Hasil Pengujian Efek Mediasi Variabel Kinerja (Y)

Variabel Eksogen	Variabel Mediasi	Variabel Endogen	Koefisien	P-value
Manajemen (X1)	Kinerja (Y)	Pelayanan (Z)	0.067	0.260 ^{ts}
Kebijakan (X2)	Kinerja (Y)	Pelayanan (Z)	0.060	0.241 ^{ts}

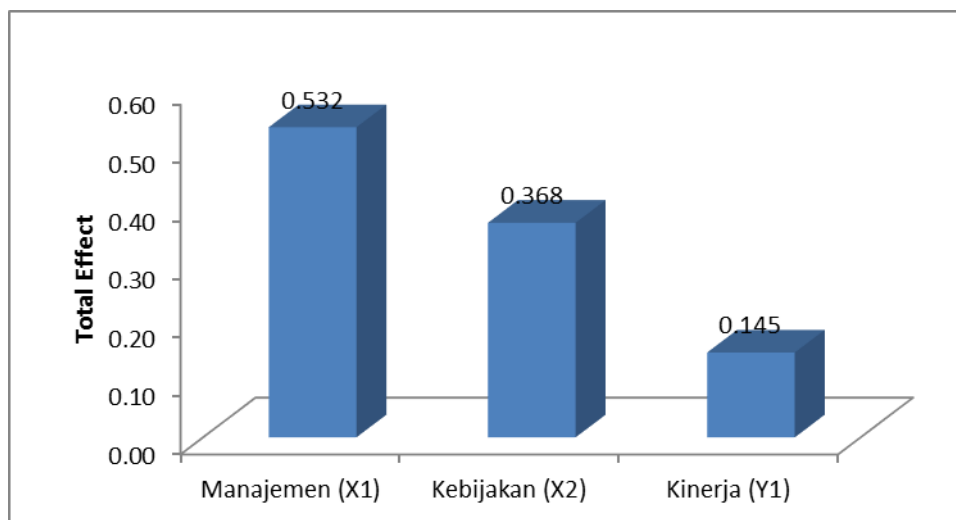
Keterangan: * = signifikan pada alpha 0,05 dan ts = tidak signifikan

Di samping itu, juga dihitung pengaruh total, guna mengetahui variabel independen mana yang paling berpengaruh kuat terhadap variabel dependen. Perhitungan dilakukan dengan analisis PLS (Lampiran 14).

Tabel 5.57.Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Total Inner Model

Variabel Eksogen	Variabel Endogen	Koefisien	P-value
Manajemen (X1)	Pelayanan (Z)	0.532	0.000
Kebijakan (X2)		0.368	0.000
Kinerja (Y)		0.145	0.226

Besarnya pengaruh total variabel juga dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 5.33.**Besarnya Pengaruh Total Variabel Independen Terhadap Pelayanan (Z)

Berdasarkan pada Tabel 5.57 dan Gambar 5.33, dapat dijelaskan bahwa Variabel Manajemen (X1) memiliki *total effect* sebesar 0.532, Variabel Kebijakan (X2) memiliki

total effect sebesar 0.368, dan Variabel Kinerja (Y) memiliki *total effect* sebesar 0.145. *Total effect* Variabel Kinerja (Y) lebih besar daripada variabel eksogen lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa Variabel Kinerja (Y) memiliki pengaruh paling kuat (dominan) terhadap Pelayanan (Z).

Berdasarkan Tabel 5.56 dan 5.57 serta Gambar 5.32 diperoleh hasil pengujian hipotesis sebagai berikut.

- 1) Pada lajur pengaruh langsung Variabel Manajemen (X1) terhadap Kinerja (Y), diperoleh koefisien lajur pengaruh langsung sebesar = 0.458 dengan $p = 0,000$. P-value kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa Variabel Manajemen (X1) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja (Y). Koefisien lajur bertanda positif menunjukkan bahwa pada model Kota Surakarta, semakin baik kualitas manajemen BRT, maka secara langsung kinerja BRT akan semakin meningkat.
- 2) Pada lajur pengaruh langsung Variabel Kebijakan (X2) terhadap Kinerja (Y), diperoleh koefisien lajur pengaruh langsung sebesar = 0.413 dengan $p = 0,000$. P-value kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa Variabel Kebijakan (X2) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja (Y). Koefisien lajur bertanda positif menunjukkan bahwa pada model Kota Surakarta, semakin baik kebijakan BRT, maka secara langsung kinerja BRT akan semakin meningkat.
- 3) Pada lajur pengaruh langsung Variabel Manajemen (X1) terhadap Pelayanan (Z), diperoleh koefisien lajur pengaruh langsung sebesar = 0.465 dengan $p = 0,000$. P-value kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa Variabel Manajemen (X1) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Pelayanan (Z). Koefisien lajur bertanda positif menunjukkan bahwa pada model Kota Surakarta, semakin baik kualitas manajemen BRT, maka secara langsung kualitas pelayanan BRT akan semakin meningkat.
- 4) Pada lajur pengaruh langsung Variabel Kebijakan (X2) terhadap Pelayanan (Z), diperoleh koefisien lajur pengaruh langsung sebesar = 0.308 dengan $p = 0,001$. P-value kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa Variabel Kebijakan (X2) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Pelayanan (Z). Koefisien lajur bertanda positif menunjukkan bahwa pada model Kota Surakarta, semakin baik kebijakan BRT, maka secara langsung kualitas pelayanan BRT akan semakin meningkat.
- 5) Pada lajur pengaruh langsung Variabel Kinerja (Y) terhadap Pelayanan (Z), diperoleh koefisien lajur pengaruh langsung sebesar = 0.145 dengan $p = 0,226$. P-value lebih dari

0.05 menunjukkan bahwa Variabel Kinerja (Y1) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Pelayanan (Z). Peningkatan kinerja BRT, tidak berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan BRT. Berdasarkan hasil pengujian efek mediasi, Variabel Kinerja (Y) tidak terbukti memediasi pengaruh variabel Manajemen (X1) dan Kebijakan (X2) terhadap Pelayanan (Z). Artinya, peningkatan kualitas manajemen dan kebijakan BRT, secara langsung akan meningkatkan kualitas pelayanan tanpa adanya peningkatan kinerja.

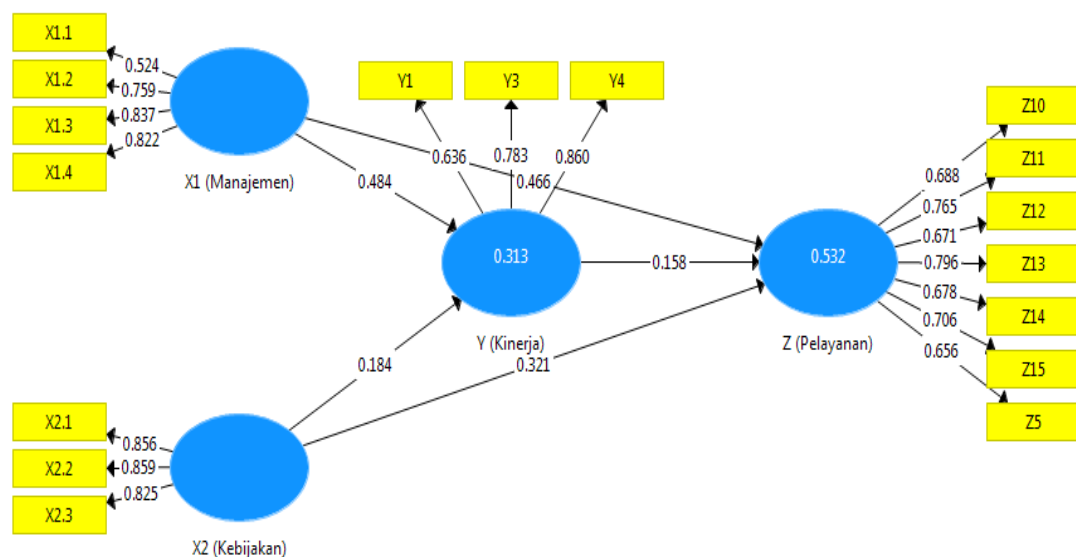
5.10.3 Hasil Pengujian Model Kota Semarang

Berikut hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung pada model lokasi Kota Semarang.

Tabel 5.58.Hasil Pengujian Koefisien LajurPengaruh Langsung Model Kota Semarang

Variabel Eksogen	Variabel Endogen	Path Coefficient	p-value	Keterangan
Manajemen (X1)	Kinerja (Y)	0.484	0.000	Signifikan
Kebijakan (X2)		0.184	0.115	Tidak Signifikan
Manajemen (X1)	Pelayanan (Z)	0.466	0.000	Signifikan
Kebijakan (X2)		0.321	0.000	Signifikan
Kinerja (Y)		0.158	0.034	Signifikan

Hasil pengujian hipotesislajur-lajur pengaruh langsung juga dapat dilihat pada gambar diagram lajur sebagai berikut.



$$Y = 0.484 X1 + 0.184 X2$$

$$Z = 0.466 X1 + 0.321 X2 + 0.158 Y$$

Gambar 5.34.Diagram Lajur Hasil Pengujian Koefisien Lajur Pengaruh Langsung Model Kota Semarang

Pengujian pengaruh variabel mediasi dilakukan menggunakan Sobel Test. Hasil pengujian koefisien pengaruh tak langsung dengan Sobel Test ditunjukkan pada tabel berikut (Lampiran 16).

Tabel 5.59.Hasil Pengujian Efek Mediasi Variabel Kinerja (Y)

Variabel Eksogen	Variabel Mediasi	Variabel Endogen	Koefisien	P-value
Manajemen (X1)	Kinerja (Y)	Pelayanan (Z)	0.076	0.076 ^{ts}
Kebijakan (X2)	Kinerja (Y)	Pelayanan (Z)	0.029	0.218 ^{ts}

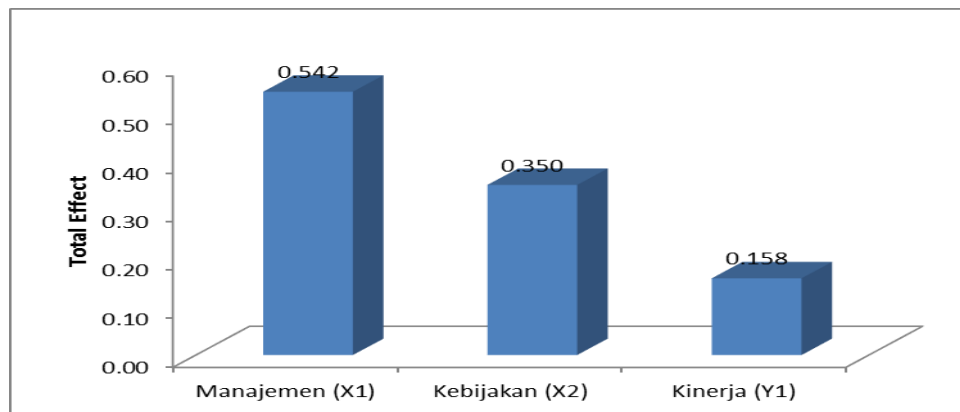
Keterangan: * = signifikan pada alpha 0,05 dan ts = tidak signifikan

Di samping itu, juga dihitung pengaruh total, guna mengetahui variabel independen mana yang paling berpengaruh kuat terhadap variabel dependen. Perhitungan dilakukan dengan analisis PLS (Lampiran 17).

Tabel 5.60.Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Total Inner Model

Variabel Eksogen	Variabel Endogen	Koefisien	P-value
Manajemen (X1)	Pelayanan (Z)	0.542	0.000
Kebijakan (X2)		0.350	0.000
Kinerja (Y)		0.158	0.034

Besarnya pengaruh total variabel juga dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 5.35. Besarnya Pengaruh Total Variabel Independen Terhadap Pelayanan (Z)

Berdasarkan pada Tabel 5.60 dan Gambar 5.35, dapat dijelaskan bahwa Variabel Manajemen (X1) memiliki *total effect* sebesar 0.542, Variabel Kebijakan (X2) memiliki *total effect* sebesar 0.350, dan Variabel Kinerja (Y) memiliki *total effect* sebesar 0.158. *Total effect* Variabel Manajemen (X1) lebih besar daripada variabel eksogen lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa Variabel Manajemen (X1) memiliki pengaruh paling kuat (dominan) terhadap Pelayanan (Z).

Berdasarkan Tabel 5.59 dan 5.60 serta Gambar 5.34 diperoleh hasil pengujian hipotesis sebagai berikut.

- 1) Pada lajur pengaruh langsung Variabel Manajemen (X1) terhadap Kinerja (Y), diperoleh koefisien lajur pengaruh langsung sebesar = 0.484 dengan $p = 0,000$. P-value kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa Variabel Manajemen (X1) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja (Y). Koefisien lajur bertanda positif menunjukkan bahwa pada model Kota Semarang, semakin baik kualitas manajemen BRT, maka secara langsung kinerja BRT akan semakin meningkat.
- 2) Pada lajur pengaruh langsung Variabel Kebijakan (X2) terhadap Kinerja (Y), diperoleh koefisien lajur pengaruh langsung sebesar = 0.184 dengan $p = 0,115$. P-value lebih dari 0.05 menunjukkan bahwa Variabel Kebijakan (X2) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja (Y). Pada model Kota Semarang, peningkatan kualitas kebijakan BRT tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja BRT.
- 3) Pada lajur pengaruh langsung Variabel Manajemen (X1) terhadap Pelayanan (Z), diperoleh koefisien lajur pengaruh langsung sebesar = 0.466 dengan $p = 0,000$. P-value kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa Variabel Manajemen (X1) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Pelayanan (Z). Koefisien lajur bertanda positif menunjukkan

bahwa pada model Kota Semarang, semakin baik kualitas manajemen BRT, maka secara langsung kualitas pelayanan BRT akan semakin meningkat.

4) Pada lajur pengaruh langsung Variabel Kebijakan (X2) terhadap Pelayanan (Z), diperoleh koefisien lajur pengaruh langsung sebesar = 0.321 dengan $p = 0,000$. P-value kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa Variabel Kebijakan (X2) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Pelayanan (Z). Koefisien lajur bertanda positif menunjukkan bahwa pada model Kota Semarang, semakin baik kebijakan BRT, maka secara langsung kualitas pelayanan BRT akan semakin meningkat.

5) Pada lajur pengaruh langsung Variabel Kinerja (Y) terhadap Pelayanan (Z), diperoleh koefisien lajur pengaruh langsung sebesar = 0.158 dengan $p = 0,034$. P-value kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa Variabel Kinerja (Y) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Pelayanan (Z). Koefisien lajur bertanda positif menunjukkan bahwa pada model Kota Semarang, semakin baik kinerja BRT, maka secara langsung kualitas pelayanan BRT akan semakin meningkat. Pada hasil pengujian efek mediasi, Variabel Kinerja (Y) tidak terbukti mampu memediasi pengaruh variabel Manajemen (X1) dan Kebijakan (X2) terhadap Pelayanan (Z). Artinya, peningkatan kualitas manajemen dan kebijakan BRT, hanya akan meningkatkan kinerja dan pelayanan BRT secara langsung.

5.10.4 Hasil Gabungan Pengujian SEMYogyakarta, Surakarta, dan Semarang)

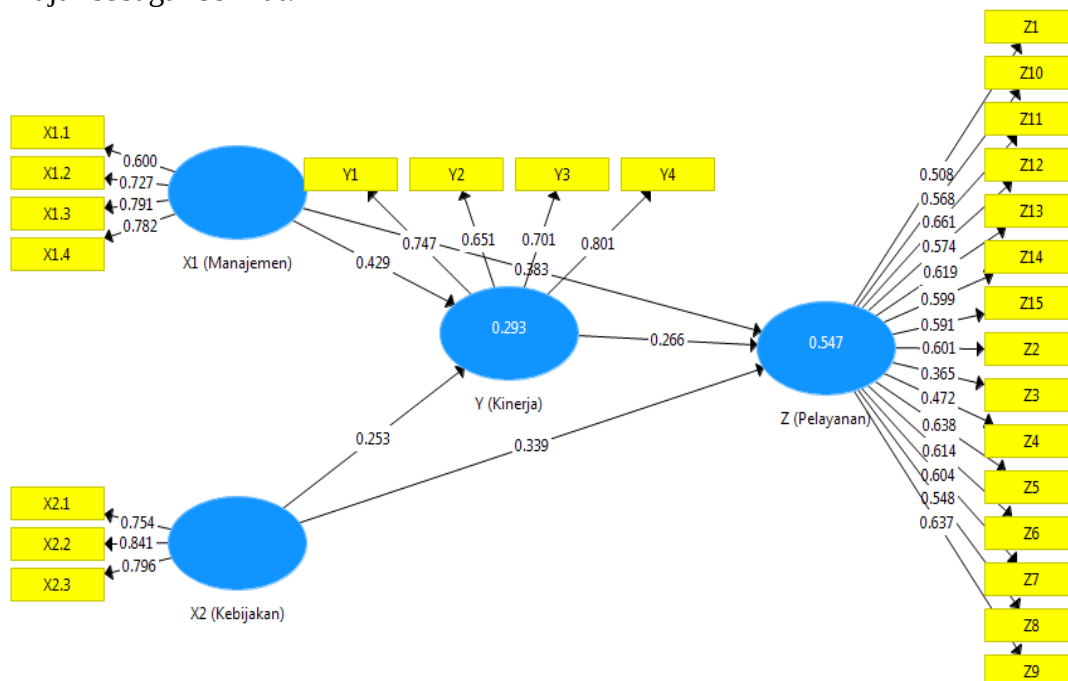
Setelah validitas, reliabilitas, dan konsistensi indikator penyusun variabel laten (*outer model*) terpenuhi, langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian pada *inner model* struktural. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t pada masing-masing lajur pengaruh langsung. Lajur pengaruh langsung dikatakan signifikan jika dari hasil pengujian didapatkan $p\text{-value} < 0,05$. Hasil analisis pengaruh secara lengkap terdapat dalam hasil analisis PLS dapat dilihat pada Lampiran 6. Tabel berikut menyajikan hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung pada model seluruh lokasi.

Tabel 5.61. Hasil Pengujian Koefisien LajurPengaruh Langsung Model Seluruh Lokasi

Variabel Eksogen	Variabel Endogen	Path Coefficient	p-value	Keterangan
Manajemen (X1)	Kinerja (Y)	0.429	0.000	Signifikan
Kebijakan (X2)		0.253	0.000	Signifikan
Manajemen (X1)	Pelayanan	0.383	0.000	Signifikan

Kebijakan (X2)	(Z)	0.339	0.000	Signifikan
Kinerja (Y)		0.266	0.000	Signifikan

Hasil pengujian hipotesis lajur-lajur pengaruh langsung juga dapat dilihat pada gambar diagram lajur sebagai berikut.



$$Y = 0.429 X1 + 0.253 X2$$

$$Z = 0.383 X1 + 0.339 X2 + 0.266 Y$$

Gambar 5.36. Diagram Lajur Hasil Pengujian Koefisien Lajur Pengaruh Langsung Semua Lokasi

Pengujian pengaruh variabel mediasi dilakukan menggunakan Sobel Test. Hasil pengujian koefisien pengaruh tak langsung dengan Sobel Test ditunjukkan pada tabel berikut (Lampiran 7).

Tabel 5.62. Hasil Pengujian Efek Mediasi Variabel Kinerja (Y)

Variabel Eksogen	Variabel Mediasi	Variabel Endogen	Koefisien	P-value
Manajemen (X1)	Kinerja (Y)	Pelayanan (Z)	0.103	0.000*
Kebijakan (X2)	Kinerja (Y)	Pelayanan (Z)	0.062	0.005*

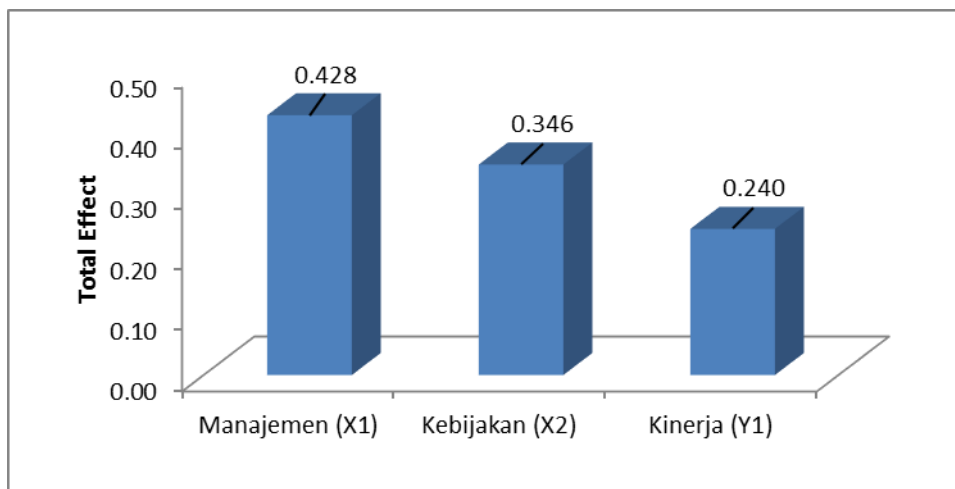
Keterangan: * = signifikan pada alpha 0,05 dan ts = tidak signifikan

Di samping itu, juga dihitung pengaruh total, guna mengetahui variabel independen mana yang paling berpengaruh kuat terhadap variabel dependen. Perhitungan dilakukan dengan analisis PLS (Lampiran 8).

Tabel 5.63.Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Total Inner Model

Variabel Eksogen	Variabel Endogen	Koefisien	<i>P-value</i>
Manajemen (X1)	Pelayanan (Z)	0.428	0.000
Kebijakan (X2)		0.346	0.000
Kinerja (Y)		0.240	0.000

Besarnya pengaruh total variabel juga dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 5.37.Besarnya Pengaruh Total Variabel Independen Terhadap Pelayanan (Z)

Berdasarkan pada Tabel 5.63 dan Gambar 5.37, dapat dijelaskan bahwa Variabel Manajemen (X1) memiliki *total effect* sebesar 0.428, Variabel Kebijakan (X2) memiliki *total effect* sebesar 0.346, dan Variabel Kinerja (Y) memiliki *total effect* sebesar 0.240. *Total effect* Variabel Manajemen (X1) lebih besar daripada variabel eksogen lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa Variabel Manajemen (X1) memiliki pengaruh paling kuat (dominan) terhadap Pelayanan (Z).

Berdasarkan Tabel 5.62 dan 5.63 serta Gambar 5.36 diperoleh hasil pengujian hipotesis sebagai berikut.

1) Pada lajur pengaruh langsung Variabel Manajemen (X1) terhadap Kinerja (Y), diperoleh koefisien lajur pengaruh langsung sebesar = 0.429 dengan $p = 0,000$. *P-value* kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa Variabel Manajemen (X1) memberikan pengaruh

yang signifikan terhadap Kinerja (Y). Koefisien lajur bertanda positif menunjukkan bahwa pada semua lokasi penelitian, semakin baik kualitas manajemen BRT, maka secara langsung kinerja BRT akan semakin meningkat.

2) Pada lajur pengaruh langsung Variabel Kebijakan (X2) terhadap Kinerja (Y), diperoleh koefisien lajur pengaruh langsung sebesar = 0.256 dengan $p = 0,000$. P-value kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa Variabel Kebijakan (X2) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja (Y). Koefisien lajur bertanda positif menunjukkan bahwa pada semua lokasi penelitian, semakin baik kebijakan BRT, maka secara langsung kinerja BRT akan semakin meningkat.

3) Pada lajur pengaruh langsung Variabel Manajemen (X1) terhadap Pelayanan (Z), diperoleh koefisien lajur pengaruh langsung sebesar = 0.324 dengan $p = 0,000$. P-value kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa Variabel Manajemen (X1) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Pelayanan (Z). Koefisien lajur bertanda positif menunjukkan bahwa pada semua lokasi penelitian, semakin baik kualitas manajemen BRT, maka secara langsung kualitas pelayanan BRT akan semakin meningkat.

4) Pada lajur pengaruh langsung Variabel Kebijakan (X2) terhadap Pelayanan (Z), diperoleh koefisien lajur pengaruh langsung sebesar = 0.285 dengan $p = 0,000$. P-value kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa Variabel Kebijakan (X2) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Pelayanan (Z). Koefisien lajur bertanda positif menunjukkan bahwa pada semua lokasi penelitian, semakin baik kebijakan BRT, maka secara langsung kualitas pelayanan BRT akan semakin meningkat.

5) Pada lajur pengaruh langsung Variabel Kinerja (Y) terhadap Pelayanan (Z), diperoleh koefisien lajur pengaruh langsung sebesar = 0.240 dengan $p = 0,000$. P-value kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa Variabel Kinerja (Y) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Pelayanan (Z). Koefisien lajur bertanda positif menunjukkan bahwa pada semua lokasi penelitian, semakin baik kinerja BRT, maka secara langsung kualitas pelayanan BRT akan semakin meningkat. Selain berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan BRT, Variabel Kinerja (Y) juga terbukti memediasi pengaruh variabel Manajemen (X1) dan Kebijakan (X2). Artinya, peningkatan kualitas manajemen dan kebijakan BRT, secara langsung akan meningkatkan kinerja BRT dan secara tidak langsung akan berpengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan.

5.11 Pembahasan

5.11.1 Kondisi Eksisting Tingkatan Kinerja BRT Yogyakarta, Surakarta, Semarang

A. Kondisi Eksisting Kinerja BRT Yogyakarta

Waktu kedatangan dan keberangkatan busTrans Jogja sudah baik dan dapat memuaskan penumpang, sehingga penanganan yang tepat adalah mempertahankan kualitas pelayanan dari BRT. Waktu tunggu dan waktu operasi masih perlu penanganan yang lebih agar pengguna dapat merasakan kepuasan dalam menggunakan transportasi BRT Yogyakarta.

Berdasarkan analisis QFD berdasarkan data *technical responses* BRT di Yogyakarta kinerja yang harus diperbaiki adalah masalah waktu keberangkatan yang dirasa kurang maksimal. Berdasarkan pada hasil analisis dengan SEM, ditunjukkan bahwa Variabel Kinerja merupakan prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan. Solusinya adalah dengan adanya penambahan dan penyesuaian waktu keberangkatan BRT.

B. Kondisi eksisting kinerja BRT Surakarta

Waktu tunggu, waktu keberangkatan, dan waktu pengoprasian sudah baik dan dapat memuaskan penumpang, sehingga penanganan yang tepat adalah mempertahankan kualitas pelayanan dari BRT. Sedangkan waktu tunggu masih perlu penanganan yang lebih agar pengguna dapat merasakan kepuasan dalam menggunakan transportasi BRT Surakarta.

Berdasarkan analisis QFD berdasarkan data *technical responses* BRT di Surakarta kinerja yang harus diperbaiki adalah jadwal BRT, dan waktu pelayanan BRT. Berdasarkan pada hasil analisis dengan SEM, ditunjukkan bahwa Variabel Manajemen merupakan prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan. Solusinya dengan menyesuaikan jadwal BRT dengan permintaan pengguna BRT, dan menetapkan waktu pelayanan BRT.

C. Kondisi Eksisting Kinerja BRT Semarang.

Waktu tunggu dan waktu keberangkatan, sudah baik dan dapat memuaskan penumpang, sehingga penanganan yang tepat adalah mempertahankan kualitas pelayanan dari BRT. Sedangkan Waktu pengoprasian BRT masih perlu penanganan yang lebih agar pengguna dapat merasakan kepuasan dalam menggunakan transportasi BRT Semarang. Waktu kedatangan BRT Semarang tidak menjadi kepentingan bagi masyarakat Semarang.

Berdasarkan analisis QFD berdasarkan data *technical responses* BRT di Semarang kinerja yang harus diperbaiki adalah waktu operasional. Berdasarkan pada hasil analisis dengan SEM, ditunjukkan bahwa Variabel Manajemen merupakan prioritas utama dalam

peningkatan kualitas pelayanan. Solusinya adalah dengan menambahkan dan menyesuaikan waktu operasional BRT.

5.11.2. Kondisi Konsisting Pelayanan BRT Yogyakarta, Surakarta, Semarang

A. Kondisi konsisting pelayanan BRT Yogyakarta

Pelayanan yang perlu di perhatikan oleh pengelola BRT adalah pertolongan tindakan kesehatan yang belum ada di beberapa armada Trans Jogja, informasi tentang rute, integrasi Trans Jogja lokasi tujuan belum di sediakan oleh petugas. Petugasnya belum sopan, ramah, kurang penampilan rapi dalam melayani pengguna BRT Trans Jogja. Waktu pelayanan Trans Jogja dinilai masyarakat masih kurang baik dan pelayanan tiketing kurang cepat karena dilakukan dengan cara manual.

Berdasarkan analisis QFD berdasarkan data *technical responses* BRT di Yogyakarta layanan yang harus diperbaiki adalah masalah petugas yang mengoperasikan BRT, masalah integrasi BRT, informasi trayek serta tiketing. Solusinya adalah dengan cara meningkatkan intekgrasi BRT dengan angkutan lain, menambahkan papan informasi trayek pada BRT serta memperbaiki sistem pelayanan tiketing.

B. Kondisi konsisting pelayanan BRT Surakarta

Pelayanan yang perlu diperhatikan oleh pengelola BRT adalah waktu pelayanan BRT yang dinilai kurang melayani masyarakat, masih belum terbebas dari kebisingan didalam BRT, dan masih silau akibat kurangnya penutupan cahaya.

Berdasarkan analisis QFD berdasarkan data *technical responses* BRT di Surakarta layanan yang harus diperbaiki adalah sirkulasi udara di dalam bus BRT Surakarta. Solusinya adalah perbaikan sistem sirkulasi udara bisa berupa *air conditioner*.

C. Kondisi konsisting pelayanan BRT Semarang

Pelayanan yang perlu diperhatikan oleh pengelola BRT adalah perlindungan keamanan dan keselamatan belum memadai, informasi tentang integrasi BRT Semarang ke lokasi tujuan belum disediakan oleh petugas.

Berdasarkan analisis QFD berdasarkan data *technical responses* BRT di Semarang layanan yang harus diperbaiki adalah keamana di halte dan di dalam bus, informasi trayek, sirkulasi udara, dan tiketing. Solusinya dengan menambahkan dan meningkatkan sistem keamanan di halte dan di dalam bus, menambahkan papan informasi trayek, memperbaiki sistem udara bisa berupa *air conditioner*, dan memperbaiki sistem pelayanan tiketing.

5.11.3. Prioritas Strategi Penerapan Manajemen Pengelolaan BRT di Lokasi Yogyakarta, Surakarta, Semarang.

A. Prioritas Strategi penerapan Manajemen Pengelolaan BRT Yogyakarta

Manajemen pengelolaan yang perlu mendapatkan penanganan adalah kemudahan lokasi dari lingkungan tempat tinggal masyarakat menuju ke halte Trans Jogja, sehingga di harapkan ada kajian khusus untuk perletakan halte agar mudah dijangkau oleh masyarakat. Kemudahan pergantian moda dari moda Trans Jogja ke angkutan lain masih menjadi evaluasi pengelolaan BRT, karena masih banyak masyarakat Yogyakarta untuk pindah keangkutan lain setelah turun dari Trans Jogja. Manajemen kesesuaian tarif juga perlu di pertimbangkan terlebih jika moda BRT menjadi prioritas utama di Yogyakarta. Dengan manajemen tarif yang baik masyarakat tidak akan terbebani dengan masalah tarif dan pengguna BRT akan semakin meningkat.

B. Prioritas Strategi Penerapan Manajemen Pengelolaan BRT Surakarta

Manajemen pengelolaan BRT dalam hal kemudahan lokasi kehalte BRT Surakarta masih menjadi masalah di Kota Surakarta. Prioritas strateginya harusnya perencanaan *site plane* halte dilakukan kajian terlebih dahulu dengan berpatokan pada penyelenggaraan BRT Surakarta. Manajemen dalam mengatur kemudahan pergantian moda masih perlu dievaluasi, letak halte yang kurang strategis. Kedepannya pengelola BRT dapat melakukan perhitungan yang matang berdasarkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan analisis QFD berdasarkan data *technical responses* BRT di Surakarta manajemen yang harus diperbaiki adalah kemudahan lokasi dari lingkungan masyarakat ke halte BRT. Solusinya dengan kajian ulang tata letak halte BRT.

C. Prioritas Strategi Penerapan manajemen Pengelolaan Semarang

Kesuaian manajemen dalam hal tarif dinilai gagal mewakili kepuasan pelanggan. Masyarakat menilai tarif yang ditetapkan oleh pengelola BRT masih terlalu mahal. Kedepannya diharapkan adanya kesesuaian tarif BRT, dengan kepuasan pelanggan sehingga BRT menjadi primadona angkutan masal di Kota Semarang. Kemudahan lokasi menuju halte BRT Semarang perlu dilakukan kajian ulang sama halnya dengan kemudahan pergantian moda dari BRT Semarang ke angkutan lain.

Berdasarkan analisis QFD berdasarkan data *technical responses* BRT di Semarang manajemen yang harus diperbaiki adalah tarif BRT dan letak halte BRT. Solusinya adalah dengan menyesuaikan tarif yang berlaku dengan mengacu pada tarif batas atas dan tarif

batas bawah, sehingga masyarakat memiliki kemampuan untuk membayar ongkos BRT. Untuk solusi letak halte BRT dengan cara melakukan kajian ulang antara kebutuhan konsumen dan letak tata ruang dan kota.

5.12 Implikasi Penelitian

Setiap penyelenggaraan BRT memiliki masalahnya sendiri-sendiri, seperti di ketiga kota kajian. Mengetahui kondisi eksisting tingkat kinerja dan pelayanan akan mempermudah untuk mencari solusi akan pemecahan masalah pengoperasian BRT. Manjaemen pengelolaan BRT harus memenuhi ekspetasi masyarakat dan sesuai dengan kebijakan penyelenggara BRT disetiap kota. Sebagaimana hasil temuan dalam penelitian ini, bahwa di setiap lokasi memiliki karakteristik tersendiri mengenai permasalahan pengoperasian BRT yang dihadapi. Meskipun karakteristik permasalahan yang dihadapi berbeda, namun secara umum peningkatan kualitas pelayanan dalam pengoperasian BRT memiliki implikasi yang sama, yakni menurunnya pertumbuhan kendaraan pribadi.

5.13 Perbandingan Penelitian dengan Penelitian yang Terdahulu

Perbandingan terdahulu mengkaji kinerja dan pelayanan BRT dengan menggunakan satu metode IPA ataupun analisis Deskriptif. Pada penelitian ini aspek penyelenggraan BRT di tinjau dari kinerja, pelayanan, manajemen, serta regulasi kebijakan dibahas tuntas pada penelitian ini. Dalam penelitian ini, salah satu aspek penting yang dipertimbangkan dalam peningkatan kualitas pelayanan dalam pengoperasian BRT adalah manajemen kesesuaian tarif. Dengan manajemen tarif yang baik masyarakat tidak akan terbebani dengan masalah tarif dan pengguna BRT akan semakin meningkat. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Kurnia (2014), harga memiliki pengaruh negatif terhadap jumlah yang diminta akan BRT. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan harga tiket BRT akan berdampak pada menurunnya minat masyarakat terhadap penggunaan BRT. Dengan harga tiket yang lebih terjangkau, terbukti mampu meningkatkan minat masyarakat. Dengan demikian pemerintah diharapkan untuk menjaga tingkat harga yang dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Rekomendasi untuk mengoptimalkan lembaga pengelola BRT Semarang adalah dengan membentuk BLU sehingga memiliki fleksibilitas untuk mengatur substitusi angkutan lama dengan BRT, menentukan kebijakan tarif yang lebih rendah dari tarif angkutan lama untuk meningkatkan load factor, namun tetap berhak

menerima subsidi dari Pemerintah untuk menjaga kualitas pelayan sesuai SPM. Selain itu perlu peningkatan koordinasi dan komunikasi dalam gaya kepemimpinan lembaga untuk meningkatkan efektivitas kinerja lembaga (Ghoni dkk, 2013).

Aspek lain yang tidak kalah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengoperasian BRT adalah menambahkan dan meningkatkan sistem keamanan di halte dan di dalam bus, menambahkan papan informasi trayek, memperbaiki sistem udara bisa berupa air conditioner, dan memperbaiki sistem pelayanan tiket. Sebagaimana dalam penelitian Putra dan Kurnia (2014) dijelaskan bahwa kepuasan akan layanan yang diberikan memiliki pengaruh positif terhadap jumlah yang diminta akan BRT. Pengguna dengan tingkat kepuasan tertentu terhadap layanan yang diberikan akan meminta lebih banyak jumlah yang diminta akan BRT daripada pengguna yang memiliki tingkat kepuasan lebih rendah terhadap layanan yang diberikan. Implikasinya, pemerintah diharapkan untuk menjaga kualitas layanan yang diberikan agar tetap dapat memuaskan pengguna. Layanan tersebut berupa pelayanan tiket, kesesuaian tarif, kondisi, kecepatan dan lama menunggu bus, serta penempatan dan kondisi halte yang baik. Penelitian Pradipta dan Suharini (2014) BRT Trans-Semarang dinyatakan Efektif untuk mengatasi masalah keruangan yaitu pertumbuhan kendaraan pribadi, itu terbukti pada tahun 2012 atau setelah beroprasinya BRT Koridor 1 dan 2, persentase pertumbuhan kendaraan pribadi di kecamatan yang dilalui BRT koridor 1 dan 2 mengalami penurunan. Belum adanya jalur khusus itu menjadi kendala, tetapi secara umum dari mulai kondisi halte, adanya integrasi sudah membuat BRT di Kota Semarang efektif. Pendapat pengguna/penumpang BRT menyatakan, BRT sudah cukup nyaman, aman dan tarifnya murah bila dibandingkan dengan kendaraan pribadi dan angkutan umum yang lain.