

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN BERBASIS KEPUASAN
PELANGGAN TRANSJAKARTA KORIDOR 1 RUTE BLOK M
– KOTA DENGAN PENDEKATAN *SERVICE QUALITY*,
POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE, DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Anysa Vania Utami

ABSTRAK

Kemacetan di Jakarta disebabkan oleh tingginya jumlah kendaraan pribadi dan mobilitas penduduk yang meningkat setiap tahun. Kondisi ini mendorong kebutuhan akan transportasi massal yang efisien, salah satunya adalah layanan BRT TransJakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap layanan TransJakarta Koridor 1 rute Blok M – Kota. Metode yang digunakan meliputi *Service Quality* (SERVQUAL), *Potential Gain Customer Value* (PGCV), dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Data diperoleh melalui kuesioner terhadap 385 responden yang merupakan pengguna aktif TransJakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata *gap* SERVQUAL sebesar -0,77 dengan rata-rata indeks PGCV yaitu 6,120. Tingkat kesesuaian berada pada angka 82,38%, yang mencerminkan bahwa kualitas layanan TransJakarta Koridor 1 rute Blok M – Kota belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pelanggan. Berdasarkan analisis IPA, terdapat 8 atribut yang berada pada Kuadran I dan merupakan prioritas utama yang memerlukan perhatian dan perbaikan yaitu atribut T2, RL2, RL4, A2, A3, A4, A5, dan E5 untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Temuan ini diharapkan menjadi masukan bagi PT Transportasi Jakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, *Service Quality*, *Potential Gain Customer Value*, *Importance Performance Analysis*, TransJakarta

**EVALUATION OF SERVICE QUALITY BASED ON CUSTOMER
SATISFACTION OF TRANSJAKARTA CORRIDOR 1 ROUTE
BLOK M – KOTA USING SERVICE QUALITY, POTENTIAL
GAIN CUSTOMER VALUE, AND IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS APPROACHES**

Anysa Vania Utami

ABSTRACT

Traffic congestion in Jakarta is caused by the high number of private vehicles and the increasing population mobility each year. This situation highlights the need for efficient mass transportation, one of which is the BRT TransJakarta service. This study aims to evaluate customer satisfaction with the TransJakarta Corridor 1 service, operating on the Blok M – Kota route. The methods used include Service Quality (SERVQUAL), Potential Gain Customer Value (PGCV), and Importance Performance Analysis (IPA). Data were collected through questionnaires distributed to 385 respondents who are active users of TransJakarta. The results show that the average SERVQUAL gap score is -0.77, with an average PGCV index of 6.120. The level of conformity is 82.38%, indicating that the service quality of TransJakarta Corridor 1 has not fully met customer expectations. Based on the IPA analysis, there are eight attributes in Quadrant I and are the top priorities that require attention and improvement, namely attributes T2, RL2, RL4, A2, A3, A4, A5, and E5 to increase user satisfaction. These findings are expected to provide input for PT Transportasi Jakarta in improving service quality.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, Potential Gain Customer Value, Importance Performance Analysis, TransJakarta*