



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA
PENGEMUDI DENGAN KEPUASAN PENGGUNA
MIKROTRANS JAK LINGKO DI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA (DKI) JAKARTA**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama : Kultsum Al Humairi

NIM :14030117130040

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2021

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Kultsum Al Humairi
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030117130040
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta, 17 Januari 2000
4. Departemen / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Gg H Kiun No.90, Kramat Jati, DKI Jakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :

“Analisis Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pengemudi dengan Kepuasan Pengguna *Mikrotrans* Jak Lingko di Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta”

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, Maret 2021

Pembuat Pernyataan,

Kultsum Al Humairi

NIM. 14030117130040

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **“Analisis Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pengemudi dengan Kepuasan Pengguna Mikrotrans Jak Lingko di Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta”**

Nama : Kultsum Al Humairi

Nomor Induk Mahasiswa : 14030117130040

Departemen/Program Studi : S1 Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata 1.





Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP. 19640827.199001.1.001




Semarang, Maret 2021
Wakil Dekan 1

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M. Pol. Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing:

- 1. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT (
- 2. Drs. AUFARUL MAROM, M.Si (... 

Dosen Penguji:

- 1. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT (... 
- 2. Drs. AUFARUL MAROM, M.Si (... 
- 3. Retna Hanani, S.Sos., MPP (... 

HALAMAN MOTTO

“and be patient, for indeed, Allah does not allow be lost reward of those who do good” (QS. 11:115)

“Be thankful for what you are now, and keep fighting for what you want to be tomorrow” – anonymous

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan dengan segala rasa terima kasih kepada seluruh pihak yang berperan dalam kesuksesan skripsi ini, khususnya untuk

1. Kedua orang tua saya yang sangat saya cintai, Ayah dan Mama yang selalu mendukung, mendoakan, dan memberi rasa kepercayaan kepada saya selama ini.
2. Seluruh keluarga besar yang selalu juga mendukung dan memotivasi saya selama ini.
3. Sahabat dan teman-teman yang selalu mendukung dan membantu saya selama ini.

ABSTRAK

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pengemudi dengan Kepuasan Pengguna *Mikrotrans* di DKI Jakarta
Nama : Kultsum Al Humairi
NIM : 14030117130040
Jurusan : Administrasi Publik

Peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi diperlukan untuk memenuhi kepuasan pengguna. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan pelayanan dan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi dengan kepuasan pengguna *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 270 responden pengguna *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta. Berdasarkan penelitian ini, hasil uji hipotesis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna menunjukkan tingkat hubungan yang sedang dan signifikan serta dapat diterima, dibuktikan dari hasil koefisien korelasi *kendall tau* yaitu 0,534, lalu Z -hitung 13,07 > Z -tabel (5%) 1,96 dan persentase kontribusi sebesar 28,5%. Hasil uji hipotesis hubungan antara kinerja pengemudi dengan kepuasan pengguna menunjukkan tingkat hubungan yang sedang dan signifikan serta dapat diterima, dibuktikan dari hasil koefisien korelasi *kendall tau* yaitu 0,514, lalu Z -hitung 12,58 > Z -tabel (5%) 1,96 dan persentase kontribusi sebesar 26,4%. Hasil uji hipotesis hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi dengan kepuasan pengguna menunjukkan hubungan yang signifikan dan dapat diterima, dibuktikan dari hasil koefisien korelasi konkordansi *kendall tau* yaitu 0,814, lalu χ^2 -hitung > tabel χ^2 Kuadrat (5%) yaitu 440,059 > 5,991. dengan persentase kontribusi sebesar 66,2%. Ketiga variabel penelitian ini memiliki rata-rata dalam kategori puas atau sudah baik, meskipun beberapa indikator di dalam variabel tersebut masih ada yang menunjukkan skor di bawah rata-rata. Saran yang dapat diberikan untuk kendala dalam indikator tersebut yaitu seharusnya pengelola dapat memberikan pengetahuan dan menindak para pengemudi untuk terus meningkatkan pelayanan dan kinerja pengemudi *mikrotrans* Jak Lingko.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Pengemudi, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

Title : Analysis of Service Quality and Driver Performance with User Satisfaction of Mikrotrans Jak Lingko in DKI Jakarta

Name : Kultsum Al Humairi

NIM : 14030117130040

Major : Public Administration

Improving service quality and driver performance is needed to meet user satisfaction. Satisfaction is the level of a person's feelings after comparing the perceived service and performance with expectations. This study aims to determine the relationship between service quality, driver performance, and user satisfaction of mikrotrans Jak Lingko in DKI Jakarta. This study uses a quantitative research approach with a total sample of 270 respondents who use mikrotrans Jak Lingko in DKI Jakarta. Based on this research, the results of the hypothesis test of the relationship between service quality and user satisfaction indicate a moderate and significant level of relationship and can be accepted, as evidenced by the results of the Kendall Tau correlation coefficient is 0.534, then $Z\text{-count } 13.07 > Z\text{-table (5\%)} 1.96$ and the percentage contribution of 28.5%. Hypothesis test results of the relationship between driver performance and user satisfaction indicate a moderate and significant level of relationship and can be accepted, as evidenced by the results of the Kendall Tau correlation coefficient is 0.514, then $Z\text{-count } 12.58 > Z\text{-table (5\%)} 1.96$ and the percentage contribution was 26.4%. Hypothesis test results of the relationship between service quality and driver performance with user satisfaction show a significant and acceptable relationship, as evidenced by the results of the Kendall tau concordance correlation coefficient, which is 0.814, then $\text{Chi-Square count} > \text{Chi Square table (5\%)} \text{ is } 440.059 > 5,991$. with a contribution percentage of 66.2%. The three variables of this study have an average in the category of satisfied or good, although some indicators in these variables still show a score below the average. Suggestions that can be given for the constraints in these indicators are that the manager should be able to provide knowledge and take action against drivers to continue to improve service quality and driver performance of mikrotrans Jak Lingko in DKI Jakarta.

Keywords: Service Quality, Driver Performance, User Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pengemudi dengan Kepuasan Pengguna *Mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta”. Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai syarat guna menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) pada Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Selama penyusunan skripsi ini dari awal penelitian hingga selesainya skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak yang mendukung secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis dalam kesempatan kali ini menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini, antara lain:

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H. M.Hum selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.TP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Diponegoro.
3. Dr. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Universitas Diponegoro.
4. Dra. Maesaroh M.Si selaku Ketua Prodi S1 Administrasi Publik Universitas Diponegoro.
5. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT selaku dosen wali dan dosen pembimbing satu yang telah sabar arahan dan bimbingan secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dan menyusun skripsi dengan baik dan benar.

6. Dr. AUFARUL MAROM, M.Si selaku dosen pembimbing dua yang telah sabar arahan dan bimbingan secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dan menyusun skripsi dengan baik dan benar.
7. Retna Hanani, S.Sos., MPP selaku dosen penguji yang telah memberi saran dan masukan untuk kesempurnaan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Departemen Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan.
9. Seluruh masyarakat pengguna *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta yang telah meluangkan waktunya dan kesediaannya dalam membantu penulis untuk menjadi responden dalam penelitian ini.
10. Kedua orang tua penulis dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan, kasih sayang, dan motivasi untuk penulis menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman Administrasi Publik angkatan 2017 yang tidak bisa dipersebutkan satu-persatu, khususnya teman-teman satu bimbingan Pak Herbasuki yang sama-sama semuanya berjuang untuk menyelesaikan skripsi.
12. Sahabat-sahabat serta teman-teman selama masa perkuliahan yang selalu memberikan dukungan, kritikan, masukan, kegembiraan, tawa canda, semangat, dan kebersamaan yang kalian berikan, khususnya PP dan LO IDEAS 2019 (Inda dan Kak Delfiera), Seluruh Program FLS 2020, dan Seluruh Firstline FLS 2021.

13. Sahabat-sahabat saya sejak SMA, ceria, selalu memberikan dukungan, kritikan, masukan, kegembiraan, tawa canda, semangat, dan kebersamaan yang kalian berikan.
14. Semua pihak yang turut membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih banyak semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua.

Akhir kata, demikian skripsi ini penulis susun. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih belum sempurna. Segala kritik dan saran membangun penulis harapkan untuk perbaikan selanjutnya. Penulis mohon maaf jika dalam proses pembuatan skripsi ini penulis melakukan banyak kesalahan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang berkepentingan dan dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Semarang, Maret 2021

Kultsum Al Humairi
NIM. 14030117130040

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian	13
1.4.1 Kegunaan Teoritis	13
1.4.2 Kegunaan Praktis	13
1.5 Kajian Teori	14
1.5.1 Penelitian Terdahulu	14
1.5.2 Administrasi Publik	30
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik	32
1.5.4 Manajemen Publik	36
1.5.5 Pelayanan Publik	39
1.5.6 Transportasi	40
1.5.7 Kepuasan Pengguna (Y)	43
1.5.8 Kualitas Pelayanan (X1)	47
1.5.9 Kinerja Pengemudi (X2)	53

1.5.10	Hubungan Kualitas Pelayanan (X1) dengan Kepuasan Pengguna (Y)	58
1.5.11	Hubungan Kinerja Pengemudi (X2) dengan Kepuasan Pengguna (Y)	59
1.5.12	Hubungan Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pengemudi (X2) dengan Kepuasan Pengguna (Y)	60
1.6	Kerangka Teoritis	62
1.7	Hipotesis	63
1.8	Definisi Konsep dan Definisi Operasional	63
1.8.1	Kepuasan Pengguna (Y)	63
1.8.2	Kualitas Pelayanan (X1)	64
1.8.3	Kinerja Pengemudi (X2)	64
1.9	Metode Penelitian	67
1.9.1	Tipe Penelitian	67
1.9.2	Populasi dan Sampel	68
1.9.3	Teknik Pengambilan Sampel	71
1.9.4	Jenis dan Sumber Data	72
1.9.5	Skala Pengukuran	73
1.9.6	Teknik Pengumpulan Data	76
1.9.7	Instrumen Penelitian	77
1.9.8	Teknik Analisis	78
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		86
2.1	Gambaran Umum Provinsi DKI Jakarta	86
2.1.1	Otonomi Daerah di Provinsi DKI Jakarta	86
2.1.2	Luas dan Batas Wilayah Administrasi	87
2.1.3	Letak dan Kondisi Geografis	88
2.1.4	Demografi	89
2.1.5	Potensi Pengembangan Wilayah	90
2.2	Gambaran Umum <i>Mikrotrans</i> Jak Lingko	90
2.2.1	Rute dan Jumlah Unit Armada <i>Mikrotrans</i> Jak Lingko	91
2.2.2	Operator Armada <i>Mikrotrans</i> Jak Lingko	93

2.2.3	Sarana dan Prasarana <i>Mikrotrans</i> Jak Lingko	94
2.3	Gambaran Umum PT Transportasi Jakarta.....	98
2.3.1	Sejarah Singkat PT Transportasi Jakarta.....	98
2.3.2	Visi, Misi, dan Nilai PT Transportasi Jakarta	99
2.3.3	Tujuan dan Tugas PT Transportasi Jakarta	100
2.3.4	Struktur Organisasi PT Transportasi Jakarta.....	100
BAB III ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL PENELITIAN		103
3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	103
3.1.1	Uji Validitas	103
3.1.2	Uji Reliabilitas	106
3.2	Identitas Responden	107
3.2.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	107
3.2.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	107
3.2.3	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	108
3.2.4	Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Jasa.....	109
3.3	Tabel Distribusi Frekuensi.....	110
3.3.1	Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	111
3.3.2	Variabel Kualitas Pelayanan (X ₁).....	121
3.3.3	Variabel Kinerja Pengemudi (X ₂)	136
3.4	Hasil Analisis Data.....	147
3.4.1	Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan (X ₁) dengan Kepuasan Pengguna (Y) <i>Mikrotrans</i> Jak Lingko di DKI Jakarta.....	148
3.4.2	Analisis Hubungan antara Kinerja Pengemudi (X ₂) dengan Kepuasan Pengguna (Y) <i>Mikrotrans</i> Jak Lingko di DKI Jakarta.....	151
3.4.3	Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan (X ₁) dan Kinerja Pengemudi (X ₂) dengan Kepuasan Pengguna (Y) <i>Mikrotrans</i> Jak Lingko di DKI Jakarta	153
BAB IV PENUTUP		156
4.1	Kesimpulan	156
4.2	Saran	160
DAFTAR PUSTAKA		164

LAMPIRAN	168
-----------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 1. 2 Definisi Konsep dan Definisi Operasional	64
Tabel 1. 3 Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu dengan Taraf Kesalahan 1%,5%, dan 10%.....	71
Tabel 1. 4 Skala Likert	74
Tabel 1. 5 Tabel Tingkat Hubungan antar Variabel	82
Tabel 2. 1 Rincian Wilayah Administrasi DKI Jakarta	88
Tabel 2. 2 Kepadatan Penduduk DKI Jakarta 2019.....	89
Tabel 2. 3 Rute dan Jumlah Unit Armada <i>Mikrotrans</i> Jak Lingko	91
Tabel 2. 4 Jumlah Unit Armada <i>Mikrotrans</i> Jak Lingko Berdasarkan Operator ..	94
Tabel 3. 1 Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)	103
Tabel 3. 2 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	105
Tabel 3. 3 Uji Validitas Kinerja Pengemudi (X2)	105
Tabel 3. 4 Uji Reliabilitas	106
Tabel 3. 5 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	107
Tabel 3. 6 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	107
Tabel 3. 7 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	108
Tabel 3. 8 Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Jasa	109
Tabel 3. 9 Pelayanan <i>Mikrotrans</i> Jak Lingko Sesuai dengan Harapan para Pengguna	111
Tabel 3. 10 Kinerja Pengemudi <i>Mikrotrans</i> Jak Lingko Sesuai dengan Harapan para Pengguna	112
Tabel 3. 11 Pengguna Berminat Menggunakan Kembali atas Pelayanan <i>Mikrotrans</i> Jak Lingko	113
Tabel 3. 12 Pengguna berminat Menggunakan Kembali atas Manfaat dan Nilai Lebih <i>Mikrotrans</i> Jak Lingko	114
Tabel 3. 13 Pengguna Berminat Menggunakan Kembali atas Kinerja Pengemudi <i>Mikrotrans</i> Jak Lingko	115

Tabel 3. 14 Bersedia Merekomendasikan Orang Lain untuk Menggunakan <i>Mikrotrans</i> Jak Lingko atas Pelayanannya.....	116
Tabel 3. 15 Bersedia Merekomendasikan Orang Lain untuk Menggunakan <i>Mikrotrans</i> Jak Lingko atas Kinerja Pengemudinya.....	117
Tabel 3. 16 Pengguna Merasa Memiliki Manfaat dan Nilai Lebih untuk Bersedia Merekomendasikan <i>Mikrotrans</i> Jak Lingko kepada Orang Lain	118
Tabel 3. 17 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	119
Tabel 3. 18 Kenyamanan Fasilitas Ruang Armada	121
Tabel 3. 19 Kenyamanan dan Keamanan Fasilitas Halte Pemberhentian.....	122
Tabel 3. 20 Penampilan Pengemudi	123
Tabel 3. 21 Kebersihan Armada	124
Tabel 3. 22 Kecepatan Sampai Tujuan	125
Tabel 3. 23 Kecepatan Rentang Waktu Tunggu Kedatangan	125
Tabel 3. 24 Pemahaman Keseluruhan Rute	126
Tabel 3. 25 Kesiediaan Pengemudi Membantu Pengguna	127
Tabel 3. 26 Kesiediaan Pengemudi untuk Merespon Aspirasi dan Keluhan	128
Tabel 3. 27 Jaminan Keamanan dalam Perjalanan	129
Tabel 3. 28 Jaminan Etika Pelayanan dari Pengemudi	130
Tabel 3. 29 Kepedulian Pengemudi kepada Pengguna	131
Tabel 3. 30 Kesungguhan Pengemudi dalam Merespon Permintaan Pengguna .	132
Tabel 3. 31 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	133
Tabel 3. 32 Kemampuan Kerja yang dimiliki Pengemudi.....	136
Tabel 3. 33 Ketepatan Waktu Operasional Pengemudi	137
Tabel 3. 34 Memenuhi Jumlah Target Kilometer Perhari dengan Tetap Menaati Peraturan	138
Tabel 3. 35 Kecepatan Pengemudi Mengantarkan Pengguna dengan Tetap Menaati Peraturan	139
Tabel 3. 36 Pengemudi Mengetahui dan Menjalankan Tugas Sesuai Aturan Lalu Lintas yang Berlaku.....	140
Tabel 3. 37 Pengemudi Membantu dan Memberikan Informasi yang Tepat Kepada Pengguna.....	141

Tabel 3. 38 Hubungan Baik antar Pengemudi.....	142
Tabel 3. 39 Sikap Saling Membantu antar Pengemudi.....	143
Tabel 3. 40 Pengemudi Memberikan Pelayanan yang Baik Secara Mandiri	144
Tabel 3. 41 Rekapitulasi Variabel Kinerja Pengemudi (X2)	145
Tabel 3. 42 Koefisien Korelasi Kendall Tau Kualitas Pelayanan (X1) dengan Kepuasan Pengguna (Y).....	148
Tabel 3. 43 Koefisien Korelasi Kendall Tau Kinerja Pengemudi (X2) dengan Kepuasan Pengguna (Y)	151
Tabel 3. 44 Koefisien Korelasi Konkordansi Kendall Tau Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pengemudi (X2) dengan Kepuasan Pengguna (Y).....	154
Tabel 4. 1 Nilai Mean Variabel Penelitian.....	156

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Teori.....	62
Gambar 2. 1 Peta Wilayah Administrasi DKI Jakarta	87
Gambar 2. 2 Kursi Penumpang <i>mikrotrans</i> Jak Lingko	95
Gambar 2. 3 Alat <i>Tapping</i> Kartu Jak Lingko	95
Gambar 2. 4 Fasilitas <i>Hand Sanitezer</i>	96
Gambar 2. 5 Kartu Jak Lingko	96
Gambar 2. 6 Halte Pemberhentian.....	97
Gambar 2. 7 Tampak Luar Armada <i>mikrotrans</i> Jak Lingko	97
Gambar 2. 8 Sejarah Singkat PT. Transportasi Jakarta	98
Gambar 2. 9 Struktur Organisasi PT Transportasi Jakarta.....	102
Gambar 3. 1 Grafik Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pengguna (Y) Berdasarkan Nilai Mean	87
Gambar 3. 2 Grafik Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Berdasarkan Nilai Mean	98
Gambar 3. 3 Grafik Rekapitulasi Variabel Kinerja Pengemudi (X2) Berdasarkan Nilai Mean	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian.....	168
Lampiran 2 Tabel Ukuran Sampel.....	173
Lampiran 3 Jawaban Responden	174
Lampiran 4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	193
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	199