



**PENGARUH KETERSEDIAAN SARANA PRASARANA DAN STATUS SOSIAL
EKONOMI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI PENGGUNA
FASILITAS HALTE TRANSJAKARTA BLOK M**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata-1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Dosen Pembimbing:

Drs. Ari Subowo, M.A.

Penyusun:

Amelia Damayanti

14020222136020

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2025**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Dr. Antonius Suryati
Kampus Universitas Diponegoro
Tembakung Semarang Kode Pos 50275
Tel./Faks: (024) 74605407
Laman: www.fkip.unidip.ac.id
Pos-el: fkip@unidip.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. NamaLengkap : Amelia Damayanti
2. NomorIndukMahasiswa : 14020222136020
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta, 19 Juni 2004
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik / Administrasi Publik K. Rembang
5. Alamat : Jl. Darma Wanita IV Blok H No. 45, Cengkareng, Jakarta Barat

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :
Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana dan Status Sosial Ekonomi Terhadap Kepuasan
Masyarakat Sebagai Pengguna Fasilitas Halte Transjakarta Blok M

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain
dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil
uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

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, 2 Desember 2025

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Drs. Ari Subowo, M.A.

Pembuat Pernyataan,

Amelia Damayanti

Ketua PS S1 Administrasi Publik

Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si.

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%.

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH KETERSEDIAAN SARANA PRASARANA DAN STATUS SOSIAL EKONOMI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI PENGGUNA FASILITAS HALTE TRANSJAKARTA BLOK M

Nama Penyusun : Amelia Damayanti

Departemen : Administrasi Publik PSDKU Rembang

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I

Semarang, 29 Desember 2025

Dekan



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

NIP. 196908221994031003

Wakil Dekan I



S. Rouli Manalu, Ph.D.

NIP. 98209282005012001

Dosen Pembimbing :

1. Drs. Ari Subowo, MA.

(.....)

Dosen Penguji Skripsi :

1. Mohammad Nurul Huda, S.AP., MPA.

(.....)

2. Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si.

(.....)

3. Drs. Ari Subowo, MA.

(.....)

MOTTO

*“Dan bahwa manusia tidak akan mendapatkan selain apa yang telah
diusahakannya.”*

QS. An-Najm: 39

“It Will Pass”

Penulis

“Long Story Short, I Survived”

Taylor Swift

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Terima kasih penulis ucapkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan kekuatan-Nya, setiap proses yang penulis jalani dapat terlewati satu per satu. Dengan segala jalan yang diberikan, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga setiap langkah dan ilmu yang tertuang di dalamnya menjadi amal kebaikan dan mendapatkan ridha-Nya.
2. Teruntuk Alm. Bapak, Edy Paryanto, meski raganya tiada, kehadirannya tetap hidup dalam setiap keputusan, setiap doa, dan setiap usaha yang penulis lakukan. Terima kasih telah mengajarkan arti keteguhan hati dan keberanian. Untuk Ibu, Sri Maryana, yang selalu menjadi sumber kekuatan, doa, dan kasih tanpa batas. Terima kasih telah menemani setiap proses dan menjadi alasan penulis terus melangkah. Bapak dan Ibu adalah kekuatan terbesar dalam perjalanan hidup penulis, yang selalu membuka tangan lebar-lebar dan menjadi tempat pulang di segala keadaan. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud rasa terima kasih dan cinta yang tidak pernah cukup untuk terucap.
3. Untuk Mbak, Norma Diana, seseorang yang diam-diam selalu menjadi sumber kekuatan penulis. Terima kasih telah percaya pada penulis bahkan ketika penulis ragu pada diri sendiri. Terima kasih telah menjadi tempat bercerita dan tertawa, menjadi panutan dalam kesederhanaan, keikhlasan, dan kebaikan. Setiap pencapaian dalam karya ini adalah hasil dari kasih sayang, nasihat, dan keteguhan yang tidak pernah berhenti mengiringi langkah penulis.

4. Teruntuk diri ini, Amelia Damayanti, aku bangga akhirnya menyelesaikan sebuah perjalanan yang pernah terasa begitu jauh. Terima kasih telah berani memulai, walau sempat ragu, dan terus berjalan walau jalannya tidak selalu mulus. Karya ini adalah bukti bahwa aku mampu melewati segala ketakutan, kecemasan, dan batasan yang pernah aku pikir tidak bisa kulalui. Semoga keberhasilan ini menjadi titik awal dari langkah-langkah yang lebih besar nanti. Langkah yang akan kuhadapi dengan keberanian yang sama seperti saat aku menuntaskan perjalanan ini.
5. Kepada teman-teman di grup “S2 PANUTAN” (Elsa, Jeremy, Ramzy, Rifat, Thalia, dan Zakiya). Terima kasih sudah memberi warna, tawa, semangat, dan dukungan selama masa perkuliahan penulis. Kehadiran kalian membuat perjalanan studi ini menjadi lebih ringan dan penuh cerita. Semoga kebersamaan ini terus terjaga dan kita semua diberi kesempatan untuk meraih kesuksesan di jalan masing-masing.
6. Kepada teman-teman KKN kelompok 3 (anak-anak Serengan). Walaupun kita baru saling kenal empat bulan lalu dan waktu kebersamaan kita cuma satu bulan, tapi banyak sekali cerita seru, pengalaman baru, dan momen berharga yang penulis dapat. Sampai sekarang, kalau penulis kangen KKN, penulis masih sering buka akun Instagram KKN untuk mengenang semua momen itu. Terima kasih atas kebersamaan singkat namun bermakna yang akan selalu penulis ingat.

7. Untuk Aura, Aurell, Eci, teman-teman KKN yang tidak pernah penulis sangka akan tetap dekat sampai sekarang. Terima kasih karena masih sering meluangkan waktu untuk main dan kadang saling menyemangati, terutama dalam perjuangan menghadapi skripsi. Kehadiran kalian membuat perjalanan ini terasa lebih ringan dan menyenangkan. Semangat menyelesaikan skripsi ya.

ABSTRAK

Transportasi publik berperan penting dalam mobilitas masyarakat kota, termasuk Transjakarta sebagai sistem BRT terbesar di Indonesia. Namun, Halte Transjakarta Blok M masih menghadapi ketidakmerataan fasilitas seperti minimnya tempat duduk, pencahayaan, informasi rute, serta akses disabilitas. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh ketersediaan sarana dan prasarana (X1) serta status sosial ekonomi (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan survei terhadap 97 pengguna aktif Transjakarta. Pengukuran variabel dilakukan melalui kuesioner yang mencakup aspek fasilitas halte, karakteristik sosial ekonomi, dan kepuasan layanan. Analisis meliputi uji validitas, reliabilitas, korelasi Spearman, regresi berganda, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana memiliki pengaruh kuat dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan status sosial ekonomi tidak memberikan pengaruh langsung. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan fasilitas fisik halte, keamanan, kejelasan informasi, dan aksesibilitas disabilitas untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Sarana dan Prasarana, Kepuasan Masyarakat, Transjakarta

ABSTRACT

Public transportation plays a crucial role in urban mobility, including Transjakarta, Indonesia's largest public transportation system. However, the Blok M Transjakarta bus stop still faces inequities in facilities, such as limited seating, lighting, route information, and disability access. This study aims to analyze the influence of the availability of facilities and infrastructure (X1) and socioeconomic status (X2) on public satisfaction (Y). The method used was a quantitative approach, with a survey of 97 active Transjakarta users. Variables were measured using a questionnaire covering aspects of bus stop facilities, socioeconomic characteristics, and service satisfaction. The analysis included validity and reliability tests, Spearman correlation, multiple regression, and the coefficient of determination. The results showed that the availability of facilities and infrastructure had a strong and significant influence on public satisfaction, while socioeconomic status had no direct effect. These findings emphasize the importance of improving bus stop physical facilities, security, clarity of information, and accessibility for people with disabilities to improve service quality and user satisfaction.

Keywords: *Facilities and Infrastructure, Public Satisfaction, Transjakarta*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan kemudahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan karya ilmiah ini dengan baik. Karya ini tidak akan terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan dalam setiap prosesnya. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin, yang telah memberikan kesempatan, fasilitas, serta dukungan akademik bagi penulis selama menempuh pendidikan.
2. Ketua Departemen Administrasi Publik, Ibu Dr. AP. Tri Yuniningsih, M.Si. yang senantiasa memastikan proses pendidikan berjalan lancar dan memberikan arahan bagi seluruh mahasiswa, termasuk penulis, dalam menjalankan kegiatan akademik.
3. Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik K. Rembang, Bapak Drs. R. Slamet Santoso, M.Si. yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, serta kemudahan yang sangat membantu penulis dalam penyusunan karya ilmiah ini.
4. Dosen Wali, Ibu Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si. yang telah mendampingi penulis sejak awal perkuliahan, memberikan nasihat, arahan akademik, serta motivasi selama menjalani masa studi.
5. Dosen Pembimbing, Bapak Drs. Ari Subowo, M.A. yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan masukan sehingga penelitian ini dapat

tersusun dengan lebih baik dan sistematis. Segala dedikasi dan waktu yang diberikan sangat berarti bagi penulis.

6. Terima kasih kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Partisipasi dan kesediaan Anda sangat membantu penulis dalam memperoleh data yang diperlukan sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.

Semarang, 04 Desember 2025

Amelia Damayanti

NIM. 14020222136020

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I.....	1
LATAR BELAKANG	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1 Rumusan Masalah.....	9
1.2.1 Identifikasi Masalah	9
1.2.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.5 Kerangka Teori.....	11
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	11
1.5.2 Teori Administrasi Publik	19
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik.....	23
1.5.4 Pelayanan Publik	27
1.5.5 Kepuasan Masyarakat.....	31
1.5.6 Sarana dan Prasarana.....	33
1.5.7 Status Sosial Ekonomi.....	34
1.5.8 Kerangka Teori.....	36
1.6 Hipotesis.....	36
1.7 Definisi Konsep.....	37
1.7.1 Kepuasan Masyarakat (Y)	37
1.7.2 Sarana dan Prasarana (X1)	38
1.7.3 Status Sosial Ekonomi (X2)	38

1.8 Definisi Operasional.....	39
1.9 Motode Penelitian.....	41
1.9.1 Tipe Penelitian.....	41
1.9.2 Populasi dan Sampel	42
1.9.2.1 Populasi	42
1.9.2.2 Sampel.....	42
1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	43
1.9.4 Jenis dan Sumber Data	44
1.9.4.1 Jenis Data	44
1.9.4.2. Sumber Data	44
1.9.5. Skala Pengukuran.....	45
1.9.6 Teknik Pengumpulan Data	46
1.9.7 Teknik Analisis.....	46
1.9.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
1.9.7.2 Korelasi Rank Spearman	47
1.9.7.3 Korelasi Berganda	47
1.9.7.4 Koefisien Determinasi (R^2)	47
BAB II.....	48
GAMBARAN UMUM.....	48
2.1 Gambaran Umum Kota Jakarta	48
2.2 Sistem Transportasi Publik di Jakarta	51
2.3 Gambaran Umum Transjakarta.....	61
2.4 Gambaran Umum Wilayah Blok M.....	64
2.5 Profil PT. Transportasi Jakarta (TransJakarta)	68
BAB III.....	72
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	72
3.1 Gambaran Umum Identitas Responden	72
3.1.1 Responden Berdasarkan Usia	72
3.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
3.1.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	74
3.1.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	75
3.1.5 Responden Berdasarkan Seberapa Sering Menggunakan Transjakarta.....	76
3.1.6 Responden Berdasarkan Penggunaan Transjakarta Selama 3 Bulan Terakhir	78
3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	79
3.2.1 Uji Validitas	79
3.2.1.1 Uji Validitas Variabel Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X1)	79
3.2.1.2 Uji Validitas Variabel Status Sosial Ekonomi (X2)	80
3.2.1.3 Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	81
3.2.2 Uji Reliabilitas.....	82
3.2.2.1 Uji Reliabilitas Variabel Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X1).....	82

3.2.2.2 Uji Reliabilitas Variabel Status Sosial Ekonomi (X2)	83
3.2.2.3 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	83
3.3 Analisis Statistik Deskriptif	84
3.3.1 Variabel Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X1)	85
3.3.1.1 Variabel X1.1 Untuk Pertanyaan “Tempat Duduk di Halte Transjakarta Blok M Tersedia dalam Jumlah Cukup”	85
3.3.1.2 Variabel X1.2 Untuk Pertanyaan “Kondisi Tempat Duduk di Halte Transjakarta Blok M Nyaman Digunakan”	86
3.3.1.3 Variabel X1.3 Untuk Pertanyaan “Halte Transjakarta Blok M Memiliki Fasilitas Ramah Disabilitas yang Berfungsi dengan Baik”	87
3.3.1.4 Variabel X1.4 Untuk Pertanyaan “Pencahayaannya di Halte Transjakarta Blok M Memadai, Terutama pada Malam Hari”	88
3.3.1.5 Variabel X1.5 Untuk Pertanyaan “Lingkungan Sekitar Halte Transjakarta Blok M Aman dari Gangguan atau Tindak Kriminal”	89
3.3.1.6 Variabel X1.6 Untuk Pertanyaan “Jalur Menuju Halte Transjakarta Blok M Mudah Diakses oleh Pejalan Kaki”	90
3.3.1.7 Variabel X1.7 Untuk Pertanyaan “Halte Transjakarta Blok M Terhubung dengan Moda Transportasi Lain dengan Mudah”	92
3.3.1.8 Variabel X1.8 Untuk Pertanyaan “Informasi Rute Tersedia dengan Jelas di Halte Transjakarta Blok M”	93
3.3.1.9 Variabel X1.9 Untuk Pertanyaan “Jadwal Keberangkatan Bus Terpampang Secara Jelas dan Mudah Dipahami”	94
3.3.1.10 Hasil Rekapitulasi Variabel Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X1)	95
3.3.2 Variabel Status Sosial Ekonomi (X2)	97
3.3.2.1 Variabel X2.1 Untuk Pertanyaan “Jenis Pekerjaan Saya Memungkinkan Saya untuk Rutin Menggunakan Transjakarta”	98
3.3.2.2 Variabel X2.2 Untuk Pertanyaan “Pekerjaan Saya Memberikan Kestabilan dalam Penghasilan”	100
3.3.2.3 Variabel X2.3 Untuk Pertanyaan “Pendapatan Saya Sesuai dengan Biaya Transportasi Transjakarta”	101
3.3.2.4 Variabel X2.4 Untuk Pertanyaan “Dengan Pendapatan Saya Saat Ini, Tarif Transjakarta (Rp 3.500) Terjangkau”	102
3.3.2.5 Hasil Rekapitulasi Variabel Status Sosial Ekonomi (X2)	104
3.3.3 Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	106
3.3.3.1 Variabel Y1 Untuk Pertanyaan “Bus Transjakarta Tiba Sesuai dengan Jadwal yang Telah Ditentukan”	106
3.3.3.2 Variabel Y2 Untuk Pertanyaan “Saya Merasa Nyaman Saat Menunggu di Halte”	107
3.3.3.3 Variabel Y3 Untuk Pertanyaan “Saya Merasa Nyaman Selama Perjalanan dengan Bus Transjakarta”	108
3.3.3.4 Variabel Y4 Untuk Pertanyaan “Saya Merasa Aman Saat Berada di Dalam Halte”	109

3.3.3.5 Variabel Y5 Untuk Pertanyaan “Saya Merasa Aman Selama Perjalanan dengan Bus”	110
3.3.3.6 Variabel Y6 Untuk Pertanyaan “Petugas Halte Melayani Penumpang dengan Ramah”	111
3.3.3.7 Variabel Y7 Untuk Pertanyaan “Petugas Halte Membantu Penumpang dengan Baik Bila Dibutuhkan”	112
3.3.3.8 Variabel Y8 Untuk Pertanyaan “Kebersihan Halte Transjakarta Blok M Terjaga dengan Baik”	113
3.3.3.9 Variabel Y9 Untuk Pertanyaan “Fasilitas Halte (Toilet, Ruang Tunggu, Informasi) Sesuai dengan Kebutuhan Penumpang”	114
3.3.3.10 Variabel Y10 Untuk Pertanyaan “Secara Keseluruhan, Saya Puas dengan Layanan di Halte Transjakarta Blok M”	115
3.3.3.11 Hasil Rekapitulasi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	117
3.4 Uji Hipotesis	118
3.4.1 Pengaruh Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X1) dengan Kepuasan Masyarakat (Y)	119
3.4.2 Pengaruh Status Sosial Ekonomi (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y)	123
3.4.3 Pengaruh Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X1) dan Status Sosial Ekonomi (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y)	128
BAB IV	132
KESIMPULAN DAN SARAN	132
4.1 Kesimpulan	132
4.2 Saran	137
DAFTAR PUSTAKA	140
LAMPIRAN	142

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rata-Rata Jumlah Pengguna Transjakarta Sepanjang Tahun 2024.....	4
Gambar 1. 2 Daftar 8 Rute Transjakarta di Koridor Utama dengan Jumlah Penumpang Terbanyak Tahun 2024.....	5
Gambar 1. 3 Kondisi di Halte Transjakarta Blok M.....	6
Gambar 1. 4 Bagan Kerangka Teori	36
Gambar 2. 1 Persentase Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan di Jabodetabek, 2024	50
Gambar 2. 2 Jumlah Kendaraan Bermotor yang Terdaftar Menurut Jenis (Unit), 2023-2024.....	50
Gambar 2. 3 Perkembangan Jumlah Penumpang dan Jumlah Bus Transjakarta yang Beroperasi (Unit), 2023-2025.....	53
Gambar 2. 4 Perkembangan Indikator Moda Transjakarta, Januari 2025	53
Gambar 2. 5 Perkembangan Jumlah Perjalanan dan Jumlah Penumpang Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta, 2023-2025.....	55
Gambar 2. 6 Perkembangan Indikator Moda Transportasi Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta, April 2025	55
Gambar 2. 7 Rata-Rata Jumlah Perjalanan Per Hari KRL Jabodetabek Menurut Rute Perjalanan, 2022-2024	58
Gambar 2. 8 Perkembangan Jumlah Penumpang Commuter Line (KRL) (Juta Pelanggan), 2023-2024	58
Gambar 2. 9 Perkembangan Jumlah Perjalanan dan Jumlah Penumpang Light Rail Transit (LRT) Jakarta, 2023-2025	60
Gambar 2. 10 Perkembangan Indikator Moda Transportasi Light Rail Transit (LRT) Jakarta, April 2025	60
Gambar 2. 11 Jumlah dan Pertumbuhan Jumlah Penumpang Bus Transjakarta Menurut Koridor, 2023-2024	63
Gambar 2. 12 Lokasi Blok M Jakarta	65
Gambar 2. 13 MRT Blok M BCA Jakarta	66
Gambar 2. 14 Logo Lama Transjakarta	69
Gambar 2. 15 Logo Baru Transjakarta	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 1.2 Indikator Penelitian.....	39
Tabel 1.3 Skor Skala Likert.....	45
Tabel 3. 1 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	72
Tabel 3. 2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Tabel 3. 3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	74
Tabel 3. 4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	75
Tabel 3. 5 Identitas Responden Berdasarkan Seberapa Sering Menggunakan Transjakarta.....	76
Tabel 3. 6 Identitas Responden Berdasarkan Penggunaan Transjakarta 2-3 Kali Selama 3 Bulan.....	78
Tabel 3. 7 Uji Validitas Variabel X1.....	79
Tabel 3. 8 Uji Validitas Variabel X2.....	80
Tabel 3. 9 Uji Validitas Variabel Y.....	81
Tabel 3. 10 Uji Reliabilitas Variabel X1.....	82
Tabel 3. 11 Uji Reliabilitas Variabel X2.....	83
Tabel 3. 12 Uji Reliabilitas Variabel Y.....	83
Tabel 3. 13 Tempat Duduk di Halte Transjakarta Blok M Tersedia dalam Jumlah Cukup.....	85
Tabel 3. 14 Kondisi Tempat Duduk di Halte Transjakarta Blok M Nyaman Digunakan.....	86
Tabel 3. 15 Halte Transjakarta Blok M Memiliki Fasilitas Ramah Disabilitas yang Berfungsi dengan Baik.....	87
Tabel 3. 16 Pencahayaayan di Halte Transjakarta Blok M Memadai, Terutama pada Malam Hari.....	88
Tabel 3. 17 Lingkungan Sekitar Halte Transjakarta Blok M Aman dari Gangguan atau Tindak Kriminal.....	89
Tabel 3. 18 Jalur Menuju Halte Transjakarta Blok M Mudah Diakses oleh Pejalan Kaki.....	90
Tabel 3. 19 Halte Transjakarta Blok M Terhubung dengan Moda Transportasi Lain dengan Mudah.....	92
Tabel 3. 20 Informasi Rute Tersedia dengan Jelas di Halte Transjakarta Blok M.....	93
Tabel 3. 21 Jadwal Keberangkatan Bus Terpampang Secara Jelas dan Mudah Dipahami.....	94
Tabel 3. 22 Hasil Rekapitulasi Variabel Ketersediaan Sarana dan Prasarana.....	95
Tabel 3. 24 Jenis Pekerjaan Saya Memungkinkan Saya untuk Rutin Menggunakan Transjakarta.....	98
Tabel 3. 25 Pekerjaan Saya Memberikan Kestabilan dalam Penghasilan.....	100
Tabel 3. 26 Pendapatan Saya Sesuai dengan Biaya Transportasi Transjakarta.....	101

Tabel 3. 27 Dengan Pendapatan Saya Saat Ini, Tarif Transjakarta (Rp 3.500) Terjangkau.....	102
Tabel 3. 28 Hasil Rekapitulasi Variabel Status Sosial Ekonomi.....	104
Tabel 3. 29 Bus Transjakarta Tiba Sesuai dengan Jadwal yang Telah Ditentukan ..	106
Tabel 3. 30 Saya Merasa Nyaman Saat Menunggu di Halte	107
Tabel 3. 31 Saya Merasa Nyaman Selama Perjalanan dengan Bus Transjakarta	108
Tabel 3. 32 Saya Merasa Aman Saat Berada di Dalam Halte	109
Tabel 3. 33 Saya Merasa Aman Selama Perjalanan dengan Bus.....	110
Tabel 3. 34 Petugas Halte Melayani Penumpang dengan Ramah	111
Tabel 3. 35 Petugas Halte Membantu Penumpang dengan Baik Bila Dibutuhkan ..	112
Tabel 3. 36 Kebersihan Halte Transjakarta Blok M Terjaga dengan Baik.....	113
Tabel 3. 37 Fasilitas Halte (Toilet, Ruang Tunggu, Informasi) Sesuai dengan Kebutuhan Penumpang	114
Tabel 3. 38 Secara Keseluruhan, Saya Puas dengan Layanan di Halte Transjakarta Blok M.....	115
Tabel 3. 39 Hasil Rekapitulasi Variabel Kepuasan Masyarakat.....	117
Tabel 3. 40 Hasil Tabulasi Silang Antara Variabel Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X1) dan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	119
Tabel 3. 41 Uji Korelasi Non-Parametrik Antar Variabel Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X1) dengan Kepuasan Masyarakat (Y)	122
Tabel 3. 42 Hasil Tabulasi Silang Antara Variabel Status Sosial Ekonomi (X2) dan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	124
Tabel 3. 43 Uji Korelasi Non-Parametrik Antar Variabel Status Sosial Ekonomi (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y).....	126
Tabel 3. 44 Uji Korelasi Berganda Antar Variabel Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X1) dan Status Sosial Ekonomi (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y).....	128

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian	142
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	142
Lampiran 3. Data Kuesioner Responden	146
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	159
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas	161
Lampiran 6. Hasil Uji Korelasi Rank Spearman	162
Lampiran 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	163
Lampiran 8. Distribusi Frekuensi	164