

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA BRT  
TRANS JATENG PURWOKERTO-PURBALINGGA

Skripsi

(Guna Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata 1 Ilmu

Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro)



Penyusun

Nama : Aulia Wardiatul Sangadah

NIM : 14030117120030

DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2021

**HALAMAN PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Aulia Wardiatul Sangadah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030117120030
3. Tempat / Tanggal Lahir : Purworejo, 31 Maret 1999
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Bukateja, Rt 04 / Rw 06, Kab. Purbalingga

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

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-  
Purbalingga

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, 10 Maret 2021

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing

Pembuat Pernyataan,



Dra. Susi Sulandari, M.Si  
NIP. 195606211986032003

Aulia Wardiatul Sangadah  
NIM. 14030117120030

Ketua PS S1 Administrasi Publik



Dra. Maesaroh, M.Si  
NIP. 19661222.199303.2.001

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga

Nama Penyusun : Aulia Wardiatul Sangadah

NIM : 14030117120030

Departemen : Administrasi Publik

Semarang, 26 Maret 2021

Wakil Dekan I,



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 19690822.19943.1003



Hardi Warsono, MTP  
NIP. 19640827.199001.1. 001

Dosen Pembimbing :

1. Dra. Susi Sulandari, M.Si

(*Su* .....)

2. Dra. Dyah Hariani, M.M

(*Hani* .....)

Dosen Penguji :

1. Dra. Maesaroh, M.Si

(*Ma* .....)

2. Dra. Susi Sulandari, M.Si

(*Su* .....)

3. Dra. Dyah Hariani, M.M

(*Hani* .....)

## **HALAMAN MOTTO**

“Jangan menyerah saat doa-doamu belum terjawab. Jika kamu mampu bersabar,  
Allah mampu memberikan lebih dari apa yang kamu minta.”

“Percaya dan yakin pada apa yang sedang dikerjakan.”

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Kewajiban dari seorang anak perempuan adalah menjunjung tinggi kehormatan kedua orang tua dan keluarganya. Menjadi harapan dan kebanggaan kedua orang tua adalah kebahagiaan. Hasil tulisan ini menjadi jalan untuk membuka lembaran hidup yang baru.

Kepada Bapak, Mama, Aa, Mba Tika, dan Ilona

## **ABSTRAKSI**

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa BRT Trans Jateng  
Purwokerto-Purbalingga

Nama : Aulia Wardiatul Sangadah

NIM : 14030117120030

Adanya perbedaan antara kinerja unit pelayanan BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga dengan harapan pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga mengakibatkan munculnya GAP kualitas pelayanan sehingga mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. Tujuan dari adanya penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner tertutup dan wawancara terstruktur. Teknik analisis yang digunakan peneliti yaitu tabel distribusi frekuensi, tabel tingkat kepuasan pengguna jasa, dan diagram kartesius. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dari pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga pada tingkat “Cukup Memuaskan” dengan hasil tingkat kesesuaian sebesar 82%.. Kedepannya, pihak BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga perlu melakukan perbaikan pada kinerja unit pelayanan sehingga sesuai dengan harapan masyarakat sehingga menghasilkan kepuasan pada pengguna jasa.

Kata Kunci : Kinerja, Harapan, Kepuasan

## **ABSTRACT**

Judul : Analysis of Satisfaction Levels of Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga BRT Service Users

Nama : Aulia Wardiatul Sangadah

NIM : 14030117120030

The difference between the performance of the Trans Central Java Purwokerto-Purbalingga BRT service unit and the expectations of the Trans Central Java Purwokerto-Purbalingga BRT service users has resulted in the emergence of GAP service quality which affects service user satisfaction. The purpose of this research is to describe and analyze the level of satisfaction of users of the Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga BRT service. The research method used is descriptive quantitative research, with data collection through closed questionnaires and structured interviews. The analysis techniques used by researchers are frequency distribution tables, service user satisfaction levels tables, and Cartesian diagrams. The results showed that the satisfaction level of users of the Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga BRT service was at the "Quite Satisfactory" level with a suitability level of 82%. In the future, the Purwokerto-Purbalingga Trans Central Java BRT needs to make improvements to the service unit's performance so that it is in line with community expectations so as to result in satisfaction of service users.

Keywords: Performance, Expectations, Satisfaction

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan Skripsi saya di BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. Terdapat Laporan Pelaksanaan Kegiatan ini yang saya susun sebagai rencana kegiatan untuk menjalankan kegiatan Magang. Semua kegiatan dapat terlaksana berkat bimbingan, bantuan, motivasi, dukungan, dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum selaku rektor Universitas Diponegoro,
2. Dr.Drs. Hardi Warsono, MTP selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Dr. Dra. Tri Yuningsih, M.Si selaku ketua departemen Administrasi Publik.
4. Dra. Susi Sulandari, M.Si, selaku dosen pembimbing satu mulai dari sempro dan skripsi yang senantiasa memberikan masukan dan pengarahan dalam penulisan.
5. Dra. Dyah Hariani, M.M., selaku dosen pembimbing dua saya pada skripsi kali ini. Terimakasih sudah menyempurnakan hasil tulisan saya dan memberikan saran-saran pada penulisan.
6. Dra. Maesaroh, M.Si., selaku dosen wali dan penguji saya



7. Bapak, Mama, Aa, Mba Tika, Ilona dan keluarga saya yang senantiasa memberi dukungan materi dan finansial sepenuhnya mulai dari awal kuliah sampai sekarang.
8. Keluarga besar BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga Koridor I yang telah mendukung dan membantu saya selama penelitian dalam hal mengumpulkan data.
9. Adik tercinta saya Siti Nur Annisa yang sudah menemani dan antar jemput saya dari awal skripsi sampai selesai dan Ummi yang selalu memasak makanan untuk saya.
10. Humairah Latifah dan Khonsa Latifah yang menjadi *MoodBoster*.
11. Anna, Amel, Indah, Via sahabat sudah jadi saudara. Khususnya Amel yang sudah membantu sayaa hehehhe. Miss you guys!!!
12. Elis, Mbak Dian, Nyai sahabat until jannah, Mbak Mey yang selalu saya repotkan selama di Semarang.
13. Teman-teman seperbimbingan dan seperjuangan Bu Susi, yang selalu saling mengajari dan berbagi ilmu satu sama lain. (Mba Mey, Lia, Diandra, Karina, Yuliasia, dan Kak Yol).
14. X-Men dihatiii yang sudah mengisi waktu saya selama berkuliah, dan mengajarkan saya bahwa saya punya keluarga di HMJ AP 2018-2019. (Sarip, Isro', Gisti, Ditto, Manda, Fifi, Apta, Vietha, dan Irvinne).

15. Serta teman-teman dari Universitas Muhammadiyah Purwokerto (Desi dan Fatih) dan Universitas Bina Sarana Informatika Purwokerto (Ima, Ihsan, Yanuar, dan Reza) yang sudah menjadi teman baru dari awal magang sampai sekarang.

Purbalingga, 10 Maret 2021



Aulia Wardiatul Sangadah  
14030117120030

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xix
DAFTAR GRAFIK.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Kerangka Teori.....	7
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	7
1.5.2 Administrasi Publik.....	14
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik.....	18
1.5.4 Manajemen Publik.....	21
1.5.5 Pelayanan Publik.....	25
1.5.6 Kualitas Pelayanan Publik.....	31
1.5.7 Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	35
1.5.8 Kinerja Unit Pelayanan.....	37

1.5.9 Harapan Pelangga.....	40
1.6.0 Kerangka Pemikiran Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga.....	43
1.6 Definisi Konsep.....	44
1.7 Definisi Operasional.....	44
1.8 Metode Penelitian.....	48
1.8.1 Tipe Penelitian.....	48
1.8.2 Populasi dan Sample.....	49
1.8.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	51
1.8.4 Jenis dan Sumber Data.....	52
1.8.5 Skala pengukuran .....	53
1.8.6 Teknik Pengumpulan Data .....	55
1.8.7 Instrumen Penelitian.....	56
1.8.8 Teknik Analisis .....	56
1.9 Uji Validasi dan Reliabilitas .....	63
1.9.1 Uji Validitas.....	63
1.9.2 Uji Reliabilitas.....	64
<b>BAB II GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>66</b>
2.1 Kota Purwokerto-Purbalingga.....	66
2.1.1 Kota Purwokerto.....	66
2.1.2 Kabupaten Purbalingga .....	67
2.2 Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga.....	68
2.3 Struktur Organisasi.....	76
2.4 Visi, Misi, Tugas Pokok, dan Fungsi Balai Transportasi.....	77
2.4.1 Visi.....	77

2.4.2 Misi.....	77
2.4.3 Tugas Pokok .....	77
2.4.4 Fungsi .....	77
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>83</b>
3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilita.....	83
3.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	93
3.2.1 Distribusi Frekuensi Kinerja Unit Pelayanan BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. ....	93
3.2.2 Rekapitulasi Kinerja Unit Pelayanan BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. ....	122
3.2.3 Distribusi Frekuensi Harapan Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. ....	124
3.2.4 Rekapitulasi Harapan Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. ....	146
3.3 Hasil Penelitian .....	148
3.3.1 Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. ....	148
3.3.2 Rekapitulasi Kinerja Unit Pelayanan BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga Dan Harapan Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga .....	153
3.4 Pembahasan.....	157
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>166</b>
4.1 Kesimpulan.....	166
4.2 Saran.....	167
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>170</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>175</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 1.2 Paradigma Adminsitarsi Publik.....	18
Tabel 1.3 Indikator Kualitas Pelayanan Publik Menurut Para Ahli dan Peneliti..	33
Tabel 1.4 Matriks Kuesioner Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga.....	47
Tabel 1.5 Skala Likert .....	58
Tabel 2.1 Fasilitas BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga.....	78
Tabel 2.2 Jenis Kelamin Pegawai BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga...	79
Tabel 2.3 Usia Pegawai BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga.....	79
Tabel 2.4 Tingkat Pendidikan Pegawai BRT Trans Jateng Purwokerto- Purbalingga.....	80
Tabel 2.5 Jabatan Pegawai BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga.....	81
Tabel 2.6 Jumlah Penumpang BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga.....	81
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kinerja Unit Pelayanan BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga.....	83
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Unit Pelayanan BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga.....	87
Tabel 3.3 Jenis Kelamin Responden BRT Trans Jateng Purwokerto- Purbalingga.....	90
Tabel 3.4 Usia Responden BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga.....	90
Tabel 3.5 Pekerjaan Responden BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga.....	91
Tabel 3.6 Pendidikan Responden BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga...	92
Tabel 3.7 Jumlah Halte BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga.....	93
Tabel 3.8 Kesesuaian Jarak Halte Untuk Berangkat dan Pulang.....	94

Tabel 3.9 Tersedianya Papan Informasi di Setiap Halte BRT.....	94
Tabel 3.10 Tersedianya Fasilitas Kebersihan di Halte Brt .....	95
Tabel 3.11 Tersedianya Tempat Duduk di Halte BRT.....	96
Tabel 3.12 Kelengkapan Petugas Menggunakan Tanda Pengenal dan Seragam..	97
Tabel 3.13 Kebersihan dan Kenyamanan BRT .....	98
Tabel 3.14 Keramahan Petugas Terhadap Penumpang .....	99
Tabel 3.15 Tersedianya Fasilitas Kebersihan dan Peralatan P3K di BRT .....	99
Tabel 3.16 Berfungsinya Fasilitas Tempat Duduk dan AC di BRT .....	100
Tabel 3.17 Kesesuaian Jarak Antara Lantai Bus dengan Lantai Halte BRT Saat Menaikkan dan Menurunkan Penumpang.....	101
Tabel 3.18 Kemampuan Petugas Dalam Membantu Perpindahan Penumpang dari Halte ke BRT .....	102
Tabel 3.19 Kemampuan Petugas Dalam Memberi Informasi Terkait Rute Perjalanan Kepada Penumpang .....	103
Tabel 3.20 Kecermatan Petugas Untuk Menegur Penumpang yang Tidak Sesuai Aturan.....	104
Tabel 3.21 Tata Tertib Menaikkan dan Menurunkan Penumpang Oleh Petugas BRT.....	105
Tabel 3.22 Tersedianya Urutan Prioritas Tempat Duduk di BRT.....	106
Tabel 3.23 Persamaan Pelayanan Yang Diberikan Bagi Buruh, Pelajar, Maupun Veteran dan Masyarakat Umum .....	107
Tabel 3.24 Perasamaan Petugas BRT Dalam Memberikan Pelayanan Bagi Keluarga Pegawai dengan Masyarakat Biasa.....	108
Tabel 3.25 Sopir Mengemudi Sesuai dengan Kecepatan Yang Normal.....	109
Tabel 3.26 Kesesuaian Waktu Bus Datang Di Setiap Pemberangkatan dan Di Halte .....	110

Tabel 3.27 Kepastian Tarif BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga.....	111
Tabel 3.28 Kejelasan Bukti Pembayaran BRT.....	111
Tabel 3.29 Kesesuaian Pembayaran BRT Antara Nominal Yang Dibayarkan dengn Bukti Pembayaran.....	112
Tabel 3.30 Tersedianya Pegawai Kemanan Diterminal .....	113
Tabel 3.31 Sikap Pegawai Yang Menjamin Kenyamanan Bagi Semua Penumpang Terutama Lansia, Ibu Hamil, dan Penyandang Disabilitas.....	114
Tabel 3.32 Perhatian petuags BRT Terhadap Keselamatan Penumpang.....	115
Tabel 3.33 Perhatian Petugas BRT Terhadap Keamanan Penumpang .....	116
Tabel 3.34 Perhatian petugas Ketika Menangani Keluhan Penumpang .....	117
Tabel 3.35 Sikap Perhatian Petugas Ketika Ada penumpang Yang Mengalami Sakit (Mabok Kendaraan) di BRT.....	118
Tabel 3.36 Petugas BRT Berdandan yang Sederhana.....	119
Tabel 3.37 Petugas BRT Yang Berpakaian dan Memakai Atribut Yang Sederhana (Tidak Mencolok).....	120
Tabel 3.38 Petugas BRT Apakah Berlebihan Ketika Menjelaskan Informasi Pelayanan Kepada Penumpang .....	121
Tabel 3.39 Rekapitulasi Kinerja Unit Pelayanan BRT Trans Jateng Purwokerto- Purbalingga.....	122
Tabel 3.40 Jumlah Halte BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga.....	124
Tabel 3.41 Kesesuaian Jarak Halte Untuk Berangkat dan Pulang.....	125
Tabel 3.42 Tersedianya Papan Informasi di Setiap Halte BRT .....	125
Tabel 3.43 Tersedianya Fasilitas Kebersihan di Halte Brt .....	126
Tabel 3.44 Tersedianya Tempat Duduk di Halte BRT .....	127
Tabel 3.45 Kelengkapan Petugas Menggunakan Tanda Pengenal dan Seragam.....	127



Tabel 3.46 Kebersihan dan Kenyamanan BRT.....	128
Tabel 3.47 Keramahan Petugas Terhadap Penumpang .....	129
Tabel 3.48 Tersedianya Fasilitas Kebersihan dan Peralatan P3K di BRT.....	129
Tabel 3.49 Berfungsinya Fasilitas Tempat Duduk dan AC di BRT.....	130
Tabel 3.50 Kesesuaian Jarak Antara Lantai Bus dengan Lantai Halte BRT Saat Menaikkan dan Menurunkan Penumpang.....	131
Tabel 3.51 Kemampuan Petugas Dalam Membantu Perpindahan Penumpang dari Halt ke BRT.....	131
Tabel 3.52 Kemampuan Petugas Dalam Memberi Informasi Terkait Rute Perjalanan Kepada Penumpang .....	132
Tabel 3.53 Kecermatan Petugas Untuk Menegur Penumpang yang Tidak Sesuai Aturan.....	132
Tabel 3.54 Tata Tertib Menaikkan dan Menurunkan Penumpang Oleh Petugas BRT.....	133
Tabel 3.55 Tersedianya Urutan Prioritas Tempat Duduk di BRT.....	134
Tabel 3.56 Persamaan Pelayanan Yang Diberikan Bagi Buruh, Pelajar, Maupun Veteran dan Masyarakat Umum .....	134
Tabel 3.57 Perasamaan Petugas BRT Dalam Memberikan Pelayanan Bagi Keluarga Pegawai dengan Masyarakat Biasa.....	135
Tabel 3.58 Sopir Mengemudi Sesuai dengan Kecepatan Yang Normal .....	136
Tabel 3.59 Kesesuaian Waktu Bus Datang Disetiap Pemberangkatan dan Dihalte.....	136
Tabel 3.60 Kepastian Tarif BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga.....	137
Tabel 3.61 Kejelasan Bukti Pembayaran BRT .....	138
Tabel 3.62 Kesesuaian Pembayaran BRT Antara Nominal Yang Dibayarkan dengan Bukti Pembayaran.....	138

Tabel 3.63 Tersedianya Pegawai Keamanan Di Terminal .....	139
Tabel 3.64 Sikap Pegawai Yang Menjamin Kenyamanan Bagi Semua Penumpang Terutama Lansia, Ibu Hamil, dan Penyandang Disabilitas.....	140
Tabel 3.65 Perhatian petuags BRT Terhadap Keselamatan Penumpang .....	141
Tabel 3.66 Perhatian Petugas BRT Terhadap Keamanan Penumpang .....	141
Tabel 3.67 Perhatian petugas Ketika Menangani Keluhan Penumpang .....	142
Tabel 3.68 Sikap Perhatian Petugas Ketika Ada penumpang Yang Mengalami Sakit (Mabok Kendaraan) di BRT .....	143
Tabel 3.69 Petugas BRT Berdandan yang Sederhana .....	143
Tabel 3.70 Petugas BRT Yang Berpakaian dan Memakai Atribut Yang Sederhana (Tidak Mencolok).....	144
Tabel 3.71 Petugas BRT Apakah Berlebihan Ketika Menjelaskan Informasi Pelayanan Kepada Penumpang .....	145
Tabel 3.72 Rekapitulasi Harapan Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Purwokerto- Purbalingga .....	146
Tabel 3.73 Tingakt KKepuasan Pengguna Jasa Brt Trans Jateng Purwokerto- Purbalingga .....	149
Tabel 3.74 Rekapitulasi Kinerja Unit Pelayanan BRT dan Harapan Pengguna BRT .....	154
Tabel 3.75 Rata-Rata Kinerja Unit Pelayanan BRT Trans Jateng Purwoekrto- Purbalingga .....	157

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 The Conceptual Model Of Service Quality.....	30
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 1.3 Diagram Kartesius.....	61
Gambar 2.1 Peta Wilayah Kabupaten Banyumas.....	67
Gambar 2.2 Peta Wilayah Kabupaten Purbalingga.....	68
Gambar 2.3 Denah Rute Koridor I BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga..	69
Gambar 2.4 Info Pengaduan BRT Trans Jateng Purwoekrto-Purbalingga.....	71
Gambar 2.5 Info Pengaduan BRT Trans Jateng Purwoekrto-Purbalingga.....	71
Gambar 2.6 Halte Terminal Bukateja .....	72
Gambar 2.7 Halte BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga.....	72
Gambar 2.8 Halte BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga.....	73
Gambar 2.9 Armada BRT Trans JatengPurwokerto-Purbalingga.....	73
Gambar 2.10 Armada BRT Trans JatengPurwokerto-Purbalingga.....	74
Gambar 2.11 Armada BRT Trans JatengPurwokerto-Purbalingga.....	74
Gambar 2.12 Pembayaran Tiket BRT Trans JatengPurwokerto-Purbalingga.....	75
Gambar 2.13 Aturan di BRT Trans JatengPurwokerto-Purbalingga.....	75
Gambar 2.14 Struktur organisasi BRT Trans JatengPurwokerto-Purbalingga...	76
Gambar 3.1 Diagram Kartesius .....	161

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 3.1 Rekapitulasi Kinerja Unit Pelayanan BRT Trans JatengPurwokerto-Purbalingga.....	123
Grafik 3.2 Rekapitulasi Harapan Pengguna Jasa BRT Trans JatengPurwokerto-Purbalingga.....	147
Grafik 3.3 Rekapitulasi Kinerja Unit Pelayanan BRT dan Harapan Pengguna BRT.....	156