diluar jam sibuk. Berbeda dengan Angkutan Perkotaan lainnya yang sejenis seperti KRL dengan tujuan yang sama dari Stasiun Bekasi ke Stasiun Sudirman hanya menghabiskan Rp 3.000 saja. Dan LRT Jakarta dengan jarak hanya 5,8 km hanya menggunakan tarif flat Rp5.000 dalam satu kali perjalanan. Meskipun LRT menawarkan berbagai keuntungan seperti kenyamanan, kecepatan, dan ketepatan waktu, biaya yang tinggi dibandingkan dengan moda transportasi lain menjadi penghalang utama bagi banyak pengguna potensial. Hal ini memicu pertanyaan mengenai keseimbangan antara tarif yang dibebankan dan nilai yang diterima oleh pelanggan, serta dampaknya terhadap tingkat adopsi dan keberlanjutan operasional LRT Jabodebek di masa depan.

Oleh karena beberapa hal tersebut diatas, perlu adanya penelitian lebih detail yang mengungkapkan dari segi operasional LRT Jabodebek dan kepuasan pelanggan yang sejalan dengan judul dari penelitian yang diambil penulis. Ini dapat menjadi landasan untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dalam meningkatkan kualitas layanan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis dapat melakukan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Sepinya penumpang LRT Jabodebek diluar jam sibuk.
2. Adanya gangguan pada kereta dimana kereta tidak berhenti di *stopping point* yang berpotensi kualitas pelayanan di LRT Jabodebek berkurang.
3. Cukup mahalnya tarif LRT Jabodebek yang berlaku saat ini.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, penulis membuat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi eksisting kinerja operasional LRT Jabodebek?
2. Bagaimana kualitas pelayanan LRT Jabodebek dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna?
3. Berapa rentang tarif ideal menurut pengguna jasa LRT Jabodebek?

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis mendalam terhadap kinerja operasional *Light Rail Transit* (LRT) Jabodebek serta memahami pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Tujuannya adalah:

1. Mengetahui kondisi eksisting kinerja operasional LRT Jabodebek.
2. Menganalisis pelayanan yang diberikan oleh LRT Jabodebek dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.
3. Menentukan rentang tarif tiket ideal menurut pengguna LRT Jabodebek.

1.5 Ruang Lingkup

Dalam penyusunan skripsi ini supaya pembahasan tidak menyimpang dari tema yang diambil dan mempersempit cakupan wilayah, penulis memberikan batasan agar objek penelitian yang dikaji dapat dianalisis lebih spesifik. Berikut ini merupakan batasan-batasan masalah yang dijabarkan :

1. Studi kasus dibatasi pada kereta LRT Jabodebek.
2. Dalam penelitian ini, "kinerja" hanya mengacu pada waktu tempuh, keteraturan jadwal, kapasitas penumpang, dan kenyamanan penumpang.
3. Dalam menentukan kepuasan penumpang digunakan Metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).
4. Perhitungan tarif dibatasi dari persepsi penumpang.