

ABSTRAKSI

Light Rail Transit (LRT) Jabodebek merupakan salah satu moda transportasi massal di Jakarta yang bertujuan untuk mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dan mendukung keberlanjutan transportasi perkotaan. Namun, terdapat beberapa tantangan dalam operasional LRT Jabodebek yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan efisiensi layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja operasional LRT Jabodebek, mengevaluasi kualitas pelayanan, dan menentukan tarif ideal menurut persepsi pengguna.

Penelitian ini mengidentifikasi masalah utama berupa sepi penumpang di luar jam sibuk, gangguan operasional seperti kereta yang tidak berhenti tepat di stopping point, dan tarif yang dianggap mahal oleh masyarakat. Melalui metode Importance and Performance Analysis (IPA) serta Customer Satisfaction Index (CSI), penelitian ini menemukan bahwa meskipun waktu tempuh dan kenyamanan tempat duduk sudah memenuhi standar, load factor masih di bawah standar, dan tarif saat ini dianggap tidak sesuai dengan nilai yang diterima oleh pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi eksisting kinerja LRT Jabodebek cukup baik dalam hal waktu tempuh dan kenyamanan penumpang. Namun, load factor masih belum memenuhi standar yang berlaku. Kualitas pelayanan dinilai sangat memuaskan dengan CSI sebesar 86,76%, namun perlu ada peningkatan pada sistem otomatis dan penyesuaian tarif. Tarif ideal menurut pengguna berada di rentang Rp15.500-16.000.

Penelitian ini menyarankan adanya kajian lebih lanjut antara regulator dan operator untuk meningkatkan load factor, memperbaiki sistem otomatis, dan menurunkan tarif LRT Jabodebek sesuai persepsi penumpang guna meningkatkan kualitas layanan dan mendorong penggunaan LRT secara lebih luas.

Kata kunci : kinerja operasional, tarif LRT, kepuasan pelanggan LRT, analisis pelayanan