

INTISARI

Menurut hasil penelitian load factor jalur 2A oleh Pakayamo (2008), nilai rata-rata load factor pagi hari yaitu 38,79 %, siang hari yaitu 48,41 % dan sore hari yaitu 35,13 %. Hasil penelitian nilai load factor tersebut pada jalur 2A masih dibawah 70 persen, menimbulkan suatu pertanyaan "Dengan rata-rata nilai load factor tersebut bagaimanakah karakteristik penumpangnya dan bagaimanakah pula persepsi penumpang terhadap pelayanan bus Trans Jogja pada saat ini?", sehingga hal itulah yang menjadi dasar pemikiran dalam penelitian ini. Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah: menganalisis karakteristik penumpang, meliputi; Profil penumpang meliputi: Asal domisili penumpang, Usia dan jenis kelamin, Profesi penumpang, menganalisis karakteristik perjalanan dan golongan penumpang meliputi: tujuan perjalanan, golongan penumpang Captive/ paksawan dan Choice User/ pilihwan ketergantungan terhadap jasa pelayanan Trans Jogja, Ulang - alik penumpang, Frekuensi Menggunakan jasa bus Trans Jogja dalam 1 minggu, menganalisis persepsi penumpang terhadap pelayanan non fisik dan fisik, non fisik: jadwal keterlambatan, pelayanan operator halte dan pramugara/pramugari, fisik: desain dan ukuran halte, fasilitas halte, jarak jauh atau tidak dari rumah.

Penelitian ini menggunakan metode pengambilan data secara langsung, Dengan menggunakan kuisisioner dan pengambilan data melalui survai wawancara dan penyebaran kuisisioner di dalam bus dan di halte bus Trans Jogja jalur 2A. Pengambilan data dilaksanakan pada hari Sabtu tanggal 24 Januari 2009, Minggu tanggal 25 Januari 2009, Selasa 27 Januari 2009.

Dari hasil penelitian jumlah total responden adalah 859 orang, dengan hasil persentase adalah penumpang bus Trans Jogja jalur 2A didominasi oleh wanita (61,75 persen), asal domisili berasal dari luar Yogyakarta (54,97persen), dengan jenjang usia 16-25 tahun (61,38 persen), dan berprofesi sebagai mahasiswa (37,27 persen), bertujuan akan pulang (31,15 persen), perjalanan tidak selalu ulang-alik (73,48 persen), golongan Captive (72.58 persen), golongan choice users (22.42). Penumpang yang berpersepsi Tidak tergantung kepada layanan jasa Trans Jogja sebanyak (64,60 persen), frekuensi penumpang dalam menggunakannya 1 kali seminggu sebanyak (37,62 Persen). keterlambatan selama 3-5 menit sebanyak (36,57 persen). puas terhadap layanan Operator Halte (92,24 persen), dan Pramugara/I (90.50 Persen). (62,47 persen) penumpang tidak Puas terhadap fasilitas halte. tidak puas terhadap Kapasitas Halte (58,82 persen). dan halte jauh dari rumah sebesar (69,44 persen).