



**ANALISIS LAYANAN FASILITAS TERMINAL PENGGARON SEMARANG
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

SKRIPSI

AHMAD AKBAR NAVIS

NPM 19640046

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS PGRI SEMARANG**

2023



**ANALISIS LAYANAN FASILITAS TERMINAL PENGGARON SEMARANG
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Teknik dan Informatika
Universitas PGRI Semarang untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik.**

AHMAD AKBAR NAVIS

NPM 19640046

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS PGRI SEMARANG**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS LAYANAN FASILITAS TERMINAL PENGGARON SEMARANG
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Disusun dan diajukan oleh

AHMAD AKBAR NAVIS

NPM 19640046

**Telah disetujui oleh pembimbing untuk dilanjutkan
di hadapan Dewan Penguji**

Semarang, 25 Juli 2023

**Menyetujui,
Dosen Pembimbing I**



**Dr. Mohammad Debby Rizani. S.T., M.T
NIDN. 0602077402**

**Menyetujui,
Dosen Pembimbing II**



**Farida Yudaningrum, S.T., M.T
NIDN. 0617067803**

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS LAYANAN FASILITAS TERMINAL PENGGARON SEMARANG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Disusun dan diajukan oleh

AHMAD AKBAR NAVIS

NPM 19640046

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana Teknik pada jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Informatika Universitas PGRI Semarang pada tanggal 25 Juli 2023

Semarang, 25 Juli 2023

Ketua




Ibnu Toto Husodo, S.T., M.T
NIDN. 0602126902

Sekretaris



Dr. Ikhwanudin, S.T., M.T.
NIDN. 0610056902

Penguji I




Dr. Mohammad Debby Rizani, S.T., M.T
NIDN. 0602077402

Penguji II



Farida Yudaningrum, S.T., M.T
NIDN. 0617067803

Penguji III



Dr. Ikhwanudin, S.T., M.T.
NIDN. 0610056902

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

1. Tidak mustahil bagi orang biasa untuk memutuskan menjadi luar biasa, karena selalu ada jalan menuju sebuah kesuksesan, namun tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras (*man Jadda wa Jadda*).
2. *Don't be afraid of growing.*

PERSEMBAHAN:

Puji syukur yang tak terhingga pada Allah SWT yang telah meridhoi dan mengabulkan segala doa, Karena hanya atas izin dan karunia-Nya maka skripsi ini dapat dibuat sampai selesai kupersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ibu Mahmudah dan Bapak Khoiruddin, serta adikku Ahmad Syariful Lathif, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan cinta kasih yang tiada putusnya. Terima kasih atas pengorbanan, kerja keras, dan waktu yang telah diberikan. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan memudahkan jalan menuju kebahagiaan dunia dan akhirat.
2. Keluarga keduaku, Bapak Subekan dan Ibu Siti Purwati yang terus memberikan motivasi, dukungan, dan doanya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat.
3. *to My Fiance*, Faila Siva Sholechah. Terima kasih telah mendampingi saya dalam segala hal, memberikan semangat untuk terus maju, menemani dalam suka maupun duka, selalu mendukung atas apa yang saya kerjakan, dan meluangkan waktunya demi ikut membantu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Dr. Mohammad Debby Rizani, S.T., M.T., dan Ibu Farida Yudaningrum, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan motivasi dan dukungan selama ini sampai akhirnya skripsi ini terselesaikan.
5. Almamaterku tercinta, Universitas PGRI Semarang yang telah memberikan kesan baik dalam hidup saya. Mempertemukan dengan orang-orang hebat disana sehingga memberikan inspirasi bagi saya untuk menjadi salah satu orang hebat kedepannya.

6. Teman dan sahabat saya yang turut serta membantu dan memberikan dukungan selama menempuh perkuliahan ini dalam keadaan suka maupun duka.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : Ahmad Akbar Navis

NPM : 19640046

Program Studi : Teknik Sipil

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 25 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Ahmad Akbar Navis
NPM. 19640046

ABSTRAK

Terminal Penggaron adalah terminal tipe B di kawasan Kecamatan Pedurungan yang melayani jurusan seperti Mangkang, Karang Ayu, Solo, Wonosobo, Kebumen, Cepu, Purwodadi, dan kota atau kabupaten dalam provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaan fasilitas di Terminal Penggaron. Untuk mengetahui tingkat layanan di terminal Penggaron dengan metode importance performance analysis (IPA). Penelitian ini telah dilakukan di terminal tipe-B Penggaron selama dua minggu, minggu pertama penyebaran kuesioner pada responden dilakukan hari senin dan minggu pada pagi pukul 07:00-10:00 WIB dan sore pukul 16:00-18:00 WIB. Penelitian ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif. Pengumpulan data menggunakan data primer yaitu data yang didapat dari jawaban para responden terhadap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Dan data sekunder dari studi pustaka berupa dokumen, peraturan perundang-undangan, jurnal, karya ilmiah, data pendukung yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis diperoleh hasil faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaan fasilitas di Terminal Penggaron yaitu adanya fasilitas utama dan penunjang. Sedangkan fasilitas yang belum tersedia di Terminal Penggaron yaitu ruang terbuka hijau dan tempat penitipan barang. Kemudian hasil menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dalam diagram kartesius layanan fasilitas di terminal bus Penggaron dominan berada pada kuadran 2 yaitu menunjukkan antara harapan dan kenyataan tinggi serta kuadran 4 yang berarti harapan dari penggunaan rendah dan kenyataannya tinggi. Namun terdapat sebagian kecil layanan fasilitas yang berada di kuadran yang berarti harapan dari pengguna tinggi tetapi kenyataannya rendah. Jadi berdasarkan penilaian pengguna layanan di terminal Penggaron sudah cukup baik.

Kata Kunci: Tingkat Layanan, Pengguna, Terminal.

ABSTRACT

Penggaron Terminal is a type B terminal in the Pedurungan District area which serves departments such as Mangkang, Karang Ayu, Solo, Wonosobo, Kebumen, Cepu, Purwodadi, and cities or regencies within the province of Central Java. This research aims To find out the factors that influence the management of facilities at Penggaron Terminal. To determine the level of service at the Penggaron terminal using the importance performance analysis (IPA) method. This research was conducted at the Penggaron type-B terminal for two weeks, the first week the questionnaires were distributed to respondents on Mondays and Sundays in the morning at 07:00-10:00 WIB and in the afternoon at 16:00-18:00 WIB. This research is included in the quantitative research with a descriptive research approach. Data collection uses primary data, namely data obtained from the answers of the respondents to the questions posed by the researcher. And secondary data from literature study in the form of documents, laws and regulations, journals, scientific papers, supporting data relating to the problem under study. Based on the results of data processing and analysis, it was obtained the results of the factors that influence the management of facilities at Penggaron Terminal, namely the existence of main and supporting facilities. Meanwhile, facilities that are not yet available at Penggaron Terminal are green open spaces and storage areas for goods. Then the results using the Importance Performance Analysis (IPA) method in the Cartesian diagram of facility services at the Penggaron bus terminal are dominant in quadrant 2, which shows high expectations and reality and quadrant 4, which means expectations of low use and high reality. However, there are a small number of service facilities that are in the quadrant, which means that the expectations from users are high but the reality is low. So, based on user evaluation, the service at the Penggaron terminal is quite good.

Keywords: *Service Level, User, Terminal.*

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “ANALISIS LAYANAN FASILITAS TERMINAL PENGGARON SEMARANG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (Strata 1) Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Informatika Universitas PGRI Semarang.

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, dorongan serta saran dari berbagai pihak, khususnya pembimbing, segala hambatan dan kesulitan dapat teratasi dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis sampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Sri Suciati, M. Hum. selaku Rektor Universitas PGRI Semarang.
2. Ibnu Toto Husodo, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Informatika Universitas PGRI Semarang.
3. Dr. Ikhwanudin, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas PGRI Semarang.
4. Dr. Mohammad Debby Rizani. S.T., M.T. selaku dosen pembimbing I yang telah mengarahkan dengan penuh kesabaran
5. Farida Yudaningrum, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing II dan selaku dosen wali kami angkatan 2019 yang telah mengarahkan dengan penuh kesabaran.
6. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Teknik dan Informatika Universitas PGRI Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis yang tak ternilai selama menempuh pendidikan di Universitas PGRI Semarang.
7. Kedua orang tuaku tercinta, Ibu Mahmudah dan Bapak Khoiruddin, serta adikku Ahmad Syariful Lathif, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan cinta kasih yang tiada putusnya. Terima kasih atas pengorbanan, kerja keras, dan waktu yang telah diberikan. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan memudahkan jalan menuju kebahagiaan dunia dan akhirat.

8. Keluarga kedua, Bapak Subekan dan Ibu Siti Purwati yang terus memberikan motivasi, dukungan, dan doanya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat.
9. *to My Fiance*, Faila Siva Sholechah. Terima kasih telah mendampingi saya dalam segala hal, memberikan semangat untuk terus maju, menemani dalam suka maupun duka, selalu mendukung atas apa yang saya kerjakan, dan meluangkan waktunya demi ikut membantu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Seluruh teman-teman Teknik Sipil angkatan 2019 dan semua pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa kami sebut satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan skripsi ini, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya kalangan Teknik Sipil.

Semarang, 25 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR NOTASI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.2 Definisi Terminal.....	7
2.3 Fungsi Utama Terminal	7
2.4 Tipe-tipe Terminal	8
2.5 Kriteria Lokasi Terminal	8
2.6 Fasilitas Terminal Penumpang	9
2.7 Luasan Fasilitas Terminal.....	11
2.8 Sirkulasi Lalu Lintas.....	13
2.9 Jasa.....	13

2.10 Standar Pelayanan Terminal	14
2.11 Kepuasan Pelanggan	15
2.12 Faktor Pendukung Kepuasan Pelanggan	16
2.13 Pengguna.....	17
2.14 <i>Importance Performance Analysis</i>	17
2.15 Penelitian terdahulu	20
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	27
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	27
3.2.2 Waktu Penelitian	28
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.3.1 Data Primer	30
3.3.2 Data Sekunder	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5 Teknik Analisis Data	32
3.6 Populasi dan Sampel.....	33
3.6.1 Populasi.....	33
3.6.2 Sampel.....	34
3.7 Variabel Penelitian.....	35
3.8 Instrumen Penelitian	36
3.9 Pengujian Kuisisioner.....	39
3.9.1 Uji Kecakupan Data	39
3.9.2 Uji Validitas	39
3.9.3 Uji Reliabilitas	40
3.10 Hipotesis	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Profil Terminal Penggaron	44
4.2 Fasilitas Terminal Penggaron	44
4.3 Pengujian Kuisisioner.....	51
4.3.1 Uji Validitas	51

4.3.2 Uji Reabilitas	59
4.4 Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengelolaan Fasilitas Terminal Penggaron	60
4.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	61
BAB V PENUTUP	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Luasan Fasilitas Terminal.....	9
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	25
Tabel 3.2 Data Primer dan Data Sekunder.....	26
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian.....	31
Tabel 3.4 Uji Reabilitas metode <i>Cronbach`s Alpha</i>	35
Tabel 4.1 Fasilitas Layanan Berdasarkan SPM di Terminal Penggaron....	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Kuesioner.....	45
Tabel 4.3 Uji Validitas dari Ruang Tunggu Berdasarkan Kenyataan.....	47
Tabel 4.4 Uji Validitas dari Kamar Mandi Berdasarkan Kenyataan.....	47
Tabel 4.5 Uji Validitas dari Ruang P3K Berdasarkan Kenyataan.....	48
Tabel 4.6 Uji Validitas dari Retribusi Berdasarkan Kenyataan.....	48
Tabel 4.7 Uji Validitas dari Ruang Informasi Berdasarkan Kenyataan.....	48
Tabel 4.8 Uji Validitas dari Keamanan Berdasarkan Kenyataan.....	49
Tabel 4.9 Uji Validitas dari Kesetaraan Berdasarkan Kenyataan	49
Tabel 4.10 Uji Validitas dari Ruang Tunggu Berdasarkan Harapan	50
Tabel 4.11 Uji Validitas dari Kamar Mandi Berdasarkan Harapan	50
Tabel 4.12 Uji Validitas dari Ruang P3K Berdasarkan Harapan	50
Tabel 4.13 Uji Validitas dari Retribusi Berdasarkan Harapan	51
Tabel 4.14 Uji Validitas dari Ruang Informasi Berdasarkan Harapan.....	51
Tabel 4.15 Uji Validitas dari Keamanan Berdasarkan Harapan	52
Tabel 4.16 Uji Validitas dari Kesetaraan Berdasarkan Harapan.....	52
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan.....	52
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan.....	53
Tabel 4.19 Nilai Gap dan Pengelompokan Kuadran	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pradigma Konsep Kepuasan Pelanggan	13
Gambar 2.2 Diagram Kartesius	15
Gambar 3.1 Peta Lokasi Terminal Penggaron	24
Gambar 3.2 Bagan Alir	37
Gambar 4.1 Terminal Penggaron	38
Gambar 4.2 Fasilitas Keselamatan Jalan	40
Gambar 4.3 Fasilitas Keamanan (CCTV)	40
Gambar 4.4 Petugas Keamanan	40
Gambar 4.5 Petugas Operasional Terminal	41
Gambar 4.6 Ruang Laktasi	41
Gambar 4.7 Mushola	42
Gambar 4.8 Jalur Kedatangan dan Keberangkatan	42
Gambar 4.9 Toilet	42
Gambar 4.10 Ruang Tunggu	43
Gambar 4.11 Tempat Makan / Kantin	43
Gambar 4.12 Loker Pembelian Tiket	43
Gambar 4.13 Tempat Parkir	44
Gambar 4.14 Drainase	44
Gambar 4.15 Tempat Sampah	45
Gambar 4.16 Diagram Kartesius	56

DAFTAR NOTASI

- Tki : Tingkat kesesuaian responden
- Xi : Skor penilaian kinerja perusahaan
- Yi : Skor penilaian kepentingan konsumen
- X : skor rata – rata tingkat pelaksanaan kepuasan
- Y : skor rata – rata tingkat kepentingan
- N : Jumlah sampel minimum
- Z : Nilai distribusi normal
- E : Tingkat kesalahan
- P : Proporsi jumlah kuesioner yang dianggap benar
- q : Proporsi kuesioner yang dianggap salah
- rx_y : korelasi skor item dengan skor total
- X_i : Skor Item pertanyaan (X)
- Y_i : Skor Total semua pertanyaan (Y)
- n : jumlah responden
- $\sum X$: Jumlah skor tiap item pertanyaan
- $\sum Y$: Jumlah skor total dari semua pertanyaan
- $\sum X^2$: Jumlah kuadrat skor tiap item pertanyaan (X)
- $\sum Y^2$: Jumlah kuadrat skor total dari seluruh pertanyaan (Y)
- A : Koefisien realibilitas alpha
- K : Banyak pertanyaan (instrumen)
- S_i : Skor tiap item pertanyaan
- $\sum s_i$: Jumlah varian tiap item pertanyaan
- sx² : Jumlah skor varian total dari seluruh pertanyaan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terminal sebagai komponen prasarana transportasi mempunyai peranan penting dan sangat diperlukan untuk menunjang terwujudnya dan kelancaran penyelenggaraan sistem pelayanan angkutan penumpang. Hal ini dapat ditunjukkan dengan salah satu fungsinya yaitu sebagai tempat pengaturan keberangkatan kendaraan. Tujuan utama pengaturan di dalam terminal disini bukan semata-mata agar keberangkatan kendaraan berjalan tertib dan teratur saja tetapi juga untuk mencegah terjadinya persaingan angkutan yang tidak sehat dan dalam rangka mewujudkan terselenggaranya sistem pelayanan angkutan umum yang tertib lancar dan tepat waktu. Terwujudnya kelancaran sistem pelayanan angkutan akan sangat menunjang aktivitas kegiatan masyarakat yang dilaksanakan diberbagai bidang kegiatan seperti ekonomi, pendidikan, sosial dan lain-lain (Desga, 2017).

Penggaron merupakan sebuah kelurahan yang terletak di Kecamatan Pedurungan Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah. Penggaron termasuk kedalam Kota Semarang bagian timur yang letaknya di Kecamatan Pedurungan, dengan Luas wilayah Kecamatan Pedurungan adalah ± 2.072 ha. Di kelurahan Penggaron terdapat salah satu terminal yang aktif digunakan masyarakat yang ada di Kota Semarang bagian timur yaitu adalah Terminal Penggaron. Terminal Penggaron yang berada di ujung barat kota Semarang perbatasan dengan Kabupaten Demak, lebih tepatnya terletak di Penggaron Kidul, Pedurungan, Semarang. Terminal Penggaron melayani trayek angkutan kota, angkutan perbatasan, Trans Semarang, dan angkutan antar kota.

Pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 132 Tahun 2015, disebutkan secara detail pelayanan yang diberikan oleh terminal bus sesuai tipenya. Terminal tipe A memiliki wewenang melayani kendaraan umum angkutan lintas batas negara dan/atau antar kota antar provinsi (AKAP),

dipadukan dengan pelayanan angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP), dan/atau angkutan pedesaan. Terminal tipe B berperan melayani kendaraan umum AKDP yang dipadukan dengan pelayanan angkutan dalam kota dan/atau angkutan pedesaan. Terminal tipe C memiliki wewenang pelayanan yang paling kecil, hanya melayani kendaraan umum angkutan perkotaan dan/atau pedesaan (Ihsan, 2021).

Terminal Penggaron adalah terminal tipe B di kawasan kecamatan Pedurungan yang melayani jurusan seperti Mangkang, Karang Ayu, Solo, Wonosobo, Kebumen, Cepu, Purwodadi, dan kota atau kabupaten dalam provinsi Jawa Tengah. Fasilitas di terminal Penggaron yaitu diantaranya ruang tunggu yang cukup bersih, halte BRT Trans Semarang Koridor 1 rute Terminal Penggaron – Terminal Mangkang, beberapa warung makan, ruang informasi, kantor petugas terminal Penggaron. Selain faktor lokasi terminal, pengaturan konfigurasi fasilitas terminal dan penataan *lay out* terminal faktor lain yang terpenting dan perlu pula mendapat perhatian terminal dapat berfungsi dengan baik adalah agar faktor ketersediaan kapasitas terminal untuk menampung intensitas kendaraan yang masuk terminal. (Sedaya, 2019).

Dari penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan oleh beberapa penelitian tentang pelayanan yang diberikan terminal terhadap penggunanya, seperti dijelaskan oleh Sedaya (2019) dalam artikelnya bahwa pengelolaan fasilitas Penggaron sudah lengkap namun dalam beberapa hal fasilitas yang ada belum mumpuni masih banyak yang harus dibenahi. Beberapa hal yang harus menjadi fokus pembenahan yaitu tempat duduk di ruang tunggu penumpang belum memiliki sandaran, kondisi toilet penumpang yang memprihatinkan, letak fasilitas musholla yang kurang strategis halte BRT (Bus Rapid Transit) Trans Semarang yang kondisinya agak memprihatinkan.

Dari permasalahan permasalahan diatas, maka dilakukan penelitian oleh peneliti dengan judul “Analisis Layanan Fasilitas Terminal Penggaron Semarang Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode *Importance Perfomance Analysis (IPA)*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pada uraian diatas, rumusan masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaan fasilitas di Terminal Penggaron?
- b. Bagaimana tingkat layanan di terminal Penggaron dengan metode *importance performance analysis (IPA)*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang ingin dicapai adalah:

- a. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaan fasilitas di Terminal Penggaron.
- b. Untuk mengetahui tingkat layanan di terminal Penggaron dengan metode *importance performance analysis (IPA)*.

1.4 Batasan Masalah

Dalam kegiatan penelitian dan analisa yang dilakukan difokuskan pada masalah yang harus dibahas dan di pecahkan:

- a. Kepuasan yang dimaksud dalam masalah ini yaitu mengenai kepuasan terhadap fasilitas layanan di terminal Penggaron.
- b. Lokasi penelitian dilakukan pada lingkungan kerja terminal Penggaron, Kota Semarang, Jawa Tengah.
- c. Pengguna adalah penumpang, pengelola terminal, kru bus, agen tiket, pemilik kios.
- d. Fasilitas yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu ruang tunggu, kamar mandi/toilet, ruang P3K, ruang informasi, fasilitas keamanan dan mushola.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat memberikan gambaran kinerja dan pengelolaan terminal Penggaron, sehingga nantinya dapat mejadi bahan pertimbangan bagi instansi atau pengelola terminal, berikut manfaat bagi:

a. Pengelola terminal

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan evaluasi, peningkatan fasilitas dan layanan di terminal Penggaron, dan ketika pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan nantinya dapat membantu meningkatkan jumlah pengguna terminal.

b. Pengguna terminal

Dengan dilakukannya penelitian ini pengguna mempunyai kesempatan untuk menyampaikan pendapatnya mengenai layanan yang diberikan oleh pihak terminal. Sekaligus nantinya agar pengguna mendapatkan haknya untuk mendapatkan pelayanan terbaik.

c. Peneliti

Memberikan pengetahuan serta wawasan pada peneliti tentang faktor apa saja yang membuat pengguna tidak puas, sehingga dapat membantu pengguna terminal untuk menyampaikan ketidak puasanya terhadap layanan terminal. Selain itu juga membantu cara berfikir peneliti sebab hal seperti itu tidak didapatkan saat perkuliahan.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika Penulisan secara garis besar terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini mengulas tentang teori-teori yang di gunakan sebagai acuan dalam skripsi ini. Studi pustaka dilakukan pada buku-buku referensi yang ada, jurnal, bahan kuliah dan sumber lain yang mendukung penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan mengenai metodologi penelitian yang mencakup penetapan metode analisis, identifikasi data, pola pengumpulan data, pengolahan data, dan penentuan variabel yang akan digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan data yang akan dilakukan, pengumpulan, pengelolaan data dan analisis data dengan menggunakan metode yang telah diuraikan dalam BAB III

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya serta temuan penting yang bisa dijadikan pertimbangan serta saran tindak lanjut dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

Terminal merupakan salah satu fasilitas publik di bawah naungan Dinas Perhubungan & Kementerian Informasi, pemerintah perlu meningkatkan kualitas pelayanan bagi penumpang bus (Hendriati *et al.*, 2015). Peningkatan kualitas suatu pelayanan jasa perlu dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan penumpang bus. Beberapa tahun kebelakang sarana dan kenyamanan pada moda transportasi ini mungkin masih kurang memadai bisa kita lihat contohnya dari fasilitas di terminal, yang bisa disebut terminal itu adalah tempat awal dan akhir dari suatu perjalanan, sehingga perjalanan akan terasa nyaman apabila dalam terminal pengguna merasakan dan mendapatkan pelayanan serta fasilitas yang baik (Fadhilah dan Amalia, 2022). Pengukuran terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan untuk mendapatkan peningkatan kualitas pelayanan dan evaluasi sehingga instansi tersebut memiliki pelanggan yang setia. Apabila pemberian kualitas pelayanan yang buruk dapat membuat pelanggan semakin kecewa dan citra instansi tersebut berkurang di mata pelanggan.

Beberapa pelayanan terminal di Penggaron belum memenuhi kepuasan pelanggan, seperti dapat dilihat sirkulasi kendaraan yang kurang teratur, di mana kendaraan pengantar/pengunjung yang parkir tidak tertata dengan rapih dan parkir disembarang tempat, terdapat beberapa fasilitas yang kurang lengkap dan belum dikelola dengan maksimal mungkin. Oleh karena itu perlu dilakukan sebuah penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran kondisi terminal bus yang ada sehingga dapat melakukan pengembangan dan meningkatkan kualitas pelayanan terminal. Berdasarkan data tersebut selanjutnya dapat diberikan usulan perbaikan terhadap fasilitas dan lingkungan terminal.

2.2 Definisi Terminal

Terminal merupakan bagian dari jaringan pelayanan transportasi sebagai simpul dari suatu rangkaian jaringan transportasi jalan. Keberadaan terminal sangat vital dalam penyelenggaraan angkutan umum. Karena disitu adalah merupakan tempat bertemunya antara penyedia jasa dan pengguna jasa, tempat menaikkan dan menurunkan penumpang atau barang, tempat awal dan berakhirnya perjalanan angkutan umum, tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian lalu lintas, serta istirahat awak kendaraan angkutan umum. Terminal adalah fasilitas yang sangat kompleks, banyak kegiatan yang dilakukan di terminal terkadang secara bersamaan dan terkadang secara paralel, yang terkait pada variasi dan volume kedatangan atau waktu yang dibutuhkan untuk memproses kendaraan, penumpang, dan barang (Nursetyo, 2016).

Terminal adalah sebuah tempat yang memiliki fungsi utama untuk sarana tempat pemberhentian sementara kendaraan umum untuk menaikian dan menurun kan penumpang maupun barang menuju ke tujuan akhir sebuah perjalanan, terminal juga adalah sarana untuk pengawasan, mengatur, mengendalikan dan mengoperasikan dari sistem arus angkutan penumpang maupun barang, selain itu terminal bertjuan sebagai membuat lancarnya arus dari angkutan penumpang maupun barang (Purnomo, 2021).

Fungsi dari terminal menurut Patombongi (2020) berfungsi untuk melancarkan arus angkutan penumpang atau barang masih sangat dibutuhkan untuk membantu mobilitas masyarakat, meningkatkan perekonomian dan meningkatkan pariwisata daerah setempat. Dengan fungsi inilah sebuah terminal diharapkan dapat melayani setiap pengguna terminal dalam hal ini penumpang angkutan umum dan sopir angkutan umum yang menggunakan jasa pelayanan terminal.

2.3 Fungsi Utama Terminal

Berdasarkan Petunjuk Teknis Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 1995. Fungsi terminal angkutan jalan dapat ditinjau dari 3 unsur (Sanudin, 2006):

1. Fungsi terminal bagi penumpang, adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari satu moda atau kendaraan ke moda atau kendaraan lain, tempat fasilitas informasi dan fasilitas parkir kendaraan pribadi.
2. Fungsi terminal bagi pemerintah, adalah dari segi perencanaan dan manajemen lalu lintas untuk menata lalulintas dan angkutan serta menghindari dari kemacetan, sumber pemungutan retribusi dan sebagai pengendali kendaraan umum.
3. Fungsi terminal bagi operator/pengusaha adalah pengaturan operasi bus, penyediaan fasilitas istirahat dan informasi bagi awak bus dan sebagai fasilitas pangkalan.

2.4 Tipe-tipe Terminal

Melalui keputusan Menteri Perhubungan No 31 yang berisikan tentang terminal transportasi jalan, didalamnya terminal dibagi menjadi 3 (tiga) tipe terminal penumpang yang dibedakan melalui rute yaitu (Istianto etc, 2015):

1. Terminal Penumpang Tipe A
Terminal tipe A ini memiliki trayek yang melayani AKAP (Angkutan Antar Kota Antar Provinsi), AKDP (Angkutan Antar Dalam Provinsi), Angkutan Kota dan Angkutan Desa.
2. Terminal Penumpang Tipe B
Terminal tipe B ini memiliki trayek yang melayani AKDP (Angkutan Antar Dalam Provinsi), Angkot (Angkutan Kota) dan Angkutan Desa.
3. Terminal Penumpang Tipe C
Terminal tipe C ini memiliki trayek yang sedikit yaitu hanya melayani trayek Angkot (Angkutan Kota) dan Angkutan Desa.

2.5 Kriteria Lokasi Terminal

Menentukan lokasi dan letak terminal ditentukan oleh Direktur Jenderal Perhubungan Darat setelah mendengar pendapat gubernur untuk terminal Penumpang Tipe A, sedangkan untuk terminal tipe B ditentukan oleh Gubernur setelah mendengar pendapat Dinas Perhubungan Propinsi

setempat dan mendapat persetujuan dari gubernur (Abubakar, 1995). Dijelaskan pula oleh Abubakar (1995) 2 (dua) konsep penentuan lokasi Terminal, yang pertama yaitu: mengembangkan satu terminal terpadu di tengah kota yang melayani semua jenis angkutan dan yang kedua yaitu mengembangkan sejumlah terminal di tepi kota.

Salah satu aspek yang perlu ditinjau dalam perencanaan dan pengembangan suatu terminal adalah terkait dengan aspek kemudahan lokasi, yaitu: bagaimana lokasi terminal yang telah ditetapkan pemerintah dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat selaku penumpang dalam upaya mencapai lokasi terminal.

Adapun persyaratan lokasi terminal tipe B adalah;

1. Terletak dalam jaringan trayek antar kota dalam provinsi
2. Terletak di jalan arteri atau kolektor dengan kelas jalan sekurang kurangnya kelas IIIB.
3. Jarak antar dua terminal tipe B lainnya atau terminal tipe A 15 KM untuk di pulau jawa dan 30 KM untuk luar pulau jawa.
4. Teredia lahan sekurang-kurangnya 3 ha untuk pulau Jawa dan Sumatera, dan 2 ha untuk terminal di pulau lainnya.
5. Mempunyai akses jalan masuk atau jalan keluar ke dan dari terminal dengan jarak sekurang-kurangnya 50 m di Pulau Jawa dan 30 m di Pulau lainnya, dihitung dari jalan ke pintu keluar atau masuk terminal.

2.6 Fasilitas Terminal Penumpang

Menurut Munawar (2005) fasilitas terminal dikelompokkan atas fasilitas utama dan fasilitas pendukung (Munawar dikutip oleh An Nuurrika Asmara Dina, Wisnu Setiawan, 2014) Semakin besar suatu terminal semakin banyak fasilitas yang perlu disediakan.

A. Fasilitas Utama Terminal

Fasilitas utama terminal merupakan fasilitas yang mutlak dimiliki dalam terminal penumpang, meliputi antara lain: Jalur pemberangkatan kendaraan umum sebagai pelataran di dalam terminal penumpang yang disediakan bagi kendaraan umum untuk menaikkan penumpang.

- a. Jalur kedatangan kendaraan umum merupakan pelataran di dalam terminal penumpang yang disediakan bagi kendaraan umum untuk menurunkan penumpang.
- b. Tempat tunggu kendaraan umum adalah pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum untuk beristirahat dan siap menuju jalur pemberangkatan.
- c. Bangunan kantor terminal biasanya berada dalam wilayah terminal yang sering digabung dengan menara pengawas yang berfungsi sebagai tempat memantau pergerakan kendaraan dan penumpang.
- d. Tempat tunggu penumpang atau pengantar perlu disediakan bagi orang yang akan melakukan perjalanan dengan angkutan umum atau orang yang mengantarnya.
- e. Jalur lintasan disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum yang akan langsung melakukan perjalanan setelah menurunkan atau menaikkan penumpang.
- f. Loket penjualan karcis adalah ruangan yang digunakan oleh masing-masing penyelenggara angkutan untuk penjualan tiket perjalanan.
- g. Tempat istirahat sementara kendaraan disediakan bagi kendaraan untuk istirahat sementara dan dilakukan perawatan sebelum melanjutkan pemberangkatan.
- h. Rambu-rambu dan papan informasi sekurang-kurangnya memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal pemberangkatan.

B. Fasilitas Penunjang Terminal

Fasilitas penunjang terminal adalah fasilitas yang menunjang fasilitas utama sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap penumpang, terdiri atas: kamar kecil/toilet, musholla, kios/kantin, ruang pengobatan, ruang informasi dan pengaduan, telepon umum, tempat penitipan barang, taman, dan lain-lain.

Fasilitas penunjang dapat berupa:

- a. Fasilitas penyandang cacat dan ibu hamil atau menyusui
- b. Fasilitas keamanan (*checking point/metal detector/CCTV*)
- c. Fasilitas pelayanan keamanan

- d. Fasilitas istirahat awak kendaraan
- e. Fasilitas *ramp check*
- f. Fasilitas pengendapan kendaraan
- g. Fasilitas bengkel yang diperuntukan bagi operasional bus
- h. Fasilitas Kesehatan
- i. Fasilitas peribadatan
- j. Tempat transit penumpang (*hall*)
- k. Alat pemadam kebakaran
- l. Fasilitas umum.

Adapun tambahan yang ada dalam fasilitas dalam terminal yaitu adalah fasilitas untuk Penyandang Cacat. Transportasi umum berfungsi sebagai link dan membantu masyarakat untuk bepergian dalam kegiatan sehari-hari, bagi orang-orang cacat, seperti pengguna kursi roda, difabel ataupun penyandang cacat lainnya berharap agar perbaikan sarana transportasi dapat dilakukan supaya bisa mengakomodasi kebutuhan mereka. Dan ada beberapa upaya yang dilakukan oleh badan-badan pemerintah berdasarkan kebutuhan dan permintaan dalam merancang kembali fasilitas umum, sehingga masyarakat penyandang cacat akan merasa lebih baik diterima di masyarakat dan selanjutnya meningkatkan kesetaraan dan mempermudah akses mereka di antara masyarakat (Soltani, 2012).

2.7 Luasan Fasilitas Terminal

Dalam setiap terminal terdapat fungsi dan luasan fasilitas yang berbeda, berikut ini adalah luasan tiap tiap luasan layanan yang ada dalam terminal:

Tabel 2.1 Luasan Fasilitas Terminal

A. Kendaraan	Type A (m ²)	Type B (m ²)	Type C (m ²)
AKDP	540	540	-
AK	800	800	800
ANGDES/PERKOTAAN	900	900	900
Pribadi	600	500	200
Ruang Service	500	500	-

Pompa Bensin	500	-	-
Sirkulasi Kendaraan	3.960	2.740	1.100
Bengkel	150	100	-
Ruang Istirahat	50	40	30
Gudang	25	20	-
Ruang Parkir Cadangan	1.980	1.370	550
B. Pemakai Jasa			
Ruang Tunggu	2.625	2.250	480
Sirkulasi Orang	1.050	900	192
Kamar Mandi	72	60	40
Kios	1.575	1.350	288
Musholla	72	60	40
C. Operasional			
Ruang Administrasi	78	59	39
Ruang Pengawas	23	23	16
Loket	3	3	3
Peron	4	4	3
Retribusi	6	6	6
Ruang Informasi	12	10	8
Ruang P3K	45	30	15
Ruang Perkantoran	150	100	-
D. Ruang Luar (tidak efektif)	6.653	4.890	1.554
Luas Total	23.494	17.225	5.463
D. Ruang Luar (tidakefektif)			
Cadangan Pengembangan	23.494	17.225	5.463
Kebutuhan Lahan	46.988	34.510	10.926
Kebututuhan Lahan untuk Desain	47.000	35.000	11.000

Sumber: Farida etc, 2020

2.8 Sirkulasi Lalu Lintas

Sistem sirkulasi lalu lintas, dibutuhkan guna menjamin kelancaran pergerakan lalu lintas bagi kendaraan maupun pejalan kaki, seperti jalan masuk dan keluar terminal harus lancar dan dapat bergerak dengan mudah tanpa ada hambatan, jalan masuk dan keluar calon penumpang kendaraan umum dibuat terpisah dengan keluar masuknya kendaraan, serta kendaraan kendaraan yang ada didalam terminal dapat bergerak tanpa hambatan yang perlu, sehingga sistem sirkulasi kendaraan didalam terminal dapat berjalan sesuai dengan keinginan. Kajian tentang jumlah dan arah perjalanan, besarnya frekuensi perjalanan serta lama waktu yang dibutuhkan untuk naik dan turun penumpang, serta pemisahan jalur kendaraan dalam kota dengan jalur kendaraan antar kota. (Atmadi, 2007) Di dalam terminal sistem sirkulasi kendaraan ditentukan berdasarkan:

- a. Jumlah arah perjalanan.
- b. Frekuensi perjalanan.
- c. Waktu yang diperlukan untuk turun/naik penumpang.

Sirkulasi yang baik tentu harus memiliki tingkat efisiensi pergerakan yang tinggi, dalam hal ini berarti pergerakan kendaraan dan atau orang dalam terminal tersebut mudah dan tidak terhambat oleh sesuatu hal yang tidak perlu. Sistem ini juga harus ditata dengan cara memisahkan jalur bus/kendaraan dalam kota dengan jalur bus angkutan antar kota. (Iskandar, 1996).

2.9 Jasa

Jasa adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lainnya. Walaupun prosesnya mungkin terkait dengan produk fisik, kinerjanya pada dasarnya tidak nyata dan tidak menghasilkan kepemilikan atas faktor-faktor produksi.

Menurut Kotler (2000) menjelaskan 4 karakteristik pokok jasa yang membedakan dengan barang yaitu:

a. Tidak berwujud (*intangibility*)

Jasa memiliki sifat *intangible* artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, ataupun dicium sebelum dibeli. Seseorang tidak dapat menilai hasil dari jasa sebelum membeli jasa tersebut terlebih dahulu.

b. Tidak terpisahkan (*inseparability*)

Umumnya jasa dijual terlebih dahulu kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan dimana penyedia jasa juga merupakan bagian dari jasa tersebut, baik penyedia maupun pelanggan akan mempengaruhi hasil dan jasa tersebut.

c. Bervariasi (*variability*)

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *nonstandardized output* yang berarti bahwa terdiri dari banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung kepada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

d. Mudah lenyap (*perishability*)

Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan jika permintaan jasa bersifat konstan, bila sering tidak digunakan maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja. Umumnya permintaan jasa bervariasi dan dipengaruhi faktor musiman.

2.10 Standar Pelayanan Terminal

Standar pelayanan Terminal tipe B berdasarkan persepsi pengguna bus AKAP didapatkan atribut prioritas penanganan pelayanan pada kuadran I (tingkat kepentingan tinggi, tingkat harapan tinggi) diantaranya adalah fasilitas keselamatan jalan, alat pemadam kebakaran, pos kesehatan, informasi kesehatan, informasi fasilitas kesehatan yang jelas terlihat, jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan, jadwal trayek lanjutan angkutan, loket bus, area merokok, informasi pelayanan di tempat yang strategis, informasi angkutan lanjutan, informasi gangguan perjalanan, dan terdapat fasilitas penyandang cacat.

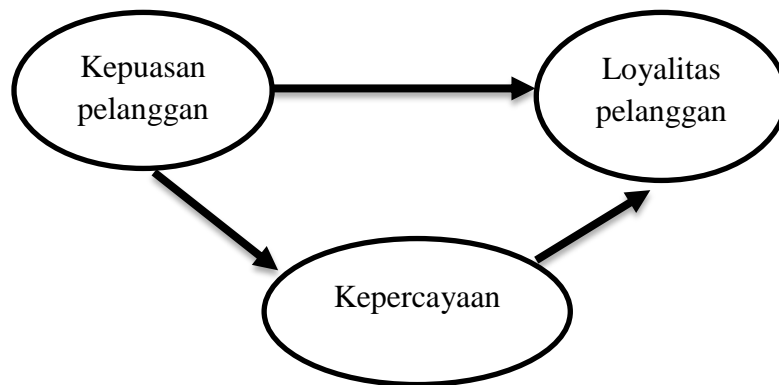
Beberapa kinerja pelayanan Terminal tipe B berdasarkan persepsi pengguna bus AKDP adalah keselamatan jalan, alat pemadam kebakaran, pos kesehatan, informasi kesehatan, informasi fasilitas kesehatan,

pengaduan keamanan, jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan, jadwal trayek lanjutan, loket bus, ruang tunggu, kamar mandi, area merokok, informasi pelayanan di tempat yang strategis, informasi angkutan lanjutan, informasi gangguan perjalanan, dan fasilitas penyandang cacat (Hilmy, 2021).

2.11 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah ukuran yang menentukan seberapa baik produk atau layanan perusahaan memenuhi harapan pelanggan. Hal ini menjadi salah satu indikator yang paling penting terkait loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah ukuran yang menentukan seberapa baik produk atau layanan perusahaan memenuhi harapan pelanggan. Hal ini menjadi salah satu indikator yang paling penting terkait pembelian dan loyalitas pelanggan. Dan, dapat membantu memprediksi pertumbuhan bisnis dan pendapatan.

Kepuasan adalah *pleasureable fulfillment* yaitu terpenuhinya harapan pelanggan dengan memuaskan (Oliver, 2010). Kepuasan pelanggan merupakan reaksi emosional pelanggan pasca-pembelian yang dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan (Lovelock & Wright, 2007). Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja layanan yang dirasakan dibanding dengan harapan (Kotler & Keller, 2016). Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya (Yamit, 2013). Kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Sumarwan, 2012). Menilai kepuasan konsumen, menganjurkan penggunaan multiitem scale yaitu tidak saja mengevaluasi kepuasan pelanggan dari sisi layanan perusahaan, tetapi juga komponen dalam proses layanan (Oliver, 2010). Dalam pengukuran kepuasan, indikator yang digunakan adalah: ketanggapan pelayanan, profesionalisme dan kepuasan menyeluruh dengan jasa (Supranto, 2011).



Gambar 2.1 Pradigma Konsep Kepuasan Pelanggan
Sumber: Gultom dkk (2022)

2.12 Faktor Pendukung Kepuasan Pelanggan

Irawan (2003) mengemukakan bahwa terdapat lima komponen yang dapat mendorong kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Kualitas produk

Kualitas produk menyangkut lima elemen, yaitu *performance*, *reliability*, *conformance*, *durability*, dan *consistency*. Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang baik yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Faktor emosional

Kepuasan konsumen yang diperoleh pada saat menggunakan suatu produk yang berhubungan dengan gaya hidup. Kepuasan pelanggan didasari atas rasa bangga, rasa percaya diri, symbol sukses, dan sebagainya.

d. Harga

Komponen harga sangat penting karena dinilai mampu memberikan kepuasan yang relatif besar. Harga yang murah akan memberikan kepuasan bagi pelanggan yang sensitif terhadap harga karena mereka akan mendapat *value for money* yang tinggi.

e. Kemudahan

Komponen ini berhubungan dengan biaya untuk memperoleh produk atau jasa. Pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

2.13 Pengguna

Pengertian pengguna atau konsumen menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 angka (2) yakni: Konsumen atau pengguna adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (Kristiyanti, 2008). Dalam penelitian ini yang dimaksud pengguna yaitu penumpang, pengelola terminal, kru bus, agen tiket, pemilik kios di Terminal Penggaron, Semarang, Jawa Tengah.

2.14 Importance Performance Analisis

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna jasa (*user*) terhadap atribut-atribut pelayanan guna meningkatkan suatu kualitas jasa. Metode tersebut dilakukan dengan menentukan nilai tingkat kesesuaian dari penilaian tingkat kepuasan dan kepentingan kedalam grafik yang searah dengan sumbu X dan Y yang disebut diagram kartesius.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots 2.1$$

Dimana:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan konsumen

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi dengan skor tingkat kinerja/pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi dengan skor

tingkat kepentingan. Dalam menyederhanakan rumus maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah dengan rumus Nasution (2010) dalam Dewi (2018).

$$X = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots 2.2$$

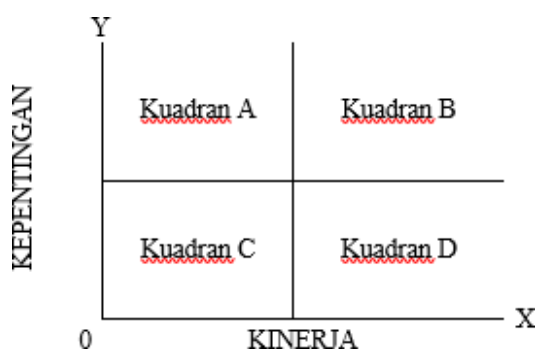
$$Y = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots 2.3$$

Dimana:

X = skor rata – rata tingkat pelaksanaan kepuasan

Y = skor rata – rata tingkat kepentingan

n = jumlah responden



Gambar 2.2 Diagram Kartesius

Sumber: Budi & Momon, 2021

Berikut penjelasan dari masing-masing kuadran pada diagram kartesius di atas:

a. Kuadran I

Pada kuadran ini setiap item yang berada di kuadran I memiliki harapan tinggi sementara kenyataan rendah, jika fasilitas yang berada pada kuadran ini artinya fasilitas tersebut yang harus diperbaiki oleh pengelola terminal.

b. Kuadran II

Setiap item pertanyaan yang berada di kuadran ini harapan tinggi dan kenyataan juga tinggi, artinya fasilitas yang berada pada kuadran ini sudah lsesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna.

c. Kuadran III

Item pertanyaan yang berada di kuadran ini kenyataan rendah dan harapan juga rendah, artinya fasilitas yang berada pada kuadran ini tidak teralalu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan harus di pertahankan oleh pengelola.

d. Kuadran IV

Item pertanyaan yang berada di kuadran ini kenyataan tinggi dan harapan rendah, artinya pengguna puas dan tidak berharap terlalu banyak pada fasilitas yang berada di kuadran ini.

2.15 Penelitian terdahulu

Berikut ini merupakan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya:

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.

No	Judul Penelitian	Rumusan Masalah	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Becora Dili - Timor Leste)	1) Bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja operasional terminal Becora? 2) Bagaimana rekomendasi guna meningkatkan kinerja Terminal terhadap kepuasan pengguna jasa terminal yaitu penumpang angkutan umum? 3) Bagaimana model prediksi terkait kepuasan pengguna jasa?	Kajian kinerja pelayanan terminal dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pelayanan yang diberikan suatu terminal terhadap pengguna jasa terminal, yang berbasis pada kepuasan yang dirasakan	Dari hasil perhitungan yang dilakukan terhadap 44 atribut pelayanan nilai rata-rata tingkat kepuasan (X) = 2.50 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (Y) = 3.64. Setelah dilakukan penggambaran maka dapat diketahui letak masing-masing atribut-atribut pelayanan pada kuadran IPA.
2.	Analisis Fasilitas Terminal Penggaron Kota Semarang.	1) Bagaimana pengelolaan fasilitas di Terminal Penggaron? 2) Bagaimana solusi dalam permasalahan pengelolaan fasilitas di Terminal Penggaron?	Metode Penelitian yang dipakai pada penelitian ini adalah Metode Penelitian Kualitatif.	Fasilitas – Fasilitas di Terminal Penggaron kebanyakan perlu dibenahi.oleh karena itu,pemerintah kota Semarang dan Dinas Perhubungan Kota Semarang sebagai penyedia layanan transportasi di kota Semarang harus segera membenahi fasilitas Terminal Penggaron seperti tempat duduk di ruang tunggu penumpang belum

				memiliki sandaran, kondisi toilet penumpang yang memprihatinkan, letak fasilitas musholla yang kurang strategis, halte BRT (Bus Rapid Transit) Trans Semarang yang kondisinya agak memprihatinkan.
3.	Evaluasi Kinerja Terminal Induk Kota Bekasi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kinerja teknis di Terminal induk Kota Bekasi saat ini 2) Persepsi pengguna terhadap kinerja Terminal induk Kota Bekasi 3) Saran perbaikan terkait permasalahan kinerja layanan terhadap pengguna jasa Terminal induk Kota Bekasi 	Importance Performance Analysis (IPA), Internal Factor Evaluation (IFE) Matriks, External Factor Evaluation (EFE) Matriks, dan Matriks SWOT	<ol style="list-style-type: none"> 1) Terminal Kota Bekasi tidak bekerja secara optimal, tingkat kedatangan lebih besar dibandingkan dengan pelayanan. 2) Analisis IPA menunjukkan bahwa penumpang dan sopir merasa tidak puas dengan pelayanan terminal, hal itu di tunjukan pada atribut tempat tunggu penumpang dan peataran kendaraan. 3) Menambah taman di Terminal Kota Bekasi guna menambah optimalisasi dari terminal tersebut.
4.	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Pelayanan Terminal di Kota Semarang (Julyaden, 2016) (Tesis ITS)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Penilaian atau persepsi penumpang pengguna jasa angkutan umum yang berada di dalam terminal dan di luar terminal dari segi tingkat kepuasan terhadap pelayanan terminal Terboyo Semarang? 2) Penilaian atau persepsi supir yang berada di dalam terminal dan diluar terminal dari segi tingkat kepuasan terhadap pelayanan terminal Terboyo Semarang? 	Importance Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Berdasarkan survei yang telah dilakukan indeks kepuasan pengguna 46,89 persen dengan angka seperti itu meereka merasa kurang puas, untuk penumpang di dalam terminal, untuk di luar terminal indeks kepuasan sebesar 35,49 persen itu menunjukkan masih kurang puas. 2) Indeks kepuasan supir bus yaitu 36,43 nilai itu menunjukkan masih kurang puas terhadap kinerja dan pelayanan terminal. 3) Menurut persepsi karyawan PO indeks kepuasan sebesar 34,70 nilai itu menunjukkan masih kurang puas dengan kinerja dan layanan terminal. 4) Dan masih ada beberapa atribut pelayanan dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerja masih rendah

		<p>3) Penilaian atau persepsi karyawan PO yang berada di dalam terminal dari segi tingkat kepuasan pelayanan terminal Terboyo Semarang?</p> <p>4) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di terminal Terboyo Semarang berdasarkan persepsi penumpang pengguna jasa angkutan umum sopir dan karyawan (PO)?</p>		
5.	Analisis Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode Servperf-IPA-CSI	1) Bagaimana gambaran kondisi terminal bus yang ada sehingga dapat melakukan pengembangan dan meningkatkan kualitas pelayanan terminal?	<p>Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah:</p> <p>1) Studi lapangan</p> <p>a. Observasi</p> <p>b. Kuisisioner</p> <p>c. Wawancara</p>	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di terminal bus Jombor Sleman menunjukkan sebagian besar responden merasa kurang puas terhadap pelayanan jasa yang telah diberikan. Hal tersebut berdasarkan perhitungan customer satisfaction index dengan hasil perhitungan 71% yang termasuk ke dalam kategori "poor". Atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan dalam kategori kuadran I adalah musholla & toilet yang nyaman, ruang tunggu yang nyaman, kondisi bus yang baik dan keamanan di lokasi terminal bus.
6.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI terhadap Kepuasan Pelanggan	1) Bagaimana kualitas pelayanan bus kota DAMRI Bandung, mengetahui kepuasan pelanggan bus	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatori untuk menguraikan suatu	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan bus kota DAMRI Bandung termasuk dalam kategori baik. Meski berada pada kategori baik, Perum

	(Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung)	kota DAMRI Bandung? 2) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan bus kota DAMRI Bandung terhadap kepuasan pelanggan?	peristiwa atau konsep. Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh masyarakat Kota Bandung yang menggunakan bus kota DAMRI. Kemudian Teknik sampling yang digunakan ialah purposive sampling yang artinya sampel ditentukan berdasarkan kriteria tertentu dan sesuai dengan kebutuhan penelitian (Sugiyono, 2017).	DAMRI Cabang Bandung perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Kemudian, kepuasan pelanggan bus kota DAMRI Bandung juga berada pada kategori baik. Akan tetapi upaya peningkatan kepuasan pelanggan tetap harus dilakukan agar kepuasan pelanggan menjadi sangat baik. Sementara itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan besar pengaruh 65,8%.
7.	Evaluasi Kinerja Terminal Arjosari Malang Dengan Metode IPA (Importance Performance Analisis)	1) Bagaimana kinerja teknis di Terminal Induk Kota Bekasi Saat ini? 2) Bagaimana persepsi pengguna terhadap kinerja Terminal Induk Kota Bekasi saat ini?	1) Metode Importance – Performance Analysis (IPA)	Berdasarkan hasil analisa menunjukkan bahwa ada beberapa fasilitas yang menurut responden dinilai sangat penting tetapi tingkat kepuasan akan atribut tersebut masih sangat rendah. Fasilitas - fasilitas tersebut antara lain: Informasi dan Fasilitas Kesehatan, Alat Pemadam Kebakaran, Jalur Evakuasi, Petugas Pemeriksaan Kendaraan, Fasilitas Perbaikan Ringan kendaraan, Fasilitas Keamanan atau CCTV, Informasi Gangguan Perjalanan Angkutan Umum, Fasilitas Pengisian baterai, Fasilitas Penyandang Cacat, Ruang Ibu Menyusui, Atm Center.
8.	Lembar Pengesahan Kajian Kinerja Pelayanan dan Operasional Bus Sekolah Gratis Kota Malang Menggunakan	1) Bagaimana tingkat kinerja pelayanan yang didapatkan oleh pengguna moda transportasi bus sekolah gratis (Pelajar SD – SMP –	1) Metode Importance – Performance Analysis (IPA) 2) Analisis Biaya Operasional Kendaraan (BOK)	1) Dari hasil analisis dengan metode IPA juga dapat diketahui atribut atau variabel yang dianggap penting bagi kepuasan pengguna namun kinerjanya kurang sehingga menjadi prioritas utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

	Metode IPA dan Analisis BOK	<p>SMA) di Kota Malang?</p> <p>2) Apa saja hal yang harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan kepada pengguna moda transportasi bus sekolah gratis (Pelajar SD – SMP – SMA) di Kota Malang bila diperlukan?</p> <p>3) Berapa jumlah subsidi per penumpang yang harus dikeluarkan untuk memenuhi biaya operasi kendaraan bus sekolah gratis di Kota Malang?</p>		2) Berdasarkan analisis Biaya Operasional Kendaraan (BOK) bus sekolah gratis, subsidi dari anggaran pemerintah daerah untuk setiap rute atau poll berbeda-beda karena panjang rute yang berbeda-beda dan juga kapasitas dari bus poll D lebih besar.
9.	Kajian Kinerja Terminal Talangagung Di Kepanjen Kabupaten Malang	1) Bagaimana kinerja operasional, kinerja pelayanan, serta strategi pengembangan Terminal Talangagung?	<p>Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah</p> <p>a) Data primer yaitu peneliti melakukan survei statis keluar masuknya angkutan umum atau penumpang di Terminal Talangagung, survei wawancara dan Kuisisioner.</p> <p>b) Data sekunder yaitu didapat dari internet, dokumentasi dan UPTD terminal untuk memperoleh trayek dan jumlah armada.</p>	<p>Berdasarkan evaluasi yang dilakukan terhadap kinerja Terminal Talangagung, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja Terminal Talangagung masih belum optimal,</p> <p>a) Lokasi terminal Talangagung masih belum sesuai.</p> <p>b) Ada beberapa fasilitas di Terminal Talangagung yang masih kurang pengadaannya seperti, tidak adanya ruang pengobatan, ruang informasi dan pengaduan, dan tempat penitipan barang, dan fasilitas yang ada di Terminal Talangagung perlu dikelola dengan baik.</p>

10	Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Bulupitu Purwokerto Berdasarkan Persepsi Pengguna		<ol style="list-style-type: none"> 1) Analisis Standar Pelayanan Minimal (SPM) 2) Importance Performance Analysis (IPA) 3) Analisis SWOT 4) Analisis Load Factor dan Frekuensi 	Berdasarkan hasil analisis IPA didapatkan rata-rata tingkat kesesuaian pelayanan terminal BLI adalah 58,61%. Analisis SWOT menunjukkan kondisi terminal berada di kuadran 1 dan nilai Load factor 60-100%. Analisis kelayakan terminal menunjukkan bahwa aksesibilitas menjadi permasalahan utama. Analisis SPM menunjukan bahwa kondisi fasilitas pelayanan memerlukan perbaikan ringan dan perawatan secara berkala.
11	Analisis Tingkat Layanan Terminal Bumiayu Dalam Meningkatkan Layanan Transportasi Di Bumiayu Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Bagaimana penilaian pengguna terhadap layanan di terminal Bumiayu? 2) Bagaimana tingkat layanan terminal Bumiayu dalam meningkatkan layanan transportasi di Bumiayu? 	Penelitian ini bertempat di terminal Bumiayu, data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder.	Hasil perhitungan Service Quality (Servquel) didapat gap dari item pertanyaan mengenai fasilitas terminal Bumiayu dan rata-rata nilai gap paling besar berada pada item pertanyaan fasilitas kesetaraan (fasilitas difabel dan ruang ibu menyusui) -2.81 dan nilai gap yang paling kecil berada pada item pertanyaan fasilitas retribusi -0.424 dan fasilitas retribusi menjadi yang paling baik di antara atribut-atribut lainnya.

Sumber: Peneliti, 2023

Dari beberapa penelitian terdahulu diatas mengenai layanan yang terdapat di terminal bus memiliki beberapa perbedaan yaitu dari masing masing metode penelitian yang ada dan faktor penujng yang terdapat dalam penelitian. Salah satu pembeda penelitian terdahulu dengan penelitian yang saya lakukan yaitu adalah saya hanya menggunakan satu fokus metode penelitian *Importance Performance Analysis* (IPA) karena di dalam penelitian terlebih dahulu menggunakan beberapa metode. Serta memfokuskan penelitian ini pada Teriminal tipe-B dan penelitian ini di lakukan di *era new normal* setelah terjadinya *pandemic*, untuk respoden yang akan menjadi pendukung data dalam penelirtian ini adalah pengguna jasa baik penumpang maupun pengujung, kru bus, pedagang sekitar terminal, dan pengelola terminal, Namun dari beberapa elemen ini responden dari penumpang harus lah memiliki jumlah lebih banyak dari semuanya.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif mengolah data yang didapat baik dari hasil survei maupun data sekunder dari instansi terkait penelitian yang dilakukan.

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif. Menurut sugiyono, penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan metode atau pendekatan deskriptif menurut Sugiyono adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan secara lebih luas. (Sugiyono, 2011).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Letak administrasi terminal Penggaron:

- a. Bagian barat berbatasan dengan kecamatan Pedurungan
- b. Bagian utara berbatasan dengan Desa Jamus
- c. Bagian selatan berbatasan dengan Plamongan
- d. Bagian timur berbatasan dengan kecamatan Mranggen

Tidak hanya itu Terminal Penggaron yang berada di ujung timur kota Semarang perbatasan dengan Kabupaten Demak, lebih tepatnya terletak di Penggaron Kidul, Pedurungan, Semarang. Terminal Penggaron melayani trayek angkutan kota, angkutan perbatasan, Trans Semarang, Trans Jateg dan angkutan antar kota. Luas area terminal Penggaron $\pm 5,7$ HA atau 57.000 M².



Gambar 3.1 Peta Lokasi Terminal Penggaron
Sumber: Google Maps 2023

Keterangan:

- a) Gedung A: kantor utama, kantor layanan operasional dan cc room trans jateng, kantor administrasi trans jateng, koordinator terminal, ruang laktasi (ibu dan anak), ruang informasi, mushola
- b) Gedung B: ruang tunggu
- c) Gedung C: mushola, toilet, kios/warung

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan di terminal tipe-B Penggaron selama dua minggu, minggu pertama penyebaran kuesioner pada responden dilakukan hari senin dan minggu, dan begitupun pada minggu kedua dilakukan hari senin dan minggu masing-masing pada pagi pukul 07:00-10:00 WIB dan sore pukul 16:00-18:00 WIB.

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Jenis kegiatan	2023																											
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1.	Tahap Persiapan Penelitian	█																											
	a. Pengajuan Judul		█																										
	b. Penyusunan Proposal			█	█	█	█	█	█																				
	c. Pengajuan Proposal											█																	
	d. Seminar Proposal												█																
2.	Perijinan penelitian																												
	Pengumpulan Data																												
	Pengolahan dan Analisis Data																												
	Penyusunan skripsi																												
3.	Tahap Akhir																												
	Sidang Skripsi																												
	Penyelesaian skripsi																												
	Pengesahan skripsi																												

Sumber: peneliti 2023.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder sebagai berikut:

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang primer yaitu data yang berasal langsung dari responden yang berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Data primer yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari jawaban para responden terhadap rangkaian pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Responden yang menjawab kuesioner tersebut adalah pengguna jasa baik penumpang maupun pengunjung, *crew bus*, pedagang sekitar terminal, dan pengelola terminal yang ada di Terminal Penggaron mengenai tingkatan kualitas layanan.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari studi pustaka berupa buku-buku, dokumen, peraturan perundang-undangan, jurnal, karya ilmiah, data pendukung yang berkaitan dengan terminal Penggaron atau yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti oleh peneliti dari berbagai sumber lainnya.

Tabel 3.2 Data Primer dan Data Sekunder

No	Data	Sumber
1	Primer a. Dokumentasi b. Kuisoner c. Survei d. Wawancara	Peneliti datang langsung ke terminal dan mengamati lingkungan terminal serta melakukan wawancara ketika diperlukan.

No	Data	Sumber
2	Sekunder a. Jadwal keberangkatan b. Jumlah penumpang c. Jumlah armada d. Denah terminal e. Retribusi bus f. Struktur organisasi g. Fasilitas terminal	Dari Balai Pengelolaan Sarana Prasarana Perhubungan Wilayah 1

Sumber: Peneliti, 2023

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu teknik yang diperlukan dalam penelitian dengan data yang terkumpul untuk menentukan hipotesis yang telah di rumuskan.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dipakai yaitu sebagai berikut:

- a. Survei Awal
 - 1) Melakukan pengamatan survey lokasi dan pengumpulan data.
 - 2) Melakukan wawancara dan studi Observasi
 - 3) Membuat kerangka penelitian sebagai langkah awal untuk mengetahui masalah apa saja yang ada di lapangan.
- b. Membuat Kuesioner

Kuesioner dibuat dengan tujuan untuk menentukan variabel dan indikator yang berkaitan dengan pelayanan di terminal Penggaron.
- c. Prakuesioner

Pada tahap ini peneliti berusaha menggali sebanyak mungkin mengenai tingkat kepuasan konsumen di terminal Penggaron. Pada tahap ini pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur dan wawancara dengan panduan prakuesioner dengan melibatkan 5 responden pengguna terminal Penggaron.

d. Penentuan Sampel

Jumlah sampel ditentukan setelah diketahui jumlah pengguna jasa terminal Penggaron dalam satu hari melalui data sekunder dari pihak pengelola terminal dan data observasi.

e. Uji Kuesioner

Kuesioner yang sudah ada akan dicoba pada pengguna terminal bus Penggaron, responden (sesuai rumus Bernaoli). Lalu dilakukan proses validasi dan *reliability*. Jika sudah valid dan reliabel dilanjutkan ke proses selanjutnya. Jika belum maka dilakukan perbaikan penentuan indikator.

f. Pengambilan Data

Kegiatan pengambilan data dilakukan terhadap ketersediaan fasilitas terminal meliputi fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang ada di terminal. Penyebaran kuesioner tentang penilaian atau persepsi dari pengguna terminal bus Penggaron yaitu:

- 1) Penumpang
- 2) Agen tiket
- 3) Pengelola terminal
- 4) Pemilik kios
- 5) Kru bus

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran suatu objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono. 2017:244)

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sebelum ke lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Analisis data dalam penelitian ini terbagi sebagai berikut:

- a. Analisis sebelum ke lapangan. Sebelumnya telah dilakukan pengumpulan data dari data sekunder atau data terdahulu yang telah ada, yang akan digunakan sebagai fokus penelitian nantinya. Namun fokus penelitian ini

masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti masuk di lapangan. Sehingga dapat disimpulkan analisis sebelum ke lapangan ini sebagai rencana penelitian yang akan dilakukan.

- b. Analisis data selama di lapangan model Miles dan Huberman. Analisa data dalam penelitian kualitatif yang akan diteliti dilakukan pada saat pengumpulan data yang telah berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data pada periode tertentu. Pada waktu wawancara peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang telah ditanyakan. Apabila dari jawaban yang telah diwawancarai masih belum menemukan Nilai yang memuaskan, maka peneliti harus mengajukan pertanyaan lagi, sampai peneliti mendapatkan data yang kredibel. Berdasarkan apa yang telah dijelaskan oleh Miles dan Huberman “Aktivitas dalam analisis kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sampai tepat”.
- c. Analisa setelah di lapangan menggunakan analisis data, dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan mengacu pada hasil-hasil yang telah didapat yaitu analisa *Importance Performance Analysis (IPA)*. Analisa IPA digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan (harapan) dengan kinerja (kepuasan) dari masing-masing faktor menurut penelitian atau persepsi penumpang angkutan umum, pemilik kios, agen tiket, pengelola terminal.

3.6 Populasi dan Sampel

3.6.1 Populasi

Populasi dalam penelitian merupakan merupakan wilayah yang ingin diteliti oleh peneliti. Seperti menurut Sugiyono (2011: 80) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya.” Pendapat di atas menjadi salah satu acuan bagi penulis untuk menentukan populasi. Populasi yang

akan digunakan sebagai penelitian pengguna pelayanan terminal tipe-B Penggaron yang jumlah populasinya tidak dapat diketahui.

3.6.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin di teliti oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2011:81) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada.

Besarnya sampel yang diperlukan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan sifat populasi, tingkat ketepatan dan sumber daya yang tersedia bagi peneliti. Karena jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti maka untuk menentukan sampelnya menggunakan rumus (Sugiyono, 2009) sebagai berikut:

Karena populasi bersifat heterogen dan heterogenitas tersebut mempunyai arti yang signifikan pada capaian penelitian, sehingga penentuan sampel penelitian dicari dengan rumus menurut persamaan Bernaoli:

$$N \geq \frac{\left(\frac{z}{2}\right)^2 p \cdot q}{e^2} \dots\dots\dots 3.1$$

$$N \geq \frac{(1,96)^2 \cdot 0,95 \cdot 0,05}{(0,05)^2} \rightarrow N \geq 72,99 \approx 73$$

Sehingga di peroleh jumlah sampel yaitu 73 responden di terminal Penggaron. Berikut keterangannya:

- N : Jumlah sampel minimum
- Z : Nilai distribusi normal
- E : Tingkat kesalahan
- P : Proporsi jumlah kuesioner yang dianggap benar
- q : Proporsi kuesioner yang dianggap salah

Nilai yang dianggap benar sebesar 95 maka jumlah kuesioner yang dianggap salah sebesar 5. Untuk mengurangi data akibat kesalahan saat

pengisian kuesioner maka diputuskan pengambilan sampel menjadi 100 orang responden. Dan berikut jumlah responden tiap elemen:

- a. Penumpang jumlah responden 60 orang
- b. Kru bus jumlah responden 15 orang
- c. Agen tiket jumlah responden 5 orang
- d. Pemilik kios jumlah responden 10 orang
- e. Pengelola terminal jumlah responden 10 orang

3.7 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2014). Variabel yang digunakan adalah sebagai berikut:

Standar pelayanan Terminal tipe B berdasarkan persepsi pengguna bus AKAP didapatkan atribut prioritas penanganan pelayanan pada kuadran I (tingkat kepentingan tinggi, tingkat harapan tinggi) diantaranya adalah fasilitas keselamatan jalan, alat pemadam kebakaran, pos kesehatan, informasi kesehatan, informasi fasilitas kesehatan yang jelas terlihat, jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan, jadwal trayek lanjutan angkutan, loket bus, area merokok, informasi pelayanan di tempat yang strategis, informasi angkutan lanjutan, informasi gangguan perjalanan, dan terdapat fasilitas penyandang cacat.

Beberapa kinerja pelayanan Terminal tipe B berdasarkan persepsi pengguna bus AKDP adalah keselamatan jalan, alat pemadam kebakaran, pos kesehatan, informasi kesehatan, informasi fasilitas kesehatan, pengaduan keamanan, jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan, jadwal trayek lanjutan, loket bus, ruang tunggu, kamar mandi, area merokok, informasi pelayanan di tempat yang strategis, informasi angkutan lanjutan, informasi gangguan perjalanan, dan fasilitas penyandang cacat.

No	Pertanyaan	Kenyataan					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Kebersihan di dalam ruang Tunggu										
3	Jumlah kursi dalam ruang Tunggu										
4	Kenyamanan saat berada di ruang tunggu										
5	Fasilitas yang tersedia										
Kamar mandi (Toilet)											
6	Kebersihan di kamar mandi										
7	Fasilitas kamar mandi (sabun, tisu, cermin)										
8	Luas kamar mandi										
9	Kenyamanan saat di kamar Mandi										
10	Jumlah dan penempatan (rusak/tak berfungsi)										
Ruang P3K											
11	Ketersediaan kebutuhan obat-Obatan										
12	Kebersihan ruangan										
13	Tersedia petugas Kesehatan										
14	Fasilitas penunjang lainnya										
15	Kenyamanan ruangan										
Retribusi											
16	Besaran biaya retribusi										

No	Pertanyaan	Kenyataan					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17	Pengadaan retribusi										
18	Kenaikan retribusi (perlu atau tidak)										
19	Retribusi sangat perlu										
Ruang Informasi											
20	Tersedia papan informasi yang jelas										
21	Informasi keberangkatan bus										
22	Kebersihan sekitar ruangan										
23	Luas ruangan										
24	Terdapat Informasi PO bus yang beroperasi										
Keamanan											
25	Tersedia petugas keamanan										
26	Tingkat kriminalitas dalam terminal										
27	Tersedia CCTV sebagai penunjang keamanan										
28	Terdapat media pengaduan Keamanan.										
Kesetaraan											
29	Fasilitas penyandang cacat (<i>difable</i>)										
30	Tersedia ruang Ibu menyusui										

Sumber: Peneliti, 2023

Keterangan kuesioner:

1. Sangat Kurang Baik (SKB)
2. Kurang Baik (KB)
3. Cukup Baik (CB)
4. Baik (B)
5. Sangat Baik (SB)
6. Sangat kurang penting (SKP)
7. Kurang penting (KP)
8. Cukup penting (CP)
9. Penting (P)
10. Sangat penting (SP)

3.9 Pengujian Kuisioner

Pengujian kuesioner merupakan tahap awal penelitian yang bertujuan untuk mengetahui performansi kuesioner, dan meminimalisir galat yang disebabkan oleh kesalahan responden dalam memahami maksud pertanyaan pada kuesioner (Bolton, 1993). Pada penelitian ini uji validasi kualitas layanan terminal Penggaron dilakukan untuk menilai apakah pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dipahami dengan baik oleh responden.

3.9.1 Uji Kecakupan Data

Uji kecukupan data bertujuan untuk mengetahui suatu data hasil pengukuran tingkat kepercayaan dan tingkat ketelitian jumlahnya telah memenuhi atau tidak.

3.9.2 Uji Validitas

Uji validasi bertujuan untuk mengetahui kinerja kuesioner, bukan untuk mengambil inferensi suatu karakteristik populasi dengan sampel. Oleh karena itu, responden yang digunakan bukan merupakan bagian dari sampel penelitian. Menurut Lewis (1994), jumlah responden yang diperlukan dalam

pengujian tingkat kegunaan adalah setidaknya lima responden, karena peneliti sudah mendapatkan 80% keterangan tentang masalah pada obyek yang diuji.

Alat ukur yang dapat digunakan dalam proses pengujian validitas suatu kuisioner adalah angka hasil korelasi antara skor pernyataan dan skor keseluruhan pernyataan responden terhadap informasi dalam kuisioner.

Perhitungan korelasi dapat digunakan dalam pengujian validitas suatu kuesioner adalah angka hasil korelasi antara skor pernyataan dan skor keseluruhan pernyataan responden terhadap informasi dalam kuisioner.

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{(n(\sum X^2) - (\sum X)^2) \cdot (n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2)} \dots\dots\dots 3.2$$

Dimana:

r_{xy} : korelasi skor item dengan skor total

X_i : Skor Item pertanyaan (X)

Y_i : Skor Total semua pertanyaan (Y)

n : jumlah responden

$\sum X$: Jumlah skor tiap item pertanyaan

$\sum Y$: Jumlah skor total dari semua pertanyaan

$\sum X^2$: Jumlah kuadrat skor tiap item pertanyaan (X)

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat skor total dari seluruh pertanyaan (Y)

Jika hasil uji ini di atas diperoleh nilai total korelasi, r hitung > dari r tabel, maka variabel yang diuji valid.

3.9.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang dibuat merupakan alat pengukur yang dapat diandalkan. Jika suatu alat pengukur digunakan dua kali untuk mengukur sesuatu yang sama dan hasil kedua pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Reliabilitas mengukur sampai seberapa jauh tingkat konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur sesuatu. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach's Alpha* (Tavakol dan Dennick, 2011). Pada intinya, keseluruhan pernyataan diyakini dapat diandalkan, karena jika

item pernyataan dihilangkan, maka nilai koefisien *Cronbach Alpha* menjadi lebih rendah dari nilai *Cronbach's Alpha* awalnya.

Salah satu metode pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan metode alpha (α) *Cronbach*. Metode ini merupakan model internal konsistensi berdasarkan rata-rata korelasi antar item, dimana tingkat reliabilitas diukur berdasarkan skala alpha 0 sampai dengan 1.

Tabel 3.4 Uji Reabilitas metode *Cronbach's Alpha*

Alpha (α)	Tingkat reliabilitas
> 0,0 s/d 0,20	Kurang reliabel
> 0,20 s/d 0,40	Agak reliabel
> 0,40 s/d 0,60	Cukup reliabel
> 0,60 s/d 0,80	Reliabel
> 0,80 s/d 1,00	Sangat reliabel

Sumber: Asep,2022

Untuk menghitung koefisien (α) *Cronbach Alpha* yaitu dengan menggunakan program SPSS atau dengan menggunakan rumus berikut:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum si}{sx^2} \right] \dots\dots\dots 3.3$$

Dimana

α : Koefisien realibilitas alpha

k : Banyak pertanyaan (instrumen)

si : Skor tiap item pertanyaan

$\sum si$: Jumlah varian tiap item pertanyaan

sx^2 : Jumlah skor varian total dari seluruh pertanyaan

3.10 Hipotesis

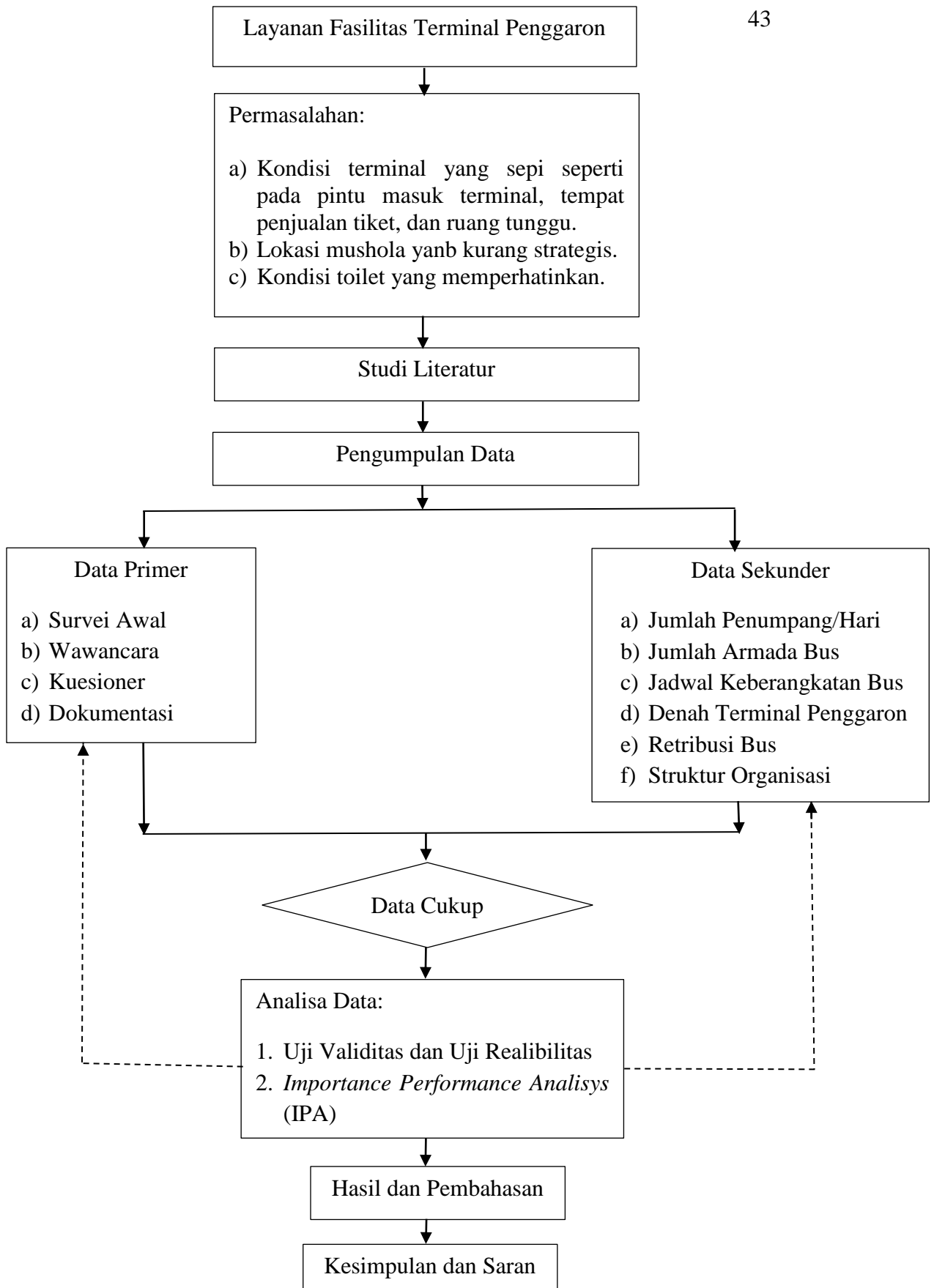
Hipotesis merupakan pernyataan mengenai dugaan hubungan antara dua atau lebih variabel (Kerlinger & Lee, dalam Seniati, Yulianto & Setiadi, 2005). Secara umum ada dua hipotesis dalam penelitian, yaitu hipotesis ilmiah dan hipotesis statistik.

Hipotesis penelitian merupakan dugaan/pendapat dalam penelitian yang sifatnya masih lemah dan perlu diuji. Pengujian di sini bukan bertujuan

membuktikan kebenaran hipotesis namun menentukan apakah menolak atau menerima hipotesis. Terdapat berbagai jenis hipotesis yang terbagi berdasarkan arah kesimpulan, jumlah variabel, arah/tujuan penelitian, hubungan antar variabel, dan jenis parameternya. Tahap-tahap untuk melakukan uji hipotesa antara lain: (1) menentukan hipotesis; (2) menentukan nilai α dan β ; (3) menentukan metode statistik yang dipakai; (4) menentukan kriteria penolakan/penerimaan; dan (5) membuat kesimpulan. (Ade Heryana, 2018)

Mengacu kepada penelitian terdahulu tentang layanan terminal terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini terdapat beberapa hipotesis yang peneliti tulis yaitu sebagai berikut:

1. Layanan yang diberikan oleh terminal Penggaron masih kurang memuaskan pengguna.
2. Tingkat layanan terminal Penggaron dalam meningkatkan layanan transportasi masih kurang baik.



Gambar 3.2 Bagan Alir Penelitian

Sumber: Peneliti, 2023

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Terminal Penggaron



Gambar 4.1 Terminal Penggaron

Sumber: Peneliti 2023

Terminal Penggaron adalah terminal tipe B di kawasan Kecamatan Pedurungan yang melayani jurusan seperti Mangkang, Karang Ayu, Solo, Wonosobo, Kebumen, Cepu, Purwodadi, dan kota atau kabupaten dalam provinsi Jawa Tengah. Fasilitas di terminal Penggaron yaitu diantaranya ruang tunggu yang cukup bersih, halte BRT Trans Semarang Koridor 1 rute Terminal Penggaron – Terminal Mangkang, beberapa warung makan, ruang informasi, kantor petugas terminal Penggaron. Pada terminal Penggaron juga terdapat stasiun pengisian bahan bakar gas milik Pertamina yang belum dibuka (Sedaya & Sulandari, 2019).

4.2 Fasilitas Terminal Penggaron

Berikut ini merupakan beberapa fasilitas yang ada dan belum ada di terminal Penggaron berdasarkan standar pelayanan minimal Peraturan Menteri Perhubungan No 40 tahun 2015 terkait standar pelayanan minimal angkutan orang dengan bus.

Tabel 4.1 Fasilitas Layanan Berdasarkan SPM di Terminal Pengaron

No	Fasilitas Pelayanan	Keterangan
1	Fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, pagar)	Ada
2	Jalur evakuasi	Ada
3	Alat pemadam kebakaran	Ada
4	Fasilitas kesehatan	Ada
5	Fasilitas keamanan (CCTV)	Ada
6	Media gangguan keamanan	Ada
7	Petugas keamanan	Ada
8	Loket penjualan tiket	Ada
9	Kantor pengelola terminal	Ada
10	Petugas operasional terminal	Ada
11	Jadwal keberangkatan dan kedatangan	Ada
12	Ruang tunggu	Ada
13	Toilet	Ada
14	Fasilitas peribadatan/ mushola	Ada
15	Ruang terbuka hijau	Tidak Ada
16	Tempat makan/ kantin	Ada
17	Lampu penerangan ruangan	Ada
18	Area merokok	Ada
19	Tempat istirahat awak kendaraan	Ada
20	Drainase	Ada
21	Jalur kedatangan dan keberangkatan	Ada
22	Informasi pelayanan (denah terminal, nomor trayek, jadwal, tarif, peta jaringan)	Ada
23	Tempat penitipan barang	Tidak Ada
24	Fasilitas pengisian baterai	Ada
25	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	Ada
26	Fasilitas penyandang cacat (difable)	Ada
27	Ruang ibu menyusui	Ada

Sumber: Peneliti, 2023

Fasilitas yang ada di terminal Penggaron adalah sebagai berikut:

a. Fasilitas Keselamatan Jalan (Rambu, Marka, Penerangan Jalan, Pagar)

Fasilitas keselamatan jalan sangat penting baik di jalan raya maupun di terminal bus. Maka setiap terminal bus harus mempunyai fasilitas tersebut baik terminal tipe A, terminal tipe B maupun terminal tipe C.



Gambar 4.2 Fasilitas Rambu Keselamatan

Sumber: Peneliti, 2023

b. Fasilitas Keamanan (CCTV)

Fasilitas keamanan sangat dibutuhkan diberbagai tempat fasilitas umum, seperti terminal bus Penggaron ini. CCTV mempunyai peran yang dapat membantu meningkatkan keamanan di tempat tertentu, dengan adanya CCTV ini tentunya akan mengurangi kriminalitas.



Gambar 4.3 Fasilitas keamanan (CCTV)

Sumber: Peneliti, 2023

c. Petugas Keamanan

Petugas keamanan merupakan seseorang yang mempunyai tugas untuk menjaga keamanan di sekitar lingkungan terminal baik dari ancaman pencurian ataupun ketertiban penumpang serta aktivitas lainnya. Petugas keamanan ini memantau situasi terminal agar terhindar dari suatu tindakan kejahatan.



Gambar 4.4 Petugas Keamanan

Sumber: Peneliti, 2023

d. Petugas Operasional Terminal

Petugas operasional terminal merupakan orang yang mengatur dalam melakukan pengelolaan, pengendalian dan pengawasan kegiatan di terminal baik masalah penumpang, PO bus atau elemen lainnya.



Gambar 4.5 Petugas Operasional Terminal

Sumber: Peneliti, 2023

e. Ruang Laktasi (Ibu dan Anak)

Ruang Laktasi adalah ruangan khusus bagi ibu yang menyusui, yang mana akan menampung ASI nya untuk putra putrinya di rumah. Ruangan ini diperuntukkan bagi Ibu pekerja yang tidak sempat atau jauh dari buah hatinya agar sang anak tetap mendapatkan ASI eksklusif dari Ibu.



Gambar 4.6 Ruang Laktasi

Sumber: Peneliti, 2023

f. Fasilitas Ruang Peribadatan/Mushola

Fasilitas peribadatan/mushola merupakan tempat untuk melakukan ibadah sholat bagi setiap muslim yang ada di dalam terminal. Dan setiap tempat ibadah seharusnya bersih agar yang melakukan ibadah nyaman.



Gambar 4.7 Mushola
Sumber: Peneliti, 2023

g. Jalur Kedatangan dan Keberangkatan

Jalur kedatangan kendaraan umum merupakan pelataran di dalam terminal penumpang yang disediakan bagi kendaraan umum untuk menurunkan penumpang.



Gambar 4.8 Jalur Kedatangan dan Keberangkatan
Sumber: Peneliti, 2023

h. Toilet

Toilet mempunyai fungsi sebagai tempat sanitasi buang air kecil, buang air besar, cuci tangan dan maupun mandi. Biasanya toilet di jaga dan untuk masuk ke dalamnya dikenakan tarif tertentu sesuai kegiatan apa yang dilakukan.



Gambar 4.9 Toilet
Sumber: Peneliti, 2023

i. Ruang Tunggu

Ruang tunggu merupakan pelataran atau ruangan di dalam terminal yang disediakan bagi penumpang yang akan melakukan perjalanan. Atau tempat untuk menunggu saat bus mengalami keterlambatan kedatangan.



Gambar 4.10 Ruang Tunggu
Sumber: Peneliti, 2023

j. Tempat Makan/Kantin

Tempat makan atau kantin merupakan fasilitas yang harus ada pada setiap tempat seperti terminal. Fungsi dari tempat makan atau kantin sendiri yaitu sebagai tempat yang menyediakan kebutuhan makanan bagi penumpang atau semua orang yang berada di dalam terminal.



Gambar 4.11 Tempat Makan / Kantin
Sumber: Peneliti, 2023

k. Loket Pembelian Tiket

Loket penjualan karcis adalah ruangan yang digunakan oleh masing-masing penyelenggara angkutan untuk penjualan tiket perjalanan.



Gambar 4.12 Loket Pembelian Tiket

Sumber: Peneliti, 2023

l. Tempat Parkir

Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi merupakan tempat terbuka atau sebuah halaman yang digunakan untuk menempatkan setiap kendaraan umum atau pribadi yang berada di terminal ditata rapi agar tidak mengganggu jalur keberagkata bus di terminal tersebut.



Gambar 4.13 Tempat Parkir

Sumber: Peneliti, 2023

m. Drainase

Drainase merupakan pembuangan air dari permukaan maupun dari bawah permukaan di dalam terminal maupun area luar sekitar terminal. Drainase di terminal bertujuan untuk mengurangi dan membuang kelebihan air di terminal serta mengantisipasi terjadinya banjir di area terminal.



Gambar 4.14 Drainase

Sumber: Peneliti, 2023

n. Tempat Sampah

Penyediaan tempat sampah ini ditujukan kepada masyarakat supaya lebih melestarikan dan menjaga kebersihan lingkungan. Penyediaan tempat sampah ini bisa dimanfaatkan masyarakat untuk membuang sampah pada tempatnya sehingga tidak membuang sampah sembarangan sehingga menjadikan lingkungan terminal kotor.



Gambar 4.15 Tempat Sampah

Sumber: Peneliti, 2023

4.3 Pengujian Kuisisioner

4.3.1 Uji Validitas

Kuesioner yang sudah dibuat selanjutnya di uji tingkat validitas dari masing-masing pertanyaan. Dalam pengujian ini nilai yang digunakan dalam menentukan valid atau tidaknya serta dapat digunakan atau tidak dalam penelitian.

a. Menentukan Nilai r tabel

Untuk menentukan nilai r tabel menggunakan microsoft excel dengan rumus berikut ini $df = (n - 2)$ dan untuk Nilai signifikansi 5%, jumlah

responden 100 (n). Maka $df = (100 - 2) = 98$. Sehingga untuk Nilai r tabel= 0.197

b. Mencari Nilai r hitung

Nilai r hitung dapat dihitung dengan mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total dengan menggunakan alat bantu aplikasi SPSS versi 25.

c. Penjelasan pernyataan

Jika r hitung $>$ r tabel maka item dari pertanyaan kuesioner tersebut dinyatakan valid, sebaliknya apabila r hitung $<$ r tabel maka item pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

Berikut ini hasil perhitungan uji validitas untuk tiap item pada pertanyaan kuesioner di terminal Penggaron Semarang.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Kuesioner

No.	Pernyataan	Keterangan
1	Luas ruang tunggu	Valid
2	Kebersihan di dalam ruang Tunggu	Valid
3	Jumlah kursi dalam ruang Tunggu	Valid
4	Kenyamanan saat berada di ruang tunggu	Valid
5	Fasilitas yang tersedia	Valid
6	Kebersihan di kamar mandi	Valid
7	Fasilitas kamar mandi (sabun, tisu, cermin)	Valid
8	Luas kamar mandi	Valid
9	Kenyamanan saat di kamar Mandi	Valid
10	Jumlah dan penempatan (rusak/tak berfungsi)	Valid
11	Ketersediaan kebutuhan obat- Obatan	Valid
12	Kebersihan ruangan	Valid
13	Tersedia petugas Kesehatan	Valid
14	Fasilitas penunjang lainnya	Valid

No.	Pernyataan	Keterangan
15	Kenyamanan ruangan	Valid
16	Besaran biaya retribusi	Valid
17	Pengadaan retribusi	Valid
18	Kenaikan retribusi	Valid
19	Retribusi sangat perlu	Valid
20	Tersedia papan informasi yang jelas	Valid
21	Informasi keberangkatan bus	Valid
22	Kebersihan sekitar ruangan	Valid
23	Luas ruangan	Valid
24	Terdapat Informasi PO bus yang beroperasi	Valid
25	Tersedia petugas keamanan	Valid
26	Tingkat kriminalitas dalam terminal	Valid
27	Tersedia CCTV sebagai penunjang keamanan	Valid
28	Terdapat media pengaduan Keamanan.	Valid
29	Fasilitas penyandang cacat (<i>difable</i>)	Valid
30	Tersedia ruang Ibu menyusui	Valid

Sumber: Peneliti 2023

- Berikut hasil uji validitas dari tingkat kenyataan:

Tabel 4.3 Uji Validitas dari Ruang Tunggu Berdasarkan Kenyataan

No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel
1	Luas ruang tunggu	0,429	0,197
2	Kebersihan di dalam ruang Tunggu	0,314	0,197
3	Jumlah kursi dalam ruang Tunggu	0,281	0,197
4	Kenyamanan saat berada di ruang tunggu	0,418	0,197
5	Fasilitas yang tersedia	0,538	0,197

Sumber: Peneliti 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa uji validitas pada fasilitas mengenai ruang tunggu sudah valid dari semua item pertanyaan pada ruang tunggu, dinyatakan valid karena nilai dari r hitung lebih dari r tabel sebesar 0,197.

Tabel 4.4 Uji Validitas dari Kamar Mandi Berdasarkan Kenyataan

No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel
1	Kebersihan di kamar mandi	0,487	0,197
2	Fasilitas kamar mandi (sabun, tisu, cermin)	0,723	0,197
3	Luas kamar mandi	0,660	0,197
4	Kenyamanan saat di kamar Mandi	0,637	0,197
5	Jumlah dan penempatan (rusak/tak berfungsi)	0,580	0,197

Sumber: Peneliti 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa uji validitas pada fasilitas mengenai kamar mandi sudah valid dari semua item pertanyaan pada kamar mandi, dinyatakan valid karena nilai dari r hitung lebih dari r tabel sebesar 0,197.

Tabel 4.5 Uji Validitas dari Ruang P3K Berdasarkan Kenyataan

No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel
1	Ketersediaan kebutuhan obat- Obatan	0,608	0,197
2	Kebersihan ruangan	0,611	0,197
3	Tersedia petugas Kesehatan	0,585	0,197
4	Fasilitas penunjang lainnya	0,603	0,197
5	Kenyamanan ruangan	0,636	0,197

Sumber: Peneliti 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa uji validitas pada fasilitas mengenai ruang P3K sudah valid dari semua item pertanyaan pada fasilitas ruang P3K, dinyatakan valid karena nilai dari r hitung lebih dari r tabel sebesar 0,197.

Tabel 4.6 Uji Validitas dari Retribusi Berdasarkan Kenyataan

No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel
1	Besaran biaya retribusi	0,478	0,197
2	Pengadaan retribusi	0,608	0,197
3	Kenaikan retribusi	0,652	0,197
4	Retribusi sangat perlu	0,354	0,197

Sumber: Peneliti 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa uji validitas pada fasilitas mengenai retribusi sudah valid dari semua item pertanyaan pada retribusi, dinyatakan valid karena nilai dari r hitung lebih dari r tabel sebesar 0,197.

Tabel 4.7 Uji Validitas dari Ruang Informasi Berdasarkan Kenyataan

No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel
1	Tersedia papan informasi yang jelas	0,554	0,197
2	Informasi keberangkatan bus	0,587	0,197
3	Kebersihan sekitar ruangan	0,558	0,197
4	Luas ruangan	0,465	0,197
5	Terdapat Informasi PO bus yang beroperasi	0,437	0,197

Sumber: Peneliti 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa uji validitas pada fasilitas mengenai ruang informasi sudah valid dari semua item pertanyaan pada ruang informasi, dinyatakan valid karena nilai dari r hitung lebih dari r tabel sebesar 0,197.

Tabel 4.8 Uji Validitas dari Keamanan Berdasarkan Kenyataan

No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel
1	Tersedia petugas keamanan	0,266	0,197
2	Tingkat kriminalitas dalam terminal	0,226	0,197
3	Tersedia CCTV sebagai penunjang keamanan	0,445	0,197
4	Terdapat media pengaduan Keamanan.	0,476	0,197

Sumber: Peneliti 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa uji validitas pada fasilitas mengenai keamanan sudah valid dari semua item pertanyaan pada fasilitas keamanan, dinyatakan valid karena nilai dari r hitung lebih dari r tabel sebesar 0,197.

Tabel 4.9 Uji Validitas dari Kesetaraan Berdasarkan Kenyataan

No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel
1	Fasilitas penyandang cacat (<i>difable</i>)	0,496	0,197
2	Tersedia ruang Ibu menyusui	0,512	0,197

Sumber: Peneliti 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa uji validitas pada fasilitas mengenai kesetaraan sudah valid dari semua item pertanyaan pada fasilitas kesetaraan, dinyatakan valid karena nilai dari r hitung lebih dari r tabel sebesar 0,197.

2. Berikut hasil Uji Validitas dari Tingkat Harapan:

Tabel 4.10 Uji Validitas dari Ruang Tunggu Berdasarkan Harapan

No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel
1	Luas ruang tunggu	0,428	0,197
2	Kebersihan di dalam ruang Tunggu	0,396	0,197
3	Jumlah kursi dalam ruang Tunggu	0,244	0,197
4	Kenyamanan saat berada di ruang tunggu	0,336	0,197
5	Fasilitas yang tersedia	0,486	0,197

Sumber: Peneliti 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa uji validitas pada fasilitas mengenai ruang tunggu sudah valid dari semua item pertanyaan pada ruang tunggu, dinyatakan valid karena nilai dari r hitung lebih dari r tabel sebesar 0,197.

Tabel 4.11 Uji Validitas dari Kamar Mandi Berdasarkan Harapan

No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel
1	Kebersihan di kamar mandi	0,237	0,197
2	Fasilitas kamar mandi (sabun, tisu, cermin)	0,442	0,197

No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel
3	Luas kamar mandi	0,421	0,197
4	Kenyamanan saat di kamar Mandi	0,428	0,197
5	Jumlah dan penempatan (rusak/tak berfungsi)	0,433	0,197

Sumber: Peneliti 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa uji validitas pada fasilitas mengenai Kamar Mandi sudah valid dari semua item pertanyaan pada ruang tunggu, dinyatakan valid karena nilai dari r hitung lebih dari r tabel sebesar 0,197.

Tabel 4.12 Uji Validitas dari Ruang P3K Berdasarkan Harapan

No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel
1	Ketersediaan kebutuhan obat- Obatan	0,504	0,197
2	Kebersihan ruangan	0,431	0,197
3	Tersedia petugas Kesehatan	0,295	0,197
4	Fasilitas penunjang lainnya	0,346	0,197
5	Kenyamanan ruangan	0,439	0,197

Sumber: Peneliti 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa uji validitas pada fasilitas mengenai Ruang P3K sudah valid dari semua item pertanyaan pada ruang tunggu, dinyatakan valid karena nilai dari r hitung lebih dari r tabel sebesar 0,197.

Tabel 4.13 Uji Validitas dari Retribusi Berdasarkan Harapan

No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel
1	Besaran biaya retribusi	0,435	0,197
2	Pengadaan retribusi	0,535	0,197
3	Kenaikan retribusi	0,285	0,197
4	Retribusi sangat perlu	0,346	0,197

Sumber: Peneliti 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa uji validitas pada fasilitas mengenai Retribusi sudah valid dari semua item pertanyaan pada ruang tunggu, dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih dari r tabel sebesar 0,197.

Tabel 4.14 Uji Validitas dari Ruang Informasi Berdasarkan Harapan

No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel
1	Tersedia papan informasi yang jelas	0,236	0,197
2	Informasi keberangkatan bus	0,526	0,197
3	Kebersihan sekitar ruangan	0,421	0,197
4	Luas ruangan	0,446	0,197
5	Terdapat Informasi PO bus yang beroperasi	0,233	0,197

Sumber: Peneliti 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa uji validitas pada fasilitas mengenai Ruang Informasi sudah valid dari semua item pertanyaan pada ruang tunggu, dinyatakan valid karena nilai dari r hitung lebih dari r tabel sebesar 0,197.

Tabel 4.15 Uji Validitas dari Keamanan Berdasarkan Harapan.

No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel
1	Tersedia petugas keamanan	0,317	0,197
2	Tingkat kriminalitas dalam terminal	0,377	0,197
3	Tersedia CCTV sebagai penunjang keamanan	0,459	0,197
4	Terdapat media pengaduan Keamanan.	0,424	0,197

Sumber: Peneliti 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa uji validitas pada fasilitas mengenai Keamanan sudah valid dari semua item pertanyaan pada ruang tunggu, dinyatakan valid karena nilai dari r hitung lebih dari r tabel sebesar 0,197

Tabel 4.16 Uji Validitas dari Kesetaraan Berdasarkan Harapan.

No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel
1	Fasilitas penyandang cacat (<i>difable</i>)	0,538	0,197
2	Tersedia ruang Ibu menyusui	0,426	0,197

Sumber: Peneliti 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa uji validitas pada fasilitas mengenai Kesetaraan sudah valid dari semua item pertanyaan pada ruang tunggu, dinyatakan valid karena nilai dari r hitung lebih dari r tabel sebesar 0,197.

4.3.2 Uji Reabilitas

Suatu kuesioner juga di uji tingkat reliabilitasnya dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi suatu kuesioner apabila nantinya digunakan lagi sebagai alat ukur pada responden. Dalam pengujian reliabilitas nilai cronbatch alpha menjadi penentu kuesioner reliabel atau tidak. Nilai cronbatch alpha > 0.6 s/d 0.8 menyatakan kuesioner sudah reliabel (Tabel,3.4)

Berikut ini tabel hasil perhitungan Cronbach's Alpha:

Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan

Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
0,896	30	Reliabel

Sumber: Peneliti 2023

Berdasarkan hasil pengujian didapat nilai Croonbach's Alpha 0.896 sehingga nilai tersebut > 0.6 s/d 0.8 (Tabel, 3.4) dengan demikian kuesioner dalam peneliiian ini reliabel.

Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan

Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
0,814	30	Reliabel

Sumber: Peneliti 2023

Berdasarkan hasil pengujian reliabel pada tingkat harapan tidak jauh berbeda dengan pengujian pada tingkat kenyataan, didapat nilai

Croonbach's Alpha 0.814 sehingga nilai tersebut > 0.6 s/d 0.8 (Tabel, 3.4) dengan demikian kuesioner dalam penelitian ini reliabel.

4.4 Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengelolaan Fasilitas Terminal Penggaron

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 132 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan disebutkan bahwa setiap penyelenggara terminal penumpang wajib menyediakan fasilitas terminal yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan. Hal ini sejalan dengan pernyataan menurut (Indahsari, 2018), demi kenyamanan serta kelancaran pelayanan penumpang Terminal tipe B harus memiliki fasilitas yang memenuhi standar. Standar kebutuhan luas terminal penumpang tipe B ini ialah 3,5 Ha. Hal tersebut berdasarkan fungsi dan fasilitas yang ada pada terminal tipe B. Selain itu, terminal tipe B ini juga memiliki faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaan fasilitas terminal diantaranya yaitu adanya fasilitas utama dan fasilitas penunjang. Fasilitas utama yang harus ada pada terminal tipe B ialah jalur pemberangkatan dan kedatangan kendaraan umum, tempat parkir kendaraan umum, bangunan kantor terminal, tempat tunggu penumpang dan pengantar menara pengawas, loket karcis, rambu-rambu serta papan informasi. Sedangkan fasilitas penunjang pada terminal tipe B terdiri dari toilet, kios, mushola, ruang pengobatan, ruang informasi, taman, serta tempat penitipan barang.

Berdasarkan analisa diatas, faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaan fasilitas di Terminal Penggaron yang sudah tersedia yaitu adanya fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, pagar), jalur evakuasi, alat pemadam kebakaran, fasilitas kesehatan, fasilitas keamanan (CCTV), media gangguan keamanan, petugas keamanan, loket penjualan tiket, kantor pengelola terminal, petugas operasional terminal, jadwal keberangkatan dan kedatangan, ruang tunggu, toilet, mushola, kantin, lampu penerangan ruangan, area merokok, tempat istirahat awak kendaraan, drainase, jalur kedatangan dan keberangkatan, Informasi pelayanan (denah terminal, nomor trayek, jadwal, tarif, peta jaringan), fasilitas pengisian

baterai, tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi, fasilitas penyandang cacat (*difable*), dan ruang ibu menyusui. Sedangkan fasilitas yang belum tersedia di Terminal Penggaron yaitu ruang terbuka hijau dan tempat penitipan barang.

4.5 Importance Performance Analisis (IPA)

Metode ini digunakan untuk memetakan hubungan antara kenyataan dengan kepentingan (harapan) dari masing-masing faktor menurut penelitian atau persepsi penumpang angkutan umum, kru bus, pemilik kios, agen tiket, dan pengelola terminal. Dalam penelitian ini metode IPA (*Importance Performance Analisis*) digunakan untuk mengetahui respon pengguna terminal tipe-B Penggaron Semarang dengan menampilkannya pada suatu kuadran.

Tabel 4.19 Nilai Gap dan Pengelompokan Kuadran

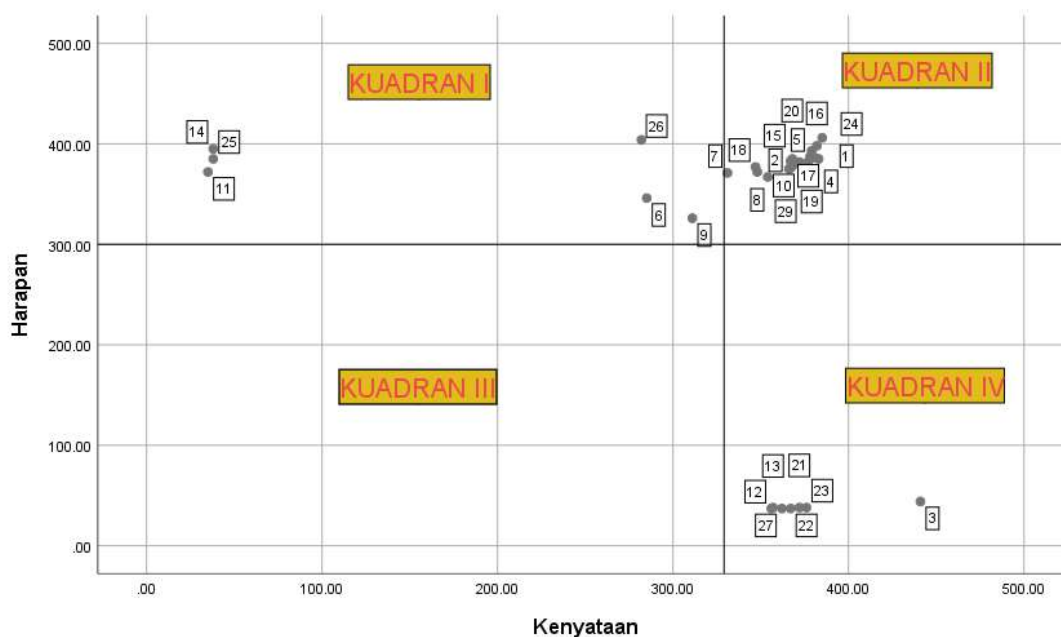
No.	Pernyataan	GAP	Kuadran
1	Luas ruang tunggu	-0,02	II
2	Kebersihan di dalam ruang Tunggu	-0,09	II
3	Jumlah kursi dalam ruang Tunggu	0,01	IV
4	Kenyamanan saat berada di ruang tunggu	-0,05	II
5	Fasilitas yang tersedia	-0,09	II
6	Kebersihan di kamar mandi	-0,61	I
7	Fasilitas kamar mandi (sabun, tisu, cermin)	-0,4	II
8	Luas kamar mandi	-0,24	II
9	Kenyamanan saat di kamar Mandi	-0,15	I
10	Jumlah dan penempatan (rusak/tak berfungsi)	-0,13	II
11	Ketersediaan kebutuhan obat- Obatan	-0,22	I
12	Kebersihan ruangan	-0,14	IV
13	Tersedia petugas Kesehatan	-0,23	IV
14	Fasilitas penunjang lainnya	-0,15	I
15	Kenyamanan ruangan	-0,16	II
16	Besaran biaya retribusi	-0,16	II

No.	Pernyataan	GAP	Kuadran
17	Pengadaan retribusi	-0,17	II
18	Kenaikan retribusi	-0,3	II
19	Retribusi sangat perlu	-0,1	II
20	Tersedia papan informasi yang jelas	-0,14	II
21	Informasi keberangkatan bus	-0,08	IV
22	Kebersihan sekitar ruangan	-0,03	IV
23	Luas ruangan	-0,04	IV
24	Terdapat Informasi PO bus yang beroperasi	-0,21	II
25	Tersedia petugas keamanan	-0,05	I
26	Tingkat kriminalitas dalam terminal	-1,22	I
27	Tersedia CCTV sebagai penunjang keamanan	-0,08	IV
28	Terdapat media pengaduan Keamanan.	-0,05	II
29	Fasilitas penyandang cacat (<i>difable</i>)	-0,09	II
30	Tersedia ruang Ibu menyusui	-0,1	IV

Sumber: Peneliti 2023

Dari tabel di atas bisa dilihat Nilai gap dari masing-masing item pertanyaan kuesioner dan Nilai gap terbesar terdapat pada item pertanyaan Jumlah kursi dalam ruang Tunggu sedangkan untuk Nilai gap terkecil pada item pertanyaan Kebersihan di kamar mandi.

Berikut ini merupakan gambar kuadran kartesius metode IPA (*Importance Performance Analysis*) layanan fasilitas terminal bus tipe-B Pengaron Semarang:



Gambar 4.16 Diagram Kartesius
Sumber: Peneliti 2023

Dari gambar diagram kartesius di atas dapat dilihat letak dari setiap atribut dalam masing-masing kuadran yang ditampilkan. Berikut merupakan pengelompokan kuadran dari setiap atribut berdasarkan gambar diagram kartesius tersebut.

Kuadran I

Pada kuadran I ini terdapat beberapa item pertanyaan mengenai fasilitas yang ada di terminal Penggaron. Dalam kuadran ini harapan dari pengguna tinggi dan kenyataan rendah artinya fasilitas di terminal Penggaron yang berada di kuadran I harus di tingkatkan dan diperbaiki lagi oleh pihak pengelola. Yang termasuk dalam kuadran ini yaitu:

- a. Kebersihan di kamar mandi
- b. Kenyamanan saat di kamar Mandi
- c. Ketersediaan kebutuhan obat- Obatan
- d. Fasilitas penunjang lainnya
- e. Tersedia petugas keamanan
- f. Tingkat kriminalitas dalam terminal

Kuadran II

Untuk item pertanyaan yang ada dalam kuadran II harapan pengguna tinggi dan kenyataan tinggi artinya fasilitas dari terminal Penggaron sudah sesuai dengan

harapan pengguna sehingga fasilitas yang ada pada kuadran ini harus di pertahankan pelayanannya. Berikut item pertanyaan yang ada di kuadran II yaitu

- a. Luas ruang tunggu
- b. Kebersihan di dalam ruang Tunggu
- c. Kenyamanan saat berada di ruang tunggu
- d. Fasilitas yang tersedia
- e. Fasilitas kamar mandi (sabun, tisu, cermin)
- f. Luas kamar mandi
- g. Jumlah dan penempatan (rusak/tak berfungsi)
- h. Kenyamanan ruangan
- i. Besaran biaya retribusi
- j. Pengadaan retribusi
- k. Kenaikan retribusi
- l. Retribusi sangat perlu
- m. Tersedia papan informasi yang jelas
- n. Terdapat Informasi PO bus yang beroperasi
- o. Terdapat media pengaduan Keamanan.
- p. Fasilitas penyandang cacat (*difable*)

Kuadran IV

Sedangkan untuk setiap item pertanyaan yang ada pada kuadran IV harapan dari pengguna rendah dan kenyataan tinggi, jadi fasilitas yang masuk pada kuadran ini sudah baik sehingga pengelola terminal tidak perlu meningkatkan fasilitas yang ada di kuadran IV. Untuk item pertanyaan yang berada di kuadran IV yaitu:

- a. Jumlah kursi dalam ruang Tunggu
- b. Kebersihan ruangan P3K
- c. Tersedia petugas Kesehatan
- d. Informasi keberangkatan bus
- e. Kebersihan sekitar ruangan informasi
- f. Luas ruangan informasi
- g. Tersedia CCTV sebagai penunjang keamanan
- h. Tersedia ruang Ibu menyusui.

Menurut hasil analisa diatas, dapat dikelompokkan sesuai atribut pelayanan ke dalam analisis kuadran dengan membandingkan tingkat kinerja (persepsi) dan harapan. Perhitungan ini didapat dari kuesioner yang sudah dijumlahkan per item pertanyaan dengan responden yang sudah ditentukan yaitu 100 responden. Kemudian di rata-rata per item pertanyaan berdasarkan tingkat kinerja sebagai berikut adalah Dalam kuadran I ini harapan dari pengguna tinggi dan kenyataan rendah artinya fasilitas di terminal Penggaron yang berada di kuadran I harus di tingkatkan dan diperbaiki lagi oleh pihak pengelola dan terdapat 6 aspek fasilitas yang termasuk dalam kuadran ini sehingga kesimpulan yang dapat di tarik bahwa dalam kuadran I harus ada perbaikan secara menyeluruh pada setiap aspek fasilitas dalam kuadran I Karena dari keenam aspek yang ada bahwa itu merupakan fasilitas utama yang memerlukan perhatian khusus salah satunya ialah tingkat kriminalitas tinggi yang memang harus ditekan angka nya dengan peningkatan petugas keamanan terminal supaya para pengguna merasa lebih aman.

Selain itu terdapat kuadran II yang menjelaskan bahwa harapan pengguna tinggi dan kenyataan tinggi artinya fasilitas dari terminal Penggaron sudah sesuai dengan harapan pengguna sehingga fasilitas yang ada pada kuadran ini harus di pertahankan pelayanannya. Dalam kuadran ini terdapat 16 aspek fasilitas yang tersedia dan termasuk dalam kuadran II harus lah dipertahankan bahkan juga harus di tingkatkan dalam segi pelayanannya, dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam kuadran II dari segi aspek fasilitas yang tersedia bukan lah fasilitas pokok atau utama melainkan adalah semua fasilitas pendukung.

Sedangkan dalam kuadran III yang harus nya berikan fasilitas yang memiliki unsur harapan dari pengguna rendah dan kenyataan juga rendah namun pada kenyataan nya dalam kuadran ini tidak ada karena semua kuesioner menganggap bahwa segala aspek fasilitas penting, terdapat kuadran IV harapan dari pengguna rendah dan kenyataan tinggi, jadi fasilitas yang masuk pada kuadran ini sudah baik sehingga pengelola terminal tidak perlu meningkatkan fasilitas yang ada di kuadran IV. Dalam kuadran IV ini terdapat sekitar 8 fasilitas yang memang dirasa sudah baik sehingga tidak perlu adanya perbaikan tetapi harus mempertahankan fasilitas yang ada.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang saya lakukan di Terminal Penggaron ini dapat menarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pada Terminal Penggaron Semarang pada faktor internal diperoleh pada fasilitas skor tertinggi kekuatan (*Strength*) yaitu jumlah kursi dalam ruang tunggu, kebersihan ruangan P3K, tersedia petugas kesehatan, informasi keberangkatan bus, kebersihan sekitar ruangan informasi, luas ruangan informasi, tersedia CCTV sebagai penunjang keamanan, dan tersedia ruang Ibu menyusui. Faktor internal diperoleh pada skor tertinggi kelemahan (*Weakness*) yaitu kebersihan di kamar mandi, kenyamanan saat di kamar mandi, ketersediaan kebutuhan obat-obatan, fasilitas penunjang lainnya, tersedia petugas keamanan, dan tingkat kriminalitas dalam terminal.
- b. Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* yang disajikan dalam diagram kartesius layanan fasilitas di terminal bus Penggaron dominan berada di kuadran 2 dan kuadran 4. Dimana pada kuadran 2 menunjukkan bahwa antara harapan dan kenyataan tinggi. Lalu pada kuadran 4 yang berarti harapan dari penggunaan rendah dan kenyataannya tinggi. Namun, ada Sebagian kecil layanan fasilitas yang berada di kuadran yang berarti harapan dari pengguna tinggi tetapi kenyataannya rendah. Jadi berdasarkan penilaian pengguna layanan di terminal Penggaron sudah cukup baik.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang terdapat diatas, maka penulis menuliskan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pengelola Terminal Bus Penggaron adalah sebagai berikut:

- a. Mengadakan evaluasi kinerja para petugas kebersihan terminal guna meningkatkan pelayanan yang terfokus pada kebersihan dan kenyamanan toilet terminal agar para penumpang baik pengguna jasa atau pekerja mendapat kepuasan terhadap kebersihan serta nyaman fasilitas fasilitas penunjang yang ada di terminal penggaron. Menjaga serta mempertahankan fasilitas fasilitas yang dinilai masyarakat sudah baik seperti halnya jumlah kursi yang terdapat pada ruang tunggu.
- b. Perlu diselaraskan dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 tahun 2015 mengenai Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan yang dapat dijadikan acuan mengenai pengadaan fasilitas yang ada di terminal maka pengelola terminal penggaron di harapkan dapat menambahkan dua fasilitas yang belum tersedia yaitu adanya ruang terbuka hijau berupa taman serta tempat penitipan barang yang dapat berupa loker yang dijaga satu petugas guna menjaga keamanan barang yang oleh penumpang atau pekerja ditiptkan di terminal Penggaron.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian terkait layanan terminal bis yang fokus pada sistem transportasi dan aksesibilitas agar, menyempurnakan layanan terminal penggaron.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Siti, Nur, Fadlilah. (2015). Pengempangan Stasiun Kereta Api Merdeka Medan sebagai City Air Terminal untuk Bandara Internasional. Kualanamu. Jurnal Penelitian Transportasi Darat. Vol. 17 (4).
- Ainni, M. & Reisha. (2022). Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Bulupitu Purwokerto Berdasarkan Persepsi Pengguna. Diploma Thesis, Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
- Asep A., M. Debby, R., Farida, Y. (2021). Analisis Penilaian Pengguna terhadap Layanan di Terminal Bumiayu dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Jurnal Teknik Sipil Giratory UPGRIS, Vol. 2 (2).
- Fadhilah, M.W. & S. Amalia. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung). Jurnal Riset Bisnis dan Investasi. Vol. 7, (3).
- Farida, I., Raden, T.P.S., & Athaya, Z. (2022). Evaluasi Penataan Terminal Angkutan Darat Pameungpeuk Kabupaten Garut. Jurnal Ilmiah Teknik Sipil. Vol. 3 (2).
- Firmansyah, R.A. & Kurnia, H.S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum “Surboyo Bus” Rute Halte Rajawali-Terminal Purabaya dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan dan Infrastruktur.
- Gultom, D.K., Muhammad, A., & M. Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepercayaan. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen. Vol. 3 (2).
- Handriarti, A.A. Sunaryo, & Vembri, N.H. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode Servperf-IPA-CSI. Jurusan Teknik Industri. Vol. 21 No. 4: 178-190.
- Indahsari, N. Utami. (2018). Terminal Angkutan Umum Tipe B di Bengkayang. Jurnal Online Mahasiswa Arsitektur Universitas Tanjungpura.
- Irawan, B.B. & Momon. (2021). Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Bandar Laksamana Indragiri. Jurnal Ilmiah Rekayasa Sipil. Vol. 18 (2).
- Juliaden. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Pelayanan Terminal di Kota Semarang. Tesis ITS.

- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management, Global Edition*. Unite State: Pearson Education, Inc.
- Nelson Francisco A.D. S. Silva, Harnen Sulistio, Sobri Abusini. (2015). Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Becora Dili-Timor Leste). *Media Teknik Sipil, Teknik Sipil, Universitas Brawijaya*. Vol. 13 (1).
- Nursetyo, Gatot. (2016). Kajian Manajemen Sirkulasi Terminal Bus (Studi Kasus : Terminal Bus Tirtonadi Surakarta). *Jurnal Teknik Sipil dan Arsitektur*.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Customer*. New York: McGraw- Hill.
- Patombongi, Eden Kesia, Aristotulus E. Tungka, dan Ingerid L. Moniaga. (2020). Terminal Tipe C di Tahuna Arsitektur Neo Vernakular. *Jurnal Arsitektur Daseng Vol 9 (1)*, hal 273-282.
- Rahman, Rahmatang. (2012). Analisa Biaya Operasi Kendaraan (BOK) Angkutan Umum Antar Kota dalam Proponi Rite Palu-Poso. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Transportasi*. Vol. 2 (1).
- Sedaya, C.P. & Susi, S. (2019). Analisis Fasilitas Terminal Penggaron Kota Semarang. Departemen Adinistrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
- Sedayu & Agung. (2014). *Importance Performance Analysis to Erjosari Terminal. Journal of Architecture and Built Environment*. Vol. 41 (2).
- Selan, A.S., Andy, K.A., Pamela, D.R. (2018). Evaluasi Kinerja Terminal Arjosari Malang dengan Metode IPA (*Importance Performance Analisis*). Prosiding Seminar Nasional Teknologi Industri, Lingkungan dan Infrastruktur (SENTIKUIN). Vol. 1.
- Septian, D. Tri. (2016). Kajian Kinerja Terminal Talangagung di Kepancen Kabupaten Malang. SKRIPSI. Teknik Sipil. Universitas Brawijaya: Malang.
- Sumarwan, U. (2012). Riset Pemasaran dan Konsumen. Bogor: IPB Press.
- Supranto. (2011), Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Jakarta; Rineka Cipta.
- Utama, P., Ody, W., M. Zainul A., A. Wicaksono. (2015). Evaluasi Kinerja Terminal Induk Kota Bekasi. *Jurnal Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Universitas Brawijaya*. Vol. 1 (3).
- Yamit, Z. (2013). Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Yogyakarta: Ekonisia.

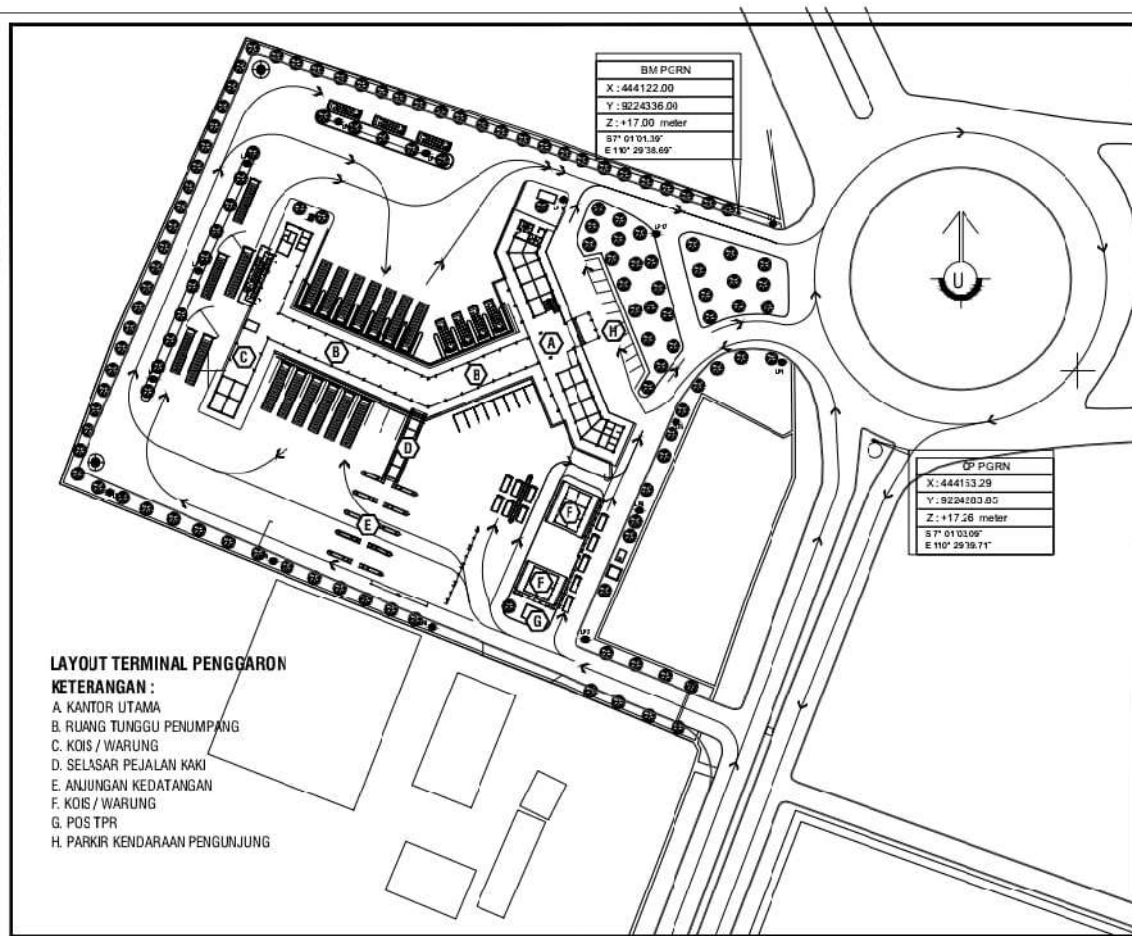
Zubizaretta, Z.D., Dicky A.S., H. Sulistio, A. Wicaksono. Kajian Kinerja Pelayanan dan Operasional Bus Sekolah Gratis Kota Malang Menggunakan Metode IPA dan Analisis BOK. Jurnal Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil. Universitas Brawijaya.

LAMPIRAN

Daftar Lampiran

- Lampiran 1 : Denah Terminal Penggaron
- Lampiran 2 : Daftar Tabel r
- Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 : Hasil Perhitungan r Hitung Kenyataan
- Lampiran 5 : Hasil Perhitungan r Hitung Harapan
- Lampiran 6 : Hasil Kuesioner Responden Tingkat Kenyataan
- Lampiran 7 : Hasil Kuesioner Responden Tingkat Harapan
- Lampiran 8 : Lembar bimbingan dosen 1
- Lampiran 9 : Lembar bimbingan dosen 2
- Lampiran 10 : Surat Perizinan
- Lampiran 11 : Artikel Ilmiah Penelitian

DENAH TERMINAL PENGGARON



Lampiran Tabel r

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

N = 100

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel r untuk df = 101 - 150

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

Tabel r untuk df = 151 - 200

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298

KUESIONER PENELITIANANALISIS PELAYANAN FASILITAS TERMINAL PENGGARON
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

Mohon ketersediaan untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini merupakan kuesioner untuk penyusunan penulisan penelitian skripsi.

IDENTITAS RESPONDEN

Isilah identitas diri saudara dibawah:

- a. Jenis kelamin :
- b. Usia : <20
 21-30 Tahun
 31-40 tahun
 41-50 Tahun
 >50 Tahun
- c. Keterangan/Kode : E
- d. Tempat tinggal : KANEKUNG, MRANGGEN
- e. Pekerjaan : DISHUB
- f. Pendidikan terakhir : SD
 SMP
 SMA
 D3
 S1

PETUNJUK PENGISIAN

Berikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang sesuai jawaban anda:

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| 1. Sangat Kurang Baik (SKB) | 1. Sangat Kurang Penting (SKP) |
| 2. Kurang Baik (KB) | 2. Kurang Penting (KP) |
| 3. Cukup Baik (CB) | 3. Cukup Penting (CP) |
| 4. Baik (B) | 4. Penting (P) |
| 5. Sangat Baik (SB) | 5. Sangat Penting (SP) |

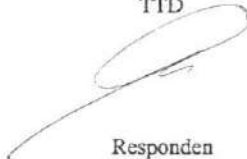
No	Pertanyaan	Kenyataan					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Ruang Tunggu											
1	Luas ruang tunggu				✓						✓
2	Kebersihan di dalam ruang tunggu					✓					✓
3	Jumlah kursi dalam ruang tunggu				✓					✓	
4	Kenyamanan saat berada di ruang tunggu				✓						✓
5	Fasilitas yang tersedia				✓						✓
Kamar Mandi											
6	Kebersihan di kamar mandi				✓						✓
7	Fasilitas kamar mandi (sabun, tisu, cermin)				✓					✓	
8	Luas kamar mandi				✓					✓	
9	Kenyamanan saat di kamar mandi				✓					✓	
10	Jumlah dan penempatan (rusak/tak berfungsi)				✓					✓	
Ruang P3K											
11	Ketersediaan kebutuhan obat-obatan	✓									✓
12	Kebersihan ruangan			✓						✓	
13	Tersedia petugas kesehatan	✓								✓	
14	Fasilitas penunjang lainnya		✓							✓	
15	Kenyamanan ruangan			✓			✓				
Retribusi											
16	Besaran biaya retribusi				✓						
17	Pengadaan retribusi				✓						
18	Kenaikan retribusi (perlu atau tidak)			✓					✓		
19	Retribusi sangat perlu				✓						✓
Ruang Informasi											
20	Tersedia papan informasi yang jelas				✓						✓

No	Pertanyaan	Kenyataan					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21	Informasi keberangkatan bus				✓					✓	
22	Kebersihan sekitar ruangan				✓					✓	
23	Luas ruangan			✓						✓	
24	Terdapat Informasi PO bus yang beroperasi			✓						✓	
Keamanan											
25	Tersedia petugas keamanan				✓						✓
26	Tingkat kriminalitas dalam terminal				✓			✓			
27	Tersedia CCTV sebagai penunjang keamanan				✓						✓
28	Terdapat media pengaduan Keamanan				✓						✓
Kesetaraan											
29	Fasilitas penyangang cacat (<i>difable</i>)						✓				✓
30	Tersedia ruang Ibu menyusui				✓						✓

SARAN:

REAR BUS YANG MASUK TERMINAL DI PERBANYAK DAN LENGKAP DENGAN SYRUSANYA.

TTD



Responden

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS PELAYANAN FASILITAS TERMINAL PENGGARON TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

Mohon ketersediaan untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini merupakan kuesioner untuk penyusunan penulisan penelitian skripsi.

IDENTITAS RESPONDEN

Isilah identitas diri saudara dibawah:

- a. Jenis kelamin : Perempuan
- b. Usia : <20
 21-30 Tahun
 31-40 tahun
 41-50 Tahun
 >50 Tahun
- c. Keterangan/Kode : E
- d. Tempat tinggal : Demak
- e. Pekerjaan : Swasta
- f. Pendidikan terakhir : SD
 SMP
 SMA
 D3
 S1

No	Pertanyaan	Kenyataan					Harapan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
21	Informasi keberangkatan bus		✓									✓
22	Kebersihan sekitar ruangan			✓								✓
23	Luas ruangan				✓							✓
24	Terdapat Informasi PO bus yang beroperasi	✓										✓
Keamanan												
25	Tersedia petugas keamanan			✓								✓
26	Tingkat kriminalitas dalam terminal			✓								✓
27	Tersedia CCTV sebagai penunjang keamanan			✓								✓
28	Terdapat media pengaduan Keamanan			✓								✓
Kesetaraan												
29	Fasilitas penyandang cacat (<i>disable</i>)				✓							✓
30	Tersedia ruang Ibu menyusui				✓							✓
<p>SARAN: Lebih diperbaiki fasilitasnya</p>												

TID



Responden

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS PELAYANAN FASILITAS TERMINAL PENGGARON TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

Mohon ketersediaan untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini merupakan kuesioner untuk penyusunan penulisan penelitian skripsi.

IDENTITAS RESPONDEN

Isilah identitas diri saudara dibawah:

- a. Jenis kelamin : Pr
- b. Usia : <20
 21-30 Tahun
 31-40 tahun
 41-50 Tahun
 >50 Tahun
- c. Keterangan/Kode : A
- d. Tempat tinggal : Kebonagung, Demak
- e. Pekerjaan : Mahasiswa
- f. Pendidikan terakhir : SD
 SMP
 SMA
 D3
 S1

PETUNJUK PENGISIAN

Berikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang sesuai jawaban anda:

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| 1. Sangat Kurang Baik (SKB) | 1. Sangat Kurang Penting (SKP) |
| 2. Kurang Baik (KB) | 2. Kurang Penting (KP) |
| 3. Cukup Baik (CB) | 3. Cukup Penting (CP) |
| 4. Baik (B) | 4. Penting (P) |
| 5. Sangat Baik (SB) | 5. Sangat Penting (SP) |

No	Pertanyaan	Kenyataan					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Ruang Tunggu											
1	Luas ruang tunggu				✓				✓		
2	Kebersihan di dalam ruang tunggu				✓					✓	
3	Jumlah kursi dalam ruang tunggu				✓					✓	
4	Kenyamanan saat berada di ruang tunggu			✓							✓
5	Fasilitas yang tersedia				✓					✓	
Kamar Mandi											
6	Kebersihan di kamar mandi				✓				✓		
7	Fasilitas kamar mandi (sabun, tisu, cermin)				✓						✓
8	Luas kamar mandi			✓							✓
9	Kenyamanan saat di kamar mandi			✓							✓
10	Jumlah dan penempatan (rusak/tak berfungsi)			✓							✓
Ruang P3K											
11	Ketersediaan kebutuhan obat-obatan			✓							✓
12	Kebersihan ruangan			✓							✓
13	Tersedia petugas kesehatan			✓						✓	
14	Fasilitas penunjang lainnya			✓						✓	
15	Kenyamanan ruangan			✓						✓	
Retribusi											
16	Besaran biaya retribusi				✓					✓	
17	Pengadaan retribusi				✓					✓	
18	Kenaikan retribusi (perlu atau tidak)			✓					✓		
19	Retribusi sangat perlu				✓					✓	
Ruang Informasi											
20	Tersedia papan informasi yang jelas				✓					✓	

No	Pertanyaan	Kenyataan					Harapan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
21	Informasi keberangkatan bus				✓						✓	
22	Kebersihan sekitar ruangan				✓						✓	
23	Luas ruangan				✓							✓
24	Terdapat Informasi PO bus yang beroperasi					✓						✓
Keamanan												
25	Tersedia petugas keamanan				✓						✓	
26	Tingkat kriminalitas dalam terminal			✓								✓
27	Tersedia CCTV sebagai penunjang keamanan			✓								✓
28	Terdapat media pengaduan Keamanan			✓	✗						✓	
Kesetaraan												
29	Fasilitas penyanggah cacat (<i>difable</i>)			✓								✓
30	Tersedia ruang Ibu menyusui			✓								✓

SARAN:

tingkatkan layanan fasilitas

TTD



Responden

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS PELAYANAN FASILITAS TERMINAL PENGGARON TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

Mohon ketersediaan untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini merupakan kuesioner untuk penyusunan penulisan penelitian skripsi.

IDENTITAS RESPONDEN

Isilah identitas diri saudara dibawah:

- a. Jenis kelamin : Laki-Laki
- b. Usia : <20
 21-30 Tahun
 31-40 tahun
 41-50 Tahun
 >50 Tahun
- c. Keterangan/Kode : E
- d. Tempat tinggal : Manggen
- e. Pekerjaan : Swastak
- f. Pendidikan terakhir : SD
 SMP
 SMA
 D3
 S1

No	Pertanyaan	Kenyataan					Harapan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
21	Informasi keberangkatan bus			✓								✓
22	Kebersihan sekitar ruangan				✓							✓
23	Luas ruangan				✓							✓
24	Terdapat Informasi PO bus yang beroperasi		✓									✓
Keamanan												
25	Tersedia petugas keamanan			✓								✓
26	Tingkat kriminalitas dalam terminal			✓								✓
27	Tersedia CCTV sebagai penunjang keamanan			✓								✓
28	Terdapat media pengaduan Keamanan			✓								✓
Kesetaraan												
29	Fasilitas penyanggah cacat (<i>difable</i>)			✓								✓
30	Tersedia ruang Ibu menyusui			✓								✓

SARAN:

TTD





Responden

73	73	4	4	4	4	4	1	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	5	2	3	3	3	4	100
74	74	3	3	3	3	3	1	1	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	2	3	3	3	3	93
75	75	4	3	5	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	5	3	3	3	3	100	
76	76	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	105	
77	77	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	107	
78	78	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	108	
79	79	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	105	
80	80	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	2	4	3	4	107	
81	81	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	2	4	4	4	107	
82	82	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	113	
83	83	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	118	
84	84	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	1	5	5	5	121	
85	85	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	2	5	5	4	119	
86	86	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	118	
87	87	3	3	5	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	91	
88	88	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	3	1	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	110
89	89	3	4	5	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	1	4	3	3	4	99	
90	90	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	3	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	1	5	5	2	5	128
91	91	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	99
92	92	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	106	
93	93	4	1	5	5	1	1	2	3	3	2	5	1	1	4	2	5	4	2	5	5	5	3	4	5	4	2	4	4	3	3	98
94	94	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	3	4	4	2	5	3	3	86
95	95	4	3	4	2	3	1	1	3	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	1	4	2	1	3	3	1	3	4	4	4	72	
96	96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	4	3	2	3	4	83	
97	97	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117	
98	98	5	5	4	5	5	4	3	3	4	1	3	3	3	3	5	2	3	3	4	4	5	4	5	5	5	1	5	4	5	4	115
99	99	4	4	5	4	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	4	1	3	3	3	4	75	
100	100	1	3	3	1	1	4	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	49	
	jumlah	383	366	441	381	378	285	331	348	311	354	350	356	357	380	367	382	368	347	368	379	372	367	376	385	380	282	362	377	367	372	

66	66	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	136	
67	67	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	133	
68	68	5	4	3	5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	133		
69	69	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	3	3	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	133		
70	70	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	135	
71	71	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	135	
72	72	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	137	
73	73	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	135	
74	74	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	137	
75	75	5	3	5	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	133	
76	76	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	135	
77	77	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5	4	5	135	
78	78	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	139		
79	79	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	134	
80	80	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	137	
81	81	3	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	136	
82	82	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	135	
83	83	4	3	5	5	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	132
84	84	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	135	
85	85	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	134	
86	86	4	4	5	5	4	4	3	3	5	3	5	4	5	4	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	131	
87	87	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	137	
88	88	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	3	3	5	4	4	128	
89	89	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	139	
90	90	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	5	5	3	3	5	5	4	5	133		
91	91	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	134	
92	92	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	136		
93	93	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	135	
94	94	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	137	
95	95	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	133	
96	96	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	138	
97	97	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	133	
98	98	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	140		
99	99	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	137	
100	100	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	139	
	jumlah	450	453	452	447	448	451	445	454	450	455	446	445	452	450	458	464	456	461	463	453	452	449	450	460	459	453	469	469	458	465		

LEMBAR PEMBIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ahmad Akbar Navis
 NPM : 19640046
 Judul Skripsi : ANALISIS LAYANAN FASILITAS TERMINAL PENGGARON SEMARANG
 TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE
 IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
 Dosen Pembimbing I : Dr. Mohammad Debby Rizani. S.T., M.T.
 Dosen Pembimbing II : Farida Yudaningrum, S.T., M.T.

No	Tanggal	Uraian Kegiatan	Paraf pembimbing I	Paraf pembimbing II
1	30/3 '23	- Bab I Latar belakang - minimal ada sitasi terkait layanan terminal Rumusan masalah - Faktor ² pengelolaan - tingkat layanan - Bab II - tambahkan teori tentang IPA - tambahkan sub bab penelitian terdahulu		
2	17/5 '23	- Bab 1 ok! - Bab 2 - teori yang digunakan saja untuk analisis. - penelitian terdahulu ditambahi min 10		

- Bab 3.
 Diagram penelitian di pindah di sub bab penelitian.





LEMBAR PEMBIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ahmad Akbar Navis

NPM : 19640046

Judul Skripsi : ANALISIS LAYANAN FASILITAS TERMINAL PENGGARON SEMARANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)


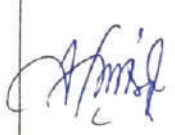

Dosen Pembimbing I : Dr. Mochammad Debby Rizani, S.T.,M.T.

No	Tanggal	Uraian Kegiatan	Paraf Pembimbing I
3	23/6/23	- Bab 2 OK !! - Bab 3 - lokasi penelitian ditambah Penjelasan luas area terminal - tambah data Fasilitas terminal - Bab 4 - ditambah Faktor ² pengelolaan	
4.	26/6/23	Bab 3 ok! Bab 4 - pembahasan untuk faktor & tingkat layanan ditambahkan.	
5.	4/7/23	Bab 4 ok!! Bab 5 -ok!! - Saran tambahkan untuk penelitian selanjutnya Daftar Pustaka ditambahkan.	
6.	11/7/23	- acc !! - Daftar isi dan skripsi	

- disun serikal & materi presentasi (PPT)

LEMBAR PEMBIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ahmad Akbar Navis
 NPM : 19640046
 Judul Skripsi : ANALISIS LAYANAN FASILITAS TERMINAL PENGGARON SEMARANG
 TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE
 IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
 Dosen Pembimbing I : Dr. Mohammad Debby Rizani. S.T.,M.T.
 Dosen Pembimbing II : Farida Yudaningrum, S.T., M.T.

No	Tanggal	Uraian Kegiatan	Paraf pembimbing I	Paraf pembimbing II
1	4/2023 /4	<ul style="list-style-type: none"> - Sesuaikan rumusan masalah & tujuan penelitian - ke format penulisan tabel, rumus & gambar. - fungsi penelitian terdahulu ada apa? di kaitkan. - - Lanjutan. 		
2.	9/2023 /5	<ul style="list-style-type: none"> - cek rumus & tujuan penelitian - format penulisan tabel. - lokasi cek lg ya. - cek flowchart penelitian - 		
3.	26/2023 /6	<ul style="list-style-type: none"> - flowchart → Visio. - format tabel & gambar - Abstrak - Daftar tabel, gambar. 		




LEMBAR PEMBIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ahmad Akbar Navis

NPM : 19640046

Judul Skripsi : ANALISIS LAYANAN FASILITAS TERMINAL PENGGARON SEMARANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Dosen Pembimbing II : Farida Yudaningrum, S.T.,M.T.

No	Tanggal	Uraian Kegiatan	Paraf Pembimbing II
4.	4/7/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Dapus, & mendeley. - lengkapi Hal persepjua, pengesahan dll. - Dapus & lengkapi - flowchart. - Daftar gambar, tabel. - paper ^{paper} Campiran 	
5.	10/7/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Cek daftar tabl & gambar - Siapkan ppt - Siapkan artikel. 	
6.	11/7/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Cek template artikel. 	
7.		<ul style="list-style-type: none"> - ACC, bs mapu siday. 	



UNIVERSITAS PGRI SEMARANG
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA

Kampus : Jalan Sidodadi Timur Nomor 24 Dr. Cipto, Semarang - Indonesia 50125

Telp. (024) 8452230, Faks. (024) 8448217, E-mail : fti@upgris.ac.id. Website : http://fti.upgris.ac.id

SURAT TUGAS PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 64.281/U/FTI/III/2023

Dekan Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas PGRI Semarang dengan ini memberikan tugas kepada :

- N a m a** : **Dr. MOHAMMAD DEBBY RIZANI, ST. MT.**
NIP/NPP : 207401558
Pangkat, Gol. : Penata / III c
Jabatan : Lektor
Sebagai : Pembimbing I
- N a m a** : **FARIDA YUDANINGRUM, S.T., M.T.**
NIP/NPP : 147801440
Pangkat, Gol. : Penata Muda Tk. I / III b
Jabatan : Assisten Ahli
Sebagai : Pembimbing II

Untuk membimbing Skripsi bagi mahasiswa :

NO.	N P M	NAMA MAHASISWA	PROGRAM STUDI
1.	19640046	AHMAD AKBAR NAVIS	Teknik Sipil
2.			
3.			

Judul Skripsi :

**ANALISIS LAYANAN FASILITAS TERMINAL PENGGARON SEMARANG TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(IPA)**

Demikian surat tugas untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, dengan penuh rasa tanggung jawab dan segera dilaporkan kepada Ketua Program Studi setelah mahasiswa ybs. selesai menyelesaikan Skripsi paling lambat 2 (dua) bulan setelah pelaksanaan ujian.

Semarang, 13 Maret 2023

D e k a n,



IBNU TOTO HUSODO, S.T., M.T.
NPP-136901387



UNIVERSITAS PGRI SEMARANG
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA

Kampus : Jalan Sidodadi Timur Nomor 24 Dr. Cipto, Semarang - Indonesia 50125

Telp. (024) 8452230, Faks. (024) 8448217, E-mail : fti@upgris.ac.id. Website : <http://fti.upgris.ac.id>

Nomor : 756 /U/FTI/V/2023
Lamp. : --
Hal : Permohonan Data

10 Mei 2023

Kepada Yth.
Kepala Balai Pengelolaan Sarana Prasarana Perhubungan Wilayah I
Jl. Raung, Gajahmungkur
SEMARANG

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa kami:

NO.	N P M	NAMA MAHASISWA	PROGRAM STUDI
1.	19640046	AHMAD AKBAR NAVIS	Teknik Sipil
2.			
3.			
4.			
5.			

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul:

**ANALISIS LAYANAN FASILITAS TERMINAL PENGGARON SEMARANG
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk berkenan memberikan data yang akan digunakan dalam mendukung penelitian tersebut.

Adapun data yang diperlukan yaitu: Pengambilan data jumlah penumpang per hari, jumlah armada bus, jadwal keberangkatan bus, denah terminal penggaron, retribusi bus, struktur organisasi

Demikian, atas perkenan dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

D e k a n,



IBNU TOTO HUSODO, S.T., M.T.
NRP 136901387



UNIVERSITAS PGRI SEMARANG
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA

Kampus : Jalan Sidodadi Timur Nomor 24 Dr. Cipto, Semarang - Indonesia 50125
Telp. (024) 8452230, Faks. (024) 8448217, E-mail : fti@upgris.ac.id. Website : http://fti.upgris.ac.id

Nomor : 774 /U/FTI/V/2023
Lamp. : --
Hal : **Permohonan Data**

19 Mei 2023

Kepada Yth.

Balai Pengelola Sarana Prasarana Perhubungan Wilayah 1 Provinsi Jawa Tengah

Jl. Raung No. 24-26

SEMARANG

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa kami:

NO.	N P M	NAMA MAHASISWA	PROGRAM STUDI
1.	19640046	Ahmad Akbar Navis	Teknik Sipil
2.			
3.			
4.			
5.			

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul:

**ANALISIS LAYANAN FASILITAS TERMINAL PENGGARON SEMARANG
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk berkenan memberikan data yang akan digunakan dalam mendukung penelitian tersebut.

Adapun data yang diperlukan yaitu: Ijin survey dan pengambilan data

Demikian, atas perkenan dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.



IBNU TOTO HUSODO, S.T., M.T.
NPP 136901387