

Standar Pelayanan Penumpang Pada Saat Permintaan Tinggi Di Terminal Terpadu Pulo Gebang

Passengers' Service Standards during Peak Season at Pulo Gebang Integrated Terminal

Yudhika Gultom^a, Elly Sinaga^b, Devi Marlita^c

^{a,b} Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia
yudhikagultom@gmail.com^{a*}, ellyadriani@gmail.com^b, devim@yahoo.com^c

ABSTRACT

The objectives of the research are to identify and analyze circulation of passengers and services at Pulo Gebang Integrated Terminal waiting area during peak season. Pulo Gebang Integrated Terminal is the South-East Asia's largest terminal, inaugurated in December 2016. The method used in this research was simple linear regression. The result shows that the value gap between the level of expectation and the level of performance is negative, with the correlation coefficient of 0,751 and coefficient of determination of 56,4%. The hypothesis test result shows $10,913 > 1,66$, meaning that the quality of services has strong and positive effects towards passengers' satisfaction at Pulo Gebang Integrated Terminal departure waiting area.

Keywords : terminal; capacity; quality; service

ABSTRAK

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis jumlah pergerakan penumpang dan pelayanan di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang pada saat permintaan tinggi. Terminal Terpadu Pulo Gebang merupakan terminal terbesar se-Asia Tenggara yang diresmikan pada Desember tahun 2016. Metode penelitian menggunakan regresi sederhana. Hasil penelitian didapat nilai gap antara tingkat harapan dan tingkat kinerja adalah negatif dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,751 dan koefisien penentu sebesar 56,4%, dan hasil uji hipotesis didapat $10,913 > 1,661$ artinya kualitas pelayanan berpengaruh kuat dan positif terhadap kepuasan penumpang yang berada di Ruang Tunggu Keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang.

Kata Kunci : terminal; kapasitas; kualitas; pelayanan

A. Pendahuluan

Transportasi merupakan salah satu aspek yang penting bagi penunjang sistem transportasi di suatu kota/kabupaten. Transportasi juga merupakan bagian yang sangat penting di dalam masyarakat. Hal tersebut menunjukkan hubungan yang erat dengan gaya hidup, lokasi dari kegiatan produktif, serta barang-barang dan pelayanan yang tersedia untuk dikonsumsi. Karena

dengan adanya transportasi maka akan membantu memudahkan dan melancarkan segala aktivitas yang sedang dilakukan.

Terminal Bus Pulo Gebang adalah salah satu terminal yang terletak di Cakung, Jakarta Timur yang merupakan terminal bus terbesar se-Asia Tenggara dan diresmikan pada tanggal 28 Desember 2016. Terminal merupakan titik simpul dari berbagai sarana (moda) angkutan yang berfungsi sebagai titik

perpindahan penumpang dari satu sarana angkutan ke sarana angkutan lainnya dan sebagai tempat pengaturan, pergerakan, kendaraan maupun penumpang dan merupakan titik awal maupun titik akhir perjalanan orang untuk melakukan perjalanan. Dapat juga disebut dengan tempat untuk bertemunya calon penumpang dengan angkutan yang mengantarkannya ke tempat yang dituju. Macam-macam angkutan umum antara lain bus, angkutan perkotaan, taksi, bajaj, dan becak. Biasanya, bus dan taksi digunakan untuk mengangkut penumpang dengan tujuan jarak jauh. Sedangkan angkutan perkotaan bajaj, dan becak hanya pada daerah-daerah kota dan desa yang terdapat di satu daerah. Fungsi dari terminal yaitu menyediakan fasilitas transportasi yang dapat memudahkan seseorang untuk berpergian.

Dengan kondisi Terminal Terpadu Pulo Gebang yang semakin padat, maka akan terjadi lonjakan penumpang sehingga mempengaruhi terhadap kapasitas penggunaan ruang tunggu keberangkatan (zona steril berkarcis) terutama pada *The Highest Demand*, hal ini tentu mengganggu kelancaran dan kenyamanan penumpang. Selain itu kepadatan penumpang di ruang tunggu dapat menyebabkan semakin berkurangnya ruang gerak bagi tiap penumpang, pada akhirnya akan mengalami penurunan tingkat pelayanan (*Level of Service*)

Untuk mengutamakan pelayanan terhadap penumpang, pemerintah selalu berusaha untuk meningkatkan fasilitas pelayanan di terminal, khususnya pada Terminal Terpadu Pulo Gebang. Salah satu upaya regulator untuk menjaga kualitas dari simpul ini dengan membuat suatu Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 mengenai Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Yang berorientasi pada aspek seperti keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Pada peraturan ini secara detail disebutkan hal-hal apa saja yang menjadi pertimbangan dari Standar

Pelayanan Minimum (SPM) Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis jumlah pergerakan penumpang dan peningkatan pelayanan di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang pada saat *the highest demand*.

B. Kajian Pustaka

Terminal penumpang merupakan prasarana yang menjadi komponen penting dalam suatu sistem transportasi. Terminal didefinisikan sebagai titik dimana penumpang dan barang masuk dan keluar dari sistem transportasi, Terminal juga dapat menjadi tempat pergantian moda atau route (Utama dan Arifin, 2014). Transportasi bus memerlukan prasarana infrastruktur pendukung yaitu berupa terminal bus karena apapun moda transportasi yang digunakan tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak terdapat prasarana yang mendukungnya. Oleh karena itu, Terminal bus perlu memiliki standar kualitas pelayanan yang baik dan memadai, agar nantinya masyarakat pengguna jasa transportasi bus dapat nyaman berada di terminal dan mudah dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan terminal dapat diketahui dengan menggunakan tingkat kepuasan pengguna layanan terminal. Tingkat kepuasan pengguna fasilitas pelayanan perlu diketahui untuk dapat mengetahui seberapa puas masyarakat terhadap fasilitas pelayanan yang ada di terminal (Mentari dan Ritohardoyo, 2015).

Kepuasan pelanggan juga dapat dinilai dengan menggunakan alat ukur kualitas layanan yang disebut *Servqual* (*Service Quality*) yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi yaitu penampilan fisik (*tangibles*), kehandalan (*reability*), Tanggapan (*responsiveness*), Kepastian (*assurance*), dan Empati (*empathy*). Agar mengetahui tanggapan, keinginan dan harapan konsumen terhadap pelayanan ini diperlukan metode yang tepat. Metode yang tepat untuk permasalahan ini adalah metode *Customer Satisfaction Index*

(CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)(Afifudin, Putri, & Umami, 2016).

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan nomor 132 Tahun 2015 setiap penyelenggara terminal penumpang wajib menyediakan fasilitas terminal yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan. Standar pelayanan terminal penumpang paling sedikit memuat fasilitas utama adalah fasilitas yang mutlak ada disuatu terminal dalam rangka memberikan pelayanan bagi masyarakat, khususnya penumpang, calon penumpang, sopir, awak armada, maupun orang-orang yang memerlukan jasa terminal angkutan umum dan fasilitas penunjang yang dimaksud merupakan fasilitas yang disediakan di terminal sebagai penunjang kegiatan pokok terminal. Berikut ini adalah tabel fasilitas utama dan fasilitas penunjang terminal tipe A.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015, beberapa aspek untuk mencapai optimalisasi penyelenggaraan terminal yang optimal, standar pelayanan terminal penumpang di terminal penumpang angkutan jalan wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan yang mencakup: a) Pelayanan keselamatan; b) Pelayanan keamanan; c) Pelayanan kehandalan /keteraturan; d) Pelayanan kenyamanan; e) Pelayanan kemudahan/keterjangkauan; f) Pelayanan kesetaraan.

Terminal penumpang terbagi atas 4 (empat) zona pelayanan yang meliputi: a) Zona penumpang sudah bertiket atau zona I; b) Zona penumpang belum bertiket atau zona II; c) Zona perpindahan atau zona III; d) Zona pengendapan atau zona IV

C. Metode Penelitian

Populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung Terminal Terpadu Pulo Gebang. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik *simple random sampling*. Berdasarkan data jumlah penumpang yang diperoleh dari Terminal Terpadu Pulo Gebang tahun 2018, jumlah penumpang yang berada di ruang

tunggu keberangkatan paling banyak pada saat *the highest demand* pada tanggal 22 Desember 2018 pukul 16.00-16.59 WIB sebanyak 1.519 orang. Sedangkan Sampel menggunakan rumus Slovin, yaitu pada penilaian ini dari 1.519 populasi diambil sebanyak 94 responden. Jenis data yang dipergunakan adalah data kuantitatif dalam bentuk data pergerakan penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan tahun 2018 dan data luas daerah ruang tunggu keberangkatan, serta data kualitatif dalam bentuk angket dan data dalam bentuk skor jawaban responden pada setiap pertanyaan angket.

Teknik pengumpulan data melalui: data primer melalui prosedur dan teknik pengambilan data yang didapat dari wawancara, observasi, dan kuesioner. Hasil Penelitian didapat melalui Uji Validitas dan Uji Reliabilitas yang Teruji dengan Uji Normalitas, Koefisien Korelasi, Koefisien Determinasi dan Hipotesis Statistik. Teknik Pengolahan Analisis Data melalui *Editing* (pemeriksaan data), *Koding* atau *scoring*, *Servqual Analysis* atau Metode *Service Quality* (*ServQual*) secara umum dan dipergunakan dalam berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa memudahkan usulan perbaikan kinerja/pelayanan. *Servqual* mempunyai fungsi utama mengukur seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten (Dwi dkk, 2017).

D. Hasil dan Pembahasan

Data penumpang yang berangkat melalui ruang tunggu keberangkatan (Zona steril berkarcis) Terminal Terpadu Pulo Gebang selama 1 tahun dimulai dari bulan Januari – Desember 2018 adalah sebagai berikut: jumlah penumpang yang berangkat melalui ruang tunggu keberangkatan (Zona Steril Berkarcis) Terminal Terpadu Pulo Gebang pada tahun 2018 sebanyak 1.163.934 orang. Jumlah penumpang Terminal Terpadu pulo

Gebang pada tahun 2018 mengalami naik turun. Berdasarkan data penumpang berangkat pada tabel di atas, dari bulan Januari – Desember penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan (Zona Steril Berkarcis) Terminal Terpadu Pulo Gebang paling tinggi di tahun 2018 terdapat pada bulan Desember yaitu sebanyak 139.825 orang. Sedangkan jumlah penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan (Zona Steril Berkarcis) Terminal Terpadu Pulo Gebang paling rendah di tahun 2018 terdapat pada bulan September yaitu sebanyak 77.446 orang. Dan rata-rata jumlah penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan (Zona Steril Berkarcis) Terminal Terpadu Pulo Gebang di tahun 2018 yaitu sebanyak 96.995 orang.

Jumlah penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan (Zona Steril Berkarcis) Terminal Terpadu Pulo Gebang pada bulan Desember tahun 2018 sebanyak 139.825 orang. Berdasarkan data penumpang berangkat pada bulan Desember jumlah penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan (Zona Steril Berkarcis) Terminal Terpadu Pulo Gebang paling tinggi terdapat pada hari Sabtu, 1/12/2018 yaitu sebanyak 1.610 orang. Sedangkan jumlah penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan (Zona Steril Berkarcis) Terminal Terpadu Pulo Gebang paling rendah terdapat pada hari Sabtu, 22/12/2018 yaitu sebanyak 12.571 orang. Dan rata-rata penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan (Zona Steril Berkarcis) Terminal Terpadu Pulo Gebang pada bulan Desember tahun 2018 yaitu sebanyak 4.645 orang. Untuk melakukan perhitungan kapasitas penumpang di dalam ruang tunggu keberangkatan (zona steril berkarcis) dalam satuan waktu tunggu selama 60 menit penulis menggunakan data jumlah penumpang yang paling tinggi dalam satu hari yang penumpangnya paling tertinggi pada tanggal 22/12/2018 untuk melihat standar kenyamanan terhadap penumpang yang menunggu di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang.

Data yang diperoleh dari pukul 00.00 sampai 23.59 akumulasi pergerakan penumpang paling tinggi yang berada di ruang tunggu keberangkatan (zona steril berkarcis) Terminal Terpadu Pulo Gebang terdapat pada pukul 16.00-16.59 yaitu sebanyak 1.519 orang. Sedangkan untuk pergerakan penumpang paling rendah yang berada di ruang tunggu keberangkatan (zona steril berkarcis) Terminal Terpadu Pulo Gebang terdapat 3 waktu dalam satuan waktu per satu jam yaitu pukul 02.00-02.59, 03.00-03.59, 04.00-04.59, dan rata-rata pergerakan penumpang pada hari Sabtu, 22 Desember 2019 pukul 00.00-23.59 sebanyak 1.142 orang. Untuk melakukan penelitian terhadap kapasitas penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan terkait standar kenyamanan penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan perlu dilakukannya perhitungan luas standar ruang tunggu keberangkatan berdasarkan *The Highest Demand* penumpang yang berada di waktu tertentu.

Standar kapasitas suatu ruangan dipengaruhi oleh adanya pergerakan penumpang yang dinamis, ada penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan dengan waktu menunggu yang cepat, ada juga penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan dengan waktu yang lama, dengan demikian apakah waktu menunggu penumpang yang dinamis masih memenuhi standar kenyamanan (*Level of Service*) bagi penumpang yang menunggu di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang. Data yang diperoleh dari waktu menunggu penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang selama 60 menit sebanyak 481 orang, waktu menunggu penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang selama 120 menit sebanyak 394 orang, waktu menunggu penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang selama 60 menit sebanyak 331 orang, dan waktu menunggu penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu

Pulo Gebang selama 60 menit sebanyak 276 orang. Hasil perhitungan proporsi penumpang menunggu tercepat di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang adalah sebesar 0,32. Proporsi penumpang menunggu terlama di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang adalah sebesar 0,18. Jumlah kapasitas penumpang sesuai dengan standar dimensi orang berdiri dan duduk di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang dapat digunakan untuk 1.377 orang penumpang. Luas standar ruang tunggu keberangkatan dengan jumlah penumpang sebanyak 1.519 orang adalah sebesar 3.476 m², sedangkan luas ruang tunggu saat ini 1.800 m². sehingga luas ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang pada waktu *The Highest Demand* dapat dikatakan *over capacity* atau melebihi faktor muat ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang dan belum memenuhi standar. Proporsi penumpang menunggu lebih rendah dengan demikian waktu menunggu terlama 60 menit dan tercepat 30 menit dengan jumlah penumpang sebanyak 1.519 orang adalah sebesar 3.476 m², sedangkan luas ruang tunggu pada saat proporsi menunggu terlama 240 menit dan tercepat 60 menit dengan jumlah penumpang sebanyak 1.519 orang adalah sebesar 3.476 m². Sehingga proporsi menunggu penumpang yang lebih rendah sangat mempengaruhi pergerakan penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang pada waktu *The Highest Demand*. Sesuai dengan penelitian (Fitra, Guntari; Oka & Ambar, 2017) menyebutkan dengan kondisi penerbangan yang semakin padat tersebut, maka akan terjadi lonjakan penumpang sehingga mempengaruhi penggunaan ruang tunggu keberangkatan di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang terutama pada jam – jam puncak, hal ini tentu mengganggu kelancaran dan kenyamanan arus pergerakan penumpang. Selain itu kepadatan penumpang di ruang tunggu dapat menyebabkan semakin berkurangnya ruang gerak bagi tiap

penumpang, pada akhirnya akan mengalami penurunan tingkat pelayanan (Level of Service),

Karakteristik responden mencakup jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, profesi dan frekuensi berkunjung ke Terminal Terpadu Pulo Gebang yang akan dijadikan sebagai identitas responden untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang peneliti ajukan mengenai standar pelayanan Terminal Terpadu Pulo Gebang untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Terminal Terpadu Pulo Gebang.

Rekapitulasi hasil Jawaban Responden Untuk Kepuasan Penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang diketahui jawaban responden terkait kepuasan penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang terhadap kinerja kualitas pelayanan di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang, dimana responden yang menjawab Sangat Puas (SP) adalah sebanyak 441 atau sebesar 23,21 %, responden yang menjawab Puas (P) adalah sebanyak 815 atau sebesar 42,89 %, responden yang menjawab Cukup Puas (CP) adalah sebanyak 352 atau sebesar 18,52 %, responden yang menjawab Kurang Puas (KP) adalah sebanyak 167 atau sebesar 8,78 %, responden yang menjawab Tidak Puas (TP) adalah sebanyak 11 atau sebesar 0,57%. Sehingga nilai rata-rata yang diperoleh adalah 3,87 dengan kategori Baik. Oleh karena itu, dapat diketahui variabel tingkat kepuasan menurut persepsi penumpang yang menunggu di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang yang mempunyai bobot tertinggi adalah dengan indikator pelayanan keamanan yang pernyataannya petugas keamanan mudah terlihat disekitar ruang tunggu pemberangkatan dengan nilai bobot sebesar 417. Hal ini karena responden menilai petugas keamanan mudah terlihat disekitar ruang tunggu pemberangkatan sangat membantu pengguna jasa yang akan berangkat terutama untuk pengamanan di sekitar ruang tunggu pemberangkatan. Sedangkan untuk bobot terendah adalah yang

terkait kapasitas tempat duduk yang tersedia mencukupi dan layak pakai dengan nilai bobot sebesar 270. Hal ini karena kurang tersedianya fasilitas penunjang yakni tempat duduk bagi penumpang yang menunggu di ruang tunggu pemberangkatan, sehingga dinilai merupakan item yang paling tidak memuaskan pelayanannya.

Berdasarkan Rekapitulasi hasil jawaban responden untuk harapan penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan terminal terpadu pulo gebang terhadap kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan di Terminal Terpadu Pulo Gebang, dimana responden yang menjawab Sangat Penting Sekali (SPS) adalah sebanyak 791 atau sebesar 41,63%, responden yang menjawab Sangat Penting (SP) adalah sebanyak 844 atau sebesar 44,42 %, responden yang menjawab Penting (P) adalah sebanyak 149 atau sebesar 7,84 %, responden yang menjawab Tidak Penting (TP) adalah sebanyak 1 atau sebesar 0,05 %, responden yang menjawab Sangat Tidak Penting (STP) adalah sebanyak 1 atau sebesar 0,05 % Sehingga nilai rata-rata yang diperoleh adalah 4,35 dengan kategori Sangat Penting Sekali. Selain itu, dari Tabel di atas dapat diketahui variabel tingkat kepentingan/harapan menurut penumpang yang menunggu di ruang tunggu pemberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang yang mempunyai bobot tertinggi adalah pada variabel nomor 10 terkait tersediannya AC (*air conditioner*) untuk sirkulasi udara yang cukup bagi kenyamanan penumpang dengan bobot nilai sebesar 432. Hal ini karena pengguna jasa menilai tersediannya AC (*air conditioner*) untuk sirkulasi udara yang cukup bagi kenyamanan penumpang sangatlah penting dilihat dari jumlah penumpang yang menunggu di ruang tunggu keberangkatan jumlahnya tidak sedikit, sehingga sirkulasi udara yang sejuk dan baik sangat berpengaruh penting bagi penumpang terhadap kenyamanan pada saat menunggu di ruang tunggu keberangkatan. Sehingga variabel 10 dinilai merupakan item yang paling penting dan diharapkan pelayanannya untuk lebih baik lagi.

Sedangkan untuk bobot terendah adalah pada variabel 4 terkait kamera cctv/pengawas berfungsi dengan baik dengan nilai bobot sebesar 359. Hal ini karena yang terpenting bagi mereka adalah petugas keamanan yang mudah terlihat agar lebih cepat menangani apabila terjadi tindakan kriminal atau perbuatan yang tidak diinginkan. Sejalan dengan penelitian (Ody Wahyu Prasetya Utama, M. Zainul Arifin, 2014) mengatakan Kinerja Terminal Induk Kota Bekasi kurang berfungsi dengan baik dikarenakan kapasitas Terminal Induk Kota Bekasi sudah melewati batas sehingga para pengguna jasa penumpang mengeluhkan fasilitas yang ada di terminal kurang nyaman dan aman. Selain dikarenakan kurang nyamannya fasilitas penumpang para penumpang lebih memilih untuk tidak masuk terminal dan menunggu diluar terminal dan dihalte sekitar terminal untuk naik ke bis atau angkutan yang ini mereka pilih.

Hasil selengkapnya analisis GAP dan tingkat kesesuaian dapat dilihat pada berikut : a) Pelayanan Keselamatan dapat diketahui belum bisa memberikan kepuasan bagi penumpang yang menunggu di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang. Hal ini dikarenakan rata-rata pelayanan keselamatan yang terdapat pada Ruang Tunggu Keberangkatan memiliki nilai gap negatif sebesar (-0,53) dengan tingkat kesesuaian sebesar 87,61%, dimana 3 butir pernyataan terkait pelayanan keselamatan memiliki gap negative. Seperti, tersedia fasilitas alat pemadam api ringan (APAR) memiliki nilai gap (-0,20) dengan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 71,69%, terdapat petunjuk jalur dan prosedur evakuasi dengan nilai gap (-0,3) dan tingkat kesesuaian sebesar 91,16 %, informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: perlengkapan P3K, kursi roda,tandu memiliki nilai gap (-0,02) dengan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 99,53 %. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan keselamatan Ruang Tunggu Keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang masih belum sesuai dengan harapan penumpang yang menunggu sehingga belum mampu

memberikan kepuasan atas jasa pelayanan tersebut; b) Pelayanan Keamanan diketahui bisa memberikan kepuasan bagi penumpang yang menunggu di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang. Hal ini dikarenakan rata-rata pelayanan keamanan yang terdapat pada ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang memiliki nilai gap positif sebesar 0,08 dengan tingkat kesesuaian sebesar 101,95%, dimana 2 butir pernyataan terkait pelayanan keamanan memiliki gap positif. Seperti, kamera cctv/pengawas berfungsi dengan baik memiliki nilai gap (0,05) dengan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 101,14 %, petugas keamanan mudah terlihat disekitar ruang tunggu pemberangkatan dengan nilai gap (0,1) dan tingkat kesesuaian sebesar 102,62 %. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan keamanan di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang sudah sesuai dengan harapan penumpang yang menunggu di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang sehingga mampu memberikan kepuasan atas jasa pelayanan tersebut; c) Pelayanan Kehandalan/Keteraturan belum bisa memberikan kepuasan bagi penumpang yang menunggu di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang. Hal ini dikarenakan rata-rata pelayanan kehandalan/keteraturan yang terdapat pada ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang memiliki nilai gap negatif sebesar (-0,54) dengan tingkat kesesuaian sebesar 87,67 %, dimana 3 butir pernyataan terkait pelayanan kehandalan/keteraturan memiliki gap negative. Seperti, tersedianya pelayanan informasi pemberangkatan bagi penumpang memiliki nilai gap (-0,12) dengan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 97,27%, penumpang merasa nyaman saat berinteraksi di area ruang tunggu pemberangkatan dengan nilai gap (-0,15) dan tingkat kesesuaian sebesar 96,52 %, ketepatan waktu pemberangkatan bus sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan memiliki gap (-1,36) dan tingkat kesesuaian sebesar 69,31%. Hasil

ini menunjukkan bahwa atribut pada pelayanan kehandalan/keteraturan di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang masih belum sesuai dengan harapan pengguna jasa sehingga belum mampu memberikan kepuasan atas jasa pelayanan tersebut; d) Pelayanan Kenyamanan belum bisa memberikan kepuasan bagi penumpang yang menunggu di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang. Hal ini dikarenakan rata-rata pelayanan kenyamanan yang terdapat pada ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang memiliki nilai gap negatif sebesar (-0,83) dengan tingkat kesesuaian sebesar 81,34%, dimana 6 butir pernyataan terkait pelayanan kenyamanan memiliki gap negatif. Seperti, kondisi area ruang tunggu keberangkatan bersih dan nyaman memiliki nilai gap (-0,77) dengan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 82,69%, tersedianya AC (*air conditioner*) untuk sirkulasi udara yang cukup bagi kenyamanan penumpang dengan nilai gap (-1,37) dan tingkat kesesuaian sebesar 70,15%, kapasitas tempat duduk yang tersedia mencukupi dan layak pakai memiliki gap (-1,63) dan tingkat kesesuaian sebesar 63,77%, adanya sirkulasi udara yang baik dan cukup di area ruang tunggu dengan nilai gap (-0,64) dan tingkat kesesuaian sebesar 85,58%, lampu penerangan yang memadai dengan nilai gap (-0,45) dan tingkat kesesuaian sebesar 89,77%, serta tersedianya fasilitas wifi dan televisi untuk mengurangi rasa jenuh dengan nilai gap (-0,24) dan tingkat kesesuaian sebesar 94,48%. Hasil ini menunjukkan bahwa atribut pada pelayanan kenyamanan di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang masih belum sesuai dengan harapan pengguna jasa sehingga belum mampu memberikan kepuasan atas jasa pelayanan tersebut; e) Pelayanan Kemudahan/Keterjangkauan belum dapat memberikan kepuasan bagi penumpang yang menunggu di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang. Hal ini dikarenakan rata-rata pelayanan kemudahan/keterjangkauan yang terdapat pada ruang tunggu keberangkatan

Terminal Terpadu Pulo Gebang memiliki nilai gap negatif sebesar (-0,16) dengan tingkat kesesuaian sebesar 96,30% dimana 1 butir pernyataan terkait pelayanan kemudahan/keterjangkauan memiliki gap positif dan 2 butir pernyataan terkait pelayanan kemudahan/keterjangkauan memiliki gap negatif. Seperti, ketersediaan media informasi berupa audio, denah terminal, dll memiliki nilai gap 0,07 dengan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 101,6%, pelayanan informasi gangguan perjalanan atau penyebab keterlambatan jelas terdengar dengan nilai gap (-0,54) dan tingkat kesesuaian sebesar 87,55%, serta tersedianya fasilitas *charging corner* untuk pengisian daya alat elektronik dengan nilai gap (-0,02) dan tingkat kesesuaian sebesar 99,53%. Hasil ini menunjukkan bahwa atribut pada pelayanan kemudahan/keterjangkauan di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang masih belum sesuai dengan harapan pengguna jasa sehingga belum mampu memberikan kepuasan atas jasa pelayanan tersebut; f) Pelayanan Kesetaraan belum dapat memberikan kepuasan bagi penumpang yang menunggu di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang. Hal ini dikarenakan rata-rata pelayanan kesetaraan yang terdapat pada ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang memiliki nilai gap negatif sebesar (-0,21) dengan tingkat kesesuaian sebesar 95,19%, dimana 2 butir pernyataan terkait pelayanan kenyamanan memiliki gap negative. Seperti, terdapat kursi prioritas (penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu membawa balita, dan wanita hamil) dengan nilai gap (-0,17) dengan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 96,12%, serta terdapat ruang khusus ibu menyusui dengan fasilitas lengkap dengan nilai gap (-0,21) dengan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 94,26%. Hasil ini menunjukkan bahwa atribut pada pelayanan kesetaraan di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang masih belum sesuai dengan harapan pengguna jasa sehingga belum mampu memberikan kepuasan atas jasa pelayanan tersebut.

Dari hasil analisis gap dan tingkat kesesuaian di atas menunjukkan bahwa pelayanan yang memiliki nilai rata – rata gap terendah dan tingkat kesesuaian rata-rata tertinggi terjadi pada pelayanan keamanan yang 2 butir pernyataannya memiliki gap positif dengan nilai rata-rata gap sebesar 0,08 dan rata-rata tingkat kesesuaian 101,95%. Hal ini berarti pelayanan keamanan merupakan pelayanan yang paling memberikan kepuasan bagi penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang dan dapat memberi nilai lebih terhadap penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang. Sedangkan nilai gap terbesar dan tingkat kesesuaian terendah terjadi pada pelayanan kenyamanan yang 6 butir pernyataannya memiliki nilai gap negative, dengan nilai gap rata-rata sebesar (-0,83) dan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 81,34%. Hal ini berarti harapan penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang terhadap pelayanan kenyamanan masih belum dapat dipenuhi dengan baik oleh pengelola Terminal Terpadu Pulo Gebang, sehingga menimbulkan ketidakpuasan terhadap penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang.

Oleh karena itu, pemerintah provinsi DKI Jakarta yakni sebagai pengelola Terminal Terpadu Pulo Gebang harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan kenyamanan pada Ruang Tunggu Keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang karena pelayanan kenyamanan ini dirasa masih kurang memuaskan dan memperbaiki sedikit pelayanan terkait jadwal keberangkatan bus yang tepat waktu agar kebutuhan kapasitas ruang tunggu tidak *over capacity* melebihi 100% dari kebutuhan ruang tunggu tersebut. Agar memenuhi harapan dan mampu memberikan kenyamanan bagi penumpang yang sedang menunggu di ruang tunggu tersebut.

Menurut Rekapitulasi hasil Jawaban Responden dapat diketahui bahwa nilai rata-

rata kinerja sebesar 3,87 dan rata-rata nilai harapan adalah sebesar 4,35. Selanjutnya angka rata-rata kinerja dijadikan sebagai titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu X dan nilai rata-rata harapan dijadikan sebagai titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu Y. Dalam menggambarkan diagram kartesius akan terbagi ke dalam 4 kuadran. Kuadran A yaitu untuk atribut yang nilai kinerja kurang dari 3,87 dan nilai harapannya di atas 4,35. Untuk Kuadran B, yaitu atribut-atribut yang memiliki nilai kinerja di atas 3,87 dan nilai harapannya di atas 4,35. Untuk kuadran C yaitu atribut yang memiliki nilai kinerja kurang dari 3,87 dan nilai harapannya kurang dari 4,35. Sedangkan pada kuadran D berisi atribut-atribut yang memiliki nilai kinerja lebih dari 3,87 tetapi nilai harapannya kurang dari 4,35.

Beberapa dimensi menunjukkan berada pada kuadran yang berbeda-beda. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut: a) Kuadran A: Variabel yang berada pada kuadran A adalah variabel yang memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata tetapi tingkat harapan pelanggan cukup tinggi. Variabel-variabel ini penanganannya perlu diprioritaskan oleh pengelola Terminal, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pengguna jasa, sedangkan kinerjanya masih belum memuaskan. Cara yang dapat dilakukan oleh pengelola Terminal Terpadu Pulo Gebang yaitu memprioritaskan pada peningkatan kinerja pada atribut yaitu : Ketepatan waktu pemberangkatan bus sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, Kondisi area ruang tunggu keberangkatan bersih dan nyaman, Tersediannya AC (*air conditioner*) untuk sirkulasi udara yang cukup bagi kenyamanan penumpang, Kapasitas tempat duduk yang tersedia mencukupi dan layak pakai, Adanya sirkulasi udara yang baik dan cukup di area ruang tunggu dengan cara mengevaluasi setiap pelayanan yang sudah diberikan dan difasilitasi kepada penumpang sehingga memaksimalkan setiap atribut pelayanan yang ada.; b) Kuadran B : Atribut yang masuk dalam kuadran B adalah kekuatan bagi pengelola Terminal Terpadu Pulo

Gebang karena memiliki tingkat harapan yang tinggi dengan kinerja yang tinggi pula. Cara yang hendaknya dilakukan oleh Pengelola Terminal Terpadu Pulo Gebang yaitu harus dapat mempertahankan kinerja pada kelima atribut yaitu Petugas keamanan mudah terlihat disekitar ruang tunggu pemberangkatan, Tersediannya pelayanan informasi pemberangkatan bagi penumpang, Lampu penerangan yang memadai, Terdapat kursi prioritas (penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu membawa balita, dan wanita hamil), Terdapat ruang khusus ibu menyusui dengan fasilitas lengkap, yang telah dinilai oleh pengguna jasa sebagai pelayanan yang memuaskan. Selain itu ada baiknya untuk lebih ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan lebih optimal agar menambah kepuasan bagi penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang.; c) Kuadran C : Atribut yang terdapat pada kuadran C adalah Tersedia fasilitas alat pemadam api ringan (APAR), Pelayanan informasi gangguan perjalanan atau penyebab keterlambatan jelas terdengar, yang memiliki tingkat harapan dan kinerja relatif rendah. Dengan tingkat harapan pengguna jasa rendah serta kinerja yang juga rendah dapat menimbulkan ketidakpuasan bagi penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang. Cara yang dilakukan oleh Pengelola Terminal terpadu Pulo Gebang adalah memberikan perhatian dan pengelolaan yang serius pada atribut di atas, karena ketidakpuasan penumpang sebagian besar berasal dari atribut-atribut ini. diharapkan dapat meningkatkan kepuasan penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang.; d) Kuadran D: Atribut yang berada pada kuadran D merupakan Terdapat Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi, Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: Perlengkapan P3K, kursi roda, tandu, Kamera cctv/pengawas berfungsi dengan baik, Penumpang merasa nyaman saat berinteraksi di area ruang tunggu pemberangkatan, Tersediannya fasilitas wifi

dan televisi untuk mengurangi rasa jenuh. Ketersediaan media informasi berupa audio, denah terminal, Tersedianya fasilitas *charging corner* untuk pengisian daya alat elektronik yang memiliki kinerja yang menurut penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan sangat baik, tetapi atribut ini memiliki tingkat harapan yang tidak begitu tinggi. Cara yang hendaknya dilakukan oleh Pengelola Terminal Terpadu Pulo Gebang adalah dengan mempertimbangkan kembali ketujuh atribut di atas. Untuk itu sebaiknya kinerja yang ada pada ketujuh atribut di atas tidak perlu terlalu tinggi tetapi juga tidak perlu dikurangkan kualitasnya, hal ini disebabkan penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan tidak begitu mementingkan pelayanan yang diberikan pada atribut tersebut. Sebaiknya usaha peningkatan kualitas pelayanan

dialihkan pada beberapa atribut yang dirasa sangat dipentingkan oleh penumpang tetapi kinerjanya masih terasa kurang memuaskan yaitu atribut-atribut yang terdapat pada kuadran A.

Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *one sample Kolmogorov-smirnov* dengan menggunakan taraf signifikan 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikan lebih besar dari 5% atau 0,05. Berdasarkan *one sample kolmogorov smirnov* diperoleh angka probabilitas atau *asympt. Sig (2-tailed)* sebesar 0,200 maka data pengujian dinyatakan normal karena nilai $\text{sig. } 200 > 0,05$.

Dengan adanya data-data di atas maka untuk mengukur kuat atau tidaknya hubungan antara variabel X terhadap variabel Y, digunakan metode statistik yaitu koefisien korelasi sebagai berikut :

Tabel 1
Koefisien Korelasi dan Taksirannya
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.751 ^a	.564	.559	4.051

a. Predictors: (Constant), x

b. Dependent Variable: y

Sumber: data olahan SPSS v.23

Nilai R yang merupakan simbol dari koefisien. Pada tabel 1 di atas nilai korelasi adalah 0,751. Nilai ini dapat diinterpretasikan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara kepuasan pengguna jasa (X) terhadap kualitas pelayanan (Y).

Untuk mengetahui hubungan variable pembentuk X mana yang paling berpengaruh terhadap y, maka peneliti melakukan analisis koefisien korelasi terhadap masing-masing variable pembentuk X yang terdiri dari X₁, X₂, X₃, X₄, X₅ dan X₆ terhadap Y yang dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 2
Koefisien Korelasi X_1
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.529 ^a	.280	.272	1.20879

a. Predictors: (Constant), X_1

Sumber: Data Olahan SPSS v.23

Pada tabel 2 dapat diketahui nilai R Pelayanan keselamatan memiliki pengaruh adalah sebesar 0,529. Nilai ini dapat yang Sedang atau Cukup Kuat terhadap diinterpretasikan bahwa variable X_1 yaitu kualitas pelayanan.

Tabel 3
Koefisien korelasi X_2
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.735 ^a	.540	.535	.73840

a. Predictors: (Constant), X_2

Sumber : Data Olahan SPSS v.23

Menurut tabel 3 dapat diketahui nilai R Pelayanan Keamanan memiliki pengaruh adalah sebesar 0,735. Nilai ini dapat di yang kuat terhadap kualitas pelayanan. interpretasikan bahwa variable X_2 yaitu

Tabel 4
Koefisien korelasi X_3
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.625 ^a	.391	.384	1.27452

a. Predictors: (Constant), X_3

Sumber: Data Olahan SPSS v.23

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai R adalah sebesar 0,625. variable X_3 yaitu Pelayanan kehandalan/keteraturan memiliki pengaruh Nilai ini dapat di interpretasikan bahwa yang Kuat terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 5
Koefisien korelasi X_4
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.413 ^a	.170	.161	1.93551

a. Predictors: (Constant), X_4

Sumber : Data olahan SPSS v.23

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai R adalah sebesar 0,413. Nilai ini dapat diinterpretasikan bahwa variable X_4 yaitu Pelayanan Kenyamanan memiliki pengaruh yang Sedang atau Cukup Kuat terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 6
Koefisien Korelasi X_5
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.768 ^a	.590	.586	.84133

a. Predictors: (Constant), X_5

Sumber : Data Olahan SPSS v.23

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai R adalah sebesar 0,768. Nilai ini dapat diinterpretasikan bahwa variable X_5 yaitu Pelayanan Kemudahan/Keterjangkauan memiliki pengaruh yang Kuat terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 7
Koefisien Korelasi X_6
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.826 ^a	.683	.680	1.23375

a. Predictors: (Constant), X_6

Sumber : Data Olahan SPSS v.23

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai R adalah sebesar 0,826. Nilai ini dapat diinterpretasikan bahwa variable X_6 yaitu Pelayanan Kesetaraan memiliki pengaruh yang Sangat Kuat terhadap kepuasan kualitas pelayanan.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa yang memiliki tingkat pengaruh paling tinggi menurut pengguna jasa adalah indicator Pelayanan Kesetaraan

yang dinyatakan dengan nilai R square sebesar 0.683 dan nilai standar error sebesar 1.233. Dengan demikian dapat diketahui bahwa Penumpang yang berada di ruang keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang lebih mementingkan fasilitas kesetaraan dari pada fasilitas lainnya, Pelayanan Kesetaraan meliputi Terdapat kursi prioritas (penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu membawa balita, dan wanita hamil),

dan Terdapat ruang khusus ibu menyusui dengan fasilitas lengkap.

Tabel 8
Uji Nilai Signifikan
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1952.513	1	1952.513	119.007	.000 ^b
	Residual	1509.412	92	16.407		
	Total	3461.926	93			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x

Sumber : Data olahan SPSS v.23

Tabel uji signifikan di atas, digunakan untuk menentukan taraf signifikan atau linearitas dari regresi. Kriteria dapat ditentukan berdasarkan uji nilai signifikan (Sig), dengan ketentuan jika nilai sig < 0,05. Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai sig.

= 0,00 berarti sig < dari criteria signifikan (0,05). Dengan demikian model persamaan regresi berdasarkan data di atas adalah signifikan, atau model persamaan regresi memenuhi kriteria.

Tabel 9
Koefisien Regresi Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	49.307	3.100		15.905	.000
	X	.459	.042	.751	10.909	.000

a. Dependent Variable: y

Sumber: Data Olahan SPSS v.23

Hasil perhitungan koefisien regresi sederhana di atas memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah sebesar 49,307 koefisien variable bebas (X) adalah sebesar 0,459. Sehingga diperoleh persamaan regresi $Y=49,307+0,459X$.

Artinya, jika kepuasan pengguna jasa bertambah satu-satuan maka kualitas

pelayanan akan bertambah 0,459 dan jika kepuasan pengguna jasa meningkat atau bertambah 10 maka kualitas pelayanan akan bertambah 0,459 dengan total kualitas pelayanan menjadi $Y=49,307 + 0,459 (10) = 53,897$

Tabel 10
Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.751 ^a	.564	.559	4.051

a. Predictors: (Constant), x

b. Dependent Variable: y

Sumber : Data Olahan SPSS v.23

Diperoleh nilai koefisien penentu sebesar 56,4%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya

sebesar 43,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini sehingga kontribusi kualitas pelayanan dikategorikan baik.

Tabel 11
Uji Hipotesis
Coefficients^a

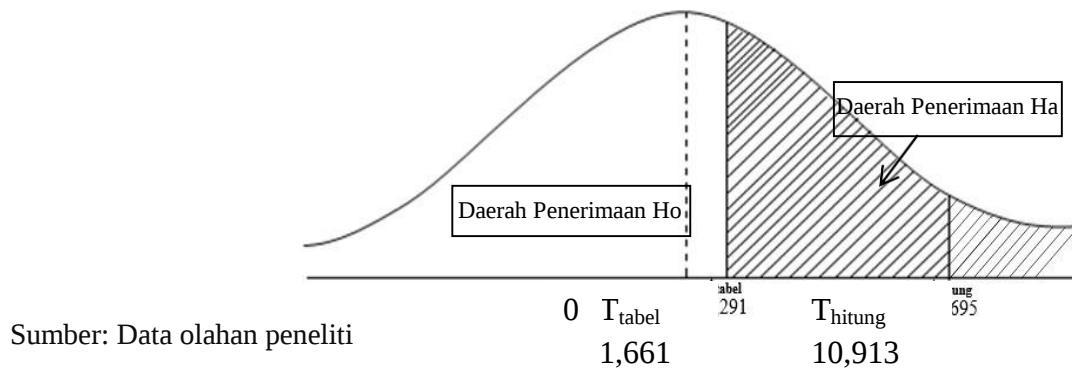
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	49.307	3.100		15.905
	X	.459	.042	.751	10.909

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data olahan SPSS v.23

Maka, dari hasil penelitian didapat nilai t_{hitung} adalah sebesar 10,913 dan t_{tabel} adalah sebesar 1,661, berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $10,913 > 1,661$, maka dari hasil tersebut H_0 ditolak H_a diterima. Artinya, menunjukkan bahwa variabel kepuasan Penumpang yang menunggu di ruang tunggu keberangkatan

Terminal Terpadu Pulo Gebang memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Standar Pelayanan di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang. Adanya pengaruh tersebut akan ditunjukkan pada kurva berikut ini :



Gambar 1 Kurva Normal Uji Hipotesis

Dari gambar 1 menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu ($10,913 > 1,661$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti hipotesis tersebut menyatakan ada pengaruh kepuasan penumpang yang menunggu di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang dengan Standar Pelayanan di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang dapat dilihat variabel kepuasan responden memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang. Sehingga koefisien korelasi antara kualitas pelayanan ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang dengan kepuasan penumpang selaku pengguna jasa terminal yang berada di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang terbukti benar.

E. Simpulan

Dari hasil survei dan analisis data yang dilakukan, dapat ditemukan beberapa kesimpulan yang berkaitan dengan kapasitas ruang tunggu keberangkatan terhadap Standar Pelayanan di Terminal Terpadu Pulo Gebang sebagai berikut :

Ruang Tunggu Keberangkatan (Zona Steril Berkarcis) Terminal Terpadu Pulo Gebang mempunyai luas ruangan sebesar 1.800 m^2 dengan daya tampung penumpang sesuai standar ruang gerak berdiri dan duduk penumpang sebanyak 1.377 orang. Melalui pergerakan penumpang dengan standar ruang gerak berdiri dan duduk penumpang pada waktu *the highest demand* di tanggal 22 desember 2018 pukul 16.00-16.59 sebesar

1.519 orang. Kapasitas ruang tunggu mengalami *over capacity* pada saat *the highest demand* karena faktor muat ruang tunggu keberangkatan sebesar 193%. Salah satu permasalahan faktor muat ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang sebanyak 193% pada saat *the highest demand* adalah ketidak teraturannya jadwal keberangkatan bus yang melebihi batas waktu yang telah ditentukan sesuai dengan yang tertera pada tiket, sehingga kurang maksimal proses pergerakan arus penumpang yang berangkat sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan.

Hasil penelitian, sebagian besar penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang belum merasa puas terhadap standar pelayanan yang diberikan oleh pengelola Terminal Terpadu Pulo Gebang. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai GAP yang rata-rata negatif dan tingkat kesesuaiannya rata-rata secara total yaitu sebesar 91,67%, nilainya masih dibawah 100%, yang menunjukkan bahwa standar pelayanan pada ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang belum sesuai dengan harapan. Sedangkan, berdasarkan analisis koordinat kartesius menunjukkan bahwa atribut yang perlu diprioritaskan adalah variabel yang berada di kuadran A.

Berdasarkan Analisis Korelasi Pelayanan yang paling penting menurut pengguna jasa adalah pelayanan kenyamanan. Oleh sebab itu Pelayanan Kenyamanan merupakan pelayanan yang paling besar berpengaruh terhadap kepuasan

Penumpang yang berada di ruang tunggu keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang. Penumpang yang berada di ruang tunggu mengharapkan fasilitas yang menunjang penumpang seperti tempat duduk dan kondisi suhu ruangan agar ditingkatkan lebih baik lagi.

F. Daftar Pustaka

- Afifudin, I., Putri, S. K., & Umami, N. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak. *Jurnal Teknik Industri*, 4(1).
- Dwi, Esti Intari; Suryani, I., & Septya, I. (2017). Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api. *Jurnal Fondasi*, 6(1), 11–22.
- Fitra, Guntari; Oka, F., & Ambar, S. (2017). Perencanaan Perluasan Ruang Tunggu Terminal Domestik Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Ilmiah Aviasi Langit Biru*, 10(1), 135.
- Mentari; Ritohardoyo, S. (2015). Kualitas Pelayanan Terminal Giwangan Dan Tirtonadi Berdasar Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan. *Jurnal Bumi Indonesia*, 4(4).
- Ody Wahyu Prasetya Utama, M. Zainul Arifin, A. W. (2014). Evaluasi Kinerja Terminal Induk Kota Bekasi. *Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil*, 1(3), 1–9.
- Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Pengelola Terminal Terpadu Pulo Gebang
- Peraturan Menteri Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan
- Peraturan Menteri Nomor 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan