

Evaluasi Kinerja Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Tipe A

The Service Performance Evaluation of Passengers' Terminal Type A

I Made Suraharta ^{a,1}, Fitriyani Fitriyani ^{b,2}, Gema Akbar Ichwan ^{c,3*}

^aPoliteknik Transportasi Darat, Denpasar, Indonesia

^{b,c}Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Cipinang Besar Selatan, Jakarta, Indonesia

¹suraharta3x@gmail.com, ²fitri.efendi3003@gmail.com, ³gakbar39@gmail.com

*corresponding e-mail

This is an open access article under the terms of the CC-BY-NC license

ABSTRACT

The main problem of the research lies in the fact that passengers' movement has not been running optimally due to limitations in the passengers' terminal and the lack of accommodation for disable people in the passengers' terminal. The quality of terminal services tends to decline; in this case, it can be seen from the large number of passengers and vehicles entering and leaving Kampung Rambutan Terminal. The study used Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods with a sample of 124 passengers. The results of the study show that the value of the user satisfaction index in Kampung Rambutan Terminal as a type A terminal of 70.98%. The assessment of service performance based on the results of CSI analysis shows the satisfaction of terminal service users. Based on IPA method, it is necessary to improve the facilities provided, especially for top priority services criteria. Based on the results of all indicators; safety services, security services, orderliness, comfort, affordability, and equality, it can be concluded that not all indicators or service attributes have met the expectations of terminal service users.

Keywords: *customer satisfaction index, importance of performance analysis, minimum service standards, bus passenger terminals*

ABSTRAK

Permasalahan utama penelitian ini terletak pada pergerakan penumpang yang belum berjalan secara optimal karena keterbatasan didalam terminal penumpang dan belum banyak mengakomodir kaum difabel di terminal penumpang. Kualitas pelayanan terminal cenderung mengalami penurunan, dalam hal ini terlihat dari banyaknya jumlah penumpang dan kendaraan yang masuk dan keluar Terminal Kampung Rambutan. Penelitian menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* dengan jumlah sampel sebanyak 124 orang penumpang. Hasil penelitian yaitu nilai indeks kepuasan pengguna jasa Terminal Kampung Rambutan sebagai terminal tipe A sebesar 70, 98%. Penilaian kinerja pelayanan berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* bahwa pengguna jasa terminal. Berdasarkan metode *Importance Performance Analysis*, diperlukan peningkatan fasilitas yang diberikan terutama terhadap pelayanan yang memiliki kriteria prioritas utama. Berdasarkan

hasil penelitian terhadap semua indikator pada enam jenis pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, keteraturan, kenyamanan, keterjangkauan dan kesetaraan dapat disimpulkan bahwa tidak semua indikator atau atribut pelayanan telah memenuhi harapan pengguna jasa terminal.

Kata Kunci: indeks kepuasan pelanggan, pentingnya analisis kinerja, standar pelayanan minimal, terminal penumpang bus

A. Pendahuluan

Sebagai salah satu komponen utama transportasi, terminal merupakan bagian dari sistem jaringan jalan yang berfungsi memperlancar arus angkutan penumpang dan barang. Namun demikian saat ini keberadaan terminal penumpang belum berfungsi secara efektif. Beberapa permasalahan ditemukan selama observasi penelitian pada terminal penumpang tipe A Kampung Rambutan dan dapat diidentifikasi sebagai berikut; aksesibilitas terminal dan pola pergerakan masyarakat kurang terpadu sehingga terlihat banyak penumpang maupun angkutan umum masuk ke dalam terminal. Diperlukan evaluasi atas kondisi pengelolaan terminal penumpang tipe A saat ini sebagai dasar perencanaan pengelolaan dan pengembangan. Konsep desain bangunan dan pengembangan terminal penumpang tipe A yang bersih dengan pelayanan transportasi yang lebih baik sangat diperlukan oleh masyarakat saat ini dan masa yang akan datang.

Beberapa penelitian sebelumnya terkait kinerja terminal bus telah dilakukan. Kepadatan penumpang dan rasa tidak aman pada malam hari merupakan atribut yang paling signifikan mempengaruhi kepuasan mereka. Berdasarkan hasil analisis penelitian Utama et al., (2014) menyatakan bahwa penumpang banyak yang turun di luar terminal. Aplikasi pada penerapan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan bus kota (Mahardi et al., 2019; Pradana & Hartatik, 2024; Selan et al., 2018; Sum et al., 2019). Penggunaan metode IPA dan CSI secara gabungan khususnya untuk kualitas layanan bus kota juga sudah diteliti sebelumnya (Hermanto et al., 2022;

Nalendra et al., 2020; Sihotang & Oktarina, 2022; Thongam & Singh, 2024). Beberapa pertanyaan penelitian, diantaranya (1) apakah kualitas pelayanan terminal penumpang Tipe A Kampung Rambutan saat ini mengalami penurunan, (2) apakah tingkat ketersediaan fasilitas terminal telah memenuhi kebutuhan pengguna jasa, dan (3) apakah telah terjadi penurunan persepsi pengguna jasa terminal sehingga terminal.

Secara teoretik, kepuasan menurut Ramya, (2019), Kotler, (2018), Tjiptono, (2018), Majid, (2015), dan Mardikawati & Farida, (2013), kepuasan pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pelanggan. Sedangkan secara teoretik, kualitas adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan mutu hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka (Cronin & Taylor, 2014; Wungu & Brotoharsojo, 2003). Ditambahkan, kualitas memiliki dampak langsung pada kinerja suatu produk atau layanan (Armstrong & Taylor, 2023). Pendekatan kualitas pelayanan yang sering dijadikan acuan dalam penelitian pemasaran adalah model SERVQUAL (Parasuraman, 2010). Tingkat kinerja menurut Tjiptono, (2019) dan Kotler et al., (2022) adalah kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Standar Pelayanan Minimum sangat diperlukan penerapannya dan diharapkan masyarakat berniat untuk menggunakan moda transportasi jalan raya (Anjasmara et al., 2021).

Penelitian ini dilatar belakangi karena terjadinya penurunan kualitas pelayanan terminal yang berdampak pada menurunnya tingkat penggunaan angkutan umum di terminal. Terminal merupakan simpul

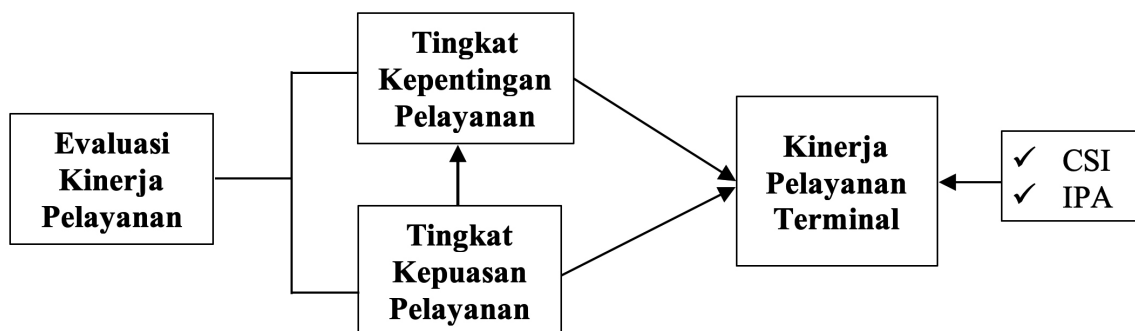
transportasi yang memberikan pelayanan angkutan umum sehingga dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan pengguna jasa sehingga diharapkan bisa meningkatkan jumlah pengguna jasa terminal. Kepuasan pengguna jasa terminal diperoleh dengan membandingkan kinerja yang diberikan dengan tingkat kepentingan pelayanan yang diinginkan terhadap jenis pelayanan yang diberikan di terminal. Selanjutnya, perbedaan kinerja dengan tingkat kepentingan pelayanan dianalisis menggunakan analisis kinerja dan harapan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dengan demikian, pihak penyelenggaran terminal akan mengetahui apakah pelayanan terminal yang selama ini diberikan sudah sesuai dengan harapan dan memberikan kepuasan bagi pengguna jasa terminal.

Adapun tujuan penelitian ini adalah, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan penyelenggaraan Terminal Penumpang Tipe A Kampung Rambutan., untuk mengetahui tingkat ketersediaan fasilitas pelayanan serta untuk mengetahui kinerja pelayanan yang menjadi prioritas utama dalam penanganan dan mengetahui pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kinerja Terminal Kampung Rambutan. Kerangka penelitian digambarkan sebagai berikut (Gambar 1).

B. Metode Penelitian

Populasi dalam penelitian ini diambil dari jumlah penumpang dan jumlah kendaraan yang masuk dan keluar Terminal Penumpang Terminal Tipe A di Tewrninal Kampung Rambutan pada tahun 2022 (Gambar 2). Jumlah penumpang Terminal Kampung Rambutan sebesar 195,575 orang dan jumlah kendaraan bus angkutan umum di Terminal Kampung Rambutan yaitu sebanyak 43,639 atau dikenakan menjadi 44 bus. Sampel dalam penelitian ini yaitu, 100 penumpang bus angkutan umum dan jumlah kendaraan bus yang melayani angkutan di Terminal Kampung Rambutan yaitu sebanyak 311 kendaraan. Sehingga jumlah sampel untuk pengemudi bus, yaitu 76 sopir. Berdasarkan judul penelitian, variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan pelayanan serta kinerja pelayanan terminal.

Tingkat kepentingan pelayanan merupakan suatu kondisi yang menggambarkan terpenuhinya dan bahkan terlampauinya harapan pelanggan atas suatu jasa yang dilakukan oleh pihak pengelola terminal. Dimensi pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan (PM RI, 2015), yaitu terdiri dari enam dimensi pelayanan yaitu, (1) keselamatan terminal, (2) pelayanan keamanan, (3) pelayanan kehandalan/keteraturan, (4) pelayanan kenyamanan. (5)



Gambar 1 Model Konseptual

pelayanan kemudahan dan (6) pelayanan kesetaraan. Dimensi yang pertama yaitu pelayanan keselamatan terminal menggunakan 10 indikator ketersediaan. Dimensi kedua yaitu pelayanan keamanan yang menggunakan tiga indikator ketersediaan. Pelayanan kehandalan/keteraturan sebagai dimensi yang ketiga, menggunakan lima indikator ketersediaan, pelayanan kenyamanan sebagai dimensi yang keempat, menggunakan 12 indikator ketersediaan. Dimensi kelima, yaitu pelayanan kemudahan menggunakan sembilan indikator ketersediaan dan keteraturan, sedangkan dimensi keenam yaitu, pelayanan kesetaraan menggunakan indikator aksesibilitas difabel dan ketersediaan.

Kalibrasi dilakukan dengan melakukan uji coba terhadap beberapa penumpang melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji coba dilakukan terhadap 50 responden. Penetapan skala dalam penelitian ini dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan kinerja yaitu pendekatan skala likert, untuk tingkat kepentingan dengan lima skala yaitu, sangat

penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting. Sedangkan untuk Tingkat kepuasan dengan skala sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan tidak puas. Untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap pelayanan terminal digunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan empat kuadran ABCD. Tahapan pengukuran Customer Satisfaction Index (CSI) yang dibutuhkan sebagai pedoman dalam menentukan sasaran terhadap peningkatan pelayanan kepada pengguna jasa Terminal Kampung Rambutan. CSI melalui perhitungan *Weighting Factor* (WF), menghitung *Weighted Score* (WS), menghitung *Weighted Total* (WT), menghitung *Satisfaction Index*.

C. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkatkepuasan pelayanan Terminal Kampung Rambutan, bahwa tingkat kesesuaian yang diperoleh dari perbandingan tingkat pelayanan

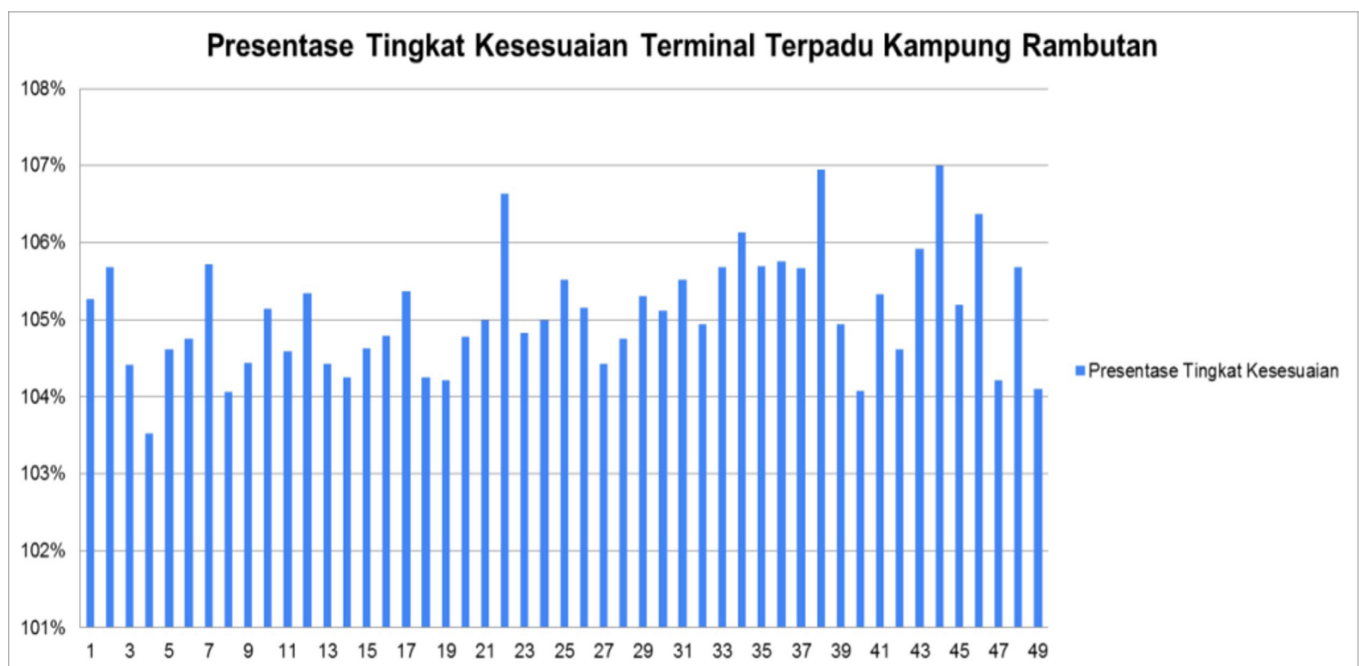


Gambar 2 Tata Letak Terminal Penumpang Kampung Rambutan

terhadap 49 atribut pelayanan terminal belum memenuhi harapan pengguna jasa secara keseluruhan. Bila dilihat persentase tingkat kesesuaian pelayanan masih dibawah 100 persen, sehingga dapat diketahui bahwa 49 atribut kualitas pelayanan belum secara optimal dilaksanakan.

Dilihat dari Gambar 3 tersebut, bahwa pelayanan mengenai tersedianya fasilitas dalam toilet dan memiliki nilai tingkat kesesuaian paling tinggi yaitu 107 %, diikuti dengan tersedianya lampu penerangan ruangan dengan intensitas cahaya 300 lux per 100 meter persegi sebesar 107% dan tersedianya tempat penitipan barang yang sesuai kebutuhan dengan persentase sebesar 107 %. Sedangkan untuk atribut kualitas pelayanan terminal yang memiliki nilai paling rendah adalah tersedianya ruang tertutup khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 104%. Selanjutnya tersedianya lahan parkir dengan persentase yaitu 104 % dan letak jalur kedatangan kendaraan tetap dan teratur.

3. *Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)*
 Berdasarkan hasil analisis CSI diperoleh hasil 93,92 %, dan artinya pengguna jasa terminal merasa sangat puas. Dengan tingkat kepuasan pengguna jasa terminal pada pelayanan tersebut, diharapkan pengelola Terminal Kampung Rambutan terus mempertahankan dan meningkatkan pelayanannya untuk mencapai tingkat kepuasan pengguna jasa terminal yang lebih baik dari sebelumnya, dengan cara pengembangan fasilitas dalam meningkatkan mutu fasilitas pelayanan yang sesuai kebutuhan pengguna jasa terminal. Berdasarkan hasil perhitungan antara nilai tingkat kepuasan pelayanan dan nilai tingkat kepentingan pelayanan yang terdapat pada tabel pengukuran skor kualitas pelayanan diatas, diketahui bahwa rata-rata skor kualitas pelayanan secara keseluruhan adalah – 0,23. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa Terminal Kampung Rambutan secara keseluruhan belum memuaskan. Dengan demikian, pengguna jasa kurang puas atas pelayanan



Gambar 3 Urutan tingkat kesesuaian pelayanan terminal

yang diterima pada saat di terminal.

Sedangkan, penggunaan metode IPA akan dapat diketahui atribut mana yang masih rendah kualitas pelayanannya (Andi, 2023; Riviezzo et al., 2009), sehingga dengan dilakukan penelitian ini dapat melakukan peningkatan kepuasan pengguna jasa terminal. Tingkat kepentingan pengguna jasa terminal dan tingkat kepuasan pengguna jasa dapat diketahui dengan melakukan penyebaran kuesioner dan dilakukan rekapitulasi terhadap pelayanan yang diterima selanjutnya dilakukan pemetaan nilai pelayanan dalam diagram kartesius. Rekapitulasi dari IPA dapat diurutkan skor tingkat kepentingan pengguna jasa dimulai dari atribut yang tertinggi adalah tersedia tempat duduk sebesar 618 dengan nilai rata-rata yaitu 4,98, tersedianya lahan parkir dengan nilai 618 (4,98), tersedianya alat pemadam kebakaran dengan nilai 617 (4,98) sedangkan untuk atribut yang paling rendah yaitu tersedianya tempat penitipan barang yang sesuai kebutuhan dengan nilai 596 (4,81). Ditambahkan, bahwa urutan tingkat kepuasan pengguna jasa terminal dengan nilai paling tinggi yaitu tersedianya alat pemadam kebakaran dengan nilai total yaitu 596 atau nilai rata-rata sebesar 4,81, selanjutnya Tersedia tempat duduk dengan nilai total 593 (4,78), adanya Tersedianya lahan parkir dengan nilai total 593 (4,78) sedangkan tingkat kepuasan pengguna jasa terminal dengan nilai paling rendah adalah tersedianya tempat penitipan barang yang sesuai kebutuhan dengan nilai total 557 dengan nilai rata-rata 4,49, selanjutnya level lantai penumpang sesuai dengan level lantai bus total sebesar 565 (4,56) dan Tersedianya ruang baca dengan nilai total sebesar 565 (4,56).

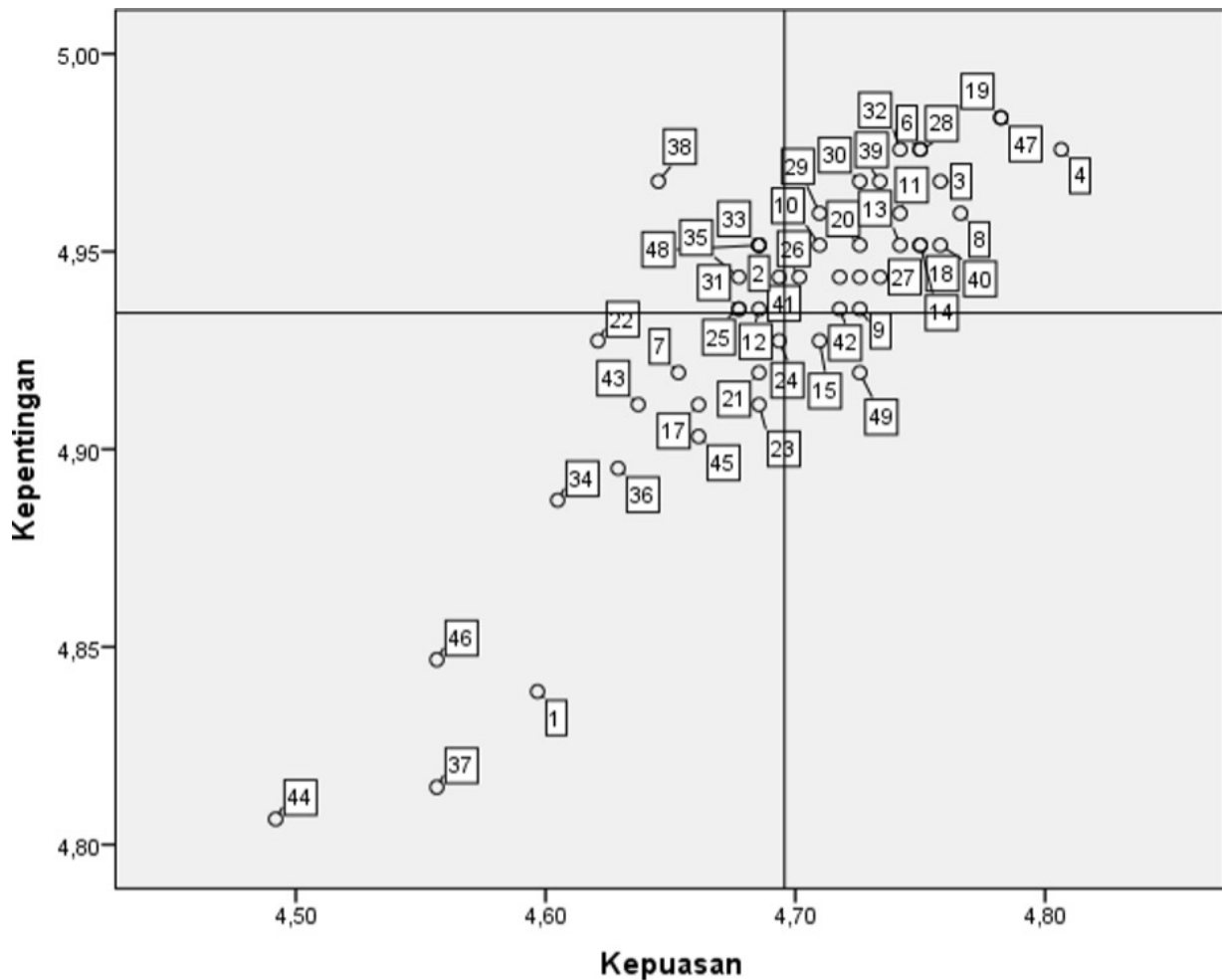
Berdasarkan hasil analisis tingkat kesenjangan antara tingkat kepuasan terhadap tingkat kepentingan pelayanan pengguna jasa, diketahui bahwa pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu tersedianya lampu penerangan ruangan dengan nilai kesenjangan paling tinggi yaitu sebesar $-0,32$, selanjutnya tersedianya dan kelengkapan Toilet dengan nilai kesenjangan pelayanan sebesar $-0,31$.

Tempat penitipan barang yang sesuai kebutuhan dengan nilai kesenjangan pelayanan sebesar $-0,31$, level lantai penumpang sesuai dengan level lantai bus dengan nilai kesenjangan sebesar $-0,29$. Atribut dengan nilai kesenjangan paling rendah yaitu tersedianya alat pemadam kebakaran dengan nilai sebesar $-0,17$. Kondisi ini menjelaskan bahwa pengelola terminal perlu melakukan perbaikan secara bertahap dan merata dari pelayanan prioritas pertama sampai prioritas ke empat puluh satu.

Masing-masing kuadran dalam diagram kartesius memperlihatkan perbedaan kualitas pelayanan, sehingga peneliti dapat mengetahui prioritas pelayanan yang dianggap paling memuaskan dan penting bagi pengguna jasa hingga pelayanan yang dianggap tidak efektif dan esien atau berlebihan yang diberikan oleh pengelola terminal (Gambar 4).

Matriks IPA dengan kuadran A dianggap paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dan pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Penyelenggara Terminal Kampung Rambutan pada Kuadran B telah berusaha secara optimal sehingga pengguna jasa merasa puas. Kuadran C ini pengelola terminal tidak perlu melaksanakan alokasi untuk investasi yang berlebihan. Kuadran D memuat atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan rendah namun tingkat kinerja pelayanan terminal tinggi. Penelitian yang dilakukan yaitu untuk mengetahui dan mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan oleh pengelola terminal terhadap empat jenis pelayanan yang mempengaruhi kinerja pengelolaan Terminal Kampung Rambutan. Berdasarkan perhitungan nilai CSI, kualitas pelayanan di Terminal Kampung Rambutan yaitu sebesar 93 %, artinya pengguna jasa terminal merasa sangat puas. Untuk mempertahankan kepuasan pengguna serta meningkatkan nilai CSI, pengelola Terminal Kampung Rambutan dapat melakukan pengembangan fasilitas dengan upaya untuk meningkatkan mutu fasilitas pelayanan yang sesuai kebutuhan pengguna jasa terminal.

Beberapa hal yang perlu dilakukan perbaikan dan penanganan segera dapat kita lihat pada hasil analisis IPA pada kuadran A atau prioritas utama yaitu: tersedianya fasilitas



Gambar 4 Matriks Kartesius *Importance Performance Analysis*

ibadah untuk wanita normal dan penyandang disabilitas; Fasilitas yang disediakan untuk pengguna jasa difabel dan Difabel menurut Undang-Undang Nomor 4 tahun 1997 tentang Penyandang Cacat (UU RI, 1997). Pengelola Terminal Kampung Rambutan sebagai pelayanan publik harus memiliki fasilitas bagi kaum difabel, hal ini terdapat pada standard pelayanan minimal penyelenggaraan Terminal Penumpang Tipe A. Berdasarkan Standar Pelayanan Penyelenggaraan terminal Penumpang Angkutan Jalan untuk fasilitas difabel tersedianya aksesibilitas untuk pengguna jasa terminal yang berkebutuhan khusus meliputi, ruang terbuka hijau merupakan salah satu pelayanan kenyamanan yang disediakan oleh pengelola terminal. Tujuan dari ruang terbuka hijau yaitu untuk menciptakan keindahan

tersendiri bagi orang yang melihatnya, selain bertujuan untuk memperindah wilayah terminal manfaat ruang terbuka hijau dapat berfungsi sebagai perlindungan dari gasbuang kendaraan dan bermanfaat untuk kesehatan. Tempat parkir merupakan salah satu kebutuhan yang penting bagi pengguna jasa terminal, hal ini digunakan untuk fasilitas pengantar dan atau penjemputan penumpang di terminal.

Hasil penelitian ini mendukung dan sejalan dengan beberapa temuan beberapa penelitian sebelumnya, khususnya pada penyelenggaraan terminal penumpang. Berdasarkan analisis variabel kenyamanan memiliki pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan terminal (Silva et al., 2015). Penelitian ini yang menggunakan metode IPA sejalan dengan temuan yang memerlukan perbaikan di

Terminal Leuwipanjang, Bandung menurut Fudla et al., (2021). Hasil penelitian ini juga mendukung temuan Pradana & Hartatik, (2024), Cahyani et al., (2023), dan Asikin et al., (2021) dengan menggunakan metode IPA ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa indikator yang belum memenuhi kepuasan penumpang pada beberapa terminal kelas A.

Hasil penelitian ini juga searah dengan hasil kajian lainnya, Irenita et al., (2021), menjelaskan bahwa, kualitas pelayanan Terminal Tirtonadi kelas A, termasuk dalam nilai pelayanan B dengan kategori memuaskan dan kualitas pelayanan belum memenuhi harapan pengguna. Sedangkan melalui penggunaan metode CSI, penelitian ini juga mendukung beberapa temuan pada terminal kelas A (Agastya et al., 2023; Apriliani et al., 2023). Secara umum, hasil penelitian ini dengan menggunakan kombinasi metode IPA dan CSI, sejalan dengan hasil penelitian beberapa penelitian bahwa nilai indeks kepuasan penumpang masuk kriteria puas (Rachmawati et al., 2013). Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang terkait ketersediaan fasilitas penyandang disabilitas yang memadai, khususnya pada terminal penumpang terminal penumpang Tipe A (Fiqih & Handayani, 2024; Kamba et al., 2023; Panjaitan, 2025).

D. Simpulan

Secara keseluruhan tingkat kesesuaian yang diperoleh dari perbandingan antara tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan pelayanan pada Terminal Kampung Rambutan telah memenuhi ekspektasi pengguna jasa dilihat dari 49 atribut pelayanan terminal. Untuk mempertahankan dan meningkatkan nilai indeks kepuasan pengguna jasa, *Customer Satisfaction Index* maka pengelola terminal perlu melakukan perbaikan fasilitas yang diberikan terutama terhadap pelayanan yang memiliki kriteria prioritas utama pada analisis *Importance Performance Analysis*. Agar tercapai pelayanan yang prima untuk pengguna jasa terminal maka Pemerintah Provinsi Jakarta khususnya Dinas Perhubungan Jakarta harus melakukan

pembinaan dan pengawasan teknis terhadap pelaksanaan penyelenggaraan Terminal Penumpang Kampung Rambutan. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta diharapkan dapat melakukan pembenahan internal, perbaikan fasilitas dan evaluasi bagi seluruh pelaku dalam organisasi untuk melakukan pelayanan yang berkualitas dan berkesinambungan sesuai dengan harapan pengguna, Standar minimum pelayanan pelayanan.

E. Daftar Pustaka

- Agastya, K. R., Putri, M. P. T., Krisna, I. G. P. A., Dewi, K. A. S., & Suartawan, P. E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terminal Mengwi Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Berkala FSTPT*, 1(2), 286-292.
- Andi, A. (2023). Integration of The Servqual, IPA, and CSI Methods to Analysis Customers Satisfaction. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 21(1), 42-50.
- Anjasmara, P., Sugiharti, E., & Ginting, R. (2021). The Effect of Minimum Service Standards and Safety Management System Towards Accident Rate and its Implications on Consumer Perception Tourism Transportation. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 6(10), 1075–1082.
- Apriliani, S., Ricardianto, P., Amonalisa, S., Handayani, S., & Tatiana, Y. (2023). Kepuasan Pengguna Jasa Terminal Angkutan Umum di Bangka Selatan. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 10(1), 71-80.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (Edition 16). Kogan Page Limited.
- Asikin, A., Rizani, M. D., & Yudaningrum, F. (2021). Analisis Penilaian Pengguna Terhadap Layanan di Terminal Bumiayu dengan Menggunakan Metode

- Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Teknik Sipil Giratory UPGRIS*, 2(2), 66-70.
- Cahyani, E., Yunus, A. I., Mastuti, F., Bahar, B., & Rohman, D. (2023). Tinjauan Sarana dan Prasarana Pelayanan Jasa Transportasi Angkutan Penumpang Pada Terminal Tipe A: Studi Kasus: Terminal Daya Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ecosystem*, 23(3), 590-601.
- Cronin, J., & Taylor, S. (2014). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Fiqih, H. I., & Handayani, W. (2024). Evaluasi Standar Pelayanan Minimum di Terminal Tipe A Pondok Cabe dengan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Penelitian Sekolah Tinggi Transportasi Darat*, 15(1), 1-15.
- Fudla, D. V., Maimunah, S., & Baharuddin, A. (2021). Evaluasi Kinerja Terminal Leuwipanjang Kota Bandung. *Jurnal Teknologi Transportasi Dan Logistik*, 2(1), 65-78. <https://doi.org/10.52920/jttl.v2i1.31>
- Hermanto, H., Sulistyan, R. B., & Touati, H. (2022). Service Satisfaction Based on Performance Index and Importance Performance Analysis (IPA). *Innovation Business Management and Accounting Journal*, 1(2), 41-52.
- Irenita, N., Ekawati, D. A., Tantry, F., & Parlindungan, P. (2021). Standar Pelayanan Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi Surakarta di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Sistem Transportasi & Logistik*, 1(1), 1-18.
- Kamba, C., Rachman, R., & Panannangan, G. S. (2023). Kajian Sarana Dan Prasarana Terminal Daya Kota Makassar. *Paulus Civil Engineering Journal*, 5(2), 314-321.
- Kotler, P. (2018). *Marketing Management*. New York: Pearson Education International.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management* (16th editi). Harlow : Pearson Education.
- Mahardi, P., Sudibyo, T., & Widayanti, F. R. (2019). Analisis kualitas pelayanan bus kota Surabaya berdasarkan persepsi pengguna dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). *Publikasi Riset Orientasi Teknik Sipil (Proteksi)*, 1(1), 22-29.
- Majid, S. A. (2015). *Costumer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Loyalitas Pelanggan , Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 64-75.
- Nalendra, A. R. A., Givan, B., & Sari, I. (2020). Persepsi Warga Jakarta Terhadap Pelayanan Publik Dengan Metode IPA dan CSI. *Jurnal Ecodemica*, 4(2).
- Panjaitan, J. P. U. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas dan Pelayanan di Terminal Tipe A Purabaya Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Serambi Engineering*, 10(1), 12173-12180.
- Parasuraman, A. (2010). Service productivity, quality and innovation. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2(3), 277-286.
- PM RI. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Angkutan Jalan*.
- Pradana, D. Y., & Hartatik, N. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja dan Operasional Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten

- Sidoarjo Berdasarkan Metode IPA. *Prosiding Sains Dan Teknologi*, 3(1), 330–345.
- Rachmawati, D., Ristowati, T., & Khoeruddin, M. (2013). Analysis Service of Satisfacriion of Intercity bus with IPA and CSI Method. In *The 6th International Seminar on Industrial Engineering and Management (6thISIEM)*, (pp. 6-10).
- Riviezzo, A., De Nisco, A., & Rosaria Napolitano, M. (2009). Importance-performance analysis as a tool in evaluating town centre management effectiveness. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 37(9), 748-764.
- Selan, A., Kristafi, A., & Rahma, D. (2018). Evaluasi Kinerja Terminal Arjosari Malang Dengan Metode IPA (Importance Performance Analisis). *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Industri, Lingkungan Dan Infrastruktur*, 1(September), 1–6.
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 1-12.
- Silva, N. F. A. D. S., Sulistio, H., & Abusini, S. (2015). Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Becora Dili-Timor Leste). *Media Teknik Sipil*, 13(1), 69–78.
- Sum, S., Champahom, T., Jomnonkwao, S., & Ratanavaraha, V. R. (2019). An application of importance-performance analysis (IPA) for evaluating city bus service quality in Cambodia. *International Journal of Building, Urban, Interior and Landscape Technology (BUILT)*, 13(56–66).
- Thongam, S., & Singh, Y. A. (2024). Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods for Intermediate Public Transport System in Imphal, Manipur. *International Research Journal on Advanced Engineering Hub (IRJAEH)*, 2(3), 416-424.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian - Edisi Terbaru* (A. Diana (ed.)). ANDI.
- Utama, P., Wahyu, O., Arifin, M. Z., & Wicaksono, A. (2014). *Evaluasi Kinerja Terminal Induk Kota Bekasi*. (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- UU RI. (1997). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat*.
- Wungu, J., & Brotoharsojo, H. (2003). *Tingkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.