

# Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak

## *Performance Services in Merak Integrated*

Anton Hefyansyah<sup>a,1\*</sup>, L. Denny Siahaan<sup>b,2</sup>, Sarinah Sihombing<sup>c,3</sup>

<sup>a,b,c</sup> Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

<sup>1\*</sup> antonhefyansyah@gmail.com, <sup>2</sup> ladensi@yahoo.com, <sup>3</sup> sarinah.stmt@gmail.com

\*Corresponding e-mail

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

### ABSTRACT

*Upgrading service in terminal by doing performance evaluation services based on terminal minimum service standard is the purpose of this research. The research was conducted in Merak integrated terminal. The research used quantitative descriptive method with 176 people as samples. The data was analysed using Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). The first result can be concluded that the value of satisfaction of Merak integrated terminal services is 70,98%. The second result can be concluded that the level of suitability of Merak integrated terminal services does not meet the expectation of service users. The third, it can be concluded that the top service priority improvement consists of clean and odorless toilets, internet network facilities, charging battery facilities, disable facilities, parking lots, green open spaces and facilities for nursing mothers and babies.*

**Keywords** : *customer satisfaction index; service performance; importance performance analysis; terminal minimum service standard*

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu untuk meningkatkan pelayanan di terminal dengan melakukan evaluasi kinerja pelayanan terminal berdasarkan standar pelayanan minimal terminal. Penelitian dilakukan di Terminal Terpadu Merak dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif, dengan jumlah sampel sebanyak 176 orang. Penelitian menggunakan teknik analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitian yang pertama, disimpulkan bahwa nilai indek kepuasan pengguna jasa Terminal Terpadu Merak sebesar 70, 98%. Kedua disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian pelayanan Terminal Terpadu Merak belum memenuhi harapan pengguna jasa. Ketiga, disimpulkan bahwa pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan adalah toilet yang bersih dan tidak berbau, fasilitas jaringan internet, fasilitas pengisian baterai, fasilitas kaum difabel, tempat parkir, ruang terbuka hijau dan fasilitas bagi ibu menyusui dan bayi.

**Kata kunci** : *customer satisfaction index; kinerja pelayanan; importance performance analysis; standar pelayanan minimal terminal*

### A. Pendahuluan

Dalam rangka menciptakan suatu sistem transportasi efektif dan efisien, Pemerintah telah membangun banyak fasilitas-fasilitas transportasi yang

diharapkan dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh masyarakat Negara Kesatuan Republik Indonesia. Namun dapat dilihat dari sekian banyak fasilitas yang ada, masih ada yang belum optimal

dimanfaatkan oleh masyarakat. Salah satu dari fasilitas tersebut adalah Terminal Penumpang. Terminal penumpang adalah simpul dimana orang dan barang masuk atau keluar dari suatu sistem jaringan terminal. Dilihat dari suatu sistem jaringan transportasi secara menyeluruh, terminal merupakan simpul utama dalam suatu jaringan, yaitu kumpulan-kumpulan lintasan rute secara keseluruhan, sehingga terminal merupakan salah satu komponen utama dalam suatu sistem jaringan transportasi jalan yang memiliki peran dan fungsi yang sangat penting. Sedangkan menurut Morlok (Arifin & Intari, 2017), terminal bus yaitu prasarana untuk angkutan jalan raya guna mengatur kedatangan pemberangkatan pangkalannya kendaraan umum serta memuat atau menurunkan penumpang atau barang.

Tingkat kepentingan pelanggan menurut (Rangkuti, 2015), merupakan suatu keyakinan konsumen atau pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk/jasa yang akan dijadikan standar acuan atau pedoman dalam menilai kinerja produk/jasa tersebut. Kepuasan adalah ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan unjuk kerja yang senyatanya diterima. Sedangkan (Majid, S.A., & Warpani, 2009) menjelaskan kepuasan pelanggan merupakan suatu kondisi yang menggambarkan terpenuhinya dan bahkan terlampauinya harapan pelanggan atas suatu jasa atau produk atau layanan yang dilakukan oleh pihak pengelola/produsen/pelaku usaha. Model kualitas layanan angkutan darat umum, yaitu P-TRANSQUAL, diuji (Sumaedi, 2015). P-TRANSQUAL terdiri dari empat dimensi, yaitu kenyamanan, *tangible*, *personel*, dan keandalan. Model ini telah terbukti memiliki validitas, reliabilitas, dan stabilitas yang baik untuk mengukur kualitas layanan dari layanan paratransit di Indonesia. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan (Woro, M., & Naili, 2013).

Keberadaan terminal penumpang saat ini belum berfungsi secara efektif, hal ini terlihat dari rendahnya pemanfaatan terminal

oleh pengguna jasa transportasi, dimana sebagian arus distribusi penumpang kurang berjalan secara optimal akibat belum tersedianya prasarana terminal berupa fasilitas utama dan penunjang serta lingkungan terminal penumpang yang bersih, aman, nyaman dan mengakomodir kaum difabel dalam proses penyelenggaraan pelayanan transportasi di terminal. Berdasarkan hasil analisis penelitian dari (Ody Wahyu Prasetya Utama, M. Zainul Arifin, 2014) yang menyatakan bahwa kinerja terminal tidak bekerja secara optimal hal ini dilihat dari banyaknya penumpang atau pengguna jasa terminal yang lebih memilih untuk turun di luar terminal dibandingkan dengan turun didalam terminal. Salah satu faktor yang mempengaruhi hal tersebut yaitu terdapat beberapa fasilitas dari terminal penumpang yang tidak terawat dan dalam kondisi rusak.

Pengelolaan terminal tipe A di Indonesia sejak otonomi daerah diserahkan kewenangan pengelolaannya kepada Pemerintah Daerah. Seiring dengan perkembangan tuntutan masyarakat dan meningkatnya kompleksitas sektor transportasi darat khususnya di bidang angkutan penumpang, menimbulkan berbagai permasalahan-permasalahan baik dari pelayanan terminal yang diberikan sampai pemenuhan fasilitas sesuai dengan standar pelayanan minimal penyelenggaraan terminal sehingga menjadi kurang maksimalnya pengelolaan terminal oleh Pemerintah Daerah.

Sebagai tindak lanjut pengesahan Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, terjadi keteraturan berbagai kewenangan yang ada termasuk di sektor perhubungan darat dimana pengelolaan terminal penumpang tipe A kepada Pemerintah Pusat, dalam hal ini Kementerian Perhubungan. (Akhir, Teknik, Teknik, & Maranatha, 2005; Salam, Anggraeni, & Umami, 2013; Muzakki, 2018; Francisco A.D.S.Silva, Sulistio, & Abusini, 2019) yang menjelaskan bahwa pelayanan terminal penumpang saat ini belum memenuhi harapan pengguna jasa terminal

sehingga perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan fasilitas pelayanan. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya, namun dalam penelitian ini terdapat beberapa perbedaan diantaranya lokasi penelitian, periode penelitian dan dimensi pelayanan yang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

Salah satu Terminal Penumpang Tipe A yang ada yaitu Terminal Terpadu Merak, Banten. Terminal Terpadu Merak adalah Terminal dengan letak Wilayah 5°55'47.1" LS dan 105°59'39.6" BT dan terletak di Kecamatan Pulomerak Kota Cilegon Provinsi Banten serta terminal ini berjarak 300 meter dari Pelabuhan penyeberangan Merak. Berdasarkan data terminal terdapat penurunan jumlah penumpang dan kendaraan pada tahun 2016 – 2018 yaitu rata-rata penurunan sebesar 29 % per tahun.

## B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Data dihimpun melalui instrumen dengan model skala *likert* dan teknik analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance*

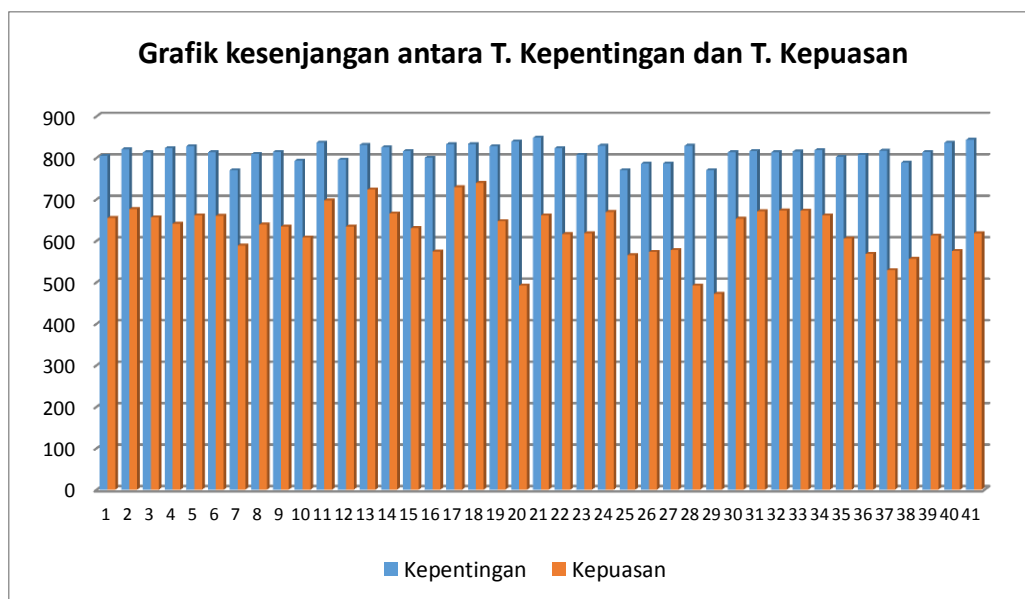
*Performance Analysis (IPA)*. Sampel pada penelitian ini sebanyak 176 orang (terdiri 100 penumpang dan 76 awak kendaraan).

Penelitian ini menggunakan pendekatan Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 tahun 2015), yang terdiri dari: (1) pelayanan keselamatan, (2) pelayanan keamanan, (3) pelayanan kehandalan/keteraturan, (4) pelayanan kenyamanan, (5) pelayanan kemudahan/keterjangkauan, dan (6) pelayanan kesetaraan.

## C. Hasil dan Pembahasan

### 1. Persepsi Pengguna Jasa Terminal

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna jasa Terminal Terpadu Merak (gambar 1), dapat diketahui atribut pelayanan yang memiliki tingkat kesenjangan paling tinggi yaitu pada atribut tersedianya fasilitas toilet yang bersih, fasilitas jaringan internet, tersedianya ruang baca dan fasilitas pengisian baterai sedangkan nilai kesenjangan paling rendah yaitu tersedianya petugas operasional di Terminal Terpadu Merak dan tersedianya kantor pengelola terminal.



Gambar 1 Grafik kesenjangan antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

## 2. Pengukuran Kualitas Pelayanan Terminal

Tabel 1 Hasil pengukuran kualitas pelayanan terminal

No	Uraian Jenis Pelayanan	Rata-Rata		Skor Kualitas Pelayanan	Dimensi	Rata-Rata		Skor Kualitas Pelayanan
		Kepuasan	Kepentingan			Kepuasan	Kepentingan	
1	Lajur pejalan kaki	3,7216	4,5682	-0,8466				
2	Fasilitas keselamatan jalan	3,8409	4,6591	-0,8182				
3	Jalur evakuasi	3,7273	4,6193	-0,8920				
4	Alat pemadam kebakaran	3,6420	4,6761	-1,0341				
5	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	3,7557	4,7045	-0,9489				
6	Pemeriksa kelaikan kendaraan umum	3,7500	4,6193	-0,8693				
7	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	3,3409	4,3750	-1,0341	Pelayanan Keselamatan	3,6466	4,5949	- 0,9483
8	Informasi peralatan penyelamatan darurat	3,6307	4,5966	-0,9659				
9	Informasi fasilitas untuk penanganan darurat	3,6023	4,6250	-1,0227				
10	Informasi pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor	3,4545	4,5057	-1,0511				
11	Pos keamanan dan kamera pengawas	3,9602	4,7500	-0,7898	Pelayanan Keamanan			
12	Informasi gangguan	3,6023	4,5170	-0,9148				
13	Petugas keamanan	4,1080	4,7216	-0,6136				
14	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan	3,7784	4,6875	-0,9091				
15	Jadwal kendaraan lanjutan	3,5795	4,6364	-1,0568	Pelayanan Kehandalan			
16	Loket penjualan tiket	3,2614	4,5455	-1,2841				
17	Kantor pengelola terminal	4,1420	4,7330	-0,5909				
18	Petugas operasional	4,1989	4,7330	-0,5341				
19	Ruang tunggu yang bersih	3,6761	4,7045	-1,0284				
20	Toilet yang bersih	2,7955	4,7670	-1,9716				
21	Fasilitas ibadah	3,7557	4,8182	-1,0625				
22	Ruang terbuka hijau	3,5000	4,6761	-1,1761				
23	Rumah makan	3,5114	4,5852	-1,0739				
24	Petugas kebersihan	3,8011	4,7102	-0,9091	Pelayanan Kenyamanan			
25	Tempat istirahat awak	3,2102	4,3750	-1,1648				
26	Tempat khusus merokok	3,2557	4,4659	-1,2102				
27	Drainase yang memadai	3,2784	4,4659	-1,1875				
28	Fasilitas jaringan internet	2,7955	4,7102	-1,9148				
29	Ruang baca	2,6818	4,3750	-1,6932				
30	Lampu penerangan	3,7102	4,6193	-0,9091				
31	Letak jalur pemberangkatan	3,8125	4,6364	-0,8239				
32	Letak kedatangan bus	3,8239	4,6193	-0,7955				
33	Informasi pelayanan	3,8182	4,6307	-0,8125				
34	informasi angkutan lanjutan	3,7557	4,6477	-0,8920				
35	Informasi gangguan perjalanan	3,4375	4,5568	-1,1193	Pelayanan Kemudahan			
36	Tempat penitipan barang	3,2273	4,5852	-1,3580				
37	Fasilitas pengisian baterai	3,0057	4,6420	-1,6364				
38	Tinggi platform naik/turun penumpang	3,1591	4,4773	-1,3182				
39	Tempat parkir	3,4773	4,6250	-1,1477				
40	Fasilitas pengguna jasa difabel	3,2670	4,7500	-1,4830				
41	Tersedianya ruangan ibu menyusui dan bayi	3,5114	4,7898	-1,2784	Pelayanan Kesetaraan	3,3892	4,7699	-1,3807
Rata-Rata Skor Kualitas Pelayanan								-1,0587

Berdasarkan Tabel 1, maka dapat dilihat nilai pengukuran kualitas pelayanan terminal pada semua atribut pelayanan memiliki nilai negatif sehingga dapat

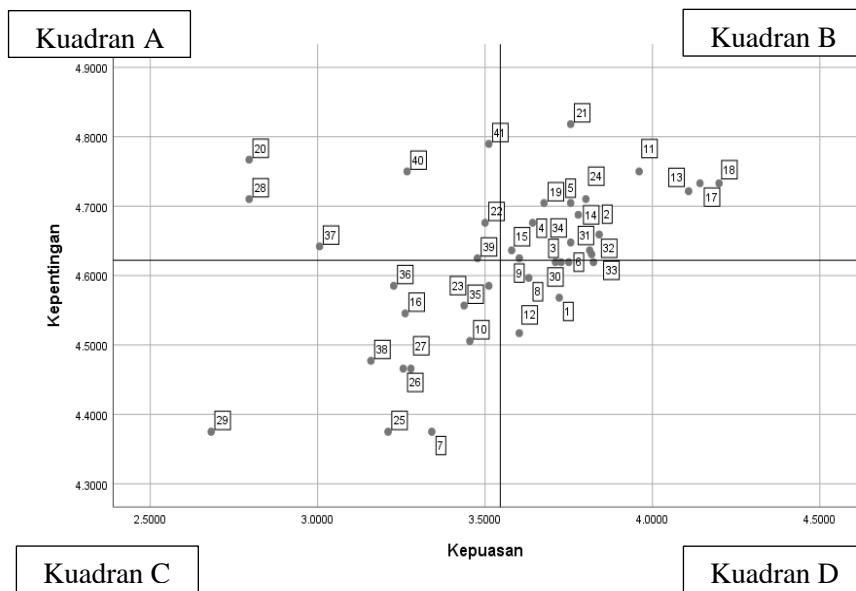
disimpulkan bahwa setiap atribut pelayanan yang telah diberikan belum memenuhi harapan pengguna jasa terminal. Dari data diatas maka perlu dilakukan analisis lebih

lanjut terhadap atribut yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan persepsi pengguna jasa terminal dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

3. Penggunaan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Dengan memetakan tingkat kepentingan pelayanan pada sumbu y dan tingkat kepuasan pelayanan pada sumbu x

maka akan terbentuk matriks yang terdiri dari empat buah kuadran yang masing-masing kuadran menggambarkan skala prioritas untuk mengambil kebijakan dalam perbaikan dan peningkatan pelayanan. Berikut hasil analisis *Importance Performance* pada Terminal Terpadu Merak (gambar 2):



Gambar 2 Hasil analisis *Importance Performance* pada Terminal Terpadu Merak

Berdasarkan hasil analisis IPA diatas maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran ini memuat atribut-atribut kualitas pelayanan terminal yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi atau diatas nilai rata-rata, sedangkan tingkat kepuasannya dinilai rendah. Atribut-atribut kualitas pelayanan dalam kuadran ini dianggap paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, karena keberadaan atribut ini dinilai sangat penting oleh pengguna jasa terminal sedangkan pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penanganan prioritas dan perlu peningkatan pelayanan terhadap atribut tersebut. Adapun atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran A (prioritas utama) adalah Pelayanan Kenyaman: a) Toilet yang bersih dan tidak berbau; b)

Fasilitas jaringan internet ; c) Fasilitas pengisian baterai (*charger corner*) ; d) Fasilitas yang disediakan untuk pengguna jasa difabel; e) Tempat parkir untuk kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua); f) Ruang terbuka hijau disediakan untuk area penghijauan/taman; dan g) Ruangan/tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini memiliki atribut-atribut yang memiliki kualitas pelayanan untuk tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang tinggi atau diatas nilai rata-rata. Pengguna jasa menilai bahwa atribut-atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kinerja pelayanan yang tinggi.

Penyelenggara Terminal Penumpang Tipe A Terpadu Merak telah berusaha dalam memenuhi harapan pengguna jasa untuk

melaksanakan pelayanan pada atribut-atribut ini dengan baik, sehingga pengguna jasa merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan. Atribut-atribut pelayanan keamanan dan pelayanan kehandalan, pelayanan nyaman serta pelayanan kemudahan yang termasuk dalam kuadran ini yaitu: a) Petugas operasional terminal; b) Kantor pengelola terminal; c) Petugas keamanan mudah terlihat; d) Ketersediaan Pos keamanan dan kamera pengawas; e) Letak jalur kedatangan tetap dan teratur; f) Tersedia rambu, marka, lampu penerangan dan pagar; g) Fasilitas dan petugas kebersihan; h) Musholla bersih; i) Tersedia pos, fasilitas dan petugas kesehatan; j) Jadwal kedatangan dan keberangkatan dan tarif kendaraan bermotor umum; k) Letak jalur keberangkatan tetap dan teratur; l) Ruang tunggu bersih dan sejuk; m) Informasi angkutan lanjutan (jenis, lokasi, jam pelayanan, jurusan, tarif); n) Tersedia alat pemadam kebakaran; o) Informasi fasilitas kesehatan yang mudah dan jelas; dan p) Jadwal kendaraan umum lanjutan.

### 3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran C atau prioritas memuat atribut-atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang rendah atau atribut tersebut dibawah nilai rata-rata pada tingkat pelayanan.

Atribut kualitas pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh pengguna jasa terminal dan pihak pengelola terminal hanya melaksanakan pelayanan dengan prioritas rendah, sehingga pengelola terminal tidak perlu melaksanakan alokasi untuk investasi yang berlebihan untuk atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini. Atribut-atribut pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahan, yang termasuk dalam kuadran ini yaitu: a) Ruang baca; b) Tinggi platform naik/turun penumpang sama dengan tinggi lantai bus; c) Tempat istirahat awak kendaraan; d) Tersedia tempat penitipan barang sesuai kebutuhan; e) Area merokok; f) Drainase yang memadai; g) Loket

penjualan tiket; h) Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum; i) Rumah makan/kantin; j) Informasi gangguan perjalanan bus diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan; k) Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor mudah dan jelas;

### 4. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran D atau kategori berlebihan memuat atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan rendah namun tingkat kinerja pelayanan terminal tinggi. Atribut pelayanan yang masuk ke dalam kuadran ini dianggap berlebihan oleh pengguna jasa terminal. Atribut-atribut pelayanan keselamatan, pelayanan nyaman yang termasuk dalam kuadran ini yaitu: a) Informasi pelayanan (denah terminal, nomor trayek, jadwal, tarif, peta jaringan, nama terminal keberangkatan); b) Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum; c) Lampu penerangan ruangan; d) Tersedia jalur evakuasi ; e) Tersedia lajur pejalan kaki yang meminimalkan *crossing* dengan kendaraan bermotor; f) Informasi fasilitas keselamatan, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul yang mudah dan jelas; dan g) Media pengaduan gangguan berupa stiker yang dipasang jelas, mudah terbaca dan strategis.

### 4. Pembahasan

Analisis Indeks Kepuasan (*Satisfaction Index*), analisis ini bermanfaat untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terminal secara keseluruhan. Nilai indeks kepuasan pengguna jasa terminal didapat dari nilai rata-rata kinerja per atribut pelayanan sebagai *performance score* dikali dengan nilai *weighting factor* sehingga didapat *weighting total* untuk mendapatkan nilai indek kepuasan. Berdasarkan hasil analisis, didapat nilai *Satisfaction Index* baik(70,98 %), hal ini berarti pelayanan pengguna jasa Terminal Terpadu Merak memberikan pelayanan yang memuaskan.

Tingkat kepuasan pelayanan terminal yang diterima oleh pengguna jasa Terminal Terpadu Merak dapat digunakan untuk

mengevaluasi kinerja pengelola terminal dan dapat digunakan untuk melakukan peningkatan serta perbaikan pelayanan terminal sehingga meningkatkan kualitas kinerja terminal. Harapan pelanggan memiliki peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan, pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan.

Dalam melakukan evaluasi pelayanan, pengguna jasa akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan pelayanan, sehingga harapan pengguna jasa yang melatar belakangi penilaian kinerja pengelola suatu pelayanan (Setyawan, 2012). Berdasarkan hasil penelitian terhadap semua indikator pada enam jenis pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan kehandalan/keteraturan, pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahan/keterjangkauan dan pelayanan kesetaraan dapat disimpulkan bahwa tidak semua indikator/atribut pelayanan telah memenuhi harapan pengguna jasa terminal.

Hasil penelitian ini dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Sedayu, 2015), Yarlina (2016), (Arifin & Intari, 2017), (Muzakki, 2018), (Salam et al., 2013), dan (Francisco A.D.S.Silva et al., 2019). Sedangkan hasil penelitian (Supriyono, 2018) menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan terhadap pelayanan. Meskipun begitu, pengelola tetap perlu meningkatkan lagi pelayanan terhadap seluruh peserta pelatihan yang menggunakan jasa layanannya. Selain itu penelitian dari (S. Deb and M. Ali Ahmed, 2014) menunjukkan bahwa kualitas layanan keseluruhan dari layanan bus berbeda untuk analisis subjektif dan obyektif. Sementara ukuran obyektif menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat baik, ukuran subjektif menunjukkan bahwa layanan tidak berjalan dengan baik. Selanjutnya penelitian dari (Noor, Nasrudin, & Foo, 2014) berhasil mengembangkan tiga dimensi dari layanan bus umum atribut kepuasan di bidang studi yaitu kenyamanan, aksesibilitas dan keselamatan dan

menemukan bahwa ada sedikit perbedaan dalam kepuasan antara minibus dan angkutan bus sehingga otoritas transportasi di Kinabalu, Malaysia dapat menggunakan temuan ini sebagai panduan untuk meningkatkan kualitas hidup pengguna angkutan umum di masa depan.

Dari hasil penelitian diatas disimpulkan bahwa kualitas kinerja pelayanan terminal tidak memenuhi tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna jasa terminal. Sedangkan *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terminal secara keseluruhan dengan melihat tingkat kepentingan atribut-atribut pelayanan. Berdasarkan perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI), kualitas pelayanan di Terminal Penumpang Tipe A Terpadu Merak yaitu sebesar 70, 9804 %. Nilai tersebut bila dilihat pada Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) berada pada rentang nilai 0,66 – 0,80 yang berarti bahwa pengguna jasa terminal akan merasa puas atas pelayanan penyelenggaraan terminal. Hal ini menjelaskan bahwa sebagian besar pengguna jasa telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan namun pengelola terminal agar lebih meningkatkan atribut-atribut pelayanan yang masih bernilai negatif pada analisis GAP agar terjadinya keseimbangan antara kinerja pelayanan dengan harapan pengguna jasa. Untuk meningkatkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) maka pengelola terminal harus melakukan perbaikan dan peningkatan pada atribut pelayanan. Aspek pelayanan kenyamanan yang bersifat prioritas utama dalam penanganan berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).

#### D. Simpulan

Hasil analisis survei terhadap kinerja Terminal Terpadu Merak secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa terminal (responden) adalah baik dan merasa puas atas pelayanan penyelenggaraan Terminal Terpadu Merak namun pengelola terminal harus tetap

melakukan perbaikan pelayanan untuk meningkatkan nilai indeks kepuasan pelayanan agar lebih baik. Sedangkan dari hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat diketahui jenis pelayanan yang menjadi prioritas utama dilakukan penanganan dan harus dilakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan tingkat kinerja terminal yaitu pelayanan kenyamanan : toilet yang bersih dan tidak berbau, fasilitas jaringan internet, fasilitas pengisian baterai (*charger corner*) fasilitas yang disediakan untuk pengguna jasa difabel, tempat parkir untuk kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua), ruang terbuka hijau disediakan untuk area penghijauan/taman, ruangan/tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi. Indeks kepuasan pengguna jasa atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara Terminal Terpadu Merak adalah sebesar 70,98. Hal ini menyimpulkan bahwa pengguna jasa terminal merasa puas atas pelayanan penyelenggaraan terminal.

### E. Daftar Pustaka

- Akhir, T., Teknik, F., Teknik, J., & Maranatha, U. K. (2005). Evaluasi Kinerja Terminal Bis Harjamukti.
- Arifin, T. S. P., & Intari, D. E. (2017). Analisis Kinerja Operasional Terminal. *Jurnal Fondasi*, 6(2), 1–12.
- Francisco A.D.S.Silva, N., Sulistio, H., & Abusini, S. (2019). Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Becora Dili - Timor Leste). *Jurnal Media Teknik Sipil*, 13(1), 69. <https://doi.org/10.22219/jmts.V13i1.2546>
- Majid, S.A., & Warpani, E. P. D. (2009). *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Muzakki, A. (2018). Evaluasi Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Bus Arjosari Di Kota Malang.
- Noor, H. M., Nasrudin, N., & Foo, J. (2014). Science Direct Determinants Of Customer Satisfaction Of Service Quality : City Bus Service In Kota Kinabalu , Malaysia. *Elsevier Ltd*, 153, 595–605. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.10.092>
- Ody Wahyu Prasetya Utama, M. Zainul Arifin, A. W. (2014). Evaluasi Kinerja Terminal Induk Kota Bekasi. *Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil*, 1(3), 1–9.
- Rangkuti, F. (2015). *Analisis Swot: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama.
- S. Deb And M. Ali Ahmed. (2014). Determining The Service Quality Of The City Bus Service Based On Users' Perceptions And Expectations. *Travel Behav. Soc.*, 12, 1–10.
- Salam, M. H., Anggraeni, S. K., & Ummi, N. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Seruni Kota Cilegon, (April).
- Sedayu, A. (2015). Deskripsi Tingkat Kepentingan Dan Kepuasan Kinerja Green Terminal Purboyo Madiun, 56–60.
- Setyawan, H. (2012). *Kualitas Layanan Transportasi (Studi Kasus Transjakarta Busway Di Propinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta)*. Universitas Indonesia.
- Sumaedi, I. G. M. Y. B. And S. (2015). P-Transqual : A Service Quality Model Of Public Land Transport Services. *Bingley : Emerald Group*, 32(6), 534–



- 558.
- Supriyono. (2018). Deskripsi Tingkat Kepuasan dengan Tingkat Kepentingan Peserta Pelatihan Pada Pelayanan Balai Pelatihan Kesehatan Di Batam. *Jurnal Wacana Kinerja Pengembangan*, 21(November), 77–98.
- Woro, M., & Naili, F. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi Po Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 64–75.

Halaman Ini Sengaja Dikosongkan.