

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terminal Angkutan Umum di Toboali Kabupaten Bangka Selatan

by Sari Apriliani

Submission date: 18-Sep-2022 08:56AM (UTC+0700)

Submission ID: 1902227643

File name: 17.09.2022._ARTIKEL_SARI._EDITING.docx (75.57K)

Word count: 4140

Character count: 26730

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terminal Angkutan Umum di Toboali Kabupaten Bangka Selatan

Sari Apriliani, Prasadja Ricardianto, Siska Amonalisa, Sri Handayani

Institut Transportasi dan Logistik Trisakti

Abstrak

Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa pada Terminal Toboali, Kabupaten Bangka Selatan. Permasalahan utama adalah arus lalu lintas yang terus menjadi lebih padat, beberapa fasilitas terminal yang kurang memadai, belum tepatnya jadwal kedatangan angkutan umum terminal, kurang cepat merespon kondisi di dalam terminal, keamanan belum optimal dalam terminal. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode Customer Satisfaction Index dimana metode ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan. Berdasarkan perhitungan Customer Satisfaction Index didapat hasil berupa tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan Terminal Toboali, dengan tingkat kepuasan yang dirasakan responden penumpang adalah sebesar 67% dimana nilai ini berada pada rentangan 0,66-0,80 yang berarti secara keseluruhan responden penumpang puas. Untuk dimensi yang memiliki tingkat kepuasan paling tinggi terhadap kualitas pelayanan Terminal Toboali adalah keandalan.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Kinerja Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Pengguna Jasa Terminal, Terminal Angkutan Umum

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine satisfaction and analyze the level of satisfaction of service users on services at the Toboali Terminal, Regency of Bangka Selatan. The main problems are the traffic flow which continues to become more congested, some terminal facilities are inadequate, the arrival schedule for public transport terminals is not yet accurate, responding quickly to conditions in the terminal, security is not optimal in the terminal. The sample used in this study were 50 respondents. The data analysis technique used is the Customer Satisfaction Index method where this method aims to determine the level of satisfaction of service users. Based on the calculation of the Customer Satisfaction Index, the results obtained are the level of satisfaction of service users on the service quality of Toboali Terminal, with the level of satisfaction felt by passenger respondents is 67% where this value is in the range of 0.66-0.80 which means that overall passenger respondents are satisfied. The dimension that has the highest level of satisfaction with the service quality of the Toboali Terminal is reliability.

Keywords: User Satisfaction, Service Performance, Service Quality, Terminal Service Users, Public Transport Terminals

Pendahuluan

Terminal Angkutan Umum Tobali merupakan suatu terminal yang paling utama di wilayah Kabupaten Bangka Selatan. Hal ini dikarenakan akses dari setiap angkutan umum yang ada di Kecamatan Tobali yang akan ke daerah Pelabuhan Sadai dan selanjutnya ke Kota Pangkal Pinang, sebagai ibu kota dari Provinsi Bangka-Belitung. Permasalahan utama adalah arus lalu lintas yang terus menjadi lebih padat, beberapa fasilitas terminal yang kurang memadai, belum tepatnya jadwal kedatangan angkutan umum terminal, kurang cepat merespon kondisi di dalam terminal, keamanan belum optimal dalam terminal. Perkembangan dari Kabupaten Bangka Selatan yang sangat pesat ini kemudian memberikan pengaruh pada lalu lintas yang ada, secara khusus di Terminal Angkutan Umum. Oleh karena itu, pelayanan dari Terminal Angkutan Umum sendiri perlu ditingkatkan lagi. Hal ini memberikan pengaruh pada arus lalu lintas yang terus menjadi lebih padat yang mana hal ini harus juga dibersamai dengan prasarana yang lebih memadai. Sehingga ketika ada sesuatu hal serius yang terjadi bisa dihindari dari awal.

Berdasarkan permasalahan yang ada dan juga apabila ditinjau dari reaksi yang terjadi di masyarakat terkait jasa transportasi Terminal Tobali, maka diperlukan kajian mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan di Terminal Tobali. Hal ini penting dilakukan agar dapat mencari tahu pendapat, keinginan, dan juga harapan dari pengguna layanan tersebut yang nantinya akan dilakukan melalui proses wawancara secara langsung dan juga menyebarkan kuisioner pada penggunanya. Adapun cara yang paling tepat dalam prosesnya nanti yaitu dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* sebagai suatu bentuk tolak ukur dari kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa yang akan ditinjau dari seberapa penting pelayanan tersebut. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis atribut apa saja yang menjadi sebuah keunggulan dan kelemahan berdasarkan tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa pada Terminal Tobali.

Beberapa penelitian terkait dilakukan sebelumnya oleh (Abdullah, 2018), yang menyatakan bahwa beberapa indikator yang perlu di tingkatkan karena berada dibawah rata-rata kinerja pelayanan menurut pelanggan yaitu aman saat malam hari, pelayanan complain, Perlengkapan situasi darurat, Informasi terbaru di monitor. Menurut kajian (Afifudin et al., 2017), bahwa variabel yang menjadi prioritas perbaikan pada penelitian kali ini dengan evaluasi dari hasil metode *Importance Performance Analysis* terhadap kinerja pelayanan terminal terpadu Merak berdasarkan persepsi responden penumpang. Peneliti lainnya (Malisan & Chisdijanto, 2018), menyebutkan bahwa dengan menggunakan CSI terkait pelayanan terminal penumpang menunjukkan rendahnya kemampuan dan kesiapan petugas dalam melayani penumpang.

Kualitas Pelayanan

Secara teoretik, (Kotler & Armstrong, 2018), mengatakan bahwa kualitas memiliki dampak langsung pada kinerja produk atau layanan. Kualitas layanan merupakan suatu tingkat keunggulan hal yang diinginkan atau juga diharapkan untuk bisa memenuhi apa yang diinginkan oleh penggunanya (Ramya, 2019; Tjiptono & Chandra, 2016). Kualitas pelayanan dianggap memadai jika harapan terpenuhi, tetapi dianggap tidak memuaskan jika tidak memenuhi harapan pelanggan (Ali, 2018). Kualitas layanan memainkan peran yang sangat penting dalam menentukan kepuasan pelanggan sebagai pengguna layanan (Harahap et al., 2021; Mat et al., 2019). Teori kualitas layanan, menurut (Parasuraman, 2010; Zeithaml & Bitner, 2011) adalah mengenai harapan dan mengandalkan kesenjangan antara pelanggan dengan menggunakan dimensi jaminan,

empati, reliabilitas, respons, dan berwujud. Mempertahankan kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan untuk mengidentifikasi kebutuhan, harapan dan sikap penumpang (Dell'Olio et al., 2017; Wang et al., 2018). Diperlukan pengukuran dan mengevaluasi kualitas pelayanan angkutan bus pada permintaan penumpang (Berežný & Konečný, 2017). Menurut (Tjiptono & Chandra, 2016), ada faktor-faktor yang mempengaruhi sebuah layanan adalah layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima. Dimensi Kualitas Pelayanan, menurut (Adekunle & Ejechi, 2018; Lovelock & Wirtz, 2011; Mensah & Mensah, 2018; Wilson et al., 2012), mengungkapkan ada lima dimensi pelayanan, diantaranya yaitu: (1) *Tangibles*, (2) *Reliability*, (3) *Responsiveness*, (4) *Assurance* dan (5) *Empaty*. Berdasarkan penjelasan teori tersebut, kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat keunggulan hal yang diinginkan atau juga diharapkan untuk bisa memenuhi apa yang diinginkan oleh penggunaanya

Kepuasan Pelanggan

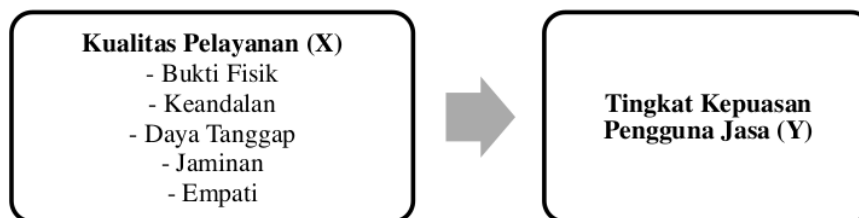
Secara teoretik, kepuasan, menurut (Colquitt et al., 2015; Kotler & Armstrong, 2014; Kotler & Keller, 2016; Oliver, 2010), adalah pemenuhan yang menyenangkan, yaitu memuaskan harapan penumpang. Teori lain menurut (J. W. Park, 2007; R. K. Park & De, 2015) bahwa kepuasan pelanggan merupakan salah satu unsur daya jual dan kepuasan penumpang merupakan faktor yang sangat penting dalam pemasaran karena berdampak pada peningkatan kualitas perusahaan. Ada berbagai cara dalam mengukur kepuasan pelanggan seperti loyalitas pelanggan, kesediaan untuk membeli kembali di masa depan dan kepuasan untuk atribut khusus (Meesala & Paul, 2018). Menurut (Hartatie & Haksama, 2018), mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan yang diperoleh dengan harapannya. Ditambahkan, (Indrasari, 2019), menyebutkan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu: (1) Kualitas produk, (2) Kualitas pelayanan, (3) Emosional, (4) Harga, dan (5) Biaya. Berdasarkan beberapa pengertian dari para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil dari korelasi antara harapan dan kinerja yang didapat dalam menggunakan suatu barang atau jasa. Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut (Indrasari, 2019) adalah: (1) Kesesuaian harapan, (2) Minat berkunjung kembali, dan (3) Kesediaan merekomendasikan.

Standar Pelayanan Minimal

Menurut Peraturan Pemerintah Indonesia tahun 2005, Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal (PP RI, 2005). Standar Pelayanan Minimal merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal (PP RI, 2018). Standar pelayanan mengatur aspek input (masukan), process (proses), output (hasil) dan/atau manfaat. Input penting untuk distandarisasi karena kuantitas dan kualitas dari input pelayanan berbeda-beda antar daerah. Standar proses pelayanan juga penting untuk diatur. Berdasarkan (PerMenHub RI, 2012a), merupakan persyaratan penyelenggaraan angkutan massal yang berbasis jalan dengan mutu pelayanan yang menjadi hak dari pengguna atau masyarakat sebagai objek pelayanan (PerMenHub RI, 2012a). Standar pelayanan terminal penumpang merupakan pedoman bagi penyelenggaraan terminal angkutan jalan dalam memberikan pelayanan jasa kepada seluruh pengguna terminal (PerMenHub RI, 2015). Dengan berlakunya peraturan

pemerintah tersebut yang mewajibkan perusahaan untuk menerapkan Standar Pelayanan Minimum dan Sistem Manajemen Keselamatan Transportasi Umum, diharapkan minat masyarakat untuk menggunakan moda transportasi jalan raya akan meningkat melalui persepsi konsumen (Anjasmara et al., 2021). Standar pelayanan terminal penumpang wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan yaitu; (1) Pelayanan keselamatan, (2) Pelayanan keamanan, (3) Pelayanan kehandalan/keteraturan, (4) Pelayanan kenyamanan dan (5) Pelayanan kemudahan/keterjangkauan, berada di kawasan terminal.

Konseptual penelitian berdasarkan landasan teori dan beberapa penelitian terdahulu (Gambar 1).



Gambar 1. Konseptual Penelitian

Metode Penelitian

Lokasi penelitian berada di kota Toboali yang terletak di Jalan Jenderal Ahmad Yani. Terminal Toboali terletak di Kecamatan Toboali, Kabupaten Bangka Selatan Provinsi Bangka Belitung. Waktu pengamatan penelitian ini pada bulan Maret-Juli 2022. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Teknik Accidental Sampling dan pada penelitian ini menggunakan jumlah sampel 50 sampel dengan harapan bahwa responden yang dipilih mewakili populasi. Untuk mengetahui hasil penelitian, kuesioner dengan 28 atribut dari seluruh dimensi disebar selama empat kali kepada pengguna jasa Terminal Angkutan Umum Toboali. Dalam menentukan kualitas pelayanan dari sebuah jasa pelayanan, maka dibutuhkan dimensi yang dapat mengukurnya, terdapat lima dimensi dalam penelitian ini, yaitu Bukti Fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Keresponsifan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*).

Teknis analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan model Customer Satisfaction Index (CSI), Metode CSI ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelanggan secara menyeluruh dengan melihat dari atribut-atribut produk/jasa. Untuk mengetahui hasil dari metode CSI, beberapa langkah-langkah yang dilakukan menurut (Harianja et al., 2015); (1) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS), (2) Menghitung *Weight Faktor* (WF), (3) Menghitung *Weight Score* (WS), (4) Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Hasil dan Pembahasan

Tahap selanjutnya dari pengolahan data harapan dan kenyataan pelayanan jasa ini adalah mengukur tingkat kepuasan konsumen dengan membuat Customer Satisfaction

Index (CSI). CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat tingkat kenyataan dari tiap variabel pernyataan kualitas pelayanan.

Customer Satisfaction Index

Tabel 1. Hasil MIS, MSS, WF, dan WS

No	Atribut	MIS	WF	MSS	WS
1	Tersedianya ruang tunggu yang memadai	3,96	3,45	3,62	0,12
2	Ketersediaan loket untuk menginformasikan pembelian tiket	4,28	3,73	3,22	0,12
3	Kebersihan toilet	3,82	3,33	3,38	0,11
4	Tersedianya penitipan barang	4,08	3,56	3,16	0,11
5	Tersedianya papan informasi	3,88	3,38	3,42	0,11
6	Tersedianya tempat parkir	4,24	3,70	3,78	0,13
7	Kondisi jalan dalam terminal	4,38	3,82	3,72	0,14
8	Tersedianya fasilitas kesehatan	4,52	3,94	3,08	0,12
9	Ketepatan jadwal kedatangan angkutan umum terminal	4,14	3,61	3,44	0,12
10	Aksesibilitas lokasi terminal	4,14	3,61	4,14	0,14
11	Mudahnya akses masuk dan keluar kendaraan terminal	4,26	3,71	3,76	0,13
12	Adanya pemisah yang jelas jalur masuk terminal	4,1	3,58	3,96	0,14
13	Adanya pemisah yang jelas jalur keluar terminal	4,06	3,54	4,04	0,14
14	Kecepatan dalam memberikan informasi yang di butuhkan pelanggan	3,94	3,44	3,42	0,11
15	Kecepatan merespon kondisi terminal	4,1	3,58	3,28	0,11
16	Kecepatan merespon keluhan pengguna layanan	4,16	3,63	3,38	0,12
17	Petugas selalu menunjukkan sikap siap melayani pengguna layanan	4,04	3,52	3,52	0,12
18	Informasi angkutan lanjutan.	4,02	3,51	3,36	0,11
19	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya	3,84	3,35	3,56	0,11
20	Keamanan pada saat berada di terminal	4,14	3,61	3,34	0,12
21	Ketersediaan jaminan keselamatan	3,86	3,37	3,38	0,11
22	Petugas keamanan menjaga ketertiban bagi pengguna terminal	4,04	3,52	3,38	0,11
23	Kepastian angkutan umum masuk kedalam terminal	4,08	3,56	3,58	0,12

24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan pengguna jasa	4,26	3,71	3,46	0,12
25	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang sopan dan mudah di mengerti	4,18	3,64	3,64	0,13
26	Kesigapan dan kepedulian petugas dalam membantu penumpang	4,08	3,56	3,78	0,13
27	Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa terminal di tempat ketika dibutuhkan	4,02	3,51	3,38	0,11
28	Petugas menanggapi pertanyaan pelanggan dengan baik	4,06	3,54	3,56	0,12
Total		11,468	100,00		
Weighted Total					3,38

Berdasarkan analisis CSI tersebut, tingkat kepuasan terkait kinerja pelayanan terminal ini sebesar 0,67. Koefisien ini diantara rentang 0.66-0.80, maka dinyatakan responden cukup puas. Kriteria penilaian CSI (Tabel 2).

Tabel 2. Nilai CSI per dimensi

Dimensi	Responden
Tangible	68,41%
Reliability	77,29%
Responsiveness	67,82%
Assurance	68,94%
Empathy	71,28%

Pembahasan

Pada perhitungan Uji validitas pada *Corrected Item-Total Correlation*, hasil pengujian adalah nilai r_{Hitung} lebih besar dari pada nilai r_{Tabel} untuk semua item. Untuk item 1 pada hasil uji validitas penumpang nilai 0,622 lebih besar dari nilai 0,361, maka item-item yang terdapat pada kuesioner semuanya telah dinyatakan valid. Valid atau tidak valid nya nilai uji validitas ditentukan dari r_{Hitung} lebih besar atau lebih kecil dari pada nilai r_{Tabel} . Maka, kuesioner tersebut dapat digunakan untuk tahap pengujian berikutnya. Untuk pengujian data dari reliabilitas mendapatkan dari hasil Cronbach's Alpha yaitu 0,817. Nilai Cronbach's Alpha disebutkan reliabel karena nilai koefisien reliabilitas $\geq 0,6$. Maka, dapat disimpulkan semua instrumen pada kuesioner dikatakan reliabel. Maka dapat dipakai untuk pengujian dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Menurut analisis, maka dapat dicatat bahwa atribut dengan skor terendah dari tingkat kepentingan pada kebersihan toilet yaitu dengan rata-rata 3,82. Sedangkan, atribut dengan skor tertinggi adalah tersedianya fasilitas kesehatan. Maka, dari sisi pengguna Terminal Toboali faktor fasilitas kesehatan itu adalah hal yang sangat penting. Dari sisi tingkat kepuasan, atribut dengan skor terendah dengan 3,08 adalah atribut tersedia fasilitas kesehatan. Maka, tersedianya fasilitas kesehatan sebagai faktor utama yang ahrus ditindaklanjuti karena fasilitas kesehatan yang ideal akan berdampak pada pelayanan Terminal Toboali. Sementara itu atribut pada tingkat kepuasan dengan skor rata-rata

tertinggi yaitu 4,14 adalah lokasi terminal yang mudah dijangkau. Kondisi ini memperlihatkan bahwa pengguna Terminal cukup puas dengan lokasi terminal yang mudah dijangkau. Maka melalui analisis dengan metode CSI, Indeks Kepuasan Konsumennya adalah 67%. Maka, pengguna Terminal cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Terminal Toboali.

Berikut ini adalah perhitungan nilai skor kepuasan atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan dari berbagai dimensi.

Bukti Fisik

Bukti fisik adalah kemampuan suatu terminal untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana terminal yang sebenarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dimensi ini memiliki nilai tingkat kepuasan sebesar 68,41%. Faktor yang mempengaruhi dimensi ini ialah atribut no. 6 (Tersedianya tempat parkir yang memadai) memiliki nilai skor tertinggi dan atribut no. 8 (tersedia fasilitas kesehatan) memiliki nilai skor terendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa sangat puas pada atribut no. 6 (Tersedianya tempat parkir yang memadai) untuk dimensi ini, sehingga harus dipertahankan kinerjanya. Adapun pengguna layanan merasakan ketidakpuasan pada atribut no. 8 (tersedia fasilitas kesehatan), sehingga harus mendapatkan perhatian lebih atau harus diperbaiki karena bukti fisik sebagai atribut yang sangat berdampak pada kepuasan pengguna layanan sebagai hasil kualitas pelayanan yang baik.

Keandalan

Keandalan adalah kemampuan terminal untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dimensi ini memiliki nilai tingkat kepuasan sebesar 77,29. Faktor yang mempengaruhi dimensi ini adalah atribut no. 10 (Lokasi terminal yang mudah dijangkau) memiliki nilai skor tertinggi dan atribut no. 9 (Ketepatan jadwal kedatangan angkutan umum terminal) memiliki nilai skor terendah. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa sangat puas pada atribut no. 10 (Lokasi terminal yang mudah dijangkau) untuk dimensi ini, sehingga harus dipertahankan kinerjanya. Adapun pengguna layanan merasakan ketidakpuasan pada atribut no. 9 (Ketepatan jadwal kedatangan angkutan umum terminal), sehingga harus mendapatkan perhatian lebih atau harus diperbaiki karena atribut ini mempengaruhi kepuasan pengguna layanan dikarenakan pentingnya kelancaran sirkulasi dalam terminal

Keresponsifan

Dimensi keresponsifan memiliki nilai tingkat kepuasan sebesar 67,82%. Faktor yang mempengaruhi dimensi ini untuk responden penumpang atribut no. 17 (Petugas selalu menunjukkan sikap siap melayani pengguna layanan) memiliki nilai skor tertinggi dan atribut no. 15 (Kecepatan dalam merespon kondisi di dalam terminal) memiliki nilai skor terendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa sangat puas pada atribut no. 17 (Petugas selalu menunjukkan sikap siap melayani pengguna layanan) untuk dimensi ini, sehingga harus dipertahankan kinerjanya. Adapun pengguna layanan merasakan ketidakpuasan pada atribut no. 15 (Kecepatan dalam merespon kondisi di dalam terminal) sehingga harus mendapatkan perhatian lebih atau harus diperbaiki karena petugas sangat mempengaruhi dimensi ini

Jaminan

Dimensi jaminan memiliki factor tingkat kepuasan sebesar 68,94%. Faktor yang mempengaruhi dimensi ini untuk responden penumpang adalah atribut no. 23 (Kepastian angkutan umum masuk kedalam terminal) memiliki nilai skor tertinggi dan atribut no. 20 (Keamanan pada saat berada di terminal) memiliki nilai skor terendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa sangat puas pada atribut no. 23 (Kepastian angkutan umum masuk kedalam terminal) harus dipertahankan kinerjanya. Adapun pengguna layanan merasakan ketidakpuasan pada atribut no. 20 (Keamanan pada saat berada di terminal) sehingga harus mendapatkan perhatian lebih atau harus diperbaiki. Maka, atribut nomor 20 dan 23 tersebut, dinyatakan sangat mempengaruhi kepuasan pengguna layanan.

Empati

Dimensi empati ini mempunyai nilai tingkat kepuasan sebesar 71,28%. Faktor yang mempengaruhi dimensi ini adalah atribut no. 26 (Kesigapan dan kepedulian petugas dalam membantu penumpang) memiliki nilai skor tertinggi dan atribut no. 27 (Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa terminal di tempat ketika dibutuhkan) memiliki nilai skor terendah. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa sangat puas pada no. 26 (Kesigapan dan kepedulian petugas dalam membantu penumpang) untuk dimensi ini, sehingga harus dipertahankan kinerjanya. Adapun pengguna layanan merasakan ketidakpuasan pada atribut no. 27 (Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa terminal di tempat ketika dibutuhkan) sehingga harus mendapatkan perhatian lebih atau harus diperbaiki. Maka, atribut nomor 26 dan 27 tersebut dianggap sangat berdampak pada kepuasan pengguna layanan.

Penelitian ini mendukung kajian peneliti lainnya seperti yang dilakukan oleh (Budhi & Sumiari, 2017) bahwa, yang akan diukur untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan adalah menggunakan pengukuran kepuasan pelanggan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*) keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) yang ada di Terminal Toboali. Hasil dari penelitian ini adalah berupa hasil perhitungan kepuasan pelanggan dengan menggunakan Customer Satisfaction Indeks (CSI). Perhitungan ini untuk mengetahui tingkat kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan menurut persepsi pelanggan serta mengetahui atribut kualitas pelayanan apa yang perlu ditingkatkan dan mendorong upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan, dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Terminal Toboali.

Hasil Indeks CSI yaitu 67%, maka memperlihatkan pengguna Terminal cukup puas berdasarkan pelayanan pengelola Terminal Toboali. Akan tetapi Terminal Toboali harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada atribut-atribut yang memiliki nilai skor terendah dan dimensi yang kinerjanya kurang memuaskan. Penelitian ini mendukung kajian peneliti lainnya seperti yang dilakukan oleh (Syukri, 2014) untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan Terminal Toboali, diperlukan perbaikan-perbaikan terhadap atribut-atribut yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan tersebut. Perbaikan kualitas ini dilakukan dengan harapan bahwa penumpang akan merasa lebih puas atau bahkan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Terminal Toboali.

Dari indikator yang di bawah rata-rata dapat dilihat bawah hal-hal yang sangat penting untuk di tingkatkan itu terkait fasilitas, kecepatan dan jaminan pelayanan terminal. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan (Abdullah, 2018)

yang merekomendasikan peningkatan kualitas fisik bangunan, meningkatkan pelayanan terminal terkait kejelasan, kecepatan dan ketepatan informasi.

Kesimpulan

Tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan kualitas pelayanan adalah pada atribut lokasi terminal yang mudah dijangkau. Tingkat kepuasan penumpang Terminal Toboali adalah sebesar 67% dan berada pada rentang 0,66-0,80, maka disimpulkan penumpang cukup puas. Untuk dimensi yang memiliki tingkat kepuasan paling tinggi terhadap kualitas pelayanan Terminal Toboali adalah Keandalan (reliability). Dimensi daya tanggap pada kinerja pelayanan karyawan yang dinilai masih rendah, sebaiknya perusahaan perlu meningkatkan dimensi daya tanggap dengan cara meningkatkan sikap tanggap karyawan dalam melayani pelanggan sehingga karyawan dapat tanggap dalam memberikan bantuan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan pelanggan selain itu juga perusahaan perlu meningkatkan pelayanan yang tepat serta menyampaikan informasi yang jelas kepada pelanggan. Karena informasi yang jelas akan memudahkan pelanggan untuk memahami informasi yang disampaikan oleh karyawan. Berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* yang menunjukkan bahwa pelanggan puas dengan kinerja pelayanan Terminal Toboali, maka perusahaan perlu mempertahankan atribut-atribut yang telah dinilai sangat baik oleh pelanggan dan perlu lebih meningkatkan atribut-atribut yang dinilai masih kurang baik oleh pelanggan.²¹

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas Terminal Makassar Metro. *Jurnal Linears*, 1(2), 78–84. <https://doi.org/10.26618/j-linears.v1i2.1812>
- Adekunle, S. A., & Ejechi, J. (2018). Modelling repurchase intention among smartphones users in Nigeria. *Journal of Modelling in Management*, 13(9).
- Afifudin, I., Putri, S. K., & Umami, N. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak. *Jurnal Teknik Industri Untirta*, 4(1).
- Ali, Q. (2018). Service Quality from Customer Perception : Evidence from Carter Model on Bank Islam Brunei Darussalam (BIBD). *International Journal of Business and Management*, 13(2), 138–148. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v13n2p138>
- Angelova, B., & Zekiri, J. (2011). Measuring customer satisfaction with service quality using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 1(3), 232.
- 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.
- Berežný, R., & Konečný, V. (2017). The impact of the quality of transport services on passenger demand in the suburban bus transport. *Procedia Engineering*, 192, 40–

- Bezerra, G. C., & Gomes, C. F. (2019). Determinants of passenger loyalty in multi-airport regions: Implications for tourism destination. *Tourism Management Perspectives*, 31, 145-158.
- Budhi, I. G. K. T. ., & Sumiari, N. K. (2017). Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym. *Jurnal Sisfotenika*, 7(1), 25-37. <https://doi.org/10.30700/jst.v7i1.131>
- Colquitt, J., LePine, J., & Wesson, M. (2015). *Organizational Behavior, Improving Performance and Commitment in the Workplace* (14th Eds). McGraw-Hill Education.
- Dell’Olio, L., Ibeas, A., de Ona, J., & de Ona, R. (2017). *Public transportation quality of service: Factors, models, and applications*. Elsevier.
- Harahap, S. M., Cahyarini, W., Utami, D. N. I., Wijayanti, W. R., & Ulkhaq, M. M. (2021). Measuring service quality using IPGA model: A case study in Indonesian train station. *AIP Conference Proceedings*, (Vol. 2409, No. 1, 020018).
- Harianja, D. D., Rahmawati, R., & Mukid, M. A. (2015). Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan terhadap Pengunjung Perpustakaan Universitas Diponegoro. *JURNAL GAUSSIAN*, 4(1983), 775-784.
- Hartatie, & Haksama, S. (2018). Patient Satisfaction Analysis Based on Gronroos Method at Obstetric-Gynecology Specialist Clinic, Mitra Keluarga Waru Hospital, Sidoarjo. *Jurnal Health Notions*, 2(4), 432-438.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Principles of Marketing, 15th Edition*. Pearson Ed.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17th Eds). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15 th Eds.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall International.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology and Strategy* (7th Eds.). New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Malisan, J., & Chisdijanto, I. H. (2018). Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Balikpapan. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 19(2), 76-87. <https://doi.org/10.25104/transla.v19i2.346>
- Mat, A., Bahry, N. S., Kori, N. L., Munir, Z. A., & Daud, N. M. (2019). The influence of service quality and passenger satisfaction towards electric train services (ETS): A PLS-SEM approach. *Foundations of Management*, 11(1), 57-64.
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Service*,

40(3),261–269., 40, 261–269.

- Mensah, I., & Mensah, R. D. (2018). Effect of service quality and customer satisfaction on repurchase intention in restaurants on University of Cope Coast Campus. *Journal of Tourism, Heritage & Servces Marketing*, 4(4), 27–36.
- Miranda, S., Tavares, P., & Queiró, R. (2018). Perceived service quality and customer satisfaction: A fuzzy set QCA approach in the railway sector. *Journal of Business Research*, 89, 371-377.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Customer*. McGraw-Hill.
- Parasuraman, A. (2010). Service productivity, quality and innovation. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2(3), 277-286.
- Peraturan Menteri Perhubungan nomor 10 PM tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.
- PerMenHub RI. (2012a). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor 10 PM tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan*.
- PerMenHub RI. (2012b). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 60 tentang Persyaratan Teknis Jalur Kereta Api*.
- PerMenHub RI. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 96 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pelaksanaan Kegiatan Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas*.
- PP RI. (2005). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal*.
- PP RI. (2018). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia PP Nomor 02 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal*.
- Ramya, N. (2019). Development. *EPRA International Journal of Research & Development (IJRD)*, 4(2).
- Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103–111.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wang, Y., Zhang, Z., & Sun, H. (2018). Assessing customer satisfaction of urban rail transit network in Tianjin based on intuitionistic fuzzy group decision model. *Discrete Dynamics in Nature and Society*, 2018.
- Wilson, A., Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2012). *Services marketing: integrating customer focus across the firm* (2nd Europe). McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2011). *Service Marketing Strategy*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terminal Angkutan Umum di Toboali Kabupaten Bangka Selatan

ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

www.researchgate.net

Internet Source

2%

2

docplayer.info

Internet Source

2%

3

repository.uma.ac.id

Internet Source

2%

4

repository.uin-alauddin.ac.id

Internet Source

1%

5

jurnal.untirta.ac.id

Internet Source

1%

6

www.scribd.com

Internet Source

1%

7

dspace.uui.ac.id

Internet Source

1%

8

docobook.com

Internet Source

1%

repository.uin-suska.ac.id

9	Internet Source	1 %
10	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	1 %
11	Dspace.Uii.Ac.Id Internet Source	1 %
12	Submitted to Sultan Agung Islamic University Student Paper	1 %
13	www.ijmsssr.org Internet Source	1 %

Exclude quotes On

Exclude matches

< 20 words

Exclude bibliography On