

## **TUGAS AKHIR**

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN TERMINAL TAWANG ALUN KABUPATEN JEMBER**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana (S-1) Teknik Sipil**



Oleh :

Catur Hariwahyutirto

41118210014

Dosen Pembimbing



Muhammad Isradi, S.T.,M.T.,IPM.

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2022**

	<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU</b>	
---	---	---

Laporan Tugas Akhir ini untuk melengkapi tugas – tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata Satu (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana

**Judul Tugas Akhir : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN TERMINAL TAWANG ALUN KABUPATEN JEMBER**

Disusun oleh :

Nama : Catur Hariwahyutirto  
 NIM : 41118210014  
 Jurusan/Program Studi : Teknik/Teknik Sipil

Jakarta, 12 Agustus 2022

Mengetahui  
 Pembimbing Tugas Akhir



Ir. Muhammad Isradi, ST., MT., IPM

Mengetahui  
 Sekretaris Program Studi Teknik Sipil



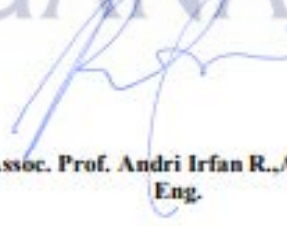
Novika Chandra Fertilia, ST., MT.

Mengetahui  
 Penguji I





Amar Mulhidin, S.T., M.T.

Mengetahui  
 Penguji II



Assoc. Prof. Andri Irfan R., ASEAN.  
 Eng.

12 Agustus 2022  
 07.15 WIB

 UNIVERSITAS <b>MERCU BUANA</b>	<b>LEMBAR PERNYATAAN TUGAS AKHIR          PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL          FAKULTAS TEKNIK          UNIVERSITAS MERCU BUANA</b>	
--	--	---

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Catur Hariwahyutirto

Nim : 41118210014

Program Studi : SI Teknik Sipil

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip hasil karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindak plagiat (penjiplakan).

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Jakarta, 30 Juni 2022



Catur Hariwahyutirto

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Seminar Proposal dengan judul *“Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Terminal Tawang Alun Kabupaten Jember”* dengan baik dan tepat waktu. Penulisan Seminar Proposal ini guna memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam Mata Kuliah Kerja Praktik Program Studi Teknik Sipil pada Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Dengan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Kerja Praktik ini tidak lepas akan bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan berupa material dan moral, doa yang tiada henti serta pengertian dalam menyelesaikan laporan Proposal Tugas Akhir ini.
2. Prof. Dr. Ngadino Surip selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Novika Candra Fertilia, ST, MT selaku Sekretaris Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana.
4. Ir. Muhammad Isradi, ST, MT, IPM selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan laporan ini.
5. Pihak pengelola jasa Terminal Tawang Alun dan BPTD Provinsi Jawa Timur yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan juga memberikan pengarahan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini sehingga tugas akhir ini dapat selesai dalam waktu yang telah ditentukan.

6. Staff pengajar dan pegawai fakultas Teknik Universitas Mercu Buana yang telah membantu atas berlangsungnya Tugas Akhir ini.
7. Pihak-pihak terlibat yang belum bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala bantuan, dan dukungan.

Laporan Seminar Proposal yang dibuat oleh penulis ini sangat disadari masih jauh dari kata kesempurna. Maka dari itu, sebagai penulis memohon maaf atas segala kekurangan dalam penyusunan laporan Seminar Proposal ini. Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang terlibat dalam membantu penulisan laporan ini. Semoga laporan ini membawa manfaat bagi para pengembang ilmu.



Bekasi, 12 Agustus 2022

Penulis

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan .....	ii
Lembar Pernyataan .....	iii
Abstrak.....	iv
Abstract.....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>I-1</b>
1.1. Latar Belakang .....	I-1
1.2. Identifikasi Masalah.....	I-3
1.3. Rumusan Masalah .....	I-3
1.4. Tujuan Penelitian .....	I-4
1.5. Manfaat Penelitian .....	I-4
1.6. Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah .....	I-5
1.7. Sistematika Penulisan.....	I-6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>II-1</b>
2.1. Transportasi.....	II-1
2.2. Terminal .....	II-2

2.2.1.	Fungsi Terminal .....	II-3
2.2.2.	Klasifikasi Terminal .....	II-4
2.3.	Pelayanan Terminal.....	II-7
2.3.1.	Kualitas Jasa Pelayanan Terminal .....	II-8
2.3.2.	Standar Pelayanan Terminal Penumpang .....	II-11
2.4.	Fasilitas .....	II-14
2.4.1.	Fasilitas Utama Terminal.....	II-15
2.4.2.	Fasilitas Penujang Terminal.....	II-16
2.5.	Kepuasan Pelanggan .....	II-19
2.5.1	Wawancara.....	II-20
2.5.2	Kuisisioner.....	II-20
2.5.3	Statistical Product and Service Solutions (SPSS).....	II-22
2.5.4	Sampel .....	II-23
2.6.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	II-25
2.7.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	II-28
2.8.	Servqual Analysis.....	II-30
2.9.	Kerangka Berpikir .....	II-32
2.10.	Penelitian Terdahulu.....	II-33
BAB III METODE PENELITIAN .....		III-1
3.1.	Diagram Alir Penelitian .....	III-1
3.2.	Metode Penelitian.....	III-2



3.3.	Lokasi Penelitian .....	III-2
3.4.	Tahapan Penelitian .....	III-3
3.5.	Analisa Data .....	III-5
Bab IV	Hasil dan Analisa Data .....	IV-1
4.1.	Deskripsi Data .....	IV-1
4.1.1.	Populasi Dalam Penelitian .....	IV-1
4.1.2.	Responden Berdasarkan Usia .....	IV-1
4.1.3.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	IV-3
4.1.4.	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	IV-3
4.1.5.	Responden Berdasarkan Penghasilan .....	IV-5
4.1.6.	Frekuensi Perjalanan Responden .....	IV-6
4.1.7.	Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan .....	IV-7
4.1.8.	Responden Berdasarkan Moda Transportasi .....	IV-8
4.2.	Pengujian Kuesioner .....	IV-9
4.2.1.	Uji Validitas .....	IV-10
4.2.2.	Uji Realibilitas .....	IV-12
4.3.	Analisis Pengolahan Data .....	IV-13
4.3.1.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	IV-13
4.3.2.	Nilai Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan .....	IV-19
4.3.3.	Importance Performance Analysis (IPA) .....	IV-21
4.3.4.	Nilai Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan .....	IV-25



4.3.5. Servqual Analysis .....	IV-27
4.3.6. Pengujian Analisis Normalitas.....	IV-33
4.3.7. Pengujian Analisis Linieritas .....	IV-34
4.3.8. Pengujian Analisis Regresi Linear.....	IV-35
Bab V Penutup.....	V-1
5.1. Kesimpulan .....	V-1
5.2. Saran.....	V-3
DAFTAR PUSTAKA .....	Daftar Pustaka-1
Lampiran.....	Lampiran-1
Lembar Asistensi .....	Lampiran-26



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Karakteristik Terminal Penumpang Menurut Kelas Terminal .....	II-7
Tabel 2. 2 Kebutuhan Luas Fasilitas dalam Terminal Angkutan Umum .....	II-18
Tabel 2. 3 Skala <i>Likert</i> Kepuasan .....	II-21
Tabel 2. 4 Deskripsi Bobot Tingkat Kepuasan .....	II-22
Tabel 2. 5 Kriteria Nilai Index Kepuasan Pelanggan .....	II-30
Tabel 2. 6 Kerangka Berfikir .....	II-33
Tabel 3. 1 Kategori Koefisien Reabilitas .....	III-7
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	IV-2
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	IV-3
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	IV-4
Tabel 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	IV-5
Tabel 4. 5 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan .....	IV-6
Tabel 4. 6 Jumlah Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan .....	IV-7
Tabel 4. 7 Jumlah Responden Berdasarkan Moda Transportasi .....	IV-8
Tabel 4. 8 Hasil uji validitas variabel X .....	IV-10
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	IV-11
Tabel 4. 10 Hasil Uji Realibitas Variabel Hasil Kinerja (X) .....	IV-12
Tabel 4. 11 Hasil Uji Realibitas Variabel Kepentingan (Y) .....	IV-13
Tabel 4. 12 Rasio Korelasi Kuesioner Kinerja Pelayanan Menurut Penumpang .....	IV-14
Tabel 4. 13 Rasio Korelasi Kuesioner Kinerja Pelayanan Menurut Penumpang .....	IV-16
Tabel 4. 14 Rata-Rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja Pelayanan Menurut Penumpang .....	IV-18
Tabel 4. 15 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian .....	IV-19
Tabel 4. 16 Hasil Perhitungan Rasio Korelasi X dan Y .....	IV-21

Tabel 4. 17 Nilai Kesenjangan Tiap-Tiap Variable Penelitian .....	IV-26
Tabel 4. 18 Nilai Rata-Rata Gap 5 Terhadap Pernyataan Kualitas Pelayanan Jasa ..	IV-30
Tabel 4. 19 Nilai Rata-Rata Gap 5 Berdasarkan Lima Dimensi Servqual.....	IV-32
Tabel 4. 20 Output SPSS Uji Normalisasi .....	IV-34
Tabel 4. 21 Hasil output SPSS Pengujian Analisis Regresi Linear (Variabel Entered/Removed) .....	IV-35
Tabel 4. 22 Hasil output SPSS Pengujian Analisis Regresi Linear (Mode Summary) .....	IV-36
Tabel 4. 23 Hasil output SPSS Pengujian Analisis Regresi Linear (ANOVA) .....	IV-36
Tabel 4. 24 Hasil output SPSS Pengujian Analisis Regresi Linear (Coefficients)....	IV-37



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Terminal Tipe A Tawang Alun Jember .....	II-3
Gambar 2. 8 Diagram Kartesian Analisis Kepentingan dan Kinerja .....	II-27
Gambar 2. 9 <i>Servqual</i> Gap Model .....	II-32
Gambar 2. 10 <i>Servqual</i> Model .....	II-32
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian .....	III-1
Gambar 3. 2 Gambar Lokasi Penelitian .....	III-2
Gambar 4. 1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	IV-2
Gambar 4. 2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	IV-3
Gambar 4. 3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	IV-4
Gambar 4. 4 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	IV-6
Gambar 4. 5 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan ..	IV-7
Gambar 4. 6 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan ..	IV-8
Gambar 4. 7 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Moda Transportasi .....	IV-9
Gambar 4. 8 Diagram kartesius Importance Performance Analysis .....	IV-22
Gambar 4. 9 Output SPSS Uji Normalitas .....	IV-34

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian .....	Lampiran-1
Lampiran 2 Surat Balasan BPTD Wilayah IX Provinsi Jawa Timur.....	Lampiran-2
Lampiran 3 Kuesioner Tugas Akhir .....	Lampiran-3
Lampiran 4 Nilai Distribusi R Tabel .....	Lampiran-13
Lampiran 5 Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan Pengguna Jasa Terminal.....	Lampiran-13
Lampiran 6 Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan Pengguna Jasa Terminal (Lanjutan) .....	Lampiran-14
Lampiran 7 Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan Pengguna Jasa Terminal (Lanjutan) .....	Lampiran-15
Lampiran 8 Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan Pengguna Jasa Terminal (Lanjutan) .....	Lampiran-16
Lampiran 9 Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan Pengguna Jasa Terminal (Lanjutan) .....	Lampiran-17
Lampiran 10 Output SPSS Hasil Uji Realibilitas X .....	Lampiran-17
Lampiran 11 Rekapitulasi Kuesioner Kepentingan/Harapan Pengguna Jasa Terminal .....	Lampiran-18
Lampiran 12 Rekapitulasi Kuesioner Kepentingan/Harapan Pengguna Jasa Terminal (Lanjutan).....	Lampiran-19
Lampiran 13 Rekapitulasi Kuesioner Kepentingan/Harapan Pengguna Jasa Terminal (Lanjutan).....	Lampiran-20
Lampiran 14 Rekapitulasi Kuesioner Kepentingan/Harapan Pengguna Jasa Terminal (Lanjutan).....	Lampiran-21

Lampiran 15 Rekapitulasi Kuesioner Kepentingan/Harapan Pengguna Jasa Terminal (Lanjutan).....	Lampiran-22
Lampiran 16 Output SPSS Hasil Uji Realibilitas Y .....	Lampiran-22
Lampiran 17 Tabel Distribusi Nilai Ttabel.....	Lampiran-23
Lampiran 18 Tabel Distribusi Nilai Ttabel (Lanjutan) .....	Lampiran-24
Lampiran 19 Tabel Distribusi Nilai Ttabel (Lanjutan).....	Lampiran-25

