

TUGAS AKHIR

**ANALISA KINERJA PELAYANAN PENUMPANG DI TERMINAL
PURABAYA SURABAYA**

(Studi Kasus : Terminal Purabaya Surabaya Jawa Timur)

Disusun untuk melengkapi salah satu syarat kelulusan program Sarjana Strata 1 (S1)




Disusun oleh :

Wachid Jefri Susanto 41116120175

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2023

	LEMBAR PENGESAHAN SIDANG PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA	Q
---	--	----------

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

**Judul Tugas Akhir : Analisa Kinerja Pelayanan Penumpang Di Terminal Purabaya Surabaya
(Studi Kasus : Terminal Purabaya Surabaya Jawa Timur)**

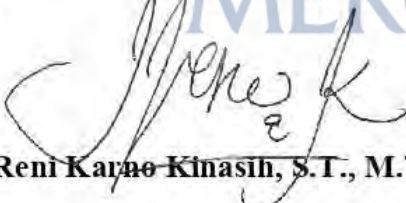
Disusun oleh :

Nama : Wachid Jefri Susanto
NIM : 41116120175
Program Studi : Teknik Sipil


Telah diujikan dan dinyatakan **LULUS** sidang sarjana pada tanggal 11 Februari 2023

Mengetahui,


Pembimbing Tugas Akhir


Reni Karne Kinasih, S.T., M.T.

Ketua Penguji


Sylvia Indriany, S.T., M.T.

Ketua Program Studi Teknik Sipil


Sylvia Indriany, S.T., M.T.

**LEMBAR PERNYATAAN
SIDANG SARJANA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wachid Jefri Susanto
Nomor Induk Mahasiswa : 41116120175
Program Studi : Teknik Sipil

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan kerja asli, bukan jiplakan (duplikat) dari karya orang lain. Apabila ternyata pernyataan saya ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar kesarjanaan saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat di pertanggung jawabkan sepenuhnya.

Jakarta, 09 Maret 2023

Yang memberikan pernyataan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Wachid Jefri Susanto

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Adapun tujuan dari Tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Strata-1 Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan terhadap penulisan Tugas Akhir ini, khususnya Kepada:

1. Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Sylvia Indriany, S.T.,M.T. selaku Ketua Jurusan Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Reni Karno Kinasih, S.T.,M.T. selaku dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan pengarahannya dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir.
4. Orang Tua, Istri dan Keluarga yang telah memberikan doa dan semangat selama penyusunan Tugas Akhir.
5. Seluruh Dosen dan staff Universitas Mercu Buana Khususnya Program Studi Teknik Sipil.
6. Teman-teman DPJ, Rekan Kerja, dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta 11 Februari 2023

Wachid Jefri Susanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-3
1.3 Perumusan Masalah	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-4
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah	I-4
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Terminal	II-1

2.2.1	Pengertian Terminal	II-1
2.2.2	Fungsi Terminal	II-3
2.2.3	Klasifikasi Kelas Terminal	II-5
2.2.4	Lokasi Terminal	II-6
2.2.5	Fasilitas Terminal	II-8
2.2.6	Sirkulasi Terminal	II-10
2.2	Terminal Purabaya Surabaya	II-17
2.3	Kualitas Pelayanan	II-22
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	II-22
2.3.2	<i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i>	II-26
2.3.3	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	II-32
2.4	Standar Pelayanan Umum Terminal	II-35
2.5	Kerangka Berfikir	II-38
2.6	Penelitian Terdahulu	II-39
2.7	Reseach Gap	II-51
BAB III METODE PENELITIAN		III-1
3.1	Metode Penelitian	III-1
3.2	Diagram Alir	III-2
3.3	Tahapan Pengumpulan Data	III-3
3.3.1	Data Primer	III-3
3.3.2	Data Sekunder	III-4

3.3.3	Penentuan Jumlah Sampel.....	III-4
3.3.4	Penyusunan Kuisisioner	III-5
3.3.5	Penyebaran Kuisisioner.....	III-7
3.4	Analisis Data.....	III-7
3.4.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	III-7
3.4.2	Perhitungan Nilai CSI.....	III-8
3.4.3	Perhitungan IPA	III-8
3.4.4	Integrasi CSI dan IPA.....	III-9
3.5	Waktu Penelitian.....	III-10
3.6	Lokasi Penelitian	III-10
BAB IV HASIL DAN ANALISIS		IV-1
4.1	Hasil Penelitian.....	IV-1
4.1.1	Validitas dan Reliabilitas.....	IV-1
4.1.2	Karakteristik Responden.....	IV-6
4.1.3	Rekapitulasi Tabulasi Jawaban Responden.....	IV-10
4.1.4	Perhitungan IPA	IV-15
4.1.5	Perhitungan CSI.....	IV-20
4.1.6	Diagram Kartesius Integrasi IPA dan CSI	IV-22
4.2	Pembahasan.....	IV-30
4.2.1	Tingkat Kinerja Pelayanan Terminal Purabaya Surabaya.....	IV-30
4.2.2	Faktor Pelayanan Perlu Dilakukan Perbaikan Terminal Purabaya	IV-34

BAB V PENUTUP	V-1
5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran	V-1
DAFTAR PUSTAKA	Pustaka-1
LAMPIRAN	Lampiran-1



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Fasilitas Utama dan Penunjang Terminal.....	II-8
Tabel 2. 2 Bentuk Customer Satisfaction Index.....	II-33
Tabel 2. 3 Kriteria Tingkat Kepuasan.....	II-35
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu.....	II-40
Tabel 2. 5 Research Gap	II-51
Tabel 3. 1 Skala Penilaian Kuesioner	III-6
Tabel 3. 2Kriteria Tingkat Kepuasan.....	III-9
Tabel 3. 3 Rencana Pelaksanaan Studi Tugas Akhir	III-10
Tabel 4. 1 Signifikan Korelasi Product Moment Validitas Kuisioner Tingkat Kepuasan	IV-1
Tabel 4. 2 Signifikan Korelasi Product Moment Validitas Kuisioner Tingkat Kepentingan.....	IV-4
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas Kuisioner Tingkat Kepuasan dan Kepentingan	IV-6
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Jawaban Responden	IV-7
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Jenis Pelayanan Keselamatan	IV-10
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jenis Pelayanan Pelayanan Keamanan.....	IV-11
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Jenis Pelayanan Pelayanan Keandalan/Keteraturan	IV-11
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Jenis Pelayanan Kenyamanan.....	IV-12
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Jenis Pelayanan Kemudahan/ Keterjangkauan	IV-14

Tabel 4. 10 Rekapitulasi Jenis Pelayanan Kesetaraan	IV-15
Tabel 4. 11 Perhitungan Total Harapan (Xi dan Yi)	IV-15
Tabel 4. 12 Tingkat Kesesuaian (Tki).....	IV-17
Tabel 4. 13 Hasil Perhitungan WF dan WS untuk Menentukan CSI	IV-20
Tabel 4. 14 Hasil Perhitungan Total MSS dan MIS dalam menentukan Koordinat X dan Y.....	IV-23
Tabel 4. 15 Daftar Kuadran I Prioritas	IV-26
Tabel 4. 16 Daftar Kuadran II Pertahankan.....	IV-26
Tabel 4. 17 Daftar Kuadran III Prioritas Rendah	IV-28
Tabel 4. 18 Daftar Kuadran IV Berlebihan.....	IV-29
Tabel 4. 19 Kesesuaian Kenyataan dengan Standar PM 40 Tahun 2015.....	IV-37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Papan Nama Tampak dari Pintu Masuk Terminal Purabaya.....	II-18
Gambar 2. 2 Lokasi Terminal Purabaya.....	II-18
Gambar 2. 3 Informasi Pelayanan.....	II-19
Gambar 2. 4 Informasi Angkutan Lanjutan	II-19
Gambar 2. 5 Petugas Keamanan	II-20
Gambar 2. 6 Locket.....	II-20
Gambar 2. 7 Pusat Informasi.....	II-20
Gambar 2. 8 Ruang Tunggu dan Petugas Informasi	II-21
Gambar 2. 9 Letak Jalur Keberangkatan	II-21
Gambar 2. 10 Ruang Toilet.....	II-21
Gambar 2. 11 Mushola	II-22
Gambar 2. 12 Pembagian Kuadran Importance Performance Analysis.....	II-29
Gambar 2. 13 Kerangka Befikir	II-38
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian.....	III-3
Gambar 3. 2 Lokasi Penelitian.....	III-10
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius.....	IV-25
Gambar 4. 2 Impact Relation Map.....	IV-36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambar Jalur Keberangkatan	Lampiran-1
Lampiran 2 Gambar Ruang Tunggu Penumpang	Lampiran-1
Lampiran 3 Gambar Kantin Terminal	Lampiran-1
Lampiran 4 Gambar Pusat Informasi Terminal.....	Lampiran-2
Lampiran 5 Gambar Lajur Pejalan Kaki	Lampiran-2
Lampiran 6 Gambar Petugas dan Petunjuk Arah.....	Lampiran-2
Lampiran 7 Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan Kinerja	Lampiran-3

