



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN
TERMINAL PULO GEBANG JAKARTA TIMUR**



LAPORAN TUGAS AKHIR

BAYU AJI SANTOSO

41119310061

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN
TERMINAL PULO GEBANG JAKARTA TIMUR**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1)

Nama : Bayu Aji Santoso

NIM : 41119310061

Pembimbing : Sylvia Indriany, S.T., M.T.

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bayu Aji Santoso
NIM : 41119310061
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Pulo Gebang Jakarta Timur.

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.



Jakarta, 19 Agustus 2023



Bayu Aji Santoso

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Bayu Aji Santoso
NIM : 41119310061
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Pulo Gebang Jakarta Timur.

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

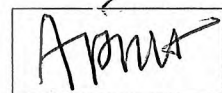
Disahkan oleh:

Tanda Tangan

Pembimbing : Sylvia Indriany, S.T., M.T.
NIDN/NIDK/NIK : 0317088407



Ketua Penguji : Ir. Zaenal Arifin, M.T.
NIDN/NIDK/NIK : 188560021



Anggota Penguji : Dr. Raden Hendra Ariyapijati, S.T., M.T.
NIDN/NIDK/NIK : 0116086801



MERCU BUANA

Jakarta, 19 Agustus 2023

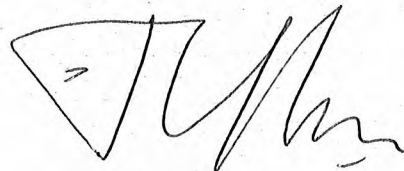
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil



Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.
NIDN: 0307037202



Sylvia Indriany, S.T., M.T.
NIDN: 0302087103

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh Puji syukur mari kita panjatkan ke hadirat Allah SWT. Karena atas rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan maksimal. Tugas Akhir ini disusun dalam waktu satu semester. Didalam penyusunan Tugas Akhir ini berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Pulo Gebang Jakarta Timur. Pada kesempatan kali ini, peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, kepada yang terhormat yaitu:

1. Allah SWT. atas segala hidayahnya, kelancaran dan kemudahannya yang telah diberikan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kedua Orang Tua peneliti yang senantiasa memberikan dukungan dalam berbagai hal.
3. Ibu Sylvia Indriany, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana dan sekaligus dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah dengan ikhlas membimbing peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Diana, S.Li sebagai Istri tercinta yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
5. Teman-teman angkatan 2019 dan yang telah memberi referensi dan semangat.
6. Segenap pihak yang tidak bisa saya sebutkan semuanya telah ikut membantu terselesaikannya Tugas besar ini.

Sebagai peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 16 Agustus 2023

Bayu Aji Santoso

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1. Latar Belakang Masalah	I-1
1.2. Identifikasi Masalah	I-2
1.3. Perumusan Masalah	I-2
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian	I-2
1.5. Manfaat Penelitian	I-3
1.6. Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah	I-3
1.7. Sistematika Penulisan	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1. Pengertian Terminal	II-1
2.2. Terminal Angkutan Darat	II-2
2.2.1 Fungsi Terminal	II-2
2.2.2 Klasifikasi Terminal	II-3
2.2.3 Penetapan Lokasi Terminal	II-3
2.2.4 Fasilitas Terminal	II-4
2.2.5 Kinerja Operasional	II-6
2.2.6 Kapasitas Parkir	II-6
2.2.7 Standar Pelayanan Pengguna Terminal	II-7

2.3 Kualitas Jasa Pelayanan	II-9
2.4 Kepuasan Pelanggan	II-10
2.5 Skala Likert	II-11
2.6 Uji Statistik	II-11
2.6.1 <i>Statistical Product and Service Solutions (SPSS)</i>	II-11
2.6.2 Uji Validitas	II-12
2.6.3 Uji Reliabilitas	II-13
2.7 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	II-13
2.8 Uji Signifikansi Kuadran.....	II-16
2.9 Terminal Pulo Gebang.....	II-16
2.10 Kerangka Berfikir	II-29
2.11 Penelitian Terdahulu	II-30
2.11.1 Reseach GAP	II-40
BAB III METODE PENELITIAN.....	III-1
3.1. Diagram Alir Penelitian.....	III-1
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	III-2
3.2.1. Lokasi Penelitian.....	III-2
3.2.2. Waktu Penelitian.....	III-2
3.2.3. Data Primer	III-2
3.2.4. Data Sekunder.....	III-3
3.3. Sampel	III-3
3.4. Persiapan Survei.....	III-3
3.5. Pelaksanaan Pengumpulan Data	III-4
3.6. Pengukuran Variabel.....	III-4
3.7. Metode Analisis Data	III-4

3.7.1.	Uji Validitas	III-4
3.7.2.	Uji Chi Square.....	III-5
BAB IV	HASIL DAN ANALISIS DATA	IV-1
4.2	Kinerja Oprasional Terminal	IV-1
4.2.1	Analisis Jumlah Kedatangan dan Keberangkatan Bus AKAP	IV-6
4.2.2	Analisis Karakteristik Parkir Bus AKAP	IV-7
4.2.3	Analisis Kapasitas Layanan Bus AKAP	IV-9
4.3	Kesesuain kondisi terminal terhadap SPM 40 Tahun 2015.....	IV-12
4.4	Sampel Dalam Penelitian	IV-17
4.5	Karateristik Sosial ekonomi.....	IV-17
4.5.2	Responden Berdasarkan Usia	IV-17
4.5.3	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV-18
4.5.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan	IV-18
4.5.5	Responde Berdasarkan Penghasilan.....	IV-19
4.6	Karateristik Perjalanan	IV-20
4.6.1	Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan	IV-20
4.6.2	Responden Berdasarkan Moda Transportasi.....	IV-20
4.6.3	Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan	IV-21
4.6.4	Responden Berdasarkan Maksud perjalanan	IV-21
4.6.5	Uji Validitas	IV-22
4.6.6	Uji Realibilitas	IV-24
4.7	Analisa Kinerja & Kepuasan Penumpang	IV-25
4.7.1	Tingkat Kinerja Pelayanan	IV-26
4.7.2	Tingkat Harapan	IV-30
4.7.3	Tingkat Kesesuaian Rata-rata.....	IV-33

4.8 Analisa Data Menggunakan <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i>	IV-36
4.9 Uji Kuadran	IV-39
4.10 Analisis Perbandingan Hasil Observasil dan Presepsi	IV-48
BAB V_PENUTUP	V-1
5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA	Pustaka-1
LAMPIRAN	Lampiran-1



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan alir Proses yang di sederhanakan dari suatu terminal	II-1
Gambar 2. 2 Diagram Kartesian Analisis Kepentingan dan Kinerja	II-15
Gambar 2. 3 Layout Terminal Pulo Gebang	II-17
Gambar 2. 4 Fasilitas Lift Terminal Pulo Gebang	II-20
Gambar 2. 5 Pintu Masuk Timur Terminal Pulo Gebang	II-20
Gambar 2. 6 Fasilitas Ruang Ibu Menyusui	II-21
Gambar 2. 7 Fasilitas Toilet	II-21
Gambar 2. 8 Loker Tiket Offline Terminal Pulo Gebang	II-22
Gambar 2. 9 Fasilitas Boarding Pass Otomatis	II-22
Gambar 2. 10 Jak Lingko 27	II-27
Gambar 2. 11 KWKT	II-27
Gambar 2. 12 Bus Transjakarta	II-28
Gambar 2. 13 Bus Damri Bandara	II-28
Gambar 2. 14 Bus AKAP	II-29
Gambar 2. 15 Kerangka Berfikir	II-30
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	III-1
Gambar 3. 2 Peta Lokasi	III-2
Gambar 4. 1 Diagram Cartesius Importance Performance Analysis	IV-41

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Indikator Pelayanan Menurut SPM 40 Tahun 2015	II-7
Tabel 2. 4 angkutan Bus Antar Kota Antar Provinsi Terminal Pulo Gebang.....	II-23
Tabel 2. 5 Angkutan Bus Antar Perkotaan Terminal Pulo Gebang.....	II-25
Tabel 2. 6 Penelitian Terdahulu	II-32
Tabel 3. 1 Koefisien Korelasi	III-5
Tabel 4. 1 Klasifikasi Terminal	IV-7
Tabel 4. 2 Standar Operasional Pegawai Terminal Tipe A	IV-11
Tabel 4. 3 Kedatangan dan Keberangkatan bus AKAP pada jam sibuk.....	IV-12
Tabel 4. 4 Akumulasi Parkir	IV-13
Tabel 4. 5 Index Parkir	IV-13
Tabel 4. 6 Tingkat Utilitas	IV-13
Tabel 4. 7 Perhitungan Kapasitas	IV-16
Tabel 4. 8 Kondisi Eksisting Terminal	IV-17
Tabel 4. 9 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	IV-23
Tabel 4. 10 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-23
Tabel 4. 11 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	IV-24
Tabel 4. 12 Jumlah Responden Berdasarkan Penghasilan.....	IV-24
Tabel 4. 13 Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan	IV-25
Tabel 4. 14 Jumlah Responden Berdasarkan Moda Transportasi.....	IV-26
Tabel 4. 15 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan	IV-26
Tabel 4. 16 Jumlah Responden Berdasarkan Keperluan Perjalanan	IV-27
Tabel 4. 17 Hasil uji validitas variabel X	IV-28
Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	IV-28
Tabel 4. 19 Hasil Uji Realibitas Variabel Hasil Kinerja (X)	IV-29
Tabel 4. 20 Hasil Uji Realibitas Variabel Hasil Harapan (Y)	IV-30
Tabel 4. 21 Penilaian dan Bobot Kualitas Pelayanan	IV-30
Tabel 4. 22 Rekapitulasi Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pada Pelayanan	IV-32
Tabel 4. 23 Rekapitulasi Penilaian Penumpang Terhadap Harapan Pada Pelayanan.....	IV-35

Tabel 4. 24 Rata-Rata Tingkat Penilaian Variabel	IV-39
Tabel 4. 25 Tabel Kuadran	IV-42
Tabel 4. 26 Rata-rata tingkat kepuasan dalam kuadran I.....	IV-45
Tabel 4. 27 Rata-rata tingkat Harapan dalam kuadran I.....	IV-45
Tabel 4. 28 Perhitungan X^2 hitung untuk Kuadran I.....	IV-46
Tabel 4. 29 Rata-Rata tingkat kepuasan dalam kuadran II.....	IV-47
Tabel 4. 30 Rata-Rata tingkat harapan dalam kuadran II	IV-48
Tabel 4. 31 Perhitungan X^2 hitung untuk Kuadran II	IV-49
Tabel 4. 32 Rata-Rata tingkat kepuasan dalam kuadran III.....	IV-50
Tabel 4. 33 Rata-Rata tingkat harapan dalam kuadran III.....	IV-50
Tabel 4. 34 Perhitungan X^2 hitung untuk Kuadran III.....	IV-50
Tabel 4. 35 Rata-Rata tingkat kepuasan dalam kuadran IV	IV-51
Tabel 4. 36 Rata-Rata tingkat harapan dalam kuadran IV	IV-52
Tabel 4. 37 Perhitungan X^2 hitung untuk Kuadran IV	IV-52
Tabel 4. 38 Perbandingan Hasil Observasi Lapangan dengan SPM	IV-53

