



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP
PELAYANAN DAN FASILITAS TERMINAL BEKASI**

LAPORAN TUGAS AKHIR

FAJRI AHMANUDIN

41118310015

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP
PELAYANAN DAN FASILITAS TERMINAL BEKASI**

LAPORAN TUGAS AKHIR

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

Nama : Fajri Ahmanudin

NIM : 41118310015

Pembimbing : Reni Karno Kinasih, S.T., M.T.

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Fajri Ahmanudin
NIM : 41118310015
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan dan Fasilitas Terminal Bekasi

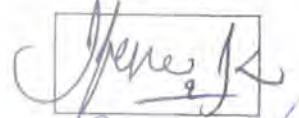
Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Reni Kamo Kinasih ST., MT.

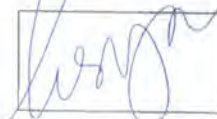
NIDN/NIDK/NIK :

Tanda Tangan



Ketua Penguji : Mukhlisya Dewi Ratna Putri, MT.

NIDN/NIDK/NIK :



Anggota Penguji : Nabila ST., MT.

NIDN/NIDK/NIK :



Jakarta, 8 Juni 2024

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

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fajri Ahmanudin
NIM : 41118310015
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan dan Fasilitas Terminal Bekasi

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 dipertanggungjawabkan sepenuhnya.

Jakarta, 18 Mei 2024

Yang memberikan pernyataan,



6262BALX263257980

Fajri Ahmanudin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan YME karena rahmat dan karunia-Nya penyusun dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan judul ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP PELAYANAN DAN FASILITAS TERMINAL BEKASI dengan baik dan tepat waktu. Laporan Tugas Akhir ini dibuat guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan tinggi Program Strata-1 di Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Kranggan.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak mungkin diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dorongan dan membantu sehingga Tugas Akhir ini dapat selesai sesuai harapan, khususnya kepada:

1. Tuhan yang telah memberikan penulis kekuatan dan perlindungan-Nya untuk menyelesaikan penyusunan laporan penelitian ini.
2. Yth. Ibu. Sylvia Indriany, S.T., M.T., selaku Ketua Prodi Teknik Sipil.
3. Yth. Ibu Reni Karno Kinasih, S.T., M.T. selaku Pembimbing penyusunan laporan Tugas Akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat dan pengetahuan serta nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat.
4. Keluarga yang selalu memberikan kasih sayang, doa dan semangat.
5. Teman-teman Teknik Sipil Universitas Mercu Buana yang Memberi Dukungan.

Jakarta, 1 November 2023

(Fajri Ahmanudin)

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
I. BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-2
1.3 Perumusan Masalah	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-3
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah	I-4
1.7 Sistematika Penulisan	I-4
II. BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Pengertian Terminal.....	II-1
2.1.1 Fungsi Terminal.....	II-1
2.1.2 Jenis Terminal.....	II-2
2.1.3 Fasilitas Terminal Penumpang.....	II-3
2.2 Pelayanan Terminal.....	II-5
2.2.1 Standar Pelayanan PM No. 40 tahun 2015	II-5
2.2.2 Kualitas Jasa Pelayanan Terminal	II-7
2.3 Kepuasan Pelanggan	II-9
2.3.1 Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Pelanggan.....	II-10
2.3.2 Mengukur Persepsi Pelanggan.....	II-11
2.3.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan	II-11
2.4 Teknik Pengambilan Data.....	II-13
2.4.1 Definisi Survei	II-13
2.4.2 Metode Angket	II-13
2.4.3 Teknik <i>Sampling</i>	II-13

2.4.4	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	II-14
2.4.5	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	II-16
2.4.6	<i>Uji Chi Square</i>	II-18
2.5	Kerangka berfikir	II-18
2.6	Penelitian Terdahulu	II-19
2.7	Research Gap	II-26
III.	BAB III METODE PENELITIAN	III-1
3.1	Diagram Alir Penelitian	III-1
3.2	Metode Penelitian.....	III-2
3.2.1	Survey Pendahuluan	III-2
3.2.2	Lokasi Penelitian.....	III-2
3.2.3	Pengumpulan Data.....	III-4
3.2.4	Pengolahan Data	III-4
IV.	BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	IV-1
4.1	Gambaran Umum Terminal Bekasi	IV-1
4.2	Analisis Kesesuaian Kondisi Aktual Fasilitas Terminal dengan SPM	IV-2
4.3	Populasi Penelitian	IV-15
4.4	Karakteristik Responden	IV-16
4.5	Pengujian Kuesioner	IV-20
4.5.1	Analisis Uji Validitas.....	IV-20
4.5.2	Analisis Uji Reliabilitas.....	IV-22
4.6	Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	IV-22
4.6.1	Analisis Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan Metode CSI..	IV-28
4.7	Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	IV-30
4.8	Nilai Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan.....	IV-35
4.9	Hubungan antara Uji CSI dan IPA.....	IV-36
4.10	Analisis Uji Hipotesa	IV-37
V.	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Saran.....	V-2
	DAFTAR PUSTAKA	Pustaka-1
	LAMPIRAN	Lampiran-1

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Karakteristik Terminal	II-3
Tabel 2. 2 Kriteria Nilai Index Kepuasan Pelanggan.....	II-15
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	II-19
Tabel 2. 4 Research Gap	II-26
Tabel 4. 1 Jumlah Penumpang dan Kendaraan Umum	IV-1
Tabel 4. 2 Fasilitas yang tersedia di Terminal	IV-2
Tabel 4. 3 Kesesuaian Fasilitas Utama Terminal dengan SPM	IV-3
Tabel 4. 4 Kesesuaian Fasilitas Penunjang Terminal dengan SPM.....	IV-6
Tabel 4. 5 Kesesuaian Fasilitas Umum Terminal dengan SPM.....	IV-8
Tabel 4. 6 Kesesuaian Luas Fasilitas Terminal dengan Standar Terminal Tipe A...IV-13	
Tabel 4. 7 Kesesuaian Karakteristik Terminal eksisting dengan Standar Karakteristik Terminal Tipe A.....	IV-14
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Validitas Variabel X	IV-20
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Validitas Variabel Y	IV-21
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y	IV-22
Tabel 4. 11 Rasio Korelasi Kuisisioner Kinerja Pelayanan Menurut Responden	IV-23
Tabel 4. 12 Rasio Korelasi Kuisisioner Kepentingan/Harapan Menurut Responden..IV-25	
Tabel 4. 13 Rata-rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja Pelayanan Menurut Responden.....	IV-27
Tabel 4. 14 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian	IV-29
Tabel 4. 15 Hasil Perhitungan Rasio Korelasi X dan Y.....	IV-30
Tabel 4. 16 Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Variabel Kuesioner	IV-36
Tabel 4. 17 Rekap Hubungan CSI dan IPA	IV-36
Tabel 4. 18 Nilai Rata-rata Kinerja Kuadran I.....	IV-38
Tabel 4. 19 Nilai Rata-rata Kepentingan/harapan Kuadran I.....	IV-38
Tabel 4. 20 Perhitungan X^2 Kuadran I.....	IV-39
Tabel 4. 21 Nilai Rata-rata Kinerja Kuadran II.....	IV-39
Tabel 4. 22 Nilai Rata-rata Kepentingan/harapan Kuadran II	IV-40
Tabel 4. 23 Perhitungan X^2 Kuadran II.....	IV-40
Tabel 4. 24 Nilai Rata-rata Kinerja Kuadran III	IV-41
Tabel 4. 25 Nilai Rata-rata Kepentingan/harapan Kuadran III	IV-41

Tabel 4. 26 Perhitungan X^2 Kuadran III	IV-41
Tabel 4. 27 Nilai Rata-rata Kinerja Kuadran IV	IV-42
Tabel 4. 28 Nilai Rata-rata Kepentingan/harapan Kuadran IV	IV-43
Tabel 4. 29 Perhitungan X^2 Kuadran IV	IV-43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Diagram Cartesius Importance Performance Analysis	II-17
Gambar 2. 2	Bagan Kerangka Berfikir.....	II-18
Gambar 3. 1	Diagram Alir Penelitian.....	III-1
Gambar 3. 2	Lokasi Penelitian	III-3
Gambar 3. 3	Layout Terminal Bekasi	III-3
Gambar 4. 1	Fasilitas di Terminal Induk Bekasi.....	IV-12
Gambar 4. 2	Jalur Pemberangkatan Terminal Induk Bekasi.....	IV-13
Gambar 4. 3	Diagram Jenis Kelamin Responden	IV-16
Gambar 4. 4	Diagram Usia Responden.....	IV-16
Gambar 4. 5	Diagram Pekerjaan Responden	IV-17
Gambar 4. 6	Diagram Pendapatan Responden Per Bulan.....	IV-18
Gambar 4. 7	Diagram Frekuensi Responden ke Terminal	IV-18
Gambar 4. 8	Diagram Tujuan Responden ke Terminal	IV-19
Gambar 4. 9	Diagram Akses Responden ke Terminal	IV-19
Gambar 4. 10	Diagram Kartesius Importance Performance Analysis	IV-31
Gambar 4. 11	Grafik Nilai Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan.....	IV-35