



**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN DAN KINERJA OPERASIONAL TERMINAL
BUS PONDOK CABE DENGAN METODE IPA DAN CSI**

TUGAS AKHIR

MUHAMMAD ADHWA

41118120026

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2025



**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN DAN KINERJA OPERASIONAL TERMINAL
BUS PONDOK CABE DENGAN METODE IPA DAN CSI**

TUGAS AKHIR

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

Nama : Muhammad Adhwa

NIM : 41118120026

Pembimbing : Widodo Budi Dermawan, S.T., M.Sc.

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

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

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Adhwa
NIM : 41118120026
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 dipertanggungjawabkan sepenuhnya.

Jakarta, 29 Juli 2025
Yang memberikan pernyataan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Muhammad Adhwa
(4111820026)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Adhwa
NIM : 41118120026
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Dan Kinerja Operasional Terminal Bus Pondok Cabe Dengan Metode IPA Dan CSI

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 : Widodo Budi
Dermawan, S.T., M.Sc
NIDN/NIDK/NIK : 0302077003

Ketua Penguji : Dr. Ir. Hermanto
Dwiatmoko, M.Str., IPU
NIDN/NIDK/NIK : 8898540017

Anggota Penguji : Ir. Zaenal Arifin, M.T.
NIDN/NIDK/NIK : 9990212534

Tanda Tangan

Jakarta, 13 Agustus 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

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

Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil

Dr. Acep Hidayat, S.T., M.T.
NIDN: 0325067505.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN DAN KINERJA OPERASIONAL TERMINAL BUS PONDOK CABE DENGAN METODE IPA DAN CSI”**.

Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi pendidikan di Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. terselesaikannya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Tugas Akhir ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansya, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik.
3. Bapak Dr. Acep Hidayat, S.T., M.T. selaku Kaprodi Jurusan Teknik Sipil Universitas Mercu Buana
4. Bapak Widodo Budi Dermawan, S.T., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang membantu dalam memberikan bimbingan serta arahan terkait penulisan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh dosen Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Meruya
6. Orangtua dan Keluarga penulis, yang telah memberikan dukungan baik secara moral dan materil kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini

7. Rekan-rekan Mahasiswa Teknik Sipil Universitas Mercu Buana, khususnya angkatan 2018 yang telah membantu dan memberikan dorongan, saran dan kritikan kepada penulis
8. Terima kasih juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam proses penulisan Tugas Akhir ini. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari para pembaca masih dibutuhkan. Semoga penulis masih bisa memperbaikinya pada kesempatan yang selanjutnya dan semoga bisa menjadi bahan pembelajaran bagi generasi selanjutnya. Sekian dan terima kasih.



Jakarta, Agustus 2025

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Muhammad Adhwa

ABSTRAK

Judul: Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Serta Fasilitas Dan Kinerja Operasional Terminal Bus Pondok Cabe Dengan Metode IPA Dan CSI 2025. Nama: Muhammad Adhwa, NIM: 41118120026, Dosen Pembimbing: Widodo Budi Dermawan S.T.,M.Sc.

Terminal berfungsi tidak hanya sebagai titik perpindahan moda, tetapi juga sebagai pusat layanan transportasi dengan berbagai fasilitas pendukung. Penelitian ini berfokus pada Terminal Pondok Cabe (tipe A) dengan tujuan mengevaluasi kinerja operasional dan kondisi eksisting terminal terhadap standar yang berlaku, serta mengukur kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan penumpang. Hasil analisis diharapkan menjadi dasar dalam upaya peningkatan kinerja dan optimalisasi pelayanan Terminal Pondok Cabe.

Penelitian ini dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden guna memperoleh persepsi pengguna jasa terhadap tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan. Selain itu, dilakukan survei lapangan untuk mengumpulkan data terkait luas area serta kesesuaian kondisi eksisting dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015, SK DIRJEN.6251/AJ.104/DRJD/2017, dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil analisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan tingkat kepuasan penumpang sebesar 57,08%, yang tergolong cukup puas. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) mengidentifikasi enam aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, di antaranya tempat penitipan barang, informasi tarif angkutan secara tertulis, jadwal dan informasi tertulis, serta fasilitas penunjang lainnya.

Kata Kunci: Terminal Pondok Cabe, Kinerja, Kepuasan pengguna jasa, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA).

ABSTRACT

Title: Passenger Satisfaction Analysis on Service, Facilities, and Operational Performance of Pondok Cabe Bus Terminal Using IPA and CSI Methods 2023. Name: Muhammad Adhwa, NIM: 41118120026, Advisor: Widodo Budi Dermawan S.T., M.Sc.

Terminals function not only as transfer points between modes of transportation but also as service centers providing various supporting facilities. This study focuses on Pondok Cabe Terminal, a Type A terminal, with the objective of evaluating its operational performance and existing conditions based on applicable standards, as well as assessing service quality and passenger satisfaction. The results of this analysis are expected to serve as a foundation for improving performance and optimizing service delivery at Pondok Cabe Terminal.

The research was conducted by distributing questionnaires to 100 respondents to gather user perceptions regarding the importance and performance of services. In addition, field surveys were carried out to collect data on area size and the conformity of existing conditions with the standards outlined in Ministry of Transportation Regulation No. 40 of 2015, Directorate General Decree No. 6251/AJ.104/DRJD/2017, and Ministry of Transportation Regulation No. 24 of 2021. The data were analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods.

The CSI analysis showed a passenger satisfaction level of 57.08%, indicating a “moderately satisfied” category. The IPA results identified six service aspects that require improvement, including baggage storage, written fare information, written schedules and travel information, and other supporting facilities.

Keywords: Pondok Cabe Terminal, Performance, User Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA).

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang.....	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 Batasan Masalah dan Ruang Lingkup Masalah.....	I-4
1.7 Sistematik Penulisan	I-4
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 Kinerja Operasional	II-5
2.2.1 Kapasitas Parkir Untuk Bus	II-11
2.3 Pelayanan Terminal	II-12
2.3.1 Standar Pelayanan PM No. 40 tahun 2015.....	II-12
2.3.2 Kualitas Jasa Pelayanan Terminal	II-14
2.3.3 Faktor Kualitas Pelayanan.....	II-17
2.4 Kepuasan Pelanggan	II-17
2.4.1 Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Pelanggan.....	II-18
2.4.2 Mengukur Persepsi Pelanggan.....	II-19
2.4.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan	II-19
2.5 Teknik Pengambilan Data	II-21
2.5.1 Definisi Survei	II-21

2.5.2	Metode Angket	II-22
2.5.3	Teknik <i>Sampling</i>	II-22
2.5.4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	II-23
2.5.5	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	II-24
2.5.6	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	II-27
2.6	Kerangka Berfikir	II-29
2.7	Penelitian Terdahulu	II-30
2.8	Research Gap.....	II-34
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	Waktu Penelitian.....	III-3
3.2.4	Pengumpulan Data	III-3
3.2.5	Pengolahan Data	III-4
BAB IV HASIL DAN ANALISIS DATA		IV-1
4.1	Gambaran Umum Terminal.....	IV-1
4.2	Gambaran Umum Terminal.....	IV-3
4.2.1	Analisis Jumlah Kedatangan dan Keberangkatan Bus AKAP saat jam sibuk.. ..	IV-8
4.2.2	Analisis Karakteristik Parkir Bus AKAP	IV-9
4.3	Analisis Kesesuaian Kondisi Aktual Fasilitas Terminal dengan SPM	IV-11
4.4	Populasi Penelitian.....	IV-18
4.5	Karakteristik Responden	IV-19
4.6	Pengujian Kuesioner	IV-22
4.6.1	Analisis Uji Validitas	IV-22
4.6.2	Gambaran Umum Terminal.....	IV-25
4.7	Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)	IV-25
4.7.1	Analisis Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan Metode CSI	IV-32
4.8	Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	IV-33
4.9	Nilai Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan	IV-39
4.10	Hubungan antara Uji CSI dan IPA	IV-42
4.11	Analisis Uji Hipotesa	IV-43
BAB V PENUTUP.....		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 Teknis Penetapan Kelas Terminal Penumpang Tipe A	II-5
Tabel 2. 3 Kriteria Nilai Index Kepuasan Pelanggan.....	II-28
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu	II-30
Tabel 2. 5 Research Gap.....	II-34
Tabel 4. 1 Data Jumlah Penumpang.....	IV-1
Tabel 4. 2 Fasilitas yang tersedia di Terminal.....	IV-2
Tabel 4. 3 Klasifikasi Terminal	IV-3
Tabel 4. 4 Standar Operasional Pegawai Terminal Tipe A	IV-7
Tabel 4. 5 Kedatangan dan Keberangkatan bus AKAP	IV-8
Tabel 4. 6 Kedatangan dan Keberangkatan bus AKAP pada jam sibuk	IV-9
Tabel 4. 7 Akumulasi Parkir	IV-9
Tabel 4. 8 Index Parkir	IV-10
Tabel 4. 9 Tingkat Utilitas.....	IV-11
Tabel 4. 10 Kesesuaian Fasilitas Utama Terminal dengan SPM.....	IV-16
Tabel 4. 11 Kesesuaian Fasilitas Penunjang Terminal dengan SPM.....	IV-14
Tabel 4. 12 Kesesuaian Fasilitas Umum Terminal dengan SPM	IV-16
Tabel 4. 13 Kesesuaian Karakteristik Terminal eksisting dengan Standar Karakteristik Terminal Tipe A	IV-18
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Validitas Variabel X.....	IV-23
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Validitas Variabel Y	IV-24
Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y	IV-25
Tabel 4. 17 Rasio Korelasi Kuisioner Kinerja Pelayanan Menurut Responden... ..	IV-26
Tabel 4. 18 Rasio Korelasi Kuisioner Kepentingan/Harapan Menurut Responden.....	IV-28
Tabel 4. 19 Rata-rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja Pelayanan Menurut Responden.....	IV-31
Tabel 4. 20 Hasil Tingkat Kesesuaian	IV-32

Tabel 4. 21	Hasil Perhitungan Rasio Kolerasi X dan Y	IV-34
Tabel 4. 22	Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Variabel Kuesioner.....	IV-39
Tabel 4. 23	Rekap Hubungan CSI dan IPA.....	IV-42
Tabel 4. 24	Nilai Rata-rata Kinerja Kuadran I	IV-44
Tabel 4. 25	Nilai Rata-rata Kepentingan/harapan Kuadran I	IV-44
Tabel 4. 26	Perhitungan X^2 Kuadran I	IV-44
Tabel 4. 27	Nilai Rata-rata Kinerja Kuadran II	IV-45
Tabel 4. 28	Nilai Rata-rata Kepentingan/harapan Kuadran II.....	IV-46
Tabel 4. 29	Perhitungan X^2 Kuadran II.....	IV-46
Tabel 4. 30	Nilai Rata-rata Kinerja Kuadran III.....	IV-47
Tabel 4. 31	Nilai Rata-rata Kepentingan/harapan Kuadran III.....	IV-48
Tabel 4. 32	Perhitungan X^2 Kuadran III.....	IV-48
Tabel 4. 33	Nilai Rata-rata Kinerja Kuadran IV.....	IV-49
Tabel 4. 34	Nilai Rata-rata Kepentingan/harapan Kuadran IV	IV-49
Tabel 4. 35	Perhitungan X^2 Kuadran IV.....	IV-50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan Pelanggan	II-17
Gambar 2. 2 Diagram Cartesius Importance Performance Analysis.....	II-23
Gambar 2. 3 Bagan Kerangka Berfikir	II-30
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	III-1
Gambar 3. 2 Lokasi Penelitian	III-3
Gambar 4. 1 Grafik Rata-rata Penumpang Harian	IV-2S
Gambar 4. 2 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	IV-19
Gambar 4. 3 Diagram Usia Responden.....	IV-20
Gambar 4. 4 Diagram Pendidikan Terakhir Responden	IV-20
Gambar 4. 5 Diagram Pendapatan Responden Per Bulan.....	IV-21
Gambar 4. 6 Diagram Tujuan Responden Ke Terminal	IV-21
Gambar 4. 7 Diagram Akses Responden Ke Terminal.....	IV-22
Gambar 4. 8 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis.....	IV-35
Gambar 4. 9 Grafik Nilai Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan	IV-41

