

SKRIPSI
ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TERMINAL BULUPITU
PURWOKERTO BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA

Ditujukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Terapan Transportasi
pada Program Studi Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



disusun oleh :

REYSHA MAULINA AINNI

Notar : 18.01.0497

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2022

SKRIPSI
ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TERMINAL BULUPITU
PURWOKERTO BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA

Ditujukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Terapan Transportasi
pada Program Studi Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



disusun oleh :

REYSHA MAULINA AINNI

Notar : 18.01.0497

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TERMINAL BULUPITU
PURWOKERTO BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA**

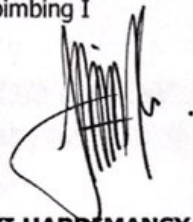
Disusun oleh :

REYSHA MAULINA AINNI

Notar : 18.01.0497

Telah disetujui oleh:

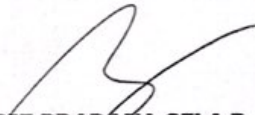
Pembimbing I



RIZKI HARDIMANSYAH, S.ST.(TD), M.Sc.
NIP. 19890804 201012 1 005

Tanggal 19-07-2022

Pembimbing II



BRASIE PRADANA SELA B. R. A., S.Pd., M.Pd.
NIP. 19871209 201902 1 001

Tanggal 19-07-2022

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TERMINAL BULUPITU
PURWOKERTO BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA

Disusun oleh :

REYSHA MAULINA AINNI

Notar : 18.01.0497

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal : 26-07-2022

Ketua Sidang

Tanda tangan

RIZKI HARDIMANSYAH, S.ST.(TD), M.Sc.

NIP. 19890804 201012 1 005

Penguji 1

Tanda tangan

JOKO SISWANTO, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19880528 201902 1 002

Penguji 2

Tanda tangan

AGUS BUDI PURWANTORO

NIP. 19660326 198603 1 007

Mengetahui

Ketua Program Studi Sarja Terapan

Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

HANENDYO PUTRO, ATD., M.T.

NIP. 19700519 199301 1 001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : REYSHA MAULINA AINNI

Notar : 18.01.0497

Program Studi : Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Bulupitu Purwokerto Berdasarkan Persepsi Pengguna**" ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali secara tertulis disitasi laporan ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa skripsi bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila skripsi ini di kemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan/ atau sanksi hukuman yang berlaku.

Tegal, 19 Juli 2022

Yang menyatakan,



REYSHA MAULINA AINNI

HALAMAN PERSEMBAHAN

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Segala syukur kami panjatkan kepada Allah SWT. Atas segala Rahmat-Mu telah memberikanku harapan, kekuatan, petunjuk dan segala kemudahan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

Terimakasih banyak untuk diriku, yang awalnya dimulai dengan keraguan dan diiringi tetesan air mata saat pengerjaan skripsi ini akhirnya sudah dapat diselesaikan. Aku hebat aku kuat, terimakasih aku.

Aku persembahkan, karya ini untuk orang-orang yang selalu menemaniku.

Untuk kedua orang tuaku, Mamah Resti Winarsih dan Bapak Nur Komar terimakasih untuk segalanya. Aku tahu doa kalian selalu menyertai segala keberuntunganku selama ini meski tidak pernah kalian utarakan. Semoga dengan ini aku bisa membanggakan kalian ya Mah, Pak.

Untuk kakakku, Rizal Maulana Akbar terimakasih atas segala arahan yang diberikan, akhirnya kita lulus di prodi yang sama ya. Adikku, Tsalasa Yusrila Khairani, tanpa kau sadari kau adalah orang yang paling banyak membantuku dari hal remeh sampai yang besar.

Untuk orang baru dalam hidupku tetapi yang paling mengenalku daripada yang lain Muhammad Gilang Siswanto, terimakasih banyak atas segala dukungan baik moril maupun materil. Terimakasih sudah mau direpotkan dalam segala hal. Semoga dengan ucapan terimakasih ini kita terhindar dari segala mitos yang selama ini beredar.

Untuk Disa, Niken, Amanda, Nisa, Fanny, Via, Pe dan Anisya terimakasih sudah menjadi teman baikku dalam segala suasana. Kalian terbaik!

Teman-teman seperdosen bimbingan yang saling mendukung dan tetap berjuang, kita hebat sudah sampai disini.

Taruna/i angkatan XXIX khususnya pleton paling kanan MKTJ-A terimakasih banyak untuk segala kebaikan, kekompakkan dan keasyikannya selama ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya serta masih diberikan kesehatan sampai saat ini sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul **"ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TERMINAL BULUPITU PURWOKERTO BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA"** dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan Skripsi ini masih banyak mengalami kendala dan hambatan, namun dengan ridho dari Allah SWT melalui bantuan, bimbingan, dan kerjasama dari berbagai pihak, kendala dan hambatan yang dihadapi dapat diatasi. Untuk itu, penulis ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya dengan penuh rasa ikhlas kepada :

1. Ibu Dr. Siti Maimunah, S.Si., M.S.E., M.A. selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
2. Bapak Hanendyo Putro, ATD, M.T. selaku Ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan.
3. Bapak Rizki Hardimansyah, S.ST.(TD)., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan yang baik selama kegiatan penyusunan Proposal Skripsi.
4. Bapak Brasie Pradana Sela B. R. A., S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan selama kegiatan penyusunan Proposal Skripsi.
5. Orang tua tercinta yang sudah membantu memberikan doa serta dukungannya baik secara moril maupun materil sehingga penulis mampu menyelesaikan Proposal Skripsi dengan baik.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian Proposal Skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Skripsi ini.

Hormat Saya



Reysha Maulina Ainni

DAFTAR ISI

SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah	2
I.3 Batasan Masalah	2
I.4 Tujuan Penelitian	2
I.5 Manfaat Penelitian.....	2
I.6 Sistematika Penulisan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
II.1 Pengertian Terminal Penumpang.....	5
II.2 Fasilitas Utama Terminal.....	6
II.3 Fasilitas Penunjang Terminal.....	7
II.4 Standar Pelayanan Terminal Penumpang	8
II.5 Analisis Perangkat Lunak <i>Statistical Product and Service Solutions</i> (SPSS)	10

II.6 Metode <i>Important Performance Analysis</i> (IPA).....	10
II.7 Uji Validitas	12
II.8 Uji Reliabilitas	12
BAB III METODE PENELITIAN	13
III.1 Lokasi Penelitian	13
III.2 Bagan Alir	15
III.3 Metode Pengumpulan Data.....	17
III.4 Metode Analisis Data.....	18
III.5 Variabel Penelitian	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
IV.1 Kondisi Eksisting Pelayanan Terminal Bulupitu Purwokerto.....	22
IV.2 Penilaian Pada Pelayanan Terminal Bulupitu dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	26
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
V.1 Kesimpulan	43
V.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Diagram Kartesius	11
Gambar III.1 Lokasi Penelitian	13
Gambar III.2 Layout Terminal Bulupitu Purwokerto	14
Gambar III.3 Bagan Alir Penelitian	15
Gambar III.4 Penyebaran Kuisisioner.....	18
Gambar IV.1 Jumlah Perusahaan Angkutan Umum Terminal Bulupitu	23
Gambar IV.2 Grafik Analisis Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Gambar IV.3 Grafik Responden Berdasarkan Usia	29
Gambar IV.4 Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
Gambar IV.5 Grafik Responden Berdasarkan Cara Menuju Terminal.....	31
Gambar IV.6 Grafik Responden Berdasarkan Maksud Perjalanan	32
Gambar IV.7 Grafik Rekapitulasi Jawaban Responden	34
Gambar IV.8 Diagram Kartesius Kinerja Terminal Bulupitu Purwokerto.....	39
Gambar IV.9 Layout Rekomendasi	42

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Variabel Penelitian	20
Tabel IV.1 Trayek Angkutan Umum Terminal Bulupitu	22
Tabel IV.3 Penilaian Jenis Pelayanan Terminal Bulupitu Purwokerto	23
Tabel IV.4 Penilaian Pelayanan Terminal Bulupitu	26
Tabel IV.6 Analisis Responden Berdasarkan Usia	28
Tabel IV.7 Analisis Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
Tabel IV.8 Analisis Responden Berdasarkan Cara Menuju Terminal	31
Tabel IV.9 Analisis Responden Berdasarkan Maksud Perjalanan	32
Tabel IV.10 Distribusi Frekuensi Nilai Kepuasan	33
Tabel IV.11 Distribusi Frekuensi Nilai Kepentingan	34
Tabel IV.12 Rata-rata Penilaian Kepuasan dan Kepentingan	35
Tabel IV.13 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : <i>Google Form</i> Penilaian Pengguna Terminal.....	46
Lampiran II : Hasil Uji Validitas Kepentingan	57
Lampiran III : Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	65
Lampiran IV : Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan	73
Lampiran V : Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan	75
Lampiran VI : Perusahaan Angkutan Umum AKAP Terminal Bulupitu	77
Lampiran VII : Perusahaan Angkutan Umum AKDP Terminal Bulupitu	78

INTISARI

Terminal merupakan tempat bertemunya penumpang dan penyedia jasa transportasi yang mengatur kedatangan dan keberangkatan penumpang. Tingginya manfaat terminal menjadikan perlunya dilakukan peninjauan terhadap tingkat pelayanan untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna terminal. Terminal Bulupitu merupakan terminal tipe A yang berada di Purwokerto dan kondisinya masih sepi. Untuk mengetahui penilaian pengguna pada pelayanan terminal dilakukan analisis metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan *google form* yang terdapat sebanyak 32 pertanyaan dengan penilaian kepuasan dan kepentingan yang disebarakan kepada pengguna terminal sebanyak 112 responden. Setelah mendapatkan penilaian responden lalu diperoleh rata-rata dan diolah menggunakan SPSS untuk memperoleh diagram kartesius. Dengan hasilnya yang masuk pada kuadran I adalah jenis pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pelayanan. Jenis pelayanan pada kuadran II perlu ditingkatkan agar memenuhi harapan pengguna. Sedangkan pelayanan pada kuadran III dan IV tidak perlu perbaikan karena tingkat pelayanannya sudah melebihi harapan pengguna.

Kata Kunci : Terminal Bulupitu, Pelayanan, Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

ABSTRACT

The terminal is a meeting place for passengers and transportation service providers who regulate the arrival and departure of passengers. The high benefits of the terminal make it necessary to review the level of service to provide comfort for terminal users. Bulupitu Terminal is a type A terminal located in Purwokerto and its condition is still quiet. An analysis of the Importance Performance Analysis (IPA) method was carried out using a Google form which contained 32 questions with an assessment of satisfaction and interest distributed to 112 respondents. After getting the respondent's assessment, the average is obtained and processed using SPSS to obtain a Cartesian diagram. With the results in quadrant I, the type of service is the main priority for service improvement. The type of service in quadrant II needs to be improved in order to meet user expectations. While services in quadrants III and IV do not need improvement because the level of service has exceeded user expectations.

Keywords : Bulupitu Terminal, Service, Importance Performance Analysis (IPA) Method