

**SKRIPSI**

**ANALISIS PRESEPSI MASYARAKAT TERHADAP TINGKAT  
PELAYANAN TERMINAL ANGKUTAN PENUMPANG  
(STUDI KASUS TERMINAL KABUPATEN REMBANG)**

Diajukan untuk memenuhi tugas akhir pada Program Studi

Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Disusun oleh:

PAMBAYUN FAMILATUN KHASANAH

20013080

**PROGRAM SARJANA TERAPAN**

**PROGRAM STUDI REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN**

**POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN**

**TEGAL**

**2024**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PRESEPSI MASYARAKAT TERHADAP TINGKAT  
PELAYANAN TERMINAL ANGKUTAN PENUMPANG  
(STUDI KASUS TERMINAL KABUPATEN REMBANG)**

Diajukan untuk memenuhi tugas akhir pada Program Studi

Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Disusun oleh:

PAMBAYUN FAMILATUN KHASANAH

20013080

**PROGRAM SARJANA TERAPAN**

**PROGRAM STUDI REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN**

**POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN**

**TEGAL**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ANALISIS PRESEPSI MASYARAKAT TERHADAP TINGKAT  
PELAYANAN TERMINAL ANGKUTAN PENUMPANG  
(STUDI KASUS TERMINAL KABUPATEN REMBANG)**

*(AN ANALYSIS OF PUBLIC PERCEPTION ON THE LEVEL OF SERVICES OF CITY  
BUS TERMINALS (CASE STUDY OF BUS TERMINALS IN THE CITY OF REMBANG))*


Disusun oleh:

Pambayun Familatun Khasanah

20013080

Telah disetujui oleh:

Pembimbing 1



**I Made Suartika, A.TD., M.Eng.Sc**

Tanggal 6 Juni 2024

**NIP. 196602281989031001**

Pembimbing 2



**Reza Yoga Anindita, S.Si, M.Si**

Tanggal 6 Juni 2024

**NIP. 198511282019021001**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS PRESEPSI MASYARAKAT TERHADAP TINGKAT  
PELAYANAN TERMINAL ANGKUTAN PENUMPANG  
(STUDI KASUS TERMINAL KABUPATEN REMBANG)**

*(AN ANALYSIS OF PUBLIC PERCEPTION ON THE LEVEL OF SERVICES OF CITY  
BUS TERMINALS (CASE STUDY OF BUS TERMINALS IN THE CITY OF REMBANG))*

Disusun oleh:  
Pambayun Familatun Khasanah  
20013080

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 12 Juni 2024

Ketua Sidang

**Riza Phahlevi Marwanto, S.T., M.T.**

**NIP. 198507162019021001**

Penguji 1

**Rizki Hardimansyah, S.ST(TD), M.Sc.**

**NIP. 198908042010121005**

Penguji 2

**I Made Suartika, A.TD., M.Eng.Sc**

**NIP. 196602281989031001**

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

**Rizal Aprianto, ST., M.T**

**NIP. 199104152019021005**


Tanda Tangan



Tanda Tangan



Tanda Tangan



## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pambayun Familatun Khasanah

Notar : 20013080

Program Studi : Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"ANALISIS PRESEPSI MASYARAKAT TERHADAP TINGKAT PELAYANAN TERMINAL ANGKUTAN PENUMPANG (STUDI KASUS TERMINAL KABUPATEN REMBANG)"** adalah hasil karya saya sendiri. Semua sumber yang saya gunakan dalam penelitian ini telah saya sebutkan dengan jelas dan rinci dalam Daftar Pustaka dan diidentifikasi dengan tepat dalam teks skripsi ini.

Saya menyatakan bahwa skripsi ini belum pernah diajukan sebagai karya yang sama untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Transportasi dalam institusi manapun. Apabila terbukti bahwa skripsi ini merupakan hasil karya pihak lain, saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.

Saya juga menyatakan bahwa semua data, hasil penelitian, dan temuan yang termuat dalam skripsi ini adalah hasil karya dan kontribusi saya sendiri, kecuali jika diindikasikan sebaliknya dengan jelas. Saya tidak menggunakan pekerjaan atau kontribusi pihak lain tanpa persetujuan dan atribusi yang sesuai.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Teqal, 6 Juni 2024



Pambayun Familatun Khasanah

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil 'Aalamin, sujud dan puji syukur kepada Allah SWT atas karunia-Nya yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terima kasih atas kerja keras dan keteguhan hati sampai di titik ini. Semoga kita terus berdoa, bekerja keras, dan tidak menyerah di kemudian hari. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Orangtua Tercinta, Bapak Jubaidi dan Ibu Rumisih

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas semangat, doa, dan dukungan yang telah diberikan selama ini. Meskipun Bapak dan Ibu tidak pernah merasakan pendidikan hingga bangku perkuliahan, namun mereka mampu mendidik, mendoakan, mengusahakan, serta memberikan semangat dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan hingga jenjang sarjana. Terima kasih kepada Bapak, Ibu, dan keluarga atas doa yang selalu dipanjatkan dalam sujudnya, yang meyakinkan penulis bahwa proses pendewasaan ini dapat dilalui.

2. Adik Tersayang, Dewi Kayla Sekarningsih

Terima kasih telah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini. Semangat, motivasi, doa, dan cinta penulis tujukan kepada adik. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat dan kuat. Cinta dan kasih untuk adikku.

3. Teman Seperjuangan: Tita Ayu Putri Prada, Alsha Dewi Parluki, dan Juanita Marcos Cai

Terima kasih telah memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Keluh kesah setiap malam dan overthinking sudah terlewati. Terima kasih banyak untuk semuanya yang telah mendukung dan menyemangati dalam perjuangan ini.

4. Teman Seperbimbingan, Teman Angkatan, dan Sahabat

Terima kasih kepada semua yang ikut andil dalam proses penulisan ini, yang telah memberi semangat dan motivasi kepada penulis, meyakinkan bahwa penulis bisa menyelesaikan semua ini.

5. Diri Sendiri

Terima kasih telah mengendalikan diri, menepiskan rasa capek, kesal, ego, dan selalu memotivasi pikiran untuk tetap kuat dan sehat. Terima kasih, kamu hebat, kamu kuat, selamat untuk berproses kembali.

Dengan penuh rasa syukur, skripsi ini penulis persembahkan sebagai tanda terima kasih dan penghargaan kepada semua pihak yang telah mendukung dan menyemangati selama proses penulisan ini.



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat, serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Dalam momentum penuh kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan apresiasi yang mendalam atas dukungan dan bimbingan yang tak ternilai selama proses penyusunan skripsi dengan judul **"ANALISIS PRESEPSI MASYARAKAT TERHADAP TINGKAT PELAYANAN TERMINAL ANGKUTAN PENUMPANG (STUDI KASUS TERMINAL KABUPATEN REMBANG)"**. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Ibu Firga Ariani, S.E., M.M.Tr selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
2. Bapak Rizal Aprianto, ST., M.T selaku Kepala Jurusan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan.
3. Bapak I Made Suartika, A.TD., M.Eng.Sc selaku Dosen Pembimbing I.
4. Bapak Reza Yoga Anindita, S.Si, M.Si selaku Dosen Pembimbing II.
5. Kedua Orang Tua saya yang telah membesarkan serta mendidik saya dengan penuh kasih sayang sampai saat ini.
6. Serta teman – teman Angkatan XXXI, terkhususnya RSTJ C.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini mungkin masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, dengan rendah hati, penulis mengharapkan saran dan kritik konstruktif dari semua pihak yang bersedia memberikan masukan demi kesempurnaan laporan ini di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi langkah awal yang berarti dalam perjalanan kami di dunia profesional. Terima kasih atas segala bantuan dan kesempatan berharga yang telah diberikan kepada kami.

Tegal, 6 Juni 2024

Yang menyatakan,



Pambayun Familatun Khasanah



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Rumusah Masalah.....	3
I.3. Batasan Masalah.....	3
I.4. Tujuan Penelitian .....	3
I.5. Manfaat Penelitian .....	3
I.6. Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
II.1. Prasarana Transportasi.....	5
II.2. Terminal .....	6
II.2.1. Fungsi Terminal.....	7
II.2.2. Fasilitas Terminal.....	8
II.3. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal .....	9
II.4. Efektivitas Terminal .....	11

II.4.1. Kreteria Efektivitas Terminal .....	12
II.5. Persepsi .....	13
II.6. Penelitian Relevan (Literature Review).....	14
II.4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	19
II.4.1. <i>Skala Likert</i> .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
III.1. Lokasi Penelitian.....	23
III.2. Bagan Alir Penelitian .....	24
III.3. Metode Penelitian .....	25
III.4. Teknik Pengumpulan Data.....	26
III.4.1. Data Primer .....	26
III.3.2. Data Sekunder .....	34
III.7. Teknik Pengolahan Data.....	34
III.7.1. Uji validitas .....	34
III.7.2. Uji Reliabilitas .....	35
III.8. Teknik Analisis Data.....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
IV.1. Analisis Kondisi Terminal Kabupaten Rembang .....	39
IV.1.1. Analisis Ketersediaan Fasilitas Terminal.....	63
IV.2. Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Terminal.....	65
IV.2.1. Analisis Karakteristik Responden .....	66
IV.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	68
IV.2.3. Analisis metode IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) ...	74
IV.3. Analisis Rekomendasi Pelayanan Fasilitas Terminal .....	87
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>91</b>
V.1. Kesimpulan.....	91
V.2. Saran .....	92

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>99</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel II. 1</b> Penelitian yang Relevan .....	15
<b>Tabel III. 1</b> Indikator Kuesioner .....	28
<b>Tabel III. 2</b> Karakteristik responden.....	31
<b>Tabel III. 3</b> <i>Skala Likert</i> .....	32
<b>Tabel IV. 1</b> Ketersediaan Dan Kondisi Fasilitas Terminal .....	41
<b>Tabel IV. 2</b> Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan .....	68
<b>Tabel IV. 3</b> Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan .....	71
<b>Tabel IV. 4</b> Tingkat Reliabilitas.....	73
<b>Tabel IV. 5</b> Hasil Uji Reliabilitas <i>Cronbach Alpha</i> .....	74
<b>Tabel IV. 6</b> Hasil Total Nilai Tingkat Kepuasan.....	75
<b>Tabel IV. 7</b> Hasil Total Nilai Tingkat Kepentingan .....	77
<b>Tabel IV. 8</b> Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> .....	80
<b>Tabel IV. 9</b> Analisis Fasilitas Yang Dibutuhkan .....	87

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar II. 1</b>	Diagram Kartesius IPA.....	21
<b>Gambar III. 1</b>	Lokasi Penelitian.....	23
<b>Gambar III. 2</b>	Diagram Alir Penelitian.....	24
<b>Gambar III. 3</b>	Kuadran Kartesius IPA .....	38
<b>Gambar IV. 1</b>	Layout Eksisting Terminal Kabupaten Rembang.....	40
<b>Gambar IV. 2</b>	Diagram Jenis Kelamin.....	66
<b>Gambar IV. 3</b>	Diagram Usia .....	67
<b>Gambar IV. 4</b>	Diagram Pekerjaan .....	67
<b>Gambar IV. 5</b>	Diagram Kartesius Metode IPA.....	83
<b>Gambar IV. 6</b>	Usulan Layout Penambahan Fasilitas .....	89
<b>Gambar IV. 7</b>	Detail Lajur Pejalan Kaki Dengan Lajur Disabilitas.....	89

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Google Form .....	99
<b>Lampiran 2.</b> Karakteristik Responden.....	99
<b>Lampiran 3.</b> Pertanyaan Kuesioner .....	100
<b>Lampiran 4</b> Hasil Skor Tingkat Kepuasan.....	104
<b>Lampiran 5</b> Hasil Skor Tingkat Kepentingan.....	108
<b>Lampiran 6.</b> Hasil Uji Korelasi Tingkat Kepuasan .....	112
<b>Lampiran 7.</b> Hasil Uji Korelasi Tingkat Kepentingan .....	118
<b>Lampiran 8.</b> Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Dan Kepentingan ...	124
<b>Lampiran 9.</b> Dokumentasi Pengambilan Data Kuesioner.....	124
<b>Lampiran 10</b> Daftar r-tabel .....	126
<b>Lampiran 11</b> Daftar Riwayat Hidup .....	126



## INTISARI

Terminal Kabupaten Rembang merupakan salah satu prasarana angkutan umum di Kabupaten Rembang yang belum berfungsi optimal sesuai perannya. Pada terminal ini terdapat beberapa permasalahan diantaranya ketidaktertiban jalur transit, fasilitas layanan yang belum memenuhi standar, serta aktivitas naik turun penumpang di luar area terminal resmi atau terminal bayangan. Masalah-masalah ini tidak hanya mengurangi kenyamanan dan keamanan penumpang, tetapi juga menghambat kelancaran arus bus. Ketidaktertiban ini menunjukkan bahwa manajemen terminal belum mampu menyediakan layanan yang memadai dan sesuai harapan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi fasilitas terminal dan menganalisis persepsi masyarakat terhadap faktor-faktor tingkat pelayanan terminal angkutan penumpang di Kabupaten Rembang dan menganalisis aspek-aspek yang perlu diperbaiki menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, dengan menentukan prioritas fasilitas yang memerlukan perbaikan dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan terminal berdasarkan penilaian responden. Evaluasi dilakukan berdasarkan peraturan PM 40 Tahun 2015, dengan menggunakan observasi dan survei kuesioner yang mencakup atribut tingkat kepuasan dan kepentingan. Hasil analisis menunjukkan nilai kesesuaian sebesar 64%, yang mengindikasikan ketidakpuasan. Faktor utama yang mempengaruhi persepsi ini meliputi keselamatan dan keamanan, kondisi sarana dan prasarana, kesetaraan akses, serta kualitas layanan. Persepsi tentang keamanan, kondisi fasilitas yang tidak terawat, akses yang tidak merata, dan layanan yang tidak memenuhi harapan menjadi faktor penentu ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan di terminal Kabupaten Rembang. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam aspek 6 indikator pelayanan dan fasilitas terminal serta angkutan umum di Kabupaten Rembang. Peningkatan layanan fasilitas terminal berdasarkan persepsi pengguna dan faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat terhadap angkutan umum sangat diperlukan untuk mengatasi permasalahan yang ada di Terminal Kabupaten Rembang.

**Kata kunci :** Persepsi, Nilai Kesesuaian, *Importance Performance Analysis (IPA)*, Observasi, Terminal

## ABSTRAK

*Rembang Bus Terminals is a public transportation infrastructure in Rembang Regency that has not yet functioned optimally according to its intended role. Several issues have been identified at this terminal, including disorganized transit routes, service facilities that do not meet standards, and passenger boarding and alighting activities occurring outside the official terminal area or at unofficial stops. These problems not only reduce passenger comfort and safety but also impede the smooth flow of buses. This disorganization indicates that terminal management has not been able to provide adequate services that meet public expectations. This study aims to analyze the terminal facility conditions and public perceptions of service level factors at the Rembang Regency passenger transport terminal and to identify aspects that need improvement using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The study prioritizes facilities requiring enhancement and provides recommendations to improve terminal service quality based on respondent evaluations. The evaluation was conducted based on the PM 40 Year 2015 regulations, using observations and questionnaire surveys covering satisfaction and importance attributes. The analysis results show a conformity value of 64%, indicating dissatisfaction. The main factors influencing this perception include safety and security, the condition of facilities and infrastructure, equitable access, and service quality. Perceptions of safety, poor facility conditions, unequal access, and unmet service expectations are key determinants of public dissatisfaction with the services at the Rembang Bus Terminal. Therefore, improvements are needed in the six indicators of terminal service and facility aspects, as well as public transportation in Rembang Regency. Enhancing terminal facility services based on user perceptions and factors influencing public opinions on public transportation is essential to address the existing issues at the Rembang Bus Terminals.*

**Keywords :** *Perception, Conformity Value, Importance Performance Analysis (IPA), Observasi, Terminal*