

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA
PELAYANAN FASILITAS DI TERMINAL TIPE C
CONDONGCATUR KABUPATEN SLEMAN

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana Terapan pada
Program Studi Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Disusun oleh:
MUHAMMAD FADHIL MUFID
21011048

PROGRAM SARJANA TERAPAN
REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2025

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA
PELAYANAN FASILITAS DI TERMINAL TIPE C
CONDONGCATUR KABUPATEN SLEMAN

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana Terapan pada
Program Studi Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Disusun oleh:
MUHAMMAD FADHIL MUFID
21011048

PROGRAM SARJANA TERAPAN
REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2025

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA PELAYANAN FASILITAS DI
TERMINAL TIPE C CONDONGCATUR KABUPATEN SLEMAN**
ANALYSIS OF USER SATISFACTION WITH SERVICE FACILITIES AT TYPE C
TERMINAL CONDONGCATUR, SLEMAN REGENCY

Disusun oleh:

Muhammad Fadhil Mufid

21011048

Telah disetujui oleh:

Pembimbing 1



Destria Rahmita, S.ST., M.Sc.

NIP. 198912272010122002

Tanggal, 16 Juni 2025

Pembimbing 2



Ahmad Basuki, S.Psi., M.Sc.

NIP. 198309252008121001

Tanggal, 19 Juni 2025

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA PELAYANAN FASILITAS DI TERMINAL TIPE C CONDONGCATUR KABUPATEN SLEMAN

*ANALYSIS OF USER SATISFACTION WITH SERVICE FACILITIES AT TYPE C
TERMINAL CONDONGCATUR, SLEMAN REGENCY*

Disusun oleh:

Muhammad Fadhil Mufid

21011048

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal, 23 Juni 2025

Ketua Sidang

Tanda Tangan

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

NIP. 198511282019021001

Penguji 1

Tanda Tangan

Hanendyo Putro, ATD., M.T.

NIP. 197005191993011001

Penguji 2

Tanda Tangan

Ahmad Basuki, S.Psi., M.Sc.

NIP. 198309252008121001

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Rizal Aprianto, S.T., M.T.

NIP. 199104152019021005

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MUHAMMAD FADHIL MUFID

Notar : 21011048

Program Studi : REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA PELAYANAN FASILITAS DI TERMINAL TIPE C CONDONGCATUR KABUPATEN SLEMAN**" 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 mana pun. Apabila terbukti bahwa skripsi ini merupakan hasil karya pihak lain, saya bersedia mempertanggung jawabkan 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 mana pun

Tegal, 23 Juni 2025

Yang Menyatakan



Muhammad Fadhil Mufid

HALAMAN PERSEMBAHAN



Puji Syukur kepada Allah SWT. Segala nikmat-Mu dan karunia-Mu telah menguatkan dan memberikanku ilmu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Tidak lupa Sholawat dan salam selalu terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi:

Ayah Mardi Sasono dan Ibu Ellyta Sulastinah

Kakak-Kakak, Syarah Nurmalita dan Rizka Dwi Jayanti

Untuk Ayah dan ibu yang selalu membuatku termotivasi, selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, dan selalu menasihati menjadi lebih baik, Terima kasih Ayah dan Ibu atas semua yang telah engkau berikan, semoga Allah SWT selalu memberi kesehatan dan panjang umur agar dapat menemaniku menuju kesuksesan.

Dosen Pembimbing "Ibu Destria Rahmita", "Bapak Ahmad Basuki" dan "Almh. Ibu Trisusila Hidayati"

Untuk Ibu Destria Rahmita dan Bapak Ahmad Basuki terima kasih banyak atas ilmu yang telah diberikan, pengalaman yang sangat berarti, dan kesabaran selama membimbing saya dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga ibu dan bapak selalu dalam lindungan Allah SWT. Untuk Almh. Ibu Trisusila Hidayati yang merupakan pembimbing saya sebelumnya terimakasih atas bimbingan, ilmu dan pengalamannya, tak lupa senantiasa ku panjatkan doa terbaik untukmu. Semoga Allah SWT memberikan ketenangan dan kelapangan di alam kuburnya, serta menempatkannya di surga. Aamiin.

Teman-teman dan Adik-adik

Tak lupa teman kelas RSTJ B, teman satu angkatan XXXII, teman dekor 101, teman dan adik Korps Sumurmantan dan adik asuh yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan doa sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan hadirat 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 KEPUASAN PENGGUNA PADA PELAYANAN FASILITAS DI TERMINAL TIPE C CONDONGCATUR KABUPATEN SLEMAN"** ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

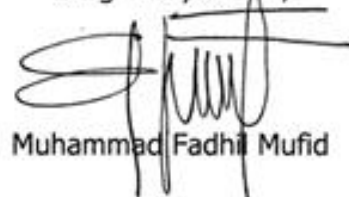
1. Bapak Bambang Istiyanto, S.Si.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
2. Bapak Rizal Aprianto, S.T., M.T. selaku Kepala Jurusan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan.
3. Ibu Destria Rahmita, S.ST., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing I.
4. Bapak Ahmad Basuki, S.Psi., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II.
5. Kedua Orang Tua saya yang telah membesarkan serta mendidik saya dengan penuh kasih sayang sampai saat ini.
6. Kedua kakak saya yang telah memberikan dukungan dan doanya.
7. Senior dan Junior serta Teman – teman Angkatan 32 terkhusus RSTJ B

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati mengharapkan saran dan kritik konstruktif dari semua pihak yang bersedia memberikan masukan demi kesempurnaan skripsi 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 kesempatan berharga yang telah diberikan kepada kami.

Tegal, 23 Juni 2025

Yang menyatakan,



Muhammad Fadhi Mufid

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
<i>ABSTRACT</i>.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	4
I.3. Batasan Masalah	4
I.4. Tujuan Penelitian.....	5
I.5. Manfaat Penelitian	5
I.6. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1. Kepuasan Pelanggan.....	7
II.2. Definisi Terminal.....	8
II.3. Fungsi Terminal.....	8
II.4. Fasilitas Terminal.....	9
II.4.1. Fasilitas utama	9
II.4.2. Fasilitas Penunjang	10

II.5. Standar Pelayanan Terminal	12
II.6. <i>Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)</i>	14
II.7. <i>SketchUp</i>	15
II.8. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	16
II.9. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	17
II.10. Penelitian Relevan	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
III.1. Lokasi Penelitian.....	23
III.2. Bagan Alir Penelitian	26
III.3. Metode Pengambilan Data.....	28
III.3.1. Pengumpulan Data Primer	28
III.3.2. Pengumpulan Data Sekunder	29
III.4. Populasi dan Sampel.....	29
III.4.1. Populasi	29
III.4.2. Sampel.....	30
III.5. Instrumen Penelitian.....	31
III.6. Metode Pengolahan Data	33
III.6.1. Uji Validitas	33
III.6.2. Uji Reliabilitas	34
III.7. Metode Analisis Data.....	35
III.7.1. Penilaian Kinerja Fasilitas Terminal	36
III.7.2. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	36
III.7.3. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
IV.1. Kondisi Eksisting Terminal Tipe C Condongcatur	41
IV.1.1. Profil Terminal	41
IV.1.2. Inventarisasi Terminal	44

IV.1.3.	Penilaian Kinerja Fasilitas Terminal	45
IV.2.	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna.....	48
IV.2.1.	Penyusunan Kuesioner.....	48
IV.2.2.	Pengumpulan Data.....	50
IV.2.3.	Karakteristik Pengguna Terminal	56
IV.2.4.	Hasil Kuesioner	58
IV.2.5.	Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	60
IV.3.	Rekomendasi Usulan Perbaikan.....	66
IV.3.1.	<i>Analisis Importance Performance Analysis (IPA)</i>	66
IV.3.2.	Rekomendasi	75
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	84
V.1.	Kesimpulan	84
V.2.	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN.....		93

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Penelitian Relevan	19
Tabel III. 1 Data penumpang Terminal Tipe C Condongcatur	30
Tabel III. 3 Nilai Skala Likert Tingkat Kepuasan	32
Tabel III. 4 Nilai Skala Likert Tingkat Kepentingan	32
Tabel III. 5 Distribusi nilai r tabel pada uji validitas	34
Tabel IV. 1 Rute Bus yang Melalui Terminal Tipe C Condongcatur	41
Tabel IV. 2 Inventarisasi Terminal Tipe C Condongcatur.....	44
Tabel IV. 3 Tolak Ukur Indikator Terminal Tipe C.....	48
Tabel IV. 4 Uji Validitas Tingkat Kepuasan (X).....	51
Tabel IV. 5 Uji Validitas Tingkat Kepentingan (Y)	53
Tabel IV. 6 Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan (X).....	55
Tabel IV. 7 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (Y).....	55
Tabel IV. 8 Kriteria tingkat reliabilitas kepuasan dan kepentingan	55
Tabel IV. 9 Tabel Perhitungan Nilai <i>Mean Importance Score (MIS)</i>	61
Tabel IV. 10 Tabel Perhitungan Nilai <i>Mean Satisfaction Score (MSS)</i>	62
Tabel IV. 11 Perhitungan Nilai <i>Weight Factor (WF)</i>	63
Tabel IV. 12 Perhitungan Nilai <i>Weight Score (WS)</i>	65
Tabel IV. 13 Kriteria indeks kepuasan.....	66
Tabel IV. 14 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	67
Tabel IV. 15 Hasil Perhitungan rata-rata kepuasan dan kepentingan	69
Tabel IV. 16 Jenis pelayanan yang berada pada kuadran 1	73
Tabel IV. 17 Jenis pelayanan yang berada pada kuadran 2	73
Tabel IV. 18 Jenis pelayanan yang berada pada kuadran 3	74
Tabel IV. 19 Jenis pelayanan yang berada pada kuadran 4	75
Tabel IV. 20 Jumlah Petugas Operasional Terminal.....	75
Tabel IV. 21 Kriteria Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Pradigma Konsep Kepuasan Pelanggan	8
Gambar III. 1 Lokasi Penelitian	24
Gambar III. 2 Layout Terminal Tipe C Condongcatur	25
Gambar III. 3 Diagram Alir Penelitian	26
Gambar III. 4 Diagram Kartesius <i>IPA</i>	40
Gambar IV. 1 Terminal Tipe C Condongcatur Kabupaten Sleman	41
Gambar IV. 2 Peta Rute Bus Transjogja	43
Gambar IV. 3 Ketersediaan Fasilitas Indikator Keselamatan	45
Gambar IV. 4 Ketersediaan Fasilitas Indikator Keamanan.....	45
Gambar IV. 5 Ketersediaan Fasilitas Indikator Keandalan dan Keteraturan....	46
Gambar IV. 6 Ketersediaan Fasilitas Indikator Kenyamanan	46
Gambar IV. 7 Ketersediaan Fasilitas Indikator Kemudahan dan Keterjangkauan	47
Gambar IV. 8 Ketersediaan Fasilitas Indikator Kestaraan.....	48
Gambar IV. 9 Karakteristik Jenis Kelamin Pengguna Terminal.....	56
Gambar IV. 10 Karakteristik Pekerjaan Pengguna Terminal	57
Gambar IV. 11 Karakteristik Usia Pengguna Terminal	57
Gambar IV. 12 Hasil Tingkat Kepuasan	58
Gambar IV. 13 Hasil Tingkat Kepentingan	59
Gambar IV. 14 Perbandingan Hasil Tingkat Kepuasan dan Kepentingan	60
Gambar IV. 15 Tingkat Kesesuaian	68
Gambar IV. 16 Rata-rata Kepuasan dan Kepentingan	70
Gambar IV. 17 Pemetaan Diagram Kartesius Metode <i>IPA</i>	72
Gambar IV. 18 Rekomendasi Jalur Pejalan Kaki	77
Gambar IV. 19 Layout Rekomendasi Jalur Evakuasi, Titik Kumpul dan APAR ..	80
Gambar IV. 20 Rekomendasi Ruang Tunggu	82
Gambar IV. 21 Rekomendasi Toilet.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penilaian Kinerja Fasilitas pada Terminal Tipe C Condongcatur Kabupaten Sleman.....	93
Lampiran 2 Kuesioner penilaian tingkat kepuasan pengguna pada pelayanan fasilitas terminal	118
Lampiran 3 Kuesioner penilaian tingkat kepentingan pengguna pada pelayanan fasilitas terminal	125
Lampiran 4 Lembar Validasi Ahli	131
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas Uji Coba Kuesioner Tingkat Kepuasan Menggunakan Aplikasi <i>SPSS</i>	132
Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas Uji Coba Kuesioner Tingkat Kepentingan Menggunakan Aplikasi <i>SPSS</i>	133
Lampiran 7 Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan	134
Lampiran 8 Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan	142
Lampiran 9 Video Rekomendasi <i>Sketchup</i> Terminal Tipe C Condongcatur Kabupaten Sleman.....	150
Lampiran 10 Dokumentasi Kegiatan.....	151

INTISARI

Pertumbuhan penduduk di Daerah Istimewa Yogyakarta mencapai 0,58%, dengan Kabupaten Sleman sebagai wilayah dengan kepadatan penduduk tertinggi, yaitu 1.996,88 jiwa/km² atau 30,69% dari total penduduk D.I. Yogyakarta. Namun, minat masyarakat Kabupaten Sleman terhadap penggunaan angkutan umum cenderung menurun. Penurunan dapat dilihat berdasarkan data dari Dinas Perhubungan Kabupaten Sleman, yaitu penurunan sebesar 6,52% dari tahun 2022 ke 2023, dan kembali menurun sebesar 10,83% dari tahun 2023 ke 2024, dari total penumpang 102.703 menjadi 91.578 yang berdampak pada efisiensi pengoperasian serta tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi eksisting dan tingkat kepuasan pengguna Terminal Tipe C Condongcatur, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang diperlukan. Metode yang digunakan meliputi observasi langsung untuk menilai kondisi eksisting berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang dan Angkutan Jalan, serta penyebaran kuesioner kepada pengguna terminal melalui tautan dan QR Code untuk mengukur tingkat kepuasan. Analisis dilakukan dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna, serta *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk memberikan rekomendasi usulan perbaikan pada fasilitas yang berada pada Kuadran I. Hasil menunjukkan bahwa 20 dari 33 indikator fasilitas (61%) yang tersedia sesuai tolak ukur Terminal Tipe C. Tingkat kepuasan berdasarkan *CSI* sebesar 49,77%, yang dikategorikan kurang puas. Sementara itu, hasil *IPA* menunjukkan bahwa 64% yang dikategorikan belum memenuhi harapan pengguna. Fasilitas yang berada pada Kuadran I, seperti jalur pejalan kaki, jalur evakuasi, alat pemadam kebakaran, petugas keamanan, ruang tunggu, toilet, fasilitas dan petugas kebersihan, serta informasi pelayanan perlu diprioritaskan perbaikannya. Hal ini disebabkan karena fasilitas tersebut dianggap sangat penting oleh pengguna, namun belum terlaksana dengan baik.

Kata kunci: Kepuasan pengguna, Terminal Tipe C Condongcatur, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

The population of the Special Region of Yogyakarta grew by 0.58%. Sleman Regency had the highest population density at 1,996.88 people per km², accounting for 30.69% of the region's total population. However, people in Sleman Regency tend to lose interest in using public transportation. Data from the Sleman Regency Transportation Department shows a decline of 6.52% from 2022 to 2023 and a further decrease of 10.83% from 2023 to 2024. During this period, the number of passengers decreased from 102,703 to 91,578, impacting operational efficiency and user satisfaction levels. This study aims to analyze the current conditions and user satisfaction levels at the Condongcatur Type C Terminal and provide recommendations for improvements. Methods include direct observation of existing conditions based on the Ministry of Transportation's 2015 Regulation No. 40 on Service Standards for Passenger Terminal Operations and Road Transportation, as well as distributing questionnaires to terminal users via links and QR codes to measure satisfaction levels. The Customer Satisfaction Index (CSI) method was used to analyze the level of user satisfaction, and Importance-Performance Analysis (IPA) was used to recommend improvements to Quadrant I facilities. The results show that 20 out of 33 facility indicators (61%) align with Type C terminal standards. Based on the CSI, the satisfaction level was 49.77%, categorized as "less satisfied." Meanwhile, the IPA results indicated that 64% of facilities were categorized as not meeting user expectations. Facilities in Quadrant I, such as pedestrian paths, evacuation routes, fire extinguishers, security personnel, waiting areas, toilets, cleaning facilities, staff, and service information, should be prioritized for improvement. These facilities are considered very important by users but have not been implemented effectively.

Keywords: *User satisfaction, Condongcatur Type C Terminal, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis*