

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Kondisi eksisting Terminal Tipe C Condongcatur berdasarkan hasil observasi pengamatan secara langsung memenuhi 20 indikator (61%) dari total 33 indikator dan tolak ukur pada Terminal Tipe C berdasarkan PM No. 40 Tahun 2015.
2. Hasil kepuasan pengguna dengan menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* didapatkan hasil 49,77%, dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan pada Terminal Tipe C Condongcatur Kabupaten Sleman dengan kategori kurang puas.
3. Hasil analisis menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian berada pada angka 64%. Berdasarkan hasil tersebut, persepsi penumpang secara keseluruhan berada dalam kategori belum memenuhi harapan. Rekomendasi fasilitas yang berada pada Kuadran I dan menjadi prioritas utama untuk diperbaiki adalah penyediaan jalur pejalan kaki, jalur evakuasi, alat pemadam api ringan (APAR), serta penempatan petugas keamanan. Selain itu, diperlukan perbaikan atau optimalisasi pada fasilitas kebersihan, ruang tunggu, toilet, dan informasi pelayanan.

V.2. Saran

Dalam penelitian ini, hasil analisis kepuasan pengguna terhadap pelayanan fasilitas di Terminal Tipe C Condongcatur menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masih tergolong rendah. Berdasarkan hasil tersebut, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Melakukan perbaikan berdasarkan usulan perbaikan yang telah direkomendasikan yaitu pada kualitas pelayanan fasilitas terutama pada indikator pelayanan di kuadran 1.

2. Perlu diselaraskan dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 tahun 2015 mengenai Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan yang dapat dijadikan acuan mengenai penyediaan fasilitas pada terminal maka pengelola Terminal Tipe C Condongcatur di harapkan dapat menyediakan fasilitas yang belum tersedia agar pelayanan kepada penumpang menjadi lebih optimal dan sesuai dengan standar.
3. Bagi peneliti selanjutnya, dapat disarankan untuk melakukan penelitian terkait kinerja operasional terminal, revitalisasi terminal dan aktivitas pedagang kaki lima terhadap pengguna jasa terminal dan untuk pengukuran kepuasan pengguna dapat menggunakan metode lainnya yaitu *Fuzzy Servqual*, *Net Promotor Score (NPS)*, *Structural Equation Modeling (SEM)* dan *Partial Least Square (PLS)*.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, M. and Sahfitri, V. (2022) 'Analysis of Online Transportation User Satisfaction Using the Customer Satisfaction Index (*CSI*) and Important Performance Analysis (*IPA*) Methods In Palembang City', *Journal of Information Systems and Informatics*, 4(4), pp. 1063–1075. Available at: <https://doi.org/10.51519/journalisi.v4i4.396>.

Ahmad Akbar Navis (2023) *Analisis Layanan Fasilitas Terminal Penggaron Semarang Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*, *Fakultas Teknik dan Informatika Universitas PGRI semarang*. Universitas PGRI Semarang.

Aisah, N. and Suseno, D.A. (2021) 'Analisis Pemilihan Moda Transportasi dalam Kunjungan Wisatawan', *Efficient: Indonesian Journal of Development Economics*, 4(1), Available at: <https://doi.org/10.15294/efficient.v4i1.43274>.

Anggraini, F.D.P. *et al.* (2022) 'Pembelajaran Statistika Menggunakan Software *SPSS* untuk Uji Validitas dan Reliabilitas', *Jurnal Basicedu*, 6(4), pp. 6491–6504. Available at: <https://jbasic.org/index.php/basicedu>.

antarayogya (2018) *Jumlah angkutan umum di sleman berkurang drastis*, *antaraneWS.com*. Available at: <https://jogja.antaraneWS.com/berita/363368/jumlah-angkutan-umum-di-sleman-berkurang-drastis>? (Accessed: 30 January 2025).

Badan Pusat Statistik Kabupaten Sleman (2024) *Kabupaten Sleman Dalam Angka 2023*. Edited by Z. Riyan Roserina, Sigma Kusuma W. Kabupaten Sleman: BPS Kabupaten Sleman/BPS-Statistics of Sleman Regency.

Baktiani, L. (2022) 'Evaluasi Terminal Tipe A - Willy Ananias Gara (W.A. Gara) Kota Palangkaraya', *Media Ilmiah Teknik Sipil*, 10(2). Available at: <https://doi.org/10.33084/mits.v10i2.3501>.

Bhirawa, W.T. (2020) 'Proses Pengolahan Data Dari Model Persamaan Regresi Dengan Menggunakan Statistical Product and Service Solution (*SPSS*)', *Statistika*, pp. 71–83.

Bupati Kabupaten Sleman (2016) *Peraturan Bupati Sleman Nomor 84*

Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perhubungan. Indonesia.

Choirudin Afandi, M., Hartatik, N. and Afandi, M.C. (2024) 'Analysis of Passenger Satisfaction Level With Comfort and Safety At the Larangan Sidoarjo Bus Terminal Using Importance Performance Analysis (IPA) Method Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kenyamanan Dan Keselamatan Di Terminal Bus Larangan Sido', *Journal of Scientech Research and Development*, 6(1). Available at: <https://idm.or.id/JSCR/inde>.

Dimas Gilang Dananjaya (2018) *Konsep Desain Transportation Hub dengan Visi Pengembangan Berbasis MRT di Kota Yogyakarta.* Universitas Islam Indonesia.

Dinas Perhubungan Kabupaten Sleman *Terminal Condong Catur*, <https://perhubungan.slemankab.go.id>. Available at: <https://perhubungan.slemankab.go.id/terminal-condong-catur-2/>.

Dormawaty, R., Sijabat, P. and Setiawan, M.D. (2020) 'Analisis Kepuasan Pelanggan (Penumpang Domestik) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Terminal Penumpang Pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjungpinang', <http://ejournal.stipjakarta.ac.id/index.php/pcsa> Analisis, 2(1), Available at: <https://doi.org/10.36101/pcsa.v2i1.125>.

Ernawati, I. and Islamiyah, W.R. (2019) 'Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Kepatuhan MglS (Morisky, Green, Levine Adherence Scale) Versi Bahasa Indonesia Terhadap Pasien Epilepsi', *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina (JIIS): Ilmu Farmasi dan Kesehatan*, 4(2). Available at: <https://doi.org/10.36387/jiis.v4i2.330>.

Handayani, M. *et al.* (2023) 'Sosialisasi dan Pengenalan Aplikasi Pengolahan Data SPSS pada Mahasiswa Administrasi Kesehatan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan', *Jurnal Informasi Pengabdian Masyarakat*, 1(2), pp. 24–32. Available at: <https://e-journal.nalanda.ac.id/index.php/jipm>.

Hatta Setiabudhi, G.A.N. (2024) *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, Borneo Novelty Publishing. Edited by A.Y.Am. Danar Sari Retno, Erick Sorongan, Gozali. Balikpapan: Borneo Novelty Publishing.

Heni Rohaeni, N.M. (2018) 'Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Ecodemica*, 2(2). Available at: <https://doi.org/10.51826/fokus.v16i1.136>.

Hermansyah, H., Amsuardiman, A. and Nawawi, M. (2022) 'Evaluasi Penggunaan Moda Transportasi Bus Trans Metro Deli Rute Lapangan Merdeka – Pinang Baris Di Kota Medan', *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil dan Arsitektur (Jitas)*, 1(2), pp. 77–89. Available at: <https://doi.org/10.31289/jitas.v1i2.1452>.

Janna, N.M. (2021) 'Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS', *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2016) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2016 Tentang Standar Keselamatan dan Kesehatan Kerja Perkantoran*. Indonesia.

Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat (2023) *Pedoman Bidang Lingkungan dan Keselamatan Jalan No. 07/ P/ BM/ 2023 tentang Perencanaan Teknis Fasilitas Pejalan Kaki*. Indonesia.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia (2015) *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*. Indonesia.

_____. (2015) *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*. Indonesia.

_____. (2021) *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, Kementrian Perhubungan Republik Indonesia*. Indonesia.

Kurniawan, G.P. *et al.* (2021) 'Analisis Permasalahan Transportasi di Perkotaan: Studi Kasus pada Kawasan Perkotaan Yogyakarta', *Jurnal Tana Mana*, 2(1), pp. 44–49. Available at: <https://doi.org/10.33648/jtm.v2i1.119>.

Kurniawati, R. and Tinumbia, N. (2019) 'Analisis Kualitas Pelayanan Fasilitas Terminal Kampung Rambutan Berdasarkan Tingkat Kepuasan

Pengguna', *Jurnal Infrastruktur*, 5(2), pp. 105–110. Available at: <https://doi.org/10.35814/infrastruktur.v5i2.1130>.

Lusi Oktaviana (2024) *Efektivitas Pemanfaatan Terminal Tipe B Tapak Tuan Kabupaten Aceh Selatan*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Malinda Sari Sembiring, Nur Nuy Saymsiyah, A.S.K.A.P. (2022) *Manajemen Strategik*. Manajemen. Edited by H.F. Ningrum. <https://www.researchgate.net/publication/367165557>.

Nur Fadilah Amin, Sabaruddin Garancang, K.A. (2023) 'Konsep Umum Populasi dan Sampel Dalam Penelitian', *Jurnal Pilar: Jurnal kajian islam kontemporer*, 14(1). Available at: <https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>.

Pandey, S. V (2014) 'Konsep Penyusunan Master Plan Terminal Regional Provinsi Sulawesi Utara', *Tekno Sipil*, 12(61), pp. 1–43.

Pemerintah Republik Indonesia (2009) *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Indonesia.

Pratama, A. and Judiantono, T. (2021) 'Optimalisasi Terminal Tipe A Bandar Raya Payung Sekaki Kota Pekanbaru Provinsi Riau', *Jurnal Riset Perencanaan Wilayah dan Kota*, 1(2), pp. 115–129. Available at: <https://doi.org/10.29313/jrpwk.v1i2.381>.

Pratama, I. and Lubis, D.S. (2024) 'Pemanfaatan Media Sketchup 3D Untuk Pengembangan Ruang Kerja Shamrock Pada STM Working Space', *SEIKO: Journal of Management & Business*, 7(2), pp. 996–1003.

Putra Apriadi Siregar (2021) *Manajemen Data SPSS (Statistical Package For The Social Sciences)*, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Putri, J. and Panjaitan, U. (2024) 'Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas dan Pelayanan di Terminal Tipe A Purabaya Menggunakan Metode Importance Performance Analysis', *Jurnal Serambi Engineering*, X(1), pp. 12173–12180.

Putriani, P. *et al.* (2022) 'Metode *IPA* (Importance Performance Analysis) Untuk Kinerja Layanan Stasiun Tawang Semarang Pada Masa Pandemi Covid-19', *Jurnal Teknik Sipil Giratory Upgris*, 1(2). Available at: <https://doi.org/10.26877/goratory.v1i2.11479>.

Randi Tangdialla, A.L.M. (2020) 'Strategi Peningkatan Fungsi Terminal Makale Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tana Toraja', *Jurnal Economix*, 8(1), pp. 138–149.

Rudi and Sri Fingki Makuta (2025) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Di Terminal Marisa Kecamatan Marisa Kabupaten Puhowatu', *Jurnal Teknik Sipil: Rancang Bangun*, 11(01), pp. 43–48.

Salam, M.H., Anggraeni, S.K. and Umami, N. (2017) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Seruni Kota Cilegon', *Jurnal Teknik Industri Untirta* [Preprint], (April). Available at: <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jti/article/view/1437>.

Saputri, D.A. and Junianto, M.R. (2022) 'Penerapan Program 3D Sketchup 2020 Pada Pembangunan Visual Ruang Terbuka Hijau di Penjaringan Sari Kota Surabaya', *JOEICT (Jurnal of Education and Information Communication Technology)*, 6, pp. 10–16.

Sari, M.Z. *et al.* (2020) 'Pengaruh Minat Baca Siswa Terhadap Hasil Belajar pada Pelajaran Bahasa Indonesia di SD Negeri 1 Ciporang', *Dwija Cendekia: Jurnal Riset Pedagogik*, 4(2), p. 197. Available at: <https://doi.org/10.20961/jdc.v4i2.42137>.

Saudi, I.S., Hamdy, M.A. and Idris, S. (2019) 'Penerapan Struktur Space Frame Pada Bangunan Terminal Angkutan Darat Kota Palopo Application of the Space Frame Structure in the Palopo City Land Transport Terminal Building', *Jurnal Arsitektur Sulapa*, 1(1), pp. 1412–9752. Available at: <http://atapubah.com/struktur-rangka-space-frame>.

Setiawan, A.D., Yamani, A.Z. and Winati, F.D. (2022) 'Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (*CSI*) dan Importance Performance Analysis (*IPA*) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh)',

Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan, 1(4), pp. 286–295.
Available at: <https://doi.org/10.55826/tmit.v1i4.62>.

Slamet, R. and Wahyuningsih, S. (2022) 'Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Ker', *Aliansi: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 17(2), pp. 51–58. Available at: <https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>.

Sulala, A., Albab, U. and Pramudiana, I.D. (2023) 'Analisis Kebijakan Pada Kebutuhan Transportasi Laut Di Pelabuhan Batu-Guluk Kepulauan Kangean Kecamatan Arjasa Kabupaten Sumenep', *Irpia: Jurnal Ilmiah Riset dan Pengembangan* /, 8(4), pp. 12–25.

Suriani, N., Risnita and Jailani, M.S. (2023) 'Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan PartisIPAn Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan', *Jurnal Ihsan: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), Available at: <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>.

Tumewu, D., Mantiri, M.S. and Lopian, M.T. (2021) 'Efektivitas Pengelola an Terminal Angkutan Umum Tipe B Amurang Kabupaten Minahasa Selatan', *Jurnal Governance*, 1(2), pp. 1–11.

Ujang Kurnia, S.T.S. (2023) *Interpretasi Koefisien Korelasi Pearson di SPSS, ReStat, Tutor Statistik Anda*. Available at: <https://blog.restatolahdata.id/interpretasi-korelasi-pearson-SPSS/> (Accessed: 7 January 2025).

Utomo Galih Sukmo and Hartatik, N. (2024) 'Penerapan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Kinerja Terminal Intermoda Joyoboyo Surabaya Jawa Timur', *Journal of Scientech Research and Development*, 6(1), pp. 343–351. Available at: <https://idm.or.id/JSCR/inde>.

Wahdana, R.C. *et al.* (2022) 'Kinerja Terminal Penumpang Tipe B Arjasa Masa Pandemi Covid-19', *Jurnal Rekayasa Sipil dan Lingkungan*, 6(1), p. 76. Available at: <https://doi.org/10.19184/jrsl.v6i1.31972>.

Wardhana, A. (2024) *Importance Performance Analysis (IPA)*. Consumer S. Edited by P. Mahir Pradana. Purbalingga, Jawa Tengah: <https://www.researchgate.net/publication/385077839>.

Zakaria, S.I. (2019) *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi (studi kasus pada pengguna Bus Trans Jogja di Kota Yogyakarta)*, Universitas Diponegoro.