

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN DAN KEPUASAN  
PENGGUNA TERMINAL CANGKIRAN TIPE C KOTA SEMARANG**

**KERTAS KERJA WAJIB**



**DISUSUN OLEH:**

**NI KETUT ADILA KUSUMA DEWI**

**2003018**

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI  
PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN  
TRANSPORTASI JALAN**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN  
KERTAS KERJA WAJIB**

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN DAN KEPUASAN PENGGUNA TERMINAL  
CANGKIRAN TIPE C KOTA SEMARANG**

Disusun Oleh :  
**NI KETUT ADILA KUSUMA DEWI**  
**2003018**

Disetujui untuk diajukan pada  
Sidang Akhir Kertas Kerja Wajib  
Program Studi Diploma III Manajemen  
Transportasi Jalan

Menyetujui

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
Budi Mardikawati, S.Pd, M.Pd  
NIP. 19840829 201902 2 001

  
Hendrik Prasetyo, M.Sc  
NIP. 19821013 200912 1 003

Tanggal : 28 Juli 2023

Tanggal : 28 Juli 2023

Ditetapkan di : Tabanan

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**KERTAS KERJA WAJIB**  
**EVALUASI KINERJA PELAYANAN DAN KEPUASAN PENGGUNA**  
**TERMINAL CANGKIRAN TIPE C KOTA SEMARANG**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh :


**NI KETUT ADILA KUSUMA DEWI**

**2003018**


**TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI**  
**PADA TANGGAL 8 AGUSTUS 2023**  
**DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

**Tim Penguji**


Penguji I

  
Dwi Wahyu Hidayat, S.T, M.T  
NIP. 19840229 201902 1 001

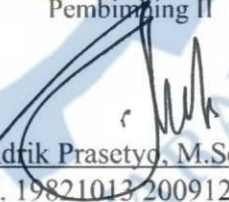
Pembimbing I

  
Budi Mardikawati, S.Pd, M.Pd  
NIP. 19840829 201902 2 001

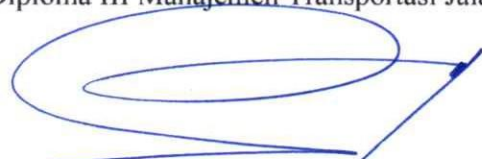
Penguji II

  
Ngakan Made Sidan Arnawa, M.Sc  
NIP. 19860709 200812 1 002

Pembimbing II

  
Hendrik Prasetyo, M.Sc  
NIP. 19821013 200912 1 003

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Diploma III Manajemen Transportasi Jalan

  
Putu Eka Suartawan, S.T,M.T  
NIP. 19820530 200912 1 003

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, Ni Ketut Adila Kusuma Dewi, Notar. 2003018, menyatakan bahwa Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir dengan judul **“Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Pengguna Terminal Cangkira Tipe C Kota Semarang”** merupakan karya asli. Seluruh ide yang ada dalam Kertas Kerja Wajib ini merupakan hasil penelitian yang saya susun sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini serta disebutkan dalam daftar Pustaka. Selain itu, tidak ada bagian/1Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir ini yang telah digunakan sebelumnya untuk memperoleh gelar Ahli Madya atau Kesarjanaan maupun sertifikat Akademik di suatu Perguruan Tinggi.

Jika pernyataan di atas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Darat Bali.

Tabanan, Juli 2023

Penulis



**Ni Ketut Adila Kusuma Dewi**

**Notar.2003018**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Kertas Kuliah Wajib (KKW) dengan judul **“Evaluasi Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Pengguna Terminal Cangkiran Tipe C Kota Semarang”** tepat pada waktunya. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan yang sangat baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Orang tua dan Keluarga yang selalu ada untuk mendukung.
2. Bapak Dr. Efendhi Parih Raharjo, S.T., S.Si.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali.
3. Bapak Putu Eka Suartawan, ST., M.T. selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Jalan.
4. Ibu Budi Mardikawati, S.Pd, M.Pd dan Bapak Hendrik Prasetyo, M.Sc sebagai dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan terhadap penulisan kkw ini.
5. Dosen-dosen Program Studi Manajemen Transportasi Jalan yang telah memberikan bimbingan selama pendidikan.
6. Rekan Taruna/i Politeknik Transportasi Darat Bali Angkatan I.
7. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah berkenan memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, karena keterbatasan dan pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu dengan kerendahan hati penulis sangat berterima kasih atas kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak (pembaca) demi kesempurnaan laporan ini

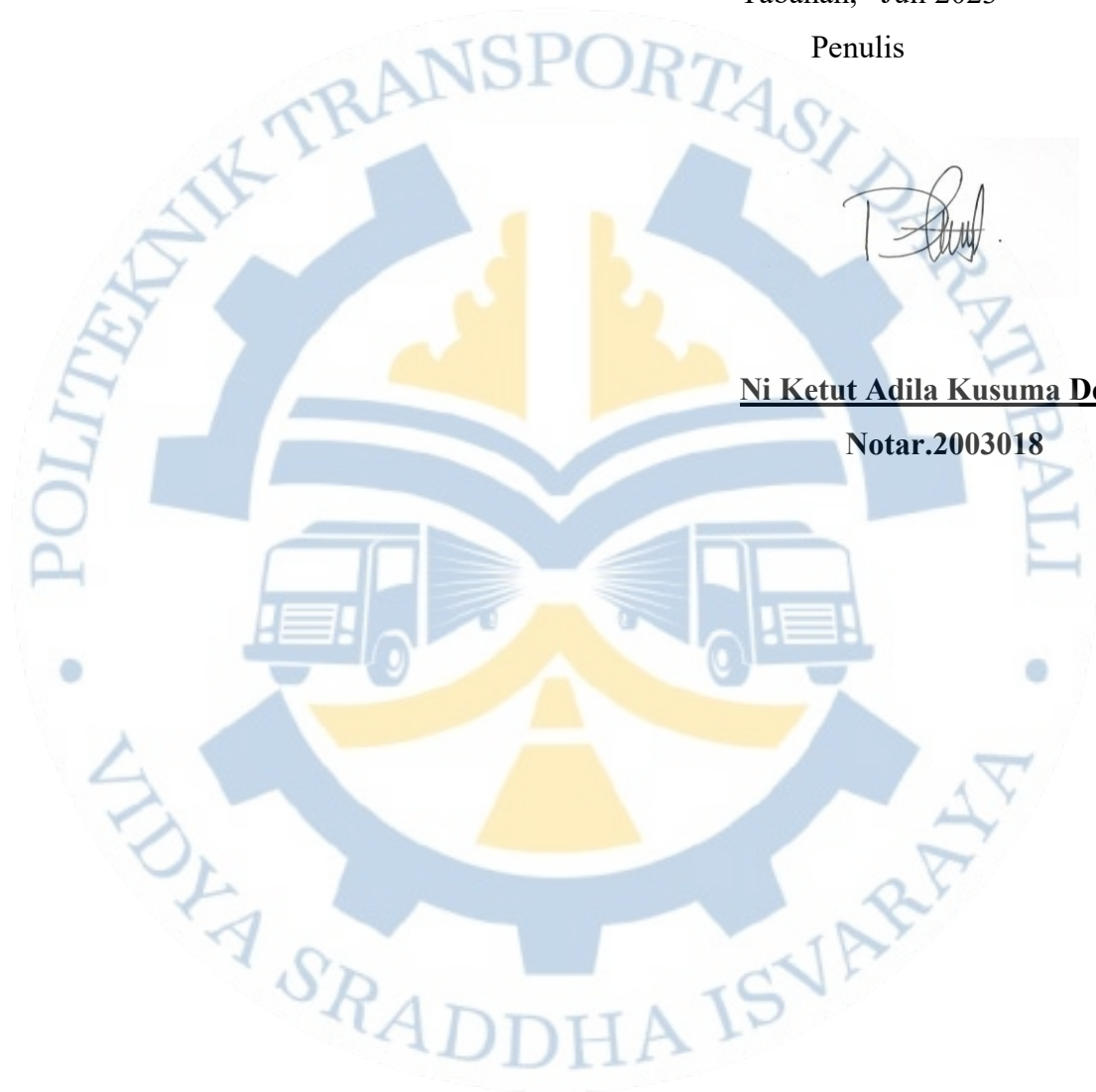
Tabanan, Juli 2023

Penulis



**Ni Ketut Adila Kusuma Dewi**

**Notar.2003018**



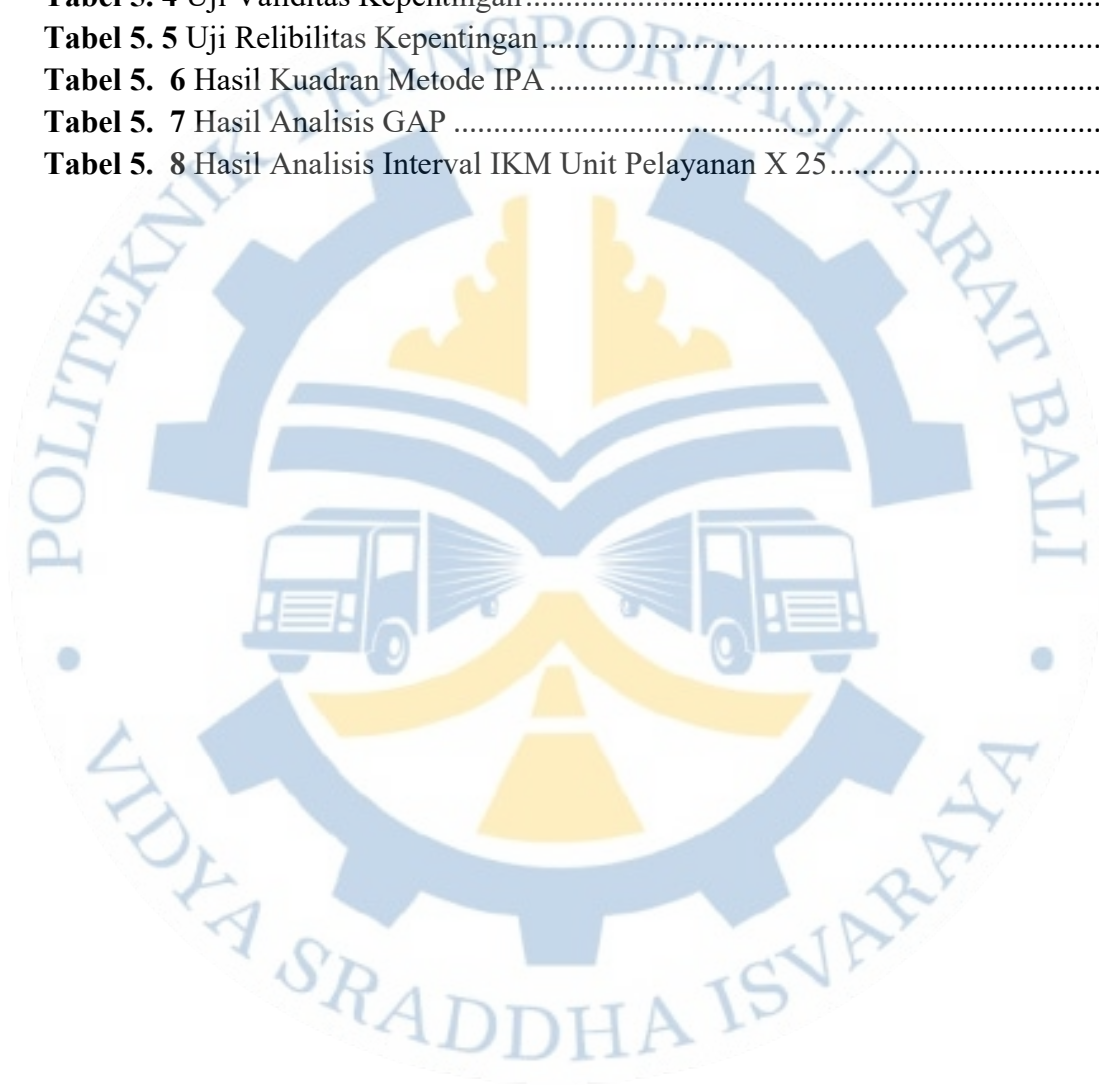
## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>INTISARI</b> .....	x
<b>ABSTRACK</b> .....	xii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
<b>BAB II</b> .....	5
<b>GAMBARAN UMUM</b> .....	5
2.1 Kondisi Wilayah.....	5
2.2 Kondisi Objek.....	6
<b>BAB III</b> .....	8
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
3.1 Terminal .....	8
3.2 Standar Pelayanan Minimal Terminal Penumpang .....	10
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	15
3.4 Penelitian Terdahulu/Keaslian Peneliatian.....	18
<b>BAB IV</b> .....	20
<b>METODELOGI PENELITIAN</b> .....	20
4.1 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	20
4.2 Metode Analisis Data .....	27
4.3 Bagan Alir Penelitian .....	33
4.4 Timeline Kegiatan .....	34
<b>BAB V</b> .....	35
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	35
5.1 Data Penelitian.....	35
5.2 Analisis Berdasarkan Preferensi Pengguna Jasa Terminal.....	41
<b>BAB VI</b> .....	60
<b>PENUTUP</b> .....	60
6.1 Kesimpulan.....	60
6.2 Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	63
<b>LAMPIRAN</b> .....	65



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 5. 1</b> Data Penelitian Fasilitas Utama Terminal Cangkiran .....	35
<b>Tabel 5. 2</b> Uji Validitas Kinerja .....	42
<b>Tabel 5. 3</b> Uji Reliabilitas Kinerja.....	44
<b>Tabel 5. 4</b> Uji Validitas Kepentingan.....	44
<b>Tabel 5. 5</b> Uji Relibilitas Kepentingan.....	46
<b>Tabel 5. 6</b> Hasil Kuadran Metode IPA .....	47
<b>Tabel 5. 7</b> Hasil Analisis GAP .....	50
<b>Tabel 5. 8</b> Hasil Analisis Interval IKM Unit Pelayanan X 25.....	53



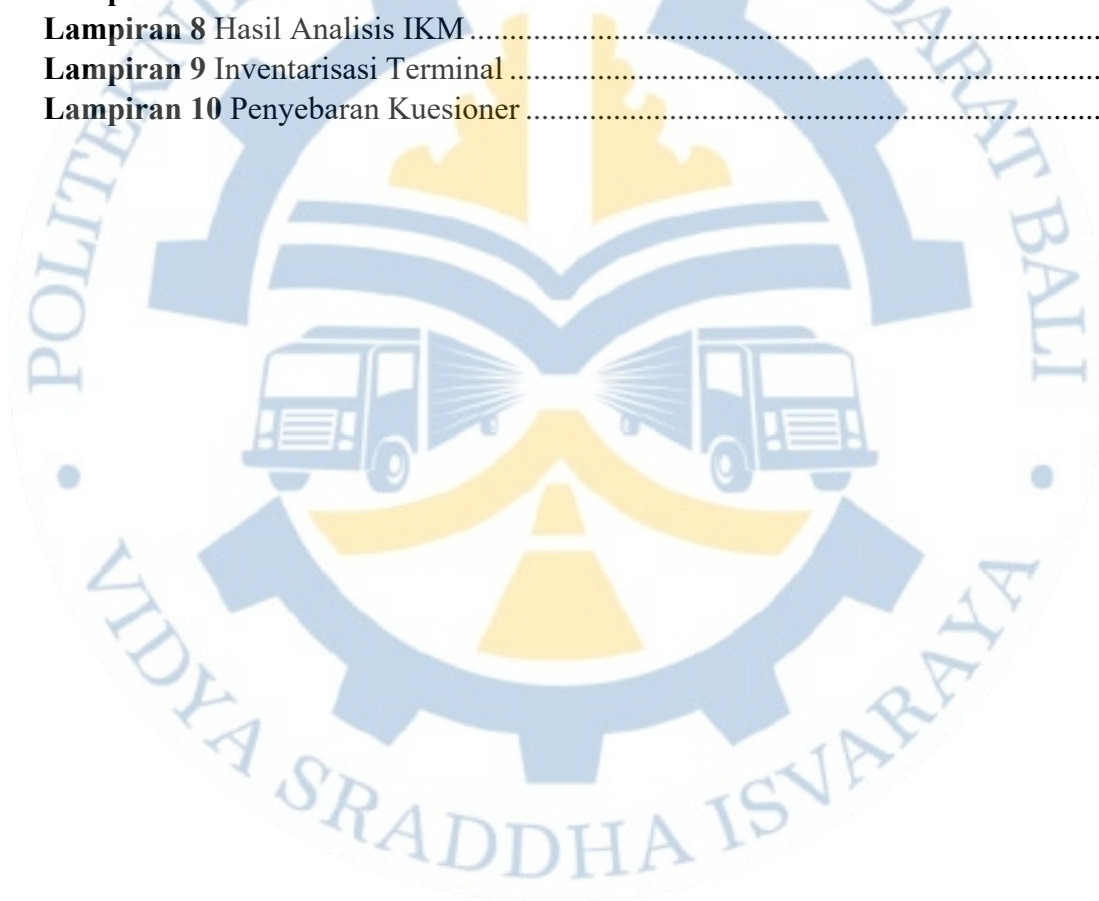
## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1</b> Peta Wilayah Administrasi Kota Semarang .....	5
<b>Gambar 2</b> Terminal Cangkiran Tipe C .....	6
<b>Gambar 3</b> Diagram Kartesius .....	29
<b>Gambar 4</b> Hasil Analisis Diagram Kartesius .....	47



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Kuesioner Survei Kebutuhan Fasilitas Terminal .....	65
<b>Lampiran 2</b> Kuesioner Penilaian Kebutuhan Fasilitas Terminal .....	67
<b>Lampiran 3</b> Hasil Input Kinerja Kepuasan Pengguna Terminal .....	71
<b>Lampiran 4</b> Hasil Input Kepentingan Kepuasan Pengguna Terminal .....	72
<b>Lampiran 5</b> Hasil Uji Validitas Kepentingan .....	73
<b>Lampiran 6</b> Hasil Uji Validitas Kinerja .....	74
<b>Lampiran 7</b> Analisis GAP .....	75
<b>Lampiran 8</b> Hasil Analisis IKM .....	76
<b>Lampiran 9</b> Inventarisasi Terminal .....	77
<b>Lampiran 10</b> Penyebaran Kuesioner .....	79



## INTISARI

### **Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Pengguna Terminal Cangkiran Tipe C Kota Semarang**

Oleh

NI KETUT ADILA KUSUMA DEWI

2003018

Terminal Cangkiran merupakan terminal tipe C yang terletak di Jalan RM.Hadisoebeno, Cangkiran, Mijen, melayani perjalanan angkutan perkotaan dan BRT Trans Semarang koridor empat dengan trayek Tawang – Cangkiran dan koridor delapan dengan trayek Simpang Lima – Gunung Pati – Cangkiran, dan untuk angkutan perkotaan dengan trayek Pasar Jerakah-Cangkiran-Pasar Boja, yang membuat terminal cangkiran Tipe C ini cukup banyak dilalui oleh angkutan umum, oleh karena itu terminal ini memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan angkutan umum kepada masyarakat khususnya masyarakat di sekitar daerah kelurahan Cangkiran.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah memahami kondisi eksisting terkait fasilitas di Terminal Tipe C Kota Semarang dengan standar PM 40 Tahun 2015 Penyelenggara Terminal Penumpang dan Angkutan Jalan, memahami tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan fasilitas terminal oleh pengguna terminal berdasarkan PM 40 Tahun 2015 melalui penggunaan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*), Analisis GAP dan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), dan memberikan rekomendasi guna perbaikan layanan di Terminal Tipe C Cangkiran Kota Semarang

Metode yang dapat digunakan dalam mengukur prioritas peningkatan kinerja pelayanan dan kepuasan pengguna terminal adalah analisis inventarisasi kondisi eksisting fasilitas terminal yang IPA (*Importance Performance Analysis*) yaitu dengan memetakan prasarana kedalam 4 kuadran prioritas sesuai dengan preferensi pengguna

terminal lalu dianalisis dengan analisis GAP untuk mengetahui kinerja dan kepentingan suatu variabel dan terakhir menggunakan metode IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Hasil data analisis inventarisasi fasilitas Terminal Cangkiran didapat dari kondisi eksisting fasilitas terminal berdasarkan demand penumpang terhadap kebutuhan ruang fasilitas berdasarkan PM Perhubungan No 40 Tahun 2015 dengan kriteria penilaian ketersediaan fasilitas, kondisi fasilitas, pemanfaatan fasilitas dan kesesuaian letak fasilitas, diketahui bahwa untuk fasilitas Perbaikan Ringan Kendaraan Umum, Loket penjualan tiket, Ruang Tunggu, Fasilitas Peribadatan/musholla, Tempat naik/turun penumpang fasilitas sudah ada, kondisinya pun baik akan tetapi pemanfaatan dan letak kondisinya masih belum sesuai. Hasil ini sesuai dengan gap yang terjadi bernilai negatif yaitu sehingga memang belum sesuai dengan harapan pengguna. Akan tetapi dalam indeks kepuasan masyarakat loket penjualan tiket sudah bisa memberikan kepuasan. Oleh karena itu, untuk fasilitas yang lainnya yaitu fasilitas Perbaikan Ringan Kendaraan Umum, Ruang Tunggu, Fasilitas Peribadatan/musholla, dan tempat naik/turun penumpang perlu dilakukan perbaikan dari segi pemanfaatan dan fasilitas agar indeks kepuasan masyarakat bisa meningkat dan gap yang dihasilkan bisa meningkat agar sesuai harapan masyarakat karena fasilitas ini berada di kuadran pertama yang menjadi prioritas.

**Kata Kunci** : Terminal, *Importance performance analysis*, GAP, IKM, fasilitas

## **ABSTRACT**

### **Evaluation of Service Performance and Satisfaction Cangkiran Terminal Type C Consumers in Semarang City**

By

NI KETUT ADILA KUSUMA DEWI

2003018

Cangkiran Station seems to be a vital transportation hub for the Cangkiran sub-district area. It serves various urban transport trips and BRT Trans Semarang corridors, including corridor four with the Tawang - Cup route and corridor eight with the Simpang Lima - Gunung Pati - Cupan route. Additionally, it provides urban transportation with the Pasar Jerakah-Cangkiran-Pasar Boja route, which makes it widely used by public transportation. All in all, it plays an essential role in delivering public transportation services to the community

The aim of this study is to investigate the current state of facilities at the Type C Station in Semarang City in accordance with the standard PM 40 of 2015 Passenger and Road Transport Terminal Operators. Our goal is to ascertain the level of significance and service quality of terminal facilities from the perspective of terminal users, utilizing IPA analysis (Importance Performance Analysis), GAP and IKM (Community Satisfaction Index) analysis. We hope to provide recommendations for improving services at the Semarang City Cup Type Station based on our findings

I learned that to measure priorities for improving service performance and satisfaction of terminal users, an inventory analysis of the existing condition of terminal facilities can be conducted using the IPA method. This involves mapping infrastructure into 4 priority quadrants based on terminal user preferences and analyzing them with GAP analysis to determine performance and the importance of a variable. The IKM method, which is calculated using the "weighted average value" of each service

element, is then used to determine community satisfaction index. It's interesting to note that in calculating the public satisfaction index for the service elements studied, each service element has the same weight.

The method that can be used to measure priorities for improving service performance and satisfaction of terminal users is an inventory analysis of the existing condition of terminal facilities which is IPA (Importance Performance Analysis), namely by mapping infrastructure into 4 priority quadrants according to terminal user preferences and then analyzing them with GAP analysis to determine performance and the importance of a variable and finally using the IKM (Community Satisfaction Index) method which is calculated using the "weighted average value" of each service element. In calculating the public satisfaction index for the service elements studied, each service element has the same weight.

The analysis of Cangkiran Station facilities shows that while some amenities like ticket sales counters and waiting rooms are in good condition, their utilization and location are not appropriate as per user expectations. The community satisfaction index, however, indicates that ticket sales counters have been able to provide satisfaction. To improve community satisfaction, it is recommended to improve the utilization and facilities of other amenities like Public Vehicle Light Repair facilities, Prayer Facilities/Musholla, and places for boarding/dropping passengers. This will help bridge the gap between user expectations and the existing conditions, especially since this facility is in the first priority quadrant.

*Keywords : Station, Importance Performance Analysis, GAP, IKM, Facility*



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pertumbuhan Ekonomi yang semakin meningkat di Kota Semarang, sehingga banyak orang yang melakukan perjalanan atau aktifitas sehari-hari baik untuk perjalanan jarak jauh, sedang maupun pendek. Untuk menunjang hal itu semua maka diperlukan dukungan ketersediaan Sarana dan Prasarana Angkutan Umum, agar dapat melakukan pergerakan dengan cepat dan efisien. Sehingga aksesibilitas dari masyarakat dalam penggunaan moda transportasi khususnya angkutan umum berjalan dengan baik. Oleh karena itu harus didukung oleh setiap moda yang harus memiliki jaringan trayek dan kapasitas yang tepat. Disamping itu masyarakat mendapatkan kemudahan, khususnya dalam menggunakan moda angkutan umum. Maka dari itu diperlukannya prasarana angkutan umum yang dapat memberikan pelayanan yang nyaman, aman, efektif, efisien, salah satunya adalah ketersediaan terminal penumpang.

Terminal adalah prasarana transportasi jalan yang digunakan untuk keperluan menaikkan dan menurunkan penumpang, perpindahan intra dan atau antar moda transportasi serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum. Keberadaan terminal sangat berperan dalam menentukan tingkat kinerja dalam pelayanan angkutan umum dalam suatu wilayah. Terminal juga sebagai sarana angkutan yang identik dengan kegiatan masyarakat di dalamnya, maka sudah menjadi kebiasaan seperti kemacetan, kepadatan kendaraan, ketidak tertiban lalu lintas khususnya kendaraan berjenis angkutan perkotaan.

Berdasarkan PM Perhubungan No 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, terminal penumpang wajib disediakan serta dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan yang mencakup keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan dan kesetaraan.

Terminal Cangkiran terletak di Jalan RM.Hadisoebeno, Cangkiran, Mijen merupakan terminal tipe C yang melayani perjalanan angkutan perkotaan dan BRT Trans Semarang koridor empat dengan trayek Tawang – Cangkiran dan koridor delapan dengan trayek Simpang Lima – Gunung Pati – Cangkiran, dan untuk angkutan perkotaan dengan trayek Pasar Jerakah-Cangkiran-Pasar Boja, yang membuat terminal cangkiran Tipe C ini cukup banyak dilalui oleh angkutan umum oleh karena itu terminal ini memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan angkutan umum kepada masyarakat khususnya masyarakat di sekitar daerah kelurahan Cangkiran.

Namun Terminal Cangkiran ini belum berfungsi sebagaimana mestinya, salah satu contoh permasalahan yang terjadi di dalam terminal yaitu terdapat fasilitas yang belum tersedia dan kurang memadai, contohnya seperti letak jalur pemberangkatan dan kedatangan yang hampir dipenuhi oleh BRT Trans Semarang yang membuat jalur pemberangkatan dan kedatangan pada angkutan perkotaan berjenis bus mini di Terminal Cangkiran banyak yang memilih untuk berhenti di depan terminal dan tidak melakukan pembayaran retribusi, dimana yang mengharuskan untuk angkutan perkotaan membayar retribusi sebanyak dua kali dalam sehari di Terminal Cangkiran. Selain itu kurangnya pengawasan oleh pihak terminal pada angkutan perkotaan yang lewat di depan terminal membuat angkutan perkotaan lebih sering berhenti di depan terminal dan kurangnya pengaturan oleh petugas pada terminal pada jalur yang dilalui oleh Trans Semarang yang membuat angkutan perkotaan juga tidak bisa memasuki Terminal dikarenakan jumlah BRT Trans Semarang yang cukup banyak pada koridor 4 dan 8. Selain jalur pemberangkatan dan kedatangan serta pengawasan didalam terminal yang masih kurang terdapat juga fasilitas terminal yang rusak dan kurang lengkap yaitu loket pembelian tiket yang tidak sesuai dengan ketentuan dan terdapat beberapa kursi tunggu penumpang yang rusak sehingga penumpang lebih banyak berdiri untuk menunggu angkutan umum.

Berdasarkan dari permasalahan diatas, dalam penelitian ini penulis mengambil suatu permasalahan yang terdapat di Terminal Cangkiran maka didapatkan sebuah judul penelitian berupa **“Evaluasi Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Pengguna**

**Terminal Cangkiran Tipe C Kota Semarang**". Sebelum mengusulkan evaluasi pada Terminal Cangkiran, maka terlebih dahulu mengevaluasi kinerja pelayanan terminal saat ini.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka dapat dibuat rumusan masalah utama yang akan di kaji pada Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Pengguna Terminal Cangkiran Tipe C Kota Semarang yakni:

1. Bagaimana kondisi eksisting terkait fasilitas di Terminal Tipe C Kota Semarang dengan standar PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggara Terminal Penumpang dan Angkutan Jalan?
2. Bagaimana preferensi para pengguna terminal terhadap pelayanan fasilitas Terminal Cangkiran Tipe C Kota Semarang berdasarkan PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggara Terminal Penumpang Angkutan Jalan?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan layanan di Terminal Tipe Cangkiran Tipe C Kota Semarang

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Bersumber perumusan permasalahan, adapun tujuan dari KKW berikut yaitu :

1. Memahami kondisi eksisting terkait fasilitas di Terminal Tipe C Kota Semarang dengan standar PM 40 Tahun 2015 Penyelenggara Terminal Penumpang dan Angkutan Jalan
2. Memahami tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan fasilitas terminal oleh pengguna terminal berdasarkan PM 40 Tahun 2015 melalui penggunaan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*), Analisis GAP dan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)
3. Memberikan rekomendasi guna perbaikan layanan di Terminal Tipe C Cangkiran Kota Semarang

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Kebermanfaatan yang didapatkan melalui riset berikut ialah:

1. Bagi Taruna/i Politeknik Transportasi Darat Bali guna sarana mengaplikasikan ilmu yang sudah didapatkan semenjak kuliah perihal transportasi.
2. Bagi Politeknik Transportasi Darat Bali hasil riset berikut bisa berguna untuk mendapatkan informasi perihal keperluan Terminal Tipe-C Cangkiran serta bisa memperdalam pemahaman perihal terminal penumpang angkutan jalan.
3. Bagi Dinas Perhubungan dan lembaga terkait yang lain memberi rujukan guna bahan pertimbangan pada pengoptimalan kinerja layanan di Terminal Tipe-C Cangkiran.

#### **1.5 Batasan Masalah**

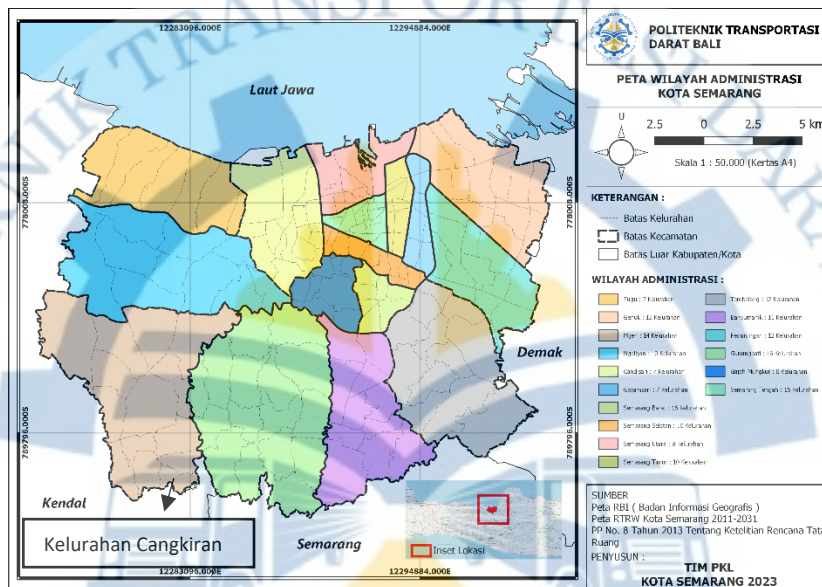
Batasan permasalahan riset berikut ialah:

1. Lokasi penelitian yang dipilih hanya kawasan terminal dan daerah pengawasan Terminal Tipe C Cangkiran.
2. Hanya menganalisis kesesuaian fasilitas dan pelayanan terminal sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum sesuai dengan PM 40 Tahun 2015.
3. Pelayanan terminal yang dimaksud pada riset berikut mencakup pelayanan keamanan, keselamatan, keteraturan/kehandalan, keterjangkauan/kemudahan, kenyamanan, serta kesetaraan.
4. Indeks kepuasan dianalisa melalui penggunaan analisa IPA (*Importance Performance Analysis*), Analisis GAP, IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)
5. Responden dalam penelitian ini adalah penumpang angkutan umum yang singgah di Terminal Cangkiran

## BAB II

### GAMBARAN UMUM

#### 2.1 Kondisi Wilayah



Sumber : Tim PKL Kota Semarang 2023

**Gambar 1** Peta Wilayah Administrasi Kota Semarang

Cangkiran ialah suatu desa di Kecamatan Mijen Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah. Nama Cangkiran bersumber dari kata cakian. Nama tersebut dibuat oleh Sri Gupala, pangeran Tarumanagara, yang membangun pertapaan disana. Cakian bersumber dari kata caki yang bermakna siswa. Ada juga beberapa sesepuh daerah yang memaparkan bahwasanya nama "Cangkiran" diadopsi lantaran didapatkannya prasasti kuno yang bentuknya menyerupai cawan dan di sekitar prasasti itu ada sisa-sisa reruntuhan candi dan didapatkannya yoni dan lingga pada prasasti.

Kelurahan Cangkiran wilayahnya seluas 2.752 km<sup>2</sup> yang melebihi setengah wilayah sawah yakni seluas 1.887 km<sup>2</sup>. Daerah Cangkiran tersusun atas 8 RW (Rukun Warga) serta 40 RT (Rukun Tetangga). Jumlah penduduk di Cangkiran tercatat pada Maret 2018 adalah sebesar 5.036 jiwa, dengan jumlah RT(Rukun Tetangga) sebanyak

40 dan jumlah RW (Rukun Warga) sebanyak 8. Pekerjaan kebanyakan warga Cangkiran ialah buruh industri yakni sejumlah 725 jiwa serta pengusaha sejumlah 497 jiwa. Adapun batas-batas wilayah dari kelurahan cangkiran

- Sebelah Barat : Desa Campurejo Boja Kabupaten Kendal
- Sebelah Utara : Kelurahan Jatisari
- Sebelah Timur : Kelurahan Tambangan dan Kelurahan Bubakan
- Sebelah Selatan : Desa Ngabean Kecamatan Boja Kabupaten Kendal

## 2.2 Kondisi Objek



Sumber: Tim PKL Kota Semarang 2023

**Gambar 2** Terminal Cangkiran Tipe C

Kelurahan Cangkiran sebagai kawasan pinggiran Kota Semarang telah banyak mengalami perkembangan seiring dengan terjadinya migrasi penduduk yang kini gencar dilakukan ke kawasan *urban sprawl*. Peningkatan frekuensi pengguna jalan yang terjadi di Kelurahan Cangkiran dikarenakan banyaknya *commuter* dari Kabupaten Boja, Semarang, dan sekitar Cangkiran yang melintasi Cangkiran tersebut menuju ke pusat Kota Semarang sebagai tempat aktivitas mereka. Selain itu, keberadaan BSB City

juga banyak memberi implikasi yang cukup signifikan bagi arus pergerakan penduduk di sekitar jalan utama Semarang-Cangkiran-Boja. Dengan adanya pergerakan yang terjadi, permasalahan mengenai transportasi di Kelurahan Cangkiran mulai muncul. Salah satu permasalahan terkait transportasi di Kelurahan Cangkiran yang cukup menjadi perhatian adalah mengenai pemanfaatan terminal Cangkiran yang dirasa belum optimal.

Terminal Cangkiran merupakan sebuah terminal berjenis terminal tipe C dengan luas lahan sebesar 1.225 m<sup>2</sup> yang melayani pergerakan angkutan umum BRT Trans Semarang koridor empat dengan rute yang dilayani adalah Stasiun Tawang-Cangkiran dan koridor delapan dengan rute yang dilayani adalah Simpang Lima-Gunung Pati-Cangkiran. Selain itu terdapat juga angkutan perkotaan yang berjenis bus kecil dengan rute yang dilayani Pasar Jerakah-Cangkiran-Pasar Boja. Sebelum menjadi terminal, area tersebut berdiri Pasar Cangkiran sekitar tahun 1980-an dan pada tahun 1990-an Pasar Cangkiran dilakukan relokasi menjadi terminal. Semula Terminal Cangkiran melayani sejumlah bus tujuan Semarang Boja serta angkutan umum dan menjadi pangkalan ojek. Dengan beroperasinya Trans Semarang, dijalankan pekerjaan pengembangan ekstensif Terminal Cangkiran yang diawali semenjak Juli 2017 hingga berakhir pada Desember 2017.

## **BAB III**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **3.1 Terminal**

##### **3.1.1 UU No. 22 Tahun 2009**

Terminal ialah pangkalan umum bagi kendaraan bermotor yang dipakai guna pengaturan pemberangkatan dan kedatangan, penurunan dan penjemputan barang ataupun orang, dan memidahkan transportasi. Berdasarkan UU No. 22 Tahun 2009 perihal Lalu Lintas dan Angkutan Jalan terdapat beberapa pasal yang menjelaskan dan mengatur tentang terminal.

- a. Pasal 1 memaparkan tentang definisi terminal yakni pangkalan Kendaraan Bermotor Umum yang dipakai guna pengaturan keberangkatan dan kedatangan, menurunkan dan menaikkan barang ataupun orang dan perpindahan transportasi.
- b. Pasal 33 ayat (1) menjelaskan Fungsi terminal bahwa pembangunan dan penyelenggaraan terminal dijalankan guna mendukung kelancaran lalu lintas penumpang ataupun barang dan integrasi intramodal, terminal dapat didirikan dan ditata di lokasi tertentu. Terminal yang diartikan dalam Pasal 1 ialah terminal penumpang maupun terminal barang.
- c. Pasal 23 ayat (1) regulasi memaparkan adanya sarana bagi penumpang penyandang disabilitas serta wanita menyusui atau hamil pada artian Pasal 22(2)(a), luas serta sifatnya akan diselaraskan seperlunya. Sarana yang disebutkan dalam Pasal 1 harus berisi kelengkapan tanda maupun pemberitahuan.
- d. Pasal 32 kawasan lingkungan kerja terminal penumpang ialah kawasan yang ditjukan untuk sarana terminal seperti yang tertera pada Pasal 20. Pengelolaan serta kegunaan kawasan kerja terminal penumpang seperti yang tertera pada Pasal 1 sebagai tanggung jawab operator terminal. Lingkungan kerja terminal penumpang yang disebutkan dalam ayat 1 dipakai guna pengembangan,

pembangunan, serta pengoperasian sarana terminal. Lingkungan kerja terminal harusnya dipakai secara optimal guna pengoperasian operator terminal.

- e. Pasal 33 tentang Daerah Pengawasan, Daerah pengawasan terminal ialah wilayah di luar daerah lingkungan kerja terminal, yang diawasi oleh petugas terminal untuk kelancaran arus lalu lintas sekitar terminal dan pengendalian pelayanan angkutan penumpang. Kelancaran arus lalu lintas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui manajemen dan rekayasa lalu lintas.
- f. Pasal 34 menjelaskan bahwa Terminal Penumpang seperti yang tertera pada Pasal 33 ayat (2) menurut pelayanannya dikelompokkan dalam tipe A, tipe B dan tipe C . Setiap tipe sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibagi dalam beberapa kelas berdasarkan intensitas Kendaraan yang dilayani.
- g. Pasal 37 ayat (1) menjelaskan tentang penentuan tempat terminal, menyebutkan bahwa penentuan lokasi Terminal dilakukan dengan memperhatikan rencana kebutuhan Terminal yang merupakan bagian dari Rencana Induk Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- h. Pasal 37 ayat (2) menjelaskan tentang penentuan lokasi Terminal dijalankan melalui mencermati :
  - 1) Taraf aksesibilitas pemakai layanan transportasi;
  - 2) Keselarasan kekayaan terhadap rencana daerah nasional, provinsi, serta kabupaten/kota;
  - 3) Implementasi rencana pembangunan maupun kinerja rute, jaringan jalan, serta transportasi;
  - 4) Keselarasan terhadap rencana zonasi maupun pusat aktivitas;
  - 5) Keselarasan serta keseimbangan terhadap aktivitas lainnya;
  - 6) Permintaan transportasi;
  - 7) Kelayakan ekonomis, teknis, serta finansial;
  - 8) Keselamatan jalan;
  - 9) Kelestarian lingkungan hidup.

- i. Pasal 38 ayat (1) menjelaskan bahwa setiap fungsi terminal harus memberikan sarana terminal yang mencukupi syarat keamanan. Perangkat terakhir yang disebutkan dalam No.1 ialah perangkat utama serta tambahan.

### **3.2 Standar Pelayanan Minimal Terminal Penumpang**

Berdasarkan UU No.22 Tahun 2009 perihal Angkutan Jalan dan Lalu Lintas Pasal 38(1) memaparkan bahwasanya tiap pelaksanaan terminal wajib memberikan sarana terminal yakni mencukupi syarat keamanan dan keselamatan. Fasilitas seperti dalam ayat (1) yakni sarana utama serta pendukung.

3.2.1 Berdasarkan PM 40 Tahun 2015 perihal Standar Pelayanan Penyelenggara Terminal Penumpang Angkutan Jalan

- a. Pasal 2 perihal kebijakan standar terminal penumpang ditujukan untuk operator terminal angkutan jalan guna memberikan pelayanan pada semua pemakai terminal.
- b. Pasal 3 ayat (1) perihal standar layanan terminal penumpang jalan seperti yang dimaksud pada Pasal 2, pelaksana terminal penumpang jalan wajib menawarkan dan melaksanakan:
  - a. Layanan keselamatan
  - b. Layanan kenyamanan
  - c. Layanan keamanan
  - d. Layanan keterjangkauan/kemudahan
- c. Pasal 3 ayat (2) keselamatan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. Rute pejalan kaki
  - b. Layanan keselamatan jalan
  - c. Rute evakuasi
  - d. Alat pemadam kebakaran
  - e. Kantor pos, petugas dan ruang kesehatan
  - f. Pengawas kesesuaian jabatan, fasilitas serta transportasi umum
  - g. Bengkel kecil untuk transportasi umum

- h. Informasi dari institusi keamanan serta informasi dari institusi kesehatan
- i. Informasi perihal inspeksi kendaraan serta layanan perbaikan ringan
- d. Keamanan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang tertera dalam ayat (1), yakni:
  - a. Layanan keamanan
  - b. Tempat pengaduan hambatan keamanan
  - c. Staff keamanan
- e. Kenyamanan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang tertera dalam ayat (1), yakni:
  - a. Ruang tunggu
  - b. Toilet
  - c. Mushola
  - d. Ruang hijau
  - e. Restoran
  - f. Pembersihan fasilitas dan personel
  - g. Ruang istirahat kru
  - h. Area merokok
  - i. Drainase
  - j. Tempat yang bisa dijangkau internet
  - k. Perpustakaan
  - l. Pencahayaan ruangan
- f. Keterjangkauan/kemudahan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang tertera dalam ayat (1), yakni:
  - a. Lokasi rute kedatangan dan keberangkatan
  - b. Informasi layanan
  - c. Informasi rinci perihal angkutan umum
  - d. Informasi perihal kendala perjalanan di angkutan umum
  - e. Layanan penitipan barang

- f. Pilihan guna mengisi baterai
- g. Area penjemputan penumpang
- h. Parkir transportasi pribadi dan umum

### ***3.3 Importance Performance Analysis (IPA)***

IPA ialah metode sederhana yang dipakai guna menggambarkan atribut barang/layanan yang sangat perlukan guna pengembangan, ataupun keadaan penghematan biaya yang memungkinkan tanpa menurunkan mutu total secara signifikan. Metode IPA kali pertama dikenalkan oleh James dan Martilla pada 1977. Tujuan IPA ialah guna pengukuran korelasi diantara pandangan pelanggan dengan prioritas pengoptimalan mutu produk/jasa, yang juga dikenali dengan analisis kuadran (Repi; 2014:1446) Tujuan utama IPA ialah guna menunjukkan informasi perihal aspek layanan yang berdasarkan pelanggan berdampak signifikan pada loyalitas dan kepuasan mereka, serta konsumen merasa bahwasanya aspek layanan harus diperbaiki lantaran keadaannya kini kurang memuaskan. IPA menurut konseptualnya ialah pemodelan multi-atribut. Metode berikut menggambarkan kelemahan dan kekuatan penawaran pasar berdasarkan 2 kriteria, yakni keperluan relatif fitur serta kepuasan pelanggan. Implementasi metode IPA diawali dengan mengidentifikasi fitur-fitur yang berkaitan terhadap keadaan pilihan yang dikaji. Daftar atribut bisa dibuat melalui berpedoman pada survei, literatur, serta evaluasi manajemen. Di sisi lain, perlengkapan yang terkait dengan produk/layanan dinilai sesuai kepentingan tiap-tiap barang/jasa itu untuk pelanggan serta bagaimana konsumen memandang layanan/produk tersebut. Penilaian berikut umumnya dijalankan melalui mensurvei sampel pelanggan. Sesudah mengidentifikasi fitur yang sesuai, pelanggan diberi 2 soal. Satu diantaranya ialah fitur utama serta yang lainnya ialah kinerja bisnis yang memakai fitur itu. Melalui pemakaian median, mean, ataupun skala peringkat, setiap peralatan diletakkan pada kelompok berbiaya tinggi dan berbiaya rendah. Kemudian, menggabungkan dua set peringkat menempatkan setiap perlengkapan di satu diantara dari empat kuadran keperluan kinerja (Crompton dan Duray dalam Kitcharoen; 2004:22). Berdasarkan

Kotler (2000:42) analisa kinerja visibilitas IPA bisa dipakai guna mengklasifikasikan beragam jenis kumpulan layanan serta menggambarkan perilaku yang dibutuhkan. James dan Martilla dalam Zeithaml et.all (1990:19) menyarankan memakai teknik IPA guna pengukuran kepuasan pelayanan. Pada metode berikut perlu dijalankan pengukuran taraf keselarasan guna memahami sepuas apakah pelanggan pada aktivitas perusahaan serta sebaik apa pemberi layanan mengartikan apa yang diharapkan pelanggan dari layanan yang diberikannya.

### 3.3.1 Diagram Kartesius

Diagram Cartesian ditujukan menjadi kerangka acuan guna mengartikan kepuasan konsumen selaku fungsi keinginan (kepentingan ataupun taraf keperluan) dalam kaitannya terhadap perlengkapan dan evaluasi konsumen pada efektivitas (efisiensi) lembaga dari karakteristik terkait (Supra; 2011: 107). Bagan Cartesian dapat memberi informasi krusial pada manajer di perindustrian layanan dalam bentuk pengukuran kepuasan konsumen serta alokasi sumber daya yang efisien pada wujud yang gampang dipakai.

Analisis kepentingan-kinerja tersusun atas 2 bagian: analisa kesenjangan dan kuadran. Melalui analisa kuadran terlihat bahwasanya tanggapan konsumen pada perlengkapan disajikan sesuai taraf keperluan atribut tersebut serta kinerja fasilitas. Pada saat yang sama, analisa kesenjangan menunjukkan perbedaan diantara keperluan relatif fitur dengan kepuasan pelanggan memakai sifat-sifat ini. Pengujian berikut dijalankan guna menguji apakah ada gap (kesenjangan) diantara harapan dan pengamatan terhadap variabel yang dianalisa. Pengujian berikut dijalankan melalui memisahkan rata-rata diantara pengamatan dengan harapan. Perbedaan nerikut terjadi pada golongan sampel yang serupa (klien yang sama, angket yang sama). Ukuran gap dalam riset berikut ialah gap diantara pelayanan yang dialami pelanggan terhadap pelayanan yang diinginkan konsumen. Analisis kesenjangan memakai teknik analisa kuadran ataupun cartesian charts yang seringkali diartikan *Importance Performance Analysis*.

Umumnya tahapan pembuatan Diagram Cartesius meliputi (Supranto; 2011:111) :

1. Identifikasi elemen ataupun aspek kritis yang perlu dinilai.
2. Kembangkan kuesioner guna menilai kepentingan dan tingkat kinerja item ataupun aspek yang diidentifikasi dalam tahapan 1.
3. Rata-rata taraf keperluan serta kinerja setiap aspek.
4. Rata-rata pencapaian dan kepentingan lalu diplot dalam matriks 2 dimensi. Biasanya, sumbu vertikal mewakili kepentingan rerata serta sumbu horizontal ialah rerata sebenarnya.

Interpretasi dari kuadran itu meliputi:

a. *Concentrate here* (Prioritas Utama)

Dalam kuadran berikut ada aspek-aspek yang dinyatakan krusial serta memenuhi harapan pelanggan, namun kinerja bisnis dianggap kurang memuaskan. Sehingga, organisasi harus fokus pada pengalokasian sumber daya guna mengoptimalkan kinerja yang terdapat dalam kuadran berikut.

b. *Keep up the good* (Pertahankan prestasi)

Dalam kuadran berikut ada aspek-aspek yang dinyatakan krusial dan/atau diinginkan dapat mendukung kepuasan pelanggan. Untuk itu perseroan berkomitmen guna menjaga pencapaian tersebut.

c. *Low priority* (Prioritas Rendah)

Dalam kuadran berikut ada aspek-aspek yang pandangan ataupun nilai riilnya dianggap rendah ataupun tidak begitu krusial ataupun tidak diinginkan konsumen, hingga suatu bisnis tidak harus memprioritaskan ataupun lebih memperhatikan aspek-aspek tersebut.

d. *Possibly overkill* (Berlebihan)

Dalam kuadran berikut ada aspek-aspek yang dinyatakan tidak begitu krusial serta tidak diperhitungkan oleh suatu bisnis. Lebih baik mempergunakan sumber daya

yang ada dengan aspek tersebut ke aspek lainnya yang mempunyai taraf prioritas lebih tinggi.

Bergantung pada seberapa besar minat serta kepuasan pelanggan pada suatu bisnis, layanan bisa berguna jika berlandaskan terhadap minat dan kinerja konsumen untuk suatu bisnis. Dengan kata lain, suatu bisnis harus memperhatikan sejumlah hal yang dinyatakan krusial oleh pelanggan. Metode Importance-Performance Analysis mengukur kepuasan terhadap pelayanan yang termasuk dalam kuadran peta Importance-Performance Matrix. Dengan metode tersebut perlu dijalankan pengukuran taraf kepatuhan guna memahami sepuas apakah konsumen pada operasional bisnis serta sebaik apakah pemberi layanan mengartikan apa yang diharapkan konsumen dari pelayanan yang diberikannya. Eko Setiawan (2017:24).

### **3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat**

KEPMENPAN No.14 Tahun 2017 perihal Petunjuk Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Satuan Pelayanan Lembaga Negara menyatakan Indeks Kepuasan Masyarakat ialah: “Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.” Bersumber pengertian tersebut, bisa dibuat simpulan bahwasanya kepuasan publik ialah perasaan yang terwujud berdasarkan harapan akan kinerja yang diinginkan lewat pemenuhan keinginan dan kebutuhan publik. Kepuasan publik pada lembaga sosial amat krusial lantaran berhubungan terhadap keyakinan publik. Indeks kepuasan publik ialah informasi dan data perihal taraf kepuasan masyarakat, bersumber hasil ukur persepsi publik atas perolehan layanan sosial yang selaras terhadap kebutuhan dan harapannya.

Pengolahan data tiap-tiap metode riset kepuasan publik seperti dalam BAB II, dijalankan sebagaimana:

#### **1. Pengukuran Skala Likert**

Sebuah nilai ditugaskan untuk setiap elemen. Nilai dilakukan perhitungan memakai "rata-rata tertimbang" dari setiap item layanan. Pada perhitungan survei kepuasan publik pada unsur layanan yang diperiksa, tiap unsur layanan mempunyai bobot serupa. Nilai bobot ditentukan memakai persamaan berdasarkan KEPMENPAN No.14 Tahun 2017.

$$\text{Skor rerata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N \quad (\text{i})$$

N = Besaran skor per unsur

Guna mendapatkan skor SKM unit layanan dipakai pendekatan skor rerata tertimbang memakai persamaan berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \quad (\text{ii})$$

Guna membantu menginterpretasikan skor SKM yang berkisar diantara 25-100, skor di atas diubah menjadi skor baseline 25 melalui penggunaan persamaan:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25 \quad (\text{iii})$$

**Tabel 3. 1** Bobot Penilaian Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1.	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3.	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4.	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

a. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir pembuatan parameter kepuasan publik bagi tiap unit layanan lembaga pemerintah dibuat memakai materi pokok diantaranya:

1) Parameter tiap elemen layanan

Bersumber hasil perhitungan Indeks Kepuasan Publik, skor total tiap unit layanan ditentukan dengan rata-rata nilai total tiap item layanan.

Contoh: Bilamana dipahami skor rerata elemen serta tiap-tiap unit layanan dalam Tabel 3.2.

**Tabel 3. 2** Nilai Unsur SKM

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	E
6.	Kompetensi Pelaksana	F
7.	Perilaku Pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Sehingga guna memahami skor indeks unit layanan dilakukan perhitungan melalui cara:

$$\text{Nilai Indeks (X)} = \frac{A+B+C+D+E+F+G+H+I}{9} \quad (\text{iv})$$

Sehingga skor indeks (X) unit layanan hasilnya bisa dibuat simpulan:

a) Skor SKM sesudah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y

b) Kualitas layanan (cermati Tabel 3.1, kualitas layanan)

c) Kinerja unit layanan (cermati Tabel 3.1)

2) Prioritas pengoptimalan mutu layanan

Pada pengoptimalan mutu pelayanan, prioritas diberikan pada objek yang bernilai paling rendah yang harus diperbaiki terlebih dahulu, sementara objek yang bernilai paling tinggi perlu dipertahankan.

### 3.4 Penelitian Terdahulu/Keaslian Penelitian

**Tabel 3. 3** Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Muhammad Ferdy Bagastya (2021)	Peningkatan Kinerja Terminal Tipe C Ajung Di Kabupaten Jember	Kinerja akhir yang lebih baik dalam hal fasilitas dan penempatan fasilitas	Yang menjadi pembeda dalam penelitian ini adalah lokasi terminal, analisis kinerja yang membahas operasional
2	Nizar Ramadhan (2022)	Peningkatan Kinerja Terminal Tipe C Blambangan di Kabupaten Banyuwangi	Peningkatan efisiensi terminal Tipe-C Blambangan di Kabupaten Banyuwangi	Yang menjadi pembeda dalam penelitian ini adalah lokasi terminal, analisis kinerja yang
3	Nurlaela Kumala Dewi, Ari Vicky Widyastuti (2022)	Analisa Karyawan Layanan Distribusi PT. X Menggunakan Metode Service Quality Dan Importance	Pengetahuan tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang	Yang menjadi pembeda dalam penelitian ini adalah lokasi penelitian, analisis kerja

Lanjutan Tabel 3.3

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
		Performance Analysis (IPA)	diberikan oleh PT.X serta mengetahui harapan yang pelanggan harapkan dari layanan yang telah diberikan	
4	Mulyanto (2007)	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada UPTD Terminal Tirtonadi DLLAJ Kota Surakarta	Gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan UPTD Terminal Tirtonadi DLLAJ Kota Surakarta	Yang menjadi pembeda adalah lokasi terminal, analisis kerja