

**ANALISIS KINERJA LAYANAN TERMINAL TIPE B  
KERTAJAYA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG  
MENGUNAKAN METODE CSI DAN IPA**

**KERTAS KERJA WAJIB**



**DISUSUN OLEH :**

**MARIN VENDA DONOVAN**

**2203038**

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI  
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI JALAN  
2025**

**ANALISIS KINERJA LAYANAN TERMINAL TIPE B  
KERTAJAYA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG  
MENGUNAKAN METODE CSI DAN IPA**

**KERTAS KERJA WAJIB**

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian  
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Jalan Guna Memperoleh  
Sebutan Ahli Madya Transportasi



**DISUSUN OLEH :**

**MARIN VENDA DONOVAN**

**2203038**

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI  
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI JALAN**

**2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN  
KERTAS KERJA WAJIB**

**ANALISIS KINERJA LAYANAN TERMINAL TIPE B KERTAJAYA  
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MENGGUNAKAN METODE  
CSI DAN IPA**

Disusun oleh:

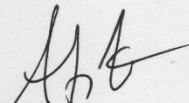
**MARIN VENDA DONOVAN**  
**2203038**

Disetujui untuk diajukan pada  
Seminar Akhir Kertas Kerja Wajib  
Program Studi D-III Manajemen Transportasi Jalan

Menyetujui,

**DOSEN PEMBIMBING I**

**DOSEN PEMBIMBING II**



Badi Mardikawati, S.Pd, M.Pd

NIP. 19840829 201902 2 001

Tanggal:



Stefanus Sylvan Ryanto, S.S., M.M

NIP. 19910816 201902 1 002

Tanggal:

Ditetapkan di: Tabanan

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**KERTAS KERJA WAJIB**  
**ANALISIS KINERJA LAYANAN TERMINAL TIPE B KERTAJAYA**  
**TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MENGGUNAKAN METODE**  
**CSI DAN IPA**


Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

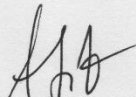
**MARIN VENDA DONOVAN**


**2203038**

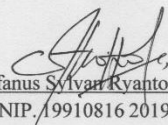
**TELAH TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI**  
**PADA TANGGAL, 14 JULI 2025**  
**DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

**Tim Penguji**

  
**Aswin Badarudin Atmajaya, S.S.T.(TD), M.A.P.**  
NIP. 19900513 201012 1 004

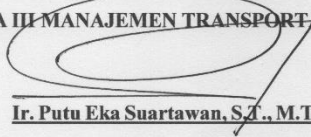
  
**Budj Mardikawati, S.Pd, M.Pd.**  
NIP. 19840829 201902 2 001

  
**A.A. Bagus Oka Khrisna Surya, S.T., M.T.**  
NIP. 19900519 201902 1 002

  
**Stefanus Sylvan Ryanto, S.S., M.M.**  
NIP. 19910816 201902 1 002

Mengetahui,

**KETUA PROGRAM STUDI**  
**DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI JALAN**

  
**Ir. Putu Eka Suartawan, S.T., M.T.**

NIP. 19820530 200912 1 003

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, Marin Venda Donovan, Notar. 2203038, menyatakan bahwa Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Kinerja Layanan Terminal Tipe B Kertajaya Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Metode CSI Dan IPA**” merupakan karya asli. Seluruh ide yang ada dalam Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir 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 dari Kertas 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, 7 Juli 2025

Penuh

  
  
**Marin Venda Donovan**

**Notar. 2203038**

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas rahmat dan karunia Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-NYA, sehingga Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Kinerja Layanan Terminal Tipe B Kertajaya Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Metode CSI Dan IPA**” dapat diselesaikan. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan yang sangat baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Ibu Firga Ariani, SE,M.M.Tr. Selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali beserta staf dan jajarannya;
2. Bapak Ir. Putu Eka Suartawan, S T,.M.T. Selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Jalan;
3. Ibu Budi Mardikawati, S.Pd, M.Pd dan Bapak Stefanus Sylvan Ryanto, S.S., M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dalam penyusunan Kertas Kerja Wajib ini;
4. Seluruh dosen Manajemen Transportasi Jalan yang telah mengajarkan dan mendidik penulis dengan penuh rasa sabar dan ikhlas. Sehingga ilmu yang penulis dapatkan dapat bermanfaat bagi banyak orang;
5. Dua orang yang sangat Istimewa, Ayahanda Muhammad Damanhuri dan Ibunda Mimin Herawati, terimakasih sudah mendidik, membesarkan dan mendoakan terus di segala kegiatan sehingga penulis dipermudah dalam penyelesaian Kertas Kerja Wajib;
6. Saudara kandung penulis, Massian dan Kaka Cans, terima kasih bantuan, doa dan motivasinya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian Kertas Kerja Wajib;
7. Seseorang dengan notar 2202053. Terimakasih telah seseorang yang bersedia mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan dukungan, dan juga semangat dalam penyusunan Kertas Kerja Wajib;

8. Rekan - rekan Mahasiswa/i angkatan III Politeknik Transportasi Darat Bali, yang telah menjadi teman seperjuangan dan saling menguatkan hingga akhir. Penulis menyadari kertas kerja wajib/tugas akhir ini banyak kekurangan, saran dan masukan sangat diharapkan bagi kesempurnaan penulisan. Semoga bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan bidang Transportasi Darat dan dapat diterapkan untuk membantu pembangunan transportasi di Indonesia pada umumnya serta Kota Mojokerto.

Tabanan, 7 Juli 2025

Penulis,



**MARIN VENDA DONOVAN**

Notar. 2203038

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM.....	5
2.1 Kondisi Wilayah.....	5
2.2 Kondisi Objek.....	6
BAB III TINJAUAN PUSTAKA .....	30
3.1 Terminal .....	30
3.2 Fungsi Terminal.....	30
3.3 Penyelenggaraan Terminal Penumpang.....	31
3.4 Standar Pelayanan Minimal Terminal Penumpang .....	33
3.5 Kepuasan Pengguna.....	35
3.6 Customer Satisfaction Index (CSI).....	36
3.7 <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) .....	38

3.8	<i>GAP Analysis</i> .....	39
3.9	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	39
3.10	Penelitian Terdahulu .....	40
BAB IV METODE PENELITIAN .....		42
4.1	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	42
4.2	Metode Analisis Data .....	50
4.3	Bagan Alir Penelitian .....	55
4.4	<i>Timeline</i> .....	56
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		57
5.1	Data Penelitian .....	57
5.2	Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan .....	68
BAB V PENUTUP .....		76
6.1	Kesimpulan .....	76
6.2	Saran .....	77
DAFTAR PUSTAKA .....		79
LAMPIRAN .....		82

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Inventarisasi Terminal Kertajaya.....	9
Tabel 3. 1 Kriteria Nilai CSI.....	38
Tabel 3. 2 Penelitian Terdahulu .....	40
Tabel 4. 1 Deskripsi Tingkat Kepuasan .....	44
Tabel 4. 2 Deskripsi Tingkat Kepentingan .....	45
Tabel 4. 3 Definisi Operasional dan Variabel.....	46
Tabel 4. 4 Koefisien Reliabilitas.....	51
Tabel 4. 5 Timeline Kegiatan.....	56
Tabel 5. 1 Hasil Uji Validitas Kinerja.....	57
Tabel 5. 2 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	59
Tabel 5. 3 Hasil Uji Validitas Kepentingan .....	59
Tabel 5. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan .....	60
Tabel 5. 5 Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI).....	61
Tabel 5. 6 Hasil Perhitungan GAP Analysis.....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Petak Titik lokasi Terminal Kertajaya .....	5
Gambar 2. Layout Eksisting Terminal Kertajaya .....	6
Gambar 3. Jumlah Rata - Rata Harian Tertinggi Penumpang Angkutan Umum Di Terminal Kertajaya.....	7
Gambar 4. Persentase Ketersediaan Fasilitas Umum Terminal Kertajaya .....	20
Gambar 5. Persentase Kondisi Fasilitas Umum Terminal Kertajaya.....	20
Gambar 6. Persentase Pemanfaatan Fasilitas Utama Terminal Kertajaya .....	21
Gambar 7. Persentase Ketersediaan Fasilitas Penunjang Terminal Kertajaya.....	21
Gambar 8. Persentase Kondisi Fasilitas Penunjang Terminal Kertajaya.....	22
Gambar 9. Persentase Pemanfaatan Fasilitas Penunjang Terminal Kertajaya.....	22
Gambar 10. Persentase Ketersediaan Fasilitas Umum Terminal Kertajaya .....	23
Gambar 11. Persentase Kondisi Fasilitas Umum Terminal Kertajaya.....	23
Gambar 12. Persentase Pemanfaatan Fasilitas Umum Terminal Kertajaya.....	24
Gambar 13. Diagram Kartesius.....	53
Gambar 14. Hasil Analisis Diagram Kartesius .....	63
Gambar 15. Rekomendasi Titik Evakuasi Di Terminal Kertajaya .....	69
Gambar 16. Pos Keamanan di Terminal Kertajaya.....	70
Gambar 17. Contoh Display Jam Kedatangan dan Keberangkatan .....	72
Gambar 18. Kondisi Eksisting Ruang Tunggu Di Terminal Kertajaya .....	73
Gambar 19. Kondisi Eksisting Fasilitas Peribadatan Di Terminal Kertajaya.....	73
Gambar 20. Kondisi Eksisting Rumah Makan Di Terminal Kertajaya .....	74

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Survei Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Layanan Terminal Kertajaya .....	82
Lampiran 2. Hasil Input Kinerja Kepuasan Penumpang Di Terminal Kertajaya .	98
Lampiran 3. Hasil Input Kepentingan Kepuasan Penumpang di Terminal Kertajaya .....	107
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Kepentingan.....	116
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Kinerja SPSS .....	120
Lampiran 6. Lembar Expert Judgement.....	124
Lampiran 7. Dokumentasi Expert Judgement.....	127
Lampiran 8. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	127
Lampiran 9. Dokumentasi Inventarisasi Terminal.....	128
Lampiran 10. Lembar Asistensi Dosen.....	129

## INTISARI

### **Analisis Kinerja Layanan Terminal Tipe B Kertajaya Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Metode CSI Dan IPA**

Oleh

MARIN VENDA DONOVAN 2203038

Transportasi merupakan kebutuhan turunan masyarakat dalam mendukung mobilitas dari satu titik ke titik lainnya. Terminal sebagai simpul transportasi mempunyai peran penting dalam sistem jaringan transportasi, termasuk dalam aspek sosial dan ekonomi kota. Terminal Kertajaya sebagai terminal tipe B di Kota Mojokerto, memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan yang optimal bagi penumpang angkutan umum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas layanan di Terminal Kertajaya, mengidentifikasi aspek layanan yang menjadi prioritas perbaikan dan peningkatan layanan, serta memberikan minat masyarakat menggunakan transportasi umum. Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang dan *Importance- Performance Analysis* (IPA) untuk memetakan prioritas perbaikan fasilitas layanan. Berdasarkan hasil analisis, tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas layanan di Terminal Kertajaya berada pada kategori “cukup puas” dengan nilai CSI sebesar 63%. Namun, masih terdapat beberapa fasilitas yang kinerjanya masih belum sesuai dengan PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan jalan seperti, fasilitas kesehatan, informasi keselamatan dan kesehatan, fasilitas keamanan, jadwal keberangkatan, ruang tunggu, fasilitas peribadatan, dan rumah makan. Rekomendasi awal yang dapat diusulkan meliputi peningkatan fasilitas kesehatan dan petugas, penyediaan informasi digital terkait keselamatan dan jadwal, penguatan sistem keamanan, perbaikan ruang tunggu dan fasilitas pendukung, serta pemeliharaan berkelanjutan. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan terminal dan mendorong

peningkatan minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum di Kota Mojokerto

Kata kunci: terminal, kepuasan penumpang, fasilitas layanan, transportasi umum, evaluasi kinerja



## ABSTRACT

### **Analysis of Kertajaya Type B Terminal Service Performance on Passenger Satisfaction Using CSI and IPA Methods**

By

MARIN VENDA DONOVAN 2203038

Transportation is a derivative need of society in supporting mobility from one point to another. Terminals as transportation nodes have an important role in the transportation network system, including in the social and economic aspects of the city. The Kertajaya Terminal as a type B terminal in Mojokerto City, has a strategic role in providing optimal services for public transportation passengers. This study aims to determine the level of passenger satisfaction with service facilities at the Kertajaya Terminal, identify service aspects that are a priority for service improvement and enhancement, and provide public interest in using public transportation. This study uses the method *Customer Satisfaction Index* (CSI) to measure the level of passenger satisfaction and *Importance-Performance Analysis* (IPA) to map the priority of service facility improvement. Based on the analysis results, the level of passenger satisfaction with service facilities at Kertajaya Terminal is in the category of "quite satisfied" with a CSI value of 63%. However, there are still several facilities whose performance is still not in accordance with PM 40 of 2015 concerning Standards for the Implementation of Road Passenger Terminals such as health facilities, safety and health information, security facilities, departure schedules, waiting rooms, worship facilities, and restaurants. Initial recommendations that can be proposed include improving health facilities and officers, providing digital information related to safety and schedules, strengthening security systems, improving waiting rooms and supporting facilities, and ongoing maintenance. The implementation of these recommendations is expected to improve the quality of terminal services and encourage increased public interest in using public transportation in Mojokerto City.

*Keywords: terminal, passenger satisfaction, service facilities, public transportation, performance evaluation*



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi merupakan kebutuhan turunan masyarakat untuk melakukan pergerakan dari satu titik asal ke titik tujuan. Transportasi mempunyai simpul transportasi yang berguna untuk mendukung jaringan transportasi di ruang lalu lintas. Menurut UU No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Simpul adalah tempat yang diperuntukkan bagi pergantian antarmoda dan intermoda yang berupa terminal, stasiun kereta api, pelabuhan laut, pelabuhan sungai dan danau, dan/atau bandar udara.

Terminal transportasi mencerminkan kondisi sosial, ekonomi dan budaya kehidupan kota. Kualitas dari layanan terminal mencerminkan ketersediaan infrastruktur jalan dan efisiensi sistem transportasi di kawasan perkotaan (Umami, 2024). Dalam penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan harus memenuhi sesuai standar pelayanan terminal penumpang yang sudah diatur dalam PM No 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, yaitu mencakup pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan kehandalan, pelayanan kenyamanan, pelayanan keterjangkauan dan pelayanan kesetaraan.

Upaya pemenuhan standar pelayanan di terminal penumpang angkutan jalan dilaksanakan melalui integrasi enam aspek utama dalam pelayanan, diantaranya Aspek keamanan yang diterapkan melalui pengawasan berbasis teknologi serta keterlibatan dari personel keamanan dalam upaya pencegahan dan penanganan tindak kriminal; Aspek keandalan untuk menjamin ketepatan jadwal operasional, ketersediaan fasilitas pendukung, dan kesiapan teknis dari terminal; Aspek kenyamanan dicapai dari penciptaan lingkungan terminal yang bersih, ergonomis, dan informatif; Aspek keterjangkauan yang dikembangkan dengan memperluas aksesibilitas terminal secara geografis dan melakukan penyesuaian tarif layanan agar terjangkau di seluruh masyarakat; Aspek kesetaraan diwujudkan melalui penyediaan fasilitas inklusif bagi

penyandang disabilitas dan kelompok rentan usia lainnya sesuai prinsip keadilan dan hak asasi manusia (Putra, 2022).

Terminal Kertajaya merupakan terminal tipe B di Kota Mojokerto yang terletak di titik temu daerah mataraman (sisi barat Jawa Timur) dengan daerah tapal kuda (sisi timur Jawa Timur). Terminal Kertajaya memiliki tanggung jawab dalam menyediakan layanan yang optimal bagi penumpang angkutan umum. Hasil observasi lapangan menunjukkan sejumlah ketidaksesuaian dari standar pelayanan publik dan kondisi terkini di Terminal Kertajaya, meliputi tidak tersedianya media informasi keberangkatan, loket penjualan tiket, jalur pedestrian yang ramah bagi penyandang disabilitas, fasilitas kesehatan darurat, peralatan pemadam kebakaran, Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM), serta sistem keamanan yang kurang memadai. Selain itu, terdapat beberapa fasilitas - fasilitas dalam kondisi yang kurang baik sehingga dengan ketidak penuhiannya fasilitas tersebut berdampak langsung terhadap persepsi negatif dari masyarakat meliputi fasilitas keselamatan, keamanan, keteraturan, keamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan kemudahan akses ke terminal. Sehingga kondisi ini dapat menurunkan kepercayaan dan minat masyarakat terhadap pengguna moda transportasi umum.

Kondisi fasilitas layanan yang kurang baik dapat berimplikasi pada penurunan minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum yang bertentangan dengan upaya pemerintah dalam mendorong mobilitas berkelanjutan (Zakaria, 2020). Menurut Sedayu (2019), faktor kebersihan, keamanan, dan ketersediaan fasilitas merupakan aspek utama dalam menentukan persepsi penumpang terhadap terminal bus. Selain itu, menurut Mahyuddin dkk (2021), layanan fasilitas terminal dapat meningkatkan loyalitas pengguna transportasi publik.

Berdasarkan permasalahan diatas, diperlukan evaluasi mendalam terkait fasilitas layanan di Terminal Kertajaya, oleh karena itu penulis melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kinerja Layanan Terminal Tipe B Kertajaya Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Metode CSI dan IPA”**. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan atau rekomendasi strategis kepada pengelola dan pemerintah daerah dalam upaya mendukung peningkatan kinerja fasilitas layanan di Terminal

Kertajaya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini memiliki beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas layanan Terminal Kertajaya berdasarkan indikator standar pelayanan minimum sesuai PM 40 Tahun 2015?
2. Bagaimana preferensi penumpang angkutan umum terhadap layanan yang tersedia di Terminal Kertajaya?
3. Rekomendasi apa yang dapat diusulkan untuk meningkatkan kinerja fasilitas layanan di Terminal Kertajaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas berikut tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui Tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas layanan di Terminal Kertajaya Tipe B di Kota Mojokerto
2. Mengidentifikasi aspek layanan yang menjadi prioritas perbaikan dan pengembangan kinerja fasilitas di Terminal Kertajaya Tipe B di Kota Mojokerto
3. Memberikan rekomendasi strategis kepada pengelola dan pemerintah daerah sebagai upaya dalam mendukung peningkatan kinerja fasilitas layanan di Terminal Kertajaya.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berikut beberapa manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa Politeknik Transportasi Darat Bali  
Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan dan meningkatkan pemahaman yang sudah dipelajari selama di kampus Politeknik Transportasi Darat Bali dalam manajemen transportasi publik, khususnya pada aspek pelayanan terminal.
2. Manfaat bagi Instansi Terkait  
Penelitian ini memberikan informasi berbasis data kepada UPT P3 LLAJ Kota

Mojokerto dan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur tentang tingkat kepuasan penumpang atas fasilitas yang tersedia, sehingga dapat dijadikan dasar dalam evaluasi dan meningkatkan kinerja pelayanan di Terminal Kertajaya.

3. Bagi pembaca

Penelitian ini menambah literatur dan referensi akademik terkait penerapan metode pengukuran kepuasan dan prioritas perbaikan layanan, seperti Importance Performance Analysis (IPA) dan metode Customer Satisfaction Index (CSI) di sektor transportasi darat.

### **1.5 Batasan Masalah**

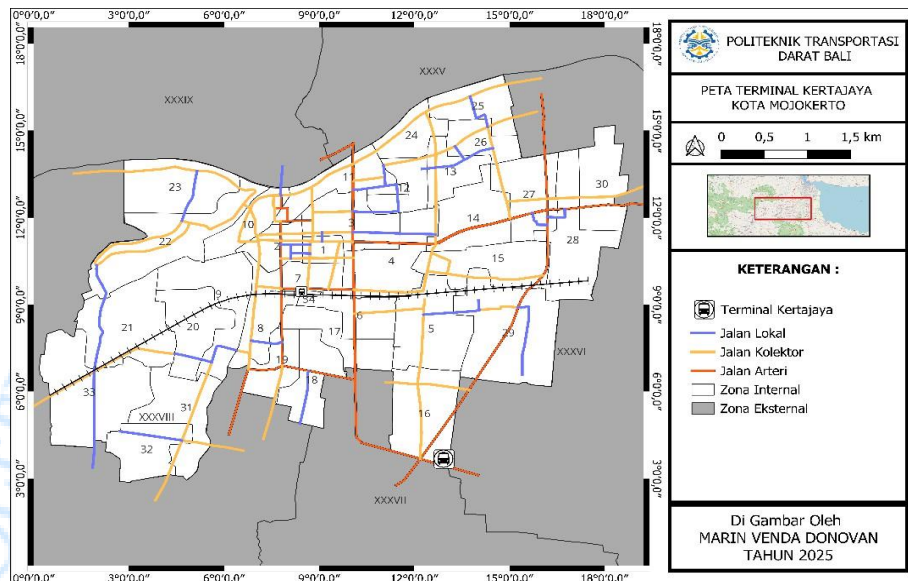
Adapun batasan masalah yang bertujuan untuk memastikan agar penelitian tetap fokus dan terarah, penulis menetapkan beberapa batasan masalah dengan rincian sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian ini hanya di kawasan Terminal Tipe B Kertajaya Kota Mojokerto.
2. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah penumpang angkutan umum di Terminal Tipe B Kertajaya Kota Mojokerto.
3. Menganalisis kesesuaian layanan pada Terminal Tipe B Kertajaya Kota Mojokerto sesuai dengan standar minimal pelayanan PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
4. Pelayanan terminal pada penelitian ini meliputi pelayanan keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, keselamatan, kehandalan dan kesetaraan.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM

#### 2.1 Kondisi Wilayah



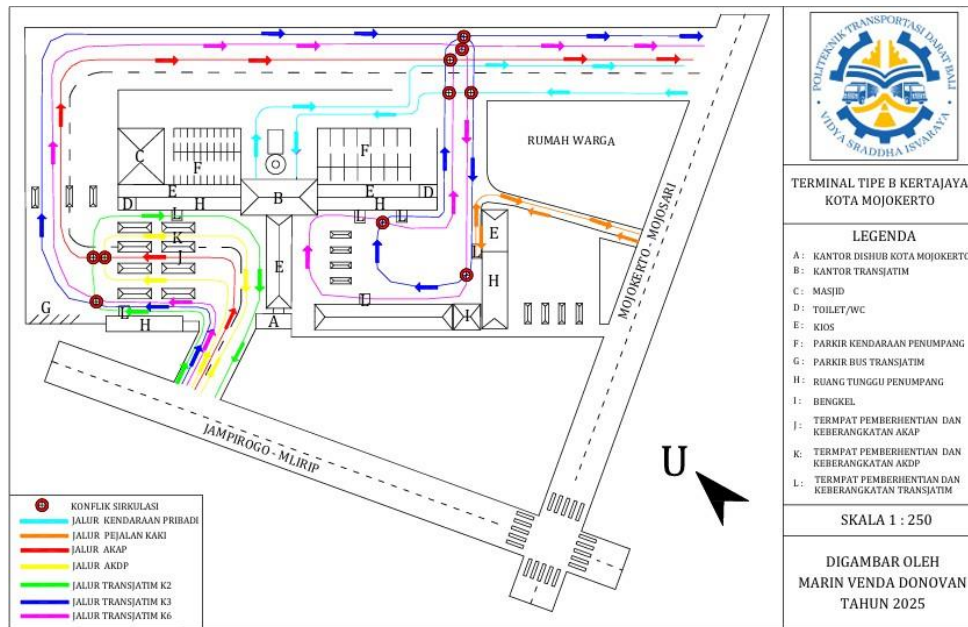
(Sumber: Penulis, 2025)

**Gambar 1.** Petak Titik lokasi Terminal Kertajaya

Berdasarkan Gambar 1. Terminal Kertajaya terletak di Kelurahan Meri. Kelurahan Meri merupakan salah satu Kelurahan dari 6 Kelurahan yang ada di Kecamatan Kranggan Kota Mojokerto. Kelurahan Meri memiliki luas wilayah sebesar 164,80 Ha. Jumlah penduduk di Kelurahan Meri sebesar 9.511 jiwa dengan mata pencaharian pokok yaitu: Buruh tani, Pegawai Negeri Sipil, TNI, Polri, Wiraswasta, Belum Bekerja, Pelajar, Ibu Rumah Tangga. Berikut batas wilayah dari Kelurahan Magersari secara administratif:

- Batas Utara : Gunung Gedangan, Kelurahan Balongsari
- Batas Barat : Desa Banjar Agung Kecamatan Puri
- Batas Timur : Gunung Gedangan, Jabon
- Batas Selatan : Desa Jabon Kecamatan Mojoanyar

## 2.2 Kondisi Objek

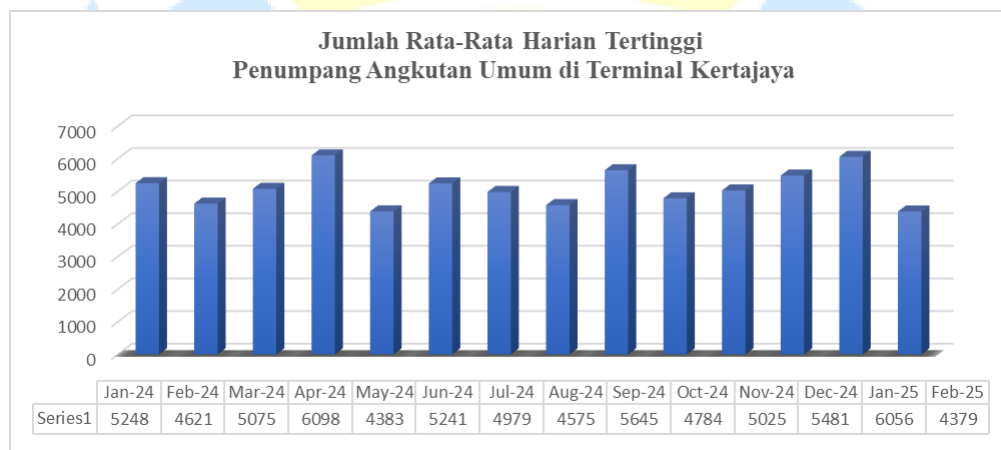


(Sumber: Penulis, 2025)

**Gambar 2.** Layout Eksisting Terminal Kertajaya

Terminal Tipe B Kertajaya di Kota Mojokerto memiliki sistem sirkulasi yang kompleks namun terstruktur, melayani berbagai jenis kendaraan angkutan umum seperti AKAP (Antar Kota Antar Provinsi), AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi), serta layanan Bus Trans Jatim untuk koridor K2, K3, dan K6. Terminal ini juga menyediakan ruang gerak aman bagi penumpang serta zona perlintasan kendaraan dan fasilitas pendukung. Akses masuk utama terminal terletak di sisi barat, tepat di jalan Jampirogo–Mlirip. Dari pintu masuk ini, kendaraan AKAP dan AKDP memasuki jalur yang telah dipisahkan sesuai jenis layanan. Jalur AKAP ditandai dengan warna merah, membawa kendaraan masuk menuju area keberangkatan dan pemberhentian AKAP di zona J, lalu melanjutkan ke jalur putar untuk keluar terminal. Sementara itu, jalur AKDP yang ditandai dengan warna kuning, mengarah langsung menuju area K untuk menaikkan dan menurunkan penumpang, kemudian keluar dari terminal. Sedangkan untuk Trans Jatim terbagi ke dalam tiga koridor: K2 (warna hijau), K3 (warna biru tua), dan K6 (warna merah muda). Jalur K2 memasuki terminal dari arah barat dan mengarah langsung ke titik L, tempat pemberhentian Trans Jatim, lalu memutar ke kanan untuk keluar. Sementara itu, jalur K3 dan K6 memiliki rute yang lebih panjang

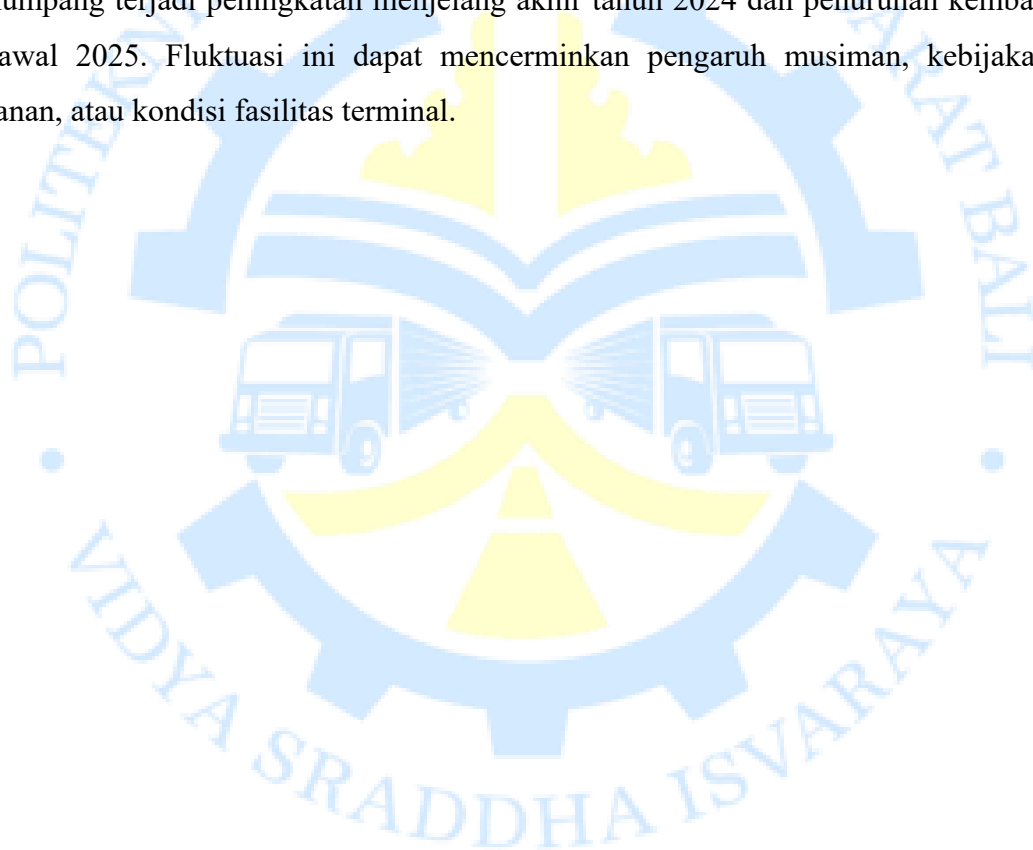
dan kompleks, masuk dari barat dan memutar melewati zona penumpang, AKDP, dan AKAP sebelum berhenti di titik L dan kemudian keluar. Jalur kendaraan pribadi ditandai dengan warna biru muda sedangkan jalur penumpang ditandai dengan warna jingga yang disusun agar mereka dapat berjalan kaki dari ruang tunggu penumpang (H) menuju zona keberangkatan tanpa terganggu lalu lintas kendaraan. Jalur ini melintasi beberapa titik konflik, sehingga penting untuk memastikan keamanan pejalan kaki, terutama di area silang dengan jalur kendaraan AKAP dan Trans Jatim. Terdapat beberapa titik konflik sirkulasi yang ditandai dengan simbol larangan bulat merah, khususnya di area pertemuan antara jalur AKDP, AKAP, Trans Jatim, dan jalur pejalan kaki. Titik-titik ini menimbulkan potensi kecelakaan lalu lintas internal jika tidak diatur dengan baik. Secara umum, terminal ini menyediakan berbagai fasilitas seperti kantor Dinas Perhubungan Kota Mojokerto(A), kantor Trans Jatim (B), masjid (C), toilet/wc (D), kios (E), area parkir kendaraan penumpang (F), parkir bus Transjatim (G), ruang tunggu penumpang (H), bengkel (I), Tempat pemberhentian dan keberangkatan AKAP (J), Tempat pemberhentian dan keberangkatan AKDP (K), Tempat pemberhentian dan keberangkatan Trans Jatim (L). Desain sirkulasi terminal ini mencerminkan upaya untuk memisahkan jalur berdasarkan fungsi dan arah kendaraan, meskipun terdapat beberapa area yang memerlukan penataan ulang demi menghindari konflik pergerakan.





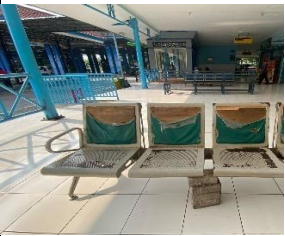
(Sumber: UPT P3 LLAJ Kota Mojokerto)





**Gambar 3.** Jumlah Rata - Rata Harian Tertinggi Penumpang Angkutan


Berdasarkan data dari Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Prasarana Perhubungan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UPT P3 LLAJ) Kota Mojokerto, jumlah rata-rata harian tertinggi penumpang angkutan umum di Terminal Kertajaya selama periode Januari 2024 hingga Februari 2025 mencapai 5.096 penumpang per hari. Tercatat jumlah penumpang rata – rata harian tertinggi terjadi di bulan April 2024 sebesar 6.098 penumpang, sedangkan jumlah terendah terjadi di bulan Februari 2025 sebesar 4.379 penumpang. Secara umum, data ini menunjukkan telah terjadinya tren naik-turun jumlah penumpang yang tidak konsisten, namun trennya relatif stabil di kisaran 5.000 penumpang per hari, dengan kecenderungan jumlah rata - rata penumpang terjadi peningkatan menjelang akhir tahun 2024 dan penurunan kembali di awal 2025. Fluktuasi ini dapat mencerminkan pengaruh musiman, kebijakan layanan, atau kondisi fasilitas terminal.




Tabel 2.1 Hasil Inventarisasi Terminal Kertajaya



No	Fasilitas	Keberadaan		Kondisi		Keterangan	Pemanfaatan		Keterangan	Visualisasi
		Ada	Tidak	Baik	Tidak Baik		Sesuai Fungsi	Tidak Sesuai Fungsi		
<b>A. Fasilitas Utama</b>										
1	Jalur Keberangkatan Kendaraan	V			V	Kondisi atap ditemukan dalam kondisi mengelupas dan jebol	V		Jalur ini telah tertata dengan rapi dan digunakan sesuai fungsinya untuk keberangkatan kendaraan, mendukung kelancaran arus keluar dan meminimalisir kemacetan.	
2	Jalur Kedatangan Kendaraan	V			V	Kondisi atap ditemukan dalam kondisi mengelupas dan jebol	V		Jalur kedatangan berfungsi optimal, memfasilitasi kendaraan yang masuk dengan baik tanpa hambatan, serta memberikan akses langsung ke area penurunan penumpang.	
3	Ruang Tunggu Penumpang, Pengantar, dan/atau Penjemput	V			V	Kondisi tempat duduk pada area pelayanan ditemukan dalam kondisi kurang baik seperti keropos, berkarat hingga usang	V		Ruang tunggu dalam kondisi baik dan dimanfaatkan sebagaimana mestinya oleh penumpang menunggu jadwal keberangkatan, dengan fasilitas tempat duduk dan ventilasi memadai.	


4	Tempat Naik Turun Penumpang	V	V	Area naik dan turun penumpang tersedia dengan jelas dan mudah diakses, dalam kondisi bersih serta ditata secara fungsional untuk mendukung arus	V	Telah difungsikan sesuai dengan tujuannya, memudahkan akses penumpang naik dan turun dari kendaraan umum secara aman dan teratur.	
5	Tempat Parkir Kendaraan	V	V	Fasilitas parkir berada dalam kondisi tertata rapi, tersedia ruang yang memadai untuk kendaraan pribadi maupun umum, dengan marka dan jalur yang masih	V	Area parkir digunakan secara optimal sesuai kapasitas yang tersedia, dengan pembagian zona parkir yang jelas bagi kendaraan pribadi, umum, dan roda dua.	
6	Fasilitas Pengelolaan Lingkungan Hidup (waste management)	V	V	Tempat pembuangan sampah dan sistem pengelolaan limbah belum berfungsi dengan baik, untuk sampah masih berserakan di dekat kontainer sampah	V	Fasilitas TPS yang ada saat ini tidak memiliki kapasitas yang cukup atau tidak dirancang sesuai standar teknis. Hal ini menyebabkan penumpukan limbah, pencemaran udara, dan bau tidak sedap di sekitar area.	
7	Perlengkapan Jalan	V	V	Perlengkapan jalan seperti rambu, marka, dan cermin tikungan tersedia dalam kondisi utuh dan dapat digunakan dengan baik, mendukung keselamatan dan	V	Semua rambu dan marka jalan dalam keadaan baik dan telah dipasang sesuai standar untuk mendukung keselamatan dan ketertiban lalu lintas.	



8	Media Informasi		V					
9	Kantor Penyelenggaraan Terminal	V		V	Kantor operasional terminal berfungsi dengan baik, tampak bersih dan terorganisir, serta mendukung kelancaran kegiatan administratif dan	V	Tersedia kantor penyelenggara dengan luas sesuai kebutuhan dan ketersediaan pegawai	
10	Loket Penjualan Tiket		V					
11	Pelayanan Pengguna Terminal dari Pengusaha Bus (customer service)		V					


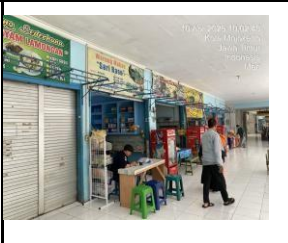
12	Outlet Pembelian Tiket Secara Online (single outlet ticketing online)		V					
13	Jalur Pejalan Kaki yang ramah terhadap orang dengan kebutuhan khusus		V					
14	Tempat Berkumpul Darurat	V		V	Titik kumpul darurat telah ditandai dengan baik, lokasi mudah dijangkau, dan petunjuk arah tersedia dengan jelas sesuai dengan standar prosedur keselamatan.	V	Lokasi ini telah disiapkan dan ditandai dengan jelas, digunakan sebagai titik kumpul dalam keadaan darurat sesuai dengan prosedur evakuasi.	

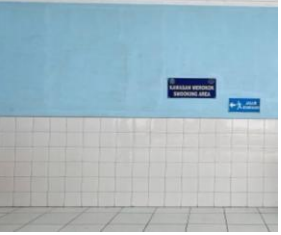
No	Fasilitas	Keberadaan		Kondisi		Keterangan	Pemanfaatan		Keterangan	Visualisasi
		Ada	Tidak	Baik	Tidak Baik		Sesuai Fungsi	Tidak Sesuai Fungsi		
<b>B. Fasilitas Penunjang</b>										
1	Fasilitas Penyanggah Disabilitas dan Ibu Hamil atau Menyusui	V			V	Minimnya rambu petunjuk dengan visual yang jelas atau simbol difabel, sehingga pengguna kesulitan mengakses informasi.	V		Terdapat ruang khusus bagi ibu hamil dan ibu menyusui di area terminal, namun ruangan tersebut belum dilengkapi dengan sarana pendukung yang memadai, seperti perlengkapan laktasi, tempat duduk yang nyaman, maupun fasilitas privasi yang sesuai standar pelayanan.	
2	Pos Kesehatan		V							
3	Fasilitas Kesehatan		V							



4	Fasilitas Peribadatan	V	V	V	Fasilitas tempat ibadah berada dalam kondisi yang kurang baik, dengan kebersihan yang kurang baik dan tampak berdebu atau tidak terpelihara secara rutin.	V	Musholla atau ruang ibadah digunakan oleh pengguna layanan sesuai kebutuhan ibadah masing-masing.	
5	Pos Polisi	V	V	V	Kondisi pos polisi terbengkalai	V	Tidak ada petugas keamanan yang berjaga di pos polisi	
6	Alat Pemadam Kebakaran	V	V	V		V		

No	Fasilitas	Keberadaan		Kondisi		Keterangan	Pemanfaatan		Keterangan	Visualisasi
		Ada	Tidak	Baik	Tidak Baik		Sesuai Fungsi	Tidak Sesuai Fungsi		
7	<b>Fasilitas Umum</b>									
a	Toilet	V		V		Toilet umum dalam kondisi bersih, berfungsi normal, dan tersedia air serta perlengkapan sanitasi lainnya, memberikan kenyamanan bagi pengguna.	V		Terdapat toilet pria dan wanita, area bersih dan tidak berbau	

b	Rumah Makan	V		V		tersedia fasilitas rumah makan sesuai kebutuhan	V	kondisi rumah makan sudah sesuai dengan kebutuhan penumpang	
c	Fasilitas Telekomunikasi		V						
d	Tempat Istirahat Awak Kendaraan		V						
e	Fasilitas Pereduksi Pencemaran Udara dan Kebisingan		V						
f	Fasilitas Pemantau Kualitas Udara dan Gas Buang		V						
g	Fasilitas Kebersihan	V		V		Alat dan petugas kebersihan tersedia secara rutin, dengan hasil kebersihan area terminal yang terjaga, termasuk lantai, lorong, dan area umum lainnya.	V	Fasilitas kebersihan pada gambar ini menunjukkan penggunaan tempat sampah yang tidak sesuai peruntukannya. Tempat sampah dalam kondisi rusak dan tidak layak pakai, dibiarkan terbuka tanpa penutup sehingga berpotensi mencemari lingkungan dan menimbulkan bau. Selain itu, ember bekas cat digunakan sebagai tempat cuci tangan, yang secara fungsi tidak higienis	

h	Fasilitas Perbaikan Ringan Kendaraan Umum	V		V	Tersedia fasilitas perbaikan ringan bagi kendaraan umum, dalam kondisi layak pakai, membantu dalam penanganan gangguan teknis ringan secara cepat.	V	Bengkel ringan atau tempat perbaikan tersedia dan difungsikan oleh kendaraan umum untuk layanan darurat seperti penggantian ban atau perbaikan ringan lainnya.	
i	Fasilitas Perdagangan, Pertokoan	V		V	Kios dan toko beroperasi dengan baik, kondisi bangunan rapi, dan menyediakan kebutuhan dasar bagi penumpang serta pengunjung terminal.	V	Area pertokoan beroperasi normal dan digunakan sesuai dengan fungsi komersialnya, mendukung ekonomi mikro lokal dan kebutuhan pengguna terminal.	
j	Fasilitas Penginapan		V					

k	Area Merokok	V			V	Tidak tersedia tempat duduk dan tempat pebuangan potong rokok untuk area merokok	V	Area khusus merokok telah disediakan, namun tidak dimanfaatkan sebagaimana mestinya. Tidak terdapat pembatas atau ventilasi yang memadai, sehingga pengguna merokok di sembarang tempat, termasuk area publik non-merokok, yang dapat mengganggu kenyamanan penumpang lainnya.	
l	Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM)		V						
m	Fasilitas Pengantar Barang (trolley dan tenaga angkut)		V						
n	fasilitas telekomunikasi dan/atau area dengan jaringan internet		V						

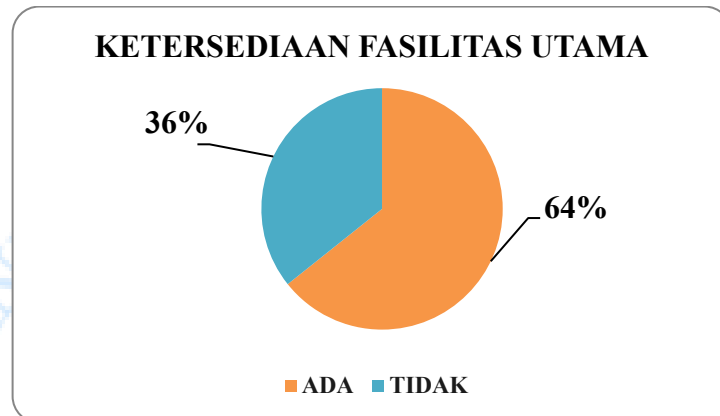
	<p>Ruang Tunggu o Anak- anak</p>	<p>V</p>	<p>V</p>	<p>V</p>	<p>Ditemukan dalam kondisi dan baik</p>	<p>V</p>	<p>Ruang tunggu untuk anak-anak tersedia secara fisik, namun tidak dilengkapi dengan perlengkapan atau sarana pendukung seperti permainan edukatif, alas aman, maupun fasilitas hiburan anak. Akibatnya, ruang tersebut tidak menarik atau tidak digunakan sesuai fungsinya sebagai area ramah anak.</p>	
	<p>Media Pengaduan p Layanan</p>	<p>V</p>	<p>V</p>	<p>V</p>	<p>Rendahnya tingkat respons petugas terhadap laporan yang masuk, kurangnya sosialisasi kepada pengguna angkutan umum, atau bahkan media tersebut tidak dalam kondisi aktif (rusak atau tidak dipantau)</p>	<p>V</p>	<p>Fasilitas media pengaduan tersedia, namun tidak berfungsi optimal. Tidak ada petunjuk penggunaan yang jelas, dan tidak terlihat sistem tindak lanjut atas pengaduan yang masuk. Hal ini menyebabkan pengguna layanan enggan atau tidak dapat menyampaikan keluhan secara efektif.</p>	

(Sumber: Tim PKL Kota Mojokerto, 2025)

Berikut ini merupakan presentase ketersediaan, kondisi dan pemanfaatan fasilitas pada Terminal Tipe B Kertajaya Kota Mojokerto berdasarkan hasil analisis inventarisasi pada tabel diatas dalam bentuk diagram lingkaran:

1. Fasilitas Utama

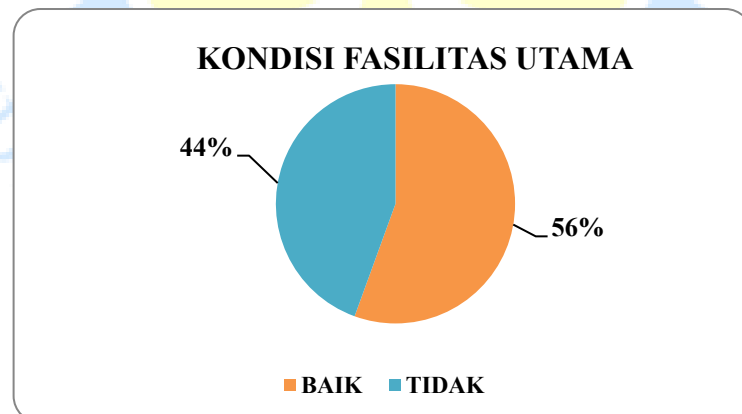
a. Ketersediaan Fasilitas Utama Terminal Kertajaya



**Gambar 4.** Persentase Ketersediaan Fasilitas Umum Terminal Kertajaya

Berdasarkan persentase yang telah disajikan dalam bentuk diagram lingkaran diatas, dapat diketahui 64% fasilitas utama sudah tersedia dan 36% fasilitas utama masih belum tersedia pada Terminal Kertajaya Tipe B.

b. Kondisi Fasilitas Utama Terminal Kertajaya

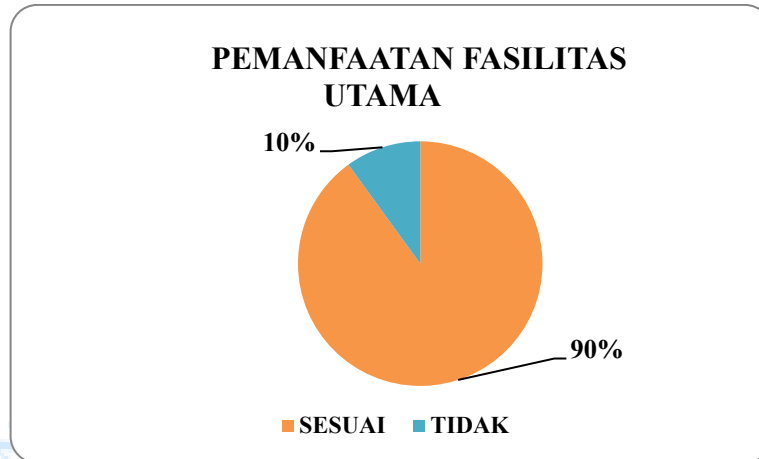


**Gambar 5.** Persentase Kondisi Fasilitas Umum Terminal Kertajaya

Berdasarkan persentase yang telah disajikan dalam bentuk diagram lingkaran diatas, diketahui bahwa kondisi fasilitas utama pada Terminal Kertajaya Tipe B yaitu 56% fasilitas utama sudah dalam kondisi baik dan 44% fasilitas utama

dalam kondisi kurang baik.

c. Pemanfaatan Fasilitas Utama Terminal Kertajaya

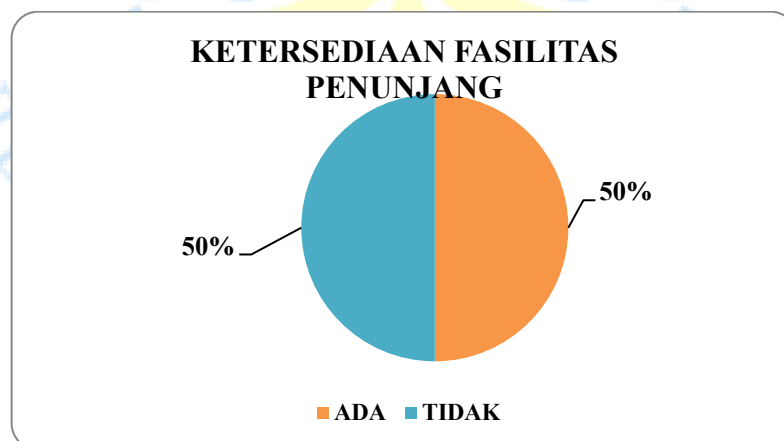


**Gambar 6.** Persentase Pemanfaatan Fasilitas Utama Terminal Kertajaya

Berdasarkan persentase yang telah disajikan dalam bentuk diagram lingkaran diatas, bahwa pemanfaatan fasilitas utama pada Terminal Tipe B Kertajaya, 90% yang menyatakan sesuai pemanfaatan dan 10% yang menyatakan tidak sesuai pemanfaatan.

2. Fasilitas Penunjang

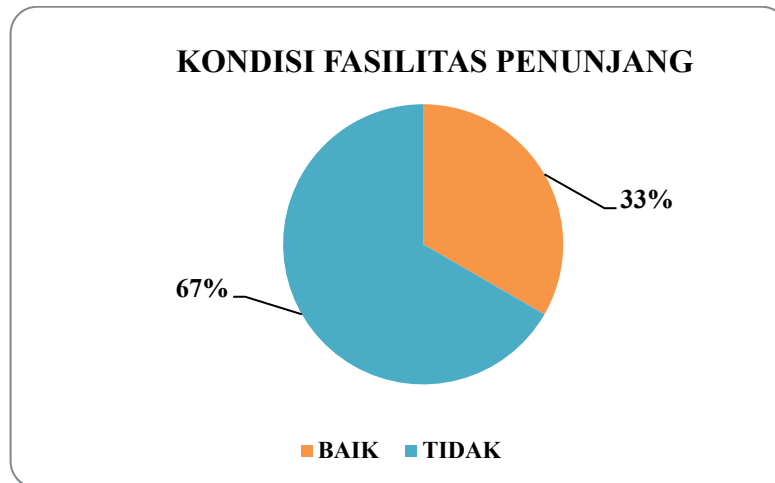
a. Ketersediaan Fasilitas Penunjang Terminal Kertajaya



**Gambar 7.** Persentase Ketersediaan Fasilitas Penunjang Terminal Kertajaya

Berdasarkan persentase yang telah disajikan dalam bentuk diagram lingkaran di atas, ketersediaan fasilitas pendukung Terminal Tipe B Kertajaya yaitu 50% yang menyatakan fasilitas tersedia dan 50% tidak tersedia.

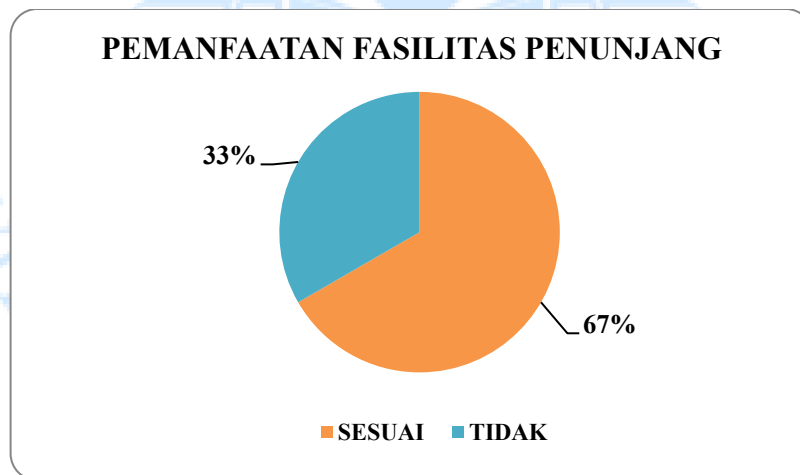
b. Kondisi Fasilitas Penunjang Terminal Kertajaya



**Gambar 8.** Persentase Kondisi Fasilitas Penunjang Terminal Kertajaya

Berdasarkan persentase yang telah disajikan dalam bentuk diagram lingkaran diatas, kondisi fasilitas penunjang Terminal Tipe B Kertajaya 33% dalam kondisi baik dan 67% dalam kondisi tidak baik.

c. Pemanfaatan Fasilitas Penunjang Terminal Kertajaya

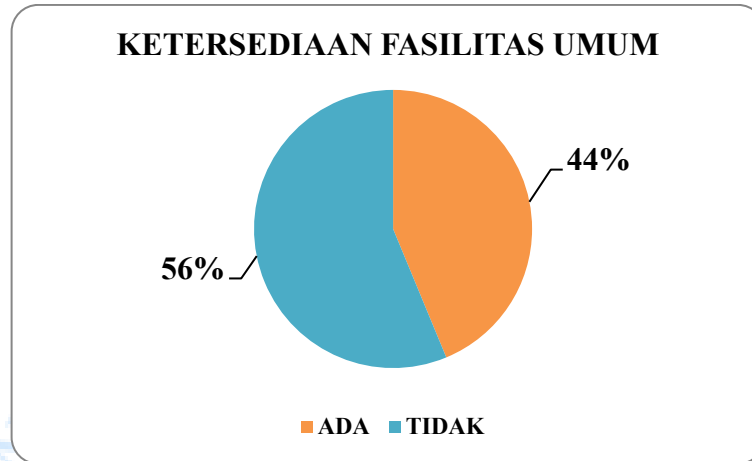


**Gambar 9.** Persentase Pemanfaatan Fasilitas Penunjang Terminal Kertajaya

Berdasarkan persentase yang telah disajikan dalam bentuk diagram lingkaran di atas, pemanfaatan fasilitas penunjang pada Terminal Tipe B Kertajaya yaitu 67% yang menyatakan sesuai pemanfaatan dan 33% yang menyatakan tidak sesuai pemanfaatan.

### 3. Fasilitas Umum

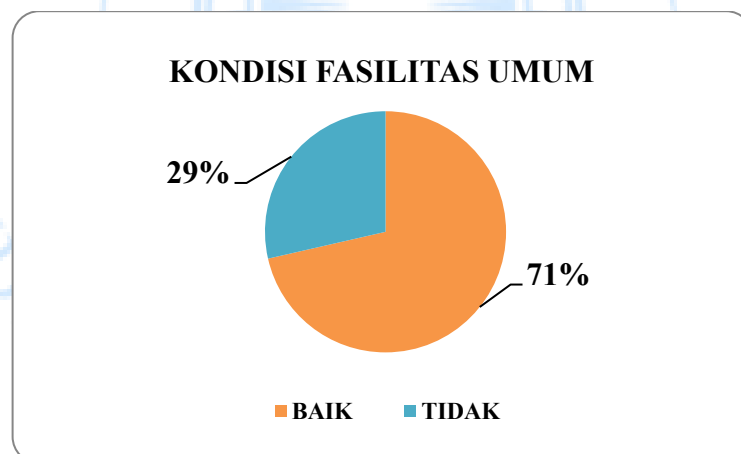
#### a. Ketersediaan Fasilitas Umum Terminal Kertajaya



**Gambar 10.** Persentase Ketersediaan Fasilitas Umum Terminal Kertajaya

Berdasarkan persentase yang telah disajikan dalam bentuk diagram lingkaran di atas, ketersediaan fasilitas umum Terminal Tipe B Kertajaya yaitu 44% yang menyatakan fasilitas tersedia dan 56% tidak tersedia.

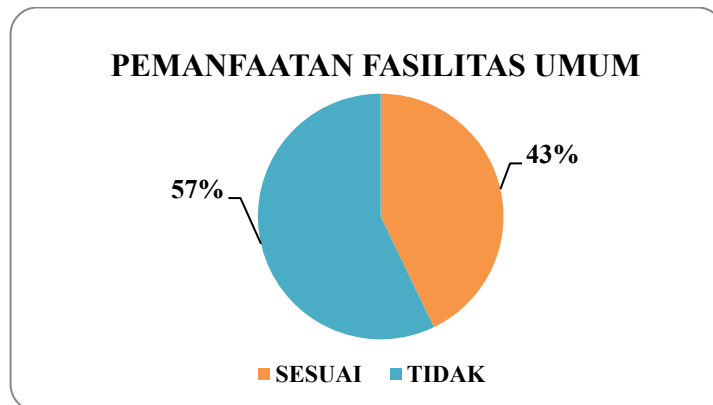
#### b. Kondisi Fasilitas Umum Terminal Kertajaya



**Gambar 11.** Persentase Kondisi Fasilitas Umum Terminal Kertajaya

Berdasarkan persentase yang telah disajikan dalam bentuk diagram lingkaran diatas, kondisi fasilitas umum pada Terminal Kertajaya Tipe B yaitu 71% fasilitas utama sudah dalam kondisi baik dan 29% fasilitas utama dalam kondisi kurang baik.

#### c. Pemanfaatan Fasilitas Umum Terminal Kertajaya



**Gambar 12.** Persentase Pemanfaatan Fasilitas Umum Terminal Kertajaya

Berdasarkan persentase yang telah disajikan dalam bentuk diagram lingkaran di atas, pemanfaatan fasilitas umum pada Terminal Tipe B Kertajaya yaitu 57% yang menyatakan sesuai pemanfaatan dan 43% yang menyatakan tidak sesuai pemanfaatan.

Berdasarkan hasil inventarisasi, kondisi fasilitas Terminal Kertajaya merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Adapun beberapa kondisi fasilitas yang belum tersedia hingga fasilitas dengan kondisi yang kurang baik, sebagai berikut:

1. Fasilitas Utama

a. Jalur keberangkatan dan kedatangan kendaraan

Kondisi dari jalur keberangkatan dan kedatangan kendaraan ditemukan dalam kondisi mengelupas hingga berlubang. Kondisi ini apabila tidak diperbaiki akan menyebabkan erosi dan pelapukan serta gangguan dari jadwal perjalanan kendaraan.

b. Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan/atau penjemput

Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan penjemput di Terminal Kertajaya saat ini berada dalam kondisi kurang baik dan membutuhkan perbaikan. Beberapa permasalahan meliputi minimnya pencahayaan akibat kurangnya lampu penerangan, kondisi kursi yang mulai rapuh dan tidak nyaman digunakan, serta belum tersedianya media informasi yang memuat jadwal kedatangan dan keberangkatan bus secara jelas. Hal tersebut menyebabkan

ruang tunggu menjadi kurang nyaman, menurunkan kualitas pelayanan, serta berpotensi mengganggu keamanan dan kenyamanan para penumpang.

c. Loket penjualan tiket

Adanya dampak dari pandemi Covid-19 Loket penjualan tiket yang sebelumnya tersedia untuk sekarang telah digantikan oleh kios – kios mandiri sebagai alternatif sistem pelayanan. Perubahan ini dilakukan sebagai upaya penyesuaian terhadap protokol kesehatan serta efisiensi operasional, meskipun hal ini memiliki dapat mempengaruhi aksesibilitas dan interaksi langsung antara petugas dan pengguna layanan.

d. Pelayanan Penumpang Terminal dari Pengusaha Bus (customer service)

Pelayanan terhadap penumpang belum sepenuhnya disediakan oleh sejumlah pengusaha bus, sehingga kenyamanan penumpang jasa masih dirasakan kurang optimal. Kurangnya kontribusi dari beberapa operator dalam menyediakan layanan yang memadai menyebabkan kebutuhan dasar penumpang belum terpenuhi secara menyeluruh, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan di lingkungan terminal.

e. Outlet Pembelian Tiket Secara Online (single outlet ticketing online) Outlet pembelian tiket secara online belum disediakan di Terminal Kertajaya, sehingga pemanfaatan teknologi digital dalam proses transaksi tiket oleh pengguna jasa belum dapat dilakukan secara optimal. Ketiadaan fasilitas tersebut menghambat integrasi sistem digitalisasi yang saat ini telah banyak diterapkan di berbagai moda transportasi publik, serta membatasi aksesibilitas dan efisiensi layanan yang seharusnya dapat dinikmati oleh penumpang melalui kemudahan teknologi.

f. Jalur Pejalan Kaki yang ramah terhadap orang dengan kebutuhan khusus

Jalur pejalan kaki yang ramah terhadap penyandang disabilitas di Terminal Kertajaya belum disediakan, sehingga tingkat keamanan dan kenyamanan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus berpotensi dikurangi. Ketiadaan fasilitas ini menunjukkan belum terpenuhinya standar aksesibilitas yang inklusif, yang seharusnya menjadi bagian dari infrastruktur pelayanan publik, khususnya di area transportasi umum

## 2. Fasilitas Penunjang

- a. Fasilitas bagi penyandang disabilitas serta ibu hamil dan menyusui, yang biasa disebut ruang laktasi, saat ini masih dalam proses renovasi. Kondisi ini mengharuskan penggunaan ruang sementara sebagai alternatif, yang dapat berdampak pada penurunan kenyamanan dan efektivitas pelayanan bagi kelompok penumpang tersebut.
- b. Pos Kesehatan  
Pos kesehatan di Terminal Kertajaya hingga saat ini belum disediakan, sehingga dalam situasi darurat, penanganan medis tidak dapat dilakukan secara cepat dan optimal. Ketidakhadiran fasilitas kesehatan ini berpotensi menimbulkan risiko tinggi terhadap keselamatan penumpang, terutama jika terjadi kejadian mendesak yang memerlukan pertolongan pertama atau tindakan medis segera.
- c. Fasilitas Kesehatan  
Fasilitas kesehatan di Terminal Kertajaya hingga saat ini belum disediakan secara memadai, disebabkan oleh belum tersedianya pos kesehatan di area terminal. Ketiadaan fasilitas tersebut berdampak pada keterlambatan penanganan apabila terjadi kondisi darurat, sehingga meningkatkan risiko terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan terhadap pengguna jasa terminal.
- d. Pos polisi  
Pos polisi yang telah disediakan di Terminal Kertajaya belum dimanfaatkan secara optimal, karena tidak ditemukannya keberadaan petugas kepolisian atau aparat keamanan yang berjaga di lokasi tersebut. Kondisi ini dapat berpotensi terjadi tindakan kriminal, seperti perampokan atau pencurian, yang pada akhirnya berpotensi membahayakan keselamatan dan kenyamanan para penumpang.
- e. Alat Pemadam Kebakaran  
Alat pemadam kebakaran di Terminal Kertajaya masih belum tersedia, sehingga upaya dalam penanggulangan kebakaran menjadi tidak optimal apabila terjadi insiden kebakaran. Ketidaksiapan ini menunjukkan lemahnya sistem mitigasi risiko kebakaran yang seharusnya diantisipasi melalui

penyediaan sarana proteksi kebakaran sesuai dengan standar keselamatan fasilitas publik.

### 3. Fasilitas Umum

#### a. Fasilitas Telekomunikasi

Fasilitas telekomunikasi belum tersedia di Terminal Kertajaya, sehingga kondisi tersebut menyebabkan terbatasnya akses informasi bagi pengguna jasa transportasi serta menghambat kelancaran komunikasi antara pengelola terminal dan pihak terkait lainnya.

#### b. Tempat Istirahat Awak Kendaraan

Ketidaksediaan fasilitas tempat istirahat bagi awak kendaraan di Terminal Kertajaya telah diidentifikasi sebagai salah satu permasalahan yang berdampak terhadap penurunan tingkat kenyamanan dan keselamatan kerja. Kurangnya perhatian terhadap penyediaan sarana pendukung ini menyebabkan kebutuhan dasar para awak kendaraan tidak terpenuhi secara optimal, sehingga potensi kelelahan kerja meningkat dan produktivitas dapat terganggu. Kondisi tersebut mencerminkan lemahnya perencanaan fasilitas terminal yang seharusnya mempertimbangkan aspek kesejahteraan operator transportasi.

#### c. Fasilitas Pereduksi Pencemaran Udara dan Kebisingan

Fasilitas untuk mereduksi pencemaran udara dan kebisingan belum tersedia di Terminal Kertajaya, sehingga dampak negatif terhadap kualitas lingkungan dan kenyamanan masyarakat sekitar masih terus dirasakan. Ketiadaan sarana tersebut menyebabkan polutan dan intensitas suara yang melebihi ambang batas tidak dapat diminimalkan secara efektif, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan kualitas hidup serta potensi gangguan kesehatan jangka panjang.

#### d. Fasilitas Pemantau Kualitas Udara dan Gas Buang

Ketidaksediaan fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang di Terminal Kertajaya telah diidentifikasi sebagai salah satu faktor yang dapat menyebabkan terganggunya pemantauan emisi dan pencemaran udara secara

sistematis. Dalam konteks ini, pengendalian terhadap potensi peningkatan konsentrasi polutan udara tidak dapat dilakukan secara optimal, karena tidak tersedianya data yang dibutuhkan untuk evaluasi lingkungan secara berkelanjutan. Hal ini berakibat terhadap kesehatan masyarakat serta dampak negatif terhadap lingkungan sekitar dapat meningkat tanpa terdeteksi secara dini melalui pengukuran yang sesuai standar.

e. Fasilitas Penginapan

Ketidaksediaan fasilitas penginapan di Terminal Kertajaya mempengaruhi kenyamanan dan pelayanan bagi penumpang. Kondisi ini ditandai dengan tidak tersedianya ruang inap sementara maupun fasilitas sejenis yang memadai bagi pengguna jasa yang membutuhkan tempat beristirahat, terutama pada saat keterlambatan jadwal keberangkatan dan kedatangan bus.

f. Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Ketidaksediaan fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) telah menyebabkan terbatasnya akses pengguna jasa terhadap penarikan uang tunai, sehingga apabila dibutuhkan transaksi secara tunai, hal tersebut tidak dapat dilakukan secara langsung. Kondisi ini menimbulkan dampak pada efisiensi pelayanan keuangan yang seharusnya tersedia bagi penumpang.

g. Fasilitas Pengantar Barang (trolley dan tenaga angkut)

Ketiadaan fasilitas pengantar barang, seperti troli dan tenaga angkut, di Terminal Kertajaya menunjukkan belum terpenuhinya standar pelayanan yang mendukung kenyamanan dan aksesibilitas. Fasilitas ini penting untuk membantu mobilitas penumpang, terutama dalam membawa barang berat. Ketidaksediaannya dapat menghambat pergerakan, meningkatkan kelelahan, serta menimbulkan risiko cedera bagi kelompok rentan. Dalam jangka panjang, hal ini berpotensi menurunkan kepuasan penumpang dan menciptakan persepsi negatif terhadap kualitas layanan terminal.

h. Fasilitas telekomunikasi dan/ atau area dengan jaringan internet Media Pengaduan Layanan.

Ketidaksediaan media pengaduan beresiko menurunkan transparansi dan akuntabilitas pengelola terminal, karena tidak ada mekanisme kontrol sosial

yang dapat diakses publik. Selain itu, kondisi ini dapat menimbulkan dampak negatif terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan penumpang, Fasilitas ini seharusnya berfungsi sebagai saluran informasi, komunikasi, serta wadah partisipasi penumpang untuk menyampaikan keluhan atau umpan balik terhadap layanan terminal. Tanpa keberadaan jaringan internet maupun sarana pengaduan resmi, penumpang mengalami keterbatasan dalam mengakses informasi perjalanan secara real-time, melakukan koordinasi komunikasi, maupun menyampaikan aduan atas pelayanan yang diterima.



## **BAB III**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **3.1 Terminal**

Berdasarkan UU No 22 Tahun (2009) Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Terminal adalah pangkalan Kendaraan Bermotor Umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan. Terminal merupakan salah satu elemen strategis dalam sistem transportasi yang berfungsi sebagai tempat pemberhentian sementara kendaraan umum untuk melakukan proses naik-turun penumpang. Selain itu, terminal juga berfungsi dalam kegiatan pengendalian, pengawasan, pengaturan, serta operasionalisasi arus transportasi, sehingga mendukung kelancaran mobilitas penumpang menuju tujuan akhir (Tumewu dkk., 2021).

#### **3.2 Fungsi Terminal**

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, fungsi terminal berdasarkan tipe dan kelas Terminal Penumpang menurut peran pelayanannya dikelompokkan dalam tipe yang terdiri atas:

1. Terminal Penumpang Tipe A berfungsi sebagai prasarana transportasi jalan yang melayani angkutan umum untuk angkutan antar kota antar provinsi, antar kota dalam provinsi, angkutan kota, dan angkutan pedesaan.
2. Terminal Penumpang Tipe B berfungsi sebagai prasarana transportasi yang melayani angkutan umum antar kota dalam provinsi, angkutan kota, dan angkutan pedesaan.
3. Terminal Penumpang Tipe C berfungsi sebagai prasarana transportasi yang melayani angkutan umum untuk angkutan perkotaan dan angkutan pedesaan.

### 3.3 Penyelenggaraan Terminal Penumpang

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, Pembangunan Terminal Penumpang sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 30 wajib menyediakan fasilitas Terminal yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan. Ketersediaan fasilitas terminal pada ayat (1) meliputi:

1. Fasilitas Utama terminal penumpang adalah fasilitas yang wajib tersedia untuk menjamin kelancaran, keamanan, dan kenyamanan pelayanan penumpang dalam operasional terminal. Fasilitas Utama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf a terdiri atas:
  - a. Jalur keberangkatan;
  - b. Jalur kedatangan;
  - c. Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan/atau penjemput;
  - d. Tempat naik turun penumpang;
  - e. Tempat parkir kendaraan;
  - f. Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup;
  - g. Perlengkapan jalan;
  - h. Media informasi;
  - i. Kantor penyelenggaraan terminal; dan
  - j. Loket penjualan tiket.
2. Fasilitas penunjang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf b merupakan sarana tambahan yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan, keamanan, efisiensi penumpang, Fasilitas penunjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
  - a. Fasilitas penyandang disabilitas dan ibu hamil atau menyusui;
  - b. Pos Kesehatan;

- c. Fasilitas kesehatan;
  - d. Fasilitas peribadatan;
  - e. Pos polisi;
  - f. Alat pemadam kebakaran; dan
  - g. Fasilitas umum.
3. Fasilitas umum, merupakan seluruh fasilitas yang disediakan untuk kepentingan masyarakat umum, sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf g meliputi:
- a. Toilet;
  - b. Rumah makan;
  - c. Fasilitas telekomunikasi;
  - d. Tempat istirahat awak kendaraan;
  - e. Fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan;
  - f. Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang;
  - g. Fasilitas kebersihan;
  - h. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum;
  - i. Fasilitas perdagangan, pertokoan;
  - j. Fasilitas penginapan;
  - k. Area merokok;
  - l. Fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM);
  - m. Fasilitas pengantar barang (*trolley* dan tenaga angkut);
  - n. Fasilitas telekomunikasi dan/atau area dengan jaringan internet;
  - o. Ruang anak-anak;
  - p. Media pengaduan layanan; dan
  - q. Fasilitas umum lainnya sesuai kebutuhan.

### 3.4 Standar Pelayanan Minimal Terminal Penumpang

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggara Terminal Penumpang Angkutan Jalan, Pada Pasal 3 sebagai berikut:

1. Standar pelayanan terminal penumpang di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dalam pasal 2, wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan mencakup:
  - a. Pelayanan keselamatan;
  - b. Pelayanan keamanan;
  - c. Pelayanan kehandalan/keteraturan;
  - d. Pelayanan kenyamanan;
  - e. Pelayanan kemudahan;
  - f. Pelayanan kesetaraan.
2. Keselamatan di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) huruf a, yaitu:
  - a. Lajur pejalan kaki;
  - b. Fasilitas keselamatan jalan;
  - c. Jalur evakuasi;
  - d. Alat pemadam kebakaran;
  - e. Pos, fasilitas dan petugas kesehatan;
  - f. Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum;
  - g. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum;
  - h. Informasi perbaikan ringan kendaraan umum;
  - i. Informasi fasilitas keselamatan;
  - j. Informasi fasilitas kesehatan;

- k. Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor;
3. Keamanan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang tertera dalam ayat (1) huruf b, yaitu:
  - a. Fasilitas keamanan;
  - b. Media pengaduan gangguan keamanan;
  - c. Petugas keamanan.
4. Keandalan dan keteraturan di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) c, yaitu:
  - a. Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis;
  - b. Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis;
  - c. Loket penjualan tiket;
  - d. Kantor penyelenggara terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal;
  - e. Petugas operasional terminal.
5. Kenyamanan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang tertera dalam ayat (1) huruf d, yaitu:
  - a. Ruang tunggu;
  - b. Toilet;
  - c. Mushola/fasilitas peribadatan;
  - d. Ruang terbuka hijau;
  - e. Restoran/rumah makan;
  - f. Fasilitas dan petugas kebersihan;
  - g. Tempat istirahat awak kendaraan;
  - h. Area merokok;
  - i. Drainase;

- j. Tempat yang bisa dijangkau internet;
  - k. Perpustakaan/ruang baca;
  - l. Pencahayaan ruangan.
6. Kemudahan/keterjangkauan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang tertera dalam ayat (1) huruf e, yaitu:
- a. Letak jalur pemberangkatan;
  - b. Letak jalur kedatangan;
  - c. Informasi pelayanan;
  - d. Informasi rinci perihal angkutan umum;
  - e. Informasi perihal kendala perjalanan di angkutan umum;
  - f. Layanan penitipan barang;
  - g. Fasilitas pengisian baterai;
  - h. Tempat naik turun penumpang;
  - i. Parkir transportasi pribadi dan umum.
7. Kesetaraan di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) huruf e, yaitu:
- a. Fasilitas penyandang cacat (difabel);
  - b. Ruang ibu menyusui.

### **3.5 Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna merupakan hasil yang diperoleh dari keterkaitan antara tingkat kepentingan harapan yang dimiliki dan tingkat kinerja yang dirasakan selama proses pemanfaatan suatu produk atau layanan (Apriliani dkk., 2023). Kepuasan pengguna terminal penumpang dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kualitas pelayanan yang mencakup kecepatan, keramahan, kejelasan informasi, dan kemudahan akses. Keteraturan operasional juga penting, terutama terkait jadwal yang konsisten dan sistem antrian yang tertib. Kenyamanan fasilitas, termasuk kondisi ruang tunggu, toilet, dan kebersihan, turut mendukung kepuasan. Selain itu, aspek keamanan dan

keselamatan, seperti pengawasan, penerangan, dan kesiapsiagaan terhadap risiko, menjadi faktor penentu. Aksesibilitas terminal, termasuk bagi penyandang disabilitas dan keterpaduan dengan moda transportasi lain serta berperan dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Menurut Simanjuntak dkk, (2024), faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu kualitas, keteraturan dan kenyamanan operasional, kenyamanan dan keselamatan.

### 3.6 Customer Satisfaction Index (CSI)

*Customer Satisfaction Index* (CSI) atau indeks kepuasan pelanggan merupakan salah satu metode yang digunakan sebagai salah satu metode pengukuran yang diterapkan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan, yang dapat diamati melalui kategori CSI dalam suatu penelitian berdasarkan tingkat kepentingan menggunakan atribut-atribut pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya (Sihotang & Oktarina, 2022). Berikut tahapan dalam menghitung suatu nilai indeks kepuasan pelanggan:

1. Menentukan nilai bobot harapan dan kepuasan pelayanan. Untuk memperoleh nilai bobot harapan dan kepuasan pelayanan dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum xi = (\sum TPX4) + (\sum KPX3) + (\sum PX2) + (\sum SPX1) \quad (3.1)$$

Keterangan:

$\sum xi$  = Total nilai jawaban pernyataan kepuasan atribut ke-I

$\sum yi$  = Total nilai jawaban atas suatu pernyataan harapan pada suatu atribut ke-I

$\sum TP$  = Total responden yang melakukan pemilihan jawaban dengan tidak puas

$\sum KP$  = Total responden yang melakukan pemilihan jawaban dengan kurang puas

$\sum P$  = Total responden yang melakukan pemilihan jawaban dengan puas

$\sum SP$  = Total responden yang melakukan pemilihan jawaban dengan sangat puas

1234 = Nilai proporsi likert

2. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan harapan responden.

Perhitungan (MIS) untuk setiap atribut dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$MIS = \frac{\sum n_1 y_i}{n} \quad (3.2)$$

Keterangan:

Y<sub>i</sub> = Nilai jawaban responden yang berguna atas suatu pernyataan harapan atas suatu atribut ke-I

N = Total responden

3. Melakukan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Untuk mendapatkan nilai MSS yang terdapat pada suatu nilai rata-rata pada suatu tingkat kepuasan responden. Perhitungan (MSS) untuk setiap atribut dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$MIS = \frac{\sum n_1 x_i}{n} \quad (3.3)$$

Keterangan:

X<sub>i</sub> = Nilai jawaban responden untuk pernyataan kepuasan atribut ke-I N = Total responden

4. Menentukan *Weight Factor* (WF)

Bobot tersebut dihitung dengan membandingkan nilai pada MIS setiap atribut dengan total pada suatu MIS semua atribut. Rumus dapat digunakan untuk menghitung WF sebagai berikut:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \quad (3.4)$$

Keterangan:

P = Total atribut pernyataan

5. Menentukan *Weight Score* (WS)

Bobot tersebut dihitung dengan mengalikan WF dengan tingkat rata-rata kepuasan layanan yang diukur dengan MSS. Untuk mendapatkan nilai WS dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$WS_i = WFi \times MSS \quad (3.5)$$

6. Dalam menentukan nilai CSI persamaan rumus dapat digunakan, untuk menghitung indeks kepuasan pelanggan sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_T^P Wsi}{HS} \quad (3.6)$$

Keterangan:

HS = Proporsi maksimal yang digunakan (*Highest Scale*).

7. Hasil perhitungan CSI selanjutnya dianalisis dan dikategorikan berdasarkan nilai indeks berdasarkan tabel sebagai berikut:

**Tabel 3. 1** Kriteria Nilai CSI

Nilai CSI (%)	Keterangan
81 – 100	Sangat Puas
66 – 80,99	Puas
51 – 65,99	Cukup Puas
35 – 50,99	Kurang Puas
0 – 34,99	Tidak Puas

(Sumber: Widodo dan Sutopo, 2018)

### 3.7 Importance-Performance Analysis (IPA)

*Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode yang umumnya diterapkan untuk menggambarkan atribut suatu barang atau layanan yang dianggap sangat diperlukan dalam upaya pengembangan, perbaikan, maupun efisiensi biaya tanpa menyebabkan penurunan mutu yang signifikan (Putri dan Panjaitan, 2025). Tujuan utama dari metode ini adalah untuk memberikan informasi mengenai aspek-aspek layanan yang, berdasarkan preferensi penumpang, dianggap memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas dan tingkat kepuasan responden, serta diidentifikasinya elemen layanan yang perlu diperbaiki karena dipersepsikan dalam kondisi kurang memuaskan oleh para responden. Analisis IPA dilakukan melalui beberapa langkah, dimulai dengan menghitung nilai kesesuaian antara harapan dan kinerja untuk setiap atribut (Tki). Selanjutnya, dihitung tingkat kinerja (X) dan tingkat harapan (Y), kemudian seluruh skor X dan Y dijumlahkan untuk memperoleh nilai rata-rata. Nilai rata-rata ini kemudian digunakan untuk mengelompokkan atribut ke dalam kuadran I, II, III, dan IV pada diagram IPA (Kalangi dkk., 2024).

### **3.8 GAP Analysis**

GAP Analysis merupakan metode analisis untuk mengukur kesenjangan antara harapan (ekspektasi) penumpang kinerja aktual (persepsi) pelayanan yang dirasakan. Hasil perbandingan (gap) dapat menghasilkan nilai layanan yang memiliki kesenjangan paling tinggi, sehingga dapat diketahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan penumpang dan layanan apa saja yang masih terdapat kekurangan (Rizka dkk., 2023). Metode GAP Analysis dapat digunakan untuk acuan dalam pengambilan keputusan terkait penentuan prioritas anggaran dan waktu yang diperlukan dalam melakukan perbaikan dan peningkatan layanan guna mencapai standar pelayanan yang sudah ditentukan.

Persepsi adalah hasil dari proses kognitif dari otak dalam memahami dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan sekitar melalui pancaindra, yang memungkinkan seseorang dapat menyadari fenomena yang terjadi di sekitarnya melalui sistem sensorik. Selain itu, harapan adalah keyakinan seseorang terhadap kemampuannya dalam mengambil inisiatif, menentukan tujuan yang dapat memberikan perubahan positif dalam kehidupannya. Dengan membandingkan antara persepsi dan harapan, seseorang dapat mengidentifikasi adanya potensi kesenjangan (gap) antara kondisi aktual dan kondisi ideal yang ingin dicapai, yang pada gilirannya dapat menjadi dasar evaluasi dalam proses pengambilan keputusan dan peningkatan kualitas (Priadi, 2014).

### **3.9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Uji validitas merupakan proses pengujian dilakukan guna memastikan bahwa setiap butir pernyataan pada instrumen kuesioner secara tepat mengukur konstruksi yang menjadi tujuan penelitian. Dalam konteks pengukuran kepuasan penumpang di terminal bus angkutan umum, validitas menunjukkan bahwa setiap butir pertanyaan harus relevan dan mampu merepresentasikan dimensi-dimensi kepuasan penumpang, seperti kualitas pelayanan, ketersediaan fasilitas, maupun aspek keamanan. Pengujian validitas pada umumnya dilakukan dengan analisis korelasi antara skor masing-masing item dengan skor total. Apabila hasil korelasi ( $r$ )  $\leq 0,05$  maka item dinyatakan valid, sebaliknya apabila hasil korelasi ( $r$ )  $\geq 0,05$  maka item dinyatakan tidak valid (Suwasono dkk, 2024).

Selain itu, uji reliabilitas merupakan indikator yang menunjukkan konsistensi hasil pengukuran yang diperoleh melalui instrumen kuesioner. Apabila pengukuran diulang dalam kondisi yang sama, maka hasil yang diperoleh seharusnya tetap konsisten. Dalam penelitian mengenai kepuasan penumpang, reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen kuesioner mampu menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas umumnya dilakukan dengan menghitung koefisien Cronbach's Alpha. Suatu instrumen dianggap reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh lebih besar dari 0,7 yang menandakan bahwa kuesioner tersebut konsisten dan dapat diandalkan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang (Handayani dkk., 2024).

### 3.10 Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam penyusunan penelitian ini:

**Tabel 3. 2** Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	M. Bahrijal	Evaluasi Kinerja Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris Kota Medan	Hasil dari penelitian ini atribut yang harus segera dilakukan perbaikan adalah kebersihan dan keamanan terminal	Pada penelitian ini berbeda lokasi terminal yang dikaji
2.	Joice Putri , Ulina Panjaitan, dan Sumiati	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas dan Pelayanan di Terminal Tipe A Purabaya Menggunakan Metode Importance Performance Analysis	Hasil penelitian ini berfokus pada perbaikan disarankan pada kebersihan, keamanan, dan responsivitas petugas	Pada penelitian ini hanya menggunakan metode IPA

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
3	B.L.A. Simanjuntak <sup>1</sup> , S. Priyanto <sup>1</sup> , dan M.R.F. Amrozi	Analisis Kepuasan Penumpang di Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi	Hasil dari penelitian ini menemukan permasalahan di Penelitian juga menemukan masalah operasional seperti kemacetan di pintu keluar terminal, kurang optimalnya fasilitas pendukung, dan drainase yang belum memadai yang berdampak pada kepuasan penumpang	Pada penelitian ini menggunakan Analisis Deskriptif Kualitatif
4.	Gariel Achmad Fadhill, Asma Massara, dan Fauziah Badaron	Analisis Pengaruh Layanan Terminal Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Terminal Daya Kota Makassar	Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Terminal Daya masih beroperasi dan memberikan layanan, fasilitas terutama sanitasi dan kebersihan perlu ditingkatkan karena memengaruhi persepsi Penumpang terhadap kualitas layanan terminal.	Pada penelitian ini menggunakan metode Analisis Deskriptif Kualitatif dengan menggunakan (SPSS) Versi 21