

Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kinerja dan Operasional Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo Berdasarkan Metode IPA

Analysis of Passenger Satisfaction Level with Performance and Operations of Type A Bus Terminal Purabaya, Bungurasih, Sidoarjo District Based on IPA Method

Deva Yudha Pradana¹, Nurani Hartatik²

^{1,2}Teknik Sipil, Teknik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

¹devayudha709@gmail.com, ²nuranihartatik@untag-sby.ac.id*

Abstract

The Surabaya area has one of the large type A terminals, namely the Purabaya terminal which is located on Jalan Letjen Soetoyo KM Surabaya 13 (Bungurasih Terminal Complex) Waru Sidoarjo. Purabaya Terminal occupies an area of 12 ha and has a 24 hour operating time. This terminal has a total of 220 operational officers consisting of 95 civil servants, 2 casual daily workers, 123 contract workers. Buses operating at Purabaya Terminal have a volume of $\pm 1,150$ buses per day and a passenger volume of $\pm 34,900$ passengers per day. The problem that is often encountered at the Purabaya Terminal is that many Inter-City Within Province (AKDP) buses pick up and drop off passengers incorrectly, passengers should board the bus at the departure gate, but many passengers are found to be picked up at the arrival gate or at the terminal exit. The aim of this research is to determine the level of passenger satisfaction with performance and operations at the Purabaya terminal using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The results of this research show that there are several indicators that do not meet passenger satisfaction in the Reliability variable -0.06 in questions (X1.2) and -0.07 in questions (X1.4), the Responsiveness variable -0.11 on question (X2.3), variable Assurance -0.01 on question (X4.4) and -0.13 on question (X4.5), variable Empathy (Empathy) -0.02 on question (X5.2).

Keywords: Passenger Satisfaction, Purabaya Terminal, Importance Performance Analysis, Type A Bus Terminal, Bungurasih, Sidoarjo

Abstrak

Daerah Surabaya memiliki salah satu terminal besar tipe A yaitu terminal Purabaya yang terletak di Jalan Letjen Soetoyo KM Surabaya 13 (Komplek Terminal Bungurasih) Waru Sidoarjo. Terminal Purabaya menempati lahan seluas 12 ha dan memiliki waktu operasi 24 jam. Terminal ini memiliki jumlah petugas operasional sejumlah 220 personil yang terdiri dari 95 orang PNS, 2 tenaga harian lepas, 123 tenaga kontrak. Bus yang beroperasi di Terminal Purabaya memiliki volume ± 1.150 bus per hari dan volume penumpang adalah ± 34.900 orang penumpang perhari. Permasalahan yang sering ditemui di Terminal Purabaya adalah banyak bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) yang menaikkan dan menurunkan penumpang tidak pada tempatnya, seharusnya penumpang naik bus pada gate keberangkatan, akan tetapi banyak ditemui penumpang dinaikkan pada gate kedatangan atau di pintu keluar terminal. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja dan operasional di terminal purabaya dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa indikator yang tidak memenuhi kepuasan penumpang pada variabel Keandalan (*Reliability*) -0,06 pada pertanyaan (X1.2) dan -0,07 pada pertanyaan (X1.4), variabel Tanggap (*Responsiveness*) -0,11 pada pertanyaan (X2.3), variabel Kepastian (*Assurance*) -0,01 pada pertanyaan (X4.4) dan -0,13 pada pertanyaan (X4.5), variabel Empati (*Empathy*) -0,02 pada pertanyaan (X5.2).

Kata kunci: Kepuasan Penumpang, Terminal Purabaya, *Importance Performance Analysis*, Terminal Bus Tipe A, Bungurasih, Sidoarjo.

Pendahuluan

Terminal angkutan umum merupakan prasarana transportasi darat yang difungsikan sebagai keperluan menaikkan dan menurunkan penumpang. Jasa angkutan memfungsikan terminal untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan rasa aman kepada pengguna jasa angkutan umum dalam melakukan perjalanan. Pembahasan mengenai terminal angkutan umum tidak terlepas dari ketersediaan jumlah armada angkutan umum dan pengguna jasa angkutan, untuk melakukan perpindahan inter moda dan antar moda guna mencapai arah tujuan. Terminal maka harus memiliki fungsi memberikan pelayanan yang sebaik mungkin untuk pengguna jasa angkutan umum. Kinerja dan teknis dalam pelayanan suatu terminal juga memiliki beberapa faktor yang berpengaruh seperti jumlah kendaraan yang masuk dan keluar terminal, daya tampung terminal, sirkulasi kendaraan dalam terminal, jumlah maksimum kendaraan parkir, fasilitas terminal dan faktor pendukung yang lain. Kota Surabaya sebagai ibukota provinsi Jawa Timur mengalami pertumbuhan dan pergerakan yang pesat, kondisi ini mengakibatkan tingkat perjalanan di Kota Surabaya cukup tinggi terutama pada proses distribusi penumpang dan barang. Distribusi penumpang jalur darat dapat menggunakan sarana transportasi umum seperti bus. Transportasi umum jalur darat ini banyak diminati karena dapat menghemat waktu perjalanan, sesuai dengan kebutuhan dan tujuan perjalanan, memiliki tingkat keamanan dan kenyamanan penumpang. Daerah Surabaya memiliki salah satu terminal besar tipe A yaitu terminal Purabaya.

Permasalahan yang sering ditemui di Terminal Purabaya adalah banyak bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) yang menaikkan dan menurunkan penumpang tidak pada tempatnya, seharusnya penumpang naik bus pada *gate* keberangkatan, akan tetapi banyak ditemui penumpang dinaikkan pada *gate* kedatangan atau di pintu keluar terminal. Permasalahan seperti ini menyebabkan kemacetan di pintu keluar terminal dan bus sudah terisi penuh dengan penumpang sebelum tiba di *gate* keberangkatan penumpang, akibatnya calon penumpang yang sudah menunggu di *gate* keberangkatan tidak memperoleh bangku sehingga harus menunggu kedatangan bus selanjutnya. Peristiwa seperti ini sebagian besar terjadi pada akhir pekan dan menjelang hari libur nasional karena membludaknya jumlah penumpang. Permasalahan lain di lapangan yang juga sering ditemui yaitu terdapat banyak calo yang terus terang menawarkan biaya perjalanan tujuan tertentu dengan harga terjangkau, triknya ialah jika mendapati calon penumpang yang pertama kali ke Terminal Purabaya dan terlihat kebingungan, maka calo akan mengarahkan calon penumpang tersebut. Permasalahan lain yaitu mengenai ojek daring yang tidak boleh menjemput penumpang di dalam area terminal dan harus menjemput penumpang di luar area terminal, hal ini menyebabkan penumpang diharuskan untuk berjalan kaki dengan jarak yang lumayan jauh karena peneliti pernah mengalami peristiwa ini. Permasalahan-permasalahan tersebut akhirnya akan mempengaruhi tingkat kepuasan dan kenyamanan bagi calon penumpang di terminal. Tujuan penelitian “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kinerja dan Operasional Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo Berdasarkan Metode IPA” ini adalah melakukan analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja terminal bus tipe A Purabaya dan melihat penyebab permasalahan yang terjadi selama ini di lapangan. Harapan penulis dari hasil penelitian ini dapat dijadikan wawasan seberapa pentingnya tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja operasional di Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih di Kabupaten Sidoarjo, sehingga dapat mendukung aktivitas kota bagi calon penumpang dan penumpang Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo.

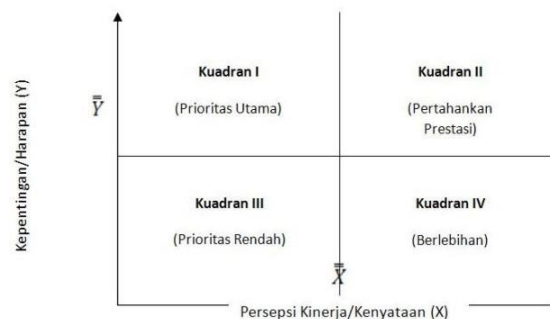
Tinjauan Pustaka

Transportasi memiliki makna yang dapat kita artikan sebagai alat, teknik, atau cara untuk melakukan/mempersingkat jarak tempuh manusia untuk menjalankan segala macam dan bentuk aktivitas dalam kehidupan sehari-hari. Sistem transportasi dianggap bahwa objek-objek yang bergerak terlebih dahulu ke dalam sistem kemudian dikeluarkan dari sistem apabila kegiatan perjalanan telah berakhir,

sehingga dalam memenuhi fungsinya dengan melakukan perpindahan segala jenis objek suatu sistem transportasi, selalu membutuhkan tempat untuk memulai dan mengakhiri perjalanan. Perpindahan objek dari asal ke tujuan yang menyebabkan perpindahan dari suatu kendaraan ke kendaraan lain, memerlukan suatu tempat yang dinamakan terminal. Terminal merupakan salah satu komponen dari sistem transportasi yang memiliki fungsi utama sebagai tempat pemberhentian sementara kendaraan umum untuk menaikkan dan menurunkan penumpang/barang hingga tiba ke tujuan akhir suatu perjalanan, selain fungsi tersebut juga sebagai tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian sistem arus angkutan penumpang/barang, dan juga berfungsi untuk melancarkan arus angkutan penumpang/barang.

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis adalah teknik yang mudah digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut produk atau layanan yang paling penting dalam pengembangan yang memungkinkan tanpa mengorbankan kualitas keseluruhan secara signifikan (Barus et al., 2018). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan peningkatan kualitas atau kinerja produk atau layanan. IPA berperan penting dalam menampilkan faktor-faktor yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang diberikan. Metode ini menggunakan diagram kartesius yang terdiri dari empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang saling tegak lurus pada titik X dan Y. Titik X mewakili rerata tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut yang ada, sedangkan titik Y mewakili rerata tingkat kepentingan dari atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.



Gambar 1. Diagram Kartesius Metode IPA

Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah faktor penting dalam dunia bisnis. Kepuasan pelanggan menjadi kunci utama kesuksesan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus peka terhadap perubahan kebutuhan dan keinginan pelanggan yang selalu berubah dalam upaya memenuhi kepuasan mereka. Jika produsen mampu menghasilkan produk dan jasa yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas. Setiap pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Menurut Philip Kotler (Sunyoto, 2013), pelanggan dapat mengalami tiga tingkat kepuasan umum, yaitu kecewa jika kinerja di bawah harapan, puas jika kinerja sesuai dengan harapan, dan sangat puas atau gembira jika kinerja melebihi harapan. Karena semakin banyaknya persaingan yang menawarkan produk dan jasa, maka konsumen akan mendapatkan pilihan semakin banyak. Dengan demikian konsumen dengan bebas untuk menentukan pilihan serta melakukan tawar-menawar dengan gampang. Banyaknya aktivitas-aktivitas yang muncul untuk memperjuangkan hak konsumen, etika bisnis, para peneliti perilaku konsumen tersebut semakin banyak yang tertarik dan menekuni topik kepuasan pelanggan untuk dapat memecah permasalahan dan mendapatkan solusi untuk memenuhi kepuasan pelanggan (Masturoh, Dinda Fatin & Moettriono, Hary (2018)). Untuk mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible* (tidak berwujud), Parasuraman, *et al* (1985) memaparkan umumnya konsumen menggunakan beberapa faktor sebagai berikut:

1. Reliabilitas/keandalan (*reliability*), merupakan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai janji dengan segera, akurat, dan memuaskan tanpa ada kesalahan dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), merupakan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan pelanggan, serta memberikan pelayanan cepat dan tanggap.
3. Empati (*empathy*), artinya perusahaan memahami masalah para pelanggan, melakukan komunikasi yang baik, memberikan perhatian secara personal dan memahami kebutuhan pelanggan, serta memiliki jam operasi yang nyaman.
4. Jaminan (*assurance*), hal ini mencakup perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan, seperti bersikap sopan, menguasai pengetahuan dan keterampilan untuk mengatasi masalah (*complain*) pelanggan, serta kemampuan perusahaan untuk menciptakan rasa aman (bebas dari bahaya).
5. Bukti fisik (*tangible*), meliputi fasilitas fisik yang diberikan, perlengkapan, penampilan karyawan, dan sarana komunikasi.

Penentuan Sampel Penelitian

Sampel merupakan sebagian dari komunitas yang akan diuji oleh peneliti. Sesuai dengan definisi Sugiyono (2011), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, oleh karena itu sampel merupakan sebagian dari populasi/komunitas yang tersedia. Untuk pengambilan sampel, metode tertentu harus digunakan berdasarkan pertimbangan yang ada. Terdapat berbagai cara yang telah dikembangkan oleh para ahli untuk menentukan sampel dari suatu komunitas, di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Pendapat Slovin

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \dots\dots\dots(2.1)$$

Dimana:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen Kelonggaran Ketelitian Kesalahan Pengambilan Sampel

2. Pendapat Taro Yamano

Sampel tersebut menggunakan (*restricted random sample*) atau metode pengambilan sampel acak berlapis dengan persamaan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2+1} \dots\dots\dots(2.2)$$

Dimana:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d² = Presisi yang ditetapkan

3. Pendapat Isaac Michael

$$n = \frac{\left(\frac{Za}{2}\right)^2 p.q}{(e)^2} \dots\dots\dots(2.3)$$

Dimana:

N = Sampel

P = Proporsi Populasi

Q = 1-p

Z = Tingkat kepercayaan/signifikan

E = Margin of Error

4. Pendapat William Sealy Gosset
 Dengan menggunakan 30 contoh, nilai tengah pada koefisien korelasi dengan cepat mendekati nilai yang tepat dari populasi.
5. Pendapat Harry King
 Harry King menggunakan nomogram untuk menghitung jumlah sampel dengan jumlah populasi maksimum 200 dan tingkat observasi sebesar 15 %.
6. Pendapat Kracie
 Hampir sama dengan pendapat Slovin, hanya untuk nilai α sebesar 5 % dan jumlah total populasi N yang berkisar antara 10 hingga 100.000, ukuran sampel yang dihasilkan ditentukan berdasarkan N dan α yang telah ditetapkan.
7. Pendapat Gay
 Bahwa besaran minimum sampel yang dapat diterima bergantung pada jenis desain penelitian yang digunakan, sebagai berikut:
 - a. Untuk metode deskriptif, jumlah sampel minimal adalah 10 % dari populasi (jika populasi relatif kecil, minimal 20 % dari populasi).
 - b. Untuk metode deskriptif korelasional, jumlah subjek minimal adalah 30.
 - c. Untuk metode *ex post facto*, jumlah subjek minimal adalah 15 per kelompok.
 - d. Untuk metode eksperimental, minimal 15 jumlah subjek minimal adalah 15 per kelompok.

Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini, pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala Likert yang merupakan salah satu skala yang mudah digunakan dan sering dipakai oleh banyak peneliti. Skala ini termasuk ke dalam skala ordinal karena memiliki tingkatan, namun jarak antar kategori tidak sama. Jika analisis yang digunakan tidak tepat, maka kemungkinan kesimpulan yang salah akan meningkat (Budiaji, 2013). Untuk mengukur kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan dari pelayanan terminal bus Purabaya, digunakan skala dengan 5 (lima) tingkatan sebagai berikut:

Tabel 1. Bobot Penelitian Tingkat Kinerja Pelayanan Terminal Bus Purabaya

NO	JAWABAN	BOBOT
1.	Sangat Tidak Penting	1
2.	Tidak Penting	2
3.	Netral (antara Penting dan Tidak Penting)	3
4.	Penting	4
5.	Sangat Penting	5

Tabel 2. Bobot Penelitian Tingkat Kepuasan Penumpang Terminal Bus Purabaya

No	Jawaban	Bobot
1.	Sangat Tidak Setuju	1
2.	Tidak Setuju	2
3.	Netral (antara Setuju dan Tidak Setuju)	3
4.	Setuju	4
5.	Sangat Setuju	5

Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk pengukuran tingkat keandalan suatu data dari penelitian, diperlukan uji validitas dan reliabilitas. Semakin baik data yang digunakan maka tingkat keandalan akan semakin tinggi dan untuk pencegahan

tidak cocok data dengan indikator yang digunakan ketika telah dianalisis menggunakan metode IPA, maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

A. Uji Validitas

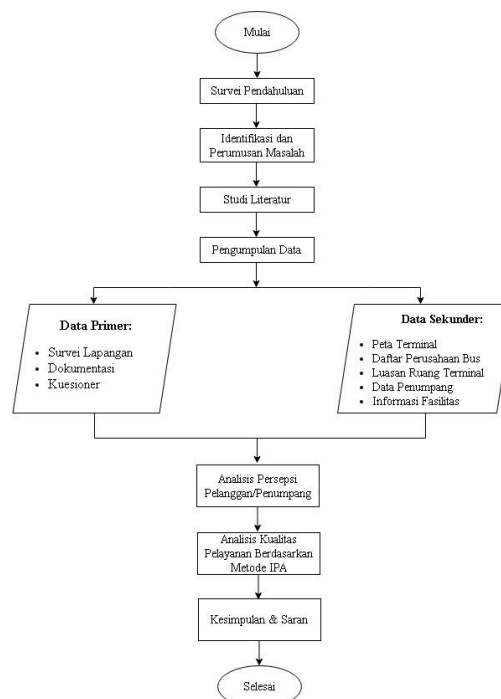
Validitas digunakan untuk mengukur seberapa tepat alat ukur yang diujikan untuk mengukur sesuatu (Purnomo & Riandadari, 2015), dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan pengguna jasa terminal bus. Uji validitas pada penelitian ini didukung oleh program SPSS dan Microsoft Excel. Hasil dari uji dibandingkan dengan tabel $r | df = n - k$ dengan tingkat kesalahan 5 %. Jika r tabel $< r$ hitung maka dianggap valid.

B. Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengevaluasi seberapa handalnya alat ukur tersebut dalam melakukan pengukuran yang sama terhadap masalah yang sama secara berulang (Purnomo & Riandadari, 2015). Uji reliabilitas pada penelitian ini dibantu dengan program SPSS serta Microsoft Excel. Jika nilai alpha pada hasil uji > 0.60 , maka disebut reliabel.

Metode Penelitian

Metode penelitian pada penelitian ini dilakukan di lapangan, pada hal ini adalah Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo. Sebelum melakukan penelitian, terlebih dahulu dilakukan kajian pustaka terhadap metode penelitian yang akan dilaksanakan. Dalam menyelesaikan penelitian tentang kepuasan penumpang terhadap kinerja dan operasional di Terminal Bus Tipe A, Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo ini diperlukan langkah-langkah yang sistematis seperti pada diagram alir dibawah ini:



Gambar 2. Diagram Alir Penelitian

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Metode Survei

a. Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara wawancara secara langsung kepada responden untuk mendapatkan jawaban dari pertanyaan yang peneliti ajukan agar dapat meningkatkan kualitas

- pelayanan dan kenyamanan calon penumpang di Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo.
- b. Studi Literatur
 Metode ini dilakukan dengan cara mencari referensi maupun literatur-literatur dari buku yang berhubungan dengan respon penumpang mengenai tingkat kepuasan penumpang dan permasalahan kualitas pelayanan.
 - c. Kuesioner
 Metode ini dilakukan dengan cara menyebar *form* kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan yang telah disusun peneliti dengan metode yang dipakai secara langsung kepada calon penumpang di Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo.
2. Variabel Penelitian
- Lima variabel dimensi ini yang akan menjadi acuan untuk mengetahui jasa pelayanan sebagai berikut:
- a. Penampilan Fisik (*Tangible*) adalah tentang penampilan fasilitas dari sudut pandang fisik, penampilan petugas terminal, peralatan, fasilitas pendukung lainnya.
 - b. Keandalan (*Reliability*) adalah tentang pelayanan yang sesuai dengan harapan penumpang terhadap respon, tindakan, kecepatan dalam pelayanan, ketepatan waktu, dan sikap profesional yang diberikan kepada calon penumpang agar calon penumpang merasakan tingkat kepuasan yang tinggi.
 - c. Tanggapan (*Responsiveness*) adalah memberikan pelayanan yang responsif dengan penyampaian yang dapat dimengerti dengan jelas.
 - d. Empati (*Empathy*) adalah memberikan perhatian yang tulus untuk melayani calon penumpang jika calon penumpang membutuhkan bantuan.
 - e. Kepastian (*Assurance*) adalah memberikan jaminan dan kepastian terhadap calon penumpang yang diperoleh dari *feedback* yang diberikan petugas dengan cara yang sopan, menjunjung tinggi kepuasan dan kenyamanan calon penumpang sehingga dapat memunculkan rasa percaya terhadap calon penumpang.

Analisis dan Pembahasan

Analisis dan pembahasan ditujukan untuk mengetahui bagaimana hasil dari penelitian di lapangan guna memecahkan permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian. Berikut beberapa bagian dalam upaya pemecahan masalah yang akan dibahas pada analisis penelitian:

Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian

Untuk menentukan jumlah responden dalam melakukan penelitian ini, maka dibutuhkan data penumpang di Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo selama 5 (lima) tahun terakhir yang akan diolah penulis sebagai berikut:

Tabel 3. Jumlah Penumpang Lima Tahun Terakhir

No	Tahun	Penumpang Per Tahun	Penumpang Per Bulan
1	2018	4.638.709	386.556
2	2019	4.492.548	374.379
3	2020 (pandemi)	2.475.967	206.331
4	2021	3.463.982	288.665
5	2022	6.485.988	540.499
Jumlah			1.796.430
Rata-Rata			359.286

(Sumber: Olahan Penulis)

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah rata-rata penumpang di Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo sebesar 359.286 orang. Untuk menentukan jumlah responden pada penelitian ini dengan menggunakan rumus perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \times d^2 + 1}$$

$$n = \frac{359286}{359286 \times (10\%)^2 + 1} = 99,97 \approx 100 \text{ orang}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d² = Presisi yang ditetapkan

Maka dari hasil perhitungan penentuan jumlah responden diatas dapat diketahui bahwa penumpang di Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo berjumlah rata-rata 359.286 orang yang dapat diambil sampel penelitian dengan hasil nilai 99,97 dan hasilnya dibulatkan menjadi 100 orang sebagai responden penelitian.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kuesioner

No	Variabel	Persepsi	Kenyataan	r tabel	Status
1	Kehandalan (Reliability)	0.807	0.871	0.195	Valid
2		0.717	0.741	0.195	Valid
3		0.859	0.896	0.195	Valid
4		0.829	0.871	0.195	Valid
5	Tanggap (Responsiveness)	0.850	0.642	0.195	Valid
6		0.877	0.745	0.195	Valid
7		0.835	0.625	0.195	Valid
8		0.752	0.717	0.195	Valid
9		0.762	0.626	0.195	Valid
10		0.818	0.722	0.195	Valid
11	Penampilan Fisik (Tangible)	0.787	0.468	0.195	Valid
12		0.768	0.653	0.195	Valid
13		0.690	0.633	0.195	Valid
14		0.512	0.693	0.195	Valid
15		0.528	0.721	0.195	Valid
16		0.512	0.704	0.195	Valid
17		0.541	0.819	0.195	Valid
18		0.588	0.747	0.195	Valid
19		0.748	0.683	0.195	Valid
20		0.606	0.703	0.195	Valid
21	Kepastian (Assurance)	0.687	0.835	0.195	Valid
22		0.787	0.715	0.195	Valid
23		0.860	0.758	0.195	Valid
24		0.653	0.720	0.195	Valid
25		0.772	0.575	0.195	Valid
26		0.807	0.876	0.195	Valid
27		0.866	0.764	0.195	Valid
28	0.688	0.638	0.195	Valid	
29	Empati (Empathy)	0.836	0.840	0.195	Valid
30		0.857	0.840	0.195	Valid
31		0.737	0.763	0.195	Valid
32		0.888	0.657	0.195	Valid

(Sumber: Olahan Penulis, 2023)

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa variabel Kehandalan (*Reliability*), Tanggap (*Responsiveness*), Penampilan Fisik (*Tangible*), Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*), baik untuk nilai r hitung Persepsi dan r hitung Kenyataan memiliki nilai diatas nilai r tabel yaitu 0,195 dengan ketentuan tingkat signifikansi 0,05 atau 5% atau dengan hasil dari uji dibandingkan dengan tabel r | df = n – k dengan tingkat kesalahan 5 %. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pada variabel Kehandalan (*Reliability*), Tanggap (*Responsiveness*), Penampilan Fisik (*Tangible*), Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) adalah valid.

Setelah dilakukan Uji Validitas, syarat penting lain yang juga diperlukan pada penelitian ini yaitu kereliabilisan suatu data. Teknik uji reliabilitas yang digunakan adalah analisis dengan menggunakan Cronbach's Alpha dengan bantuan *software* SPSS. Menurut Maholtra (1996) reliabilitas instrumen dianggap cukup baik untuk dijadikan kuisisioner penelitian jika memiliki koefisien reliabilitas ≥ 0.6 .

Tabel 5. Hasil uji reliabilitas kuesioner

Variabel	Cronbach's Alpha		Keterangan
	Persepsi	Kenyataan	
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	0.792	0.838	Reliabel
Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0.888	0.749	Reliabel
Penampilan Fisik (<i>Tangible</i>);	0.826	0.871	Reliabel
Kepastian (<i>Assurance</i>)	0.894	0.877	Reliabel
Empati (<i>Empathy</i>)	0.828	0.760	Reliabel

(Sumber: Olahan Penulis, 2023)

Analisis Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil survei pada responden menggunakan kuesioner di Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo dengan data terlampir, maka dapat diperoleh data responden secara umum sebagai berikut:

A. Jenis Kelamin

Tabel 6. Grafik penumpang berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	64	64.0
Perempuan	36	36.0
Total	100	100.0

(Sumber: Olahan Penulis)

Dari data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden/calon penumpang di Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo secara keseluruhan sebanyak 100 responden yang telah ditentukan dan didapatkan hasil secara persentase sebesar 64% dengan jenis kelamin Laki-laki dan 36% dengan jenis kelamin Perempuan.

B. Usia

Tabel 7. Grafik penumpang berdasarkan usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
Usia 17-23 Tahun	28	28.0
Usia 24-30 Tahun	33	33.0
Usia 31-37 Tahun	18	18.0
Usia 38-44 Tahun	10	10.0
Usia 45-56 Tahun	11	11.0
Total	100	100.0

(Sumber: Olahan Penulis)

Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada seluruh responden yang telah ditentukan sebanyak 100 orang, maka didapatkan hasil persentase sebagai berikut : Usia kisaran 17-23 Tahun sebesar (28%), Usia kisaran 24-30 Tahun sebesar (33%), Usia kisaran 31-37 Tahun sebesar (18%), Usia kisaran 38-44 Tahun sebesar (10%), Usia kisaran 45-56 Tahun sebesar (11%). Dengan total keseluruhan usia responden sebesar 100% untuk kisaran usia 17 Tahun sampai 56 Tahun.

C. Pendidikan terakhir

Tabel 8. Grafik penumpang berdasarkan pendidikan terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase (%)
SMP	28	28.0
SMA	26	26.0
Diploma	23	23.0
Sarjana (S1)	20	20.0
Pasca Sarjana (S2)	3	3.0
Total	100	100.0

(Sumber: Olahan Penulis)

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner dapat dilihat bahwa Pendidikan Terakhir dari responden di Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo secara keseluruhan sebanyak 100 responden yang telah ditentukan, maka dapat diketahui hasilnya dengan persentase sebagai berikut: Strata 2 sebesar (3%), Strata 1 sebesar (20%), Diploma sebesar (23%), SMA sebesar (26%), SMP sebesar (28%). Dengan total keseluruhan Pendidikan Terakhir responden sebesar 100%.

D. Pekerjaan

Tabel 9. Grafik penumpang berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Swasta/BUMN	27	27.0
Wiraswasta/Pengusaha	34	34.0
Guru/Dosen/Akademisi	22	22.0
Pelajar/Mahasiswa	13	13.0
PNS/TNI/POLRI	2	2.0
Pensiunan	2	2.0
PNS/TNI/POLRI		
Total	100	100.0

(Sumber: Olahan Penulis)

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner dapat diketahui bahwa Pekerjaan responden calon penumpang di Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo secara keseluruhan sebanyak 100 responden yang telah ditentukan dapat disimpulkan hasilnya dengan persentase sebagai berikut: Swasta/BUMN sebesar (27%), Wiraswasta/Pengusaha sebesar (34%), Guru/Dosen/Akademisi sebesar (22%), Pelajar/Mahasiswa sebesar (13%), PNS/TNI/POLRI sebesar (2%), Pensiunan PNS/TNI/POLRI sebesar (2%). Dengan total keseluruhan Pekerjaan responden sebesar 100%.

E. Tujuan perjalanan

Tabel 10. Grafik penumpang berdasarkan tujuan perjalanan

Tujuan Perjalanan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Bekerja/Sekolah	22	22.0
Perjalanan Bisnis	32	32.0
Perjalanan Non-Bisnis (Urusan Keluarga/Rekreasi/Sosial)	9	9.0
Pulang ke rumah	37	37.0
Total	100	100.0

(Sumber: Olahan Penulis)

Berdasarkan perhitungan data diatas, dapat diketahui maksud dan tujuan calon penumpang sebagai responden penelitian menggunakan jasa Terminal Bus Purabaya sebagai berikut: Bekerja/Sekolah sebesar (22%), Perjalanan Bisnis sebesar (32%), Perjalanan Non-Bisnis (Urusan Keluarga/Rekreasi/Sosial) sebesar (9%), Pulang ke rumah sebesar (37%). Dari total keseluruhan persentase Tujuan Perjalanan sebesar (100%) dari 100 responden.

F. Frekuensi perjalanan

Tabel 11. Grafik penumpang berdasarkan frekuensi perjalanan

Frekuensi Perjalanan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Setiap hari	16	16.0
Seminggu sekali	42	42.0
Sebulan sekali	26	26.0
Setahun sekali	16	16.0
Total	100	100.0

(Sumber: Olahan Penulis)

Dari form kuesioner yang telah disebarakan kepada 100 responden, dapat diketahui pada poin Frekuensi Perjalanan calon penumpang di Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo dengan persentase sebagai berikut: Setiap hari sebesar (16%), Seminggu sekali sebesar (42%), Sebulan sekali sebesar (26%), Setahun sekali sebesar (16%). Dengan total keseluruhan Frekuensi Perjalanan sebanyak (100%) dari 100 responden yang telah terpilih.

G. Moda ke terminal

Tabel 12. Grafik penumpang berdasarkan moda ke terminal

Moda Ke Terminal	Jumlah Responden	Persentase (%)
Angkutan Umum	16	16.0
Sepeda Motor	35	35.0
Mobil	20	20.0
Taksi	16	16.0
Ojek <i>Online</i>	13	13.0
Total	100	100.0

(Sumber: Olahan Penulis)

Moda ke Terminal digunakan calon penumpang untuk menuju ke Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo yang diambil dari 100 responden terpilih dengan menunjukkan persentase sebagai berikut: Angkutan Umum sebesar (16%), Sepeda Motor sebesar (35%), Mobil sebesar (20%), Taksi sebesar (16%), Ojek *Online* sebesar (13%). Dengan total keseluruhan sebesar (100%).

Rata-rata Persepsi/Harapan dan Kinerja/Kenyataan

1. Nilai rata-rata keandalan (*reliability*)

Tabel 13. Nilai rata-rata kehandalan (*reliability*)

No	Indikator	Nilai Rata-Rata		Kepuasan
		Harapan (Persepsi)	Kenyataan (Kinerja)	
1.	Pelayanan penjualan tiket di Terminal Purabaya sudah baik dan cepat (X1.1)	3.46	3.43	0,03
2.	Petugas berada di terminal dan selalu sigap di tempat (X1.2)	3.42	3.48	-0,06
3.	Informasi mengenai operasi dan peta jaringan bus sudah tersedia dan cukup informatif (X1.3)	3.57	3.54	0,03
4.	Petugas memastikan kondisi fasilitas dalam keadaan baik dan layak (X1.4)	3.55	3.62	-0,07

(Sumber: Olahan Penulis, 2023)

2. Nilai rata-rata tanggap (*responsiveness*)

Tabel 14. Nilai rata-rata tanggap (*responsiveness*)

No	Indikator	Nilai Rata-Rata		Kepuasan
		Harapan (Persepsi)	Kenyataan (Kinerja)	
1.	Pengecekan keamanan saat masuk ke Terminal Bus Purabaya sudah baik (X2.1)	3.53	3.42	0,11
2.	Alat pengecekan keamanan di Terminal Bus Purabaya dapat diterima dengan baik (X2.2)	3.38	3.36	0,02
3.	Penanganan tindak pidana kriminal di Terminal Bus Purabaya sudah baik (X2.3)	3.31	3.42	-0,11
4.	Petugas menyiapkan area parkir dan ruang tunggu untuk penumpang yang sedang dalam kondisi sakit (Ambulance) (X2.4)	3.54	3.11	0,43
5.	Petugas membenarkan prioritas pada penumpang yang dalam keadaan sakit dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait (X2.5)	3.53	3.27	0,26

No	Indikator	Nilai Rata-Rata		Kepuasan
		Harapan (Persepsi)	Kenyataan (Kinerja)	
6.	Petugas selalu sigap membantu penumpang dengan berkebutuhan khusus (X2.6)	3.39	3.07	0,32

(Sumber: Olahan Penulis, 2023)

3. Nilai rata-rata penampilan fisik (*tangible*)

Tabel 15. Nilai rata-rata penampilan fisik (*tangible*)

No	Indikator	Nilai Rata-Rata		Kepuasan
		Harapan (Persepsi)	Kenyataan (Kinerja)	
1.	Fasilitas penunjang di Terminal Bus Purabaya beroperasi dengan baik (X3.1)	3.50	3.38	0,12
2.	Ruang tunggu di Terminal Bus Purabaya sudah cukup luas dan jumlah kursi mencukupi (X3.2)	3.62	3.16	0,46
3.	Toilet di Terminal Bus Purabaya sudah baik dan bersih (X3.3)	3.57	3.31	0,26
4.	Mushola (tempat ibadah) di Terminal Bus Purabaya sudah baik dan bersih (X3.4)	3.51	3.18	0,33
5.	Sirkulasi udara pada ruangan tertutup yang ada di Terminal Bus Purabaya sudah baik (X3.5)	3.48	3.32	0,16
6.	Area Terminal Bus Purabaya sudah bersih dan nyaman (X3.6)	3.58	3.23	0,35
7.	Fasilitas tempat sampah di Terminal Bus Purabaya sudah tersedia dengan baik dan memadai (X3.7)	3.52	3.36	0,16
8.	Penerangan di Terminal Bus Purabaya sudah baik dan memadai (X3.8)	3.41	3.16	0,25
9.	Informasi mengenai titik kumpul atau <i>assembly point</i> di Terminal Bus Purabaya sudah tersedia dan jelas (X3.9)	3.42	3.11	0,31
10.	Himbauan larangan merokok dan fasilitas <i>smoking area</i> sudah tersedia dan memadai (X3.10)	3.42	3.35	0,07

(Sumber: Olahan Penulis, 2023)

4. Nilai rata-rata kepastian (*assurance*)

Tabel 16. Nilai rata-rata kepastian (*assurance*)

No	Indikator	Nilai Rata-Rata		Kepuasan
		Harapan (Persepsi)	Kenyataan (Kinerja)	
1.	Informasi keselamatan yang ada di Terminal Bus Purabaya lengkap dan jelas (X4.1)	3.53	3.25	0,28
2.	Petugas menyiapkan area parkir untuk kendaraan pengantar/penjemput penumpang yang berkebutuhan khusus (X4.2)	3.61	3.12	0,49
3.	Fasilitas kesehatan di Terminal Bus Purabaya baik dan memadai (X4.3)	3.60	3.21	0,39
4.	Akses pejalan kaki untuk penumpang berkebutuhan khusus sudah tersedia dan baik (X4.4)	3.32	3.33	-0,01
5.	Informasi mengenai transportasi pendukung di kawasan Terminal Bus Purabaya sudah tersedia dan lengkap (X4.5)	3.32	3.45	-0,13
6.	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus sudah lengkap dan memadai (X4.6)	3.63	3.07	0,56
7.	Loket dan tempat <i>boarding</i> ramah terhadap penumpang berkebutuhan khusus (X4.7)	3.61	3.32	0,29
8.	Area untuk menyusui (<i>nursery room</i>) sudah tersedia dan memadai (X4.8)	3.50	3.14	0,36

(Sumber: Olahan Penulis, 2023)

5. Nilai rata-rata empati (*empathy*)

Tabel 17. Nilai rata-rata empati (*empathy*)

No	Indikator	Nilai Rata-Rata		Kepuasan
		Harapan (Persepsi)	Kenyataan (Kinerja)	
1.	Petugas mempersiapkan ruang tunggu dan melakukan koordinasi dengan pihak terkait terhadap penumpang berkebutuhan khusus (X5.1)	3.60	3.54	0,06
2.	Petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang (X5.2)	3.60	3.62	-0,02
3.	Petugas pengamanan siap dan waspada terhadap segala kemungkinan yang dapat menimbulkan ancaman terhadap penumpang dan mengambil langkah/tindakan tertentu apabila terjadi hal tersebut (X5.3)	3.52	3.46	0,06
4.	Petugas melakukan pengaturan terhadap penumpang dalam penggunaan tempat duduk dan fasilitas lainnya untuk menciptakan rasa aman dan nyaman dan dalam kondisi siap pakai (X5.4)	3.47	3.42	0,05

(Sumber: Olahan Penulis, 2023)

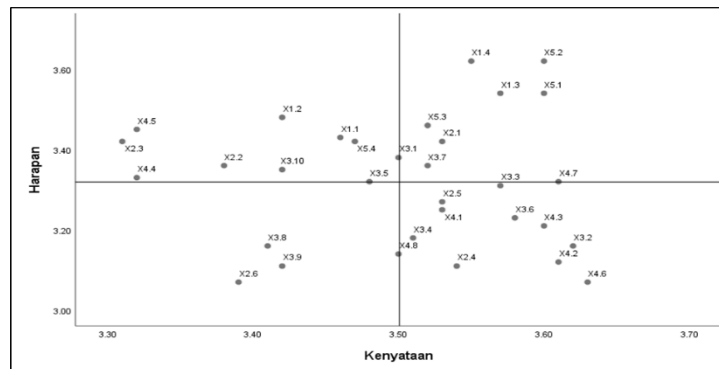
Diagram Kartesius

Dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) ini, kemudian dilakukan perhitungan selanjutnya yaitu perhitungan nilai persepsi/harapan dan kenyataan. Kemudian hasilnya akan dipetakan ke dalam diagram kartesius yang terbagi dalam 4 (empat) kuadran dengan menggunakan diagram *software* SPSS. Nilai rata-rata setiap variabel dikumpulkan pada **Tabel 4.24**. Nilai rata-rata dibawah ini didapatkan dari hasil perhitungan menggunakan aplikasi Microsoft Excel.

Tabel 18. Nilai rata-rata kelima variabel

Variabel	Item	Rata-Rata	
		Persepsi	Kenyataan
Kehandalan (X1)	X1.1	3.46	3.43
	X1.2	3.42	3.48
	X1.3	3.57	3.54
	X1.4	3.55	3.62
Tanggap (X2)	X2.1	3.53	3.42
	X2.2	3.38	3.36
	X2.3	3.31	3.42
	X2.4	3.54	3.11
	X2.5	3.53	3.27
	X2.6	3.39	3.07
Penampilan Fisik (X3)	X3.1	3.50	3.38
	X3.2	3.62	3.16
	X3.3	3.57	3.31
	X3.4	3.51	3.18
	X3.5	3.48	3.32
	X3.6	3.58	3.23
	X3.7	3.52	3.36
	X3.8	3.41	3.16
	X3.9	3.42	3.11
	X3.10	3.42	3.35
Variabel	Item	Rata-Rata	
		Persepsi	Kenyataan
Kepastian (X4)	X4.1	3.53	3.25
	X4.2	3.61	3.12
	X4.3	3.60	3.21
	X4.4	3.32	3.33
	X4.5	3.32	3.45
	X4.6	3.63	3.07
	X4.7	3.61	3.32
	X4.8	3.50	3.14
Empati (X5)	X5.1	3.60	3.54
	X5.2	3.60	3.62
	X5.3	3.52	3.46
	X5.4	3.47	3.42

(Sumber: Olahan Penulis, 2023)



Gambar 3. Diagram kartesius metode IPA

Dari nilai rata-rata diatas, dibuatkan diagram kartesius yang ditunjukkan pada **Gambar 3** berikut:

1. **Kuadran I** adalah “Prioritas Utama” dimana atribut - atribut yang di *plotting* ke dalam kuadran ini harus mendapatkan perhatian lebih atau harus diperbaiki. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasakan ketidakpuasan terhadap atribut atau dimensi layanan yang telah diberikan, sehingga perlu adanya perbaikan pada atribut tersebut perlu diprioritaskan. Atribut-atribut tersebut antara lain atribut pertanyaan nomor **X4.5, X2.3, X4.4, X2.2, X1.2, X3.10, X1.1, X5.4, X3.5** dan **X3.1**.
2. **Kuadran II** adalah “Pertahankan Prestasi” dimana pada kuadran ini memiliki tingkat skor yang paling tinggi baik dari segi tingkat kepentingan pelanggan dan tingkat kinerjanya, sehingga atribut yang berada pada kuadran II dapat dikatakan aman dan harus dipertahankan kinerjanya. Atribut yang di *plotting* ke dalam kuadran ini antara lain atribut pertanyaan nomor **X5.3, X2.1, X3.7, X1.4, X1.3, X5.2, X5.1,** dan **X4.7**.
3. **Kuadran III** adalah “Prioritas Rendah”, dimana atribut ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Bagi pihak Terminal sebaiknya perlu dipertimbangkan lagi pada atribut ini karena atribut yang masuk pada kuadran ini dianggap kurang penting dan kurang memuaskan bagi penumpang . Atribut yang di *plotting* ke dalam kuadran ini antara lain atribut pertanyaan nomor **X2.6, X3.8** dan **X3.9**.
4. **Kuadran IV** adalah “Berlebihan”, ini menunjukkan bahwa atribut pada kuadran ini dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kinerja yang diberikan tinggi. Dianggap kurang penting tetapi pelayanan yang diberikan sangat memuaskan penumpang di Terminal Bus Tipe A Purabaya. Atribut yang di *plotting* kuadran ini antara lain atribut pertanyaan nomor **X4.8, X3.4, X2.5, X4.1, X2.4, X3.3, X3.6, X4.3, X3.2, X4.2** dan **X4.6**.

Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan pada Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo didapatkan kesimpulan sebagai berikut: Pengaruh tingkat kualitas pelayanan di Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo yang sudah di analisis dalam penelitian dan dapat diketahui hasilnya pada tiap dimensi sebagai berikut: Penampian Fisik (*Tangible*) adalah keseluruhan indikator telah memenuhi harapan dari masyarakat, Keandalan (*Reliability*) dapat diketahui secara keseluruhan masih belum memenuhi harapan masyarakat dimana terdapat 2 dari 4 indikator yang tidak memenuhi harapan, Tanggap (*Responsiveness*) secara keseluruhan telah memenuhi harapan masyarakat dimana terdapat 1 dari 6 indikator yang tidak memenuhi harapan, Kepastian (*Assurance*) secara keseluruhan telah memenuhi harapan masyarakat dimana terdapat 2 dari 8 indikator yang tidak memenuhi harapan, Empati (*Empathy*) secara keseluruhan telah memenuhi harapan masyarakat dimana terdapat 1 dari 4 indikator yang tidak memenuhi harapan. Penilaian tersebut menggunakan form kuesioner yang telah

disebarkan kepada seluruh calon penumpang yang telah ditentukan jumlahnya untuk dijadikan sebagai responden penelitian.

Saran

Disarankan kepada pihak pengelola Terminal Bus Tipe A Purabaya Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo untuk memperhatikan kualitas pelayanan pada Dimensi Keandalan (*Reliability*) khususnya terkait akses pejalan kaki untuk penumpang berkebutuhan khusus serta informasi mengenai transportasi pendukung di kawasan Terminal Bus Tipe A Purabaya Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo.

Mengutamakan penanganan yang di nilai sangat penting untuk penumpang akan tetapi dalam pelaksanaannya masih belum memuaskan penumpang pengguna jasa transportasi di Terminal Bus Tipe A Purabaya Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo sehingga perlu ditingkatkan dan diperbaiki setiap aspek dengan aspek yang telah di analisis. Perlu mempertahankan prestasi yang telah tercapai di Terminal Bus Tipe A Purabaya Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo untuk menjaga kemampuan dalam pelaksanaan dan menjaga prestasi pelayanan Terminal Bus Tipe A Purabaya Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo agar jauh lebih baik lagi kedepannya.

Daftar Rujukan

- [1] Adisasmita, S. A. 2012. *Level of Service Analysis and Airport Terminal Development. International Journal of Engineering & Technology* Vol, 12.
- [2] Afriansyah, M. I. 2022. *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Bus DAMRI Trayek Palembang – Sekayu (Doctoral dissertation, 021008 Universitas Tridinianti Palembang)*.
- [3] Amalia, R. and Wijaya, A., 2018. *Perancangan Kuesioner Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi (Studi Kasus: Universitas Bina Darma)*. In *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya* (Vol. 1, No. 1, pp. 279 – 288).
- [4] Ashadi, Firdaus. 2011. *Sistem Transportasi Bandung*. Tarsito, Bandung.
- [5] Azhar, H. M. 2018. *Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Penumpang pada Trayek Bus Yogyakarta – Denpasar menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus pada Bus Malam Po Safari Dharma Raya)*.
- [6] Budiaji, W. 2013. *Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert (The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale)*. *Ilmu Pertanian Dan Perikanan*, 2 (2), 127 – 133.
- [7] Dhianto, B. R. 2018. *Analisis Pelayanan Bus Pemadu Antar Moda terhadap Kepuasan Penumpang (Studi Kasus: Bus DAMRI Rute Karawang – Soekarno Hatta)*. (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Bekasi).
- [8] Direktorat Jenderal Perhubungan Darat No. 31. 1993. *Menuju Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya yang Tertib*, PT. Zaiyan Putra.
- [9] Engel, J.F *et al.* 1990. *Consumer Behavior*. 6 th. Chicago. The Dryden Press.
- [10] Fajri, L., Sugiarto, S., & Anggraini, R. 2019. *Penerapan Metode IPA (Importance Performance Analysis) untuk Menganalisis Kepentingan dan Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Koetaradja (Studi Kasus: Koridor I Keudab – Darussalam)*. *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil Dan Perencanaan*, 2(2), 164-173.
- [11] Firdaus, F. 2020. *Aplikasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan berdasarkan Persepsi Pengguna Moda Transportasi Bus AKDP dan AKAP pada Terminal Type B (Studi Kasus pada Terminal Caru)*. Surabaya: Universitas Dr. Soetomo.
- [12] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2015. *Keputusan Menteri No 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi jalan*.
- [13] Kotler, Philip. 2000. *Marketing Manajemen*. Prentice Hall Inc.

- [14] Masturoh, Dinda Fatin and Moetriono, Hary. 2018. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Terminal Penumpang Pada Pelabuhan Gresik. (Undergraduate thesis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).*
- [15] Purnomo, W., & Riandadari, D. 2015. *Analisa Kepuasan Pelanggan terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. Jurnal Teknik Mesin, 3 (3), 54-63.*
- [16] Sandi, B. D. A. S. A. 2019. *Analisis Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Bus Sekolah Kota Surabaya dengan Metode Important Performance Analysis. Jurnal Teknik Sipil dan Teknologi Konstruksi, 5(2), 100-111.*
- [17] Simarmata, J. 2021. *Evaluasi Tarif Pelayanan Penumpang terhadap Kepuasan Penumpang Bus PT. Pelita Paradep Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Masa Covid-19 (Doctoral dissertation, UNIMED).*