

Kepuasan Pengguna Jasa Terminal Angkutan Umum di Bangka Selatan

Users Satisfaction of Public Transport Terminal Services in South Bangka

Sari Apriliani^{a,1}, Prasadja Ricardianto^{b,2*}, Siska Amonalisa Silalahi^{c,3}

Sri Handayani^{d,4}, Yana Tatiana^{e,5}

abcde Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

¹aprilianisari68@gmail.com, ^{2*}ricardianto@gmail.com, ³siskaamonalisa@itltrisakti.ac.id,

⁴srihandayaniaddress@gmail.com, ⁵yana23011972@gmail.com

*corresponding e-mail

This is an open access article under the terms of the CC-BY-NC license

ABSTRACT

Toboali Public Transportation Terminal is one of the most important terminals in South Bangka Regency due to the route access of public transportation in Toboali as the capital of Bangka-Belitung Province. Each public transport to Sadai Port area and to Pangkal Pinang City will go through this terminal. The purpose of the study is to determine and analyze the level of service quality toward the users satisfaction at Toboali Terminal in South Bangka Regency. There are some main problems which are; the traffic flow continues to become denser, some terminal facilities are inadequate, the schedule of public transportation arrival in the terminal is not precise, the late response to terminal internal condition, and lame security condition in the terminal. The sample used in this study was 50 respondents. The data analysis technique used Customer Satisfaction Index method which aims to determine the level of service users satisfaction. Based on the calculation of Customer Satisfaction Index, the results obtained in the form of the level of service users satisfaction with the quality of Toboali Terminal services. The level of passenger respondents satisfaction is 67% where the value is in range of 0.66-0.80. It means that overall passenger respondents are satisfied. Reliability is the dimension of the highest level of satisfaction with the quality of service at Toboali Terminal.

Keywords: *customer satisfaction index, users' satisfaction, service quality, terminal service users, public transport terminals*

ABSTRAK

Terminal Angkutan Umum Toboali merupakan suatu terminal yang paling utama di wilayah Kabupaten Bangka Selatan. Hal ini dikarenakan akses dari setiap angkutan umum yang ada di Kecamatan Toboali yang akan ke daerah Pelabuhan Sadai dan selanjutnya ke Kota Pangkal Pinang, sebagai ibu kota dari Provinsi Bangka-Belitung. Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa pada Terminal Toboali, Kabupaten Bangka Selatan. Permasalahan utama adalah arus lalu lintas yang terus menjadi lebih padat, beberapa fasilitas terminal yang kurang memadai, belum tepatnya jadwal kedatangan angkutan umum terminal, kurang cepat merespon kondisi di dalam terminal, keamanan belum optimal dalam terminal. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* untuk mengukur seberapa puas pengguna layanan. Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index*, diperoleh hasil bahwa pengguna jasa secara umum merasa puas terhadap

kualitas pelayanan yang diberikan oleh Terminal Toboali, dengan tingkat kepuasan sebesar 67% oleh responden penumpang dan nilai pada kisaran 0,66-0,80. yang berarti secara keseluruhan responden penumpang puas. Keandalan merupakan dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi terhadap kualitas pelayanan pada Terminal Toboali.

Kata Kunci: indeks kepuasan pelanggan, kepuasan pengguna, kualitas pelayanan; pengguna jasa terminal

A. Pendahuluan

Toboali memiliki luas 1.460,36 km² yang daerahnya memiliki batasan wilayah yakni Kabupaten Air Gegas di bagian utara dan juga barat, lalu di selatan sendiri dengan Selat Bangka, selanjutnya bagian timur berbatasan dengan Selat Gaspar dan juga Kecamatan Tukak Sadai. Adapun wilayah dari Toboali ini sendiri didominasi oleh perairan yang berbatasan langsung dengan laut. Hal ini kemudian menjadikan lima dari 11 desa yang ada di daerah ini sebagai desa yang letaknya ada di pesisir. Topografi dari desa ini seluruhnya memiliki bentuk yang datar.

Kabupaten Toboali berkembang dengan sangat cepat. Hal ini dikarenakan wilayah yang dimilikinya termasuk ke dalam wilayah strategis dimana memiliki sumber daya alam yang sangat melimpah, kemudian hal ini lah yang menjadikan banyak para pendatang yang berasal dari luar daerah Toboali. Terminal Angkutan Umum Toboali merupakan suatu terminal yang paling utama di wilayah Kabupaten Bangka Selatan. Hal ini dikarenakan akses dari setiap angkutan umum yang ada di Kecamatan Toboali yang akan ke daerah Pelabuhan Sadai dan selanjutnya ke Kota Pangkal Pinang, sebagai ibu kota dari Provinsi Bangka-Belitung. Permasalahan utama adalah arus lalu lintas yang terus menjadi lebih padat, beberapa fasilitas terminal yang kurang memadai, belum tepatnya jadwal kedatangan angkutan umum terminal, kurang cepat merespon kondisi di dalam terminal, keamanan belum optimal dalam terminal. Perkembangan dari Kabupaten Bangka Selatan yang sangat pesat ini kemudian memberikan pengaruh pada lalu lintas yang ada, secara khusus di Terminal Angkutan Umum. Oleh karena itu, pelayanan dari Terminal Angkutan

Umum sendiri perlu ditingkatkan lagi. Hal ini memberikan pengaruh pada arus lalu lintas yang terus menjadi lebih padat yang mana hal ini harus juga dibersamai dengan prasarana yang lebih memadai. Sehingga ketika ada sesuatu hal serius yang terjadi bisa dihindari dari awal.

Berdasarkan permasalahan yang ada dan juga apabila ditinjau dari reaksi yang terjadi di masyarakat terkait jasa transportasi Terminal Toboali, maka diperlukan kajian mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan di Terminal Toboali. Hal ini penting dilakukan agar dapat mencari tahu pendapat, keinginan, dan juga harapan dari pengguna layanan tersebut yang nantinya akan dilakukan melalui proses wawancara secara langsung dan juga menyebarkan kuisioner pada penggunanya. Cara yang paling tepat dalam prosesnya nanti yaitu dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* sebagai suatu bentuk tolak ukur dari kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa yang akan ditinjau dari seberapa penting pelayanan tersebut. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis atribut apa saja yang menjadi sebuah keunggulan dan kelemahan berdasarkan tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa pada Terminal Toboali.

Beberapa penelitian terkait dilakukan sebelumnya oleh Abdullah, (2018), yang menyatakan bahwa beberapa Pelanggan telah mengidentifikasi beberapa indikator, termasuk keselamatan di malam hari, keluhan layanan, peralatan kesiapsiagaan darurat, dan pemantauan informasi terbaru, sebagai indikasi yang perlu ditangani karena tidak memenuhi kinerja layanan rata-rata. Menurut kajian Afifudin et al., (2017), bahwa variabel yang menjadi prioritas perbaikan pada

penelitian kali ini dengan evaluasi dari hasil metode Importance Performance Analysis terhadap kinerja pelayanan terminal terpadu Merak berdasarkan persepsi responden penumpang. Penelitian lainnya, menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang bus (Elfian & Ariwibowo, 2018; Kurniawati & Tinumbia, 2019; Mentari & Ritohardoyo, 2015; Prabantari, 2020).

Secara teoretik, kualitas layanan merupakan suatu tingkat keunggulan hal yang diinginkan atau juga diharapkan untuk bisa memenuhi apa yang diinginkan oleh penggunaannya (Ramya, 2019; Tjiptono & Chandra, 2016). Diperlukan pengukuran dan mengevaluasi kualitas pelayanan angkutan bus pada permintaan penumpang (Berežný & Konečný, 2017). Menurut Tjiptono & Chandra, (2016), ada faktor-faktor yang mempengaruhi sebuah layanan adalah layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima. Dimensi Kualitas Pelayanan, menurut Lovelock & Wirtz, (2011), mengungkapkan ada lima dimensi pelayanan, diantaranya yaitu: (1) *Tangibles*, (2) *Reliability*, (3) *Responsiveness*, (4) *Assurance* dan (5) *Empaty*. Berdasarkan penjelasan teori tersebut, kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat keunggulan hal yang diinginkan atau juga diharapkan untuk bisa memenuhi apa yang diinginkan oleh penggunaannya

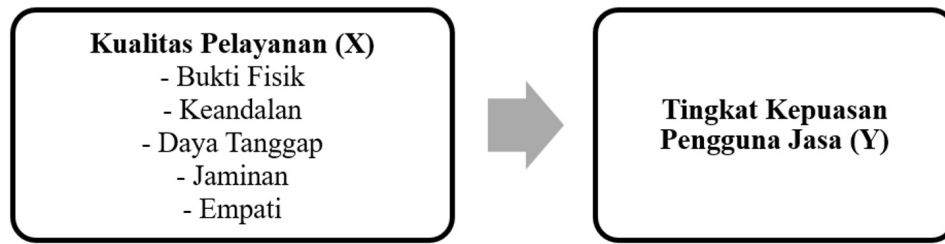
Secara teoretik, kepuasan, menurut Colquitt et al., (2015) dan Oliver, (2010) adalah pemenuhan yang menyenangkan, yaitu memuaskan harapan penumpang. Teori lain menurut J. W. Park, (2007) dan R. K. Park & De, (2015) bahwa kepuasan pelanggan merupakan salah satu unsur daya jual dan kepuasan penumpang merupakan faktor yang sangat penting dalam pemasaran karena berdampak pada peningkatan kualitas perusahaan. Ditambahkan, Indrasari, (2019), menyebutkan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu; (1) Kualitas produk, (2) Kualitas pelayanan, (3) Emosional, (4) Harga, dan (5) Biaya. Berdasarkan beberapa pengertian dari para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan

bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil dari korelasi antara harapan dan kinerja yang didapat dalam menggunakan suatu barang atau jasa. Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Indrasari, (2019) adalah; (1) Kesesuaian harapan, (2) Minat berkunjung kembali, dan (3) Kesiediaan merekomendasikan.

Menurut Peraturan Pemerintah Indonesia tahun 2005, Standar Pelayanan Minimal adalah persyaratan jenis dan mutu pelayanan pokok yang menjadi kewajiban daerah dan wajib diterima setiap orang secara minimal (PP RI, 2005). Standar Pelayanan Minimal merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal (PP RI, 2018). Juga, sangat penting diperlukan pengaturan standar proses pelayanan (PM RI, 2012). Standar pelayanan terminal penumpang merupakan pedoman bagi penyelenggaraan terminal angkutan jalan dalam memberikan pelayanan jasa kepada seluruh pengguna terminal (PM RI, 2015). Dengan berlakunya peraturan pemerintah tersebut yang mewajibkan perusahaan untuk menerapkan Standar Pelayanan Minimum dan Sistem Manajemen Keselamatan Transportasi Umum, diharapkan minat masyarakat untuk menggunakan moda transportasi jalan raya akan meningkat melalui persepsi konsumen (Anjasmara et al., 2021). Standar pelayanan terminal penumpang angkutan jalan bertanggung jawab untuk menyediakan dan melaksanakan layanan tertentu, termasuk yang terkait dengan keamanan, keandalan, kenyamanan, dan keterjangkauan berada di kawasan terminal.

Berdasarkan uraian permasalahan yang ada, tujuan penelitian ini untuk mengetahui menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa pada pelayanan, tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa pada Terminal Toboali dan untuk mengetahui dan menganalisis atribut apa saja yang menjadi sebuah keunggulan dan kelemahan berdasarkan tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa pada Terminal Toboali.

Konseptual penelitian berdasarkan



Gambar 1 Konseptual Penelitian

landasan teori dan beberapa penelitian terdahulu (Gambar 1).

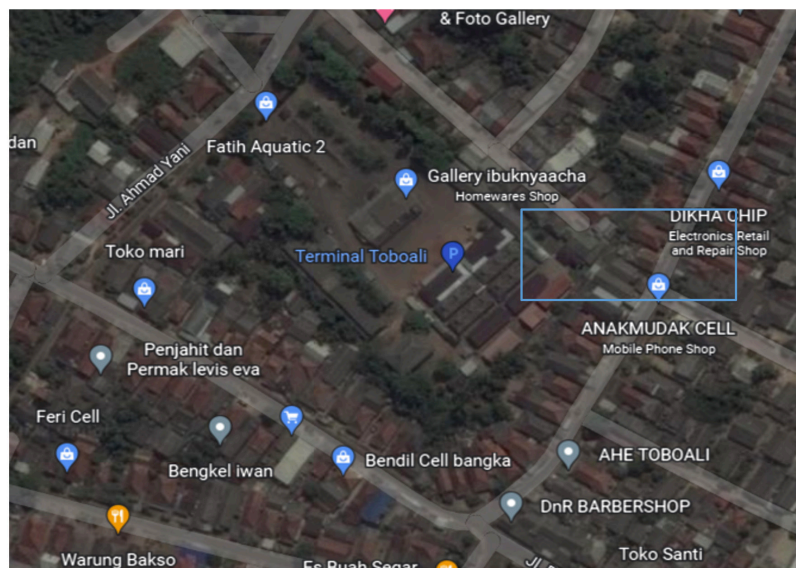
B. Metode Penelitian

Lokasi penelitian berada di kota Toboali yang terletak di Jalan Jenderal Ahmad Yani. Terminal Toboali terletak di Kecamatan Toboali, Kabupaten Bangka Selatan Provinsi Bangka Belitung.

Waktu pengamatan penelitian ini pada bulan Maret-Juli 2022. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Teknik *Accidental Sampling* dan pada penelitian ini menggunakan 50 sampel dengan harapan bahwa responden yang dipilih mewakili populasi. Untuk mengetahui hasil penelitian, kuesioner dengan 28 atribut dari seluruh dimensi disebarakan selama empat kali kepada

pengguna jasa Terminal Angkutan Umum Toboali. Berdasarkan perhitungan CSI dapat mentayakan bahwa tingkat kepuasan responden kineja atribut terminal ini adalah 0,67. nilai ini berada pada rentang 0.66- 0.80 yang berarti secara keseluruhan responden puas.

Dalam menentukan kualitas pelayanan dari sebuah jasa pelayanan, maka dibutuhkan dimensi yang dapat mengukurnya, terdapat lima dimensi dalam penelitian ini, yaitu Bukti Fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Keresponsifan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*). Teknis analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan model *Customer Satisfaction Index (CSI)*, Metode CSI ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelanggan secara menyeluruh dengan melihat dari



Sumber: Google earth
Gambar 2. Lokasi Terminal Toboali

atribut-atribut produk/jasa. Untuk mengetahui hasil dari metode CSI, beberapa langkah-langkah yang dilakukan menurut adalah (1) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS), (2) Menghitung *Weight Faktor* (WF), (3) Menghitung *Weight Score* (WS), dan (4) Menentukan CSI. Beberapa penelitian terkait *Customer Satisfaction Index*, pernah dilakukan sebelumnya untuk pengguna jasa Terminal Angkutan Umum yang khususnya terkait kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang (Mukhoyyaroh & Agustyawan, 2022; Prima, 2020; N. R. Utami & Utomo, 2020; R. Q. Wahdana, 2022).

C. Hasil dan Pembahasan

Menurut hasil penelitian, wanita sebanyak 64% responden, sedangkan pria 36%. Usia 17–25 tahun sebesar 72%, 26–45 tahun sebesar 28% (Tabel 1).

Tabel 1 Karakteristik Responden

Profil	Atribut	Presentase
Jenis kelamin	Laki-laki	36%
	Perempuan	64%
Umur	17-25	72%
	26-45	28%
	45- keatas	0%
Pekerjaan	Mahasiswa	64%
	PNS/ karyawan	8%
	Wiraswata	22%
	Lainnya	6%

Berdasarkan karakteristik responden, pekerjaan responden mayoritas adalah 64% mahasiswa dan 8% karyawan serta 22% wiraswasta, Maka responden umumnya berasal dari kalangan muda (Tabel 1).

Pengujian validitas, jumlah atribut yang tidak valid adalah nihil dari total 28, dengan 30 responden. Sedangkan, nilai r sebesar 0,361 dan nilai reliabilitas 0,817, maka analisis penelitian ini layak diproses lebih lanjut. Tahap berikutnya adalah mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan membuat *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan analisis CSI tersebut, tingkat kepuasan terkait kinerja pelayanan terminal

ini sebesar 0,67. Koefisien ini diantara rentang 0.66-0.80, maka dinyatakan responden cukup puas.

Tabel 2 Nilai *Customer Satisfaction Index* per dimensi

Dimensi	Responden
<i>Tangible</i>	68,41%
<i>Reliability</i>	77,29%
<i>Responsiveness</i>	67,82%
<i>Assurance</i>	68,94%
<i>Empathy</i>	71,28%

Pada perhitungan Uji validitas pada *Corrected Item-Total Correlation*, hasil uji dengan nilai r_{Hitung} lebih besar dari pada nilai r_{Tabel} . Untuk item 1 pada hasil uji validitas penumpang nilai 0,622 lebih besar dari nilai 0,361, maka item-item pada kuesioner seluruhnya valid. Valid atau tidak valid nya nilai uji validitas ditentukan dari r_{Hitung} lebih besar atau lebih kecil dari pada nilai r_{Tabel} . Maka, kuesioner tersebut dapat digunakan untuk tahap pengujian berikutnya. Untuk pengolahan data dari reliabilitas mendapatkan dari hasil Cronbach's Alpha yaitu 0,817. Nilai Cronbach's Alpa dinyatakan reliabel dengan koefisien reliabilitasnya adalah $\geq 0,6$. Maka, dapat disimpulkan semua instrumen pada kuesioner dikatakan reliabel. Maka dapat dipakai untuk pengujian dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Berdasarkan perhitungan, maka dapat didapatkan atribut dengan skor terendah dari tingkat kepentingan pada kebersihan toilet yaitu dengan rata-rata 3,82. Sedangkan, atribut dengan skor tertinggi adalah tersedianya fasilitas kesehatan. Maka, dari sisi pengguna Terminal Toboali faktor fasilitas kesehatan itu adalah hal yang sangat penting. Dari sisi tingkat kepuasan, atribut dengan skor terendah dengan 3,08 adalah atribut tersedia fasilitas kesehatan. Maka, tersedianya fasilitas kesehatan sebagai faktor utama yang harus ditindaklanjuti karena fasilitas kesehatan yang ideal akan berdampak pada pelayanan Terminal Toboali. Sementara itu atribut pada tingkat kepuasan dengan skor rata-rata tertinggi

yaitu 4,14 adalah lokasi terminal yang mudah dijangkau. Kondisi ini memperlihatkan bahwa pengguna Terminal cukup puas dengan lokasi terminal yang mudah dijangkau. Maka melalui analisis dengan metode CSI, Indeks Kepuasan Konsumennya adalah 67%. Maka, pengguna Terminal cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Terminal Toboali.

Bukti fisik adalah kemampuan suatu terminal untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana terminal yang sebenarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dimensi ini memiliki nilai tingkat kepuasan sebesar 68,41%. Faktor yang mempengaruhi dimensi ini yaitu atribut nomor 6 (Tersedianya tempat parkir yang memadai) memiliki nilai skor tertinggi dan atribut nomor 8 (tersedia fasilitas kesehatan) memiliki nilai skor terendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa sangat puas pada atribut nomor 6 (Tersedianya tempat parkir yang memadai) untuk dimensi ini, sehingga harus dipertahankan kinerjanya. Adapun pengguna layanan merasakan ketidakpuasan pada atribut nomor 8 (tersedia fasilitas kesehatan), sehingga harus mendapatkan perhatian lebih atau harus diperbaiki karena bukti fisik sebagai atribut yang sangat berdampak pada kepuasan pengguna layanan sebagai hasil kualitas pelayanan yang baik.

Keandalan adalah kemampuan terminal untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dimensi ini memiliki nilai tingkat kepuasan sebesar 77,29. Faktor yang mempengaruhi dimensi ini adalah atribut nomor 10 (Lokasi terminal yang mudah dijangkau) memiliki nilai skor tertinggi dan atribut nomor 9 (Ketepatan jadwal kedatangan angkutan umum terminal) memiliki nilai skor terendah. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa sangat puas pada atribut nomor 10 (Lokasi terminal yang mudah dijangkau) untuk dimensi ini, sehingga harus dipertahankan kinerjanya. Adapun pengguna layanan merasakan ketidakpuasan pada atribut nomor 9 (Ketepatan jadwal kedatangan angkutan umum terminal),

sehingga harus mendapatkan perhatian lebih atau harus diperbaiki karena atribut ini mempengaruhi kepuasan pengguna layanan dikarenakan pentingnya kelancaran sirkulasi dalam terminal

Dimensi keresponsifan memiliki nilai tingkat kepuasan sebesar 67,82%. Faktor yang mempengaruhi dimensi ini untuk responden penumpang atribut nomor 17 (Petugas selalu menunjukkan sikap siap melayani pengguna layanan) memiliki nilai skor tertinggi dan atribut nomor 15 (Kecepatan dalam merespon kondisi di dalam terminal) memiliki nilai skor terendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa sangat puas pada atribut nomor 17 (Petugas selalu menunjukkan sikap siap melayani pengguna layanan) untuk dimensi ini, sehingga harus dipertahankan kinerjanya. Adapun pengguna layanan merasakan ketidakpuasan pada atribut nomor 15 (Kecepatan dalam merespon kondisi di dalam terminal) sehingga harus mendapatkan perhatian lebih atau harus diperbaiki karena petugas sangat mempengaruhi dimensi ini

Dimensi jaminan memiliki faktor tingkat kepuasan sebesar 68,94%. Faktor yang mempengaruhi dimensi ini untuk responden penumpang adalah atribut nomor 23 (Kepastian angkutan umum masuk kedalam terminal) memiliki nilai skor tertinggi dan atribut nomor 20 (Keamanan pada saat berada di terminal) memiliki nilai skor terendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa sangat puas pada atribut nomor 23 (Kepastian angkutan umum masuk kedalam terminal) harus dipertahankan kinerjanya. Pengguna layanan merasakan ketidakpuasan pada atribut nomor 20 (Keamanan pada saat berada di terminal) sehingga harus mendapatkan perhatian lebih atau harus diperbaiki. Maka, atribut nomor 20 dan 23 tersebut, dinyatakan sangat mempengaruhi kepuasan pengguna layanan.

Dimensi empati ini mempunyai nilai tingkat kepuasan sebesar 71,28%. Faktor yang mempengaruhi dimensi ini adalah atribut nomor 26 (Kesigapan dan kepedulian petugas dalam membantu penumpang) memiliki nilai skor tertinggi dan atribut

nomor 27 (Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa terminal di tempat ketika dibutuhkan) memiliki nilai skor terendah. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa sangat puas pada nomor 26 (Kesigapan dan kepedulian petugas dalam membantu penumpang) untuk dimensi ini, sehingga harus dipertahankan kinerjanya. Adapun pengguna layanan merasakan ketidakpuasan pada atribut nomor 27 (Ketersediaan seluruh petugas layanan dan jasa terminal di tempat ketika dibutuhkan) sehingga harus mendapatkan perhatian lebih atau harus diperbaiki. Maka, atribut nomor 26 dan 27 tersebut dianggap sangat berdampak pada kepuasan pengguna layanan. Penggunaan metode CSI ini sejalan dengan kajian Setyawati et al., (2021), dimana saat ini tingkat kepuasan pengguna jasa Bus dengan ketepatan waktu keberangkatan dan kesesuaian antara jam layanan dengan waktu yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Hasil Indeks CSI yaitu 67%, maka memperlihatkan pengguna Terminal cukup puas berdasarkan pelayanan pengelola Terminal Toboali. Akan tetapi Terminal Toboali harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada atribut-atribut yang memiliki nilai skor terendah dan dimensi yang kinerjanya kurang memuaskan. Penelitian ini mendukung studi penelitian terdahulu seperti yang dilakukan oleh Syukri, (2014) bahwa kepuasan konsumen harus dilakukan beberapa tahapan perbaikan untuk mengukur kualitas layanan tersebut.

Hasil analisis dengan metode CSI ini mendukung kajian (Prima, 2020), dengan nilai sebesar 62,41 %, dan secara keseluruhan tingkat pelayanan angkutan umum perkotaan cukup memuaskan. Hasil penelitian ini sejalan dengan kajian lainnya, Mukhooyaroh & Agustyawan, (2022); Utami et al., (2020) dan R. C. Wahdana et al., (2022) dengan nilai CSI dengan rentang sekitar 75%, maka pengguna transportasi selama masa pandemi Covid-19 merasa puas. Sedangkan, kajian lain dengan rentang 85% (Putro et al., 2022). Dari indikator yang berada di bawah rata-rata, atribut sangat penting untuk ditingkatkan adalah terkait fasilitas, kecepatan serta jaminan layanan terminal. penelitian ini mendukung hasil

analisis oleh Abdullah, (2018), bahwa dengan kualitas fisik bangunan, pelayanan terminal yang meningkat akan terkait dengan informasi yang cepat dan tepat.

D. Simpulan

Tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan kualitas pelayanan adalah pada atribut lokasi terminal yang mudah dijangkau. Tingkat kepuasan penumpang Terminal Toboali adalah sebesar 67% dan berada pada rentang 0,66-0,80, maka disimpulkan penumpang cukup puas. Keandalan merupakan dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi terhadap kualitas pelayanan pada Terminal Toboali. Dimensi daya tanggap pada kinerja pelayanan karyawan yang dinilai masih rendah, sebaiknya perusahaan perlu meningkatkan dimensi daya tanggap dengan cara meningkatkan sikap tanggap karyawan dalam melayani pelanggan sehingga karyawan dapat tanggap dalam memberikan bantuan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan pelanggan selain itu juga perusahaan perlu meningkatkan pelayanan yang tepat serta menyampaikan informasi yang jelas kepada pelanggan. Informasi yang jelas akan memudahkan pelanggan untuk memahami informasi yang disampaikan oleh karyawan. Berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* yang menunjukkan bahwa pelanggan puas dengan kinerja pelayanan Terminal Toboali, maka perusahaan perlu mempertahankan atribut-atribut yang telah dinilai sangat baik oleh pelanggan dan perlu lebih meningkatkan atribut-atribut yang dinilai masih kurang baik oleh pelanggan.

E. Daftar Pustaka

- Abdullah, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas Terminal Makassar Metro. *Jurnal Linears*, 1(2), 78–84. <https://doi.org/10.26618/j-linears.v1i2.1812>
- Afifudin, I., Putri, S. K., & Ummi, N. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak. *Jurnal Teknik*

- Industri Untirta*, 4(1).
- Anjasmara, P., Sugiharti, E., & Ginting, R. (2021). The Effect of Minimum Service Standards and Safety Management System Towards Accident Rate and its Implications on Consumer Perception Tourism Transportation. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 6(10), 1075–1082.
- Berežný, R., & Konečný, V. (2017). The impact of the quality of transport services on passenger demand in the suburban bus transport. *Procedia Engineering*, 192, 40–45.
- Colquitt, J., LePine, J., & Wesson, M. (2015). *Organizational Behavior; Improving Performance and Commitment in the Workplace* (14th Eds). McGraw-Hill Education.
- Dell'Olio, L., Ibeas, A., de Ona, J., & de Ona, R. (2017). *Public transportation quality of service: Factors, models, and applications*. Elsevier.
- Elfian, E., & Ariwibowo, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bis Transjakarta di Terminal Kampung Melayu. *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis*, 1(2). <https://doi.org/10.21009/JDMB.01.2.05>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kurniawati, R., & Tinumbia, N. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Fasilitas Terminal Kampung Rambutan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna. *Jurnal Infrastruktur*, 5(2), 105-110.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology and Strategy* (7th Eds.). New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Mentari, M., & Ritohardoyo, S. (2015). Kualitas Pelayanan Terminal Giwangan dan Tirtonadi Berdasar pada Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan (Kasus: Yogyakarta dan Surakarta). *Jurnal Bumi Indonesia*, 4(4).
- Mukhoyyaroh, N. I., & Agustyawan, P. E. (2022). Penilaian Pelayanan Transportasi Umum Surabaya Raya Dengan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Manajemen Teknologi & Teknik Sipil*, 5(1), 45-59.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Customer*. McGraw-Hill.
- PM RI. (2012). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan*.
- PM RI. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 40 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*.
- PPRI. (2005). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal*.
- PPRI. (2018). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 02 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal*.
- Prabantari, B. V. K. (2020). Analisis hubungan Kualitas Pelayanan terhadap tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta. *Jurnal Transaksi*, 12(1), 25–39.
- Prima, G. R. (2020). Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya. *Siklus: Jurnal Teknik Sipil*, 6(2), 129-140.
- Putro, P. A., Malkhamah, S., & Muthohar, I. (2022). Konektivitas dan Aksesibilitas Bus Trans Banyumas Berdasarkan Persepsi Pengguna. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), 13369-13381.
- Ramya, N. (2019). Development. *EPRA International Journal of Research & Development (IJRD)*, 4(2).
- Setyawati, A., Huda, M. N., Suripno, S., & Tannady, H. (2021). Analysis Of Integrated Bus Terminal Services in Pulo Gebang in Increasing Customer Satisfaction. *Journal of Economics, Management, Entrepreneurship, and Business (JEMEB)*, 1(1), 12-21.
- Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer

- Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103–111.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Utami, A. A., Wonga, G., & Zahrudin, Z. (2020). Customer Satisfaction Index Pengguna Bus Transjakarta (Study Kasus Koridor 7 Kampung Rambutan Kampung Melayu). *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 6(4), 312-329.
- Utami, N. R., & Utomo, N. (2020). Passengers Satisfaction Analysis dan Aspek Ergonomis pada Bus Akas Ekonomi Rute Terminal Purabaya–Terminal Trunojoyo Sampang. *KERN: Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 6(2), 65-76.
- Wahdana, R. C., Hayati, N. N., Sulistyono, S., & Kriswardhana, W. (2022). Kinerja Terminal Penumpang Tipe B Arjasa Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Rekayasa Sipil Dan Lingkungan*, 6(1), 76-87.
- Wahdana, R. Q. (2022). Kinerja Terminal Penumpang Tipe B Arjasa Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Rekayasa Sipil Dan Lingkungan*, 6(1), 76-87. *marketing: integrating customer focus across the firm* (2nd Europe). McGraw-Hill.

Halaman ini sengaja dikosongkan.