

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN TERMINAL
ANGKUTAN UMUM
(Studi Kasus Terminal Sibolga Kabupaten Tapanuli Tengah)**

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Teknik Sipil Pada Fakultas Teknik Universitas
Muhammadiyah Sumatera Utara*

Disusun Oleh:

SINTIA LAMBOK ROMALUM PAKPAHAN
2007210220P



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Sintia Lambok Romalum Pakpahan

NPM : 2007210220P

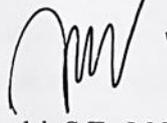
Program Studi : Teknik Sipil

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Sibolga Kabupaten Tapanuli Tengah).

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada Panitia Ujian

Medan, **28** Desember 2022

Dosen Pembimbing



Andri, S.T., M.T.

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Sintia Lambok Romalum Pakpahan

NPM : 2007210220P

Program Studi : Teknik Sipil

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Sibolga Kabupaten Tapanuli Tengah).

Bidang Ilmu : Transportasi

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai salah satu syarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, 26 Januari 2022

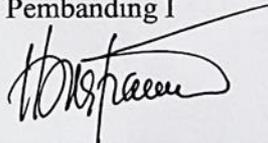
Mengetahui dan menyetujui:

Dosen Pembimbing



Andri, S.T., M.T.

Dosen Pembanding I



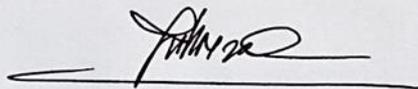
Ir. Sri Asfiati, M.T.

Dosen Pembanding II



Rizki Efrida, S.T., M.T.

Ketua Prodi Teknik Sipil



Fahrizal Zulkarnain, S.T., M.Sc., Ph.D.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sintia Lambok Romalum Pakpahan

Tempat/Tanggal Lahir : Dolok Sanggul/16 Oktober 1999

NPM : 2007210220P

Fakultas : Teknik

Program Studi : Teknik Sipil

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa laporan Tugas Akhir saya dengan judul “Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Sibolga Kabupaten Tapanuli Tengah)”

Bukan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material dan non material, ataupun segala kemungkinan lain, yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis Tugas Akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh Tim Fakultas yang dibentuk untuk verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, 26 Januari 2022

Saya yang menyatakan,



Sintia Lambok Romalum Pakpahan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya, sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan judul “Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Sibolga Kabupaten Tapanuli Tengah)”.

Tugas Akhir ini ditulis sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan mata kuliah Tugas Akhir dan Sidang Sarjana pendidikan Sarjana Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulisan Tugas Akhir ini disusun atas kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu diucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Andri, S.T., M.T., Dosen Pembimbing, yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Ibu Ir. Sri Asfiati, M.T., Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan koreksi dan saran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Rizki Efrida, S.T., M.T., Dosen Pembimbing II dan Sekretaris Jurusan Program Studi Teknik Sipil, yang telah memberikan koreksi dan saran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Fahrizal Zulkarnain, S.T., M.Sc., Ph.D., Ketua Program Studi Teknik Sipil.
5. Bapak Ade Faisal, S.T., M.Sc., Ph.D., Dosen Pembimbing Akademik dan Wakil Dekan I Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Munawar Alfansury Siregar, S.T., M.T., Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Seluruh Bapak/Ibu Staff Biro Administrasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Dinas Perhubungan Kota Sibolga, yang telah memberikan izin penelitian di dalam Terminal Sibolga

10. Koordinator Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Sibolga, yang telah memberikan data pendukung yang dibutuhkan dalam Tugas Akhir ini.
11. Teristimewa kepada Orang Tua yang memberikan dukungan finansial dan semangat dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
12. Jhon Iglesias Turnip, Gabriella Miranda, Desi Chuini Nainggolan, Ekky Setia Fani, dan Rizki Pratama yang ikut membantu dan mendukung dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.

Penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dalam penulisan Tugas Akhir ini. Akhir kata diucapkan terima kasih.

Medan, Februari 2022

Penulis

Sintia Lambok Romalum Pakpahan

NPM 2007210220P

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TERMINAL ANGKUTAN UMUM (Studi Kasus Terminal Sibolga Kabupaten Tapanuli Tengah)

Sintia Lambok Romalum Pakpahan
2007210220P
Andri, S.T., M.T.

Sistem transportasi jalan menggunakan jalan sebagai prasarana untuk mengangkut atau memindahkan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Salah satu komponen utama dalam sistem transportasi jalan adalah terminal, yang berfungsi sebagai tempat pengaturan sistem arus angkutan penumpang untuk menaikkan atau menurunkan penumpang. Kota Sibolga memiliki terminal penumpang angkutan umum yaitu Terminal Sibolga dengan tipe A yang beroperasi untuk wilayah Kota Sibolga dan Kabupaten Tapanuli Tengah, Sumatera Utara. Tolak ukur calon penumpang dalam memilih moda transportasi yang akan digunakan adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh moda transportasi tersebut. Namun, pertumbuhan jumlah penduduk Kota Sibolga dari tahun ke tahun mengakibatkan meningkatnya jumlah penumpang angkutan umum. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan antara jumlah penyedia jasa dan kebutuhan transportasi yang mengakibatkan penurunan pelayanan jasa terminal yang berdampak terhadap kualitas pelayanan terhadap penumpang dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penumpang. Oleh karena itu, diperlukan kajian tentang tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan terminal angkutan umum di terminal Sibolga untuk mengetahui penilaian penumpang terhadap pelayanan terminal Sibolga. Untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang di terminal Sibolga digunakan metode indeks kepuasan penumpang (*Costumer Satisfaction Index*) dan analisis harapan dan kinerja (*Importance Performance Analysis*). Berdasarkan hasil analisis data, faktor-faktor yang paling mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di terminal Sibolga antara lain, fasilitas keselamatan jalan, kenyamanan ruang tunggu penumpang, fasilitas dan petugas kebersihan dan toilet umum. Secara keseluruhan tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan penumpang terminal angkutan umum di terminal Sibolga dikategorikan cukup puas, dengan nilai indeks kepuasan penumpang sebesar 63,42 %.

Kata Kunci : Terminal, Sibolga, Angkutan, Pelayanan, Penumpang

ABSTRACT

CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS OF PUBLIC TRANSPORT STATION SERVICE QUALITY (Case Study of Sibolga Bus Station, Central Tapanuli Regency)

Sintia Lambok Romalum Pakpahan
2007210220P
Andri, S.T., M.T.

Road transportation system used roads as infrastructure to transport or move people or goods from one place to another by using a vehicle. Bus station as one of the main components in the road transportation system, has functioned as a place to regulate the passenger transport flow system to raise or lower passengers. Sibolga bus station is a type A bus station that operates for the City of Sibolga and Central Tapanuli Regency, North Sumatra. One of the benchmarks for prospective passengers in choosing the transportation to be used is the quality of service provided by that mode of transportation. However, the population growth in Sibolga City from year to year has resulted in an increase in the number of public transport passengers. This condition has the potential to cause an imbalance between the number of service providers and transportation needs, resulting in a decrease in station services, impacting the quality of service to passengers and the level of satisfaction felt by passengers. Therefore, it is necessary to study the level of passenger satisfaction with the quality of public transport services at Sibolga bus station to determine passenger ratings of Sibolga bus station services. To analyze the level of passenger satisfaction at the Sibolga bus station, used analysis of the Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis. Based on the results of data analysis, the factors that most influence passenger satisfaction with the quality of service at the Sibolga bus station include road safety facilities, passenger waiting room comfort, cleaning facilities and staff and public toilets. Overall, the level of passenger satisfaction with the quality of passenger service at the Sibolga station is quite satisfactory, with a passenger satisfaction index value of 63.42%.

Keywords : *Bus Station, Sibolga, Transportation, Service, Costumer*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SIMBOL	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	2
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	2
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Sistem Transportasi	5
2.2 Moda Transportasi Darat	6
2.3 Transportasi Jalan Raya	6
2.4 Angkutan Umum Penumpang	7
2.5 Terminal	8
2.6 Pelayanan Umum	10
2.7 Standar Pelayanan Terminal Penumpang	10
2.8 Kepuasan Penumpang	13
2.9 Teknik Pengukuran Kepuasan Penumpang	13
2.10 Variabel dan Indikator Penelitian	14
2.11 Desain Kusioner	15
2.12 Populasi	15

2.13 Sampel	15
2.14 Uji Validitas	16
2.15 Uji Reliabilitas	16
2.16 Tabulasi Silang (<i>Crosstab</i>)	17
2.17 Indeks Kepuasan Penumpang (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	19
2.18 Analisis Harapan dan Kinerja (<i>Importance Performance Analysis</i>)	20
2.19 Penelitian Terdahulu	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	25
3.1 Bagan Alir Penelitian	25
3.2 Survei Lapangan	26
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data	27
3.5 Populasi dan Jumlah Sampel	27
3.6 Jenis dan Sumber Data	27
3.7 Teknik Pengolahan Data Kuesioner	42
3.8 Teknik Analisis Data	42
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Terminal Sibolga	43
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	44
4.3 Karakteristik Responden	46
4.4 Analisis Tabulasi Silang (<i>Crosstab</i>)	50
4.5 Analisis Indeks Kepuasan Penumpang (<i>Customer Satisfaction Index</i>) Terminal Sibolga	54
4.6 Analisis Harapan dan Kinerja (<i>Importance Performance Analysis</i>) Terminal Sibolga	56
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1. Kesimpulan	60
5.2. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Variabel dan indikator penelitian	14
Tabel 2.2	Kriteria tingkat nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	20
Tabel 2.3	Penelitian terdahulu	23
Tabel 3.1	Data kuesioner karakteristik penumpang terminal Sibolga	28
Tabel 3.2	Data jawaban kuesioner penilaian penumpang terhadap kinerja pelayanan penumpang di terminal Sibolga	30
Tabel 3.3	Data jawaban kuesioner pelayanan yang diharapkan penumpang di terminal Sibolga	34
Tabel 3.4	Data fasilitas terminal yang tersedia di terminal Sibolga	38
Tabel 3.5	Data standar pelayanan penumpang di terminal Sibolga	39
Tabel 3.6	Daftar bus AKAP dan AKDP di terminal Sibolga (Koordinator Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Sibolga,2021)	41
Tabel 3.7	Lalu lintas angkutan penumpang bus AKAP dan AKDP di terminal Sibolga (Koordinator Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Sibolga,2021)	41
Tabel 4.1	Hasil uji validitas kuesioner kinerja yang dirasakan dan diharapkan penumpang di terminal Sibolga	45
Tabel 4.2	Hasil uji reliabilitas kuesioner kinerja yang dirasakan dan diharapkan penumpang di dalam terminal Sibolga	46
Tabel 4.3	Tabulasi silang (<i>crosstab</i>) keselamatan dengan kepuasan penumpang terminal Sibolga	50
Tabel 4.4	Hasil uji <i>chi-square</i> keselamatan dengan kepuasan penumpang terminal Sibolga	50
Tabel 4.5	Tabulasi silang (<i>crosstab</i>) keamanan dengan kepuasan penumpang terminal Sibolga	51
Tabel 4.6	Hasil uji <i>chi-square</i> keamanan dengan kepuasan penumpang terminal Sibolga	51
Tabel 4.7	Tabulasi silang (<i>crosstab</i>) kehandalan/keteraturan dengan kepuasan penumpang terminal Sibolga	51

Tabel 4.8	Hasil uji <i>chi-square</i> kehandalan/keteraturan dengan kepuasan penumpang terminal Sibolga	52
Tabel 4.9	Tabulasi silang (<i>crosstab</i>) kenyamanan dengan kepuasan penumpang terminal Sibolga	52
Tabel 4.10	Hasil uji <i>chi-square</i> kenyamanan dengan kepuasan penumpang terminal Sibolga	52
Tabel 4.11	Tabulasi silang (<i>crosstab</i>) kemudahan/keterjangkauan dengan kepuasan penumpang terminal Sibolga	53
Tabel 4.12	Hasil uji <i>chi-square</i> kemudahan/keterjangkauan dengan kepuasan penumpang terminal Sibolga	53
Tabel 4.13	Tabulasi silang (<i>crosstab</i>) kesetaraan dengan kepuasan penumpang terminal Sibolga	54
Tabel 4.14	Hasil uji <i>chi-square</i> kesetaraan dengan kepuasan penumpang terminal Sibolga	54
Tabel 4.15	Akumulasi jawaban setiap indikator harapan penumpang	55
Tabel 4.16	Akumulasi jawaban setiap indikator kinerja yang dirasakan penumpang	55
Tabel 4.17	Hasil perhitungan indeks kepuasan penumpang (<i>customer satisfaction index</i>)	56
Tabel 4.18	Nilai rata-rata kinerja setiap indikator (X_i) dan nilai rata-rata harapan setiap indikator (Y_i)	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Diagram kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i> (A. Martilla dan C. James, 1977)	22
Gambar 3.1	Bagan alir penelitian	25
Gambar 3.2.a	Lokasi terminal Sibolga (<i>Google Maps</i> 2022)	26
Gambar 3.2.b	Lokasi terminal Sibolga (<i>Google Maps</i> 2022)	26
Gambar 4.1	Layout terminal Sibolga	43
Gambar 4.2	Karakteristik responden penumpang terminal Sibolga berdasarkan jenis kelamin	47
Gambar 4.3	Karakteristik responden penumpang terminal Sibolga berdasarkan usia	47
Gambar 4.4	Karakteristik responden penumpang terminal Sibolga berdasarkan pekerjaan	48
Gambar 4.5	Karakteristik responden penumpang terminal Sibolga berdasarkan tujuan perjalanan	49
Gambar 4.6	Karakteristik responden penumpang terminal Sibolga berdasarkan kendaraan menuju terminal	49
Gambar 4.7	Diagram kartesius harapan (<i>importance</i>) dan kinerja (<i>performance</i>) setiap indikator	58

DAFTAR SIMBOL

- r = Koefisien korelasi
 n = Jumlah responden
 df = Derajat kebebasan (*degree of freedom*)
 MIS = Rata-rata skor harapan (*mean importance score*)
 MSS = Rata-rata skor kinerja (*mean satisfaction score*)
 X_i = Skor penilaian kinerja ke – i
 Y_i = Skor penilaian harapan ke – i
 WF = Faktor tertimbang (*weight factors*)
 WS = Skor tertimbang (*weight score*)
 CSI = Indeks kepuasan penumpang (*customer satisfaction index*)
 HS = Skala maksimum yang digunakan (*highest scale*), yaitu 5
 IPA = Analisis harapan-kinerja (*importance performance analysis*)
 \bar{X}_i = Rata-rata skor penilaian kinerja ke – i
 \bar{Y}_i = Rata-rata skor penilaian harapan ke – i
 $\bar{\bar{X}}$ = Rata-rata skor penilaian kinerja untuk seluruh indikator
 $\bar{\bar{Y}}$ = Rata-rata skor penilaian harapan untuk seluruh indikator
 k = Jumlah indikator dalam kuesioner

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi adalah pengangkutan atau pemindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lain. Jalan adalah prasarana transportasi yang menghubungkan suatu daerah dengan daerah yang lain, yang berada di atas permukaan tanah, di bawah permukaan tanah dan di atas permukaan air. Maka, transportasi jalan adalah segala bentuk transportasi yang menggunakan jalan sebagai prasarana untuk mengangkut atau memindahkan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Selain mudah untuk dijangkau, transportasi jalan juga memiliki kelebihan dibandingkan dengan jenis transportasi lainnya. Seperti lebih ekonomis dan jumlah armada yang banyak dengan tujuan yang sama.

Salah satu komponen yang sangat penting dalam transportasi jalan adalah terminal. Terminal adalah prasarana transportasi yang berfungsi sebagai tempat untuk menaikkan atau menurunkan penumpang. Selain itu, terminal bus juga berfungsi sebagai tempat pengaturan dan pengoperasian sistem arus angkutan penumpang.

Berdasarkan fungsinya, menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 132 Tahun 2015, terminal dibagi menjadi 3 (tiga) tipe. Tipe A adalah terminal yang melayani angkutan antar kota antar provinsi (AKAP), angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP), angkutan kota (AK) dan angkutan pedesaan (ADES). Tipe B adalah terminal yang melayani angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP), angkutan kota (AK) dan angkutan pedesaan (ADES). Tipe C adalah terminal yang melayani angkutan kota (AK) dan angkutan pedesaan (ADES).

Kota Sibolga adalah kota kecil yang terletak di Provinsi Sumatera Utara dengan luas wilayah 10,77 km² dan berbatasan langsung dengan Kabupaten Tapanuli Tengah. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Sibolga, pada tahun 2021 kota ini memiliki jumlah penduduk sebanyak 89.932 jiwa dengan kepadatan penduduk 8.350 jiwa/km². Dalam satu tahun terakhir, kota ini mengalami pertumbuhan penduduk sebesar 0,29 persen. Sebagai kota kecil

dengan kepadatan penduduk yang sangat tinggi, mengakibatkan tingginya arus mobilitas masyarakat yang berdampak terhadap tingginya kebutuhan transportasi.

Terminal Sibolga merupakan terminal bus penumpang tipe A yang melayani angkutan antar kota antar provinsi (AKAP), angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP), angkutan kota (AK) dan angkutan pedesaan (ADES). Terminal ini di tempatkan secara strategis di dekat pusat kota Sibolga yaitu di Jalan Sisingamangaraja, Kota Sibolga.

Salah satu tolak ukur calon penumpang dalam memilih moda transportasi yang akan digunakan adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh moda transportasi tersebut. Hal ini tentunya perlu diperhitungkan oleh penyedia jasa angkutan umum baik dari segi sarana maupun prasarana transportasi. Namun, meningkatnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun, jumlah penumpang juga akan meningkat. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan antara penyedia jasa dan kebutuhan yang dapat mengakibatkan penurunan pelayanan jasa terminal. Hal ini akan berdampak terhadap kualitas pelayanan penumpang.

Berdasarkan kondisi di atas, diperlukan kajian tentang tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan terminal angkutan umum di terminal Sibolga untuk mengetahui penilaian penumpang terhadap pelayanan terminal Sibolga.

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, batasan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor apa yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan terminal angkutan umum di terminal Sibolga berdasarkan penilaian penumpang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan terminal angkutan umum di terminal Sibolga?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian terletak di terminal Sibolga, Kota Sibolga.

2. Responden yang dipilih dalam penelitian ini adalah penumpang angkutan umum AKAP (Angkutan Kota Antar Provinsi) dan AKDP (Angkutan Kota Dalam Provinsi) di dalam terminal Sibolga.
3. Metode yang digunakan untuk menganalisa kepuasan penumpang adalah metode indeks kepuasan penumpang (*Costumer Satisfaction Index*) dan analisis harapan dan kinerja (*Importance Performance Analysis*)
4. Waktu penelitian dilaksanakan selama 1 (satu minggu).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor apa yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan terminal angkutan umum di terminal Sibolga berdasarkan penilaian penumpang.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan terminal angkutan umum di terminal Sibolga.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dalam bidang teknik sipil khususnya mengenai analisis kualitas pelayanan terminal angkutan umum.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola terminal Sibolga dalam pengembangan kualitas pelayanan terminal penumpang.

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi dalam penelitian berikutnya yang lebih sempurna.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Berisikan landasan teori-teori yang relevan dengan penelitian untuk memberikan penjelasan tentang permasalahan yang akan diteliti penelitian ini.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Berisikan tentang bagan alir penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang data yang diperoleh dan analisis data dengan menggunakan analisis tabulasi silang (*Crosstab*), indeks kepuasan peumpang (*Customer Satisfaction Index*) dan analisis harapan dan kinerja (*Importance Performance Analysis*).

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan berdasarkan hasil analisa data yang sesuai dengan tujuan penelitian dan saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem Transportasi

Transportasi adalah pengangkutan atau pemindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan sebuah kendaraan yang dioperasikan manusia atau mesin. Menurut Salim dalam buku Sistem Transportasi (2021) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Maka, dapat diartikan bahwa dalam transportasi terdapat dua unsur penting yaitu pemindahan/pergerakan dan perubahan tempat suatu barang dan penumpang ke tempat lain.

Secara umum, transportasi berperan penting dalam pembangunan ekonomis, misalnya peningkatan pendapatan negara, pengembangan jangkauan sektor industri dan perdagangan. Selain itu, transportasi juga berperan penting dalam pembangunan dan pengembangan suatu daerah baik dari sektor pertanian, pendidikan, kesehatan, pariwisata dan lainnya. Transportasi juga berfungsi sebagai pemberi jasa yang memberi kemudahan bagi masyarakat untuk pindah dari satu daerah ke daerah lainnya.

Menurut Rudi dan Asrul dalam buku Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi (2014), sistem transportasi adalah suatu bentuk keterkaitan dan keterikatan antara penumpang, barang, sarana dan prasarana yang berinteraksi dengan tujuan perpindahan penumpang atau barang.

Sistem transportasi diselenggarakan dengan tujuan untuk mengkoordinasi proses pergerakan penumpang dan barang dengan mengatur komponen-komponennya yaitu prasarana sebagai media dan sarana sebagai alat yang digunakan dalam proses transportasi. Secara umum, sistem transportasi dibagi menjadi:

1. **Sistem Transportasi Udara**

Sistem transportasi udara adalah suatu bentuk keterkaitan dan keterikatan antara penumpang, barang, sarana dan prasarana ruang darat dan udara yang berinteraksi dengan tujuan perpindahan penumpang atau barang.

2. Sistem Transportasi Laut

Sistem transportasi laut adalah suatu bentuk keterkaitan dan keterikatan antara penumpang, barang, sarana dan prasarana ruang darat dan laut yang berinteraksi dengan tujuan perpindahan penumpang atau barang.

3. Sistem Transportasi Darat

Sistem transportasi darat adalah suatu bentuk keterkaitan dan keterikatan antara penumpang, barang, sarana dan prasarana ruang darat yang berinteraksi dengan tujuan perpindahan penumpang atau barang.

2.2 Moda Transportasi Darat

Moda transportasi adalah media atau alat angkut yang digunakan dalam proses perpindahan satu tempat ke tempat lain. Moda transportasi darat menggunakan media yang terletak di darat, baik di bawah tanah maupun melayang (*flyover*). Moda ini terbagi menjadi:

1. Transportasi jalan raya, menggunakan kendaraan roda bermotor seperti bus, mobil penumpang, taksi, sepeda motor, becak dan lain-lain.
2. Transportasi rel, menggunakan kendaraan roda yang dirancang khusus untuk berjalan di rel seperti kereta api, trem, monorel, kereta cepat, kereta komuter dan kereta gantung.

2.3 Transportasi Jalan Raya

Transportasi jalan raya adalah segala bentuk transportasi darat yang menggunakan jalan raya sebagai prasarana untuk mengangkut penumpang atau barang. Transportasi ini adalah salah satu moda transportasi yang paling dominan di Indonesia dibandingkan dengan moda transportasi lainnya.

Dalam sistem transportasi jalan raya terdapat 5 (lima) komponen yang saling berhubungan, yaitu:

1. Tenaga penggerak
2. Jalan raya
3. Terminal
4. Sistem kontrol
5. Kendaraan

2.4 Angkutan Umum Penumpang

Angkutan umum penumpang adalah angkutan yang membawa penumpang dari satu tempat ke tempat lainnya yang menggunakan kendaraan umum dengan sistem pemakaian sewa atau massal (umum) contohnya, taksi, bus, minibus, kereta api, kapal, pesawat dan lain-lain.

Sistem sewa dioperasikan sesuai dengan permintaan penyewa dan tidak ada rute dan jadwal tetap yang harus diikuti. Sedangkan sistem massal (umum) dioperasikan tanpa permintaan dan ada rute dan jadwal yang tetap yang harus diikuti.

2.4.1 Jenis Angkutan Umum

Berdasarkan Peraturan Menteri No. 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek, jenis angkutan di Indonesia terdiri atas:

1. Angkutan Lintas Batas Negara adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melewati lintas batas negara dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek.
2. Angkutan Antarkota Antarprovinsi adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) daerah provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek.
3. Angkutan Antarkota Dalam Provinsi adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) daerah provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam satu trayek.
4. Angkutan Perkotaan adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam kawasan perkotaan yang terikat dalam trayek.
5. Angkutan Pedesaan adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu kawasan daerah kabupaten yang tidak bersinggungan dengan trayek Angkutan Perkotaan.

2.5 Terminal

Terminal adalah prasarana transportasi yang berfungsi sebagai tempat pengaturan dan pergerakan kendaraan umum untuk menaikkan atau menurunkan penumpang dalam sistem jaringan transportasi. Dalam sistem jaringan transportasi, terminal merupakan simpul utama dalam jaringan yang berfungsi sebagai titik temu seluruh lintasan rute. Terminal juga dapat diartikan sebagai titik awal atau titik akhir perjalanan penumpang dalam melakukan perjalanan.

Menurut Morlok (1978) terminal merupakan titik dimana penumpang dan barang masuk dan keluar dari sistem dan merupakan komponen penting dalam sistem transportasi.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 132 Tahun 2015, terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang atau barang, serta perpindahan moda angkutan.

2.5.1 Fungsi Terminal

Menurut Morlok dalam buku *Introduction to Transportation Engineering and Planning* (1978), fungsi terminal dijelaskan sebagai berikut.

1. Memuat penumpang atau barang ke atas kendaraan transportasi (atau pita transport, rangkaian pipa, dan sebagainya) serta membongkar/menurunkannya, memindahkan dari suatu kendaraan ke kendaraan lain.
2. Menampung penumpang atau barang dari waktu tiba sampai waktu berangkat, kemungkinan untuk memproses barang, membungkus untuk diangkut, menyediakan kenyamanan penumpang (misalnya pelayanan makanan dan sebagainya)
3. Menyiapkan dokumentasi perjalanan, menimbang muatan, menyiapkan rekening, memilih rute, menjual tiket penumpang, dan memeriksa pesanan tempat.
4. Menyiapkan kendaraan (dan komponen lainnya), memelihara, dan menentukan tugas selanjutnya.

5. Mengumpulkan penumpang dan barang di dalam grup-grup berukuran ekonomis untuk diangkut (misalnya untuk memenuhi kereta atau pesawat udara) dan menentukan mereka sesudah tiba di tempat tujuan.

Selanjutnya, menurut Abu Bakar (1996) fungsi terminal transportasi dapat ditinjau dari tiga unsur:

1. Bagi penumpang, terminal memiliki fungsi untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari satu moda atau kendaraan ke moda atau kendaraan lain, tempat fasilitas-fasilitas informasi dan fasilitas parkir kendaraan pribadi.
2. Bagi pemerintah, terminal berfungsi untuk menata lalu lintas dan angkutan serta menghindari dari kemacetan, sumber pemungutan retribusi dan sebagai pengendali kendaraan umum.
3. Bagi operator atau pengusaha, terminal berfungsi untuk pengaturan operasi bus, penyediaan fasilitas istirahat dan informasi bagi awak bus dan sebagai fasilitas pangkalan.

2.5.2 Jenis Terminal

Berdasarkan jenis angkutan, terminal dibagi menjadi dua:

1. Terminal penumpang yaitu terminal untuk keperluan menaikkan dan menurunkan penumpang antar moda transportasi.
2. Terminal barang yaitu terminal untuk keperluan memuat dan membongkar barang antar moda transportasi.

2.5.3 Tipe Terminal

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 132 Tahun 2015 terminal dikelompokkan menjadi 3 tipe menurut peran pelayanannya.

1. Terminal penumpang tipe A merupakan terminal yang peran utamanya melayani kendaraan umum untuk angkutan lintas batas negara dan/atau angkutan antarkota antarprovinsi yang dipadukan dengan pelayanan angkutan antarkota dalam provinsi, angkutan perkotaan dan/atau angkutan perdesaan.

2. Terminal penumpang tipe B merupakan terminal yang peran utamanya melayani kendaraan umum untuk angkutan antarkota dalam provinsi yang dipadukan dengan pelayanan angkutan perkotaan dan/atau angkutan perdesaan.
3. Terminal penumpang tipe C merupakan terminal yang peran utamanya melayani kendaraan umum untuk angkutan perkotaan atau perdesaan.

2.6 Pelayanan Umum

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh suatu instansi baik dalam bentuk barang maupun jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan umum di Indonesia berkembang sesuai dengan perkembangan zaman dan tuntutan kepentingan masyarakat. Pelayanan umum dikatakan berguna dan berhasil ketika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk itu, diperlukan sistem informasi yang terbuka dan pemantapan perundang-undangan yang berlaku untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan secara terus-menerus.

Pada dasarnya, pelayanan yang diberikan oleh instansi yang mempunyai standar pelayanan diusahakan sesuai dengan standar yang ada, sedangkan bagi instansi yang belum mempunyai standar pelayanan, diusahakan mendekati standar pelayanan yang berlaku.

2.7 Standar Pelayanan Terminal Penumpang

Standar Pelayanan Terminal adalah pedoman bagi penyelenggara terminal angkutan jalan dalam memberikan pelayanan jasa kepada seluruh pengguna terminal.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, disebutkan bahwa standar pelayanan terminal penumpang di terminal yang wajib disediakan dan dilaksanakan mencakup:

1. pelayanan keselamatan;
2. pelayanan keamanan;
3. pelayanan kehandalan/keteraturan;

4. pelayanan kenyamanan;
5. pelayanan kemudahan/keterjangkauan dan
6. pelayanan kesetaraan.

Indikator standar pelayanan terminal penumpang tersebut dijelaskan sebagai berikut.

1. Standar pelayanan keselamatan adalah standar untuk menjamin terhindarnya penumpang yang menggunakan angkutan umum dari risiko kecelakaan yang dapat disebabkan oleh faktor manusia dan faktor kendaraan, meliputi:
 - 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 kalayakan kendaraan umum;
 - g. fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum;
 - h. informasi fasilitas keselamatan;
 - i. informasi fasilitas kesehatan;
 - j. informasi fasilitas pemriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor.
2. Standar pelayanan keamanan adalah standar untuk menjamin kebebasan penumpang dari gangguan perbuatan melawan hukum atau rasa takut dalam menggunakan angkutan umum, meliputi:
 - a. fasilitas keamanan;
 - b. media pengaduan gangguan keamanan dan
 - c. petugas keamanan.
3. Standar pelayanan kehandalan/keteraturan adalah standar untuk menjamin ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan yang terbaru untuk penumpang angkutan umum, meliputi:
 - a. jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan angkutan umum serta realisasi jadwal secara tertulis;
 - b. jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan 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.
4. Standar pelayanan kenyamanan adalah standar untuk menjamin penumpang merasakan kondisi yang tidak berdesakan, kebersihan, keindahan dan suhu udara yang optimal, meliputi:
- a. ruang tunggu;
 - b. toilet;
 - c. fasilitas peribadatan;
 - d. ruang terbuka hijau;
 - e. rumah makan;
 - f. fasilitas dan petugas kebersihan;
 - g. tempat istirahat awak kendaraan;
 - h. area merokok;
 - i. drainase;
 - j. area tersedia jaringan internet;
 - k. ruang baca;
 - l. lampu penerangan ruangan dan jalan.
5. Standar pelayanan kemudahan/keterjangkauan adalah standar untuk menjamin terhindarnya penumpang dari kesulitan mendapatkan akses angkutan umum, meliputi:
- a. letak jalur keberangkatan;
 - b. letak jalur kedatangan;
 - c. informasi pelayanan;
 - d. informasi angkutan lanjutan;
 - e. informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum;
 - f. tempat penitipan barang;
 - g. fasilitas pengisian baterai;
 - h. tempat naik dan turun penumpang;
 - i. tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi.

6. Standar pelayanan kesetaraan adalah standar yang menjamin tersedianya sarana fasilitas bagi penyandang difabel dan ibu menyusui, meliputi:
 - a. fasilitas penyandang difabel dan
 - b. ruang ibu menyusui

2.8 Kepuasan Penumpang

Kata kepuasan berasal dari Bahasa Latin yaitu *satic* (memadai) dan *facio* (melakukan atau membuat). Menurut Tjiptoo dan Chandra (2011), kepuasan adalah upaya pemenuhan sesuatu. Menurut Devani dan Rizko (2016), kepuasan penumpang adalah hasil perbandingan dari kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan penumpang. Yang artinya, jika kinerja yang dirasakan lebih rendah dari kinerja yang diharapkan, maka penumpang merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja yang dirasakan sama atau lebih dari kinerja yang diharapkan, maka penumpang merasa puas.

Untuk menciptakan kepuasan penumpang terhadap pelayanan terminal, pihak yang bertanggung jawab atas kepuasan penumpang harus memberikan kinerja pelayanan yang maksimal dan menciptakan operasional terminal yang baik pula.

Terciptanya kepuasan penumpang dapat meningkatkan hubungan antara penyelenggara terminal dengan penumpang yang dapat memberikan dasar yang baik bagi penumpang untuk menciptakan loyalitas dan membentuk suatu rekomendasi yang menguntungkan bagi penyelenggara terminal.

2.9 Teknik Pengukuran Kepuasan Penumpang

Teknik pengukuran kepuasan penumpang dapat dilakukan dengan menggunakan cara sebagai berikut:

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan mengajukan dengan skala sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas dan sangat puas (*directly reported satisfaction*).
2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).

3. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari terminal dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).
4. Responden diminta untuk meranking berbagai indikator (atribut) dari pelayanan berdasarkan derajat pentingnya setiap indikator dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing indikator (*importance/performance*) Teknik ini dikenal juga dengan istilah *importance-performance analysis* (Martilla dan James, 1997).

2.10 Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah, keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan dan kesetaraan sesuai dengan standar pelayanan terminal yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 Tahun 2015. Sedangkan, indikator penelitian yang digunakan ditetapkan sesuai dengan fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang ada di terminal Sibolga.

Berikut tabel variabel dan indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang ada di terminal Sibolga.

Tabel 2.1: Variabel dan indikator penelitian

No	Variabel	Indikator
1	Keselamatan	1. Pos kesehatan 2. Fasilitas keselamatan jalan
2	Keamanan	1. Pos keamanan
3	Kehandalan/Keteraturan	1. Penjualan tiket 2. Informasi trayek bus 3. Jadwal kedatangan dan keberangkatan bus 4. Tarif angkutan
4	Kenyamanan	1. Ruang tunggu penumpang 3. Kebersihan lingkungan terminal 4. Toilet umum 5. Rumah makan terminal
5	Kemudahan/Keterjangkauan	1. Lokasi terminal 2. Tempat penitipan barang 3. Tempat parkir untuk kendaraan 5. Tempat naik atau turun penumpang
6	Kesetaraan	1. Fasilitas bagi penyandang cacat (difabel)

2.11 Desain Kuesioner

Kuesioner terdiri dari 4 (empat) bagian yaitu:

1. Bagian utama membahas data pribadi responden seperti jenis kelamin, umur dan pekerjaan.
2. Bagian kedua membahas tentang informasi perjalanan responden.
3. Bagian ketiga mengukur penilaian responden terhadap kinerja pelayanan penumpang terminal Sibolga. Pengisian jawaban kuesioner dinyatakan dalam skala likert seperti dibawah ini:
 - a. Tidak Puas, diberi bobot 1
 - b. Kurang Puas, diberi bobot 2
 - c. Cukup Puas, diberi bobot 3
 - d. Puas, diberi bobot 4
 - e. Sangat Puas, diberi bobot 5
4. Bagian keempat mengukur penilaian responden tentang apa yang diharapkan (harapan) terhadap pelayanan terminal Sibolga. Masing – masing penilaian indikator dinyatakan dalam skala likert seperti dibawah ini:
 - a. Tidak Penting, diberi bobot 1
 - b. Kurang Penting, diberi bobot 2
 - c. Cukup Penting, diberi bobot 3
 - d. Penting, diberi bobot 4
 - e. Sangat Penting, diberi bobot 5

2.12 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah penduduk kota Sibolga dengan jumlah penduduk sebesar 89.932 jiwa per tahun 2021.

2.13 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diteliti. Sampel responden dalam penelitian ini adalah penumpang AKAP dan AKDP terminal Sibolga.

Untuk menentukan jumlah sampel penumpang yang dibutuhkan, digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Jumlah sampel} = \frac{\text{Jumlah populasi}}{1 + \text{Jumlah populasi} \times \text{toleransi ketidakteelitian}^2} \quad (2.1)$$

Dalam penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan dengan pendekatan *non-probability sampling* (tidak secara acak) melalui teknik *accidental sampling*, yang artinya siapa saja penumpang yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dengan pertimbangan orang yang secara kebetulan ditemui tersebut cocok sebagai sampel responden.

2.14 Uji Validitas

Validitas merupakan indeks yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian memberikan hasil ukur yang sesuai dengan tujuan pengukuran atau benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Menurut Sugiyono (2017), uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen penelitian dengan mencari korelasi antara masing-masing pertanyaan pada kuesioner. Validitas dalam penelitian menyatakan tingkat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi yang diukur. Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat. Dari hasil uji validitas tersebut didapatkan suatu koefisien korelasi (r) yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas kuesioner penelitian yang kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} .

Suatu kuesioner dinilai valid, apabila nilai koefisien korelasi (r) $>$ r_{tabel} maka instrumen tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya, apabila nilai koefisien korelasi (r) $<$ r_{tabel} maka instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Semakin tinggi koefisien korelasi yang didapatkan maka semakin valid kuesioner tersebut untuk mendapatkan jawaban responden.

2.15 Uji Reliabilitas

Reliabilitas diambil dari kata *reliability* yang artinya keandalan dan kepercayaan. Reliabilitas merupakan ketepatan atau keakuratan dari suatu instrumen penelitian dalam melakukan pengukuran. Menurut Sugiyono (2017), uji reliabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kehandalan instrumen penelitian yang digunakan sebagai alat pengumpul data. Hasil uji reliabilitas

mencerminkan dapat dipercaya atau tidaknya hasil pengukuran yang didapatkan suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel jika instrumen tersebut dapat menghasilkan data penelitian yang konsisten, karena dengan konsistenlah sebuah data dapat dipercaya kebenarannya (Purwanto, 2018).

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mencari reliabilitas adalah metode *Alpha Cronbach* dimana tingkat reliabilitas diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach* (α) dari 0 sampai dengan 1. Suatu instrumen penelitian dinilai reliabel apabila memperoleh nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,60 dengan syarat nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh harus lebih besar dari nilai r_{tabel} .

2.16 Tabulasi Silang (*Crosstab*)

Tabulasi silang (*crosstab*) merupakan analisis dasar untuk hubungan antar variabel kategori (nominal atau ordinal). Sub menu tabulasi silang (*crosstab*) digunakan untuk menyajikan data dalam bentuk tabulasi, yang meliputi baris dan kolom. Dengan demikian ciri tabulasi silang adalah adanya dua variabel atau lebih yang mempunyai hubungan, dan umumnya berupa data kualitatif. Definisi lain menjelaskan analisis tabulasi silang (*crosstab*) merupakan salah satu analisis korelasional yang digunakan untuk melihat hubungan antarvariabel (minimal 2 variabel) kategori nominal atau ordinal.

Selanjutnya tabulasi silang dapat memberikan masukan atau pandangan mengenai sifat hubungan, karena penambahan satu atau lebih variabel pada analisis kualifikasi silang dua arah adalah sama dengan mempertahankan masing-masing variabel tetap konstan. Tabulasi silang dapat digunakan jika:

1. Salah satu variabel bersifat kualitatif dan lainnya kuantitatif.
2. Kedua variabel berupa variabel kualitatif.

Sisi (kolom) sebelah kiri dan baris atas menyatakan kelas untuk kedua variabel yang digunakan. Untuk menginterpretasikan hasil pengolahan data pada tabulasi silang, ada dua hal yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Apakah tingkat asosiasi antar variabel yang diukur tersebut signifikan atau tidak.
2. Seberapa kuat tingkat asosiasi antar variabel yang diukur tersebut.

Variabel-variabel yang dipaparkan dalam suatu tabel tabulasi silang berguna untuk:

1. Menganalisis hubungan-hubungan antar variabel yang terjadi.
2. Melihat bagaimana kedua atau beberapa variabel berhubungan.
3. Mengatur data untuk keperluan analisis statistik.
4. Untuk mengadakan kontrol terhadap variabel tertentu sehingga dapat dianalisis tentang ada tidaknya hubungan palsu (*spurious relations*).
5. Untuk mengecek apakah terdapat kesalahan-kesalahan dalam kode ataupun jawaban dari daftar pertanyaan (kuesioner).

Dalam penelitian ini, analisis *crosstab* disertai dengan perhitungan tingkat keeratan hubungan antar variabel pada *crosstab*. Uji statistik yang digunakan untuk mengukur hubungan antar variabel dalam suatu *crosstab* adalah *chi-square*. Uji *chi-square* sendiri diterapkan untuk menguji hubungan antara variabel baris dan variabel kolom dari sebuah *crosstab*.

Dalam melakukan analisis tabulasi silang (*crosstab*) ada beberapa langkah yang dilakukan, diantaranya:

1. Membentuk distribusi frekuensi pada baris dan kolom dalam tabel untuk masing masing variabel.
2. Membentuk kombinasi tabel frekuensi antar variabel yang ditempatkan pada baris dan kolom.
3. Mencari nilai korelasi antar variabel dengan menggunakan uji *chi-square*.

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika *chi-square* hitung < *chi-square* tabel, maka tidak ada hubungan antara variabel baris dan variabel kolom.
- b. Jika *chi-square* hitung > *chi-square* tabel, maka ada hubungan antara variabel baris dan variabel kolom.

Untuk melihat nilai *chi-square* pada tabel nilai distribusi *chi-square* diperlukan derajat kebebasan (*degree of freedom/df*) dari tabel. Nilai derajat kebebasan tersebut ditentukan dengan menggunakan persamaan berikut:

$$df = \{ \text{jumlah baris (m)} - 1 \} \times \{ \text{jumlah kolom (n)} - 1 \} \quad (2.2)$$

2.17 Indeks Kepuasan Penumpang (*Customer Satisfaction Index*)

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat harapan dari atribut-atribut jasa yang diukur. Metode ini memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna, dimana nilai tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki maupun meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada penumpang. Metode ini juga memiliki kelebihan seperti mudah digunakan, sederhana, dan menggunakan skala yang realibilitasnya cukup tinggi.

Untuk mengetahui nilai indeks kepuasan penumpang (*Customer Satisfaction Index*), langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Nilai ini diperoleh dari rata-rata skor harapan dan kinerja yang dirasakan dengan persamaan sebagai berikut.

$$MIS = \frac{[\sum_{i=1}^n Y_i]}{n} \quad (2.3)$$

$$MSS = \frac{[\sum_{i=1}^n X_i]}{n} \quad (2.4)$$

Keterangan:

n = jumlah responden

X_i = skor penilaian kinerja ke - i

Y_i = skor penilaian harapan ke - i

2. Menentukan *Weight Factors* (WF) atau faktor tertimbang.

Weight Factors (WF) merupakan presentase nilai *Mean Importance Score* (MIS_i) per indikator terhadap total *Mean Importance Score* (MIS) seluruh indikator.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum MIS} \quad (2.5)$$

3. Menentukan *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang.

Weight Score (WS) merupakan perkalian antara *Weight Factors* (WF) dengan rata-rata skor kepuasan (*Mean Satisfaction Score*).

$$WS_i = WF_i \times MSS \quad (2.6)$$

4. Menentukan nilai indeks kepuasan penumpang (*Customer Satisfaction Index*).

$$CSI = \frac{[\sum WS_i]}{HS} \times 100\% \quad (2.7)$$

Keterangan:

CSI = indeks kepuasan penumpang (*customer satisfaction index*)

HS = skala maksimum yang digunakan (*highest scale*), yaitu 5

Dalam penelitian ini, untuk memudahkan penilaian terhadap kepuasan penumpang maka kriteria tingkat nilai CSI dibagi menjadi lima dari tidak puas sampai dengan sangat puas. Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2.2: Kriteria tingkat nilai *Customer Satisfaction Index*

Nilai CSI	Keterangan
81% - 100%	Sangat Puas
66% - 80%	Puas
51% - 65%	Cukup Puas
36% - 50%	Kurang Puas
0% - 35%	Tidak Puas

2.18 Analisis Harapan dan Kinerja (*Importance Performance Analysis*)

Metode *Importance Performance Analysis* atau analisis kuadran merupakan analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977. Metode ini adalah sebuah teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan pengguna jasa (konsumen).

Langkah-langkah yang dilakukan dalam metode analisis harapan dan kinerja (*Importance Performance Analysis*) adalah sebagai berikut:

1. Data hasil pengamatan direkapitulasi ke dalam *Excel*
2. Menghitung nilai rata-rata skor penilaian kinerja dan penilaian harapan dengan rumus berikut:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad (2.8)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (2.9)$$

Keterangan:

\bar{X}_i = rata-rata skor penilaian kinerja ke - i

\bar{Y}_i = rata-rata skor penilaian harapan ke - i

X_i = skor penilaian kinerja ke - i

Y_i = skor penilaian harapan ke - i

n = jumlah responden

3. Membuat diagram kartesius analisis harapan dan kinerja (*Importance Performance Analysis*)

Nilai rata-rata skor penilaian kinerja dan skor penilaian harapan setiap indikator ditempatkan ke dalam diagram kartesius yang dibagi menjadi 4 kuadran dengan titik perpotongan pada sumbu x adalah ($\bar{\bar{X}}$) dan sumbu y adalah ($\bar{\bar{Y}}$) untuk keseluruhan indikator yang dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}_i}{k} \quad (2.10)$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{k} \quad (2.11)$$

Keterangan:

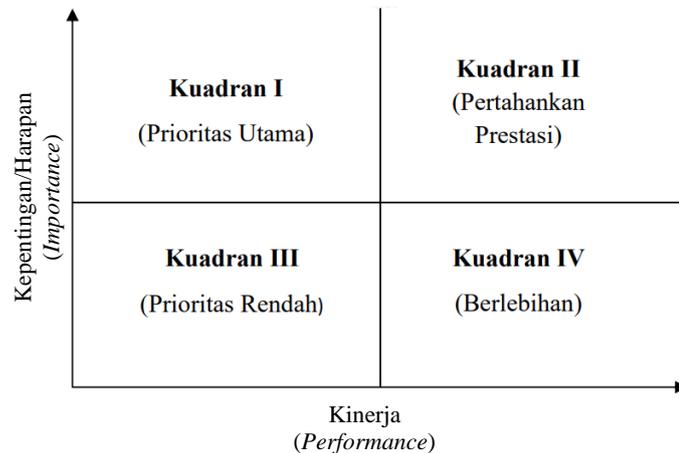
$\bar{\bar{X}}$ = rata-rata skor penilaian kinerja untuk seluruh indikator

$\bar{\bar{Y}}$ = rata-rata skor penilaian harapan untuk seluruh indikator

k = jumlah indikator dalam kuesioner

Dalam penggunaannya, metode ini mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting dan yang diterima oleh pengguna jasa (konsumen), yang kemudian diolah dalam suatu diagram kartesius. Metode ini juga berfungsi untuk memetakan kepuasan dan harapan dari penumpang di stasiun terhadap beberapa indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Martilla dan James (1977) membagi masing-masing menjadi 4 kuadran, seperti di bawah:

1. Kuadran I diberi label *Concentrate Here* atau Prioritas Utama
2. Kuadran II diberi label *Keep Up The Good Work* atau Pertahankan Prestasi
3. Kuadran III diberi label *Low Priority* atau Prioritas Rendah
4. Kuadran IV diberi label *Overkill* atau Berlebihan



Gambar 2.1: Diagram kartesius *Importance-Performance Analysis* (A. Martilla dan C. James, 1977)

Adapun keterangan masing-masing kuadran sebagai berikut:

1. Kuadran I Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Kuadran I menunjukkan indikator-indikator yang sangat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa namun kinerja dari indikator-indikator tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna jasa (kinerja yang diperoleh masih sangat rendah). Indikator-indikator yang masuk dalam kuadran ini harus diprioritaskan untuk perbaikan secara terus-menerus sehingga kinerja dari indikator tersebut meningkat.

2. Kuadran II Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)

Kuadran II menunjukkan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa dan indikator-indikator tersebut sudah sesuai dengan harapan pengguna jasa (kinerja yang diperoleh tinggi). Untuk itu indikator layanan tersebut harus tetap dipertahankan.

3. Kuadran III Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Kuadran III menunjukkan indikator-indikator yang tidak dianggap penting oleh pengguna jasa dan kinerja yang diperoleh rendah, sehingga indikator-indikator dalam kuadran ini menjadi prioritas rendah.

4. Kuadran IV Berlebihan (*Overkill*)

Kuadran IV menunjukkan indikator-indikator yang tidak dianggap penting oleh pengguna jasa namun kinerja yang diperoleh tinggi, sehingga indikator-indikator dalam kuadran ini dirasa berlebihan.

2.19 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah salah satu referensi yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai referensi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2.3: Penelitian terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Prasetyo Adhi Nurwansah (2021)	Evaluasi Pelayanan Penumpang di Terminal Kertajaya Mojokerto (Studi Kasus di Terminal Kota Mojokerto Jawa Timur)	Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi pelayan penumpang di Terminal Kertajaya Mojokerto dengan menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA), dan dari hasil penelitian diperoleh bahwa tingkat kepuasan penumpang sebesar 69,61 % dan terdapat beberapa atribut yang harus diperbaiki di terminal tersebut.
2	Rezza Pahlevi (2021)	Analisis Standar Pelayanan Minimum dan Tingkat Kepuasan Penumpang Kereta Api Rute Medan – Pematang Siantar	Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu penumpang KA Siantar Ekspres Medan - Pematang Siantar dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan diperoleh hasil kepuasan atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kereta Api tersebut tersebut sangat baik.
3	Junianto (2020)	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum (Studi Kasus Trayek Terminal Daya-Petta Ponggawae, Sulawesi Selatan)	Peneliti melakukan penelitian tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan umum dengan menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan diperoleh hasil tingkat kepuasan penumpang cukup baik dan terdapat beberapa faktor-faktor yang harus dipertahankan dan ditingkatkan.
4	M. Bahrijal (2020)	Evaluasi Kinerja Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris Kota Medan	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan Terminal Terpadu Tipe A Kota Medan dengan menggunakan metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA), dan diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa di terminal tersebut cukup puas.

Tabel 2.3: *Lanjutan*

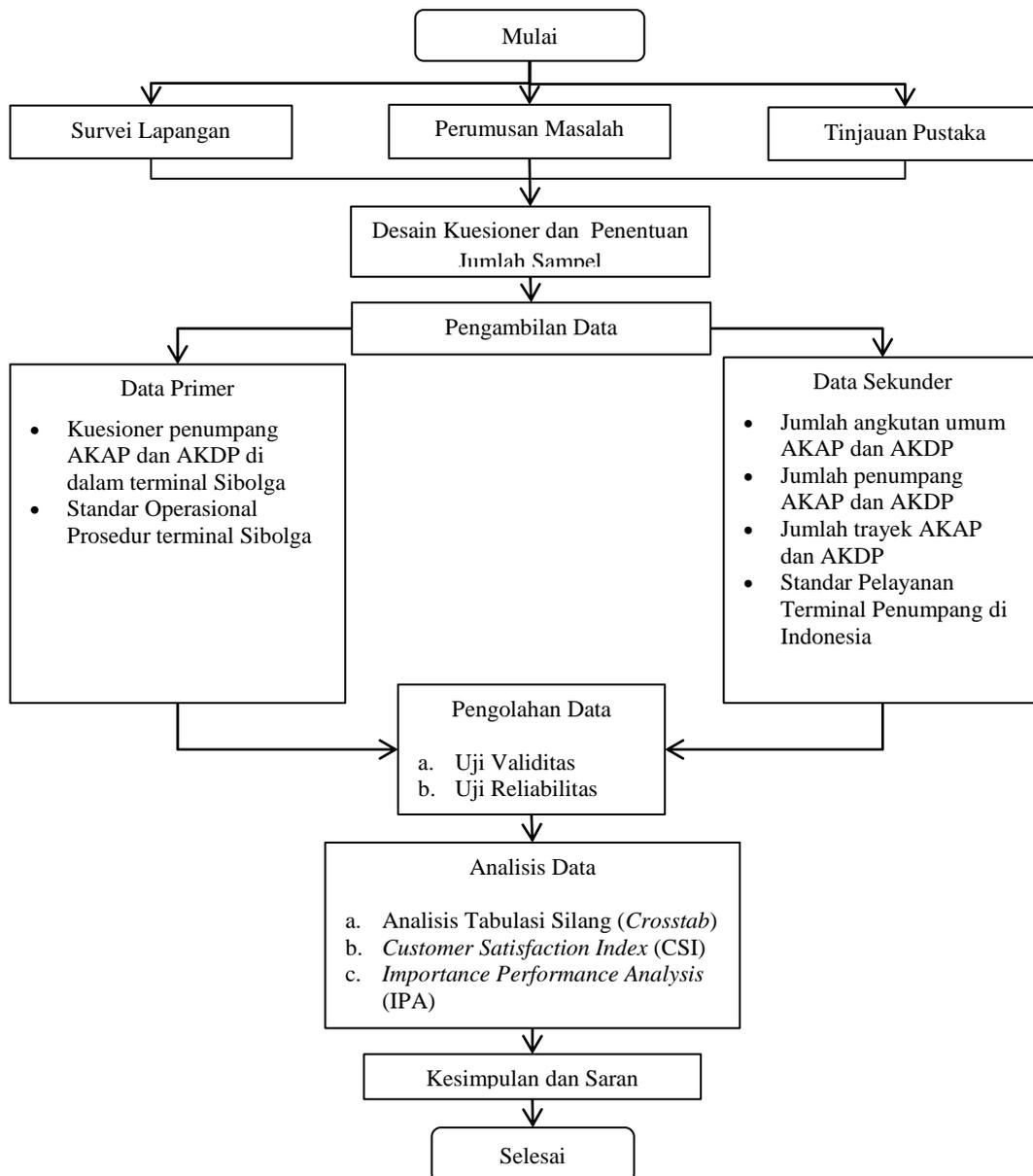
No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
5	Pingky Anggraeni Sukarno Putri (2020)	Analisis Kepuasan Penumpang Atas Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Kabupaten Jepara (Studi Kasus : Trayek D.03 Jepara - Welahan)	Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner penumpang dan dianalisis dengan menggunakan metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan <i>Service Quality</i> , dengan hasil tingkat kepuasan penumpang dikategorikan puas.
6	Ramadan Juma (2019)	Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Bus Rute Mataram-Surabaya	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi (<i>reliability, assurance, tanggibles, empathy, and responsiveness</i>) dengan menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) dan diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan penumpang angkutan umum bus tersebut cukup memuaskan.
7	Arinda Leliana (2018)	Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan dan Intermoda di Stasiun Kereta Api Madiun	Penelitian bertujuan untuk mengetahui kinerja dan harapan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola stasiun dan intermoda yang ada di stasiun Madiun dengan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), dan diperoleh hasil secara keseluruhan penumpang merasa puas.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Bagan Alir Penelitian

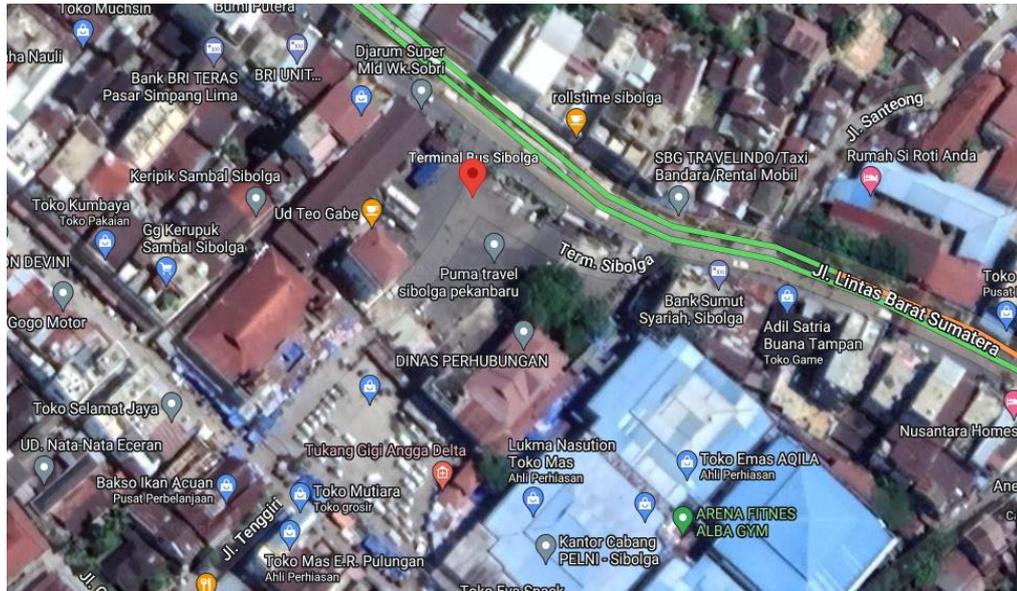
Adapun bagan alir penelitian dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1: Bagan alir penelitian

3.2 Survei Lapangan

Survei ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kondisi lokasi survei secara umum yang dilakukan dengan pengamatan secara visual untuk mendapatkan sejumlah informasi.



(a)



(b)

Gambar 3.2: (a) Lokasi terminal Sibolga (*Google Maps 2022*)
(b) Terminal Sibolga (dokumentasi pribadi)

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di dalam terminal Sibolga, Kota Sibolga. Penelitian dilakukan dalam waktu 1 minggu yang dimulai pada tanggal 26 Agustus 2022 sampai dengan tanggal 1 September 2022.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Kuesioner

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Variabel dan indikator kuesioner berisi tentang pelayanan penumpang meliputi fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang ada di terminal Sibolga. Kuesioner tersebut disebarakan secara langsung kepada responden, yaitu penumpang AKAP dan AKDP di dalam terminal Sibolga.

3.5 Populasi dan Jumlah Sampel

Dalam penelitian ini yang ditetapkan sebagai populasi responden adalah penduduk kota Sibolga.

Sampel responden dalam penelitian ini adalah penumpang AKAP dan AKDP terminal Sibolga. Jumlah sampel penumpang yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

$$\text{Jumlah sampel} = \frac{89.932}{1 + 89.932 (0,1^2)}$$

Jumlah sampel = 99,89 (dibulatkan menjadi 100)

Berdasarkan perhitungan di atas, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 penumpang AKAP dan AKDP terminal Sibolga.

3.6 Jenis dan Sumber Data

3.6.1 Data Primer

Data primer dalam penelitian ini meliputi kuesioner dan Standar Operasional Prosedur terminal Sibolga. Data kuesioner diperoleh secara langsung dari responden penumpang AKAP dan AKDP di dalam terminal Sibolga. Sedangkan data Standar Operasional Prosedur diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota

Sibolga dan Koordinator Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Sibolga, yang berisi tentang data fasilitas terminal yang tersedia dan standar pelayanan penumpang di terminal Sibolga.

Tabel 3.1: Data kuesioner karakteristik penumpang terminal Sibolga

NO RESPONDEN	DATA PRIBADI			INFORMASI PERJALANAN	
	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	KEPERLUAN	JENIS KENDARAAN KE TERMINAL
1	Laki-Laki	> 40 Tahun	ASN/BUMN	Mengunjungi keluarga	Mobil
2	Perempuan	< 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Mengunjungi keluarga	Becak
3	Laki-Laki	< 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Sekolah/Kuliah	Angkutan Umum
4	Perempuan	> 40 Tahun	ASN/BUMN	Mengunjungi keluarga	Mobil
5	Perempuan	26 - 33 Tahun	Wiraswasta	Mengunjungi keluarga	Angkutan Umum
6	Perempuan	> 40 Tahun	ASN/BUMN	Mengunjungi keluarga	Sepeda Motor
7	Laki-Laki	> 40 Tahun	ASN/BUMN	Mengunjungi keluarga	Sepeda Motor
8	Perempuan	< 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Mengunjungi keluarga	Becak
9	Perempuan	26 - 33 Tahun	Wiraswasta	Urusan Bisnis	Angkutan Umum
10	Laki-Laki	26 - 33 Tahun	Pegawai Swasta	Mengunjungi keluarga	Sepeda Motor
11	Laki-Laki	> 40 Tahun	Wiraswasta	Mengunjungi keluarga	Sepeda Motor
12	Perempuan	34 - 40 Tahun	Pegawai Swasta	Mengunjungi keluarga	Sepeda Motor
13	Perempuan	20 - 25 Tahun	Wiraswasta	Mengunjungi keluarga	Sepeda Motor
14	Perempuan	26 - 33 Tahun	Lainnya	Mengunjungi keluarga	Angkutan Umum
15	Laki-Laki	> 40 Tahun	ASN/BUMN	Perjalanan dinas	Sepeda Motor
16	Laki-Laki	34 - 40 Tahun	Lainnya	Mengunjungi keluarga	Angkutan Umum
17	Perempuan	> 40 Tahun	Wiraswasta	Mengunjungi keluarga	Becak
18	Perempuan	26 - 33 Tahun	Wiraswasta	Mengunjungi keluarga	Angkutan Umum
19	Perempuan	20 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Mengunjungi keluarga	Angkutan Umum
20	Perempuan	< 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Sekolah/Kuliah	Angkutan Umum
21	Laki-Laki	26 - 33 Tahun	Wiraswasta	Mengunjungi keluarga	Sepeda Motor
22	Perempuan	34 - 40 Tahun	Wiraswasta	Urusan Bisnis	Angkutan Umum
23	Laki-Laki	< 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Mengunjungi keluarga	Angkutan Umum
24	Laki-Laki	34 - 40 Tahun	Wiraswasta	Mengunjungi keluarga	Angkutan Umum
25	Perempuan	20 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Sekolah/Kuliah	Angkutan Umum
26	Laki-Laki	34 - 40 Tahun	Pegawai Swasta	Urusan Bisnis	Mobil
27	Perempuan	26 - 33 Tahun	Wiraswasta	Mengunjungi keluarga	Angkutan Umum
28	Perempuan	< 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Sekolah/Kuliah	Sepeda Motor
29	Laki-Laki	26 - 33 Tahun	Lainnya	Mengunjungi keluarga	Sepeda Motor
30	Perempuan	34 - 40 Tahun	ASN/BUMN	Liburan	Lainnya
31	Laki-Laki	< 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Sekolah/Kuliah	Sepeda Motor
32	Laki-Laki	< 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Sekolah/Kuliah	Sepeda Motor
33	Perempuan	34 - 40 Tahun	Wiraswasta	Mengunjungi keluarga	Sepeda Motor
34	Perempuan	34 - 40 Tahun	Wiraswasta	Mengunjungi keluarga	Mobil
35	Perempuan	26 - 33 Tahun	ASN/BUMN	Mengunjungi keluarga	Becak
36	Laki-Laki	34 - 40 Tahun	ASN/BUMN	Perjalanan dinas	Angkutan Umum
37	Perempuan	20 - 25 Tahun	Lainnya	Mengunjungi keluarga	Angkutan Umum
38	Perempuan	26 - 33 Tahun	Wiraswasta	Urusan Bisnis	Angkutan Umum
39	Laki-Laki	20 - 25 Tahun	Lainnya	Urusan Bisnis	Angkutan Umum
40	Perempuan	> 40 Tahun	ASN/BUMN	Mengunjungi keluarga	Mobil
41	Laki-Laki	26 - 33 Tahun	ASN/BUMN	Mengunjungi keluarga	Sepeda Motor
42	Perempuan	20 - 25 Tahun	Wiraswasta	Mengunjungi keluarga	Angkutan Umum
43	Perempuan	34 - 40 Tahun	ASN/BUMN	Perjalanan dinas	Becak
44	Perempuan	34 - 40 Tahun	ASN/BUMN	Perjalanan dinas	Angkutan Umum
45	Laki-Laki	34 - 40 Tahun	ASN/BUMN	Perjalanan dinas	Sepeda Motor

Tabel 3.1: Lanjutan

NO RESPONDEN	DATA PRIBADI			INFORMASI PERJALANAN	
	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	KEPERLUAN	JENIS KENDARAAN KE TERMINAL
46	Perempuan	20 - 25 Tahun	Wiraswasta	Mengunjungi keluarga	Angkutan Umum
47	Laki-Laki	20 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Sekolah/Kuliah	Angkutan Umum
48	Laki-Laki	20 - 25 Tahun	Lainnya	Urusan Bisnis	Angkutan Umum
49	Perempuan	< 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Sekolah/Kuliah	Lainnya
50	Perempuan	26 - 33 Tahun	Wiraswasta	Mengunjungi keluarga	Angkutan Umum
51	Perempuan	> 40 Tahun	Lainnya	Mengunjungi keluarga	Angkutan Umum
52	Perempuan	34 - 40 Tahun	ASN/BUMN	Mengunjungi keluarga	Angkutan Umum
53	Laki-Laki	< 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Sekolah/Kuliah	Angkutan Umum
54	Laki-Laki	34 - 40 Tahun	ASN/BUMN	Sekolah/Kuliah	Angkutan Umum
55	Laki-Laki	34 - 40 Tahun	Wiraswasta	Mengunjungi keluarga	Angkutan Umum
56	Perempuan	34 - 40 Tahun	Lainnya	Mengunjungi keluarga	Angkutan Umum
57	Laki-Laki	20 - 25 Tahun	Pegawai Swasta	Urusan Bisnis	Angkutan Umum
58	Perempuan	20 - 25 Tahun	ASN/BUMN	Perjalanan dinas	Angkutan Umum
59	Laki-Laki	20 - 25 Tahun	Lainnya	Urusan Bisnis	Angkutan Umum
60	Perempuan	34 - 40 Tahun	Wiraswasta	Mengunjungi keluarga	Angkutan Umum
61	Perempuan	26 - 33 Tahun	ASN/BUMN	Mengunjungi keluarga	Angkutan Umum
62	Perempuan	20 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Sekolah/Kuliah	Becak
63	Laki-Laki	< 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Sekolah/Kuliah	Angkutan Umum
64	Laki-Laki	< 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Sekolah/Kuliah	Angkutan Umum
65	Laki-Laki	< 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Sekolah/Kuliah	Sepeda Motor
66	Perempuan	> 40 Tahun	Pegawai Swasta	Mengunjungi keluarga	Angkutan Umum
67	Perempuan	34 - 40 Tahun	ASN/BUMN	Sekolah/Kuliah	Mobil
68	Perempuan	< 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Sekolah/Kuliah	Mobil
69	Laki-Laki	26 - 33 Tahun	Pegawai Swasta	Urusan Bisnis	Angkutan Umum
70	Perempuan	26 - 33 Tahun	Wiraswasta	Mengunjungi keluarga	Sepeda Motor
71	Perempuan	26 - 33 Tahun	Lainnya	Mengunjungi keluarga	Angkutan Umum
72	Perempuan	20 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Sekolah/Kuliah	Mobil
73	Laki-Laki	34 - 40 Tahun	ASN/BUMN	Perjalanan dinas	Mobil
74	Perempuan	26 - 33 Tahun	Wiraswasta	Urusan Bisnis	Becak
75	Laki-Laki	20 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Sekolah/Kuliah	Angkutan Umum
76	Perempuan	20 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Sekolah/Kuliah	Angkutan Umum
77	Perempuan	20 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Sekolah/Kuliah	Angkutan Umum
78	Laki-Laki	20 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Sekolah/Kuliah	Angkutan Umum
79	Laki-Laki	20 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Sekolah/Kuliah	Mobil
80	Laki-Laki	< 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Sekolah/Kuliah	Sepeda Motor
81	Perempuan	34 - 40 Tahun	Pegawai Swasta	Perjalanan dinas	Angkutan Umum
82	Laki-Laki	34 - 40 Tahun	Wiraswasta	Urusan Bisnis	Angkutan Umum
83	Perempuan	26 - 33 Tahun	Pegawai Swasta	Perjalanan dinas	Sepeda Motor
84	Laki-Laki	26 - 33 Tahun	Pegawai Swasta	Perjalanan dinas	Angkutan Umum
85	Laki-Laki	> 40 Tahun	Wiraswasta	Mengunjungi keluarga	Angkutan Umum
86	Perempuan	> 40 Tahun	Lainnya	Mengunjungi keluarga	Angkutan Umum
87	Perempuan	26 - 33 Tahun	Lainnya	Mengunjungi keluarga	Sepeda Motor
88	Laki-Laki	20 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Sekolah/Kuliah	Lainnya
89	Perempuan	< 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Sekolah/Kuliah	Lainnya
90	Laki-Laki	20 - 25 Tahun	Lainnya	Mengunjungi keluarga	Sepeda Motor
91	Laki-Laki	< 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Sekolah/Kuliah	Angkutan Umum
92	Perempuan	34 - 40 Tahun	ASN/BUMN	Mengunjungi keluarga	Mobil
93	Laki-Laki	26 - 33 Tahun	Wiraswasta	Urusan Bisnis	Angkutan Umum
94	Perempuan	26 - 33 Tahun	Pegawai Swasta	Perjalanan dinas	Mobil
95	Laki-Laki	20 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Sekolah/Kuliah	Becak
96	Laki-Laki	< 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Sekolah/Kuliah	Becak
97	Laki-Laki	26 - 33 Tahun	Lainnya	Mengunjungi keluarga	Angkutan Umum
98	Laki-Laki	20 - 25 Tahun	Lainnya	Mengunjungi keluarga	Angkutan Umum
99	Laki-Laki	20 - 25 Tahun	ASN/BUMN	Mengunjungi keluarga	Angkutan Umum
100	Perempuan	> 40 Tahun	Wiraswasta	Mengunjungi keluarga	Angkutan Umum

Tabel 3.2: Data jawaban kuesioner penilaian penumpang terhadap kinerja pelayanan penumpang di terminal Sibolga

NO RESPONDEN	KINERJA																TOTAL SKOR
	KESELAMATAN		KEAMANAN	KEHANDALAN/KETERATURAN				KENYAMANAN				KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN				KESETARAAN	
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	
1	2	1	1	4	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	1	36
2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	1	43
3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	5	5	2	53
4	2	4	2	4	4	4	4	2	1	2	3	5	4	5	5	1	52
5	3	3	3	5	5	5	5	4	3	2	4	4	4	4	4	2	60
6	2	3	4	4	5	5	5	4	3	2	4	4	4	4	4	2	59
7	2	4	4	5	5	5	5	4	3	2	4	4	4	4	4	2	61
8	4	4	3	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	61
9	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	62
10	3	3	3	4	5	5	5	4	3	2	3	4	3	4	4	1	56
11	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	58
12	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	52
13	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	55
14	2	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	2	54
15	2	3	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	2	53
16	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	2	56
17	1	4	4	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	1	50
18	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	1	53
19	2	1	2	3	3	2	2	3	1	1	3	3	2	2	3	1	34
20	2	3	3	4	4	4	4	3	2	1	4	4	3	4	4	1	50
21	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	1	51
22	2	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	4	3	4	4	1	50
23	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	58
24	2	3	3	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	3	62
25	2	2	2	3	3	1	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	47

Tabel 3.2: Lanjutan

NO RESPONDEN	KINERJA																TOTAL SKOR
	KESELAMATAN		KEAMANAN	KEHANDALAN/KETERATURAN				KENYAMANAN				KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN				KESETARAAN	
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	
26	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	1	54
27	1	4	4	4	3	2	4	3	2	1	3	4	4	4	5	2	50
28	2	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	5	4	2	55
29	2	4	4	5	5	5	5	2	2	2	4	5	4	4	4	2	59
30	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	2	55
31	2	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	5	2	56
32	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	5	4	4	4	2	55
33	2	3	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	52
34	1	3	3	4	4	2	4	3	2	1	3	4	3	4	3	1	45
35	2	4	3	4	4	4	4	3	1	1	2	4	3	4	4	1	48
36	2	4	4	4	5	3	4	2	1	1	4	4	5	3	3	2	51
37	2	1	2	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	1	34
38	2	4	4	4	5	4	5	3	1	1	3	4	4	4	5	1	54
39	2	3	3	4	4	2	4	2	2	2	4	4	3	4	4	2	49
40	2	4	3	4	4	3	4	2	1	1	3	4	4	4	4	2	49
41	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	4	4	2	52
42	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	2	54
43	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	2	53
44	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	46
45	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	2	53
46	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	54
47	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	3	65
48	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	2	5	4	4	5	1	66
49	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	5	5	5	5	3	66
50	5	4	3	5	4	5	5	3	5	5	3	3	5	3	5	4	67

Tabel 3.2: *Lanjutan*

NO RESPONDEN	KINERJA																TOTAL SKOR
	KESELAMATAN		KEAMANAN	KEHANDALAN/KETERATURAN				KENYAMANAN				KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN				KESETARAAN	
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	
51	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	55
52	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	1	5	5	5	3	1	51
53	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	56
54	2	3	2	4	4	3	2	1	2	2	1	4	2	5	4	1	42
55	2	3	4	4	5	3	3	3	2	2	3	4	3	5	4	1	51
56	2	3	4	5	5	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	1	53
57	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	3	4	3	4	4	1	40
58	1	3	3	4	5	1	1	1	1	1	2	4	2	4	4	1	38
59	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	2	58
60	2	3	3	4	5	2	2	2	2	3	4	5	4	5	5	2	53
61	2	3	3	5	5	5	5	3	2	2	3	4	3	4	4	2	55
62	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	1	36
63	2	4	3	5	5	5	3	2	2	2	2	4	2	4	4	1	50
64	3	4	2	4	4	4	4	2	2	1	2	4	3	5	4	1	49
65	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	4	3	4	4	2	49
66	2	3	4	4	4	4	4	3	1	2	3	4	4	5	5	2	54
67	2	4	2	4	4	4	2	1	1	1	3	4	4	4	4	1	45
68	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	34
69	2	4	2	4	4	3	4	2	2	3	3	5	3	5	4	2	52
70	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	34
71	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	4	3	4	3	1	47
72	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	1	52
73	3	3	3	4	4	3	5	3	3	2	3	5	3	4	4	3	55
74	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	4	4	4	4	1	43
75	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	57

Tabel 3.2: Lanjutan

NO RESPONDEN	KINERJA																TOTAL SKOR
	KESELAMATAN		KEAMANAN	KEHANDALAN/KETERATURAN				KENYAMANAN				KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN				KESETARAAN	
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	
76	2	1	2	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	33
77	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	33
78	3	3	5	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4	5	4	1	53
79	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	5	4	1	50
80	3	3	5	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	1	52
81	4	5	3	3	3	2	2	2	2	1	3	4	4	4	4	1	47
82	4	5	4	3	3	2	2	3	1	1	2	5	3	4	3	1	46
83	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	5	4	1	49
84	2	2	4	3	3	3	3	4	2	2	4	5	4	5	4	2	52
85	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	4	63
86	3	4	5	4	3	3	3	3	2	2	3	5	5	5	5	1	56
87	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	4	4	5	4	1	50
88	2	3	4	5	3	3	3	3	2	2	4	4	4	5	3	2	52
89	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	2	54
90	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	1	50
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	47
92	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	5	3	2	47
93	4	5	3	4	4	3	4	3	2	2	3	4	4	5	3	2	55
94	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	34
95	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	4	4	5	3	1	46
96	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	1	53
97	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	46
98	2	2	4	3	3	3	2	4	2	2	3	4	4	4	4	2	48
99	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	34
100	2	2	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	2	50
Jumlah (ΣX_i)	241	307	324	387	383	339	347	283	223	217	317	402	354	397	387	169	
Rata-rata (\bar{X}_j)	2,41	3,07	3,24	3,87	3,83	3,39	3,47	2,83	2,23	2,17	3,17	4,02	3,54	3,97	3,87	1,69	

Tabel 3.3: Data jawaban kuesioner pelayanan yang diharapkan penumpang di terminal Sibolga

NO RESPONDEN	HARAPAN																TOTAL SKOR
	KESELAMATAN		KEAMANAN	KEHANDALAN/KETERATURAN				KENYAMANAN				KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN				KESETARAAN	
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	74
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	76
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	77
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	72
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	75
7	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	71
8	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	75
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
10	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	73
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	67
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
13	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	69
14	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	74
15	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	71
16	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	71
17	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	71
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
20	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	71
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	77
24	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	69
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80

Tabel 3.3: *Lanjutan*

NO RESPONDEN	HARAPAN																TOTAL SKOR
	KESELAMATAN		KEAMANAN	KEHANDALAN/KETERATURAN				KENYAMANAN				KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN				KESETARAAN	
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
28	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	75
29	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	72
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	78
31	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	75
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	75
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	76
34	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	74
35	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	72
36	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	75
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	76
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	75
39	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	62
40	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	69
41	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	72
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	74
43	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	72
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
45	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	69
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	75
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
48	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	77
49	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	65
50	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	70

Tabel 3.3: *Lanjutan*

NO RESPONDEN	HARAPAN																TOTAL SKOR
	KESELAMATAN		KEAMANAN	KEHANDALAN/KETERATURAN				KENYAMANAN				KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN				KESETARAAN	
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	
51	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	67
52	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	78
53	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	71
54	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	4	73
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	79
61	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	74
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	79
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	75
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	74
65	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	78
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
68	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	77
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
70	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
71	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	75
72	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	5	66
73	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	75
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	68

Tabel 3.3: *Lanjutan*

NO RESPONDEN	HARAPAN																TOTAL SKOR
	KESELAMATAN		KEAMANAN	KEHANDALAN/KETERATURAN				KENYAMANAN				KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN				KESETARAAN	
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	
76	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	69
77	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	76
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	70
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
81	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
82	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	75
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	75
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
87	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	70
88	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	76
89	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
90	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	75
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
92	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76
93	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	71
94	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
95	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	64
96	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	68
97	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	71
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
Jumlah (ΣY_i)	450	466	473	471	456	459	460	472	465	477	445	450	454	432	442	431	
Rata-rata (\bar{Y}_i)	4,50	4,66	4,73	4,71	4,56	4,59	4,60	4,72	4,65	4,77	4,45	4,50	4,54	4,32	4,42	4,31	

Tabel 3.4: Data fasilitas terminal yang tersedia di terminal Sibolga

No	Standar Fasilitas Terminal	Terminal Sibolga
Fasilitas Utama		
1	Jalur keberangkatan	Ada
2	Jalur kedatangan	Ada
3	Ruang tunggu penumpang	Ada (kurang baik)
4	Tempat naik turun penumpang	Ada (kurang baik)
5	Tempat parkir kendaraan	Ada
6	Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup	Tidak ada
7	Perlengkapan jalan	Ada (kurang baik)
8	Media informasi	Tidak ada
9	Kantor penyelenggara terminal	Ada
10	Loket penjualan tiket	Ada
11	Pelayanan pengguna terminal dari pengusaha bus (<i>customer service</i>)	Tidak ada
12	<i>Outlet</i> pembelian tiket secara online	Tidak ada
13	Jalur pejalan kaki yang ramah terhadap orang dengan kebutuhan khusus	Tidak ada
14	Tempat berkumpul darurat	Tidak ada
Fasilitas Penunjang		
1	Fasilitas penyanggah disabilitas dan/atau ibu hamil atau menyusui	Ada (kurang baik)
2	Pos kesehatan	Ada
3	Fasilitas kesehatan	Ada
4	Fasilitas peribadatan	Tidak ada
5	Pos polisi	Ada (kurang baik)
6	Alat pemadam kebakaran	Ada
7	Toilet	Ada (kurang baik)
8	Rumah makan	Ada (kurang baik)
9	Fasilitas telekomunikasi	Tidak ada
10	Tempat istirahat awak kendaraan	Tidak ada
11	Fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan	Tidak ada
12	Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang	Tidak ada
13	Fasilitas kebersihan	Ada (kurang baik)
14	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	Tidak ada
15	Fasilitas perdagangan atau pertokoan	Ada (kurang baik)
16	Fasilitas penginapan	Tidak ada
17	Area merokok	Tidak ada
18	Fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM)	Tidak ada
19	Fasilitas pengantar barang (<i>trolley</i> dan tenaga angkut)	Tidak ada
20	Ruang anak-anak	Tidak ada
21	Media pengaduan layanan	Tidak ada

Tabel 3.5: Data standar pelayanan penumpang di terminal Sibolga

No	Standar Pelayanan Terminal Tipe A	Terminal Sibolga
Pelayanan Keselamatan		
1	Lajur pejalan kaki	Tidak ada
2	Fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, pagar)	Ada (kurang baik)
3	Jalur evakuasi	Tidak ada
4	Alat pemadam kebakaran	Ada
5	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	Ada (kurang baik)
6	Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum	Tidak ada
7	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	Tidak ada
8	Informasi fasilitas keselamatan	Tidak ada
9	Informasi fasilitas kesehatan	Tidak ada
10	Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor	Tidak ada
Pelayanan Keamanan		
1	Fasilitas keamanan	Ada (kurang baik)
2	Media pengaduan gangguan keamanan	Tidak ada
3	Petugas keamanan	Ada
Pelayanan Kehandalan/Keteraturan		
1	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan umum	Ada
2	Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan	Tidak ada
3	Loket penjualan tiket	Ada
4	Kantor penyelenggara terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal	Ada
5	Petugas operasional terminal	Ada
No	Standar Pelayanan Terminal Tipe A	Terminal Sibolga
Pelayanan Kenyamanan		
1	Ruang tunggu	Ada (kurang baik)
2	Toilet	Ada (kurang baik)
3	Fasilitas peribadatan	Tidak ada
4	Ruang terbuka hijau	Tidak ada
5	Rumah makan	Ada (kurang baik)
6	Fasilitas dan petugas kebersihan	Ada (kurang baik)
7	Tempat istirahat awak kendaraan	Tidak ada
8	Area merokok	Tidak ada
9	Drainase	Tidak ada
10	Area dengan jaringan internet	Tidak ada
11	Ruang baca	Tidak ada
12	Lampu penerangan ruangan	Tidak ada

Tabel 3.5: *Lanjutan*

No	Standar Pelayanan Terminal Tipe A	Terminal Sibolga
Pelayanan Kemudahan/Keterjangkauan		
1	Letak jalur pemberangkatan	Ada
2	Letak jalur kedatangan	Ada
3	Informasi pelayanan	Tidak ada
4	Informasi angkutan lanjutan	Tidak ada
5	Informasi gangguan perjalanan	Tidak ada
6	Tempat penitipan barang	Ada (kurang baik)
7	Fasilitas pengisian baterai (<i>charging corner</i>)	Tidak ada
8	Tempat naik/turun penumpang	Ada
9	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	Ada
Pelayanan Kemudahan/Keterjangkauan		
1	Fasilitas penyanggah cacat (difabel)	Ada (kurang baik)
2	Ruang ibu menyusui	Tidak ada

3.6.2 Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini meliputi jumlah angkutan umum, jumlah penumpang dan jumlah trayek (AKAP dan AKDP) terminal Sibolga yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Sibolga dan Koordinator Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Sibolga, serta Standar Pelayanan Terminal Penumpang di Indonesia yang diperoleh dari Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 Tahun 2015.

Tabel 3.6: Daftar bus AKAP dan AKDP di terminal Sibolga (Koordinator Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Sibolga)

No	Nama Perusahaan Bus	Jenis Trayek	Jurusan	Jumlah Armada (Unit)
1	Antar Lintas Sumatera	AKAP	Sibolga - Jakarta	2
2	Bintang Utara	AKAP	Sibolga - Pekanbaru	2
3	Idola	AKAP	Sibolga - Dayun	4
4	Indah Karya	AKAP	Sibolga - Pekanbaru	2
5	Nabana Tour	AKAP	Sibolga - Parawang	2
6	Multi Rokan Perkasa	AKAP	Sibolga - Pekanbaru	2
7	Putri Riau Lestari	AKAP	Sibolga - Pekanbaru	2
8	Riau Muda Bersama	AKAP	Sibolga - Pekanbaru	2
9	Sipirok Nauli	AKAP	Sibolga - Jambi	4
10	Aek Manis	AKDP	Sibolga - Padang Sidempuan	2
11	Bintang Utara	AKDP	Sibolga - Medan	2
12	Makmur	AKDP	Sibolga - Medan	2
13	Medan Raya Expres	AKDP	Sibolga - Medan	4
14	Prima Jaya	AKDP	Sibolga - Medan	4
15	Pulo Samosir Nauli	AKDP	Sibolga - Samosir	4
16	Sitra	AKDP	Sibolga - Sidikalang	12
17	Sumatera Tapanuli Transport	AKDP	Sibolga - Tanjung Balai	12
18	Tao Toba Indah	AKDP	Sibolga - Medan	4
Jumlah Perusahaan Bus				17 Perusahaan
Jumlah Armada				68 Unit

Tabel 3.7: Lalu lintas angkutan penumpang bus AKAP dan AKDP di terminal Sibolga (Koordinator Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Sibolga,2021)

Bulan	AKAP				AKDP			
	Keberangkatan		Kedatangan		Keberangkatan		Kedatangan	
	Kendaraan (Unit)	Penumpang (Orang)						
Januari	270	2.369	323	3.565	440	3.078	593	5.316
Februari	201	1.485	221	1.459	353	2.149	473	3.649
Maret	249	2.061	254	1.989	418	2.709	538	4.148
April	219	1.482	228	1.645	397	2.530	482	3.925
Mei	97	564	112	788	105	473	174	1.711
Juni	255	1.917	272	2.013	322	2.207	466	4.442
Juli	278	1.747	338	1.860	363	2.267	470	2.946
Agustus	232	1.376	270	1.655	338	2.121	465	2.829
September	200	1.590	254	1.864	161	1.448	413	2.716
Oktober	247	2.262	263	2.208	366	3.362	444	3.585
November	271	2.973	275	2.543	374	3.557	438	3.802
Desember	254	2.622	258	1.924	308	3.020	451	4.121
Total	2.773	22.448	3.068	23.513	3.945	28.921	5.407	43.190

3.7 Teknik Pengolahan Data Kuesioner

Sebelum menganalisa data, dilakukan pengujian kuesioner terlebih dahulu agar terhindar dari kesalahan dalam perhitungan. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner penelitian dengan menggunakan program SPSS.

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kuesioner penelitian valid atau tidak valid. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner penelitian reliabel atau tidak dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach* dimana tingkat reliabilitas diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach* (α) dari 0 sampai dengan 1.

3.8 Teknik Analisis Data

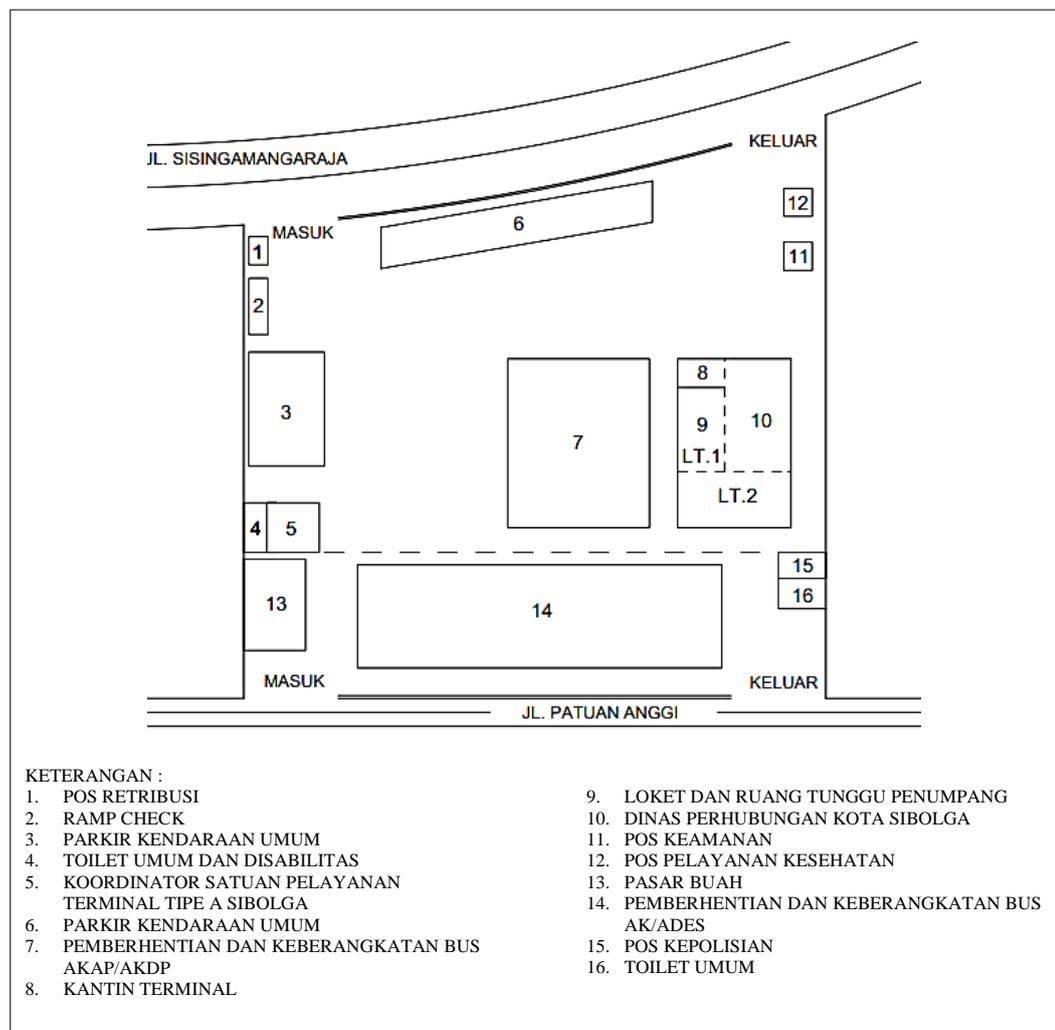
Data kuesioner yang sudah diuji validitas dan uji reliabilitas, selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis tabulasi silang (*crosstab*), analisis indeks kepuasan penumpang (*customer satisfaction index*) dan analisis harapan dan kinerja (*importance performance analysis*). Dari hasil analisis data tersebut, kemudian diambil beberapa kesimpulan dan saran yang dapat diberikan.

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Terminal Sibolga

Terminal Sibolga merupakan satu satunya terminal penumpang yang beroperasi di wilayah Kota Sibolga dan Kabupaten Tapanuli Tengah. Terminal ini berdiri di atas lahan dengan luas 3.688 m². Terminal ini terletak di Jalan Sisingamangaraja, Kelurahan Pancuran Gerobak, Kecamatan Sibolga Kota, Kota Sibolga yang berdekatan dengan Pusat Pasar Sibolga. Gambar layout terminal Sibolga dapat dilihat pada Gambar 4.1 dibawah ini.



Gambar 4.1: Layout terminal Sibolga

Bila dilihat secara fisik, kondisi dari terminal Sibolga kurang bersih dan kurang tertata. Beberapa bangunan di terminal tersebut tidak digunakan sesuai fungsinya seperti pos keamanan dan pos kepolisian yang dijadikan sebagai tempat para supir beristirahat. Kebersihan dari toilet umum terminal ini juga sangat memprihatinkan, padahal bangunan toilet itu masih tergolong baru. Selain itu, penataan parkir bus terlihat semrawut, dimana tempat pemberhentian dan keberangkatan bus dijadikan satu tempat.

4.1.1 Fasilitas Terminal Penumpang

Berdasarkan data Tabel 3.4, Terminal Sibolga hanya memenuhi 40% standar fasilitas terminal penumpang angkutan jalan yang wajib disediakan oleh penyelenggara terminal sesuai dengan Peraturan Menteri No. 24 Tahun 2021.

4.1.2 Pelayanan Terminal Penumpang Tipe A

Berdasarkan data Tabel 3.5, Terminal Sibolga hanya memenuhi 40% standar pelayanan terminal penumpang tipe A yang wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara terminal sesuai dengan Peraturan Menteri No. 40 Tahun 2015.

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

4.2.1 Uji Validitas Kuesioner

Pengujian validitas kuesioner penumpang di dalam terminal Sibolga dilakukan terhadap kuesioner penilaian kinerja yang dirasakan penumpang (Tabel 3.2) dan pelayanan yang diharapkan penumpang (Tabel 3.3). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *Microsoft Excel*. Dalam penelitian ini jumlah responden adalah 100 orang, maka nilai derajat kebebasan (df) adalah 98 dengan tingkat signifikansi 5 % untuk pengujian dua arah (*two tailed*), nilai t_{tabel} (Lampiran 2) yang dipakai adalah 0,1966.

Hasil uji validitas kuesioner penumpang di dalam terminal Sibolga terhadap kinerja yang dirasakan dan yang diharapkan oleh penumpang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1: Hasil uji validitas kuesioner kinerja yang dirasakan dan diharapkan penumpang di terminal Sibolga

Pertanyaan	r hitung		r tabel	Keterangan
	Kinerja	Harapan		
Pelayanan pos kesehatan dalam terminal	0,4519	0,6317	0,1966	Valid
Fasilitas keselamatan jalan (rambu, penerangan jalan dan pagar)	0,6466	0,7189	0,1966	Valid
Pelayanan pos keamanan terminal	0,6073	0,7298	0,1966	Valid
Pelayanan loket penjualan tiket bus	0,6331	0,7208	0,1966	Valid
Informasi trayek bus	0,5578	0,6476	0,1966	Valid
Informasi tentang jadwal kedatangan dan keberangkatan bus	0,6964	0,7053	0,1966	Valid
Informasi besaran tarif angkutan	0,7315	0,6581	0,1966	Valid
Kenyamanan ruang tunggu penumpang	0,5530	0,8116	0,1966	Valid
Fasilitas dan petugas kebersihan	0,5706	0,7257	0,1966	Valid
Toilet umum	0,5611	0,7008	0,1966	Valid
Fasilitas rumah makan terminal	0,3923	0,5573	0,1966	Valid
Lokasi terminal yang mudah untuk dijangkau	0,5998	0,6533	0,1966	Valid
Pelayanan tempat penitipan barang penumpang	0,7481	0,6440	0,1966	Valid
Tempat parkir kendaraan	0,5994	0,6041	0,1966	Valid
Tempat naik atau turun penumpang	0,7122	0,6067	0,1966	Valid
Fasilitas bagi penyandang cacat (difabel)	0,5962	0,4991	0,1966	Valid

Berdasarkan tabel di atas, nilai koefisien korelasi setiap indikator lebih besar dari nilai r_{tabel} (Lampiran 2). Maka dapat disimpulkan bahwa data kuesioner tersebut valid untuk digunakan sebagai instrumen (alat ukur) penelitian.

4.2.2 Uji Reliabilitas Kuesioner

Pengujian reliabilitas kuesioner dilakukan terhadap kuesioner penilaian kinerja yang dirasakan penumpang dan pelayanan yang diharapkan penumpang di terminal Sibolga dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach*, dimana koefisien reliabilitas (α) dari metode ini bernilai 0 sampai 1. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS.

Hasil uji reliabilitas kuesioner terhadap kinerja yang dirasakan dan yang diharapkan oleh penumpang di terminal Sibolga dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.2: Hasil uji reliabilitas kuesioner kinerja yang dirasakan dan diharapkan penumpang di dalam terminal Sibolga

Pertanyaan	Cronbach's Alpha		r tabel	Keterangan
	Kinerja	Harapan		
Pelayanan pos kesehatan dalam terminal	0,8820	0,9082	0,1966	Reliabel
Fasilitas keselamatan jalan (rambu, penerangan jalan dan pagar)	0,8744	0,9050	0,1966	Reliabel
Pelayanan pos keamanan terminal	0,8757	0,9047	0,1966	Reliabel
Pelayanan loket penjualan tiket bus	0,8748	0,9051	0,1966	Reliabel
Informasi trayek bus	0,8774	0,9077	0,1966	Reliabel
Informasi tentang jadwal kedatangan dan keberangkatan bus	0,8718	0,9055	0,1966	Reliabel
Informasi besaran tarif angkutan	0,8697	0,9073	0,1966	Reliabel
Kenyamanan ruang tunggu penumpang	0,8781	0,9022	0,1966	Reliabel
Fasilitas dan petugas kebersihan	0,8773	0,9047	0,1966	Reliabel
Toilet umum	0,8782	0,9059	0,1966	Reliabel
Fasilitas rumah makan terminal	0,8840	0,9119	0,1966	Reliabel
Lokasi terminal yang mudah untuk dijangkau	0,8764	0,9074	0,1966	Reliabel
Pelayanan tempat penitipan barang penumpang	0,8688	0,9077	0,1966	Reliabel
Tempat parkir kendaraan	0,8764	0,9096	0,1966	Reliabel
Tempat naik atau turun penumpang	0,8712	0,9092	0,1966	Reliabel
Fasilitas bagi penyandang cacat (difabel)	0,8761	0,9122	0,1966	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas, nilai koefisien *Alpha Cronbach* setiap indikator lebih besar dari nilai r_{tabel} (Lampiran 2) dan lebih besar dari 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa setiap indikator pertanyaan dalam kuesioner ini dapat dipercaya sebagai alat ukur penelitian karena menghasilkan data yang konsisten dan reliabel.

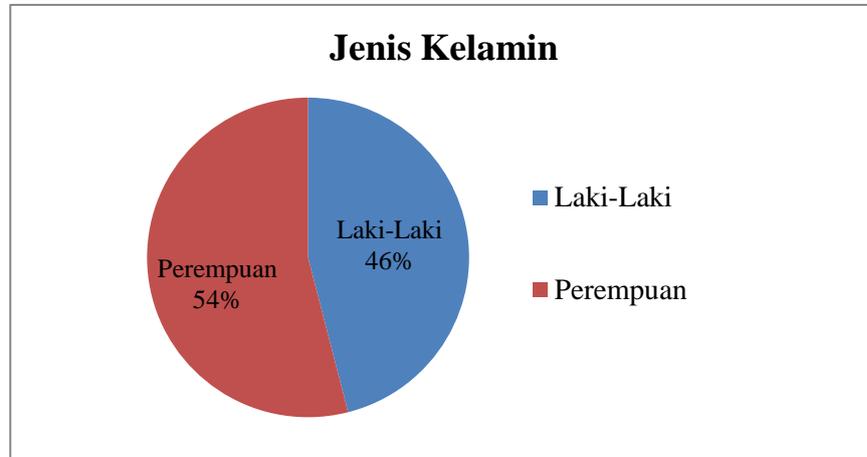
4.3 Karakteristik Responden

Kuesioner penelitian ini disebarakan kepada 100 orang responden penumpang di dalam terminal Sibolga. Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, keperluan perjalanan dan kendaraan yang digunakan ke terminal Sibolga.

4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data Tabel 3.1, diketahui bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 46 orang dan responden perempuan sebanyak 54 orang. Maka, dapat disimpulkan bahwa responden dengan jenis kelamin

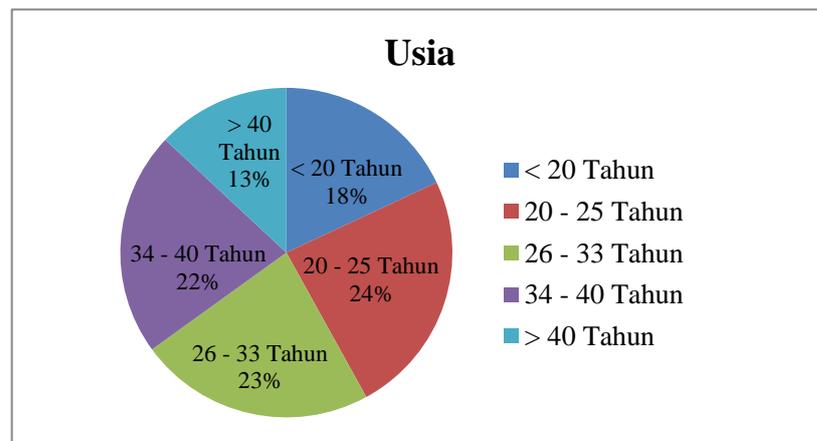
perempuan lebih dominan dibandingkan dengan responden laki-laki. Data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4.2: Karakteristik responden penumpang terminal Sibolga berdasarkan jenis kelamin

4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

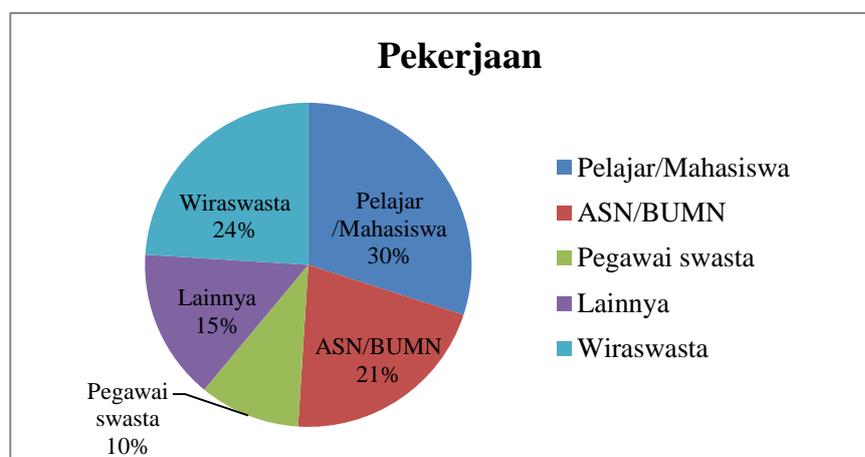
Berdasarkan data hasil penelitian, diketahui bahwa jumlah responden dengan rentang usia < 20 tahun sebanyak 18 orang, rentang usia 20 – 25 tahun sebanyak 24 orang, rentang usia 26 – 33 tahun sebanyak 23 orang, rentang usia 34 – 40 tahun sebanyak 22 tahun dan rentang usia > 40 tahun sebanyak 13 orang. Data responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4.3: Karakteristik responden penumpang terminal Sibolga berdasarkan usia

4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

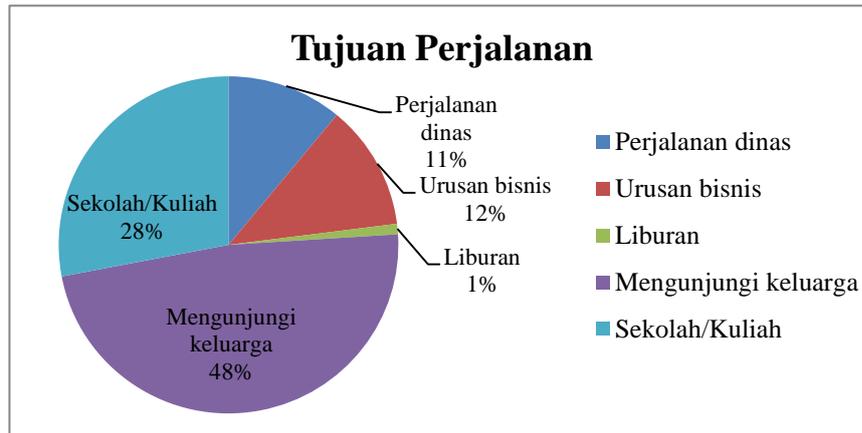
Berdasarkan data hasil penelitian, diketahui bahwa jumlah responden dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak 30 orang, ASN/BUMN sebanyak 21 orang, pegawai swasta sebanyak 10 orang, wiraswasta sebanyak 24 orang dan pekerjaan lainnya sebanyak 15 orang. Maka, dapat disimpulkan bahwa responden dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa lebih dominan yaitu sebanyak 30 orang dari 100 orang responden. Data responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4.4: Karakteristik responden penumpang terminal Sibolga berdasarkan pekerjaan

4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan

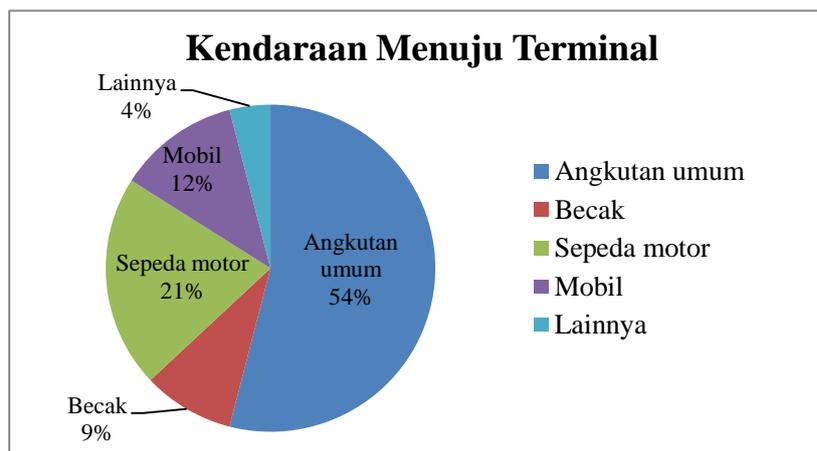
Berdasarkan data hasil penelitian, diketahui bahwa jumlah responden dengan tujuan perjalanan dinas sebanyak 11 orang, urusan bisnis sebanyak 12 orang, liburan 1 orang, mengunjungi keluarga sebanyak 48 orang dan sekolah/kuliah sebanyak 28 orang. Maka, dapat disimpulkan bahwa responden dengan tujuan perjalanan mengunjungi keluarga lebih dominan yaitu sebanyak 40 orang dari 100 orang responden. Data responden berdasarkan tujuan perjalanan dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4.5: Karakteristik responden penumpang terminal Sibolga berdasarkan tujuan perjalanan

4.3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kendaraan Menuju Terminal

Berdasarkan data hasil penelitian, diketahui bahwa jumlah responden menuju terminal dengan kendaraan angkutan umum sebanyak 54 orang, becak sebanyak 9 orang, sepeda motor sebanyak 21 orang, mobil sebanyak 12 orang dan lainnya sebanyak 4 orang. Maka, dapat disimpulkan bahwa responden yang menggunakan angkutan umum menuju terminal lebih dominan yaitu sebanyak 54 orang dari 100 orang responden. Data responden berdasarkan kendaraan menuju terminal dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4.6: Karakteristik responden penumpang terminal Sibolga berdasarkan kendaraan menuju terminal

4.4 Analisis Tabulasi Silang (*Crosstab*)

4.4.1 Analisis Tabulasi Silang (*Crosstab*) Keselamatan dengan Kepuasan Penumpang

Tabel 4.3: Tabulasi silang (*crosstab*) keselamatan dengan kepuasan penumpang terminal Sibolga

Crosstab

Count

		Kepuasan Penumpang					Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Kepentingan Keselamatan	Cukup Penting	0	0	0	0	1	1
	Penting	2	3	13	9	3	30
	Sangat Penting	8	1	40	19	1	69
Total		10	4	53	28	5	100

Tabel 4.4: Hasil uji *chi-square* keselamatan dengan kepuasan penumpang terminal Sibolga

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	27.470 ^a	8	.001
Likelihood Ratio	14.429	8	.071
Linear-by-Linear Association	2.617	1	.106
N of Valid Cases	100		

Dari hasil uji tabulasi silang (*crosstab*) antara keselamatan dengan kepuasan penumpang diperoleh nilai *chi-square* sebesar 27,47 > nilai *chi-square* tabel pada Lampiran 3 (signifikan = 0,05 dan df = 8) sebesar 15,51, maka dapat diartikan bahwa ada hubungan antara variabel keselamatan dengan kepuasan penumpang.

4.4.2 Analisis Tabulasi Silang (*Crosstab*) Keamanan dengan Kepuasan Penumpang

Tabel 4.5: Tabulasi silang (*crosstab*) keamanan dengan kepuasan penumpang terminal Sibolga

Crosstab

Count

		Kepuasan Penumpang					Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Kepentingan Keamanan	Cukup Penting	0	0	0	0	1	1
	Penting	0	1	14	6	4	25
	Sangat Penting	10	3	39	22	0	74
Total		10	4	53	28	5	100

Tabel 4.6: Hasil uji *chi-square* keamanan dengan kepuasan penumpang terminal Sibolga

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	32.430 ^a	8	.000
Likelihood Ratio	23.290	8	.003
Linear-by-Linear Association	8.851	1	.003
N of Valid Cases	100		

Dari hasil uji tabulasi silang (*crosstab*) antara keamanan dengan kepuasan penumpang diperoleh nilai *chi-square* sebesar 32,43 > nilai *chi-square* tabel pada Lampiran 3 (signifikan = 0,05 dan df = 8) sebesar 15,51, maka dapat diartikan bahwa ada hubungan antara variabel keamanan dengan kepuasan penumpang.

4.4.3 Analisis Tabulasi Silang (*Crosstab*) Kehandalan/Keteraturan dengan Kepuasan Penumpang

Tabel 4.7: Tabulasi silang (*crosstab*) kehandalan/keteraturan dengan kepuasan penumpang terminal Sibolga

Crosstab

Count

		Kepuasan Penumpang					Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Kepentingan Kehandalan/Keteraturan	Penting	0	2	18	5	4	29
	Sangat Penting	10	2	35	23	1	71
Total		10	4	53	28	5	100

Tabel 4.8: Hasil uji *chi-square* kehandalan/keteraturan dengan kepuasan penumpang terminal Sibolga

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.580 ^a	4	.009
Likelihood Ratio	15.682	4	.003
Linear-by-Linear Association	2.572	1	.109
N of Valid Cases	100		

Dari hasil uji tabulasi silang (*crosstab*) antara kehandalan/keteraturan dengan kepuasan penumpang diperoleh nilai *chi-square* hitung sebesar 13,58 > nilai *chi-square* tabel pada Lampiran 3 (signifikan = 0,05 dan df = 4) sebesar 9,49, maka dapat diartikan bahwa ada hubungan antara variabel kehandalan/keteraturan dengan kepuasan penumpang.

4.4.4 Analisis Tabulasi Silang (*Crosstab*) Kenyamanan dengan Kepuasan Penumpang

Tabel 4.9: Tabulasi silang (*crosstab*) kenyamanan dengan kepuasan penumpang terminal Sibolga

Crosstab

Count

		Kepuasan Penumpang					Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Kepentingan Kenyamanan	Penting	0	2	12	1	3	18
	Sangat Penting	10	2	41	27	2	82
Total		10	4	53	28	5	100

Tabel 4.10: Hasil uji *chi-square* kenyamanan dengan kepuasan penumpang terminal Sibolga

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.669 ^a	4	.003
Likelihood Ratio	16.675	4	.002
Linear-by-Linear Association	.458	1	.498
N of Valid Cases	100		

Dari hasil uji tabulasi silang (*crosstab*) antara kenyamanan dengan kepuasan penumpang diperoleh nilai *chi-square* hitung sebesar 15,67 > nilai *chi-square*

tabel pada Lampiran 3 (signifikan = 0,05 dan df = 4) sebesar 9,49, maka dapat diartikan bahwa ada hubungan antara variabel kenyamanan dengan kepuasan penumpang.

4.4.5 Analisis Tabulasi Silang (*Crosstab*) Kemudahan/Keterjangkauan dengan Kepuasan Penumpang

Tabel 4.11: Tabulasi silang (*crosstab*) kemudahan/keterjangkauan dengan kepuasan penumpang terminal Sibolga

Crosstab

Count

		Kepuasan Penumpang					Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Kepentingan Kemudahan/Keterjangkauan	Penting	1	4	19	9	3	36
	Sangat Penting	9	0	34	19	2	64
Total		10	4	53	28	5	100

Tabel 4.12: Hasil uji *chi-square* kemudahan/keterjangkauan dengan kepuasan penumpang terminal Sibolga

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.476 ^a	4	.022
Likelihood Ratio	13.117	4	.011
Linear-by-Linear Association	.748	1	.387
N of Valid Cases	100		

Dari hasil uji tabulasi silang (*crosstab*) antara kemudahan/keterjangkauan dengan kepuasan penumpang diperoleh nilai *chi-square* hitung sebesar 11,47 > nilai *chi-square* tabel pada Lampiran 3 (signifikansi = 0,05 dan df = 4) sebesar 9,49, maka dapat diartikan bahwa ada hubungan antara variabel kemudahan/keterjangkauan dengan kepuasan penumpang.

4.4.6 Analisis Tabulasi Silang (*Crosstab*) Kesetaraan dengan Kepuasan Penumpang

Tabel 4.13: Tabulasi silang (*crosstab*) kesetaraan dengan kepuasan penumpang terminal Sibolga

Crosstab

Count

		Kepuasan Penumpang					Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Kepentingan Kesetaraan	Cukup Penting	1	0	0	0	0	1
	Penting	5	2	32	23	5	67
	Sangat Penting	4	2	21	5	0	32
Total		10	4	53	28	5	100

Tabel 4.14: Hasil uji *chi-square* kesetaraan dengan kepuasan penumpang terminal Sibolga

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.639 ^a	8	.034
Likelihood Ratio	13.936	8	.083
Linear-by-Linear Association	2.533	1	.112
N of Valid Cases	100		

Dari hasil uji tabulasi silang (*crosstab*) antara kesetaraan dengan kepuasan penumpang diperoleh nilai *chi-square* hitung sebesar 16,64 > nilai *chi-square* tabel pada Lampiran 3 (signifikansi = 0,05 dan df = 8) sebesar 15,51 , maka dapat diartikan bahwa ada hubungan antara variabel kesetaraan dengan kepuasan penumpang.

4.5 Analisis Indeks Kepuasan Penumpang (*Customer Satisfaction Index*) Terminal Sibolga

Rekapitulasi data hasil kuesioner penumpang terhadap kualitas pelayanan di terminal Sibolga dapat dilihat pada Tabel 3.2 dan Tabel 3.3. Dari data tersebut dibuat akumulasi jumlah jawaban untuk setiap indikator kinerja dan harapan penumpang. Akumulasi jawaban indikator kinerja dan harapan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.15: Akumulasi jawaban setiap indikator harapan penumpang

Indikator No.	Harapan (Y)					Σ Frekuensi x Nilai	Rata-rata (Y _i)
	Tidak Penting 1	Kurang Penting 2	Cukup Penting 3	Penting 4	Sangat Penting 5		
1	0	0	1	48	51	450	4,50
2	0	0	1	32	67	466	4,66
3	0	0	1	25	74	473	4,73
4	0	0	0	29	71	471	4,71
5	0	0	2	40	58	456	4,56
6	0	0	2	37	61	459	4,59
7	0	0	2	36	62	460	4,60
8	0	0	0	28	72	472	4,72
9	0	0	1	33	66	465	4,65
10	0	0	0	23	77	477	4,77
11	0	0	5	45	50	445	4,45
12	0	0	1	48	51	450	4,50
13	0	0	1	44	55	454	4,54
14	0	0	5	58	37	432	4,32
15	0	0	2	54	44	442	4,42
16	0	0	1	67	32	431	4,31
Jumlah Rata-rata						431	73,03

Tabel 4.16: Akumulasi jawaban setiap indikator kinerja yang dirasakan penumpang

Indikator No.	Kinerja (X)					Σ Frekuensi x Nilai	Rata-rata (X _i)
	Tidak Puas 1	Kurang Puas 2	Cukup Puas 3	Puas 4	Sangat Puas 5		
1	5	59	27	8	1	241	2,41
2	9	10	49	29	3	307	3,07
3	1	18	40	38	3	324	3,24
4	0	0	27	59	14	387	3,87
5	0	0	33	51	16	383	3,83
6	3	15	32	40	10	339	3,39
7	2	17	25	44	12	347	3,47
8	3	32	45	19	1	283	2,83
9	12	61	21	4	2	223	2,23
10	18	56	19	5	2	217	2,17
11	2	13	51	34	0	317	3,17
12	0	0	14	70	16	402	4,02
13	0	13	28	51	8	354	3,54
14	0	10	9	55	26	397	3,97
15	0	4	20	61	15	387	3,87
16	47	40	10	3	0	169	1,69
Jumlah Rata-rata						169	50,77

Berdasarkan persamaan (2.3), (2.4) dan mengacu pada Tabel 4.15 dan 4.16 diperoleh skor rata-rata harapan (MIS) dan skor rata-rata kinerja (MSS). Nilai tersebut kemudian dianalisis untuk menentukan nilai indeks kepuasan penumpang (*customer satisfaction index/CSI*). Hasil perhitungan indeks kepuasan penumpang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.17: Hasil perhitungan indeks kepuasan penumpang (*customer satisfaction index*)

Indikator No.	Jumlah Responden (n)	Skor Rata-Rata Harapan (MIS)	Skor Rata-Rata Kinerja (MSS)	Faktor Tertimbang (WF) = MIS/ΣMIS	Skor Tertimbang (WS) = WF x MSS
1	100	4,50	2,41	6,16	14,85
2	100	4,66	3,07	6,38	19,59
3	100	4,73	3,24	6,48	20,98
4	100	4,71	3,87	6,45	24,96
5	100	4,56	3,83	6,24	23,91
6	100	4,59	3,39	6,29	21,31
7	100	4,60	3,47	6,30	21,86
8	100	4,72	2,83	6,46	18,29
9	100	4,65	2,23	6,37	14,20
10	100	4,77	2,17	6,53	14,17
11	100	4,45	3,17	6,09	19,32
12	100	4,50	4,02	6,16	24,77
13	100	4,54	3,54	6,22	22,01
14	100	4,32	3,97	5,92	23,48
15	100	4,42	3,87	6,05	23,42
16	100	4,31	1,69	5,90	9,97
Jumlah		73,03	50,77	100,00	317,10
Indeks Kepuasan Penumpang (CSI) = Σ WS/5 × 100 %					63,42

Berdasarkan persamaan (2.5), (2.6), (2.7) dan mengacu pada tabel di atas diketahui bahwa nilai indeks kepuasan penumpang (*customer satisfaction index*) terhadap kualitas pelayanan penumpang terminal Sibolga sebesar 63,42 % dengan kategori “cukup puas”. Nilai indeks tersebut menunjukkan bahwa pihak manajemen terminal Sibolga perlu memperbaiki dan meningkatkan pelayanan terhadap penumpang, sehingga penumpang dapat merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

4.6 Analisis Harapan dan Kinerja (*Importance Performance Analysis*) Terminal Sibolga

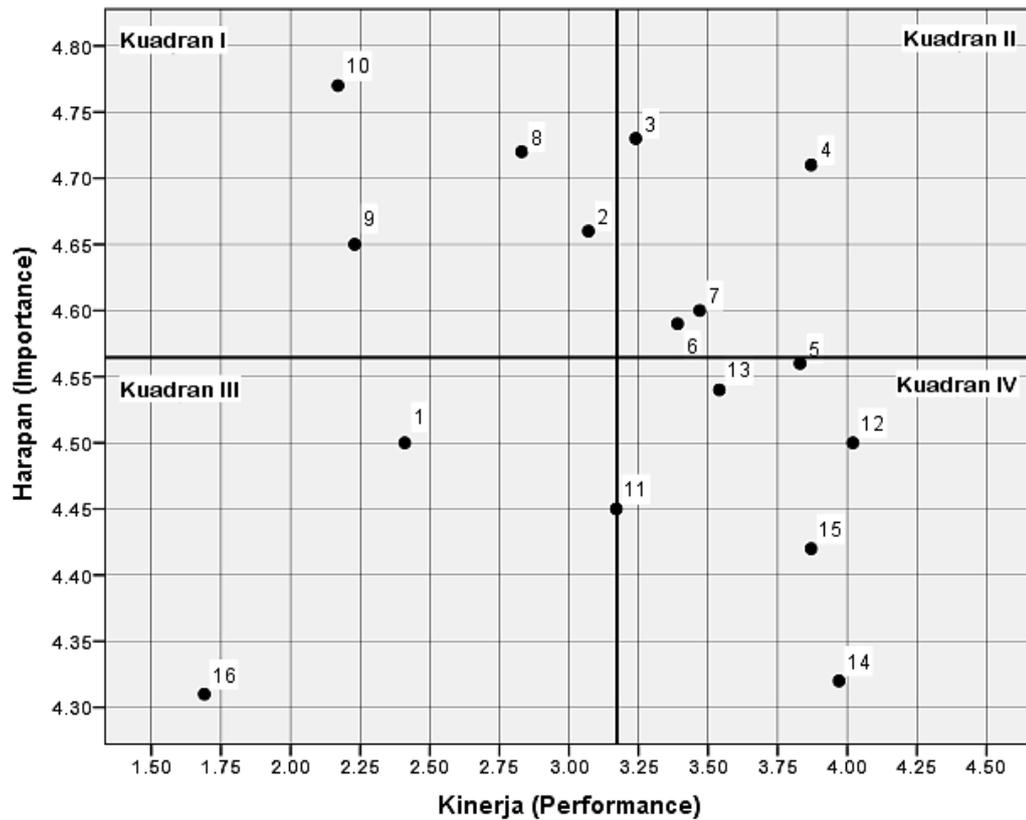
Untuk membuat diagram kartesius analisis harapan dan kinerja (*Importance Performance Analysis*), diperlukan skor rata-rata kinerja per indikator (\bar{X}_i), skor rata-rata harapan per indikator (\bar{Y}_i), nilai titik potong sumbu x ($\bar{\bar{X}}$), dan nilai titik potong sumbu y ($\bar{\bar{Y}}$). Nilai \bar{X}_i dan \bar{Y}_i dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.18: Nilai rata-rata kinerja setiap indikator (\bar{X}_i) dan nilai rata-rata harapan setiap indikator (\bar{Y}_i)

No	Indikator	Rata-Rata \bar{X}_i	Rata-Rata Harapan \bar{Y}_i
1	Pelayanan pos kesehatan dalam terminal	2,41	4,5
2	Fasilitas keselamatan jalan (rambu, penerangan jalan dan pagar)	3,07	4,66
3	Pelayanan pos keamanan terminal	3,24	4,73
4	Pelayanan loket penjualan tiket bus	3,87	4,71
5	Informasi trayek bus	3,83	4,56
6	Informasi tentang jadwal kedatangan dan keberangkatan bus	3,39	4,59
7	Informasi besaran tarif angkutan	3,47	4,6
8	Kenyamanan ruang tunggu penumpang	2,83	4,72
9	Fasilitas dan petugas kebersihan	2,23	4,65
10	Toilet umum	2,17	4,77
11	Fasilitas rumah makan terminal	3,17	4,45
12	Lokasi terminal yang mudah untuk dijangkau	4,02	4,5
13	Pelayanan tempat penitipan barang penumpang	3,54	4,54
14	Tempat parkir kendaraan	3,97	4,32
15	Tempat naik atau turun penumpang	3,87	4,42
16	Fasilitas bagi penyandang cacat (difabel)	1,69	4,31
Jumlah		50,77	73,03
Rata-Rata		3,17	4,56

Berdasarkan persamaan (2.10), (2.11) dan mengacu pada tabel di atas, diperoleh nilai titik perpotongan diagram kartesius untuk keseluruhan indikator pada sumbu x (\bar{X}) adalah 3,17 dan sumbu y (\bar{Y}) adalah 4,56.

Nilai \bar{X} , \bar{Y} , \bar{X}_i dan \bar{Y}_i kemudian dimasukkan ke dalam diagram kartesius *Importance Performance Analysis* berikut.



Gambar 4.7: Diagram kartesius harapan (*importance*) dan kinerja (*performance*) setiap indikator

Dari gambar di atas terlihat bahwa letak setiap indikator terbagi dalam 4 kuadran. Adapun keterangan setiap kuadran dalam diagram kartesius *importance performance analysis* dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran I Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Kuadran I menunjukkan indikator-indikator yang memiliki kinerja sangat rendah namun harapan yang diinginkan penumpang sangat tinggi. Indikator-indikator yang masuk dalam kuadran ini menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Indikator yang termasuk dalam kuadran I adalah:

- a. Fasilitas keselamatan jalan (rambu, penerangan jalan dan pagar) (2)
- b. Kenyamanan ruang tunggu penumpang (8)
- c. Fasilitas dan petugas kebersihan (9)
- d. Toilet umum (10)

2. Kuadran II Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)

Kuadran II menunjukkan indikator-indikator yang memiliki kinerja sesuai dengan harapan penumpang. Untuk itu indikator layanan tersebut harus tetap dipertahankan. Indikator yang termasuk dalam kuadran II adalah:

- a. Pelayanan pos keamanan terminal (3)
- b. Pelayanan loket penjualan tiket bus (4)
- c. Informasi tentang jadwal kedatangan dan keberangkatan bus (6)
- d. Informasi besaran tarif angkutan (7)

3. Kuadran III Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Kuadran III menunjukkan indikator-indikator yang memiliki kinerja rendah dan harapan penumpang juga rendah, sehingga indikator dalam kuadran ini menjadi prioritas rendah untuk diperbaiki. Indikator yang termasuk dalam kuadran III adalah:

- a. Pelayanan pos kesehatan dalam terminal (1)
- b. Fasilitas rumah makan terminal (11)
- c. Fasilitas bagi penyandang cacat (difabel) (16)

4. Kuadran IV Berlebihan (*Overkill*)

Kuadran IV menunjukkan indikator-indikator yang memiliki kinerja yang tinggi namun harapan dari penumpang rendah, sehingga indikator dalam kuadran ini dirasa berlebihan. Indikator yang termasuk dalam kuadran IV adalah:

- a. Informasi trayek bus (5)
- b. Lokasi terminal yang mudah untuk dijangkau (12)
- c. Pelayanan tempat penitipan barang penumpang (13)
- d. Tempat parkir kendaraan (14)
- e. Tempat naik atau turun penumpang (15)

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penilaian penumpang di terminal Sibolga, faktor-faktor yang paling mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan adalah sebagai berikut:
 - a. Fasilitas keselamatan jalan (rambu, penerangan jalan dan pagar).
 - b. Kenyamanan ruang tunggu penumpang.
 - c. Fasilitas dan petugas kebersihan.
 - d. Toilet umum.
2. Secara keseluruhan tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di terminal Sibolga dikategorikan cukup puas, dengan indeks kepuasan penumpang (CSI) sebesar 63,42 %.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan bagi pengelola terminal Sibolga adalah sebagai berikut:

1. Strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan penumpang di terminal Sibolga, antara lain sebagai berikut:
 - a. Melakukan pengamatan dan pengukuran terhadap kepuasan penumpang secara berkelanjutan.
 - b. Memperbaiki kondisi fisik dari terminal Sibolga yang kurang bersih dan kurang tertata.
 - c. Perlunya perbaikan dan peningkatan fasilitas utama dan fasilitas penunjang terminal.
2. Penyelenggara terminal Sibolga dalam hal ini Pemerintah Kota Sibolga dan Koordinator Satuan Pelayanan Terminal Tipe A sibolga, supaya lebih memperhatikan kepentingan penumpang dengan langkah sebagai berikut:

- a. Penyelenggara terminal seharusnya mengoperasikan terminal dengan fasilitas yang tersedia sesuai dengan Peraturan Menteri No. 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
- b. Penyelenggara terminal seharusnya mengoperasikan terminal dengan standar pelayanan terminal penumpang sesuai dengan Peraturan Menteri No. 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Analisis Crosstab*. (2018). Savinotes.
<https://savinotes.wordpress.com/2018/05/22/analisis-crosstab/>
- Aritonang, L. L. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bahrijal, M. (2020). *Evaluasi Kinerja Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris Kota Medan*. Universitas Medan Area.
- Firmansyah, N. A. (2018). *Analisis Respon Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Guna Peningkatan Kinerja Kereta Api (Studi Kasus “Kereta Api Penataran”)*.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (H. Abadi (Ed.)). CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Juma, R. (2019). *Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Bus Rute Mataram-Surabaya*. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Junianto. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum (Studi Kasus Trayek Terminal Daya-Petta Ponggawae, Sulawesi Selatan)*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Leliana, A. (2018). *Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan dan Intermoda di Stasiun Kereta Api Madiun*.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2015a). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2015b). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek*.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*.
<http://lppm.univetbantara.ac.id/data/materi/Buku.pdf>

- Nurwansah, P. A. (2021). *Evaluasi Pelayanan Penumpang di Terminal Kertajaya Mojokerto (Studi Kasus di Terminal Kota Mojokerto Jawa Timur)*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Pahlevi, R. (2021). *Analisis Standar Pelayanan Minimum dan Tingkat Kepuasan Penumpang Kereta Api Rute Medan – Pematang Siantar (Studi Kasus)*.
- Putri, P. A. S. (2020). *Analisis Kepuasan Penumpang Atas Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Kabupaten Jepara (Studi Kasus : Trayek D.03 Jepara - Welahan)*. Universitas Negeri Semarang.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sukendra, I. K., & Atmaja, I. K. S. (2020). *Instrumen Penelitian*. Mahameru Press.
- Syalim, & Syahrums. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Haidir (Ed.)). Citapustaka Media.
- Tjiptono, & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction* (Andi (Ed.); Tiga).
- Toni, R. I. (2018). *Analisa Teknis Pelayanan Pada Terminal Terpadu Takengon (Studi Kasus Terminal Paya Ilang)*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



INFORMASI PRIBADI

Nama : Sintia Lambok Romalum Pakpahan
Tempat, Tanggal Lahir : Dolok Sanggul, 16 Oktober 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Katolik
No. HP : 081361302192
E-mail : sintiapakpahan0@gmail.com
Alamat : Jl. Oswald Siahaan, Pandan, Kabupaten Tapanuli Tengah

RIWAYAT PENDIDIKAN

Nomor Pokok Mahasiswa : 2007210220P
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1
Lembar Asistensi Pembimbing



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400
Website: <http://fatek.umsu.ac.id> E-mail: fatek@umsu.ac.id

LEMBAR ASISTENSI

NAMA : SINTIA LAMBOK ROMALUM PAKPAHAN
NPM : 2007210220P
JUDUL : "ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TERMINAL ANGKUTAN UMUM (STUDI KASUS TERMINAL BUS SIBOLGA KABUPATEN TAPANULI TENGAH)"

NO	TANGGAL	KETERANGAN	PARAF
	13/7-22	Fahami Metodologi	M.
	19/7-22	Fahami Teorinya	M.
	27/7-22	Bayangin Revisi	M.
	3/8-22	ACC Lembaran proposal	M.
	28 9/10-22	Restorinli Data	M.



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400
Website: <http://fatek.umsu.ac.id> E-mail: fatek@umsu.ac.id

	3/10-22	Acc, Geminari Hasi	<i>[Signature]</i>
	28/12-22	Acc. Utb Sidang	<i>[Signature]</i>

Mengetahui,

Pembimbing Tugas Akhir

(Andri, S.T., M.T.)

LAMPIRAN 2
Tabel Distribusi Nilai r_{tabel}

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

LAMPIRAN 3

Tabel Distribusi Nilai Chi-Square df 1-60

Percentage Points of the Chi-Square Distribution

Degrees of Freedom	Probability of a larger value of χ^2								
	0.99	0.95	0.90	0.75	0.50	0.25	0.10	0.05	0.01
1	0.000	0.004	0.016	0.102	0.455	1.32	2.71	3.84	6.63
2	0.020	0.103	0.211	0.575	1.386	2.77	4.61	5.99	9.21
3	0.115	0.352	0.584	1.212	2.366	4.11	6.25	7.81	11.34
4	0.297	0.711	1.064	1.923	3.357	5.39	7.78	9.49	13.28
5	0.554	1.145	1.610	2.675	4.351	6.63	9.24	11.07	15.09
6	0.872	1.635	2.204	3.455	5.348	7.84	10.64	12.59	16.81
7	1.239	2.167	2.833	4.255	6.346	9.04	12.02	14.07	18.48
8	1.647	2.733	3.490	5.071	7.344	10.22	13.36	15.51	20.09
9	2.088	3.325	4.168	5.899	8.343	11.39	14.68	16.92	21.67
10	2.558	3.940	4.865	6.737	9.342	12.55	15.99	18.31	23.21
11	3.053	4.575	5.578	7.584	10.341	13.70	17.28	19.68	24.72
12	3.571	5.226	6.304	8.438	11.340	14.85	18.55	21.03	26.22
13	4.107	5.892	7.042	9.299	12.340	15.98	19.81	22.36	27.69
14	4.660	6.571	7.790	10.165	13.339	17.12	21.06	23.68	29.14
15	5.229	7.261	8.547	11.037	14.339	18.25	22.31	25.00	30.58
16	5.812	7.962	9.312	11.912	15.338	19.37	23.54	26.30	32.00
17	6.408	8.672	10.085	12.792	16.338	20.49	24.77	27.59	33.41
18	7.015	9.390	10.865	13.675	17.338	21.60	25.99	28.87	34.80
19	7.633	10.117	11.651	14.562	18.338	22.72	27.20	30.14	36.19
20	8.260	10.851	12.443	15.452	19.337	23.83	28.41	31.41	37.57
22	9.542	12.338	14.041	17.240	21.337	26.04	30.81	33.92	40.29
24	10.856	13.848	15.659	19.037	23.337	28.24	33.20	36.42	42.98
26	12.198	15.379	17.292	20.843	25.336	30.43	35.56	38.89	45.64
28	13.565	16.928	18.939	22.657	27.336	32.62	37.92	41.34	48.28
30	14.953	18.493	20.599	24.478	29.336	34.80	40.26	43.77	50.89
40	22.164	26.509	29.051	33.660	39.335	45.62	51.80	55.76	63.69
50	27.707	34.764	37.689	42.942	49.335	56.33	63.17	67.50	76.15
60	37.485	43.188	46.459	52.294	59.335	66.98	74.40	79.08	88.38

LAMPIRAN 4
Kuesioner Penelitian



PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Kuesioner ini dibuat sebagai bahan penelitian untuk penyusunan tugas akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Sibolga Kabupaten Tapanuli Tengah”. Sehubungan dengan penelitian tersebut, saya sangat berharap kepada Bpk/Ibu/Sdr(i) sebagai penumpang di Terminal Sibolga untuk bersedia meluangkan waktu mengisi kuisisioner berikut ini. Atas bantuan dan kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk : Lingkari jawaban yang sesuai dengan anda

I. Data Pribadi Responden

1. Jenis kelamin Anda ?
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan

2. Usia Anda sekarang ?

a. < 20 tahun	c. 26 - 33 tahun	e. > 40 tahun
b. 20 - 25 tahun	d. 34 - 40 tahun	

3. Pekerjaan Anda ?

a. Pelajar/Mahasiswa	c. Pegawai Swasta	e. Wiraswasta
b. ASN/BUMN	d. Lainnya	

II. Informasi Perjalanan Responden

1. Apa keperluan Anda untuk bepergian dengan menggunakan angkutan umum?

a. Perjalanan dinas	c. Liburan	e. Sekolah/Kuliah
b. Urusan bisnis	d. Mengunjungi keluarga	

2. Kendaraan apa yang Anda gunakan untuk menuju Terminal Sibolga?

a. Angkutan umum	c. Sepeda Motor	e. Lainnya
b. Becak	d. Mobil	

III. Penilaian Responden Tentang Apa yang Dirasakan (Kenyataan) Terhadap Pelayanan Terminal Sibolga

Di bawah ini terdapat pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan tingkat pelayanan yang dirasakan menurut pendapat anda sebagai penumpang. Isilah dengan memberi tanda (√) pada tabel di bawah ini.

No	Pertanyaan	Dirasakan Penumpang				
		Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
		1	2	3	4	5
A. Keselamatan						
1	Pelayanan pos kesehatan dalam terminal					
2	Fasilitas keselamatan jalan (rambu, penerangan jalan dan pagar)					
B. Keamanan						
3	Pelayanan pos keamanan terminal					
C. Keandalan/Keteraturan						
4	Pelayanan loket penjualan tiket bus					
5	Informasi trayek bus					
6	Informasi tentang jadwal kedatangan dan keberangkatan bus					
7	Informasi besaran tarif angkutan					
D. Kenyamanan						
8	Kenyamanan ruang tunggu penumpang					
9	Fasilitas dan petugas kebersihan					
10	Toilet umum					
11	Fasilitas rumah makan terminal					
E. Kemudahan/Keterjangkauan						
12	Lokasi terminal yang mudah untuk dijangkau					
13	Pelayanan tempat penitipan barang penumpang					
14	Tempat parkir kendaraan					
15	Tempat naik atau turun penumpang					
F. Kesetaraan						
16	Fasilitas bagi penyandang cacat (difabel)					

IV. Penilaian Responden Tentang Apa yang Diharapkan (Kepentingan) Terhadap Pelayanan Terminal Sibolga

Di bawah ini terdapat pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan pelayanan yang diharapkan menurut pendapat anda sebagai penumpang. Isilah dengan memberi tanda (√) pada tabel di bawah ini.

No	Pertanyaan	Diharapkan Penumpang				
		Tidak Penting	Kurang Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting
		1	2	3	4	5
	A. Keselamatan					
1	Pelayanan pos kesehatan dalam terminal					
2	Fasilitas keselamatan jalan (rambu, penerangan jalan dan pagar)					
	B.Keamanan					
3	Pelayanan pos keamanan terminal					
	C. Keandalan/Keteraturan					
4	Pelayanan loket penjualan tiket bus					
5	Informasi trayek bus					
6	Informasi tentang jadwal kedatangan dan keberangkatan bus					
7	Informasi besaran tarif angkutan					
	D. Kenyamanan					
8	Kenyamanan ruang tunggu penumpang					
9	Fasilitas dan petugas kebersihan					
10	Toilet umum					
11	Fasilitas rumah makan terminal					
	E. Kemudahan/Keterjangkauan					
12	Lokasi terminal yang mudah untuk dijangkau					
13	Pelayanan tempat penitipan barang penumpang					
14	Tempat parkir kendaraan					
15	Tempat naik atau turun penumpang					
	F. Kesetaraan					
16	Fasilitas bagi penyandang cacat (difabel)					

LAMPIRAN 7

Hasil Uji Realibilitas Kuesioner Skor Kinerja Menggunakan SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	16

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	48.36	54.576	.369	.882
X2	47.70	50.818	.567	.874
X3	47.53	52.272	.533	.876
X4	46.90	53.505	.580	.875
X5	46.94	53.855	.492	.877
X6	47.38	49.854	.623	.872
X7	47.30	49.182	.663	.870
X8	47.94	53.047	.474	.878
X9	48.54	52.938	.495	.877
X10	48.60	52.606	.478	.878
X11	47.60	55.394	.308	.884
X12	46.75	54.472	.551	.876
X13	47.23	50.462	.695	.869
X14	46.80	51.980	.519	.876
X15	46.90	52.010	.662	.871
X16	49.08	52.741	.525	.876

LAMPIRAN 8

Hasil Uji Realibilitas Kuesioner Skor Harapan Menggunakan SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	16

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	68.53	25.605	.568	.908
Y2	68.37	25.286	.669	.905
Y3	68.30	25.424	.685	.905
Y4	68.32	25.553	.676	.905
Y5	68.47	25.423	.584	.908
Y6	68.44	25.118	.650	.905
Y7	68.43	25.399	.596	.907
Y8	68.31	25.145	.780	.902
Y9	68.38	25.228	.677	.905
Y10	68.26	25.871	.657	.906
Y11	68.58	25.680	.474	.912
Y12	68.53	25.484	.592	.907
Y13	68.49	25.545	.582	.908
Y14	68.71	25.521	.531	.910
Y15	68.61	25.675	.538	.909
Y16	68.72	26.507	.427	.912

LAMPIRAN 9

Rekapitulasi Data Tabulasi Silang

NO RESPONDEN	KESELAMATAN	KEAMANAN	KEHANDALAN/KE TERATURAN	KENYAMANAN	KEMUDAHAN/KE TERJANGKAUAN	KESETARAAN	KEPUASAN PENUMPANG
1	5	5	5	5	5	4	1
2	5	5	5	5	4	5	2
3	5	5	5	5	5	5	3
4	5	5	5	5	5	4	3
5	4	5	5	5	4	4	4
6	5	5	5	5	5	4	4
7	4	5	5	5	4	4	4
8	5	5	5	5	5	4	4
9	4	4	4	4	4	4	5
10	5	5	5	5	4	4	3
11	4	4	4	5	5	4	4
12	4	4	4	4	4	4	3
13	4	5	5	5	4	4	3
14	5	5	5	5	5	4	3
15	5	5	4	5	4	4	3
16	5	5	5	5	4	4	4
17	5	5	4	5	5	4	3
18	5	5	5	5	5	5	3
19	5	5	5	5	5	5	1
20	5	5	4	5	5	4	3
21	4	4	4	4	4	4	3
22	4	4	4	4	4	4	3
23	5	5	5	5	5	4	4
24	4	4	5	5	5	4	4
25	5	5	5	5	5	5	3
26	4	4	4	4	4	4	3
27	5	5	5	5	5	5	3
28	5	4	5	5	5	4	4
29	5	5	5	5	4	4	4
30	5	5	5	5	5	4	3
31	5	5	5	5	5	4	4
32	5	5	5	5	4	4	4
33	5	5	5	5	5	4	3
34	5	5	5	5	4	4	3
35	5	5	5	5	4	4	4
36	5	5	5	5	5	4	3
37	5	5	5	5	5	4	1
38	5	5	5	5	5	4	4
39	5	4	4	4	4	4	3
40	5	5	4	5	5	4	4
41	5	5	5	5	4	4	3
42	5	5	5	5	5	4	3
43	5	5	5	5	5	4	3
44	4	4	4	4	4	4	2
45	4	4	5	5	4	4	3
46	5	5	5	5	5	4	4
47	4	4	4	4	4	4	5
48	5	5	5	5	5	4	4
49	3	3	4	5	5	4	5
50	5	4	5	5	5	4	5
51	4	5	5	4	4	4	4
52	5	5	5	5	5	5	3
53	4	4	5	5	5	4	4
54	5	5	5	5	5	4	3
55	5	5	5	5	5	5	3
56	5	5	5	5	5	5	3
57	5	5	5	5	5	5	3
58	5	5	5	5	5	5	3
59	5	5	5	5	5	5	4
60	5	5	5	5	5	4	3

NO RESPONDEN	KESELAMATAN	KEAMANAN	KEHANDALAN/KE TERATURAN	KENYAMANAN	KEMUDAHAN/KE TERJANGKAUAN	KESETARAAN	KEPUASAN PENUMPANG
51	4	5	5	4	4	4	4
52	5	5	5	5	5	5	3
53	4	4	5	5	5	4	4
54	5	5	5	5	5	4	3
55	5	5	5	5	5	5	3
56	5	5	5	5	5	5	3
57	5	5	5	5	5	5	3
58	5	5	5	5	5	5	3
59	5	5	5	5	5	5	4
60	5	5	5	5	5	4	3
61	5	5	5	5	5	4	3
62	5	5	5	5	5	4	1
63	5	5	5	5	5	4	3
64	5	5	5	5	4	4	4
65	5	5	5	5	5	5	3
66	5	5	5	5	5	5	3
67	5	5	5	5	5	5	3
68	5	5	5	5	5	3	1
69	5	5	5	5	5	5	3
70	5	5	5	5	5	5	1
71	5	5	5	5	5	4	3
72	5	4	4	4	4	5	3
73	5	5	5	5	5	4	4
74	4	4	4	4	4	4	3
75	4	4	4	5	5	4	4
76	4	5	5	5	4	4	1
77	4	5	5	5	5	4	1
78	4	4	4	5	5	5	4
79	4	4	4	4	4	4	3
80	4	4	4	4	4	4	3
81	4	4	4	5	5	5	3
82	5	5	4	5	5	4	4
83	5	5	5	5	4	4	3
84	5	5	5	5	5	5	3
85	4	4	4	4	4	4	5
86	5	5	5	5	5	5	4
87	5	5	4	5	4	4	3
88	5	5	5	5	5	5	3
89	4	5	5	5	5	5	4
90	5	5	4	5	5	5	3
91	4	4	4	4	4	4	3
92	5	5	5	5	5	5	3
93	5	5	5	5	4	5	4
94	5	5	5	5	5	5	1
95	4	5	4	4	4	4	2
96	4	4	4	4	5	5	3
97	4	5	5	5	4	5	2
98	4	4	4	4	4	4	3
99	5	5	5	5	5	5	1
100	5	5	5	5	5	5	3

LAMPIRAN 10
Dokumentasi Kondisi Terminal Sibolga



Pintu masuk dan pintu keluar terminal Sibolga



Tempat parkir umum



Pos retribusi dan *ramp chek*



Bangunan loket penjualan tiket bus (lantai 1)



Kantin terminal Sibolga



Tempat pemberhentian/keberangkatan bus dan menaikkan/menurunkan penumpang



Pos keamanan



Bangunan Dinas Perhubungan Kota Sibolga



Pos pelayanan kesehatan terminal Sibolga



Tempat pemberhentian/keberangkatan bus (Angkutan Kota) AK dan (Angkutan Desa) ADES



Toilet umum terminal Sibolga (lantai 1)

LAMPIRAN 11
Dokumentasi Penyebaran dan Pengisian Kuesioner





