

# **EVALUASI KINERJA TERMINAL TERPADU TIPE A PINANG BARIS KOTA MEDAN**

## **SKRIPSI**

*Diajukan sebagai bahan Sidang Sarjana dan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Sipil  
Universitas Medan Area*

**Oleh:**

**M. BAHRIJAL**

**148110043**



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK SIPIL  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2020**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 17/2/21

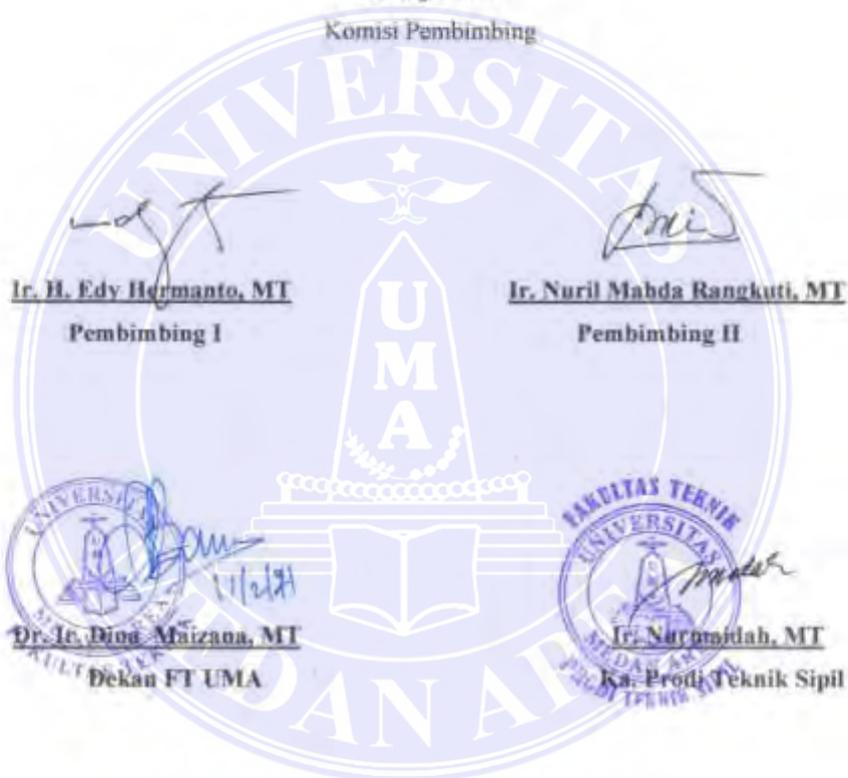
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)17/2/21

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris Kota  
Medan  
Nama : M Bahrijal  
NPM : 14 811 0043  
Fakultas : Teknik  
Jurusan : Teknik Sipil

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing



## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

### TUGAS AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M Bahrijal  
NPM : 14.811.0043  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik  
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-Exclusiv Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

"Evaluasi Kinerja Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris Kota Medan. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 11 November 2020

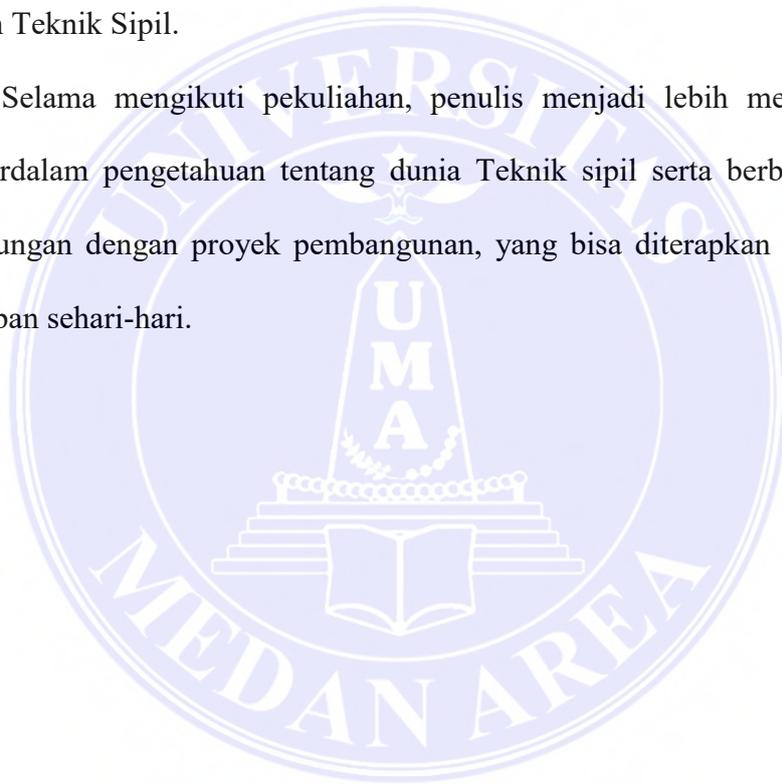
  
M Bahrijal  
14.811.0043

## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Desa Gelombang pada tanggal 15 September 1995 dari Ayah M Dahlan dan ibu Asnah. Penulis merupakan anak ketiga dari enam bersaudara.

Tahun 2014 penulis lulus dari SMA Negeri Sultan daulat dan pada tahun 2014 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Medan Area Jurusan Teknik Sipil.

Selama mengikuti perkuliahan, penulis menjadi lebih memahami serta memperdalam pengetahuan tentang dunia Teknik sipil serta berbagai hal yang berhubungan dengan proyek pembangunan, yang bisa diterapkan penulis dalam kehidupan sehari-hari.



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan atribut terminal yang dianggap penting, mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan atribut Terminal Terpadu Tipe A Kota Medan. Penelitian ini diawali survey pendahuluan untuk menguji validitas dan realibilitas kuesioner, lalu pengambilan data dilakukan penyebaran kuesioner ke penumpang dan supir selaku pengguna jasa Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris Kota Medan. Analisis ini dilakukan dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dimana metode ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa dan metode Informance Performance Analysis (IPA) dimana metode ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut apa saja yang harus dipertahankan dan di tingkatkan kualitas perlayannya. Hasil penelitian di peroleh nilai indeks kepuasan penumpang sebesar 63% yang masuk kriteria cukup puas dan nilai indeks kepuasan supir sebesar 68% yang masuk kriteria puas. Atribut yang paling berpengaruh Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris Kota Medan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya antara lain lokasi terminal yang dekat dengan jalan utama, luas gerbang masuk dan keluar yang memadai, kepastian angkutan umum yang masuk dalam terminal dan ketersediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan pengguna jasa. Adapun atribut yang terminal yang segera mungkin untuk dilakukan perbaikan adalah kebersihan dan keamanan terminal.

**Kata kunci :** atribut pelayanan, Customer Satisfaction Index, Informance Performance Analysis

## ABSTRACT

This study purposed to find out the terminal attributes that were considered important, to find out the level of service user satisfaction towards the service quality attributes of Type A Integrated Terminal Medan City. This research started with a preliminary survey to test the reliability and reliability of the questionnaire, and then data collection was carried out by distributing questionnaires to passengers and drivers as service users of Type A Integrated Terminal Pinang Baris Medan City. This analysis was carried out using the Customer Satisfaction Index (CSI) method where this method aimed to determine the level of service user satisfaction and the Informance Performance Analysis (IPA) method where this method aimed to identify what attributes must be maintained and improved service quality. The result of this research obtained that the passenger satisfaction index value was 63% which was categorized as quite satisfied and the driver's satisfaction index value was 68% which was categorized as satisfied. Furthermore, the most influential attributes of Type A Integrated Terminal Pinang Baris Medan City which was the main priority for improving its performance included the location of the terminal closed to the main road, the adequate area of entry and exit gates, the certainty of public transport in entering the terminal and the availability of officers to serve and prioritize needs of service users. Thus, the attributes that the terminal may immediately need to repair were the cleanliness and safety of the terminal.

**Keywords:** *Service Attributes, Customer Satisfaction Index, Informance Performance Analysis*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penyusun ucapkan kepada Allah SWT karena atas bekat rahmat, karunia dan rahma-Nya yang telah memberikan pengetahuan, pengalaman, kesehatan, dan kesempatan kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir yang Berjudul dengan “Evaluasi Kinerja Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris Kota Medan

Dalam upaya penulisan skripsi ini banyak mendapatkan masukan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu penyusun ingin sampaikan ucapan terima kasih kepada:

Oleh sebab itu penyusun ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area Sumatera Utara.
2. Ibu Dr. Ir. Dina Maizani, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
3. Ibu Ir. Nurmaidah, MT selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Medan Area
4. Ibu Ir. Edy Hermanto, MT dan Ir. Nuril Mahda Rangkuti MT selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan bagi penyusun dalam melaksanakan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini.

5. Seluruh Dosen serta staf pegawai Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Medan Area yang selalu membantu penulis dalam pengajaran dan segala urusan serta administrasi.
6. Teristimewa, kepada kedua orang tua saya tercinta Ayahanda M. Dahlan dan Ibunda Asnah, serta seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan doa, bantuan, dorongan semangat dan pengertian yang tulus, baik material dan spiritual, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh rekan-rekan sejawat Mahasiswa/i Teknik Sipil angkatan 2014 Universitas Medan Area dan teman-teman seperjuanganku. Khairul, Surya, Feri, dll. yang telah banyak memberikan energy positif dan semangat kepada saya dan bantuan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis berharap kepada Allah SWT Yang Maha Kuasa berkenaan membalas segala semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembang ilmu pengetahuan serta masyarakat luas, khususnya di indonesia.

Medan, 11 November 2020

M. BAHRIJAL

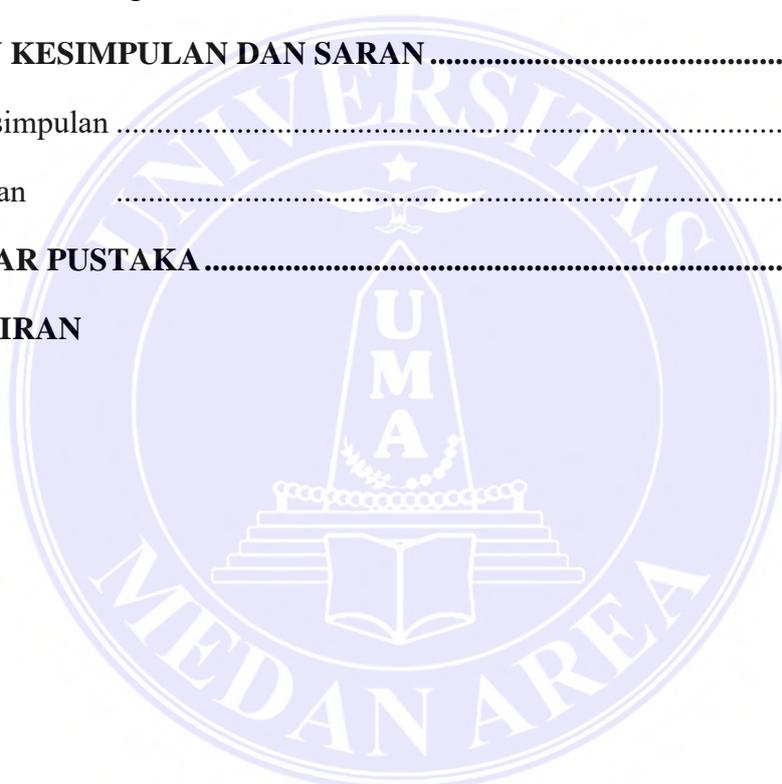
14.811.0043

## DAFTAR ISI

	Hal
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR NOTASI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Tujuan.....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Pengertian terminal .....	5
2.2 Fungsi Terminal .....	7
2.3 Tingkat Pelayanan.....	10
2.4 Jenis Terminal .....	11
2.5 Perencanaan terminal .....	13
2.6 Jalan Masuk dan Keluar Terminal .....	19

2.7 Program SPSS .....	22
2.8 Utilitas .....	22
2.9 Atribut Pelayanan Jasa Transpo .....	26
2.10 Kepuasan Konsumen .....	29
2.11 Kepuasan Pelanggan. ....	31
2.12 Persepsi Kepuasan.....	35
2.13 Pelayanan Atribut dan Nilai Kepuasan Penumpang .....	44
2.14 Customer Satisfaction Index (CSI) .....	33
2.15 Informance Performance analysis (IPA).....	47
2.16 Analisis Kuadran.....	48
2.15 Rencana Kuesioner.....	50
2.16 Pengujian Uji Vadilita dan Reliabilitas.....	52
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
3.1 Lokasi Penelitian.....	53
3.2 Rancangan penelitian .....	54
3.3 Pengumpulan Data .....	54
3.3.1 Data Primer.....	54
3.3.2 Data Sekunder .....	55
3.4 Bagan alir penelitian .....	56
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
4.1 Gambaran Umum Tentang Kedua Kapal.....	58
4.2 Rencana Kusioner .....	59
4.3 Sampel.....	60
4.4 Analisa Pengolahan Data .....	64
4.4.1 Uji Validitas Kepuasan .....	64

4.4.2 Uji Relibilitas Kepuasan.....	65
4.4.3 Uji Validitas Kepentingan.....	65
4.4.4 Uji Relibilitas Kepentingan .....	66
4.4.5 Customer Satisfaction Index (CSI) .....	67
4.6 Pembahasan.....	71
4.6.1. Grafik Perbandingan tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan per atribut.....	72
4.6.2. Diagram Kartesius.....	74
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>76</b>
5.1 Kesimpulan .....	76
5.2 Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Hal</b>
Gambar 3.1 Peta Lokasi Penelitian Pinang baris .....	53
Gambar 3.2 Diagram Alir (Flow Chart) Penelitian.....	56
Gambar 3.3 Lay out terminal terpadu tipe A Pinang Baris.....	53
Gambar 4.1. Terminal Pinang Baris.....	58
Gambar 4.2. Perbandingan Tingkat Kepentingan dengan tingkat kepuasan per atribut .....	72
Gambar 4.3. Diagram Kartesius Penumpang dan Supir .....	74



## DAFTAR TABEL

	<b>Hal</b>
Tabel 2.1 Skoring Data Kusioner.....	50
Tabel 4.1 Skoring Data Kusioner.....	59
Tabel 4.2 Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.3 Data Deskriptif Responden Penumpang .....	63
Tabel 4.4 Data Deskriptif Responden Supir .....	63
Tabel 4.5 Corellations .....	64
Tabel 4.6 Reliability Statistics .....	65
Tabel 4.7 Correlations.....	65
Tabel 4.8 Reliability Statistics .....	66
Tabel 4.9 Customer Satisfaction Index .....	67
Tabel 4.10 Kriteria Penelitian CSI.....	70
Tabel 4.11 Perbandingan CSI Penumpang dan Supir.....	70
Tabel 4.12 Perbandingan CSI per atribut Penumpang dan Supir .....	71
Tabel 4.13 Informance Performance Analysis.....	72
Tabe 4.14 Tingkat kesesuaian Kepentingan dengan kepuasan Per Atribut .....	73

## DAFTAR NOTASI

FPKi = Fasilitas parkir kendaraan untuk moda i ( $m^2$ )

JKi = Jumlah kendaraan moda i

DP = Waktu tunggu kendaraan di terminal (menit)

Hi = Headwai kendaraan I (menit)

Wpi = Waktu perjalanan kendaraan i

SRPi = Satuan Ruang Parkir i ( $m^2$ /kendaraan)

Lt = Luasan akhir tahun yang akan datang ( $m^2$ )

Lo = Luasan awal ( $m^2$ )

I = Angka pertumbuhan (%)

n = Tahun perencanaan

U = Nilai kepuasan pelaku perjalanan menggunakan moda transportasi

F = Hubungan fungsional matematis

WF = tingkat kinerja

X = Kinerja

Y = Tingkat kepuasan

CSI = Kepuasan

IPA = Menghitung

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

FPKi = Fasilitas parkir kendaraan untuk moda i ( $m^2$ )

JKi = Jumlah kendaraan moda i

DP = Waktu tunggu kendaraan di terminal (menit)

Hi = Headwai kendaraan I (menit)

$W_{pi}$  = Waktu perjalanan kendaraan  $i$

$SRP_i$  = Satuan Ruang Parkir  $i$  (  $m^2$ /kendaraan)

$E$  = bebas toleransi kesalahan.



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Salah satu dari kota lima Besar di Indonesia adalah Kota Medan dengan luas wilayah 265 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk 2.602.612 pada tahun 2013. Pertumbuhan Kota Medan yang semakin pesat mempunyai konsekuensi bagi pihak pemerintah untuk menyediakan prasarana perkotaan seperti prasarana lingkungan, Fasilitas umum serta prasarana sosial. Untuk melihat Konsentrasi kota maka dapat di perhatikan seberapa banyak fasilitas perkotaan atau fungsi perkotaan antara lain sebagai pusat perdagangan, sebagai pusat pelayanan jasa baik jasa perorangan maupun jasa perusahaan, tersedianya prasarana perkotaan, seperti sistem jalan kota yang baik, jaringan listrik, telepon dan taman kota, pasar, terminal. Sebagai pusat penyedia fasilitas sosial seperti pendidikan, kesehatan dan tempat ibadah. Kemudian sebagai pusat pemerintahan, pusat komunikasi dan pangkalan transportasi, dan lokasi pemukiman yang teratata. Moda transportasi darat di Kota Medan diantaranya adalah bus, taksi dan angkot. Bus merupakan moda transportasi yang murah dan relatif nyaman. Apalagi kebutuhan untuk perjalanan menuju maupun keluar kota, bus merupakan sarana utama yang mampu meninjau secara langsung daerah sekitar kota Medan. Disamping itu juga bus juga merupakan moda transportasi yang menghubungkan antar provinsi misalnya Banda Aceh, Riau, Bangka Belitung, Sumatra Barat, Sumatra Selatan, Bengkulu dan Lampung.

Meningkatnya Mobilitas penduduk menuju maupun keluar Kota Medan menyebabkan meningkatnya kebutuhan sarana transportasi khususnya moda

transporsi bus. Kondisi seperti itu membawa dampak semakin padatnya arus lalu lintas. Kondisi arus lalu lintas yang semakin meningkat tersebut secara logis harus diimbangi dengan ketersediaan prasarana yang memadai sehingga munculnya dampak yang lebih serius bisa diantisipasi sejak awal. Prasarana transportasi utama yang bus adalah terminal yang terjadi pusat kegiatan menaik dan menurun penumpang, perpindahan intra maupun antar moda, pengaturan kedatangan dan keberangkatan kendaraan

Sampai dengan tahun 2000, Kota Medan memiliki lima buah terminal angkutan umum yaitu:

1. Terminal Terpadu Amplas ( Tipe A )
2. Terminal Terpadu Pinang Baris ( Tipe A )
3. Terminal Sambu ( Tipe B )
4. Terminal Veteran ( Tipe B )
5. Terminal Belawan ( Tipe B )

Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris Kota Medan, dalam beroperasi ini tentunya juga mendapat kritikan dari masyarakat, seperti akses kurang keamanan dan kenyamanan pada saat di dalam terminal dan kondisi terminal yang gersang tidak ada pepohonan, masih terdapatnya atribut terminal yang kurang layak, dan sebagainya. Mengacu pada kondisi diatas dan melihat semakin meningkatnya respon masyarakat terhadap jasa transportasi Terminal Tipe A Pinang Baris Kota Medan, penulis ingin meneliti tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan jasa di Terminal Tipe A Pinang Baris Kota Medan. Agar mengetahui tanggapan, keinginan dan harapan konsumen terhadap pelayanan ini diperlukan wawancara

langsung dengan metode penyebaran kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 2 kelompok responden yaitu responden penumpang dan responden supir. Metode yang tepat untuk permasalahan ini adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah indeks kepuasan pengguna jasa yang diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari pelayanan, sedangkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dipilih untuk mengukur perbandingan antara tingkat kepentingan suatu variabel dengan kenyataan yang dirasakan oleh pengguna jasa, dengan metode ini dapat diidentifikasi variabel apa saja yang harus dipertahankan dan ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan. Namun terbilang barunya Terminal Tipe A Pinang Baris Kota Medan dalam beroperasi ini tentunya juga mendapat kritikan dari masyarakat, seperti kurang keamanan dan kenyamanan pada saat di dalam terminal

## **1.2. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud penelitian untuk mengevaluasi kualitas kinerja pelayanan Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris di Kota Medan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa di Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris Kota Medan

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

Bagaimanakah Persepsi Kepuasan Pengguna kinerja Terminal Terpadu  
Tipe A Pinang Baris

#### 1.4 Batasan Masalah

Pada Penulisan Tugas akhir ini, penulis membatasi masalah pada penentuan kinerja di Terminal Terpadu tipe A Pinang Baris Kota Medan, berdasarkan pada data preferensi pengguna jasa terhadap atribut pelayanan di terminal. Dengan pertimbangan tersebut maka ruang lingkup di batasi :

1. Responden yang di pilih adalah penumpang dan supir Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris saat ini?
2. Analisis dilakukan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Pengetian Terminal

Terminal dapat dianggap sebagai alat untuk memproses muatan dan penumpang dan juga untuk memproses peti kemas, kendaraan, dan lain-lain dari sistem transportasi yang akan memngakut lalu-lintas. Dalam proses ini terminal melakukan berbagai fungsi seperti memuat penumpang atau barang kedalam kendaraan, dan sebagainya. Proses ini memerlukan alat-alat fisik, buruh dan perlengkapannya, dan aturan prosedur untuk mengatur operasi dan untuk menjamin bahwa semua fungsi dilakukan dengan cara yang sesuai dan urutan yang benar. Proses ini juga memerlukan waktu-waktu penumpang atau pengiriman muatan, dan waktu peti kemas, kendaraan atau perlengkapan transport lainnya. Kedua kategori diatas berpengaruh besar terhadap biaya terminal, walaupun terdapat biaya lainnya, seperti biaya lingkungan yang akan di bahas pada bab berikutnya. Desain terminal yang berbeda, beban lalu-lintas yang berbeda, dan prosedur yang berbeda dapat semuanya di analisis dengan mempertimbangkan dua kategori utama dari biaya utuk pemiliik dan petugas terminal serta biaya untuk pemakai sistem tersebut. Terminal adalah titik awal dimana penumpang dan barang masuk dan keluar dari sistem atau merupakan komponen penting dalam system transport. Terminal bukan saja merupakan komponen fungsional utama dari sistem tetapi juga sering merupakan prasarana yang memerlukan biaya yang besar dan titik di mana kongesti( kemacetan)

mungkin terjadi. Terminal biasanya penting bagi insinyur dan perencanaa transportasi yang bertanggung jawab untuk mendesain terminal pada lokasi dan tujuan yang telah di tentukan.Koreksi terhadap kesalahan desain bisanyan sangat sukar, memakan waktu, dan mahal.Walaupun terminal mempunyai fungsi penting dalam semua teknologi transportasi, tingkat pengetahuan mengenai karakteristik-karakteristik operasi dan petunjuk desain ssangat berbeda-beda pada jenis terminal yang berlainan.

Terminal adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan memuat dan menurun untuk orang dan atau barang serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum.yang merupakan salah satu wujud simpul jaraingan transportasi. (PP No.41tahun 1993)

Terminal Bus merupakan “aset” ke suatu daerah dapat bertindak sebagai katalis untuk ekonomi dan sosial pengembangan area sekitarnya.

Terminal merupakan :

- a. Prasarana angkutan yang merupakan dari sistem transportasi untuk melancarkan arus penumpang dan barang.
- b. Tempat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian lalulintas.
- c. Titik simpul dalam jaraingan transportasi jalan yang berfungsi sebagai pelayanan umum.
- d. Terminal adalah tempat pengendalian unsur tata ruang yang mempunyai peranan penting bagi efisiensi kehidupan kota.

Terminal penumpang adalah :

- a. Prasarana transportasi jalan untuk keperluan menurun dan menaikkan penumpang.
- b. Perpindahan intra dan antar moda transportasi.
- c. Mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum.

## 2.2 Fungsi Terminal

Fungsi utama dari terminal adalah untuk penyediaan fasilitas masuk dan keluar dari obyek-obyek yang akan diangkut, penumpang atau barang, menuju dari system. Pada system transport kendaraan, tujuan utama dari terminal adalah untuk membongkar dan memuat kendaraan atau peti kemas. Pada system rus menerus, dimana ruas dan persimpangan, sejalan dengan lalulintas penumpang atau barang, dapat di menghasilkan mobilitas dan lokomosi secara langsung tanpa memerlukan kendaraan, terminal ditempatkan pada lokasi di mana lalulintas memasuki dan meninggalkan system ruas dan persimpang.

Beberapa terminal yang hanya mempunyai satu fungsi, yaitu bongkar dan muat, umumnya sangat sederhana, sebagai contoh, suatu pemberhentian bus biasa pada perempatan jalan sering hanya terdiri dari tempat dimana penumpang menunggu dan tanda yang menunjukn bahwa tempat tersebut adalah tempat pemberhentian bus. Yang juga sederhana ialah fasilitas bagi suatu usaha pengirim dan penerima barang, yang mungkin hanya terdiri suatu pelataran tunggal (umumnya setinggi lantai truk) dimana muatan diletakkan sebelum atau sesudah di angkut

Contoh terminal sederhana tapi tidak memperlihatkan betapa rumitnya fungsi yang ada pada terminal di samping hanya bongkar- muat yang sederhana

itu. Yang termasuk penting dalam sistem yang ada ialah cara untuk mengumpulkan biaya atau ongkos yang memadai untuk gerakan yang ada, yang biasanya membutuhkan pengetahuan mengenai titik masuk dan keluar dari sistem itu. Penting juga di tentukan rute dari obyek yang diangkut. Pada kasus penumpang, ini sering dilakukan oleh orang yang berpegian, berdasarkan informasi (mengenai rute dan sebagainya) dari sistem, walaupun petunjuk dari badan-badan lainnya tetap diusahakan (misalnya perkumpulan mobil, tiket perjalanan, agen perjalanan). Tetapi untuk angkutan barang, baik untuk pengiriman barang maupun perusahaan angkutan barang (seperti yang biasanya yang terdapat pada angkutan jarak jauh, dimana pilihan rute kadang-kadang sangat banyak) harus menentukan sendiri rute yang dikehendaki. Pada kenyataannya, transportasi barang biasanya meliputi proses yang cukup panjang di terminal atau asal barang, termasuk penimbangan barang (sebab ini menentukan biaya yang harus dikeluarkan) penentuan cara bongkar-muat yang sesuai (misalnya mudah pecah dan atau membutuhkan alat pendingin) dan menyiapkan dokumen-dokumen untuk perjalanan barang tadi agar selamat sampai ketempat ketempat kealamat yang dituju.

Oleh karena semua penumpang atau barang yang akan berjalan bersama pada satu kendaraan tidak mungkin mencapai terminal tepat sebelum waktu keberangkatannya, maka banyak terminal yang menyediakan fasilitas tempat tunggu bagi penumpang dan tempat penyimpanan bagi muatan sampai saatnya dimuat kedalam kendaraan. Apabila periode tunggu cukup lama, maka fasilitas

Fasilitas-fasilitas untuk muatan juga berfungsi menyimpan muatan dan melindunginya dari kemungkinan rusak atau hilang, termasuk menyimpan

tertutup bagi bahan-bahan yang mudah rusak akibat cuaca dan sebagainya, sebagian dari terminal muatan ini juga berfungsi sebagai gudang dimana muatan dapat disimpan sampai pemiliknya memutuskan untuk mengirinya ke tempat tertentu, yang disebabkan karena pemilik tersebut menunggu sampai kebutuhan atau harga komoditi meningkat. Selain itu pengiriman muatan dalam jumlah besar biasanya dibagi-bagi pada terminal (misalnya impor bahan baku dalam jumlah besar dibagi-bagi menjadi muatan-muatan yang lebih kecil yang ditunjukkan ke beberapa tempat yang berbeda)

Sebuah terminal mempunyai empat fungsi pokok, yaitu

- a. Menyediakan akses bagi kendaraan yang bergerak pada jalur khusus.
- b. Menyediakan tempat dan kemudahan perpindahan (pergantian) moda angkutan dari kendaraan yang bergerak pada jalur khusus ke moda angkutan lain.
- c. Menyediakan sarana simpul lalu lintas.
- d. Menyediakan tempat untuk menyimpan kendaraan.

Berdasarkan fungsi sebagai terminal transportasi, terminal mempunyai beberapa fungsi menurut (Edwark K. Morlok, 1991)

- a. Memuat penumpang atau barang ke atas kendaraan transport (atau pita transport, rangkaian pipa, dan sebagainya) serta membongkar atau menurunkannya.
- b. Memindahkan dari satu kendaraan ke kendaraan lain

- c. Mengumpulkan penumpang dan barang didalam grup-grup berukuran ekonomis untuk diangkut (misalnya untuk memenuhi kereta api atau pesawat) dan memnurunkan mereka sesudah tiba ditempat tujuan.

### 2.3 Tingkat Pelayanan

Terdapat dua konsep dalam kapasitas terminal dimana kapasitas merupakan ukuran dari volume yang melalui terminal. Untuk konsep pertama agar kemungkinan arus lalu-lintas makasimum yang melalui terminal dapat terjadi, selalu harus dapat suatu satuan lalu-lintas yang menunggu untuk memasuki tempat pelayanan segera mungkin sesudah tempat itu tersedia. Kondisi jarang dicapai untuk periode yang panjang, di sebabkan karena arus transportasi biasanya mempunyai puncak sepeti periode puncak untuk pergi tempat kepekerjaan didaerah perkotaan ataupun arus puncak pada saat liburan di tempat-tempat wisata, selain itu secara praktis tertahan jumlah arus yang besar tadi akan mengakibatkan berbagai kelambatan yang sangat mengganggu lalu-lintas yaitu kelambatan yang secara ekonomi dan sosial tidak dapat teima. Ini membawa kita konsep kedua dari kapasitas yaitu volume maksimum yang masih dapat di tampung dengan waktu menunggu atau kelambatanyang masih dapat di terima. Para penumpang menunggu sebuah tanda tempat itu adalah tempat pembehentian bus pada kenyataannya hampir untuk semua teknologi transportasi darat fungsi terminal dapat diadakan pada setiap lokasi tertentu dimna kendaraan dapat berhenti dan menaik-turunan penumapang penumpang atau bongka-muat barang. Apabila bila bongkar muat diakan pada tempat - tempat tertentu, desain kendaraan dan terminal dapat di optimasikan sedemikian rupa sehingga biaya

yang rendah dan pelayanan yang baik untuk sistem keseluruhan keseluruhan dapat di andalakan.

## 2.4 Jenis Terminal

Memuat Keputusan Menteri Perhubungan No.31 tahun 1995 yang ditulis oleh abubakar iskandar dkk, terminal angkutan penumpang berdasarkan fungsi pelayanannya diklasifikasikan menjadi :

- a. Terminal tipe A, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota antar provinsi (AKAP) dan angkutan lintas batas negara, angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP), Angkutan kota (AK), dan angkutan desa (ADES) persyaratan untuk terminal tipe A adalah sebagai berikut:
  1. Terletak ibukota di provinsi, kota madya atau kabupaten dalam jaringan trayek antar kota antar provinsi dan angkutan lintas batas negara.
  2. Terletak di jalan arteri dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas III.A
  3. Jarak antara dua terminal tipe A sekurang-sekurangnya 20 km di pulau jawa,30 di pulau Sumatra,dan 50 km di pulau lainnya.
  4. Luas lahan yang tersedia sekurang-kurangnya 5 ha untuk pulau jawa dan Sumatra, dan 3ha untuk pulau lainnya.
  5. Memiliki jalan akses atau jalan keluar ke dan dari terminal sekurang-kurangnya berjarak 100 m untuk pulau jawa dan 50 m untuk pulau lainnya.
- b. Terminal penumpang Tipe B, berfungsi melayani kendaraan umum angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP), angkutan kota (AK), DAN

atau angkutan desa (ADES), persyaratan untuk terminal tipe B adalah sebagai berikut:

1. Terletak di kotamadya atau kabupaten dalam jaringan trayek antar kota antar dalam provinsi
  2. Terletak di jalan arteri atau kolektor dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas III B.
  3. Jarak antara dua terminal tipe B atau dengan terminal tipe A sekurang-kurangnya 15 km di pulau jawa, 30 km di pulau lainnya.
  4. Luas lahan yang tersedia sekurang-kurangnya 3 ha untuk pulau jawa dan sumatera, dan 2 ha untuk pulau lainnya.
  5. Memiliki jalan akses atau jalan keluar ke dan dari terminal sekurang-kurangnya jarak 50 m untuk pulau jawa dan 30 m untuk pulau lainnya.
- c. Terminal penumpang tipe C, berfungsi melayani kendaraan umum angkutan desa (ADES), persyaratan untuk terminal tipe C adalah sebagai berikut :
1. Terletak di dalam wilayah kabupaten tingkat dua dan dalam jaringan trayek angkutan pedesaan.
  2. Terletak di jalan kolektor atau lokal dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas III C.
  3. Tersedia luas lahan yang sesuai dengan permintaan angkutan.
  4. Memiliki jalan akses atau jalan keluar dan dari terminal sesuai kebutuhan untuk kelancaran lalu lintas disekitar terminal.

Alternatif standart terminal berdasarkan tingkat pelayanan didasarkan jumlah minimum kendaraan persatuan waktu adalah sebagai berikut :

- a. Terminal tipe A : 50-100 bus/jam
- b. Terminal tipe B : 25-50 bus/jam
- c. Terminal tipe C : 25 bus/jam

(Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 dan diteliti oleh Abubakar Iskandar dkk,1995

## 2.5 Perencanaan Terminal

Menurut Iskandar Abubakar, dkk dan Keputusan Menteri Nomor 31, (1995) kriteria perencanaan terminal meliputi :

- a. Siklus Lalu lintas
  1. Jalan masuk dan keluar kendaraan harus lancar dan mudah dalam bergerak.
  2. Jalan masuk dan keluar kendaraan harus terpisah dengan jalan keluar masuk calon penumpang.
  3. Kendaraan didalam terminal harus dapat bergerak tanpa halanganyang tidak perlu
- b. Sistem sirkulasi kendaraan dalam terminal ditentukan berdasarkan :
  1. Jumlah arah berjalan
  2. Frekuensi perjalanan
  3. Waktu yang diperlukan untuk turun atau naik penumpang.

Sistem sirkulasi ini juga harus ditata dengan memisahkan jalur bus atau kendaraan dalam kota dengan jalur bus angkutan antar kota.

c. Fasilitas utama terminal terdiri dari :

1. Jalur pemberangkatan kendaraan umum yaitu pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum untuk menaikkan dan memulai perjalanan.
2. Jalur kedatangan kendaraan umum yaitu pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum untuk menurunkan penumpang.
3. Tempat tunggu kendaraan umum, yaitu pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum untuk beristirahat dan siap menuju jalur pemberangkatan.
4. Jalur lintasan yaitu pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum yang akan langsung melanjutkan perjalanan setelah menurunkan penumpang dari atas menara.
5. Bangunan kantor terminal yaitu sebuah bangunan yang biasanya berada di dalam wilayah terminal yang biasanya digabung dengan menara pengawas yang berfungsi sebagai tempat untuk memantau pergerakan kendaraan dan penumpang dari atas menara.
6. Pos pemeriksaan TPR yaitu pos yang biasanya berlokasi dipintu masuk dari terminal yang berfungsi memeriksa terhadap masing-masing kartu perjalan yang dimiliki oleh masing masing bus yang memasuki terminal.
7. Tempat tunggu penumpang yaitu pelataran menunggu yang disediakan bagi orang yang melakukan perjalanan dengan kendaraan angkutan umum.

8. Locket penjualan karcis/loket yaitu suatu ruangan masing-masing perusahaan untuk keperluan tiket penjualan bus yang melayani perjalanan dari terminal yang bersangkutan. Locket ini biasanya ini tersedia hanya terminal di tipe A dan tipe B.
  9. Rambu-rambu dan papan informasi yang memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal perjalan, hal ini harus tersedia karna sangat penting memberikan informasi bagi penumpang baik yang akan meninggalkan maupun yang tiba terminal yang bersangkutan sehingga tidak tersesat dan terkesan teratur.
  10. Pelataran parkir kendaraan pengantar dan taksi
- d. Fasilitas penunjang sebagai fasilitas dalam pengoperasian terminal adalah
1. Kamar kecil/toilet
  2. Mushola
  3. Kios/kantin
  4. Ruang pengobatan
  5. Ruang informasi
  6. Telepon umum
  7. Tempat penitipan barang
  8. Taman
- e. Turun naik penumpang dan parkir bus harus tidak mengganggu kelancaran sirkulasi bus dan dengan memperhatikan keamanan penumpang .
- f. Luas bangunan ditentukan menurut kebutuhan pada jam puncak berdasarkan kegiatan adalah :

1. Kegiatan sirkulasi penumpang, pengantar, penjemput sirkulasi barang dan fasilitas penunjang.
  2. Macam tujuan dan jumlah trayek, motivasi perjalanan, kebiasaan penumpang dan fasilitas penunjang.
- g. Tata ruang dalam dan luar bangunan terminal harus memberikan kesan yang nyaman dan akrab. Luas pelataran terminal tersebut di atas ditentukan berdasarkan kebutuhan pada jam puncak berdasarkan :
1. Frekuensi keluar masuk kendaraan.
  2. Kecepatan waktu naik/turun penumpang.
  3. Kecepatan waktu bongkar/muat barang.
  4. Banyaknya jurusan perlu ditampung didalam sistem jalur.
- h. Sistem parkir kendaraan didalam terminal harus ditata sedemikian rupa sehingga rasa aman, mudah dicapai, lancar dan tertib.
- i. Penentuan lokasi terminal dilakukan dengan memperhatikan rencana kebutuhan lokasi simpul yang merupakan bagian dari rencana umum jaringan transportasi jalan. Dan penetapan lokasi terminal tipe A selain harus memperhatikan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 10, harus memenuhi persyaratan :
1. Terletak dalam jaringan trayek antar kota antar provinsi dan/angkutan lalulintas batas negara
  2. Terletak jalan arteri dengan kelas jalan sekurang-sekurangnya kelas III A
  3. Jarak dua terminal penumpang tipe A, sekurang-sekurangnya 30 km di Pulau Sumatra

4. Luas lahanyang tersedia sekurang-sekuarangnya 5 Ha  
(Keputusan Menteri Nomor 31,1995)

Menurut Dirjen perhubungan darat yang bekerja sama dengan fakultas teknik UGM, dengan Studi Standarisasi Perencanaan Kebutuhan Fasilitas Perpindahan Angkutan Umum di Wilayah Perkotaan, bahwa untuk pedoman perencanaan fasilitas utama terminal pada prakteknya harus disesuaikan dengan pola operasi dengan karakteristik daerah setempat.

1. Kapasitas/Ruang parkir kendaraan

Jumlah ruang yang harus disediakan untuk kendaraan didalam terminal sangat dipengaruhi oleh karakteristik kendaraan dan pengoperasiannya. Dalam hal ini waktu tunggu kendaraan di terminal dan headway merupakan parameter utama yang harus ditetapkan. Waktu tunggu di dapatkan dari selisih waktu kedatangan dan keberangkatan bus, sedangkan headway adalah selang waktu yang diperlukan antara bus yang satu dengan bus lainnya yang menyusul di belakangnya. Nilai headway masuk didapatkan dengan mengurangi waktu kedatangan di pintu masuk bus n+1 dengan bus n. pendekatan yang digunakan adalah :

$$PK_i = JK_i = SRP_i \dots \dots \dots (2.1)$$

$$JK_i = WT_i / H_i \dots \dots \dots (2.2)$$

$$WT_i = 1/6 \times W_{pi} / \dots \dots \dots (2.3)$$

Dengan :

FPK<sub>i</sub> = Fasilitas parkir kendaraan untuk moda i (m<sup>2</sup>)

JK<sub>i</sub> = Jumlah kendaraan moda i

DP = Waktu tunggu kendaraan di terminal (menit)

Hi = Headwai kendaraan I (menit)

Wpi = Waktu perjalanan kendaraan i

SRPi = Satuan Ruang Parkir i ( m<sup>2</sup>/kendaraan)

#### 1. Ruang tunggu penumpang

Ruang tunggu penumpang didasarkan pada jumlah pengantar dan penjemput. Pergerakan orang/penumpang tidak di perhitungkan sehingga untuk menyederhanakan perencanaan dianggap karakteristik operasi dan jumlah orang naik sama dengan orang yang turun di terminal sehingga tidak terjadi penumpukan penumpang/orang didalam terminal.

#### 2. Ruang sirkulasi

Ruang sirkulasi adalah diperlukan bagi kendaraan maupun manusia yang menggunakan fasilitas terminal. Luasan fasilitas bagi kendaraan maupun ruang tunggu perlu ditambah dengan ruang untuk sirkulasi terutama pergerakan manusia/penumpang.

#### 3. Fasilitas umum lainnya

Selain fasilitas utama yang sudah ada masih diperlukan fasilitas lain untuk melengkapi dan menunjang kelancaran terminal. Fasilitas itu dihitung berdasarkan perencanaan ruang dan perlu diperhitungkan juga keberadaan ruang tidak efektif yang digunakan untuk papan informasi, taman dan sebagainya.

#### 4. Cadangan lahan

Kebutuhan lahan cadangan dibutuhkan dalam rangka untuk

keperluan perluasan atau peningkatan kelas terminal dan sebagai penyeimbangan (buffer) agar kegiatan didalam dan diluar terminal tidak saling menganggu. Kebutuhan luas cadangan lahan dalam perhitungannya berdasarkan angka pertumbuhan bus dan orang/penumpang yang masuk keterminal, sehingga dapat diketahui luasan yang diperlukan untuk tahun yang akan mendatang.

Perhitungan kebutuhan luas cadangan dengan persamaan sebagai berikut :

$$L_t = L_o (1+i)^n \dots\dots\dots(2.4)$$

Dengan :

$L_t$  = Luasan akhir tahun yang akan datang ( $m^2$ )

$L_o$  = Luasan awal ( $m^2$ )

$I$  = Angka pertumbuhan (%)

$n$  = Tahun perencanaan

## 2.6 Jalan masuk dan Keluar Terminal

Ukuran dan lebar pintu keluar masuk dapat ditentukan, yaitu lebar 3 meter dan panjangnya harus dapat menampung tiga mobil berurutan dengan jarak antar mobil (spacing) sekitar 1.5 meter. Oleh karena itu, panjang lebar pintu keluar masuk minimum 15 meter.

A. Pintu masuk dan keluar terpisah

Satu jalur :

$$b = 3,00 - 3,50 \text{ m}$$

$$d = 0,80 - 1,00 \text{ m}$$

$$R1 = 6,00 - 6,50 \text{ m}$$

$$R2 = 3,50 - 4,00 \text{ m}$$

Dua jalur :

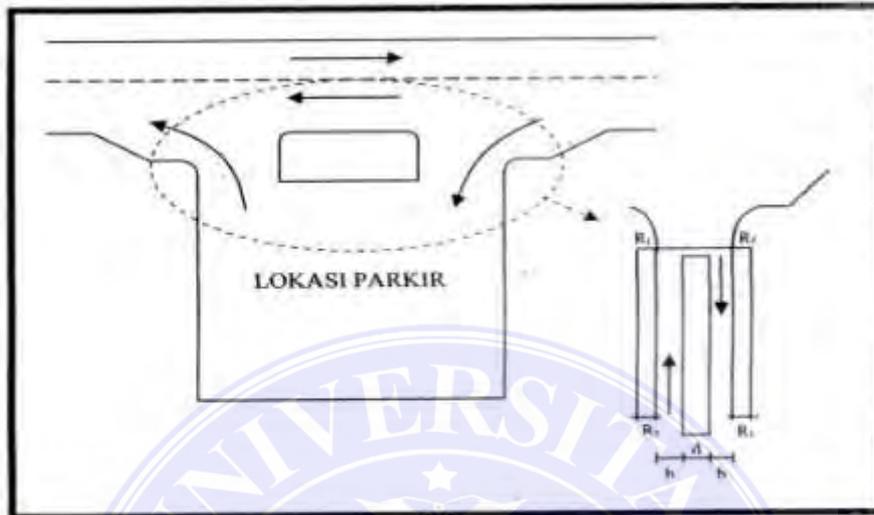
$$b = 6,00 \text{ m}$$

$$d = 0,80 - 1,00 \text{ m}$$

$$R1 = 3,50 - 5,00 \text{ m}$$

$$R2 = 1,00 - 2,50 \text{ m}$$

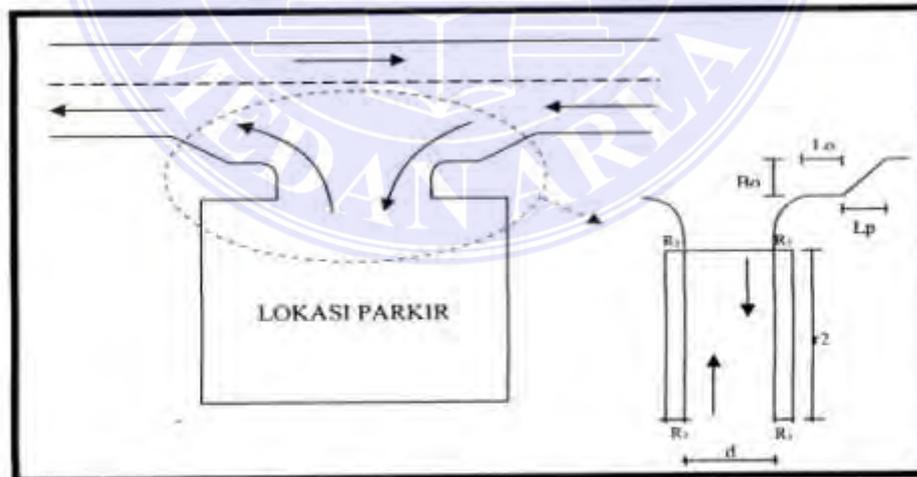




Gambar 2.1 Pintu masuk dan keluar terpisah (satu jalur)

Sumber: Direktorat Jenderal Perhubungan Darat dan Direktorat Bina Sistem Lalu Lintas dan Angkutan Kota, 1998, tentang *Pedoman Perencanaan dan pengoperasian Fasilitas Parkir*

B. Pintu Masuk dan Keluar Menjadi Satu



Gambar 2.2 Pintu Masuk dan Keluar Menjadi Satu

Sumber: Direktorat Jenderal Perhubungan Darat dan Direktorat Bina Sistem Lalu Lintas dan Angkutan Kota, 1998, tentang *Pedoman Perencanaan dan pengoperasian Fasilitas Parkir*

## 2.7 Program SPSS

SPSS merupakan program olah data statistik yang sudah sangat populer dan banyak pemakainya, baik untuk penelitian umum, penelitian skripsi, tesis, disertasi dan sebagainya. SPSS sendiri kependekan dari *statistical product and service solution*, yaitu sebuah software untuk keperluan olah data statistik. SPSS awalnya di buat pada tahun 1968 oleh mahasiswa pascasarjana ilmu politik di Stanford university bernama norman nie, yang saat itu dioperasikan pada komputer mainframe. Pada tahun 198, SPSS hadir dengan versi PC dengan nama SPSS/PC+, kemudian pada tahun 2009, perusahaan IBM melakukan akuisisi terhadap SPSS dan merilis SPSS versi 18 dengan nama PASW statistic 18 (Predictive analytic software) kemudian pada tahun-tahun berikutnya dirilis dengan nama IBM SPSS statistic versi 19,20,21 dan seterusnya. Untuk versi terbaru saat buku ini ditulis adalah versi 24 dengan nama IBM SPSS statistic 24 yang dirilis pada bulan maret 2016. Tidak banyak perbedaan dari segi tampilan dengan versi sebelumnya, hanya ada tambahan menu Extensions (dahulunya addons) dan tampilan output yang sudah berada dari versi sebelumnya. Software SPSS sampai saat ini sudah banyak di gunakan untuk berbagai keperluan, seperti olah data skripsi, tesis, tugas akhir, atau penelitian penelitian lainnya, seperti riset pasar, penelitian bidang kedokteran, pertanian, dan lain-lain.

## 2.8 Utilitas

Utilitas berarti nilai-nilai kepuasan pelaku perjalanan (*user*) dalam menggunakan moda transportasi alternatif yang dipengaruhi dan berhubungan dengan variabel-variabel yang memiliki hubungan yang kuat dengan perilaku

pelaku perjalanan. Bentuk hubungannya dapat dilihat melalui fungsi utility berikut (Akiva and Lerman, 1985) :

$$U = f(V_1, V_2, V_3, \dots, V_n) \dots\dots\dots (2.5)$$

dimana :

U = Nilai kepuasan pelaku perjalanan menggunakan moda transportasi

$V_1$  s/d  $V_n$  = Variabel-variabel yang dianggap berpengaruh terhadap nilai kepuasan menggunakan moda transportasi tertentu

f = Hubungan fungsional matematis

Sebagai catatan dalam pemilihan moda ini, yang perlu diketahui adalah bahwa fungsi kepuasan pelaku perjalanan dalam menggunakan moda pilihannya seperti persamaan (2.5) dalam dunia nyata banyak mengandung unsur relative atau random sehingga fungsi kepuasan bersifat acak atau disebut Utilitas Acak (*Random Utility*). Manski, orang yang pertama kali mencetuskan konsep utilitas acak menyebutkan 4 sumber penyebab keacakan fungsi utilitas tersebut, yaitu :

1. Terdapatnya karakteristik sistem transportasi (*variabel*) yang tidak teramati (*unobserved attributes*) atau ada faktor “X” yang bermain dalam pengamatan.
2. Adanya variasi selera pelaku perjalanan yang tak teramati (*Unobserved variations*).
3. Adanya kesalahan pengukuran (*measurement errors*) dan data yang kurang (*imperfect information*).

4. Adanya variabel acak yang bersifat instrumental (*instrumental variabel*) atau *proxy*

Sehingga ketika fungsi utilitas pada persamaan (2.5) tidak memasukkan semua informasi yang diperlukan oleh semua individu, maka fungsi utilitas tersebut dimodifikasi dengan memasukkan kemungkinan variasi dalam perilaku pilihan dengan menggabungkan komponen random ( $\epsilon$ ) sebagai berikut :

$$U = f(V_1, V_2, V_3, \dots, V_n) + (\epsilon) \dots \dots \dots (2.6)$$

dimana :

U = Nilai kepuasan pelaku perjalanan menggunakan moda transportasi.

f (V<sub>1</sub>, V<sub>2</sub>, V<sub>3</sub>, ..., V<sub>n</sub>) = mewakili komponen utilitas terukur, dan mewakili komponen utilitas tak terukur seperti persepsi dan selera individu.

( $\epsilon$ ) =

Hasil estimasi yang terbaik adalah yang memiliki nilai ( $\epsilon$ ) = 0 atau sekurang-kurangnya mendekati 0.

Berkaitan dengan Utilitas acak, *Dommencich* dan *McFadden* (1975) dan *Williams* (1977) mengemukakan hal berikut :

1. Individu yang berada dalam suatu populasi ( $Q$ ) yang homogen akan bertindak secara rasional dan memiliki informasi yang tepat sehingga biasanya dapat menentukan pilihan yang dapat memaksimumkan utilitas individunya masing-masing sesuai dengan batasan hukum, sosial, fisik, waktu, dan uang.
2. Terdapat suatu set  $A = \{A_1, \dots, A_j, \dots, A_n\}$  alternatif yang tersedia dan suatu set vektor atribut individu  $X$  dan alternatifnya. Setiap individu ( $q$ ) akan mempunyai atribut  $x \in X$  dan set pilihan  $A(q) \in A$ .
3. Setiap pilihan  $A_j \in A$  mempunyai utilitas  $U_{jq}$  untuk setiap individu  $q$ . Pemodelan yang juga merupakan pengamat sistem tersebut tidak mempunyai informasi yang lengkap tentang semua unsur yang dipertimbangkan oleh setiap individu yang menentukan pilihan sehingga pemodel mengasumsikan bahwa  $U_{jq}$  dinyatakan dalam dua komponen, yaitu :
  - a.  $V_{jq}$  yang terukur sebagai fungsi dari atribut terukur  $x$ ; dan
  - b. Bagian acak  $\epsilon_{jq}$  yang mencerminkan hal tertentu dari setiap individu termasuk kesalahan yang dilakukan oleh pemodel. Jadi, pemodel dapat menuliskan :

$$U_{jq} = V_{jq} + \epsilon_{jq} \dots\dots\dots (2.7)$$

yang dapat menjelaskan dua hal yang tidak rasional.

Contohnya, dua individu dengan atribut yang sama dan mempunyai set pilihan yang sama mungkin memilih pilihan yang berbeda, dan beberapa individu tidak selalu memilih alternative yang terbaik.

- c. Individu q akan memilih alternatif yang memaksimalkan utilitas.

## 2.9 Atribut Pelayanan Jasa Transportasi

Dalam proses pemilihan jasa transportasi, atribut pelayanan jasa transportasi sangat berpengaruh terhadap keputusan pelaku perjalanan. Pada prosesnya pengguna jasa angkutan umum yang berbeda akan memilih moda angkutan yang memiliki atribut yang berbeda sesuai dengan tingkat kepuasan (utilitas) yang diinginkannya dan sesuai dengan kemampuan ekonominya.

Dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan moda angkutan, *Manheim (1979)* seperti yang dikutip dalam Thesis ITB, Ratna Dewi Anggraeni memaparkan beberapa atribut sebagai berikut :

1. Atribut yang berhubungan dengan waktu
  - Total waktu perjalanan
  - Reliabilitas (variansi waktu perjalanan)
  - Waktu yang dihabiskan pada titik transfer
  - Frekuensi perjalanan
  - Daftar/rencana perjalanan
2. Atribut yang berhubungan dengan ongkos
  - Ongkos langsung : tiket, tol, bensin
  - Ongkos operasional : ongkos muat, dokumentasi, peron

- Ongkos tidak langsung : gedung, tingkat bunga, asuransi

### 3. Jaminan/Keamanan

- Kemungkinan rusaknya angkutan
- Kemungkinan kecelakaan
- Jaminan keamanan dari tindak criminal

### 4. Kesenangan dan Keamanan

- Jarak berjalan kaki
- Jumlah ganti kendaraan
- Kenyamanan : *temperature*, kelembaban, kebersihan, kualitas angkutan
- Keramahan : kemudahan bagasi, kemudahan tiket, layanan makanan dan minuman
- Kesenangan perjalanan
- Estetika Perjalanan

### 5. Pelayanan Ekspedisi

- Hak pengiriman kembali
- Asuransi

Sementara menurut Schumer (1974) mengidentifikasi atribut-atribut tingkat pelayanan sebagai berikut :

- Kecepatan, periode yang dilalui penumpang atau barang sejak memulai sampai tiba di tempat tujuan, dalam hal ini termasuk waktu bongkar muat, pengisian bahan bakar, dan perbaikan peralatan.
- Keselamatan, meliputi keselamatan orang atau barang yang diangkut serta keamanan bagi yang lain.
- Kapasitas, yaitu kesediaan sarana dengan kapasitas yang memadai untuk tiap tingkat permintaan yang dapat diterima
- *Frekuensi*, yaitu keteraturan kedatangan dan keberangkatan
- Keteraturan, waktu-waktu tertentu dari alat transportasi tersebut berjalan
- Menyeluruh, keterkaitan antar moda
- Tanggung jawab, yaitu pertanggungjawaban yang sah atas perusahaan alat transportasi dan kemampuan membayar kompensasi jika terjadi klaim dari pengguna jasa atas ketidakpuasan mereka terhadap kualitas pelayanan.
- Kenyamanan dalam perjalanan, meliputi tempat duduk, sirkulasi, dan pengaturan suhu serta fasilitas perjalanan jarak jauh seperti akomodasi dan pelayanan makan & minum.
- Ekonomis, yaitu ongkos yang wajar dan dapat diterima.

Dalam studi ini, atribut yang dipakai dalam penelitian preferensi pilihan moda adalah biaya perjalanan (cost), waktu perjalanan (time), tingkat keamanan dan keselamatan (safety)

## 2.10 Kepuasan Konsumen

### 1. Konsumen

Bagi perusahaan Penyedia jasa, hal yang tak kalah penting adalah memiliki Konsumen. Apakah artinya bila kita memproduksi dan menjual produk atau jasa tetapi tidak ada yang mengkonsumsi atau membeli. Bagaimana nasib perusahaan dan produsen selanjutnya bila tidak memiliki konsumen. Oleh karena itu, konsumen sangatlah penting bagi perusahaan, tanpa pelanggan kita tidak memiliki apa-apa pelangganlah yang menentukan bisnis kita. Jika kita tidak bisa memahami konsumen maka kita pun tidak bisa memahami bisnis kita.

Konsumen adalah semua orang meuntut kita atau lembaga untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu dan arena itu sangat berpengaruh pada performansi lembaga (Vincent, 2008;33) apabila lembaga atau perusahaan tidak ingin kehilangan konsumen maka sudah sepatutnya lembaga pendidikan mendekati dirinya kepada konsumen guna bisa memahami dan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan. Perusahaan kemudian harus menggeser pola pemasarannya dari pendekatan tradisional menjadi pendekatan modern. Jika hanya melakukan pendekatan tradisional berarti konsumen boleh beli, boleh tidak beli, boleh diingat, boleh tidak, semua tidak masalah yang penting berhasil melakukan transaksi. Berbeda apabila melakukan pendekatan modern, artinya perusahaan akan terus menjaga, memperhatikan dan memelihara semua pelanggan selama mungkin baik yang sudah bertransaksi maupun masih menjadi calon prospek bertransaksi, karena yang di pentingkan dalam pendekatan modern ini adalah membangun relasi.

## 2. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen sangatlah penting untuk mempertahankan loyalitas konsumen, agar konsumen tetap setia membeli produk atau jasa kita (KBBI, 2008: 1110). Wilkie (1994) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Kesesuaian yang mengalami ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja actual jasa atau produk maka konsumen berada pada diskonfirmasi, jadi dapat disimpulkan dari beberapa pengertian tersebut menurut para ahli bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang ketika menerima produk atau jasa yang ditawarkan serta membandingkan kinerja atas produk atau jasa yang diterima dengan harapan yang dimiliki.

Banyak perusahaan pada saat ini mengutamakan kepuasan pelanggan dan menyatakan tujuan utama perusahaan adalah memuaskan pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 1998). Tingkat kepuasan merupakan alat ukur dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja turun maka pelanggan akan kecewa, dan begitu pun sebaliknya apabila kinerja sesuai dengan yang diharapkan maka pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi dari harapan pelanggan maka pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dipercaya memiliki peran yang sangat besar dan berpengaruh dalam menentukan kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Karena pelanggan dalam memilih produk/ jasa tentu menggunakan pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Oleh

karenaitu pelanggan yang puas akan setia lebih lama, karena sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik terhadap perusahaan.

## 2.11 Kepuasan Pelanggan

Terdapat beberapa pendapat mengenai kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh beberapa ahli. Zeithamal (2004) merumuskan kepuasan konsumen sebagai “customer’s evaluation of a product or service in terms of whether that product or service has met their needs and expectation”. Dengan demikian kepuasan konsumen merupakan perilaku yang terbentuk terhadap barang atau jasa sebagai pembelian produk tersebut. Kepuasan konsumen ini sangat penting karena akan berdampak pada kelancaran bisnis atau perusahaan. Pelanggan yang merasa puas akan jasa/produk yang digunakannya akan kembali menggunakan jasa/produk yang ditawarkan (Jatmiko, 2006: 28). Hal ini akan membangun kesetiaan pelanggan. Menurut Triatmojo (2006) berpendapat bahwa Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Namun, definisi yang banyak diacu adalah dari Oliver (1997) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi purnabeli, di mana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.

Pemahaman mengenai ketidakpuasan lebih dominan dibandingkan dengan kepuasan pelanggan. Dalam hal ketidakpuasan, riset banyak diarahkan pada aspek disonasi dan perilaku komplain. Disonasi berkaitan dengan keragu-raguan atas pilihan dan keputusan pembelian yang telah dilakukan. Dalam hal ini konsumen bimbang apakah dia telah memilih produk yang tepat atau tidak

### 1. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Triatmojo ada enam konsep umum yang dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Kepuasan pelanggan keseluruhan. Caranya, yaitu dengan menanyakan pelanggan mengenai tingkat kepuasan atas jasa yang bersangkutan serta menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan atas jasa yang mereka terima dari para pesaing.
- b. Dimensi kepuasan pelanggan. Prosesnya melalui empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf pelayanan terhadap pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai jasa pesaing melalui atau berdasarkan item-item spesifikasi yang sama. Keempat, meminta pelanggan menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka ada dikelompok penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

- c. Konfirmasi harapan. Dalam hal ini, kepuasan tidak diukur langsung, melainkan disimpulkan berdasarkan kesesuaian antar harapan pelanggan dengan kinerja aktual jasa yang dijual perusahaan.
- d. Minat pembelian ulang. Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan apakah mereka akan mengadakan pembelian ulang atas jasa yang sama yang dia konsumsi.
- e. Kesiediaan untuk merekomendasi. Cara ini merupakan ukuran yang penting, apalagi bagi jasa yang pembelian ulangnya relatif lama, seperti jasa pendidikan tinggi.
- f. Ketidakpuasan pelanggan. Dapat dikaji misalnya dalam hal komplain, biaya garasi, word of mouth yang negatif, serta defections.

## 2. Loyalitas pelanggan

Loyalitas pelanggan menurut Dick dan Basu didefinisikan sebagai komitmen pelanggan terhadap suatu merek dan pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercemin dalam pembelian ulang yang konsisten (dalam Fandi, 2000). Definisi ini mencakup dua hal penting, yaitu loyalitas sebagai sikap. Kombinasi kedua komponen akan menghasilkan empat situasi. Untuk mengkaitkan antara tingkat kepuasan dan tingkat loyalitas menurut Schnaars (dalam Saiful, 2008) akan dihasilkan empat alternatif situasi yaitu failures, forced loyalty, defectors, dan successes. Kondisi failures dicirikan dengan kondisi tidak puas dan tidak loyal. Forced loyalty dicirikan dengan kondisi

tidak puas, namun ada perasaan terikat pada program promosi yang dicanangkan perusahaan sehingga tetap menjadi loyal. Sedangkan defectors dicirikan sebagai tingkat kepuasan yang tinggi, tetapi merasa tidak harus terikat dengan produk tersebut, dan successes dicirikan sebagai konsumen yang merasa puas dan memberikan word of mouth yang positif. Loyalitas pelanggan sering dihubungkan dengan loyalitas merek. Ada dua perspektif, yaitu perspektif perilaku dengan perspektif sikap. Penjelasannya sebagai berikut

- a. Perspektif perilaku. Dalam perspektif ini, loyalitas merek diartikan sebagai pembelian ulang suatu merek secara konsisten oleh pelanggan. Dalam kenyataannya, jarang dijumpai pelanggan yang setia 100% hanya pada merek tertentu. Oleh karena itu, loyalitas merek dapat diukur misalnya melalui proporsi dan rentetan pembeli.
- b. Perspektif sikap. Menurut Robbins (2006:169) sikap adalah pernyataan-pernyataan atau penilaian evaluatif berkaitan dengan objek, orang atau suatu peristiwa. Pembelian ulang tidak dapat menjelaskan apakah konsumen benar-benar lebih menyukai merek tertentu dibandingkan dengan merek lain atau karena berada dalam situasi dipengaruhi oleh spek lain. Oleh karena itu, dalam pengukuran loyalitas merek, sikap pelanggan terhadap merek juga harus diteliti. Bila sikap pelanggan lebih positif terhadap merek tertentu

dibandingkan dengan merek-merek lain, maka ia dapat dikatakan loyal terhadap merek bersangkutan.

## 2.12 Persepsi Konsumen

Persepsi sering diartikan sebagai pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi adalah sejumlah indra yang disatukan dan dikoordinasikan dalam pusat syaraf yang lebih tinggi sehingga manusia bisa mengenali dan menilai suatu objek (Rahman, 1986). Selain pengertian di atas persepsi juga dapat diartikan sebagai proses yang digunakan oleh seorang individu untuk memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi yang menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti (Kotler, 2002:198). Selain dipengaruhi oleh rangsangan fisik, persepsi juga berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu yang bersangkutan. Pada obyek yang sama beberapa orang dapat memiliki persepsi yang berbeda pada obyek tersebut, hal ini dipengaruhi oleh perhatian selektif, distorsi selektif dan ingatan selektif. Perhatian selektif merupakan kondisi penyaringan terhadap rangsangan-rangsangan informasi yang diterima seseorang

Distorsi selektif merupakan kecenderungan seseorang untuk mengubah rangsangan informasi yang telah diseleksi sedemikian rupa bermakna baginya dan mendukung pra konsepsi mereka. Menurut Kotler (2002:196) distorsi selektif ini merupakan kondisi yang tidak dapat dimanipulasi oleh pemasar. Ingatan selektif merupakan tindakan seorang individu untuk mengingat informasi yang mendukung pandangan dan keyakinannya. Dengan demikian, hal-hal yang baik

tentang produk atau jasa akan selalu diingat oleh konsumen, demikian pula dengan hal-hal yang disukai juga akan selalu diingat oleh konsumen. Menurut Salahudin berpendapat bahwa persepsi adalah mengenal sesuatu melalui alat indra dengan secara global dan belum disertai kesadaran sedangkan subjek dan objek belum membedakan satu dengan lainnya, baru ada proses memiliki tanggapan (Rusdiana, 2007: 12). Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah proses pemahaman dan menginterpretasikan rangsangan dari luar tentang apa yang ditangkap oleh indranya

a. Proses Persepsi

Biasanya manusia menyadari proses yang menentukan persepsinya. Apakah terjadi persepsi penglihatan, pendengaran ataupun rabaan, jarang sekali mereka terhenti untuk menganalisis sensasi-sensasi yang masuk dan dasar inteprestasi yang berarti. Hal ini merupakan pendekatan manusia yang memiliki bermacam-macam karakteristik yang berbeda-beda terhadap setiap hal yang sudah dikenal yang ada dalam lingkungan sekitar. Sebagaimana karakteristik tersebut menentukan bagaimana cara mempersepsi situasi sekarang dan tidak bisa lepas dari adanya pengalaman masa lalu kalau pengalaman itu sering muncul, maka reaksi manusia lalu menjdai alah satu kebiasaan.

b. persepsi mengenai konsumen produk

Menurut Bei dan Chiao (2001: 129) sebagian riset tentang pemasaran jasa yang telah banyak dilakukan bertujuan untuk menemukan konstruk dan dimensi dari kualitas jasa, atau hubungan kualitas jasa dengan kepuasan dan loyalitas konsumen. Dalam kenyataannya, sebagian besar industri jasa

selain menawarkan intangible product juga menawarkan tangible product. Tangible product dari suatu jasa adalah lingkungan fisik dan peralatan yang menyertai intangible product (Bei dan Chiao, 2001: 129). Produk fisik hanya merupakan bagian kecil dari kualitas fisik keseluruhan dari suatu jasa. Berdasarkan kajian terhadap 32 penelitian tentang industri jasa, Cronin, Brandy, dan Hult (Bei dan Chiao, 2001: 129) mengemukakan bahwa tangible quality dari suatu jasa dapat dicakup dalam model kepuasan konsumen dalam riset-riset mendatang. Menurut Brucks, Zeithaml, dan Naylor, persepsi terhadap kualitas tangible product memegang peranan penting dalam pengambilan keputusan pembelian.

c. Persepsi konsumen mengenai tariff/harga

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Bei dan Chio, 2001: 126) menyatakan bahwa kualitas jasa, kualitas produk, dan harga mempengaruhi kepuasan konsumen. Anderson, Fornel, dan Lehman (Bei dan Chiao, 2001: 129) menyatakan bahwa harga sebagai faktor penting dalam kepuasan konsumen, karena ketika konsumen mengevaluasi nilai dari jasa yang diterimanya, pada umumnya mereka berpikir tentang harga untuk memperoleh nilai tersebut.

Zeithaml menyatakan bahwa dari konsep kognitif, harga adalah sesuatu yang harus diberikan atau dikorbankan untuk memperoleh produk atau jasa tertentu (Bei dan Chiao, 2001: 129). Pengertian harga dari pandangan konsumen adalah harga yang dipersepsikan konsumen, yaitu persepsi terhadap harga bagi konsumen lebih penting dari pada harga dalam moneter.

Pada umumnya, persepsi mengenai harga yang rendah diartikan sebagai pengorbanan yang rendah atau kecil, yang selanjutnya dapat menimbulkan kepuasan yang tinggi. Menimbulkan kepuasan yang tinggi dimaksudkan bahwa dengan harga yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau dengan kata lain harga yang telah dikeluarkan oleh perusahaan sangat diharapkan oleh konsumen pengguna jasa tersebut. Sangat diharapkan dimaksudkan sebagai harga yang bisa mengerti akan kondisi dari konsumen tersebut. Namun harga yang dikeluarkan oleh perusahaan itu masih dalam kondisi yang sewajarnya.

#### 1. Jenis kelamin

Jenis kelamin dibedakan dua macam yakni pria dan wanita, keduanya memiliki perbedaan yang sangat mencolok baik dalam masalah fisik begitu pula tentang penilaian suatu produk menurut persepsinya masing-masing. Umumnya para wanita lebih condong melakukan penilaiannya terhadap suatu produk dengan keadaan kenyamanan suatu produk yang ditawarkan oleh perusahaan misalnya kenyamanan dalam hal fasilitas pelayanan, hal ini bisa terlihat dengan adanya fisik wanita cenderung lemah bila dibandingkan dengan fisik pria. Dalam hal persepsi konsumen khususnya wanita lebih memilih produk yang baru. Hal ini juga bisa berbanding terbalik dengan kondisi pria. Hal ini dapat dilihat dari perbedaan karakteristik keduanya. Perbedaan karakteristik dapat dilihat dari pola pikirannya, pria mendekati masalah terutama dari luar dengan memakai pikirannya. Pria cenderung mendekati suatu masalah sebagai seorang pengamat yang bersifat objektif. Sedangkan wanita mendekati masalah dari dalam dengan memakai hatinya. Wanita ingin terlibat dengan persoalan, wanita menangani masalah dan berfikir tentang suatu soal sampai hal yang sekecil-kecilnya. Ini bisa

terlihat dalam hal persepsinya mengenai suatu produk, misal barang yang akan dibeli atau dipakainya pun diteliti dengan cermat. Perbedaan mengenai polaperasaan dapat dilihat pria yang lebih dominan dalam hal pemikiran yang objektif, ia lebih berusaha memecahkan suatu masalah dengan tidak melibatkan perasaan senang maupun tidak senang sedangkan wanita lebih cenderung berusaha memecahkan masalah dengan melibatkan perasaan. Hal ini bisa untuk lebih diperhatikan lagi tentang kegiatan pemasaran yang sesuai dengan kondisi tersebut. Dengan demikian mengandung arti perbedaan jenis kelamin antara laki-laki dan perempuan yang s memiliki perbedaan dan ciri-ciri sendiri. Jenis kelamin berarti perbedaan laki-laki dan perempuan sebagai makhluk yang secara kodrati memiliki fungsi-fungsi yang berbeda. Dalam arti perbedaan jenis kelamin pengertian pria atau laki-laki dan perempuan terpisah. Laki-laki memiliki fisik yang kuat, otot yang kuat. Perempuan dan laki-laki memiliki ciri-ciri yang berbeda. Perempuan memiliki perasaan yang sensitif, serta ciri-ciri fisik dan postur tubuh yang berbeda dengan laki-laki, seperti bentuk otot kecil yang lebih besar dari pada laki-laki.

Secara biologis melekat pada laki-laki dan perempuan selama fungsinya tidak dapat dipertukarkan secara permanen tidak berubah dan merupakan ketentuan biologis atau keturunan Tuhan (kodrat). Sementara itu gender adalah pembagian laki-laki dan perempuan yang dikonstruksi secara sosial maupun kultural. Misalnya perempuan dianggap lemah lembut, emosional, keibuan dan lain sebagainya.

## 2. Pendapatan

Pengertian pendapatan sangat erat dengan penghasilan, bahkan banyak orang yang menyamakan kedua pengertian tersebut ( San. S. Hutabarat, 1978: 92).

Pendapatan dan penghasilan mempunyai pengertian yang sama yaitu besarnya arus uang dan barang yang masuk dalam suatu usaha rumah tangga dari sektor usaha baik sektor formal maupun sektor informal yang dinilai dengan satuan uang (rupiah) yang meliputi gaji dan macam-macam tunjangan antara lain: tunjangan asuransi kesehatan, tunjangan fungsional, tunjangan beras, tunjangan perbaikan rumah dan pemberian balas jasa ( As' ad, 2001: 16). Sedangkan pendapatan adalah suatu hasil yang diperoleh dalam jangka waktu tertentu.

## 3. Perilaku konsumen

Perilaku konsumen dapat didefinisikan menurut beberapa ahli dalam buku mereka masing-masing. Perilaku konsumen didefinisikan sebagai kegiatan-kegiatan individu secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa-jasa, termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan, persiapan, dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut (Engel, Swasta, & Handoko). John C. Mowen dan Michael Minor mendefinisikan perilaku konsumen sebagai suatu studi tentang unit pembelian (buying unit) dan proses pertukaran yang melibatkan perolehan, konsumsi, dan pembuangan barang, jasa, pengalaman, serta ide-ide (Saiful, 2008). Engel dan kawan-kawan (1994) mengatakan bahwa perilaku konsumen merupakan suatu tindakan yang langsung dalam mendapatkan, mengkonsumsi serta menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan tersebut (Husein Umar, 2002:49). Sementara itu,

pendapat Nessim Hanna dan Richatd Wozniak adalah bahwa perilaku konsumen merupakan suatu bagian dari aktivitas-aktivitas kehidupan manusia, termasuk segala sesuatu yang teringat olehnya akan barang atau jasa yang dapat diupayakan sehingga ia akhirnya menjadi konsumen (Saiful,2008)

Dari beberapa contoh definisi perilaku konsumen di atas serta contoh-contoh lain yang walaupun tidak disajikan, kiranya dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah suatu tindakan-tindakan nyata individu atau kumpulan individu, misalnya suatu organisasi yang dipengaruhi oleh aspek eksternal dan internal yang mengarahkan mereka untuk memilih dan mengkonsumsi barang atau jasa yang diinginkan.

Dalam hal memilih dan mengkonsumsi barang atau jasa yang diinginkan setidaknya konsumen mempunyai kepercayaan, sikap, dan perilaku. Konsep kepercayaan, sikap, dan perilaku adalah saling berhubungan erat. Mowen dan Minor menyatakan bahwa keterhubungan itu didominasi oleh atribut produk (Saiful, 2008). Atribut adalah fitur produk dimana konsumen membentuk kepercayaan. Bagaimana atribut produk dan faktor-faktor lainnya mempengaruhi pembentukan serta perubahan kepercayaan, sikap dan perilaku konsumen. Atribut produk ini merupakan sebagian atau serangkaian ide perilaku konsumen yang terpenting bagi manajer pemasaran. Berikut ini uraian singkat tentang kepercayaan konsumen, sikap, dan perilaku:

a. Konsep kepercayaan konsumen

Kepercayaan sebagai suatu keadaan yang melibatkan ekspektasi positif mengenai motif-motif dari pihak lain yang berhubungan dengan diri

seseorang dalam situasi yang berisiko (Boon dan Holmes, 1991; Lau dan Lee, 1999; Tjahyadi, 2006). Dengan demikian dapat disimpulkan kepercayaan konsumen adalah semua pengetahuan yang dimiliki konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang obyek, atribut dan manfaatnya. Atribut intrinsik merupakan 16 segala sesuatu yang berhubungan dengan sifat aktual produk, sedangkan atribut ekstrinsik adalah segala sesuatu yang diperoleh dari aspek eksternal produk seperti nama, merk, dan label.

b. Sikap konsumen

Sikap menurut Thurstone yang dikutip Mowen dan Minor didefinisikan sebagai afeksi atau perasaan untuk atau terhadap suatu rangsangan (Saiful, 2008). Dalam konteks perilaku konsumen, sikap didefinisikan sebagai kecenderungan yang dipelajari dalam berperilaku dengan cara menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap suatu objek tertentu. Jadi, mengingat kepercayaan merupakan pengetahuan kognitif tentang suatu objek, maka sikap merupakan tanggapan perasaan atau afektif tentang sebuah objek.

c. Perilaku dan keinginan untuk berperilaku

Perilaku konsumen terdiri dari semua tindakan konsumen untuk memperoleh, menggunakan dan membuang barang atau jasa. Sebelum bertindak, seseorang sering kali mengembangkan keinginan berperilaku berdasarkan keinginan tindakan yang akan dilakukan. Keinginan berperilaku didefinisikan sebagai keinginan konsumen untuk berperilaku

menurut cara tertentu dalam rangka memiliki, membuang, dan menggunakan produk atau jasa

Pemahaman terhadap perilaku konsumen ini sangat penting untuk keberhasilan dari sistem pemasaran suatu perusahaan. Ada berbagai macam alasan yang mempengaruhi seseorang membeli suatu produk. Selain jenis produk, faktor demografi dan faktor ekonomis, faktor psikologis juga turut mempengaruhi pembelian seseorang. Faktor psikologis adalah sikap, minat, motif serta kepribadian seseorang atau konsumen. Kegiatan pemasaran dimaksudkan untuk mempengaruhi konsumen agar bersedia membeli barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Hal yang penting bagi manajer pemasaran adalah memahami mengapa dan bagaimana tingkah laku konsumen, sehingga perusahaan dapat mengembangkan strategi pemasarannya.

Pada awalnya seorang konsumen menganggap bahwa dorongan untuk melakukan tindakan pemilihan diantara berbagai jenis barang dan jasa serta berbagai merek yang ada adalah karena konsumen berpendapat bahwa kualitas dari barang dan jasa yang dipilihnya dianggap yang paling baik atau yang paling murah harganya. Namun kenyataannya sering kali pertimbangan yang dipakai tidak hanya mempertimbangkan kualitas atau harga saja, tetapi ada faktor lain yang menimbulkan keputusan-keputusan dalam pembelian suatu barang atau jasa. Misalnya rasa harga diri, ikut-ikutan, tidak mau kalah dan sebagainya.

Umumnya konsumen melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah karena kebutuhan. Kebutuhan dalam hal ini sangat relatif, artinya ada kebutuhan yang mendesak, kebutuhan agak mendesak dan kebutuhan tidak terlalu mendesak. Berdasarkan hal ini kita harus tahu mengapa seseorang membutuhkan suatu barang atau jasa tertentu. Tapi jika hanya mengetahui kebutuhan-kebutuhan tertentu dari konsumen terhadap barang atau jasa, perusahaan baru mampu mendorong seseorang untuk melakukan pembelian terhadap barang atau jasa tanpa mengabaikan keputusannya sebagai tujuan. Perilaku konsumen dalam pembelian tidak sederhana. Pemahaman akan perilaku ini menjadi tugas yang penting bagi manajemen pemasaran. Pasar konsumen terdiri dari semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang dan jasa untuk konsumsi pribadi.

### **2.13 Pelayanan Atribut dan Nilai Kepuasan Penumpang**

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Untuk instansi yang mempunyai standar pelayanan, maka pelayanan adalah melebihi standar yang ada atau sesuai dengan standar yang ada, sedangkan bagi instansi yang belum mempunyai standar pelayanan, maka pelayanan berarti pelayanan yang terbaik yang dapat diberikan, pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standard dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal. Menurut Kotler dalam Supranto (1993), di dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- a. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan sarana komunikasi.

- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesigapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- e. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Tjiptono (2006), dimensi nilai pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. *Emotional value*, yaitu utilitas yang berasal dari perasaan atau efektif/emosi positif yang ditimbulkan dari mengkonsumsi produk/jasa.
- b. *Social value*, yaitu utilitas yang didapatkan dari kemampuan produk/jasa untuk meningkatkan konsep diri sosial konsumen.
- c. *Quality/performance value*, yakni utilitas yang didapatkan dari produk/jasa karena reduksi biaya jangka pendek dan biaya jangka panjang.
- d. *Price/value for money*, yakni utilitas yang diperoleh dari persepsi terhadap kualitas dan kinerja yang diharapkan atas produk/jasa.

Menurut Kotler (2002), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk/jasa dan harapan-harapannya.

$Satisfaction = f(Performance-Expectation)$  Persamaan ini menghasilkan tiga kemungkinan, yaitu:

1. Performance < Expectation

Bila ini terjadi maka konsumen mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan jelek, karena harapan konsumen tidak terpenuhi atau pelayanannya kurang baik, belum memuaskan konsumen.

2. Performance = Expectation

Bila ini terjadi, maka bagi konsumen tidak ada istimewanya, pelayanan yang diberikan biasa-biasa saja, karena belum memuaskan konsumen.

3. Performance > Expectation

Bila keadaan ini tercapai, maka konsumen merasakan bahwa pelayanan yang diberikan adalah baik dan menyenangkan.

#### 2.14 Customer Satisfaction Index (CSI)

*Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja/tingkat kepentingan/harapan dari atribut-atribut jasa pelayanan.

Menurut Aritonang (2005), untuk mengetahui besarnya nilai CSI, maka langkah-langkah yang dilakukan yaitu :

Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* atau rata-rata skor kepentingan. Nilai ini diperoleh dari rata-rata tingkat kepentingan/ harapan pengguna jasa.

$$MIS = \frac{\left[ \sum_{i=1}^n Y_i \right]}{n} \dots\dots\dots (2.8)$$

Menghitung *Weight Faktor* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan prosentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \dots\dots\dots (2.9)$$

Menghitung *Weight Score* (WS) atau Skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kinerja (*Mean Performance Score* = MPS)

$$WS_i = WF_i \times M \text{ PS} \dots\dots\dots (3.0)$$

Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\% \dots\dots\dots (3.1)$$

Bila nilai CSI > 66% maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa telah merasa puas, sebaliknya bila CSI < 66% maka pengguna jasa belum merasa puas. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi dalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas

### 2.15 Importance Performance Analysis (IPA)

Pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi menggabungkan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik IPA sangat mudah, dimana grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran importance- performance. Data yang digunakan

untuk analisis ini adalah hasil kuesioner persepsi masyarakat terhadap kinerja suatu pelayanan berdasarkan indikator penilaian yang telah ditetapkan.

## 2.16 Analisis Kuadran

Analisis Kuadran ini berfungsi untuk memetakan kinerja dan kepentingan (harapan) dari pengguna jasa terhadap

untuk meningkatkan konsep diri sosial konsumen.

e. *Quality/performance value*, yakni utilitas yang didapatkan dari produk/jasa karena reduksi biaya jangka pendek dan biaya jangka panjang.

f. *Price/value for money*, yakni utilitas yang diperoleh dari persepsi terhadap kualitas dan kinerja yang diharapkan atas produk/jasa.

Menurut Kotler (2002), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk/jasa dan harapan- harapannya.

$Satisfaction = f(Performance - Expectation)$  Persamaan ini menghasilkan tiga kemungkinan, yaitu:

1.  $Performance < Expectation$

Bila ini terjadi maka konsumen mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan jelek, karena harapan konsumen tidak terpenuhi atau pelayanannya kurang baik, belum memuaskan konsumen.

2.  $Performance = Expectation$

Bila ini terjadi, maka bagi konsumen tidak ada istimewanya, pelayanan yang diberikan biasa-biasa saja, karena belum memuaskan konsumen.

3.  $Performance > Expectation$

Bila keadaan ini tercapai, maka konsumen merasakan bahwa pelayanan yang

diberikan adalah baik dan menyenangkan.

beberapa indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan yaitu tingkat kinerja pelayanan yang dialami dan dinyatakan dengan X, serta tingkat harapan dinyatakan dengan Y.

Rumus yang digunakan (Supranto, 1993) adalah sebagai berikut

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots (3.2)$$

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja sedangkan sumbu vertikal (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan/harapan. Untuk setiap faktor yang mempengaruhi penilaian pengguna jasa dengan menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots (3.3)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots (3.4)$$

Skor rata-rata tingkat penilaian kinerja dari responden selanjutnya akan ditempatkan pada diagram kartesius dengan sumbu mendatar (sumbu X) merupakan skor rata-rata tingkat penilaian kinerja  $\bar{X}$  dan sumbu tegak (sumbu Y) adalah skor rata-rata tingkat penilaian kepentingan/harapan indikator  $\bar{Y}$ . Diagram kartesian ini akan dibagi menjadi empat (4) kuadran dengan perpotongan sumbunya merupakan nilai rata-rata total dari skor penilaian kinerja  $\bar{X}$  dan total skor penilaian kepentingan/harapan indikator  $\bar{Y}$ .

## 2.18 Rencana Kuesioner

Rencana kusioner ini menggunakan skala likert yaitu dan skala psikometrik yang umumdi gunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Nama skala ini diambil dari nama rensis likert yang menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaanya, sewaktu menggapai petanyaan dalam skala likert, responden menentukan tingakat persetujuan meeka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tesedia. Biasanya disediakan empat pilihan dengan format seperti ini

**Tabel 2.1 Skoring Data Kusioner**

No	Point
1	Tidak Puas (Skor 1)
2	Kurang Puas (Skor 2)
3	Cukup puas (Skor 3)
4	Puas (Skor 4)
5	Sangat Puas (Skor 5)

Sumber: Analisa data 2019

## 2. 16 Pengujian Uji Validitas dan reliabilitas

Pengujian sampel dilakukan dengan menggunakan ujjvaliditas dan reliabilitas. Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah kusioner yang

digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini dinyatakan valid dan dapat diandalkan. Jika kusioner valid dan reliable, maka kusioner dapat di lanjutkan untuk menghitung nilai indeks kepuasan pelanggan. Jika tidak valid dan *reliable*, maka kusioner harus disusun ulang.

### **1. Uji Validitas Item**

Uji Validitas item digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang diukur. Item dikatakan valid jika adanya korelasi dengan skor totalnya. Item biasanya berupa pertanyaan atau pernyataan yang di tuju kepada responden dengan menggunakan bentuk kusioner dengan tujuan untuk mengungkapkan sesuatu. Disini saya untuk menguji teknik untuk menguji teknik uji validitas item dengan korelasi pearson, yaitu dengan cara mengorelasikan skor item dengan skor total item tiap variabel, kemudian pengujian signifikan dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikat 0.05 dengan uji dua sisi jika nilai positif dan  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , item dapat dinyatakan valid. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , item dinyatakan tidak valid

### **2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keajekan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kusioner. maksudnya, apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Uji reliabilitas merupakan kelanjutandai uji validitas item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja dan menentukan apakah instrument reliable atau tidak menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran (1992) reliabilitas

kurang dari 0,6 kurang baik , sedangkan 0,7 dapat di terima dan diatas 0,8 adalah baik



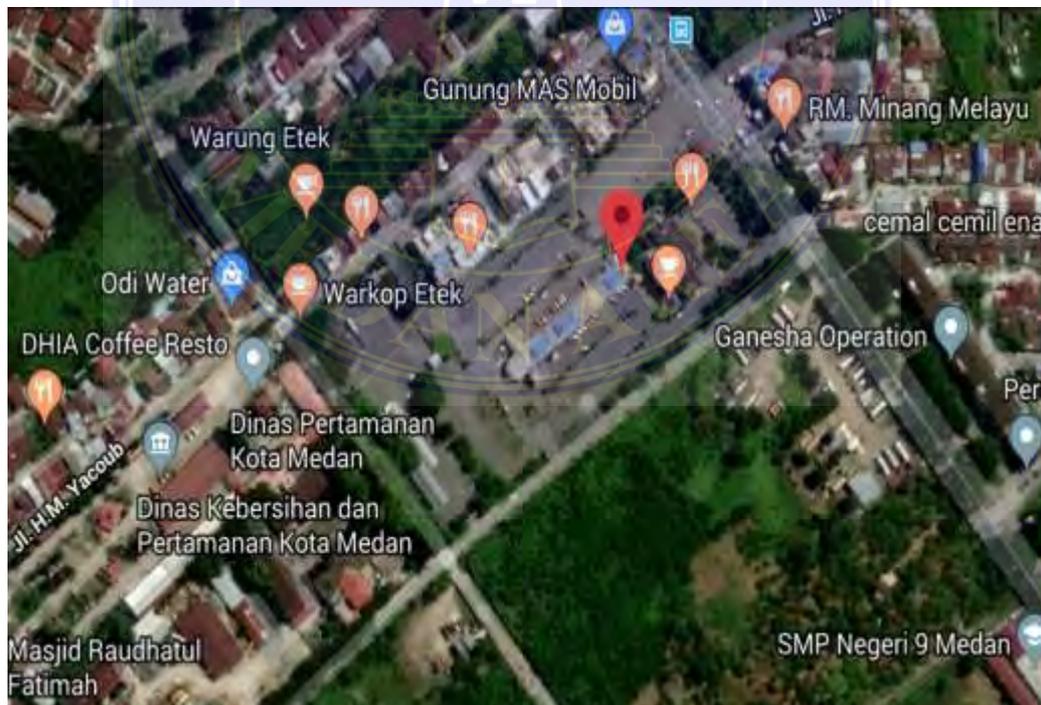
## BAB III

### METEDOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dan kualitatif yang berbentuk angka-angka dan data kualitatif yang dinyatakan dalam kata-kata. Data kualitatif berguna untuk menyertai dan melengkapi gambaran yang diperoleh dari data kuantitatif. Alat ukur yang digunakan adalah kuisisioner.

#### 3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini mengambil objek lokasi pada Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris di Jln.T.B. Simatupang, Kecamatan Medang Sunggal, Kota Medan Provinsi Sumatra Utara pada tanggal 10-28 bulan September 2019



Gambar 3.1 Peta Lokasi Penelitian Pinang baris

Sumber : *Google Maps 2019*

### 3.2. Rancangan Penelitian

Penelitian awal berupa observasi lapangan yang dilakukan dengan peninjauan langsung berupa wawancara pada responden yaitu penumpang dan supir agar mendapatkan informasi-informasi yang berhubungan dengan permasalahan di Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris Kota Medan

### 3.3. Pengambilan Data

#### 3.3.1 Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara survei lapangan yang berupa :

1. Data Kuesioner yang telah di sebar kepada responden penumpang dan supir di Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris Kota Medan

Setelah melakukan pengumpulan data yang di perlukan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan atau pengolahan data tersebut. Adapun langkah – langkah perhitungan data- data tersebut adalah sebagai berikut :

- Menghitung uji validitas dan uji realibilitas
- Menghitung CSI (*Customer Satisfaction Index*)
- Menghitung IPA (*Importance Performance Analysis*)

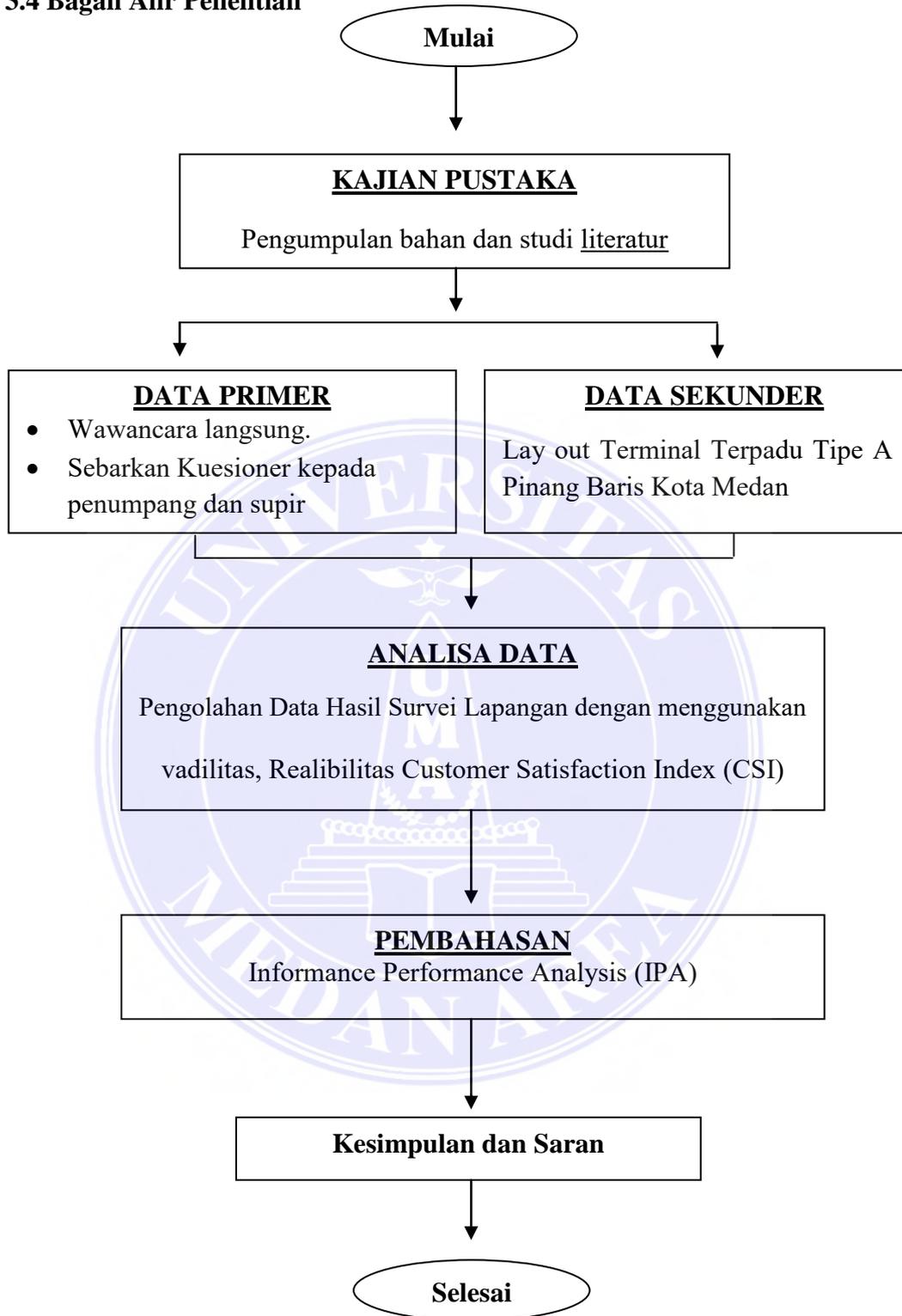
### 3.3.2 Data sekunder

Pengambilan data sekunder, diperoleh dari pihak Dinas Perhubungan Kota Medan selaku pengelola Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris.

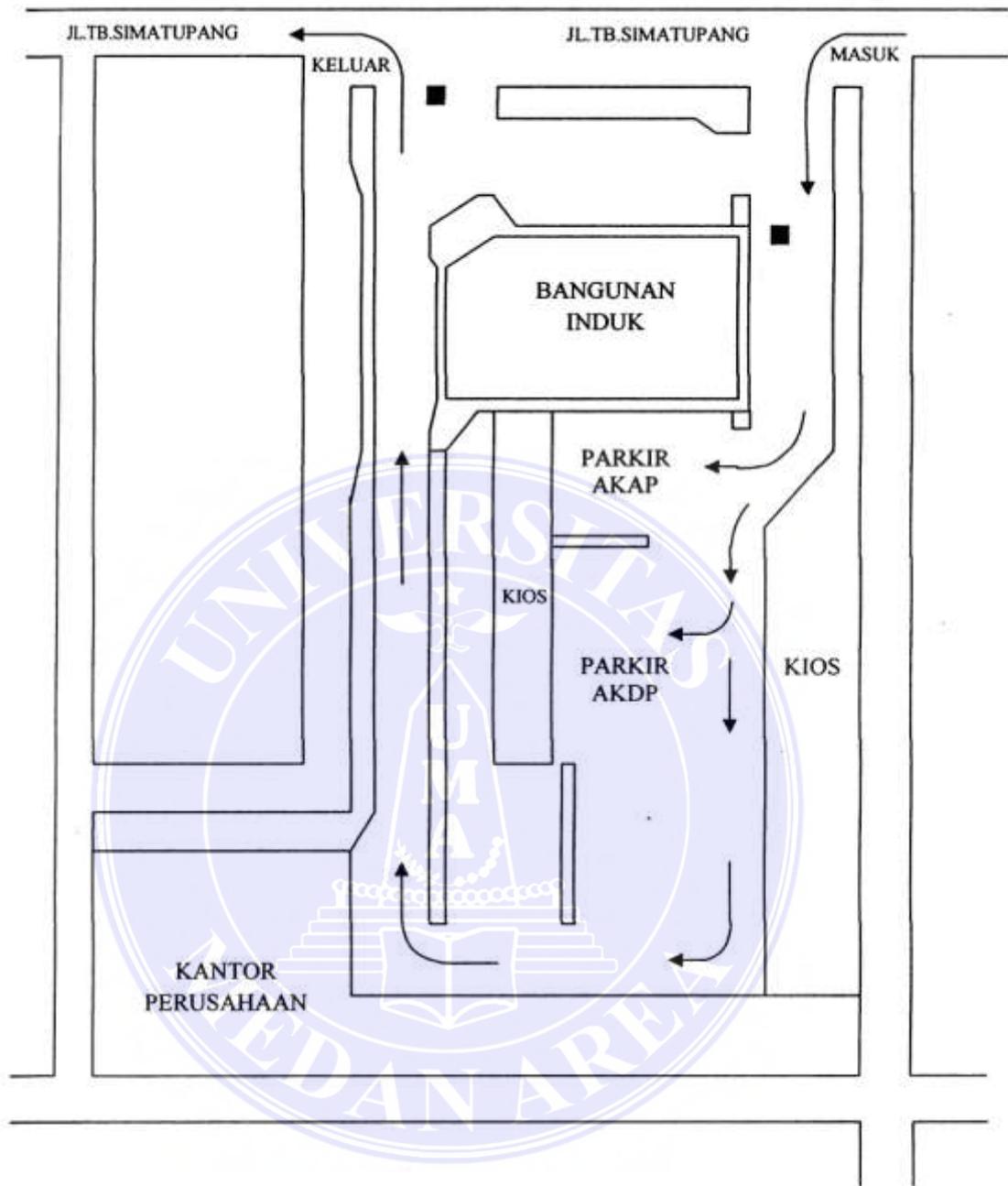
- Lay out Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris Kota Medan



### 3.4 Bagan Alir Penelitian



Gambar 3.2 Diagram Alir (Flow Chart) Penelitian



Gambar 3.3 Layout Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris

Keterangan :

■ = Pos Masuk / Keluar

→ = Arah Pergerakan Angkutan

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Menurut responden penumpang atribut yang memiliki tingkat kepentingan paling tinggi terhadap kualitas pelayanan Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris Kota Medan adalah item ke 8 yaitu mudahnya akses keluar dan masuk kendaraan terminal dan item ke 16 yaitu keamanan dan kenyamanan pada saat berada di terminal, sedang kan menurut responden supir atributnya yang memiliki tingkat kepentingan paling tinggi terhadap kualitas pelayanan Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris adalah item ke 7 yaitu kemacetan arah masuk dan keluar terminal dan item ke 39 yaitu sarana dan prasarana yang memadai. Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction index* didapat hasil berupa tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris Tingkat kepuasan yang dirasakan responden Penumpang adalah sebesar 63% dimana nilai ini berada pada rentangan 0.66-0.80 yang berarti secara keseluruhan responden penumpang cukup puas, sedang tingkat kepuasan yang dirasakan responden supir adalah sebesar 68 % dimana nilai ini juga berada pada rentang 0.66-0.80 yang berarti secara keseluruhan responden supir puas terhadap kualitas pelayanan terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris menurut responden penumpang atribut yang masuk ke dalam kuadran II

( Petahankan Prestasi ) adalah item 1,2,4,7,8,10,14,15,18,20,22,31 dan 32 sedangkan atribut yang masuk kedalam kuadran I (Prioritas utama) adalah item 3,9,19 dan 21

Menurut responden supir atribut yang masuk kedalam kuadran II (Petahankan Prestasi) adalah item 5,17,18,27 dan 28 sedangkan atribut yang masuk kedalam kuadran I (Prioritas utama) Adalah item ke 11,12,13,dan 15

## 5.2 Saran

Berdasarkan dari pengkajian hasil penelitian di lapangan maka penulis bermaksud memberikan saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya , yaitu sebagai berikut :

1. Adapun saran yang perlu di perhatikan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meliputi tetntang penelitian ini harus menambahkan variabel lagi sehingga lebih efisiensi dalam pengukuran penelitian ini.
2. Penelitian ini menggunakan alat ukur kuesioner, di harapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan alat ukur atau metode lain yang di tambahkan untuk dapat mengukur tingkat kejujurannya responden.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, I. dkk, 2005, *Petunjuk Teknik Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Menuju Lalu lintas dan Angkutan Jalan yang Tertib, Edisi ke II*, Penerbit, Direktorat Jendral Perhubungan Darat, Jakarta.
- Badan Pendidikan dan Latihan Perhubungan Darat, 1998, *Karakteristik dan Disain Terminal*, Penerbit, Pusat Pendidikan dan Latihan Perhubungan Darat, Jakarta
- Departemen Perhubungan, 2004, *Rancangan Pedoman Teknis Pembangunan dan Penyelenggaraan Terminal Angkutan Penumpang dan Barang*, Penerbit, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 2013, *Profil dan Kinerja pehubungan Darat Propinsi Sumatra Utara*, Medan
- Morlok, E.K., 2004, *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Priyatno, duwi, 2018, *Paduan Mudah Olah Data bagi Mahasiawa Dan umum SPSS24*, CV Andi Offset, Yogyakarta
- Taufik, M. 2010 *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Terminal Makasar Metro Kota Makasar, Tugas Akhir*, Universita Teknik Surabaya, Surabaya
- Wahana Komputer, 2010, *10 Model Penelitia Dan Pengolahannya Dengan SPSS*, Andi, Semarang

# LAMPIRAN I DATA ANALISA LAPANGAN

**TABEL PENGOLAHAN DATA KUESIONER PADA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DAN SUPIR**

jumlah responden	Jumlah poin dari pertanyaan 1 – 41																																	Jumlah Poin								
1	3	3	4	3	3	2	4	4	3	2	2	3	4	3	2	1	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	3	2	3	3	4	3	4	126		
2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	2	2	2	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	129	
3	3	4	4	3	4	1	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	3	4	4	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	1	2	3	3	3	4	3	4	115	
4	4	4	3	2	1	3	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	4	4	4	1	2	3	4	4	3	4	120		
5	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	3	4	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	1	2	4	4	4	3	4	124		
6	4	4	3	3	3	4	1	3	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	3	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	1	2	3	4	4	3	4	121	
7	4	4	4	4	4	2	4	2	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	1	2	2	4	2	3	4	4	135
8	4	3	3	4	4	3	3	5	2	4	2	4	4	3	2	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	4	136		
9	4	4	4	4	4	1	2	3	5	4	4	3	4	4	4	2	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	137		
10	4	4	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	2	4	3	5	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	4	4	3	1	2	2	4	3	4	4	132	
11	4	4	2	4	3	4	3	2	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	140	
12	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	138	
13	4	3	2	4	3	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	136	
14	3	4	4	1	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	2	2	3	2	4	4	136	
15	2	4	1	4	2	2	3	2	5	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	2	2	3	4	4	3	132	
16	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	1	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	2	4	4	3	143
17	4	4	1	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	3	4	4	4	3	143			
18	4	3	4	4	4	4	1	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	1	2	3	4	4	3	4	4	142		
19	4	4	1	4	3	2	4	3	2	4	4	3	1	2	2	4	2	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	4	4	3	4	4	122		
20	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	143	

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 17/2/21

Access From (repository.uma.ac.id)17/2/21

21	4 4 4 4 4 2 4 3 5 4 3 2 4 4 3 2 4 4 4 3 2 3 3 4 3 4 4 4 4 4 4 4 3 1 2 3 4 4 2 4 3	140
22	1 3 3 3 2 2 4 2 2 4 4 4 4 4 4 3 4 4 3 4 3 4 3 4 4 4 4 4 4 4 3 4 2 3 4 4 4 3 3	139
23	4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 4 4 4 2 1 1 4 4 4 3 3 4 3 4 4 4 4 4 4 4 3 1 2 3 3 4 4 4 3	142
24	4 4 2 4 4 2 2 2 5 4 4 1 4 3 2 2 4 4 2 3 2 4 3 4 3 4 4 4 4 4 4 4 3 2 2 3 3 4 4 4 3	134
25	4 2 4 2 2 2 2 1 3 4 4 4 4 4 1 4 4 4 4 3 4 4 3 4 4 3 3 3 3 3 4 4 3 2 1 3 3 3 4 4 3	130
26	3 4 4 4 4 2 4 2 2 4 4 3 4 4 2 2 2 4 2 1 1 4 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 3 1 2 3 4 4 4 4 4	131
27	4 2 2 1 2 2 4 2 5 4 4 4 4 4 4 4 4 1 2 3 4 4 3 4 3 2 4 4 4 4 4 4 3 1 2 3 4 4 4 4 2	133
28	1 4 4 4 2 2 4 2 4 4 4 3 4 3 2 2 4 4 5 4 3 4 3 4 4 3 3 4 2 3 3 3 3 2 2 2 4 2 3 3 4	130
29	4 4 2 4 4 2 2 4 2 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 4 4 4 4 4 3 1 2 3 4 4 3 4 4	141
30	4 2 3 4 2 2 4 2 3 4 3 3 4 4 3 4 4 4 2 4 2 4 3 4 3 3 3 3 2 2 4 3 3 2 2 2 4 3 4 4 4	129
31	2 4 3 4 4 2 4 1 2 4 4 4 3 4 3 2 4 3 3 3 4 4 3 4 4 3 4 4 4 4 4 4 3 1 2 3 3 4 3 4 4	136
32	4 4 4 1 4 4 4 2 2 4 4 2 4 3 4 2 3 4 5 4 3 4 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 3 1 2 3 3 4 3 4 4	138
33	4 4 3 4 4 2 4 3 4 4 3 4 4 4 4 3 4 4 2 4 4 2 4 4 3 4 3 3 2 2 4 3 3 2 2 2 3 2 4 4 3	135
34	4 3 4 4 4 2 4 4 2 4 4 4 3 2 4 2 4 4 5 4 3 4 3 2 4 3 3 3 3 4 4 3 2 3 3 3 3 4 4 4	139
35	4 2 3 4 4 2 4 2 4 4 2 4 4 4 3 2 4 1 4 2 3 3 3 2 3 3 3 2 3 3 4 4 3 2 3 3 4 3 4 4 4	129
36	3 4 3 4 4 4 4 2 2 4 4 4 4 2 4 3 3 3 1 2 2 2 2 4 3 4 4 3 4 4 4 4 3 1 2 3 4 4 4 4 4	133
37	3 4 4 4 3 4 2 2 2 4 2 4 4 4 3 2 4 4 2 4 4 4 3 2 3 1 3 4 4 4 4 4 3 1 2 3 4 2 4 4 4	132
38	4 4 4 3 4 2 4 3 3 4 4 4 3 4 4 2 4 4 2 4 3 3 3 4 4 1 2 2 4 2 4 2 3 1 2 3 3 4 4 4 4	132
39	4 3 4 4 4 2 4 2 3 4 2 4 4 4 4 3 4 3 4 4 2 4 2 4 3 4 4 4 4 4 4 4 3 1 2 3 4 4 3 4 3	140
40	4 3 4 4 3 2 2 4 2 4 4 4 4 2 4 3 4 4 2 3 4 4 3 3 2 4 3 3 3 3 4 4 3 2 2 3 3 3 2 4 4	132
41	4 5 4 4 4 4 4 4 4 1 3 3 4 3 2 3 4 4 4 4 4 4 3 4 3 4 3 3 3 3 4 4 3 3 3 3 4 4 4 4 4	146

42	4 4 4 4 2 2 2 2 4 4 2 4 4 4 4 2 4 4 3 4 3 4 2 4 3 4 2 3 3 3 4 4 3 3 3 3 4 4 2 4 4	136
43	4 4 3 4 4 2 4 3 4 4 2 3 4 3 4 2 3 4 4 4 4 3 3 4 3 4 3 3 1 3 4 1 3 2 3 3 4 3 2 4 3	132
44	4 4 4 1 4 2 4 3 3 4 4 4 4 4 3 3 1 4 4 4 1 4 4 4 3 3 4 1 3 3 3 4 4 3 2 3 3 4 4 5 4 3	136
45	4 4 4 4 4 2 4 2 2 4 2 4 2 3 3 2 3 3 4 4 1 4 2 3 4 4 3 1 3 3 4 4 3 2 3 3 3 3 2 4 3	126
46	4 3 2 4 4 2 4 5 4 4 4 2 4 1 4 2 4 4 3 4 4 3 3 3 3 4 3 3 1 3 1 1 3 3 3 3 3 4 4 4 3	130
47	4 2 4 4 4 2 4 2 2 4 4 2 4 4 4 3 4 3 4 2 3 4 4 4 3 4 3 3 3 3 4 4 3 2 3 3 3 4 3 3 3	135
48	4 4 2 3 4 2 4 2 1 1 4 2 2 3 4 2 3 4 4 4 4 1 3 4 3 3 1 1 3 3 4 1 3 2 3 3 3 4 5 4 2	119
49	4 4 4 4 4 4 3 1 2 4 3 4 3 4 4 2 2 3 2 1 3 4 3 4 3 3 3 3 3 3 4 2 3 2 3 3 4 3 4 4 4	130
50	4 4 4 4 4 2 4 5 4 4 1 3 4 4 4 2 4 4 2 4 1 4 4 3 1 3 3 3 1 3 4 4 3 2 3 3 4 4 2 4 3	133
51	4 4 4 1 3 2 1 2 5 4 4 4 4 3 4 2 2 3 3 4 4 4 3 4 3 3 1 1 3 3 4 4 3 2 1 3 4 3 4 4 4	128
52	3 3 3 4 4 4 4 2 4 4 4 4 3 4 4 2 4 4 3 4 4 1 3 3 3 3 3 2 3 3 1 2 3 2 3 3 4 4 4 4 4	133
53	4 4 2 4 3 2 1 3 5 4 1 4 4 4 4 2 2 4 2 1 3 4 3 4 3 2 3 2 3 3 4 4 1 2 3 3 4 3 4 3 4	125
54	4 4 2 4 4 2 4 3 2 4 4 3 4 3 3 3 4 3 3 4 4 4 3 4 3 2 3 2 3 3 4 4 3 2 3 3 3 3 4 3 4	134
55	4 3 4 4 3 2 2 2 5 4 4 4 3 4 4 2 4 4 3 2 4 4 3 2 1 3 1 3 3 3 4 4 3 2 3 1 3 3 4 4 4	129
56	4 4 4 4 4 2 3 2 2 2 1 4 4 4 3 2 2 4 3 4 1 1 4 4 3 2 3 2 1 3 4 4 3 2 1 3 3 3 4 3 4	120
57	3 4 2 4 4 2 4 2 2 4 4 3 4 4 4 2 1 3 2 1 4 4 4 4 3 2 3 3 3 3 4 4 1 2 3 3 3 4 4 3 4	127
58	4 4 4 3 4 2 3 3 1 2 2 4 4 4 4 2 2 4 3 4 4 4 3 2 3 3 3 2 3 3 4 2 3 2 3 3 4 3 4 3 4	128
59	4 3 4 4 4 4 4 2 1 4 4 3 2 4 4 2 4 3 2 4 4 1 3 4 3 3 3 3 3 3 4 4 3 2 3 3 3 4 4 4 4	134
60	4 4 3 4 3 2 3 3 1 4 4 4 2 4 4 3 1 4 3 1 4 4 3 2 1 2 3 3 1 3 4 4 3 2 1 3 3 3 3 4 4	121
61	4 4 4 4 4 2 4 4 2 2 2 3 4 3 4 2 4 3 2 4 1 4 3 4 3 3 3 2 3 3 4 2 3 2 3 3 3 3 4 4 3	128
62	4 4 4 4 1 2 2 2 4 4 4 4 2 4 4 2 3 4 2 4 4 4 3 4 3 3 3 3 3 3 4 4 3 2 3 3 4 3 3 3 4	133

## UNIVERSITAS MEDAN AREA

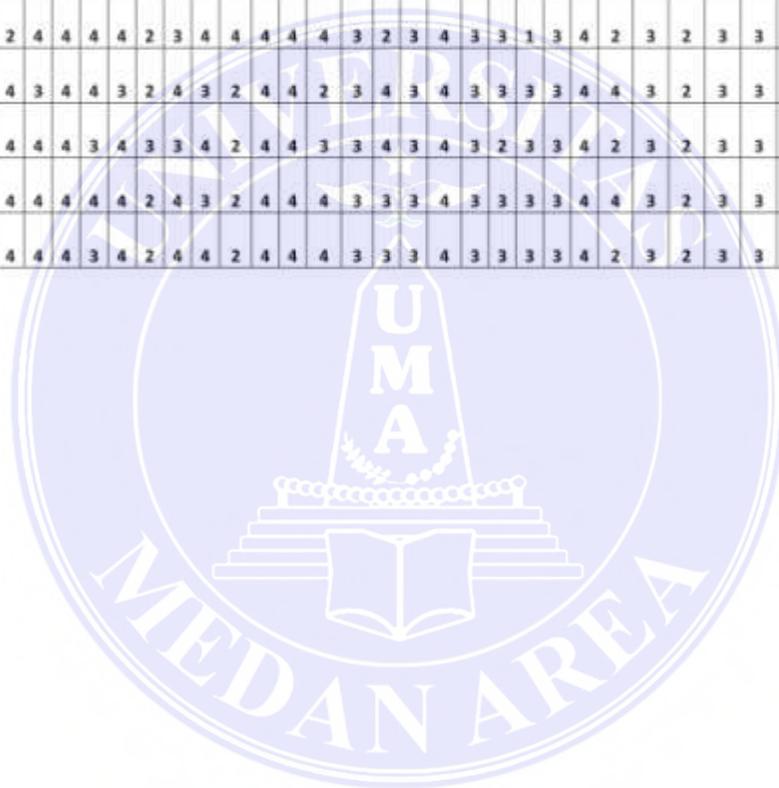
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 17/2/21

Access From (repository.uma.ac.id)17/2/21

63	4	3	4	4	4	2	3	1	4	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4	1	3	4	4	2	3	4	3	3	1	3	4	2	1	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	126
64	4	4	2	4	1	2	4	3	2	2	4	4	4	4	2	3	3	4	4	2	4	3	4	1	4	2	2	3	3	4	2	3	2	3	1	4	3	4	4	4	3	123			
65	4	2	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	143			
66	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	1	3	4	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	132				
67	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	2	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	139			
68	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	136			
69	4	4	4	1	4	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	136				
70	4	4	3	3	4	2	4	3	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	136			



## UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 17/2/21

Access From (repository.uma.ac.id)17/2/21

TABEL PENGOLAHAN DATA KUESIONER PADA TINGKAT KEPENTINGAN PENUMPANG DAN SUPIR

Jumlah responden	Jumlah poin dari pertanyaan 1 – 41																																	Jumlah total								
1	1	1	4	4	2	3	1	1	1	3	2	2	3	4	3	3	1	4	3	3	3	4	2	4	3	3	2	5	2	4	2	4	3	3	1	3	3	4	3	3	1	111
2	3	2	2	3	1	1	2	4	5	2	1	3	3	2	4	2	4	3	2	4	1	2	3	2	2	1	2	5	5	2	3	4	5	2	1	1	4	3	3	3	2	109
3	2	4	4	3	2	1	2	3	5	2	2	3	3	2	2	1	4	2	2	3	4	1	3	2	3	3	2	2	1	1	3	3	2	1	2	3	4	3	3	3	4	105
4	2	2	1	2	1	3	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	3	4	4	4	2	3	2	2	1	1	1	4	4	4	1	2	3	4	4	3	4	111
5	3	4	4	2	3	2	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	3	4	4	2	2	4	2	5	4	2	2	4	4	4	1	2	4	4	4	3	4	126	
6	3	4	2	3	1	2	1	3	2	4	2	2	2	1	2	2	3	4	2	3	4	4	4	2	2	4	5	2	2	2	4	4	4	1	2	3	4	4	3	4	114	
7	4	4	4	4	4	2	4	2	1	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	3	2	2	1	3	4	3	2	4	4	3	1	2	2	4	2	3	4	4	129	
8	2	3	3	4	4	3	3	5	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4	5	1	3	4	3	1	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3	3	4	4	128	
9	2	2	4	4	4	1	2	3	5	4	4	3	4	4	4	2	4	4	5	3	1	1	3	1	3	4	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	4	3	4	4	124	
10	1	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	2	4	3	5	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	4	4	3	1	2	2	4	3	4	4	129		
11	1	2	2	4	3	4	3	2	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	135	
12	1	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	136		
13	5	2	2	4	3	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	136		
14	5	4	4	1	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	2	2	3	2	4	4	138	
15	3	1	1	4	2	2	3	2	5	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	130		
16	2	4	4	4	2	4	2	4	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	3	141	
17	4	2	1	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	3	4	4	4	141		
18	4	3	4	4	4	4	1	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	4	4	3	4	142		
19	1	3	1	4	3	2	4	3	2	4	2	4	4	3	1	2	2	4	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	7	2	4	3	3	2	2	2	4	4	3	4	118	
20	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	145		
21	4	4	4	4	2	4	3	5	4	3	2	4	4	3	2	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	4	4	2	4	3	140		
22	1	3	3	3	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	2	137	
23	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	3	4	4	4	3	142	
24	4	1	2	4	4	2	2	2	5	4	4	1	4	3	2	2	4	4	2	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	131
25	4	2	4	2	2	2	1	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	1	3	3	3	4	4	3	130	
26	3	1	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	2	2	4	2	1	1	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	4	4	4	4	128		
27	4	3	2	1	2	2	4	2	5	4	4	4	4	4	4	1	2	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	4	4	4	4	2	134	
28	1	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	4	129	
29	4	4	2	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	4	4	3	4	4	141	
30	4	2	3	4	2	2	4	2	3	4	3	3	4	4	4	2	4	1	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3	4	4	4	128			
31	2	4	3	4	4	2	4	1	2	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	3	4	3	4	4	136	
32	3	4	4	1	4	4	4	2	2	4	2	2	4	3	4	2	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	3	4	3	4	4	135	
33	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	4	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	3	2	4	4	3	133
34	4	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	3	2	4	2	4	4	5	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	1	2	3	3	3	3	4	4	137		
35	1	2	3	4	1	2	4	2	4	4	2	4	4	4	3	2	4	1	4	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	4	119	
36	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	3	3	3	1	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	1	2	3	4	4	4	4	132		
37	3	4	4	3	4	2	2	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	3	2	3	1	3	4	4	4	4	4	3	1	2	3	4	2	4	4	4	132		
38	1	3	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	3	3	3	4	4	1	2	2	4	2	4	2	3	1	2	3	3	4	4	4	128	
39	4	3	4	4	4	2	4	2	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	4	4	3	4	3	140	
40	4	3	4	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2	4	4	130	
41	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	142	
42	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	136

43	5	4	3	4	4	2	4	3	4	4	2	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	1	3	4	1	3	2	3	3	4	3	2	4	3	131
44	5	2	4	1	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4	1	4	4	4	3	3	2	1	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	5	4	3	133
45	2	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	2	3	3	2	3	3	4	4	1	4	2	3	4	4	3	1	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	124
46	2	1	2	4	4	2	4	5	4	4	4	2	4	1	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	126	
47	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	133	
48	1	1	2	3	4	2	4	2	1	1	4	2	2	3	4	2	3	4	4	4	4	1	3	4	3	3	1	1	3	3	4	1	3	2	3	3	3	4	5	4	2	113
49	1	4	4	4	4	4	3	1	2	4	3	4	3	4	4	2	2	3	2	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	4	4	4	127	
50	1	4	4	4	4	2	4	5	4	4	1	3	4	4	4	2	4	4	2	4	1	4	4	3	1	3	3	3	1	3	4	4	3	2	3	3	4	4	2	4	3	130
51	1	1	4	1	3	2	1	2	5	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	1	1	3	3	4	4	3	2	1	3	4	3	4	4	4	122
52	1	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	1	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	131	
53	4	1	2	4	3	2	1	3	5	4	1	4	4	4	4	2	2	4	2	1	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	1	2	3	3	4	3	4	3	4	122
54	1	3	2	4	4	2	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	130
55	4	3	4	4	3	2	2	2	5	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	2	4	4	3	2	1	2	1	3	3	3	4	4	3	2	3	1	3	3	4	4	4	128
56	3	4	4	4	4	2	3	2	2	2	1	4	4	4	3	2	2	4	3	4	1	1	4	4	3	2	3	2	1	3	4	4	3	2	1	3	3	3	4	3	4	119
57	3	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	3	4	4	4	2	1	3	2	1	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	1	2	3	3	3	4	4	3	4	127
58	2	3	4	3	4	2	3	3	1	2	2	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	125
59	4	3	4	4	4	4	4	2	1	4	4	3	2	4	4	2	4	3	2	4	4	1	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	134	
60	2	4	3	4	3	2	3	3	1	4	4	4	2	4	4	3	1	4	3	1	4	4	3	2	1	2	3	3	1	3	4	4	3	2	1	3	3	3	3	4	4	119
61	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	3	4	3	4	2	4	3	2	4	1	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	124
62	2	1	4	4	1	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	128	
63	3	3	4	4	4	2	3	1	4	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4	1	3	4	4	2	3	4	3	3	1	3	4	2	1	2	3	3	4	3	3	4	3	125
64	4	1	2	4	1	2	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	3	3	4	4	2	4	3	4	1	4	2	2	3	3	4	2	3	2	3	1	4	3	4	4	3	120
65	1	2	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	140
66	1	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	1	3	4	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	127
67	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	2	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	138
68	4	3	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	135
69	4	4	4	1	4	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	136
70	2	2	3	3	4	2	4	3	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	132	



**LAMPIRAN II**  
**DOKUMENTASI DI LAPANGAN**



Gambar Kantor Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris



Gambar Jalan keluar masuk Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris



Gambar Bus AKAP AKDP dan Parkir



Gambar Penyebaran Kuisisioner Ke Penumpang



Gambar Penyebaran Kuisisioner Ke Penumpang