

## **ABSTRAK**

Pemerintah Kota Medan terus meningkatkan pembangunan di segala bidang, termasuk sarana dan pra sarana yang dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu yang terus dibenahi adalah sarana transportasi darat, baik sarana jalan maupun terminal sebagai tempat berhentinya atau berkumpulnya kendaraan umum yang masuk ke Medan maupun yang menuju ke luar kota Medan.

Dengan ini penulis membuat judul skripsi tentang “Peningkatan Pelayanan Terminal Terpadu Amplas Medan”. Maka penelitian yang dilakukan ternyata bahwa hasil data yang diperoleh dapat disimpulkan. Dari semenjak berdirinya sampai sekarang Terminal Terpadu Amplas belum pernah mengalami peremajaan secara total, hal ini menyebabkan Terminal Terpadu Amplas menjadi terminal yang kurang memadai untuk sebuah terminal sebesar Kota Medan, terjadinya kemacetan yang ditimbulkan oleh para angkutan kota maupun bus-bus antar kota, juga berkurangnya pemasukan kas Pemerintah Kota Medan dari hasil retribusi atau pajak kendaraan yang masuk ke Terminal Amplas menjadi berkurang, selain itu kenyamanan penumpang yang kurang memadai di terminal juga salah satu faktor yang membuat Terminal Amplas menjadi kurang diminati oleh para penumpang.

Untuk mengatasi hal diatas perlu ada perbaikan yang menyeluruh dari Terminal Terpadu Amplas yaitu dari aspek tehnik dan dari aspek manajemen, sehingga tercipta terminal yang dapat memberi pelayanan yang memadai bagi warga Kota Medan.

