

**KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP SISTEM  
PELAYANAN DI TERMINAL GIWANGAN YOGYAKARTA**

Laporan Tugas Akhir

sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh:

**ROBEY PUTRA SETIAWAN MANUARON**

NPM: 140215456



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2018**

## PERNYATAAN

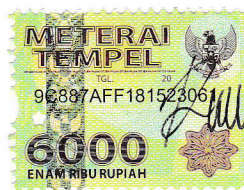
- Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul:

### **KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP SISTEM PELAYANAN DI TERMINAL GIWANGAN YOGYAKARTA**

benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir ini. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Agustus 2018

Yang membuat pernyataan



(Robey Putra Setiawan M.)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP SISTEM PELAYANAN DI  
TERMINAL GIWANGAN YOGYAKARTA**

Oleh:

ROBEY PUTRA SETIAWAN MANUARON

NPM. : 140215456

telah disetujui oleh Pembimbing  
Yogyakarta, *13-08-2018* .....

Pembimbing

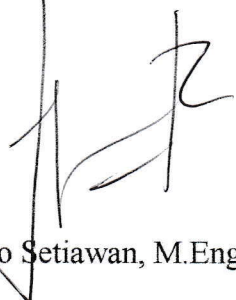


(Ir. J.F. Soandrijanie Linggo, M.T.)

Disahkan oleh:

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



(Ir. A.Y. Harijanto Setiawan, M.Eng., Ph.D.)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP SISTEM PELAYANAN DI  
TERMINAL GIWANGAN YOGYAKARTA**

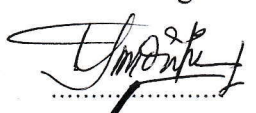
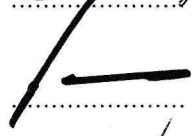



Oleh:


**ROBEY PUTRA SETIAWAN MANUARON**

NPM. : 140215456

Telah diuji dan disetujui oleh:

	Nama	Tanda tangan	Tanggal
Ketua	: Ir. J.F. Soandrijanie Linggo, M.T.		13-08-2018
Anggota	: Benidiktus Susanto, S.T., M.T.		14-08-2018
Anggota	: Ir. Y. Lulie, M.T.		14-08-2018





Tetapi jawab Tuhan kepadaku:”Cukuplah kasih karunia-Ku bagimu,  
sebab justru dalam kelemahanlah kuasa-Ku menjadi sempurna.”  
Sebab itu terlebih suka aku bermegah atas kelemahanku, supaya  
kuasa Kristus turun menaungi aku.

(2 Korintus 12 : 9)

Tugas Akhir ini ku persembahkan untuk Tuhan Yesus, kedua orang tuaku, dan kakak-kakakku tercinta yang tidak pernah berhenti mendukung, mendoakan, dan memberikan semangat.

## KATA HANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hikmat, bimbingan, dan perlindungan-Nya, sehingga penyusunan tugas akhir dengan judul “KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP SISTEM PELAYANAN DI TERMINAL GIWANGAN YOGYAKARTA” ini dapat diselesaikan. Laporan ini disusun guna melengkapi syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan tinggi program Strata 1 (S-1) di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis berharap melalui Laporan Tugas Akhir ini dapat menambah dan memperdalam wawasan dalam bidang Teknik Sipil baik oleh penulis maupun oleh pihak lain.

Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini penulis mendapat banyak bimbingan, bantuan, dan dorongan moral dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Sushardjanti Felasari, S.T., M.Sc., CAED., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ir. A.Y. Harijanto Setiawan, M.Eng., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Dr. Ir. Dwijoko Anusanto, M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir Bidang Studi Transportasi, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

4. Ir. J.F. Soandrijanie Linggo, M.T., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberi petunjuk dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Segenap Dosen di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mendidik dan mengajar penulis.
6. Bapak dan Mama yang selalu mendukung, mendoakan, dan memberi semangat baik dalam perkuliahan maupun dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Saudara-saudaraku Yuli, Novi, Richard dan semua keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan penulis sampai sejauh ini.
8. Nadya Christine yang telah memberi semangat dan menemani penulis dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Teman-teman seperjuangan dalam 4 tahun berkuliah di Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Iren, Denis, Edgard, Rio, Crisna, Safwan, dan teman-teman lain beserta semua pihak yang tak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberi dukungan dalam menyelesaikan studi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun untuk pengembangan laporan ini kedepannya.

Yogyakarta, Agustus 2018

Robey Putra Setiawan M.

NPM: 14 02 15456

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	iv
<b>KATA HANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>INTISARI</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Batasan Masalah .....	5
1.6. Keaslian Penelitian .....	5
1.7. Lokasi Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1. Definisi Terminal .....	7
2.2. Fungsi Terminal .....	8
2.3. Jenis Terminal .....	9
2.4. Fasilitas Terminal .....	9
2.4.1. Fasilitas utama .....	9
2.4.2. Fasilitas penunjang .....	11
2.5. Kepuasan Konsumen .....	11
<b>BAB III LANDASAN TEORI</b> .....	13
3.1. Umum .....	13
3.2. Populasi .....	13
3.3. Sampel .....	13
3.4. Validitas dan Reliabilitas .....	14
3.5. Teknik Analisis dan Skala Pengukuran Persepsi .....	17
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	22
4.1. Umum .....	22
4.2. Kebutuhan Data Penelitian .....	22
4.3. Alat-alat Yang Digunakan .....	22
4.4. Teknik Pengumpulan Data .....	23
4.5. Langkah-langkah Penelitian .....	24
4.6. Bagan Alir Penelitian .....	25
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	26
5.1. Umum .....	26
5.2. Analisis Deskriptif Responden .....	27
5.3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	32
5.3.1. Uji validitas tingkat kepuasan dan	



harapan pengguna .....	34
5.3.2. Uji reliabilitas tingkat kepuasan dan harapan pengguna .....	38
5.4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Secara Manual .....	41
5.4.1. Uji validitas tingkat kepuasan pengguna secara manual .....	41
5.4.2. Uji validitas tingkat harapan pengguna secara manual .....	42
5.4.3. Uji reliabilitas tingkat kepuasan dan harapan pengguna secara manual .....	46
5.5. <i>Importance-Performance Analysis</i> .....	52
5.6. Pembahasan .....	63
5.6.1. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin .....	63
5.6.2. Klasifikasi responden berdasarkan usia .....	64
5.6.3. Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan .....	64
5.6.4. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan .....	64
5.6.5. Klasifikasi responden berdasarkan jumlah perjalanan dalam 1 tahun terakhir .....	65
5.6.6. Kepuasan pengguna terminal .....	65
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	89
6.1. Kesimpulan .....	89
6.2. Saran .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	97
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Lokasi Terminal Giwangan .....	6
Gambar 3.1	Diagram Kartesius.....	20
Gambar 4.1	Bagan Alir .....	25
Gambar 5.1	Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i> .....	57
Gambar 5.2	Kamera CCTV Pada Ruang Tunggu Penumpang .....	70
Gambar 5.3	Kondisi Kebersihan Ruang Tunggu Penumpang.....	70
Gambar 5.4	(a) Retakan Pada Dinding Toilet; (b) Penerangan Pada Toilet; (c) Kondisi Kebersihan Toilet .....	71
Gambar 5.5	Kondisi Penerangan Pada Ruangan Tidak Terpakai .....	72
Gambar 5.6	Rambu Penunjuk Arah .....	72
Gambar 5.7	Kondisi Kebersihan di Lingkungan Terminal .....	73
Gambar 5.8	Lajur Pejalan Kaki.....	76
Gambar 5.9	Alat Pemadam Kebakaran .....	76
Gambar 5.10	Pos Kesehatan .....	77
Gambar 5.11	Pos Pemeriksaan Kelayakan Kendaraan Umum .....	78
Gambar 5.12	Pos Keamanan.....	78
Gambar 5.13	Media Pengaduan Gangguan Keamanan.....	79
Gambar 5.14	Area Parkir Kendaraan Pengunjung .....	80
Gambar 5.15	Ruang Tunggu Penumpang.....	81
Gambar 5.16	Mushola .....	81
Gambar 5.17	Ruang Terbuka Hijau .....	82
Gambar 5.18	Rumah Makan/Kantin.....	82
Gambar 5.19	Denah Ruangan Terminal.....	83
Gambar 5.20	Mesin <i>Metal Detector</i> .....	85
Gambar 5.21	Ruang Kosong Yang Tidak Terpakai.....	86
Gambar 5.22	Alat Pengeras Suara .....	88

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Persentase Tingkat Kesesuaian .....	19
Tabel 5.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	28
Tabel 5.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	28
Tabel 5.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	29
Tabel 5.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	30
Tabel 5.5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jumlah Perjalanan dalam 1 Tahun Terakhir .....	31
Tabel 5.6	Nilai-nilai $r$ <i>Product Moment</i> .....	32
Tabel 5.7	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan dan Harapan Pengguna Terminal Giwangan .....	34
Tabel 5.8	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan dan Harapan Pengguna Terminal Giwangan .....	38
Tabel 5.9	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	40
Tabel 5.10	Hasil Pengujian Validitas Secara Manual untuk Tingkat Kepuasan dan Harapan Pengguna Terminal Giwangan .....	44
Tabel 5.11	Hasil Perhitungan Nilai Varians Butir dan Varians Total untuk Tingkat Kepuasan Pengguna Terminal Giwangan.....	47
Tabel 5.12	Hasil Perhitungan Nilai Varians Butir dan Varians Total untuk Tingkat Harapan Pengguna Terminal Giwangan.....	49
Tabel 5.13	Rata-rata Kinerja dan Kepentingan Terminal Giwangan.....	53
Tabel 5.14	Nilai Kesesuaian Responden IPA.....	58
Tabel 5.15	Hasil Penempatan Indikator Sesuai Kuadran IPA.....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Formulir Kuesioner .....	99
Lampiran 2	Skor Kuesioner Tingkat Kepuasan .....	104
Lampiran 3	Skor Kuesioner Tingkat Harapan.....	107
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Software SPSS 22 .....	110
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Pengguna Menggunakan Software SPSS 22 .....	113
Lampiran 6	Uji Validitas Secara Manual pada Tingkat Kepuasan Pengguna Terminal.....	116
Lampiran 7	Uji Validitas Secara Manual pada Tingkat Harapan Pengguna Terminal.....	120
Lampiran 8	Denah dan <i>lay out</i> Terminal Giwangan.....	124

## INTISARI

**KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP SISTEM PELAYANAN TERMINAL GIWANGAN YOGYAKARTA**, Robey Putra Setiawan Manuaron, NPM 140215456, tahun 2018, Bidang Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Untuk menunjang kelancaran sarana transportasi diperlukan prasarana yang baik, dalam hal ini terminal. Kota Yogyakarta memiliki beberapa terminal angkutan umum, namun dalam penelitian ini Terminal Giwangan sebagai tempat dilaksanakannya penelitian ini dengan alasan pelayanan yang kurang memuaskan pada beberapa faktor. Untuk itu perlu untuk dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang perlu ditingkatkan agar pelayanan dari penyedia jasa layanan terminal dapat memenuhi kebutuhan dari penggunaanya dengan baik.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang berisi 46 pernyataan kepada 100 orang responden. Pernyataan-pernyataan yang dibuat dalam penelitian ini mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dilakukan pengujian menggunakan bantuan *software* SPSS 22 dan pengujian secara manual, sedangkan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, penumpang cukup puas dengan ketersediaan lajur pejalan kaki, alat pemadam kebakaran, pos kesehatan, pos pemeriksaan kelayakan kendaraan umum, pos keamanan, media pengaduan, area parkir yang memadai, proses pembelian tiket yang cepat, ruang tunggu yang luas, penempatan lokasi toilet yang mudah dijangkau, mushola, taman, kantin, serta jalur kedatangan dan keberangkatan yang mudah dijangkau. Walaupun demikian, terdapat faktor-faktor yang perlu untuk dibenahi oleh pihak penyedia jasa pelayanan terminal untuk meningkatkan kepuasan yakni ketersediaan jalur evakuasi, kamera CCTV, ruang tunggu dan toilet yang nyaman, penerangan yang baik, informasi jadwal kedatangan/keberangkatan bus beserta tarif, papan informasi, fasilitas dan petugas kebersihan, fasilitas bagi penyandang disabilitas, *trolley*, *nursery room*, ATM, *hotspot area*, *charger corner*, dan penitipan barang.

**Kata kunci:** kepuasan, validitas, reliabilitas, Terminal Giwangan, *Importance Performance Analysis*.