

ANALISA KINERJA PELAYANAN TERMINAL BARUGA DI KOTA KENDARI

¹Rudi Balaka, ²Laode M. Nurrakhmad Arsyad, ³Ld. Muh. Agum Gumelar

Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Halu Oleo Kendari
rudi.balaka_ft@uho.ac.id

ABSTRAK

Fasilitas yang telah tersedia dan kualitas pelayanannya menjadi salah satu ukuran kepuasan pengguna yang menggunakan jasa terminal. Oleh karena itu perlu dilakukan identifikasi terhadap faktor-faktor berupa variabel-variabel bebas yang dianggap berpotensi memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa terminal Baruga dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa terminal.

Berdasarkan hasil analisa data, tingkat kepuasan kinerja di terminal Baruga sebagai berikut: kinerja terminal sudah cukup tinggi dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna terminal. Kuadran ketiga dan kuadran keempat pada diagram kartesius IPA membuktikan bahwa kinerja pelayanan pada terminal Baruga belum sesuai atau masih memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna pada kenyataannya. Indeks kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja terminal sudah sangat memuaskan, penumpang dan sopir selaku pengguna jasa terminal menilai bahwa secara umum keberadaan terminal sudah memberikan pelayanan dengan baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pada terminal Baruga yaitu, *Tangibles*, *Responsivenees*, *Assurance* dan *Empathy*. Semua variabel bebas yang lolos dalam uji korelasi dalam penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan di Terminal Baruga.

Kata Kunci : Atribut Pelayanan, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, Analisa Regresi Linear Berganda.

ABSTRACT

The facilities already available quality of service to be one measure of satisfaction pengguna who use the terminal. Accordingly, because it is necessary to identify the factors in the form of independent variables were considered berpotensi give effect to the level of user satisfaction.

The purpose of this study was to analyze the level of user satisfaction Baruga terminal services and analyzes the factors that influence the level of user satisfaction terminal services.

*Based on the results of the data analysis, the satisfaction level of performance in the terminal Baruga as follows: the performance of the terminal is high enough in the situation providing services to terminal users. The third quadrant and the fourth quadrant of the diagram Cartesian science proves that the service performance Baruga terminal is not appropriate or still load factors are considered less important by the user in fact. Service user satisfaction index of the performance of the terminal has been very satisfactory, passengers and the driver as users of terminal services in general considered that the existence of the terminal has been providing services well. Factors that influence the level of satisfaction on the terminal Baruga namely, *Tangibles*, *responsivenees*, *Assurance* and *Empathy*. All independent variables that pass in correlation in this study a significant effect on the level of satisfaction ssecara in Terminal Baruga.*

Keywords: Attribute Service, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Linear Regression Analysis.

PENDAHULUAN

Kota Kendari sebagai ibu kota provinsi Sulawesi Tenggara. Kota yang diresmikan sebagai kota madya dengan UURI No. 6 Tahun 1995 tanggal 27 September 1995. Kota ini memiliki luas 296,00 km² (29.600 Ha) dan berpendudukan 359.371 jiwa (2016). Kota Kendari merupakan kota yang mulai berkembang dalam kegiatan ekonomi, sosial, budaya dan kegiatan lainnya. Hal ini ditandai dengan aktivitas penduduk yang relatif tinggi seiring dengan kegiatan perjalanannya. Terminal merupakan bagian dari sistem transportasi, secara umum terminal penumpang berfungsi untuk menaikkan dan menurunkan penumpang. Kenyamanan pelayanan ataupun

kecepatan pergerakan penumpang sangat menentukan kapasitas sebuah terminal. Terminal Baruga terletak di Kecamatan Baruga. Terminal Baruga merupakan terminal tipe C, yang mencakup angkutan antar kecamatan yang ada di dalam kota/kabupaten. Untuk operasional terminal sendiri, dikelola oleh pemerintah kota Kendari. Terminal Baruga merupakan terminal peralihan fungsi dari Terminal Puuwatu sudah tidak dioperasikan lagi. Oleh karena itu, Adanya berbagai pusat aktifitas seharusnya menjadikan Terminal Baruga sebagai prasarana transportasi yang dapat digunakan oleh masyarakat pada hari besar, akan berdampak pada kinerja pelayanan terminal Baruga akibat dari peralihan Terminal Puuwatu. Sehingga kualitas pelayanan

menjadi salah satu kepuasan pegguaan jasa Terminal Baruga. penulis ingin meneliti tingkat kepuasan pegguaan jasa terhadap pelayanan jasa di Terminal Baruga Kendari. 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 digunakan adalah metode Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Regresi Linear Berganda. Metode Customer Satisfaction Index (CSI) adalah indeks kepuasan pegguaan jasa yang diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pegguaan 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 pegguaan jasa dan Model Regresi Linear Berganda dipilih untuk mendapatkan hubungan lebih dari satu variable bebas, dengan metode-metode ini dapat diidentifikasi variabel apa saja yang harus dipertahankan dan ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan pegguaan jasa terhadap kualitas pelayanan Terminal Baruga di Kota Kendari.

METODOLOGI DAN PENELITIAN

Penelitian awal berupa observasi lapangan yang dilakukan dengan peninjauan langsung dengan cara menyebarkan kuesioner pada responden yaitu penumpang dan supir. Tahapan ini dilakukan penelitian untuk mendapatkan informasi-informasi yang berhubungan dengan permasalahan di terminal tersebut sehingga didapat bahan untuk perumusan masalah dan penetapan tujuan penelitian. Studi literatur dilakukan dengan tujuan untuk mempelajari definisi, teori-teori dan rumus-rumus yang digunakan sebagai acuan dalam menyelesaikan permasalahan yang dibahas. Studi pustaka selain mencari data primer dan data sekunder yang akan mendukung penelitian. Selain data primer dan data sekunder yang akan mendukung penelitian, juga diperlukan untuk mengetahui mana ilmu yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan dimana dalam hal ini menyangkut metode Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, dan Model Regresi Linear Berganda. Perumusan masalah merupakan penentuan hal pokok apa yang bermasalah dan akan diselesaikan sebagai tema yang akan diangkat pada tugas akhir ini. Setelah perumusan masalah langkah selanjutnya ialah penentuan tujuan penelitian. Tujuan penelitian merupakan landasan berpikir yang akan mengarahkan urutan langkah penelitian pada sasaran yang akan dicapai. Tujuan penelitian dapat ditentukan berdasarkan permasalahan yang sering ditemui bahkan cenderung berulang tanpa atau belum adalah solusi yang optimal untuk mengatasi permasalahan tersebut. Setelah masalah dan tujuan dirumuskan maka diperlukan batasan-batasan yang akan mempersempit

ruang pokok persoalan guna tidak melebarnya penyelesaian masalah sehingga target penyelesaian tugas akhir ini bisa tercapai dan bisa mengambil intisari permasalahan yang sesuai dengan schedule proses penyelesaian tugas akhir.

Pengumpulan data dilakukan dengan dua cara, yaitu secara langsung dan wawancara dengan responden yaitu penumpang dan supir. Data-data yang dikumpulkan dalam penelitian ini, antara lain :

1. Data umum perusahaan
2. Data kuesioner yang telah disebar kepada responden penumpang dan supir

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

1. Menghitung Customer Satisfaction Index
2. Menghitung Importance Performance Analysis
3. Menghitung uji Analisa Regresi Linear Berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Terminal Baruga Kota Kendari. Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data penyebaran kuesioner yang telah disebar pada responden penumpang dan supir di lingkungan Terminal Baruga. Dalam melakukan penentuan indikator kuesioner, peneliti membuat indikator berdasarkan kondisi nyata di Terminal Baruga Kota Kendari sendiri. Dalam penentuan indikator peneliti menggunakan 5 dimensi yaitu Berwujud (Tangibles), Keandalan (Reliability), Keresponsifan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), dan Dalam penentuan indikator atau atribut dalam tiap dimensi peneliti melakukan wawancara kepada responden terhadap kualitas pelayanan di Terminal Baruga agar mendapatkan indikator yang tepat. Setelah mendapatkan sejumlah indikator tentang kualitas pelayanan, peneliti membuat pernyataan sederhana untuk dimasukan ke dalam kuesioner. Pernyataan yang sederhana ini dimaksudkan agar mempermudah responden dalam mengisi kuesioner untuk memberikan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan Terminal Baruga. Kuesioner yang dibuat dalam penelitian ini menggunakan skala likert dalam pemberian bobotnya. Berikut adalah kuesioner yang telah dibuat :

No	VARIABEL
TANGIBLES (PENAMPILAN FISIK)	
1	<u>Ketersediaan loket untuk menginformasikan pembelian tiket dan rute perjalanan</u>
2	<u>Kebersihan Toilet, Mushola, minimarket dan kantin</u>
3	<u>Tersedianya tempat penitipan barang</u>
4	<u>Tersedianya pos pelayanan pengaduan</u>
5	<u>Tersedianya papan informasi</u>
6	<u>Tersedianya tempat penitipan kendaraan</u>
7	<u>Tersedianya tempat parkir yang memadai</u>
8	<u>Kondisi jalan yang baik menuju terminal</u>
9	<u>Kondisi jalan yang baik di dalam terminal</u>
10	<u>Tersedianya fasilitas kesehatan</u>
11	<u>Ketersediaan jalur angkutan kota dan bis dan adanya pemisah jalur antara keduanya</u>
RELIABILITY (KEHANDALAN)	
12	<u>Adanya pemisah yang jelas jalur masuk dan keluar terminal</u>
13	<u>Kebersihan dan keamanan terminal</u>
14	<u>Lokasi terminal yang mudah dijangkau</u>
15	<u>Ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum di terminal</u>
RESPONSIVENESS (TANGGAPAN)	
16	<u>Semua transaksi dilayani atau dilaksanakan dengan cepat dan tepat</u>
17	<u>Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan</u>
18	<u>Kecepatan dalam merespon kondisi darurat di dalam terminal</u>
19	<u>Petugas selalu menunjukkan sikap siap melayani dan membantu pengguna jasa</u>
ASSURANCE (JAMINAN)	
20	<u>Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya</u>
21	<u>Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di terminal</u>
22	<u>Kejujuran petugas terminal dalam memberikan pelayanan</u>
EMPHATY (KEPEDULIAN)	
23	<u>Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan pengguna jasa</u>
24	<u>Kesediaan petugas melayani bila ada keluhan</u>
25	<u>Keramahan petugas dalam melayani pengguna jasa</u>

Dari hasil kuesioner yang telah disebar kepada 100 responden penumpang dan 100 responden supir, berikut adalah data deskriptif responden penumpang :

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil kuesioner yang telah disebar kepada 113 responden penumpang dan 30 responden supir, berikut adalah data karakteristik responden penumpang :

Tabel 1 Karakteristik Penumpang Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden (pengguna)	Persentase (%)
1	Laki-laki	52	46,02
2	Perempuan	61	53,98
Jumlah		113	100

Dan berikut adalah data karakteristik responden supir yang telah disebar kepada 30 responden sopir di Terminal Baruga Kota Kendari :

Tabel 2 Karakteristik Sopir Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden (pengguna)	Persentase (%)
1	Laki-laki	30	100,00
2	Perempuan	0	0
Jumlah		30	100,00

Karakteristik Pengguna Jasa Menurut Kelompok Umur

Dari hasil kuesioner yang telah disebar kepada 113 responden penumpang dan 30 responden supir, berikut adalah data karakteristik responden penumpang :

Tabel 3 Karakteristik Penumpang Menurut Umur

no	umur	responden (penumpang)	persentase(%)
1	< 20	6	5.31
2	20-30	43	38.05
3	30 >	64	56.64
total		113	100

Dan berikut adalah data karakteristik responden supir, telah diketahui 30 responden sopir dari 143 responden secara keseluruhan menurut umur di Terminal Baruga Kota Kendari :

Tabel 4 Karakteristik Sopir Menurut Umur

no	umur	responden (sopir)	persentase(%)
1	< 20	0	0
2	20-30	1	3.33
3	30 >	29	96.67
total		30	100

Karakteristik Pengguna Jasa Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Dari hasil kuesioner yang telah disebar kepada 113 responden penumpang dan 30 responden supir, berikut adalah data karakteristik responden penumpang :

Tabel 5 Karakteristik Penumpang Menurut Tingkat Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Responden (penumpang)	Persentase (%)
1	SD	8	7.08
2	SMP/SLTP	23	20.35
3	SMA/SLTA	66	58.41
4	S1	13	11.50
5	S2	3	2.65
6	S3	0	0
7	D1	0	0
8	D2	0	0
9	D3	0	0
<u>Jumlah</u>		113	100

Dan berikut adalah data karakteristik responden supir. telah diketahui 30 responden sopir dari 143 responden secara keseluruhan menurut tingkat pendidikan terakhir di Terminal Baruga Kota Kendari :

Tabel 6 Karakteristik Sopir Menurut Tingkat Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Responden (orang)	Persentase (%)
1	SD	6	20.00
2	SMP/SLTP	13	43.33
3	SMA/SLTA	11	36.67
4	S1	0	0
5	S2	0	0
6	S3	0	0
7	D1	0	0
8	D2	0	0
9	D3	0	0
<u>Jumlah</u>		30	100

Karakteristik Pelaku Pengguna Jasa Berdasarkan Tujuan Perjalanan

Karakteristik pelaku penumpang berdasarkan tujuan perjalanan dijabarkan sebagai berikut, diketahui 113 responden dari 143 jumlah keseluruhan responden memiliki tujuan perjalanan, dapat dilihat pada tabulasi data pada lampiran.

Tabel 7 Karakteristik Penumpang Menurut Berdasarkan Tujuan Perjalanan

No	Maksud	Responden (orang)	Persentase (%)
1	Bekerja	25	22.12
2	Keperluan keluarga	83	73.45
3	Keperluan lain	5	4.42
<u>Jumlah</u>		113	100

TINGKAT KESESUAIAN HARAPAN ATAU KEPUASAN

Tingkat kesesuaian adalah hasil perhitungan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna jasa parkir, dalam penelitian ini terdapat dua penilaian yang diwakili oleh huruf X dan Y, huruf X merupakan skor tingkat kinerja parkir, sedangkan huruf Y merupakan skor tingkat kepentingan pengguna jasa parkir.

$$\frac{X}{Y} = \frac{100}{100}$$

Tabel 8 menunjukkan bahwa indikator tertinggi persentase tingkat kesesuaian harapan atau kepuasan pengguna jasa terminal yaitu indikator kondisi jalan yang baik sebesar 96.56% dan indikator terendah yaitu indikator tersedianya tempat penitipan barang sebesar 66.53%. Tingkat kesesuaian harapan atau kepuasan penumpang selaku pengguna jasa terminal secara keseluruhan rata-rata 79.89%.

Tabel 9 menunjukkan bahwa indikator tertinggi persentase tingkat kesesuaian harapan atau kepuasan sopir selaku pengguna jasa terminal yaitu tersedianya tempat parkir yang memadai sebesar 92.09% dan indikator terendah yaitu ketersediaan loket untuk menginformasikan pembelian tiket dan rute perjalanan sebesar 55.71%. Tingkat kesesuaian harapan atau kepuasan sopir selaku pengguna jasa terminal secara keseluruhan rata-rata 75.21%.

Tingkat kesesuaian harapan atau kepuasan pengguna jasa terminal terhadap penumpang dan sopir kurang dari 100% menunjukkan bahwa kinerja terminal belum sesuai dengan harapan atau kepuasan pengguna jasa terminal, pengguna jasa terminal menilai bahwa secara umum kinerja terminal belum memberikan pelayanan dengan baik, sehingga perlu ditingkatkan untuk dapat meningkatkan kepuasan jasa terminal.

Tabel 8 Tingkat kesesuaian harapan dan kepuasan penumpang

No.	Indikator	Kinerja	Kepentingan	Tki
		X1	Y1	(B/C) x 100
A		B	C	D
1	Ketersediaan loket untuk menginformasikan pembelian tiket dan rute perjalanan	389	502	77.49
2	Kebersihan Toilet, Mushola, minimarket dan kantin	368	521	70.63
3	Tersedianya tempat penitipan barang	326	490	66.53
4	Tersedianya pos pelayanan pengaduan	349	509	68.57
5	Tersedianya papan informasi	369	502	73.51
6	Tersedianyanya tempat penitipan kendaraan	359	487	73.72
7	Tersedianya tempat parkir yang memadai	458	508	90.16
8	Kondisi jalan yang baik menuju terminal	433	496	87.30
9	Kondisi jalan yang baik di dalam terminal	477	494	96.56
10	Tersedianya fasilitas kesehatan	361	501	72.06
11	Ketersediaan jalur angkutan kota dan bis dan adanya pemisah jalur antara keduanya	26	478	89.12
12	Adanya pemisah yang jelas jalur masuk dan keluar terminal	431	495	87.07
13	Kebersihan dan keamanan terminal	440	522	84.29
14	Lokasi terminal yang mudah dijangkau	420	491	85.54
15	Ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum di terminal	370	484	76.45
16	Semua transaksi dilayani atau dilaksanakan dengan cepat dan tepat	384	486	79.01
17	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan	374	490	76.33
18	Kecepatan dalam merespon kondisi darurat di dalam terminal	384	488	78.69
19	Petugas selalu menunjukkan sikap siap melayani dan membantu pengguna jasa	382	488	78.28
20	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya	406	495	82.02
21	Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di terminal	443	518	85.52
22	Kejujuran petugas terminal dalam memberikan pelayanan	393	514	76.46
23	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan pengguna jasa	395	495	79.80
24	Kesediaan petugas melayani bila ada keluhan	397	501	79.24
25	Keramahan petugas dalam melayani pengguna jasa	411	496	82.86
JUMLAH		9945	12451	1997.19
RATA-RATA		397.80	498.04	79.89

Dan berikut adalah perhitungan tingkat kesesuaian harapan atau kepuasan terhadap sopir dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 9. Tingkat kesesuaian harapan dan kepuasan sopir angkutan

No.	Indikator	Kinerja	Kepentingan	Tki
		X1	Y1	(B/C) x 100
	A	B	C	D
1	Ketersediaan loket untuk menginformasikan pembelian tiket dan rute perjalanan	95	135	70.37
2	Kebersihan Toilet, Mushola, minimarket dan kantin	78	140	55.71
3	Tersedianya tempat penitipan barang	72	128	56.25
4	Tersedianya pos pelayanan pengaduan	87	129	67.44
5	Tersedianya papan informasi	96	132	72.73
6	Tersedianyanya tempat penitipan kendaraan	102	131	77.86
7	Tersedianya tempat parkir yang memadai	128	139	92.09
8	Kondisi jalan yang baik menuju terminal	117	139	84.17
9	Kondisi jalan yang baik di dalam terminal	127	142	89.44
10	Tersedianya fasilitas kesehatan	89	137	64.96
11	Ketersediaan jalur angkutan kota dan bis dan adanya pemisah jalur antara keduanya	107	134	79.85
12	Adanya pemisah yang jelas jalur masuk dan keluar terminal	118	131	90.08
13	Kebersihan dan keamanan terminal	116	142	81.69
14	Lokasi terminal yang mudah dijangkau	108	136	79.41
15	Ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum di terminal	96	135	71.11
16	Semua transaksi dilayani atau dilaksanakan dengan cepat dan tepat	95	135	70.37
17	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan	95	131	72.52
18	Kecepatan dalam merespon kondisi darurat di dalam terminal	94	133	70.68
19	Petugas selalu menunjukkan sikap siap melayani dan membantu pengguna jasa	97	134	72.39
20	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya	104	133	78.20
21	Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di terminal	114	138	82.61
22	Kejujuran petugas terminal dalam memberikan pelayanan	97	139	69.78
23	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan pengguna jasa	102	136	75.00
24	Kesediaan petugas melayani bila ada keluhan	104	136	76.47
25	Keramahan petugas dalam melayani pengguna jasa	106	134	79.10
JUMLAH		2544	3379	1880.28
RATA-RATA		101.76	116.52	75.21

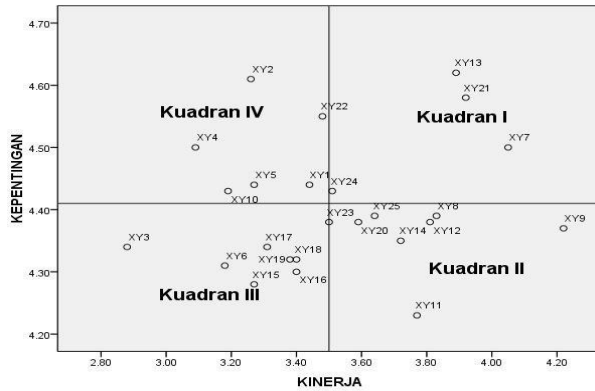
ANALISIS DIAGRAM KARTESIUS IPA

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada

titik-titik (X,Y), simbol X merupakan rata-rata kinerja parkir dan Y adalah rata-rata tingkat kepentingan pengguna jasa parkir. Analisis diagram kartesius, maka dapat diketahui pengelompokan kerja parkir yang terbagi kedalam

empat kuadran yaitu kuadran I (prioritas utama), kuadran II (prioritas prestasi), kuadran III berlebihan dan kuadran IV (prioritas rendah).

Berikut adalah diagram kartesius IPA penumpang :



Gambar 1. Diagram Kartesius IPA (penumpang)

1. Kuadran I prioritas utama (harapan tinggi dan kinerja rendah).

Indikator yang terletak pada kuadran ini dianggap penting oleh penumpang tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan. Indikator yang dianggap penting oleh pengguna terminal yaitu : 7,13, dan 21

2. Kuadran II pertahankan prestasi (harapan tinggi dan kinerja tinggi).

Indikator yang terletak pada kuadran ini dianggap telah sesuai dengan kenyataan yang dirasakan oleh penumpang terminal baruga sehingga tingkat kepuasan tinggi. Indikator yang termasuk kedalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena indikator tersebut telah menarik perhatian pengguna untuk memanfaatkan terminal yaitu : 8,9,11,12,14,20, dan 25.

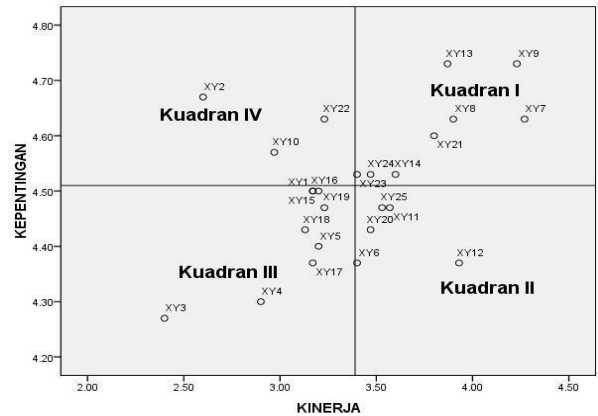
3. Kuadran III, berlebihan (harapan rendah, kinerja tinggi).

Indikator yang terletak pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh penumpang namun pada kenyataannya sudah cukup memuaskan. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini yaitu : 3,6,15,16,17,18,19, dan 23.

4. Kuadran IV prioritas rendah (harapan rendah dan kinerja rendah).

Indikator yang terletak pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh penumpang dan pada kenyataannya tidak terlalu istimewa. Indikator dalam kuadran ini yaitu : 1,2,4,5,10,22, dan 24

Berikut adalah diagram kartesius IPA sopir :



Gambar 2. Diagram Kartesius IPA (sopir)

1. Kuadran I prioritas utama (harapan tinggi dan kinerja rendah).

Indikator yang terletak pada kuadran ini dianggap penting oleh sopir tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan. Indikator yang dianggap penting oleh sopir yaitu : 7, 8, 9, 13, 14, 21, 23, dan 24.

2. Kuadran II pertahankan prestasi (harapan tinggi dan kinerja tinggi).

Indikator yang terletak pada kuadran ini dianggap telah sesuai dengan kenyataan yang dirasakan oleh sopir sehingga tingkat kepuasan tinggi. Indikator yang termasuk kedalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena indikator tersebut telah menarik perhatian sopir untuk memanfaatkan pelayanan terminal yaitu : 6, 11, 12, 20, dan 25.

3. Kuadran III, berlebihan (harapan rendah, kinerja tinggi).

Indikator yang terletak pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh sopir namun pada kenyataannya sudah cukup memuaskan. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini yaitu : 1, 3, 4, 5, 15, 16, 17, 18, dan 19.

4. Kuadran IV prioritas rendah (harapan rendah dan kinerja rendah).

Indikator yang terletak pada kuadran ini dianggap kurang penting bagi sopir dan pada kenyataannya tidak terlalu istimewa. Indikator dalam kuadran ini yaitu : 2, 10, dan 22.

ANALISIS KEPUASAAN PENGGUNA JASA TERMINAL

Perhitungan CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan. Indikator dapat dihitung berdasarkan penilaian responden yang diungkapkan dengan skala numerik seperti likert. Berikut hasil perhitungan CSI (penumpang) :

1. Menentukan Mean Importance Score (MIS),
2. Menentukan Mean Satisfaction Score (MSS),
3. Membuat Weight Factor (WF),
4. Menentukan CSI.

Untuk hitungan selanjutnya dapat dilihat pada tabel 10 berikut :

Tabel 10. Tingkat kesesuaian harapan dan kepuasan sopir angkutan

No.	Indikator	Kinerja	Kepentingan	Bobot (W/F)	Bobot Skor (WS)	CSI
		X1	Y1	$B/\sum B$	$D \times \sum C$	$(E/5) \times 100$
	A	B	C	D	E	F
1	Ketersediaan loket untuk menginformasikan pembelian tiket dan rute perjalanan	3.44	4.44	0.04	4.31	86.20
2	Kebersihan Toilet, Mushola, minimarket dan kantin	3.26	4.61	0.04	4.08	81.55
3	Tersedianya tempat penitipan barang	2.88	4.34	0.03	3.61	72.24
4	Tersedianya pos pelayanan pengaduan	3.09	4.50	0.04	3.87	77.34
5	Tersedianya papan informasi	3.27	4.44	0.04	4.09	81.77
6	Tersedianyanya tempat penitipan kendaraan	3.18	4.31	0.04	3.98	79.55
7	Tersedianya tempat parkir yang memadai	4.05	4.50	0.05	5.07	101.49
8	Kondisi jalan yang baik menuju terminal	3.83	4.39	0.04	4.80	95.95
9	Kondisi jalan yang baik di dalam terminal	4.22	4.37	0.05	5.28	105.70
10	Tersedianya fasilitas kesehatan	3.19	4.43	0.04	4.00	79.99
11	Ketersediaan jalur angkutan kota dan bis dan adanya pemisah jalur antara keduanya	3.77	4.23	0.04	4.72	94.40
12	Adanya pemisah yang jelas jalur masuk dan keluar terminal	3.81	4.38	0.04	4.78	95.51
13	Kebersihan dan keamanan terminal	3.89	4.62	0.04	4.87	97.50
14	Lokasi terminal yang mudah dijangkau	3.72	4.35	0.04	4.65	93.07
15	Ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum di terminal	3.27	4.28	0.04	4.10	81.99
16	Semua transaksi dilayani atau dilaksanakan dengan cepat dan tepat	3.40	4.30	0.04	4.25	85.09
17	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan	3.31	4.34	0.04	4.14	82.87
18	Kecepatan dalam merespon kondisi darurat di dalam terminal	3.40	4.32	0.04	4.25	85.09
19	Petugas selalu menunjukkan sikap siap melayani dan membantu pengguna jasa	3.38	4.32	0.04	4.23	84.65
20	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya	3.59	4.38	0.04	4.50	89.97
21	Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di terminal	3.92	4.58	0.04	4.91	98.16
22	Kejujuran petugas terminal dalam memberikan pelayanan	3.48	4.55	0.04	4.35	87.09
23	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan pengguna jasa	3.50	4.38	0.04	4.38	87.53
24	Kesediaan petugas melayani bila ada keluhan	3.51	4.43	0.04	4.40	87.97
25	Keramahan petugas dalam melayani pengguna jasa	3.64	4.39	0.04	4.55	91.07
JUMLAH		88.01	110.19		110.19	2203.72
RATA-RATA		3.52	4.41	Hasil CS Indeks		88.15

Menunjukkan bahwa nilai CSI adalah 88.15% atau 0.88 berdasarkan kriteria nilai CSI berada pada rentang 0.81-1.00 (sangat puas) hal ini berarti indeks kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan terminal baruga

sangat puas atas pelayanan pada terminal Baruga. Sehingga indikator-indikator yang ada perlu dipertahankan atau ditingkatkan lagi, agar pelayanan yang diberikan kepada penumpang akan semakin meningkat.

Berikut hasil perhitungan CSI (penumpang) :

Tabel 11. Analisa kepuasan pengguna jasa terminal (penumpang)

No.	Indikator	Kinerja	Kepentingan	Bobot (W/F)	Bobot Skor (WS)	CSI
		X1	Y1	B/∑B	D x ∑C	(E/5)x100
	A	B	C	D	E	F
1	Ketersediaan loket untuk menginformasikan pembelian tiket dan rute perjalanan	3.17	4.50	0.04	4.21	84.12
2	Kebersihan Toilet, Mushola, minimarket dan kantin	2.60	4.67	0.03	3.45	69.07
3	Tersedianya tempat penitipan barang	2.40	4.27	0.03	3.19	63.75
4	Tersedianya pos pelayanan pengaduan	2.90	4.30	0.03	3.85	77.04
5	Tersedianya papan informasi	3.20	4.40	0.04	4.25	85.01
6	Tersedianyanya tempat penitipan kendaraan	3.40	4.37	0.04	4.52	90.32
7	Tersedianya tempat parkir yang memadai	4.27	4.63	0.05	5.67	113.34
8	Kondisi jalan yang baik menuju terminal	3.90	4.63	0.05	5.18	103.60
9	Kondisi jalan yang baik di dalam terminal	4.23	4.73	0.05	5.62	112.46
10	Tersedianya fasilitas kesehatan	2.97	4.57	0.03	3.94	78.81
11	Ketersediaan jalur angkutan kota dan bis dan adanya pemisah jalur antara keduanya	3.57	4.47	0.04	4.74	94.75
12	Adanya pemisah yang jelas jalur masuk dan keluar terminal	3.93	4.37	0.05	5.22	104.49
13	Kebersihan dan keamanan terminal	3.87	4.73	0.05	5.14	102.72
14	Lokasi terminal yang mudah dijangkau	3.60	4.53	0.04	4.78	95.63
15	Ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum di terminal	3.20	4.50	0.04	4.25	85.01
16	Semua transaksi dilayani atau dilaksanakan dengan cepat dan tepat	3.17	4.50	0.04	4.21	84.12
17	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan	3.17	4.37	0.04	4.21	84.12
18	Kecepatan dalam merespon kondisi darurat di dalam terminal	3.13	4.43	0.04	4.16	83.24
19	Petugas selalu menunjukkan sikap siap melayani dan membantu pengguna jasa	3.23	4.47	0.04	4.29	85.89
20	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya	3.47	4.43	0.04	4.60	92.09
21	Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di terminal	3.80	4.60	0.04	5.05	100.94
22	Kejujuran petugas terminal dalam memberikan pelayanan	3.23	4.63	0.04	4.29	85.89
23	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan pengguna jasa	3.40	4.53	0.04	4.52	90.32
24	Kesediaan petugas melayani bila ada keluhan	3.47	4.53	0.04	4.60	92.09
25	Keramahan petugas dalam melayani pengguna jasa	3.53	4.47	0.04	4.69	93.86
JUMLAH		84.80	112.63	1.00	112.63	2252.67
RATA-RATA		3.39	4.51	Hasil CS Indeks		90.11

Menunjukkan bahwa nilai CSI adalah 90.11% atau 0.90 berdasarkan kriteria nilai CSI berada pada

rentang 0.81-1.00 (sangat puas) hal ini berarti indeks kepuasan sopir terhadap kinerja pelayanan

terminal baruga sangat puas atas pelayanan pada terminal baruga. Sehingga indikator-indikator yang ada perlu dipertahankan atau ditingkatkan lagi, agar pelayanan yang diberikan kepada sopir akan semakin meningkat.

ANALISIS PENGARUH KEPUASAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN DI TERMINAL

Berdasarkan posisi indikator dalam IPA bahwa indikator pada masing-masing variabel kepuasan dan kinerja adalah Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Pengujian pengaruh kepuasan terhadap kinerja parkir menggunakan analisis Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 16 sebagai berikut :

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil dari nilai uji validitas dan reliabilitas berdasarkan uji statistik selengkapnya dapat dilihat pada tabel 12 berikut ini :

Tabel 12 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Realibilitas pada Teminal Baruga

Variabel	Item Pertanyaan	r Hasil	r Tabel	Ket.	Koefisien Alpha	Ket.
Tangibles	X1	0.623	0.1642	Valid	0.871	Reliabel
Realibility	X2	0.654		Valid		Reliabel
Responseviness	X3	0.817		Valid		Reliabel
Assurance	X4	0.710		Valid		Reliabel
Emphaty	X5	0.747		Valid		Reliabel
Tingkat kepuasan	Y	0.523		Valid		Reliabel

Dimana r tabel dapat ditentukan dari tabel r (pada lampiran). Untuk $df = N-2$. Dengan N adalah jumlah sampel, tingkat signifikan pada uji dua arah sebesar 5% (0.05) maka diperoleh nilai r tabel = 0.1642. Jadi, dapat diartikan bahwa semua item pernyataan yang digunakan sebagai instrumen dalam penelitian adalah valid.

Selanjutnya hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai koefisien alpha dari seluruh item pertanyaan dijadikan sebagai instrumen dalam penelitian ini masih berada di atas cut of value ≥ 0.60 yang berarti semua item pernyataan dijadikan sebagai instrumen adalah reliable. Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian ini bahwa seluruh butir (item) pertanyaan adalah valid dan reliabel, sehingga layak untuk digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini.

Uji Korelatif

Nilai korelasi merupakan nilai yang digunakan untuk mengukur kekuatan (keeratan) suatu hubungan antar variabel. Sehubungan dengan jumlah sampel yang lebih dari 30 (sampai besar)

yaitu sebanyak 143 sampel maka metode yang digunakan adalah korelasi pearson. Koefisien korelasi memiliki nilai antara 0-1. Sifat nilai koefisien korelasi adalah (+) atau (-). Hal ini menunjukkan arah korelasi. Keeratan korelasi dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- 1) 0.00-0.20, berarti korelasi memiliki keeratan sangat lemah (dianggap tidak ada, diabaikan)
- 2) 0.21-0.40, berarti korelasi memiliki keeratan lemah/rendah.
- 3) 0.41-0.70, berarti korelasi memiliki keeratan kuat.
- 4) 0.71-0.90, berarti korelasi memiliki keeratan sangat kuat.
- 5) 0.91-0.99, berarti korelasi memiliki keeratan sangat kuat sekali.
- 6) 1, berarti korelasi sempurna.

Berdasarkan hasil uji statistik korelasi dengan menggunakan SPSS, maka diperoleh hasil rekapitulasi hasil uji korelasi yang tertera pada tabel berikut:

Tabel 13 Rekapitulasi Hasil Uji Korelasi

Variabel	Tangibles	Realibility	Responseviness	Assurance	Emphaty	Tingkat Kepuasan
Tangibles	1.000	0.504	0.596	0.470	0.470	0.462
Realibility	0.504	1.000	0.689	0.507	0.538	0.342
Responseviness	0.596	0.689	1.000	0.664	0.748	0.433
Assurance	0.470	0.507	0.664	1.000	0.674	0.441
Emphaty	0.470	0.538	0.748	0.674	1.000	0.459
Tingkat kepuasan	0.462	0.342	0.433	0.441	0.459	1.000

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil uji korelasi variabel Reliability (X2) dikeluarkan dalam penelitian ini karena tidak memenuhi syarat. Selanjutnya analisis statistik regresi hanya dapat dilakukan dengan variabel Tangibles (X1), Responsiveness (X3), Assurance (X4), dan Emphaty (X5)

UJI ASUMSI KLASIK

Uji MultiKolinearitas

Uji Multikolinearitas dengan menggunakan nilai Varlance Inflating Factor (VIF) dalam coefficients pada kolom Colinearity Statistic yang terjadi dalam tabel berikut :

Tabel 14 Hasil Uji Multikorealisasi

Model	Colinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Tangible	0.627	1.596
Responsivenees	0.375	2.666
Assurance	0.489	2.047
Emphaty	0.408	2.452

Hal ini mengidentifikasikan bahwa dalam model ini tidak terjadi multikolinearitas.

Uji AutoKorelasi

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya auto korelasi maka perlu dilakukan pengujian Durbin-Watson (DW) dengan ketentuan jika nilai $DW > dU$ pada tabel Durbin- Watson, maka tidak terdapat autokorelasi positif.

Berdasarkan hasil uji dengan SPSS diperoleh nilai Durbin- Watson (DW) dalam tabel model Summary^b yang dapat dilihat pada sajian tabel dibawah ini :

Tabel 15 Nilai Durbin Watson untuk uji Autokorelasi model Summary^b pada Terminal Baruga

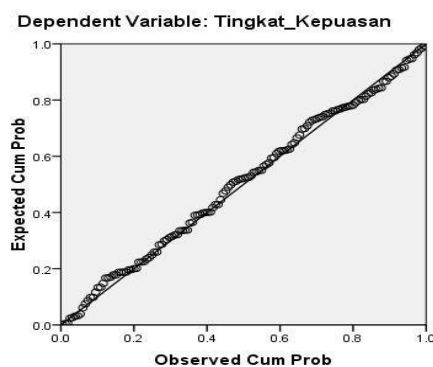
Model	R	R. Square	Adjusted R Square	Std. error of the estimate	Durbin - Watson
1	0.55	0.303	0.283	1.06867	2.095

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat nilai Durbin-Watson (DW) sebesar 2.095 dan nilai dU pada tabel 1.7846 atau $DW > dU = 2.095$ lebih besar 1.7846 maka tidak terdapat autokorelasi positif. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala autokorelasi positif pada persamaan yang dihasilkan.

Uji Normalitas pada Terminal Baruga

Hasil uji normalisasi dapat dilihat pada gambar 3 dibawah.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 3 Hasil Uji Normalisasi menggunakan SPSS

Model Regresi Tingkat Kepuasan

Setelah dilakukan beberapa proses pengujian maka diperoleh hasil regresi linier berganda yang tersaji pada tabel berikut:

Tabel 16 Hasil Regresi Linear Berganda

No	Variabel	Parameter Model	Koefisien Model	T	signifikan
1	Y	a	2.967	4.679	0.000
2	X	b1	0.050	3.018	0.003
3	X	b3	0.018	0.4	0.690
4	X	b4	0.108	1.48	0.141
5	X	b5	0.104	1.773	0.408
		R	0.550		
		R ²	0.303		
		F	14.988		
		Sig	0		

Penentuan nilai konstanta (a) dan koefisien regresi (b1, b3, b4, dan b5) dari hasil SPSS yang tersaji pada lampiran. Dari hasil program SPSS maka model regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = 2.967 + 0.050 X_1 + 0.018 X_3 + 0.108 X_4 + 0.104 X_5$$

Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui seberapa pengaruh independent (X) terhadap variabel dependent (Y) maka dilakukan sebuah pengujian hipotesis, dengan demikian dapat diketahui terminal sabilambo apakah (Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty) baik secara simultan maupun secara parsial pengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan.

Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji T)

Sebelum melakukan pengujian, terlebih dahulu dirumuskan hipotesis statistiknya :

H0 = βi tidak signifikan

H1 = βi signifikan (βi = (Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty)

Hipotesa dilakukan dengan membandingkan t-hitung dengan t- tabel dan t-signifikan dengan α = 0.05.

1) Tangibles, t-hitung > t-tabel : 3.018 > 1.9773 atau dengan tingkat signifikan t (t-sig) = 0.03 < 0.05 maka, H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh variabel tangibles terhadap tingkat kepuasan.

- 2) Responsiveness, $t\text{-hitung} < t\text{-tabel} : 0.400 < 1.9773$ atau dengan tingkat signifikan t ($t\text{-sig}$) = $0.690 > 0.05$ maka, H_0 diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh variabel responsiveness terhadap tingkat kepuasan.
- 3) Assurance, $t\text{-hitung} < t\text{-tabel} : 1.480 < 1.9773$ atau dengan tingkat signifikan t ($t\text{-sig}$) $0.141 > 0.05$ maka, H_0 diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh variabel Assurance terhadap tingkat kepuasan.
- 4) Emphaty, $t\text{-hitung} < t\text{-tabel} : 1.773 < 1.9773$ atau dengan tingkat signifikan t ($t\text{-sig}$) = $0.078 > 0.05$ maka, H_0 diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh variabel Emphaty terhadap tingkat kepuasan.

Dari hasil uji hipotesis hasil persamaan diatas dapat dinyatakan bahwa ada 1 variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan yaitu Tangibles.

Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F)

Sebelum melakukan pengujian, terlebih dahulu dirumuskan hipotesis statistiknya :

$H_0 = \beta_i$ tidak signifikan

$H_1 = \beta_i$ signifikan ($\beta_i =$ (Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty))

Untuk f_{tabel} ditentukan berdasarkan lampiran pada tingkat signifikan 5% (0.05). $F_{tabel} = f(k ; n - k) = 4 ; 139$, maka t_{tabel} yang dihasilkan adalah 1.44, sehingga dapat dilakukan uji hipotesis.

Untuk pengaruh variabel Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty diketahui nilai $f\text{-hitung} > f\text{-tabel} : 14.988 > 1.44$ atau dengan tingkat signifikan f ($f\text{-sig}$) = $0.000 < 0.05$. maka, H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh variabel Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty secara simultan terhadap tingkat kepuasan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan analisis kepuasan Kinerja Pelayanan Terminal Baruga di Kota Kendari adalah sebagai berikut :

- 1) Kinerja pelayanan terminal masih terlalu rendah dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang dan sopir. Hal ini ditandai pada Kuadran ketiga dan kuadran keempat pada

diagram kartesius IPA membuktikan bahwa kinerja pelayanan pada terminal baruga belum sesuai atau masih memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna pada kenyataannya. Akan tetapi pada indeks kepuasan penumpang dan sopir selaku pengguna jasa terminal menilai bahwa secara umum keberadaan terminal sudah memberikan pelayanan dengan baik.

- 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pada terminal baruga yaitu Tangibles, responsiveness, Assurance dan Emphaty. Semua variabel bebas yang lolos dalam uji korelasi dalam penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan di Terminal Baruga.

SARAN

Dilihat dari tingkat kepuasan pengguna jasa terminal terhadap tingkat kinerja pelayanan Terminal Baruga belum memuaskan, sehingga pengelola terminal sebaiknya lebih mengoptimalkan indikator yang memiliki tingkat kepuasan persentase yang rendah yang disesuaikan dengan karakteristik masing-masing indikator.

DAFTAR PUSTAKA

- Taufik, M. 2010, Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Terminal Makassar Metro Kota Makassar, Tugas Akhir, Universitas Teknik Surabaya, Surabaya
- Farida, F I. 2011. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan Jabodetabek. Skripsi Pada Fakultas Ekonomi Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Hasbi.2017. Tinjauan manajemen operasional pengelolaan terminal dangerakko kota palopo. Jurnal Ecosystem.17(1):612-624.
- Syarif, A., S. Ogeswartomal, B. Riyanto, Supriyono. 2014. Evaluasi efisiensi sirkulasi terminal angkutan perkotaan di terminal bus mangkang. Jurnal Karya Teknik Sipil. 3(4) : 1170-1192.
- Musdalifah, M. Isya, S. M. Saleh. 2015. Faktor-faktor ketidakefektifan fungsi terminal terpadu paya ilang takengon. Jurnal Teknik Sipil.4(2):39-52

- Saputra, M.T.Y., dan, A.A.G. Kartika. 2010. Analisa tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan terminal makassar metro kota Makassar
- <http://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-dan-strategi-analisis-swot-menurut-para-ahli/>
- Bakhtiar, A. 2014. Kajian efektifitas operasional terminal madyopuro malang. Jurnal Rekayasa Sipil. 8(1):71-80
- <http://www.kajianpustaka.com/2013/03/strengths-weakness-opportunities.html>
- Sagi, F.N., I.M. Udiana, R. Ramang. 2015. Kajian faktor-faktor penyebab ketidakefektifan kinerja terminal bus haumeni kota soe kabupaten timor. Jurnal Teknik Sipil. 4(2):18-194
- <http://www.pengertianku.net/2015/03/pengertian-analisis-swot-dan-manfaatnya.html>
- Saputra, F.A. 2008. Perencanaan pengembangan terminal penumpang bangsri kecamatan bangsri kabupaten Jepara. Skripsi. Fakultas Teknik. Universitas Negeri Semarang.
- <https://ariyoso.wordpress.com/2009/12/15/konse-p-importance-performance-analysis/>
- <http://statisticsdaily.blogspot.co.id/2015/12/customer-satisfaction-index.html>
- <http://setabasri01.blogspot.co.id/2011/04/analisis-deskriptif-dengan-importance.html>
- <http://dedylondong.blogspot.co.id/2012/04/kepuasan-pelanggan-customer.html>
- <https://media.neliti.com/media/publications/115212-ID-aksesibilitas-bagi-penyandang-disabilita.pdf>
- <http://dr-suparyanto.blogspot.co.id/2011/02/kepuasan-pelanggan-customer.html>
- <http://azissyahban2005.blogspot.co.id/2012/12/aksesibilitas-dan-mobilitas-transportasi.html>
- <https://jayaposindonesia.wordpress.com/2012/06/24/terminal-penumpang-dan-sistem-jaringan-angkutan-umum/>

Halaman ini sengaja di kosongkan