

# **Kepuasan Penumpang Terminal Antar Kota di Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara**

## ***Malinau District Inter-city Terminal Passengers' Satisfaction in North Kalimantan***

**Welly Acang<sup>a</sup>, M. Arif Hernawan<sup>b</sup>, Deden Galih Ginanjar<sup>c</sup>**

<sup>a,b,c</sup> Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

wellyacang@yahoo.com<sup>a\*</sup>, arifhernawan1112@gmail.com<sup>b</sup>, dgginanjar@yahoo.com<sup>c</sup>

### **Abstract**

*The purpose of the study is to find out the effect of service quality of Malinau district inter-city terminal passengers' satisfaction in North Kalimantan. The problems faced by the district were about the inadequate terminal's condition, bad terminal's management, naughty passengers who ride the bus from outside the terminal, the inadequate ticket box facility, and no integrated Standard Operating Procedures. To get the research subject, the writers were using Servqual analysis (gap), Importance Performance Analysis (IPA) with 30 Malinau inter-city terminal passengers as samples and Cartesius diagram. Based on the results, the writers find out that the terminal has not fulfilled the standard of the service quality which included the safety and security services, well-organized/reliable service, comfortable and convenience services, and the equality service.*

**Keyword** : *inter-city terminal; service quality; passengers' satisfaction*

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang terminal antar kota di Kabupaten Malinau, Provinsi Kalimantan Utara. Beberapa permasalahan yaitu kondisi terminal yang kurang memadai, buruknya manajemen terminal serta masih banyaknya penumpang naik di luar terminal, tempat pembelian tiket kurang memadai serta belum adanya SOP terpadu. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan subjek penelitian penulis menggunakan analisis Servqual (gap) dan Importance Performance Analysis (IPA) serta Diagram Kartesius. Importance Performance Analysis dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden. Dalam penelitian ini sampel tersebut adalah 30 pengguna jasa Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau. Temuan penelitian ini yaitu Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau belum memenuhi standar layanan yang meliputi layanan keselamatan, layanan keamanan, layanan kehandalan/keteraturan, layanan kenyamanan, layanan kemudahan/keterjangkauan, dan layanan kesetaraan.

**Kata Kunci** : Terminal antar kota; kualitas layanan; kepuasan penumpang

## A. Pendahuluan

Moda transportasi darat masih menjadi mudah yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Karena banyak jenisnya dan juga kemudahan dalam segi layanan. Dalam membantu kegiatan mobilitas transportasi umum, maka diperlukan tempat yang bertujuan untuk naik dan turunnya penumpang yaitu Terminal Antar Kota. Terminal Antar Kota merupakan salah satu fasilitas utama yang memiliki peran penting dalam sistem transportasi. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan, yang merupakan salah satu wujud simpul jaringan transportasi. Dari dulu hingga sekarang fungsi dari Terminal Antar Kota masih sangat dibutuhkan untuk membantu mobilitas masyarakat, meningkatkan perekonomian dan meningkatkan pariwisata daerah setempat. Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau adalah Terminal Antar Kota yang terletak di Kalimantan Utara. Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau memiliki peranan dalam perjalanan masyarakat setempat dalam proses perekonomian.

Berdasarkan data dari dinas perhubungan Kabupaten Malinau. Jumlah penumpang Terminal Antar Kota mengalami kenaikan setiap bulannya yang dapat membuktikan bahwa kebutuhan jasa transportasi darat di daerah, dan kota sangat tinggi. Dari data itu juga bisa dilihat bahwa di daerah dan kota Malinau sangat dibutuhkan masyarakat. Keberangkatan yang akan di lakukan ke daerah perbatasan Malaysia dan provinsi sekitar Kalimantan Utara melakukan perjalanan dari Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau kota ke Terminal Antar Kota lainnya. Beberapa masalah yang terdapat pada Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau kota yang didapatkan sebagai berikut: (1) Kondisi Terminal Antar Kota yang kurang memadai; (2) Ruang tunggu penumpang yang kurang memadai; (3) Buruknya manajemen Terminal Antar Kota; (4) Masih banyaknya penumpang naik di luar Terminal Antar

Kota; dan (5) Tempat pembelian tiket kurang memadai.

Hasil penelitian sebelumnya pada faktor kepuasan layanan, pada Terminal Antar Kota Giwangan, Yogyakarta dan Tirtonadi, Surakarta menunjukkan bahwa jumlah dan jenis fasilitas layanan yang berbeda berpengaruh pada kepuasan penumpang (Mentari & Ritohardoyo, 2015). Hasil penelitian lainnya oleh Sedayu, (2015) di Terminal Antar Kota Purwosari, Kediri dengan tiga atribut layanan yaitu pengelolaan, fasilitas layanan transportasi, dan kualitas layanan tersebut secara rata-rata menunjukkan bahwa pengguna merasakan tidak puas, sehingga perlu dilakukan evaluasi untuk melakukan perbaikan dan peningkatan layanan Terminal Antar Kota Purwosari. Sedangkan, berdasarkan hasil temuan Purba, (2017); Balaka, La Ode, & Gumelar, (2018) dengan metode Importance Performance Analysis dan Gap Analysis didapat secara keseluruhan dari Tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan telah memenuhi keinginan pengguna angkutan umum.

Pada penelitian yang berkaitan dengan kualitas layanan, pada Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda, Surabaya, berdasarkan hasil temuan Rasyid, (2015) bahwa kualitas layanan Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda sudah cukup baik. Akan tetapi perlu adanya perbaikan di beberapa indikator. Peneliti menggunakan 5 dimensi dengan 13 indikator di dalamnya dalam mengukur kualitas layanan. Hasil penelitian lainnya menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas layanan publik pada Dinas Perhubungan UPTD Terminal Antar Kota Purabaya Kota Surabaya dilihat dari dimensi *Tangible*, *Reliability*, *responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty* beserta indikatornya. telah memenuhi kelengkapan fasilitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Ferza, Hamudy, & Rifki, 2019).

Keunggulan yang menyebabkan banyak yang menggunakan transportasi darat sebagai pilihan utama, pentingnya peranan Terminal Antar Kota saat ini, agar dapat merubah persepsi masyarakat yang negatif,

Pemerintah terus melakukan perbaikan Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau terutama dari segi layanan. Layanan yang tersedia di dalam Terminal Antar Kota harus seimbang dengan tingkat kebutuhan pengunjung Terminal Antar Kota. Seperti, memberikan layanan yang baik saat kesan pertama pada pengunjung, layanan yang responsif, cepat, dan tepat, layanan yang ramah, serta fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang lengkap, layak, bersih, dan nyaman.

Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau harus diserahkan ke Dinas Perhubungan, Peraturan itu dibuat karena Malinau merupakan Kabupaten Malinau, sehingga perhubungan membuat regulasi baru berupa standar layanan minimum (SPM) agar Pemprov Kalimantan Utara dapat mengoperasikan Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau, berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 132 Tahun 2015, Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau. merupakan Terminal Antar Kota yang peran utamanya melayani kendaraan umum untuk angkutan lintas batas Negara dan/atau angkutan antarkota antarprovinsi, angkutan perkotaan, dan/atau angkutan pedesaan. Berdasarkan data dari Dinas Perhubungan Kabupaten Malinau. Jumlah penumpang Terminal Antar Kota mengalami kenaikan setiap tahunnya yang dapat membuktikan bahwa kebutuhan jasa transportasi darat di daerah, dan kota sangat tinggi. Dari data itu juga bisa dilihat bahwa di daerah dan kota, Terminal Antar Kota yang memiliki penumpang transportasi darat adalah Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau. Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau kota merupakan Terminal Antar Kota yang menjadi pintu gerbang transportasi darat yang ada di daerah Kalimantan Utara. Keberangkatan yang akan dilakukan ke daerah perbatasan Malaysia dan provinsi sekitar Kalimantan Utara melakukan perjalanan dari Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau Kalimantan Utara.

Provinsi Kalimantan Utara yang berhadapan langsung dengan perbatasan Malaysia dan di sampingnya Kalimantan timur serta memiliki empat Kabupaten dan 1

Kota. Salah satu Kabupaten di provinsi Kalimantan Utara yang berbentuk daratan adalah Kabupaten Malinau, oleh sebab itu diperlukan fasilitas angkutan umum agar masyarakat Malinau dapat terhubung dengan daerah kota dan Kabupaten lainnya. Salah satu kunci keberhasilan pembangunan wilayah yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang mampu menunjukkan kesejahteraan masyarakat.

## B. Kajian Pustaka

Layanan menurut Kotler & Keller, (2012) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Pengguna jasa tidak hanya sekedar membeli atau menggunakan jasa melainkan juga selalu memperhatikan segala sesuatu yang melekat pada produk/jasa tersebut. Maguad & Krone, (2012) menambahkan bahwa kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai seberapa baik Penumpang merasa harapan mereka telah terpenuhi. Kualitas layanan menurut (Kotler & Armstrong, 2014), merupakan kegiatan atau manfaat apa pun yang dapat ditawarkan kepada yang lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas apa pun. Kualitas Layanan, dapat disintesiskan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan Penumpang, Maka, berdasarkan kajian ahli tersebut, terminologi kualitas layanan tersebut mendukung variabel kualitas layanan dalam penelitian ini.

Dalam literatur pemasaran, kepuasan Penumpang telah diakui sebagai pendorong utama profitabilitas jangka panjang dan nilai pasar (Oh, Hong, & Kim., 2013). Kepuasan menurut Lovelock & Wright, (2010), merupakan reaksi emosional Penumpang pasca-pembelian yang dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan. Kepuasan bukanlah konsep tunggal, dan orang mungkin relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaannya dan tidak puas dengan satu atau banyak aspek (Kreitner & Kinicki,

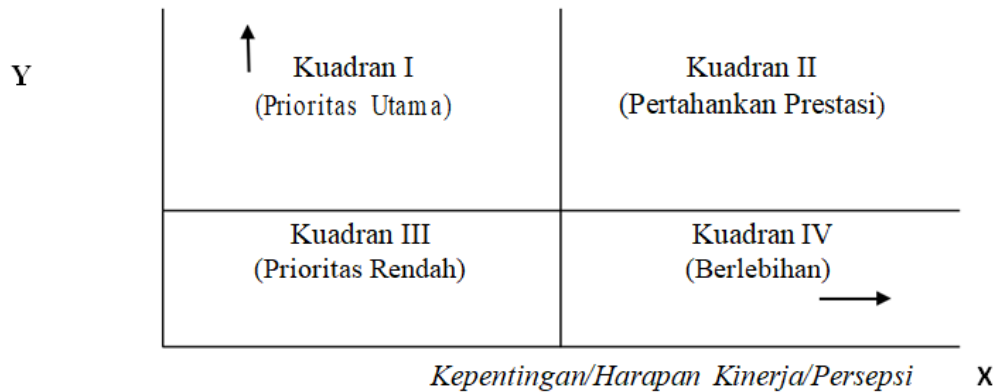
2011). Menurut Kotler & Keller, (2012) kepuasan Penumpang merupakan tingkat perasaan Penumpang setelah membandingkan kinerja layanan yang dirasakan dibanding dengan harapan. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan performance produk terhadap ekspektasi mereka. Kondisi emosional menurut Kotler & Armstrong, (2014) yang menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Ini mewakili perasaan tentang pekerjaan dan apa yang dipikirkan tentang pekerjaannya (Colquit dkk., 2015). Kepuasan Penumpang, dapat disintesis sebagai respon atas terpenuhinya apa yang diharapkan atau diekspetasikan oleh konsumen berdasarkan fitur dan spesifikasi produk atau jasa, yang memiliki jenjang tingkat terkait pemenuhan konsumsi tersebut. Maka, berdasarkan kajian ahli tersebut, terminologi kepuasan pelanggan tersebut mendukung variabel kepuasan dalam penelitian ini.

### C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan menggunakan metode kuantitatif asosiatif, dengan *Servqual Analysis*. Metode *Servqual* dimaksudkan untuk mengukur kualitas layanan melalui perbedaan (gap) harapan penumpang dengan kualitas layanan. Metode ini terdiri dari dua langkah utama, yaitu mendapatkan persepsi penumpang atas kualitas layanan yang diberikan dan harapan penumpang atas

kualitas layanan. Hasil analisis *Servqual* dibedakan dalam tiga kategori sebagai berikut: Gap skor nol, menunjukkan bahwa skor harapan penumpang sama dengan skor kualitas layanan. Gap skor negatif, menunjukkan bahwa skor harapan penumpang lebih besar dari skor kualitas layanan. Gap skor positif, menunjukkan bahwa skor kualitas layanan lebih besar dari skor harapan penumpang. Kondisi ini menunjukkan rasa puas penumpang. Metode kedua, Importance Performance Analysis. Analisis ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas layanan dengan mengukur tingkat harapan dimensi kualitas layanan dan mengukur kualitas layanan yang dirasakan penumpang.

Dalam penelitian ini, jumlah populasi yang terdapat dalam penelitian ini adalah setiap tahun 2017 sejumlah 10.260 orang penumpang dan dalam tahun 2018 sejumlah 16.899 orang yang diambil secara sistematis saat penelitian melakukan observasi yang sesuai dijadikan sumber data. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan subjek penelitian penulis menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini sampel tersebut adalah pengguna jasa Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau yang menggunakan jasa layanan lebih dari 1 kali. Hasil penilaian secara rata-rata terhadap harapan dan kinerja layanan disajikan dalam bentuk grafik yang disebut Diagram Kartesius. Diagram kartesius terdiri dari empat kuadran. Keempat kuadran tersebut dibarkan dalam diagram kartesius seperti dalam Gambar 1.



Gambar 1 Diagram Kartasius

## D. Hasil dan Pembahasan

### Ketersediaan Fasilitas Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau

Berdasarkan studi analisis yang dilakukan dengan menganalisis kondisi ketersediaan fasilitas Terminal Antar Kota dengan berdasarkan pada Tabel layanan Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau. Kesimpulan yang diperoleh yaitu Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau memenuhi 60,54% atribut layanan tentang Standar Layanan Penyelenggaraan Terminal Antar Kota Penumpang Angkutan Jalan. Beberapa atribut layanan yang belum terpenuhi diantaranya Jalur Evakuasi, Jadwal Kendaraan Umum tidak dalam Trayek Lanjutan beserta Realisasi Jadwal secara tertulis, smoking area, hotspot area, reading corner, dan fasilitas penyandang disabilitas.

### Kualitas Layanan Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau

Untuk menunjang kepuasan penumpang Terminal Antar Kota, maka salah satu upaya yang dilakukan yaitu sangat perlu memberikan penerapan kualitas layanan yang sesuai dengan Standar Layanan Minimum yang ada. Sehingga dilakukan analisis yang bertujuan untuk dapat melihat seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang. Penulis membagikan kuesioner yang berisi 17 pernyataan untuk aspek kualitas layanan dan harapan berdasarkan SPM yang ada yakni

layanan keselamatan, layanan keamanan, layanan kehandalan/keteraturan, layanan kenyamanan, layanan kemudahan/keterjangkauan, dan layanan kesetaraan. Pilihan jawaban menggunakan skala Likert yang diajukan kepada 30 responden.

### Kepuasan dan Harapan Penumpang terhadap Kualitas Layanan Layanan Keselamatan

Penelitian ini menggunakan dua item kuesioner layanan keselamatan untuk mengukur persepsi dan harapan penumpang Terminal Antar Kota mengenai layanan keselamatan. Kepuasan penumpang terhadap layanan keselamatan yang dirasakan penumpang Terminal Antar Kota dinilai telah cukup puas Hal tersebut dibuktikan dari dua pernyataan untuk layanan keselamatan memiliki kategori Cukup Puas, dan Puas sehingga nilai rata-rata 3,25 dan termasuk kategori cukup puas. Kualitas layanan dengan layanan keselamatan yang dirasakan penumpang Terminal Antar Kota dinilai Sangat Penting Sekali. Hal tersebut dibuktikan dari dua pernyataan untuk layanan keselamatan memiliki kategori Penting dan Sangat Penting Sekali sehingga nilai rata-rata 4,14 dan termasuk kategori Sangat Penting Sekali.

### Layanan Keamanan

Layanan keamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk

terbebasnya penumpang dari gangguan perbuatan melawan hukum dan/atau rasa takut. Penelitian ini menggunakan tiga item kuesioner layanan keamanan untuk mengukur persepsi dan harapan penumpang Terminal Antar Kota mengenai layanan keamanan. Kepuasan penumpang terhadap layanan keamanan yang dirasakan penumpang Terminal Antar Kota dinilai telah Sangat Memuaskan. Hal tersebut dibuktikan dari tiga pernyataan untuk layanan keamanan memiliki kategori Puas sehingga nilai rata-rata keseluruhan 3,98 dan termasuk kategori Puas. Kualitas layanan dengan layanan keamanan yang dirasakan penumpang Terminal Antar Kota dinilai Sangat Penting. Hal tersebut dibuktikan dari tiga pernyataan untuk layanan keamanan memiliki kategori Sangat Penting dan Sangat Penting Sekali sehingga nilai Rata-rata keseluruhan 4,14 dan termasuk kategori Sangat Penting.

#### **Layanan Kenyamanan**

Layanan kenyamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah dan sejuk yang dapat dinikmati penumpang. Penelitian ini menggunakan empat item kuesioner layanan kenyamanan untuk mengukur persepsi penumpang Terminal Antar Kota mengenai layanan kenyamanan. Kepuasan penumpang terhadap layanan kenyamanan yang dirasakan penumpang Terminal Antar Kota dinilai telah Memuaskan. Hal tersebut dibuktikan dari empat pernyataan untuk layanan kenyamanan memiliki kategori Sangat Puas, Puas dan cukup Puas sehingga nilai rata-rata keseluruhan 3,84 dan termasuk kategori Memuaskan. Kualitas layanan dengan layanan kenyamanan yang dirasakan penumpang Terminal Antar Kota dinilai Penting Sekali dan tidak penting. Hal tersebut dibuktikan dari empat pernyataan untuk layanan kenyamanan memiliki kategori tidak penting sekali, Sangat Penting dan Sangat Penting Sekali sehingga nilai rata-rata keseluruhan 3,48 dan termasuk kategori Sangat Penting Sekali.

#### **Layanan Kemudahan/Keterjangkauan**

Layanan Kemudahan/Keterjangkauan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi penumpang mendapatkan akses angkutan massal berbasis jalan dan tarif yang terjangkau. Penelitian ini menggunakan tiga item kuesioner layanan kemudahan/keterjangkauan untuk mengukur persepsi penumpang Terminal Antar Kota mengenai layanan kemudahan/keterjangkauan. Kepuasan penumpang terhadap layanan kemudahan/keterjangkauan yang dirasakan penumpang Terminal Antar Kota dinilai telah Memuaskan. Hal tersebut dibuktikan dari tiga pernyataan untuk layanan kemudahan/keterjangkauan memiliki kategori baik dan sangat baik sehingga nilai rata-rata keseluruhan 3,61 dan termasuk kategori Memuaskan. Kualitas layanan dengan layanan kemudahan/keterjangkauan yang dirasakan penumpang Terminal Antar Kota dinilai Sangat Penting. Hal tersebut dibuktikan dari tiga pernyataan untuk layanan kemudahan/keterjangkauan memiliki kategori Sangat Penting dan Sangat Penting Sekali sehingga nilai rata-rata keseluruhan 4,18 dan termasuk kategori Sangat Penting Sekali.

#### **Layanan Kesetaraan**

Layanan Kesetaraan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus aksesibilitas, prioritas pelayanan dan fasilitas layanan bagi penumpang penyandang cacat, usia lanjut, dan wanita hamil. Penelitian ini menggunakan dua item kuesioner layanan kesetaraan untuk mengukur persepsi penumpang Terminal Antar Kota mengenai layanan kesetaraan. Kepuasan penumpang terhadap layanan kesetaraan yang dirasakan penumpang Terminal Antar Kota dinilai puas. Hal tersebut dibuktikan dari dua pernyataan untuk layanan kesetaraan memiliki kategori Puas sehingga nilai rata-rata 3,83 dan termasuk kategori Puas. Kualitas layanan dengan layanan kesetaraan yang dirasakan penumpang Terminal Antar Kota dinilai Sangat Penting dan Sangat

Penting Sekali. Hal tersebut dibuktikan dari dua pernyataan untuk layanan kesetaraan memiliki kategori Penting dan sangat penting sehingga nilai rata-rata 4,06 dan termasuk kategori Sangat Penting.

### **Layanan Kehandalan/Keteraturan**

Layanan Kehandalan/Keteraturan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kapasitas waktu pemberangkatan dan kedatangan mobil bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi penumpang. Penelitian ini menggunakan tiga item kuesioner layanan kehandalan/keteraturan untuk mengukur persepsi dan harapan penumpang Terminal Antar Kota mengenai layanan kehandalan/keteraturan. Kepuasan penumpang terhadap layanan kehandalan/keteraturan yang dirasakan penumpang Terminal Antar Kota dinilai telah Sangat Memuaskan. Hal tersebut dibuktikan dari tiga pernyataan untuk layanan kehandalan/keteraturan memiliki kategori Cukup Puas dan Puas sehingga nilai rata-rata keseluruhan 3,94 dan termasuk kategori Puas. Kualitas layanan dengan layanan kehandalan/keteraturan yang dirasakan penumpang Terminal Antar Kota dinilai Sangat Penting Sekali. Hal tersebut dibuktikan dari tiga pernyataan untuk layanan kehandalan/keteraturan memiliki kategori Sangat Penting Sekali sehingga nilai rata-rata keseluruhan 4,46 dan termasuk kategori Sangat Penting Sekali.

Berdasarkan perhitungan analisis diketahui jawaban responden kepuasan penumpang terhadap kualitas layanan di Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau, dimana responden yang menjawab Sangat Puas (SP) adalah sebanyak 120 atau sebesar 23,52%, responden yang menjawab Sangat Puas (P) adalah sebanyak 241 atau sebesar 47,25%, responden yang menjawab Cukup (CP) adalah sebanyak 135 atau sebesar 26,47%, responden yang menjawab Kurang (KP) adalah sebanyak 13 atau sebesar 2,54%, responden yang menjawab Tidak Puas (TP) adalah sebanyak 1 atau sebesar 0,19% Sehingga nilai rata-rata yang diperoleh adalah 3,56.

Selain itu, dari juga diketahui variabel tingkat kepuasan menurut persepsi penumpang Kabupaten Malinau yang mempunyai bobot tertinggi adalah pada variabel nomor 6 dan 7 terkait dengan layanan keamanan dan layanan kehandalan dengan nilai bobot sebesar 128. Hal ini karena penumpang menilai petugas dengan sikap dan ramah dalam menjalankan tugasnya. Sehingga variabel 5 dan 6 dinilai merupakan atribut yang paling memuaskan layanannya. Sedangkan untuk bobot terendah adalah pada variabel 1 terkait fasilitas layanan keselamatan dengan nilai bobot sebesar 98. Hal ini karena tidak tersedianya fasilitas untuk layanan kesehatan di Terminal Antar Kota sehingga variabel 1 dinilai merupakan atribut yang paling tidak memuaskan layanannya.

Berdasarkan analisis perhitungan dapat diketahui jawaban responden mengenai harapan penumpang terhadap kualitas layanan di Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau, dimana responden yang menjawab Sangat Penting Sekali (SPS) adalah sebanyak 197 atau sebesar 38,62%, responden yang menjawab Sangat Penting (SP) adalah sebanyak 232 atau sebesar 45,49%, responden yang menjawab Penting (P) adalah sebanyak 80 atau sebesar 15,68%, dan responden yang menjawab Tidak Penting (TP) adalah sebanyak satu atau sebesar 0,19%, Sehingga nilai rata-rata yang diperoleh adalah 4,08 dengan kategori Sangat Penting.

Selain itu, juga diketahui variabel tingkat kepentingan/harapan menurut penumpang Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau yang mempunyai bobot tertinggi adalah pada variabel nomor 1 terkait tersedia fasilitas kesehatan yang memadai bagi pengemudi dengan bobot nilai sebesar 148. Hal ini karena penumpang menilai fasilitas kesehatan yang memadai dapat membuat para sopir bus selalu dalam kondisi terbaik saat beroperasi sehingga terhindar dari segala macam bahaya saat di perjalanan. Sehingga variabel 1 dinilai merupakan atribut yang paling penting dan diharapkan layanannya.

Sedangkan untuk bobot terendah adalah pada variabel 13 terkait layanan kesetaraan kurangnya fasilitas untuk penyandang disabilitas dengan nilai bobot sebesar 121. Hal ini karena yang terpenting bagi mereka adalah fasilitas yang kurang sebaiknya lebih dilengkapi lagi agar para pengguna lebih merasa puas dengan adanya fasilitas yang lengkap. Sehingga variabel 13 dinilai merupakan atribut dirasa tidak berpengaruh.

### Servqual (gap) dan Importance Performance Analysis Gap Kualitas Layanan

Gap kualitas layanan terjadi karena perbedaan kepuasan layanan dengan harapan Penumpang. Sedangkan analisis *importance performance* digunakan untuk membandingkan antara penilaian terhadap tingkat kepentingan dengan kualitas layanan. Semakin tinggi tingkat kesesuaian berarti semakin besar kepuasan penumpang.

Tabel 1 Tingkat Kesenjangan Kepuasan dan Kepentingan pada Kualitas Layanan

No	Atribut Layanan	Kualitas Layanan	Harapan	Gap	Kesesuaian	Rank
1	Tersedia fasilitas kesehatan yang memadai	2,6	4,95	-2,35	52,41%	6
2	Marka dan rambu terlihat jelas	4,03	4,16	-0,13	96,87%	10
	Rata-rata Layanan	3,31	4,55	-1,24	72,74%	
3	Keselamatan Terdapat stiker berupa nomor telepon pengaduan gangguan keamanan yang mudah terlihat	4,06	4,06	0	100%	3
4	Kamera pengawas berfungsi dengan baik	3,86	4,26	-0,4	90,61%	5
5	Petugas keamanan mudah terlihat	4,03	4,1	-0,07	98,29%	13
	Rata-rata keamanan	3,98	4,14	-0,15	96,13%	
6	Area ruang tunggu bersih dan nyaman	4,26	1,30	2,96	327,69%	2
7	Toilet bersih dan tidak berbau	4,13	4,5	-0,47	91,77%	7
8	Musholla bersih dan layak untuk digunakan	3,6	4,06	-0,46	88,66%	4
9	Lampu penerangan yang memadai	3,52	4,06	-0,54	86,69%	11
	Rata-rata Layanan kenyamanan	3,87	3,48	-1,10	111,20%	
10	Ketersediaan media informasi berupa audio, denah Terminal Antar Kota, dll	4,03	4,03	0	100%	16
11	Informasi gangguan perjalanan atau penyebab keterlambatan jelas terdengar	3,9	4,33	-0,43	90,06%	14
12	Area parkir berfungsi dengan baik	3,2	4,16	-0,96	76,92%	17
	Rata-rata Layanan kemudahan/ keterjangkauan	3,71	4,17	-0,46	88,96%	



13	Terdapat fasilitas untuk penyandang disabilitas	3,93	4,03	-0,09	97,51%	8
14	Tersedia ruang khusus ibu menyusui dengan fasilitas lengkap	3,72	4,23	-0,51	87,94%	9
	Rata-rata Layanan kesetaraan	3,82	4,13	-0,3	92,49%	
15	Terdapat jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif secara tertulis dan jelas	2,7	4,5	-1,8	60%	12
16	Loket penjualan tiket tetap dan teratur	3,96	4,43	-0,47	88,98%	15
17	Petugas operasional Terminal Antar Kota	3,96	4,56	-0,6	86,84%	1
	menjalankan tugas dengan baik					
	Rata-rata Kehandalan/keteraturan	3,52	4,49	-0,96	78,39%	

### Tingkat Kesesuaian pada Layanan Keselamatan

Hasil analisis gap dan tingkat kesesuaian pada Layanan Keselamatan dapat diketahui bahwa belum memberikan kepuasan bagi penumpang. Hal ini dikarenakan rata-rata layanan keselamatan yang terdapat pada Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau memiliki nilai gap negatif sebesar -1,24 dengan tingkat kesesuaian sebesar 72,74%, dimana seluruh atribut keselamatan memiliki gap negatif. Seperti, fasilitas kesehatan yang memadai masih memiliki nilai gap (-2,35) dengan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 52,41%. dan marka dan rambu yang terlihat jelas dengan nilai gap (-0,13) dan tingkat kesesuaian sebesar 96,87%.

Hasil ini menunjukkan bahwa layanan keselamatan di Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau masih belum sesuai dengan harapan penumpang sehingga belum mampu memberikan kepuasan atas jasa layanan tersebut.

### Tingkat Kesesuaian pada Layanan Keamanan

Hasil analisis GAP dan tingkat kesesuaian pada Layanan Keamanan dapat diketahui bahwa belum memberikan kepuasan bagi penumpang. Hal ini

dikarenakan rata-rata layanan keamanan yang terdapat pada Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau memiliki nilai GAP positif sebesar (-0,15) dengan tingkat kesesuaian sebesar 96,13% dimana seluruh atribut layanan keamanan memiliki gap positif. Seperti, stiker berupa nomor telepon gangguan keamanan yang memiliki nilai gap sebesar +0 dengan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 100%, kamera pengawas berfungsi dengan baik yang memiliki nilai gap sebesar (-0,4) dengan tingkat kesesuaian sebesar 90,61%, dan petugas keamanan mudah terlihat yang memiliki nilai gap sebesar (-0,07) dengan tingkat kesesuaian sebesar 98,29%.

Hasil ini menunjukkan bahwa layanan keamanan pada Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau, belum sesuai dengan harapan penumpang sehingga belum mampu memberikan kepuasan atas jasa layanan tersebut.

### Tingkat Kesesuaian pada Layanan Kenyamanan

Hasil analisis gap dan tingkat kesesuaian pada Layanan Kenyamanan dapat diketahui bahwa belum memberikan kepuasan bagi penumpang. Hal ini dikarenakan rata-rata layanan kenyamanan yang terdapat pada Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau

memiliki nilai gap negatif sebesar -1,10 dengan tingkat kesesuaian sebesar 111,20% dimana seluruh atribut layanan Kenyamanan memiliki gap positif negatif. Seperti, area ruang tunggu bersih dan nyaman memiliki nilai gap sebesar (2,95) dengan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 327,69%, toilet bersih dan tidak berbau memiliki nilai gap sebesar (-0,47) dengan tingkat kesesuaian sebesar 91,77%, musholla bersih dan layak digunakan memiliki nilai gap sebesar (-0,46) dengan tingkat kesesuaian sebesar 88,66%, dan lampu penerangan yang memadai memiliki nilai gap sebesar (-0,54) dengan tingkat kesesuaian sebesar 86,69%.

Hasil ini menunjukkan bahwa layanan Kenyamanan di Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau belum sesuai dengan harapan penumpang sehingga belum mampu memberikan kepuasan atas jasa layanan tersebut.

#### **Tingkat Kesesuaian pada Layanan Kemudahan/Keterjangkauan**

Hasil analisis gap dan tingkat kesesuaian pada layanan kemudahan/keterjangkauan dapat diketahui bahwa belum memberikan kepuasan bagi penumpang. Hal ini dikarenakan rata-rata layanan kemudahan/keterjangkauan yang terdapat pada Terminal Antar Kota Antar Kota Malinau memiliki nilai gap negatif sebesar (-0,46) dengan tingkat kesesuaian sebesar 88,96%, dimana seluruh atribut layanan kemudahan/keterjangkauan memiliki gap negatif dan positif. Seperti, ketersediaan media informasi memiliki nilai gap sebesar (+0) dengan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 100%, informasi gangguan perjalanan/penyebab keterlambatan jelas terdengar memiliki nilai gap sebesar (-0,43) dengan tingkat kesesuaian sebesar 90,06%, dan area parkir berfungsi dengan baik memiliki nilai gap sebesar (-0,96) dengan tingkat kesesuaian sebesar 76,92%.

Hasil ini menunjukkan bahwa layanan Kemudahan/ Keterjangkauan di Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau belum sesuai dengan harapan penumpang sehingga belum

mampu memberikan kepuasan atas jasa layanan tersebut.

#### **Tingkat Kesesuaian pada Layanan Kesetaraan**

Hasil analisis gap dan tingkat kesesuaian pada Layanan Kesetaraan dapat diketahui bahwa belum memberikan kepuasan bagi penumpang. Hal ini dikarenakan rata-rata layanan Kesetaraan yang terdapat di Terminal Antar Kota Antar Kota Malinau memiliki nilai gap negatif sebesar -0,3 dengan tingkat kesesuaian sebesar 92,45%, dimana seluruh atribut layanan Kesetaraan memiliki gap negatif. Seperti, fasilitas untuk penyandang cacat memiliki nilai gap sebesar (-0,09) dengan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 97,51%, dan ruang khusus ibu menyusui dengan fasilitas lengkap memiliki nilai gap sebesar (-0,51) dengan tingkat kesesuaian sebesar 87,94%.

Hasil ini menunjukkan bahwa layanan Kesetaraan di Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau belum sesuai dengan harapan penumpang sehingga belum mampu memberikan kepuasan atas jasa layanan tersebut.

#### **Tingkat Kesesuaian pada Layanan Kehandalan/Keteraturan**

Hasil analisis gap dan tingkat kesesuaian pada Layanan Kehandalan/Keteraturan dapat diketahui bahwa belum memberikan kepuasan bagi penumpang. Hal ini dikarenakan rata-rata layanan kehandalan/keteraturan yang terdapat pada Terminal Antar Kota Antar Kota Malinau memiliki nilai gap negatif sebesar -0,96 dengan tingkat kesesuaian sebesar 78,39%, dimana jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif secara tertulis dan jelas masih memiliki nilai gap negatif sebesar (-1,8) dengan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 60%, loket penjualan tiket tetap dan teratur yang memiliki nilai gap negative sebesar (-0,47) dengan tingkat kesesuaian sebesar 88,98%, dan petugas operasional Terminal Antar Kota menjalankan tugas dengan baik memiliki

nilai gap negatif sebesar (-0,6)) dengan tingkat kesesuaian sebesar 86,84%.

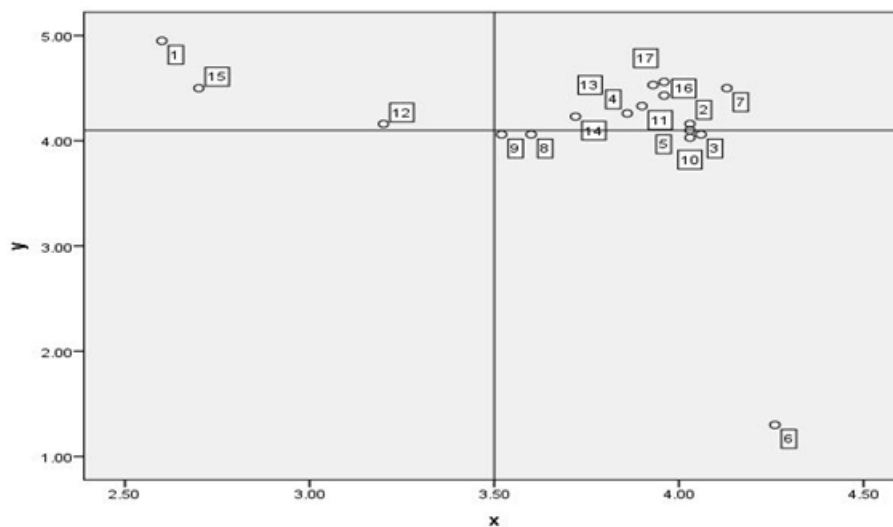
Dari hasil analisis gap dan tingkat kesesuaian tersebut menunjukkan bahwa layanan yang memiliki nilai rata-rata gap terendah dan tingkat kesesuaian rata-rata tertinggi terjadi pada layanan kenyamanan yang atributnya memiliki gap positif dengan nilai rata-rata gap +2,96 dan rata-rata tingkat kesesuaian 327,69%. Hal ini berarti layanan kenyamanan merupakan layanan yang paling memberikan kepuasan bagi penumpang dan mampu mengubah persepsi masyarakat yang dulunya buruk tentang Terminal Antar Kota.

Sedangkan nilai gap terbesar dan tingkat kesesuaian terendah terjadi pada layanan keselamatan dengan nilai gap sebesar -2,35 dan rata-rata kesesuaian sebesar 52,41%. Hal ini berarti harapan penumpang terhadap layanan keselamatan yang terdiri dari fasilitas kesehatan yang memadai masih belum dapat dipenuhi oleh pengelola Terminal Antar Kota, sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada penumpang. Oleh karena itu, pemerintah/pengelola Terminal Antar Kota harus dapat mempertahankan kualitas layanan pada layanan kenyamanan ini dan meningkatkan layanan keselamatan yang jauh dari harapan pengguna jasa agar mampu memberikan kepuasan yang tinggi pada layanan dari Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau.

### Analisis Diagram Kartesius

Analisis Diagram Kartesius bertujuan untuk mengetahui kepuasan penumpang terhadap layanan pada kualitas layanan Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau. Analisis ini juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan melalui peningkatan layanan pada jasa tersebut. Langkah ini adalah menjabarkan variabel ke dalam diagram kartesius berdasarkan penilaian *performance* (kualitas layanan) layanan Terminal Antar Kota dan penilaian Harapan. Sebagai sumbu X adalah *Performance* (Kualitas layanan) layanan Terminal Antar Kota dan sumbu Y adalah Harapan penumpang.

Selanjutnya angka rata-rata kualitas layanan dijadikan sebagai titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu X dan nilai rata-rata harapan dijadikan sebagai titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu Y. Dalam menggambarkan diagram kartesius akan terbagi kedalam 4 kuadran. Kuadran A yaitu untuk atribut yang nilai kualitas layanan kurang dari 3,50 dan nilai harapannya di atas 4,13. Untuk Kuadran B, yaitu atribut-atribut yang memiliki nilai kualitas layanan di atas 3,50 dan nilai harapannya di atas 4,13. Untuk kuadran C yaitu atribut yang memiliki nilai kualitas layanan kurang dari 3,50 dan nilai harapannya kurang dari 4,13. Sedangkan pada kuadran D berisi atribut-atribut yang memiliki nilai kualitas layanan lebih dari 3,50 tetapi nilai harapannya kurang dari 4,13. Selanjutnya dari data yang diperoleh pada Tabel 1 dapat digambarkan diagram kartesius (Gambar 2).



Gambar 2  
Diagram Kartesius Kualitas Layanan pada Terminal Antar Kota

Gambar 2 menunjukkan beberapa dimensi berada pada kuadran yang berbeda-beda. Variabel yang berada pada kuadran A artinya variabel ini memiliki tingkat kualitas layanan di bawah rata-rata tetapi tingkat harapan penumpang cukup tinggi. Variabel-variabel ini penanganannya perlu diprioritaskan oleh pengelola Terminal Antar Kota, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh penumpang, sedangkan kualitas layanannya masih belum memuaskan. Untuk kasus di atas atribut-atribut yang ada dalam kuadran A adalah: (1) Atribut 1 yaitu Tersedia fasilitas kesehatan yang memadai, (2) Atribut 15 yaitu Terdapat jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif secara tertulis dan jelas; dan (3) Atribut 12 yaitu Area parkir berfungsi dengan baik.

Strategi yang hendaknya dilakukan oleh Pemerintah dan/atau Pengelola Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau yaitu memprioritaskan pada peningkatan kualitas layanan atau *performance* pada ketiga atribut di atas yaitu dengan cara memberikan fasilitas kesehatan yang tidak hanya diadakan saat hari-hari perayaan saja, memberi informasi tentang kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta tarif secara tertulis dan Jelas dan memperluas tempat parkir sehingga dapat memungut kendaraan

yang lebih banyak, dan menyediakan fasilitas untuk parkir.

Atribut yang masuk dalam kuadran B merupakan kekuatan instansi karena memiliki tingkat harapan yang tinggi dengan kualitas layanan yang tinggi pula. Atribut-atribut yang ada dalam kuadran B ini adalah: (1) Atribut 2 yaitu Marka dan rambu terlihat jelas; (2) Atribut 4 yaitu Kamera pengawas berfungsi dengan baik; (3) Atribut 7 yaitu Toilet bersih dan tidak berbau; (4) Atribut 11 yaitu Informasi gangguan perjalanan atau penyebab keterlambatan jelas terdengar; (5) Atribut 13 yaitu Terdapat fasilitas untuk penyandang disabilitas; (6) Atribut 14 yaitu Tersedia ruang khusus ibu menyusui dengan fasilitas lengkap; (7) Atribut 16 yaitu Loket penjualan tiket tetap dan teratur; (8) Atribut 17 yaitu Petugas operasional Terminal Antar Kota menjalankan tugas dengan baik.

Strategi yang hendaknya dilakukan oleh Pemerintah dan/atau Pengelola Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau yaitu harus dapat mempertahankan kualitas layanan pada kesebelas atribut di atas yang telah dinilai oleh penumpang sebagai layanan yang memuaskan. Selain itu ada baiknya untuk lebih ditingkatkan agar layanan yang diberikan lebih optimal untuk menambah kepuasan penumpang Terminal Antar Kota.

Atribut yang berada pada kuadran C adalah atribut yang memiliki tingkat harapan dan kualitas layanan relatif rendah. Namun pada penelitian ini tidak terdapat pada penelitian yang rendah.

Atribut yang berada pada kuadran D adalah atribut yang memiliki kualitas layanan yang menurut penumpang sangat baik, tetapi atribut ini memiliki tingkat harapan yang tidak begitu tinggi. Atribut yang ada dalam kuadran ini adalah; (1) Atribut 3 yaitu Area ruang tunggu bersih dan nyaman; (2) Atribut 5 Petugas Keamanan mudah terlihat; (3) Atribut 6 Ruang tunggu bersih dan nyaman; (4) Atribut 8 Mushollah bersih dan layak digunakan; (5) Atribut 9 Lampu penerangan yang memadai; (6) Atribut 10 Ketersediaan media informasi berupa audio, denah Terminal Antar Kota.

Strategi yang hendaknya dilakukan oleh Pemerintah dan/atau Pengelola Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau adalah dengan mempertimbangkan kembali atribut di atas karena dirasakan terlalu berlebihan. Untuk itu sebaiknya kualitas layanan yang ada pada atribut di atas tidak perlu terlalu tinggi tetapi juga tidak perlu dikurangkan kualitasnya, hal ini disebabkan karena penumpang tidak begitu mementingkan layanan pada atribut tersebut. Usaha peningkatan kualitas layanan dialihkan pada beberapa atribut yang dirasa sangat dipentingkan oleh penumpang tetapi kualitas layanannya masih terasa kurang yaitu atribut-atribut yang berada pada kuadran A. Berdasarkan beberapa bahasan dari Servqual (gap) dan Importance Performance Analysis (IPA) serta Analisis Diagram Kartesius, maka hasil analisis tersebut dalam penelitian ini telah mendukung beberapa penelitian sebelumnya seperti yang telah dilakukan oleh Wibowo, (2014); Mentari & Ritohardoyo, (2015); Elfian & Ariwibowo, (2018) yang menjelaskan bahwa Kualitas layanan mendukung Kepuasan Penumpang khususnya penumpang terminal bus antar kota.

## E. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada kondisi ketersediaan fasilitas di Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau Kota yang mengacu Peraturan Menteri Perhubungan nomor 40 Tahun 2015, kesimpulan yang diperoleh yaitu Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau belum memenuhi standar layanan yang meliputi layanan keselamatan, layanan keamanan, layanan kehandalan/keteraturan, layanan kenyamanan, layanan kemudahan/keterjangkauan, dan layanan kesetaraan.

Berdasarkan analisis kepuasan penumpang menunjukkan bahwa penumpang Terminal Antar Kota belum merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau Kota. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai rata-rata GAP yang negatif dan rata-rata kesesuaian secara total yaitu sebesar 89,98%, nilainya masih dibawah 100%, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan pada Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau belum sesuai dengan harapan penumpang. Sedangkan, berdasarkan analisis koordinat Kartesius menunjukkan bahwa atribut yang perlu diprioritaskan adalah variabel yang berada di kuadran A yaitu Fasilitas kesehatan yang memadai bagi pengemudi, Tersedianya jadwal dan tarif secara tertulis yang jelas, serta Area parkir berfungsi dengan baik. Dari hasil analisis tingkat kinerja dan tingkat kepentingan kualitas layanan di atas merupakan penilaian dari 30 sampel responden, sehingga diharapkan mampu mewakili penilaian dari seluruh populasi pada Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai layanan pada Terminal Antar Kota Kabupaten Malinau diperoleh yaitu atribut yang paling memiliki kinerja yang sudah melebihi harapan pengguna jasa adalah ruang tunggu yang nyaman, lampu penerangan yang memadai mushollah, petugas keamanan yang mudah terlihat, ketersediaan informasi serta terdapat stiker nomor telpon pengaduan gangguan keamanan yang mudah terlihat.

## F. Daftar Pustaka

- Balaka, R., La Ode, M., & Gumelar, L. M. A. (2018). Analisa Kinerja Layanan Terminal Baruga di Kota Kendari. *Stabilita// Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 6(2), 17-30.
- Colquitt, J., LePine, J., & Wesson, M. (2015). *Organizational Behavior, Improving Performance and Commitment in the Workplace* (14th Eds). New York: McGraw-Hill Education.
- Elfian, E., & Ariwibowo, P. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Bis Transjakarta di Terminal Kampung Melayu. *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis*, 1(2).
- Ferza, R., Hamudy, M. I. A., & Rifki, M. S. (2019). Tirtonadi Bus Terminal Services. *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*. *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*, 11(2), 171-183.
- Kotler, P., & Armstrong, M. (2014). *Principle Of Marketing* (15th eds.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14 th Eds.). Upper Saddle River, N.J: Prentice Hall,.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2011). *Organizational Behavior* (9th Eds.). New York: McGraw-Hill Irwin.
- Lovelock, C., & Wright, L. K. (2010). *Marketing Management Services*. PT. Indeks, Indonesia.
- Maguad, B. A., & Krone, M. A. (2012). *Managing for Quality in Higher Education: A Systems Perspective An Instructional Text for Teaching the Quality Science*. Ventus Publishing ApS. Retrieved from [https://ebooksforexcellence.files.wordpress.com/2012/10/managing-for-quality-](https://ebooksforexcellence.files.wordpress.com/2012/10/managing-for-quality-in-higher-education.pdf)
- in-higher-education.pdf
- Mentari, M., & Ritohardoyo, S. (2015). Kualitas Layanan Terminal Giwangan dan Tirtonadi Berdasar pada Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan (Kasus: Yogyakarta dan Surakarta). *Jurnal Bumi Indonesia*, 4(4).
- Oh, H. J., Hong, K. W., & Kim., H. C. (2013). The influence of multidimensional aspects of service quality, communication on customer satisfaction and customer behavior - focused on the Airline Service. *Korean Business Education Review*, 28(3), 273–295.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. V., & Berry, L. L. (2005). *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception on Expectation*. New York: Free Press.
- Purba, W. (2017). Analisa Persepsi Penumpang Terhadap Layanan Angkutan Umum Kota Padang (Studi Kasus: Angkutan Umum Jurusan Pasar Raya–Teluk Bayur). *Teknologi*, 7(2).
- Rasyid, R. B. F. . (2015). Kualitas Layanan Transportasi Publik (Studi Deskriptif tentang Kualitas Layanan Jasa Angkutan Umum Perum Damri Unit Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 3(2), 97–105.
- Sedayu, A. (2015). Identifikasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Pengelolaan, Fasilitas, dan Kualitas Layanan Terminal Purwoasri Kabupaten Kediri. In *Presented at Konferensi Nasional II Forum Wahana Teknologi, 10 Agustus 2015, Yogyakarta*.
- Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Transportasi Umumbus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 67–81.