

KAJIAN EFEKTIFITAS OPERASIONAL TERMINAL MADYOPURO MALANG

Anang Bakhtiar

Program Magister Teknik Sipil Universitas Brawijaya
anangbakhtiar@gmail.com

ABSTRAK

Terminal Madyopuro merupakan sub terminal dan berdasarkan informasi dari dinas terkait bahwa terminal Madyopuro dapat digolongkan dalam terminal type C yang melayani trayek angkutan dalam kota dan desa (KM 31 tahun 1995). Adanya berbagai pusat aktifitas yang salah satunya adalah pasar Madyopuro yang terletak bersebelahan dengan terminal Madyopuro seharusnya menjadikan efektifnya terminal Madyopuro, namun kenyataannya saat ini kondisi terminal tidak efektif. Dari latar belakang dirumuskan masalah tentang faktor-faktor apa yang mempengaruhi efektifitas operasional terminal Madyopuro-Malang, bagaimana model hubungan antara efektifitas operasional terminal Madyopuro-Malang dengan variabel fasilitas, aksesibilitas, pelayanan dan keamanan terminal dan bagaimana rekomendasi perbaikan kinerja, guna efektifitas operasional terminal Madyopuro-Malang. Kajian dilakukan menggunakan analisis IPA untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas operasional terminal, model dan analisis SWOT untuk mendapatkan rekomendasi yang dihasilkan. Dalam tahap awal dilakukan survey terkait penentuan variabel yang berpengaruh, yaitu fasilitas, aksesibilitas, pelayanan dan keamanan. Dari kajian dihasilkan kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas operasional terminal Madyopuro-Malang dari hasil analisis menunjukkan bahwa untuk atribut dari variabel yang mempengaruhi penentuan penanganan dalam prioritas utama adalah jalur kedatangan dan keberangkatan, tempat tunggu penumpang/pengantar, tempat parkir kendaraan serta pengawasan keamanan. Model dari regresi linier berganda didapatkan $Y_{\text{model}} = -0,360 + 0,471X_1 + 0,131X_2 + 0,266X_3 + 0,033X_4$. Dari hasil analisis antara efektifitas terminal dengan empat variabel terkait, menunjukkan hubungan yang signifikan dengan nilai R^2 yang dihasilkan sebesar 88,5% dan nilai $\alpha = 0,000 < 0,05$. Rekomendasi yang dihasilkan adalah fasilitas yang perlu ditingkatkan untuk perbaikan operasional terminal adalah perbaikan pada jalur kedatangan dan keberangkatan, menyediakan tempat tunggu penumpang/pengantar serta menyediakan tempat parkir kendaraan. Diperlukan perbaikan aksesibilitas untuk dapat meningkatkan fasilitas dan pelayanan terminal. Juga diperlukan penambahan fasilitas yang diharapkan dapat menjadikan peningkatan keamanan.

Kata kunci : efektifitas, terminal madyopuro, IPA, SWOT

PENDAHULUAN

Terminal Madyopuro merupakan sub terminal dan dapat digolongkan dalam terminal type C yang melayani trayek angkutan dalam kota dan desa. Adanya berbagai pusat aktifitas yang salah satunya adalah pasar Madyopuro yang terletak bersebelahan dengan terminal Madyopuro seharusnya menjadikan efektifnya terminal Madyopuro, namun kenyataannya sampai dengan saat ini kondisi terminal tidak efektif.

Dari latar belakang dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi efektifitas operasional terminal Madyopuro-Malang?
2. Bagaimana model hubungan antara efektifitas operasional terminal Madyopuro-Malang dengan variabel fasilitas, aksesibilitas, pelayanan dan keamanan terminal?

3. Bagaimana rekomendasi perbaikan kinerja, guna efektifitas operasional terminal Madyopuro-Malang?

Sedangkan tujuan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap efektifitas operasional terminal Madyopuro-Malang, membuat model hubungan antara efektifitas operasional terminal Madyopuro-Malang dengan variabel fasilitas, aksesibilitas, pelayanan dan keamanan terminal serta membuat rekomendasi perbaikan kinerja guna efektifitas operasional terminal Madyopuro-Malang.

METODE PENELITIAN

1. Penentuan Sampel

Untuk menentukan besarnya sampel dari populasi dengan Disproportioned Stratified Random Sampling yaitu pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak dan berstrata (Riduwan, 2008 : 59)

$$N \geq \frac{[Z_{\alpha/2}]^2 p \cdot q}{e^2}$$

$$N \geq \frac{(1,96)^2 \cdot 0,95 \cdot 0,05}{(0,05)^2} = 72,99 \approx 73$$

Digunakan jumlah sampel untuk pengguna dan pengemudi sebanyak 100 (seratus) orang.

2. Analisa IPA (*Importance-Performance Analysis*)

IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan dalam usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis.

Dalam penelitian ini terdapat variabel X untuk menunjukkan tingkat

kepuasan kinerja dan variabel Y untuk menunjukkan tingkat kepentingan indikator. Dengan menggunakan rumus :

$$Tki = \frac{xi}{Yi} \times 100\%, \text{ dengan :}$$

Tki = tingkat kesesuaian responden.

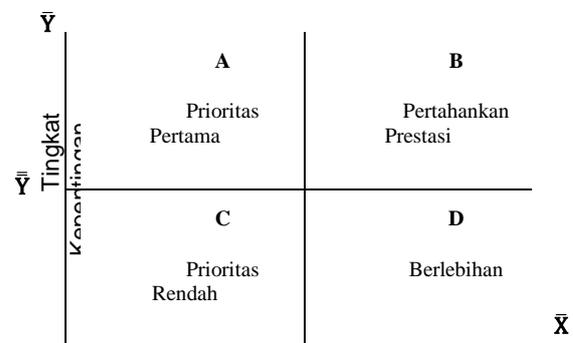
Xi = Skor penilaian kinerja.

Yi = Skor penilaian kepentingan.

Tabel 1. Skala Likert pengukuran tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan (Supranto, 2006)

Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Skor
Sangat Penting	Sangat Puas	5
Penting	Puas	4
Cukup Penting	Cukup Puas	3
Tidak Penting	Tidak Puas	2
Sangat Tidak penting	Sangat Tidak Puas	1

Nilai tingkat kepentingan dan kepuasan atribut yang diperoleh dari seluruh responden kemudian dihitung rata-ratanya. Besarnya nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan ini akan menentukan letak garis yang akan membagi diagram kartesius menjadi empat kuadran seperti pada **Gambar 1**.



Gambar 1. Diagram Cartesius

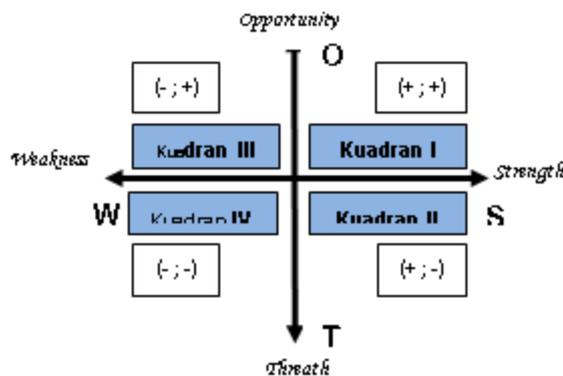
3. Analisa SWOT (*Strengths Weakness Opportunities Threats*)

Analisis SWOT diperlukan dalam penelitian ini, digunakan untuk membantu mengetahui potensi wilayah pada lokasi penelitian. Dalam analisis SWOT ini dilakukan analisis faktor internal dan eksternal, seperti dalam tabel matrik SWOT berikut :

Tabel 2. Matrik SWOT

IFAS	STRENGTHS (S)	WEAKNESSES (W)
EFAS	Tentukan Faktor-Faktor Kekuatan Internal (SKOR IFAS > 2)	Tentukan Faktor-Faktor Kelemahan Internal (SKOR IFAS ≤ 2)
OPPORTUNITIES (O)	STRATEGI S-O (I) Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	STRATEGI W-O (II) Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
THREATS (T)	STRATEGI S-T (III) Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	STRATEGI W-T (IV) Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman
Tentukan Faktor-Faktor Peluang Eksternal (SKOR EFAS > 2)		
Tentukan Faktor-Faktor Ancaman Eksternal (SKOR EFAS ≤ 2)		

Sumber : Freddy Rangkuti, 2005



Gambar 2. Kuadran SWOT

HASIL DAN PEMBAHASAN Kajian IPA

1. Tingkat Kesesuaian

Penghitungan tingkat kesesuaian didasarkan pada 4 variabel yang terangkum dalam **Tabel 3**.

Tabel 3. Tingkat kesesuaian

No.	Notasi	Variabel	Atribut	Tingkat Kesesuaian
1.	Tk1a	Fasilitas	Penggunaan fasilitas	53,29%
	Tk1b		Jalur kedatangan dan keberangkatan	42,64%
	Tk1c		Tempat tunggu penumpang/pengantar	42,99%
	Tk1d		Rambu, papan informasi	73,93%
	Tk1e		Kamar kecil/toilet	53,15%
	Tk1f		Musholla	56,21%
	Tk1g		Ruang informasi/pengaduan	52,23%
	Tk1h		Kantin, toko makanan	62,21%
	Tk1i		Wartel, wamet, TV	33,50%
	Tk1j		Penitipan barang	52,83%
	Tk1k		Taman	64,10%
2.	Tk2a	Aksesibilitas	Jaringan jalan	63,68%
	Tk2b		Letak strategis	46,86%
	Tk2c		Kemudahan dicapai pengguna	51,87%
3.	Tk3	Pelayanan	Pelayanan petugas	54,06%
4.	Tk4	Keamanan	Pengawasan pihak keamanan	46,37%

2. Diagram Cartesius

Diagram *cartesius* digunakan untuk mengetahui posisi seluruh variabel tersebut terhadap kuadran IPA. Tabel sumbu diagram yang dirinci per variable dapat dilihat pada **Tabel 4**.

Berdasarkan diagram *cartesius* bahwa untuk atribut dari variabel yang berpengaruh dalam penentuan penanganan dijelaskan pada **Tabel 5**.

Kajian SWOT

Variabel dan atribut SWOT diperoleh dari hasil analisis *Importance, Performance Analysis* (IPA). Bobot atribut didasarkan pada tingkat kepentingan dari hasil analisis kuesioner dari responden pengguna, pengemudi angkutan umum dan dinas terkait/praktisi. Sedangkan score didapatkan dari tingkat kebutuhan masing-masing atribut terkait efektifitas operasional terminal Madyopuro.

Tabel 4. Sumbu X dan Y dalam kuadran IPA per atribut

No.	Variabel	Sumbu	Perhitungan	Nilai	
1.	Fasilitas	X	501/203	2,46	
		Y	940/203	4,63	
2.		X	429/203	2,11	
		Y	1006/203	4,95	
3.		X	405/203	1,99	
		Y	942/203	4,64	
4.		X	712/203	3,50	
		Y	963/203	4,74	
5		X	530/203	2,61	
		Y	997/203	4,91	
6		X	493/203	2,42	
		Y	877/203	4,32	
7		X	525/203	2,58	
		Y	1005/203	4,95	
8		X	512/203	2,52	
		Y	823/203	4,05	
9		X	258/203	1,27	
	Y	770/203	3,79		
10	X	354/203	1,74		
	Y	670/203	3,30		
11	X	609/203	3,00		
	Y	950/203	4,67		
12	X	476/203	2,34		
	Y	928/203	4,57		
13	Aksesibilitas	X	591/203	2,91	
		Y	928/203	4,57	
X		419/203	2,06		
Y		894/203	4,40		
14		X	511/203	2,51	
		Y	985/203	4,85	
15		Pelayanan	X	512/203	2,52
			Y	947/203	4,66
16		Keamanan	X	460/203	2,26
			Y	992/203	4,88
17	Rata-rata	X	40,80/17	2,40	
		Y	76,88/17	4,52	

Tabel 5. Atribut yang mempengaruhi dan kuadran yang dihasilkan

No	Variabel	Atribut	Kuadran	Keterangan
1.	Fasilitas	a. Jalur kedatangan dan keberangkatan b. Tempat tunggu penumpang/pengantar c. Tempat parkir kendaraan d. Pengawasan keamanan	A	Prioritas utama (pada kuadran ini tiga responden terkait kurang puas terhadap atribut variabel yang dianggap penting)
2.	Keamanan			
1.	Fasilitas	a. Penggunaan fasilitas b. Rambu, papan informasi c. Kamar kecil/toilet d. Ruang informasi/pengaduan e. Taman	B	Dipertahankan (atribut dalam variabel menunjukkan kepuasan selaras dengan kepentingan)
2.	Aksesibilitas	f. Jaringan jalan g. Kemudahan dicapai		
3.	Pelayanan	h. Pelayanan petugas		
1.	Fasilitas	a. Telekomunikasi, warnet dan TV	C	Prioritas rendah
2.	Aksesibilitas	b. Tempat penitipan barang		
1.	Fasilitas	c. Letak strategis a. Musholla b. Kantin, toko makanan	D	Berlebihan (memurut tiga responden terkait atribut ini cukup memuaskan, namun kurang penting)

Tabel 6. Kajian SWOT

No.	Atribut	Bobot (a)	Score (b)	Total (a) x (b)
1.	Kekuatan			
	1. Penggunaan fasilitas	0,057	6,468	0,369
	2. Rambu, papan informasi	0,059	7,507	0,443
	3. Kamar kecil/toilet	0,062	6,611	0,410
	4. Ruang informasi/pengaduan	0,058	7,000	0,406
	5. Taman	0,056	6,911	0,387
	6. Jaringan jalan	0,061	6,517	0,398
	7. Kemudahan dicapai	0,058	6,522	0,378
	8. Pelayanan petugas	0,052	6,429	0,334
	9. Musholla	0,048	6,522	0,313
	10. Kantin, toko makanan			
		1,000		3,846
2.	Kelemahan			
	1. Jalur kedatangan dan keberangkatan	0,062	3,887	0,241
		0,057	4,005	0,228
	2. Tempat tunggu penumpang/pengantar	0,056	3,655	0,205
		0,061	3,734	0,228
	3. Tempat parkir kendaraan	0,057	3,532	0,201
	4. Pengawasan keamanan	0,044	4,729	0,208
	5. Waktu operasional tidak maksimal	0,036	4,259	0,153
		0,054	3,936	0,213
	6. Telekomunikasi, warnet dan TV			
	7. Tempat penitipan barang			
	8. Letak strategis			
		1,000		1,677
Selisih Total Kekuatan – Total Kelemahan		= 3,846 – 1,677 = 2,169 (X)		

No.	Atribut	Bobot (a)	Score (b)	Total (a) x (b)
1.	Peluang			
	1. Rencana pembangunan Malang Interchange	0,141	6,911	0,974
	2. Pengembangan pasar	0,141	6,911	0,974
	3. Sekitar lokasi terminal berpotensi dalam pengembangan pusat aktifitas	0,141	6,911	0,974
		0,152	6,517	0,991
	4. Kemudahan dicapai			
		1,000		3,914

No.	Atribut	Bobot (a)	Score (b)	Total (a) x (b)
2.	Ancaman			
	1. Dukungan pemerintah berkaitan dengan kondisi fasilitas terminal	0,143	3,532	0,505
		0,134	3,089	0,414
		0,148	2,493	0,369
	2. Relokasi terminal			
	3. Banyaknya kendaraan pribadi			
		1,000		1,288
Selisih Total Peluang - Total Ancaman		= 3,914 – 1,288 = 2,626 (Y)		

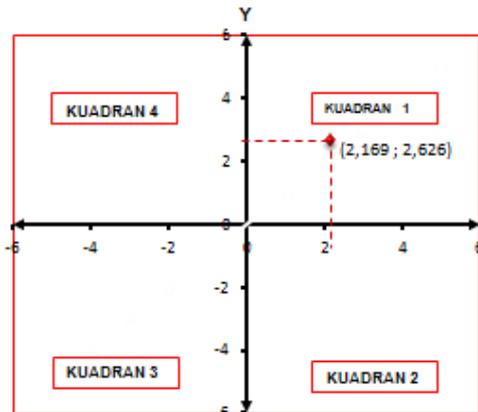
Tabel 7. Matrik SWOT terkait IFAS EFAS

IFAS EFAS	Kekuatan (Strength) 1. Penggunaan fasilitas 2. Rambu, papan informasi 3. Kamar kecil/toilet 4. Ruang informasi/pengaduan 5. Taman 6. Jaringan jalan 7. Kemudahan dicapai 8. Pelayanan petugas 9. Musholla 10. Kantin, toko makanan	Kelemahan (Weakness) 1. Jalur kedatangan dan keberangkatan 2. Tempat tunggu penumpang/pengantar 3. Tempat parkir kendaraan 4. Pengawasan keamanan 5. Waktu operasional tidak maksimal 6. Telekomunikasi, warnet dan TV 7. Tempat penitipan barang 8. Letak kurang strategis
Peluang (Opportunity) 1. Rencana pembangunan Malang Interchange 2. Pengembangan pasar 3. Sekitar lokasi terminal berpotensi dalam pengembangan pusat aktifitas 4. Kemudahan dicapai	Kekuatan pada point 1 s/d 10 diupayakan dipertahankan dan ditingkatkan sehingga dengan peluang yang ada pada point 1 s/d 4 dapat menjadi pendukung dalam peningkatan efektifitas operasional terminal Madyopuro di masa mendatang	Kelemahan yang ada pada point 1 s/d 8 diminimalisir dan diupayakan untuk segera diperbaiki sehingga peluang yang ada pada point 1 s/d 4 dapat dimanfaatkan dalam peningkatan efektifitas operasional terminal Madyopuro di masa mendatang
Ancaman (Threats) 1. Dukungan pemerintah berkaitan dengan kondisi fasilitas terminal 2. Relokasi terminal 3. Banyaknya kendaraan pribadi	Kekuatan yang tercantum pada point 1 s/d 10 diupayakan dapat meminimalisir ancaman yang akan timbul. Kekuatan yang ada dapat diajukan sebagai rujukan dalam kebijakan pemerintah berkaitan dalam ancaman pada point 1 s/d 3	Kelemahan pada point 1 s/d 8 diupayakan untuk segera mendapatkan penanganan dalam perbaikan dan pengadaan serta peningkatan dalam pengawasan keamanan sehingga ancaman yang akan timbul dapat diminimalisir.

Tabel 8. Atribut yang mempengaruhi penanganan

No	Variabel	Atribut	Kuadran	Keterangan		
1.	Fasilitas	a. Jalur kedatangan dan keberangkatan	A	Prioritas utama (pada kuadran ini tiga responden terkait kurang puas terhadap atribut variabel yang dianggap penting)		
2.	Keamanan	b. Tempat tunggu penumpang/pengantar c. Tempat parkir kendaraan d. Pengawasan keamanan				
1.	Fasilitas	a. Penggunaan fasilitas b. Rambu, papan informasi c. Kamar kecil/toilet d. Ruang informasi/pengaduan e. Taman			B	Dipertahankan (atribut dalam variabel menunjukkan kepuasan selaras dengan kepentingan)
2.	Aksesibilitas	f. Jaringan jalan g. Kemudahan dicapai				
3.	Pelayanan	h. Pelayanan petugas				
1.	Fasilitas	a. Telekomunikasi, warnet dan TV b. Tempat penitipan barang	C	Prioritas rendah		
2.	Aksesibilitas	c. Letak strategis				
1.	Fasilitas	a. Musholla b. Kantin, toko makanan	D	Berlebihan (menurut tiga responden terkait atribut ini cukup memuaskan, namun kurang penting)		

Dihasilkan kuadran SWOT dengan nilai kuadran (X ; Y) adalah (2,169 ; 2,626) sebagaimana dapat dilihat pada **Gambar 3**.



Gambar 3. Kuadran SWOT

Adapun analisa SWOT yang dihasilkan berdasarkan kuadran SWOT dapat dilihat pada **Tabel 7**.

Berdasarkan diagram diatas menunjukkan bahwa untuk atribut dari variabel yang berpengaruh dalam penentuan penanganan dijelaskan pada **Tabel 8**.

Hasil matrik SWOT terkait IFAS-EFAS yang didapatkan menunjukkan bahwa posisi efektifitas operasional terminal Madyopuro Malang saat ini berada pada kuadran I. Hal ini berarti kondisi fasilitas terminal masih layak operasional

Pembentukan Model

Adapun analisis menggunakan bantuan program komputer didapatkan hasil dari analisa regresi linier berganda (Sarwono, Jonathan, 2009) adalah,

$$Y_{\text{model}} = -0,360 + 0,471X_1 + 0,131X_2 + 0,266X_3 + 0,033X_4$$

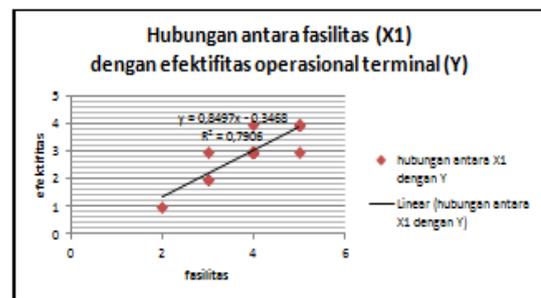
Y_{model} menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan atas variabel X_1 , X_2 , X_3 dan X_4 akan mempengaruhi Y_{model}

sebesar 0,471 untuk X_1 , 0,131 untuk X_2 , 0,266 untuk X_3 dan 0,033 untuk X_4

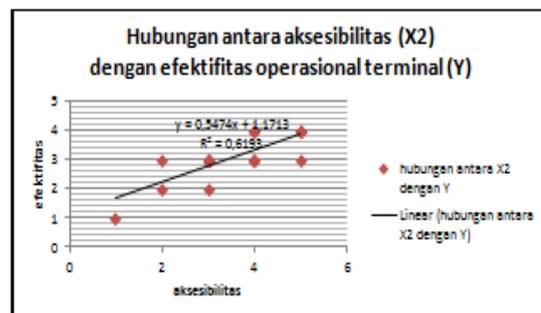
Dari hasil analisis menunjukkan keempat variabel yaitu fasilitas, aksesibilitas, pelayanan dan keamanan menunjukkan hubungan yang signifikan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai R^2 sebesar 88,5% dan $\alpha = 0,000 < 0,05$.

Berikut diperlihatkan pengaruh setiap variabel model terhadap efektifitas operasional terminal yang dibuat berdasarkan satu variabel terkait dimana hasilnya bersifat indikatif.

A. Hubungan antara variabel model dan efektifitas operasional terminal



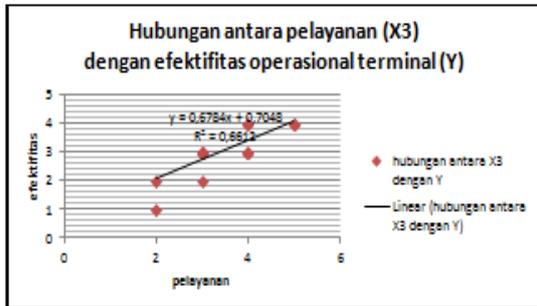
Gambar 4. Hubungan antara fasilitas dan efektifitas operasional terminal



Gambar 5. Hubungan antara variabel aksesibilitas dan efektifitas operasional terminal

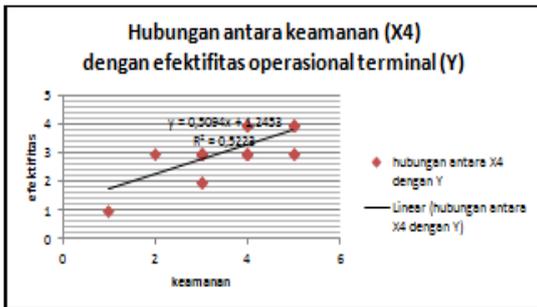
Setiap kenaikan variabel fasilitas satu satuan memberikan pengaruh efektifitas operasional terminal sebesar 0,8497. Dengan pengaruh sebesar 79,06%.

Setiap kenaikan variabel aksesibilitas satu satuan memberikan pengaruh efektifitas operasional terminal sebesar 0,5474. Dengan pengaruh sebesar 61,93%. Hal ini berarti berkorelasi kuat secara positif.



Gambar 6. Hubungan antara variabel pelayanan dan efektifitas operasional terminal

Setiap kenaikan variabel pelayanan satu satuan memberikan pengaruh efektifitas operasional terminal sebesar 0,6784 dengan pengaruh sebesar 66,12%. Hal ini berarti berkorelasi kuat secara positif.



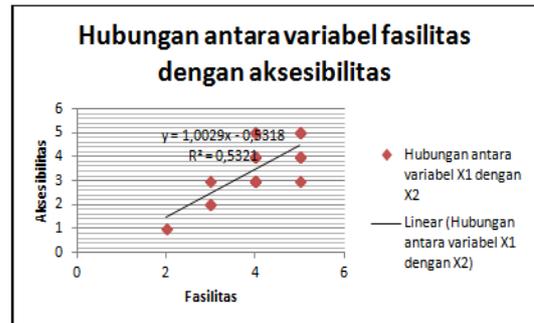
Gambar 7. Hubungan antara variabel keamanan dengan efektifitas operasional terminal

Setiap kenaikan variabel fasilitas satu satuan memberikan pengaruh keamanan terminal sebesar 0,5094 dengan pengaruh sebesar 52,23% yang ditunjukkan oleh koefisien determinasi (R^2). Hal ini berarti pengaruh hubungan berkorelasi kuat secara positif.

B. Hubungan antar variabel

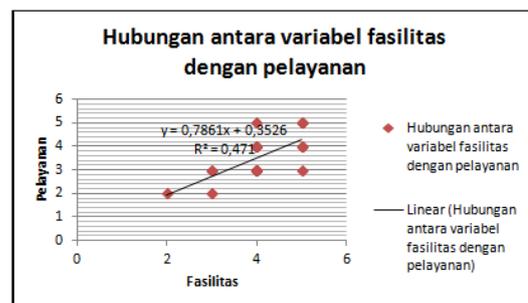
Hubungan antar variabel bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lain yang dapat dijelaskan dengan pembacaan hasil grafik hubungan

Hubungan antar variabel dijelaskan pada **Gambar 8**.



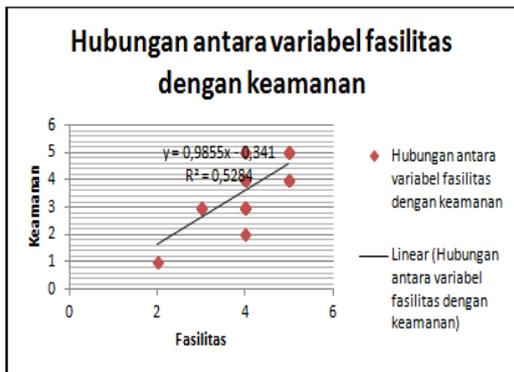
Gambar 8. Hubungan antara variabel fasilitas dengan aksesibilitas

Setiap penambahan satu satuan fasilitas akan mempengaruhi aksesibilitas sebesar 1,0029. Besar pengaruh yang ditunjukkan sebesar 53,21% yang diartikan berkorelasi kuat secara positif.



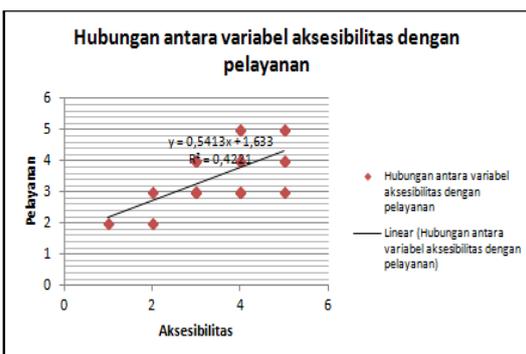
Gambar 10. Hubungan antara variabel fasilitas dengan pelayanan

Setiap penambahan satu satuan fasilitas akan mempengaruhi pelayanan sebesar 0,7861. Besar pengaruh yang ditunjukkan sebesar 47,1% yang diartikan memiliki korelasi yang cukup.



Gambar 11. Hubungan antara variabel fasilitas dengan keamanan

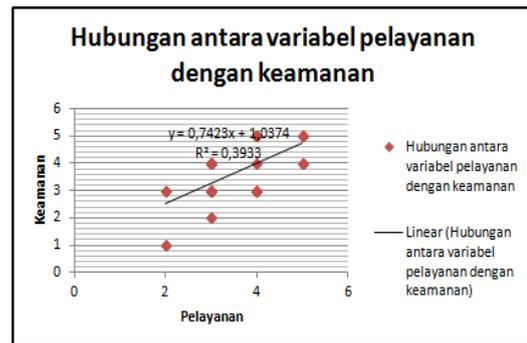
Setiap penambahan satu satuan fasilitas akan mempengaruhi aksesibilitas sebesar 0,9855. Besar pengaruh yang ditunjukkan sebesar 52,84% yang diartikan berkorelasi kuat secara positif.



Gambar 12. Hubungan antara variabel aksesibilitas dengan pelayanan

Setiap penambahan satu satuan aksesibilitas akan mempengaruhi pelayanan sebesar 0,5413. Besar pengaruh yang ditunjukkan sebesar 42,21% yang diartikan memiliki korelasi yang cukup.

Setiap penambahan satu satuan pelayanan akan mempengaruhi keamanan sebesar 0,7423. Besar pengaruh yang ditunjukkan sebesar 39,33% yang diartikan memiliki korelasi yang cukup.



Gambar 13. Hubungan antara variabel pelayanan dan keamanan

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari analisis kajian dihasilkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas operasional terminal Madyopuro-Malang dari hasil analisis menunjukkan bahwa untuk atribut dari variabel yang mempengaruhi penentuan penanganan dalam prioritas utama adalah jalur kedatangan dan keberangkatan, tempat tunggu penumpang/pengantar, tempat parkir kendaraan serta pengawasan keamanan.
2. Model dari regresi linier berganda didapatkan $Y_{model} = -0,360 + 0,471X_1 + 0,131X_2 + 0,266X_3 + 0,033X_4$

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa antara efektifitas terminal dengan empat variabel terkait, yaitu fasilitas, aksesibilitas, pelayanan dan keamanan menunjukkan hubungan yang signifikan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai R^2 yang dihasilkan sebesar 88,5% dan nilai $\alpha = 0,000 < 0,05$.

Saran yang dihasilkan dari kajian ini adalah sebagai berikut :

- a. Fasilitas yang perlu ditingkatkan untuk perbaikan operasional terminal adalah perbaikan pada jalur kedatangan dan keberangkatan, menyediakan tempat tunggu

penumpang/pengantar serta menyediakan tempat parkir kendaraan.

- b. Diperlukan perbaikan aksesibilitas dapat meningkatkan fasilitas dan pelayanan terminal. Aksesibilitas dapat berupa perbaikan jaringan jalan menuju pusat aktifitas lainnya, misalnya : perkantoran, sekolah, pemukiman dan sebagainya. Adapun peningkatan pelayanan dalam hal ini merupakan optimalisasi pelayanan sesuai dengan jam operasional angkutan umum.
- c. Diperlukan penambahan fasilitas yang diharapkan dapat menjadikan peningkatan keamanan. Adapun fasilitas dalam hal ini meliputi perbaikan pagar terminal, perbaikan pos jaga dan segala fasilitas yang mendukung keamanan terminal. Sedangkan untuk keamanan merupakan jaminan rasa aman kepada pengguna terminal serta

penjagaan fasilitas terminal selama 24 jam.

DAFTAR PUSTAKA

-(1995), *Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan*, Departemen Perhubungan, Jakarta.
- Freddy Rangkuti, (2005), *Analisis SWOT. Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Gramedia Jakarta.
- Martinez, C.L.,(2003), *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*, CenterPoint Institute, Inc., Arizona. <http://www.centerpointinstitute.org/.../Networking%20Meeting%201%20Evaluation%20Report%20FINAL.pdf>
- Riduwan, (2008), *Metode dan teknik menyusun tesis*, Alfabeta, Bandung
- Sarwono, Jonathan (2009), *Statistik Itu Mudah: Panduan Lengkap Untuk Belajar Komputasi Statistik Menggunakan SPSS 16*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.