

**ANALISIS TERMINAL PENUMPANG TERHADAP TINGKAT
KEPENTINGAN DAN HARAPAN MASYARAKAT
(STUDY KASUS TERMINAL ALANG – ALANG LEBAR
KM 12 KOTA PALEMBANG)**

SKRIPSI

**Dibuat untuk Memenuhi Persyaratan Skripsi
Program Strata I pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik
Universitas Tridianti Palembang**



Disusun Oleh :

MUHAMMAD ALIF PRAYOGA

NPM : 2102210502

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS TRIDINANTI
2026**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhammad Alif Prayoga
NPM : 2102210502
Program Studi : Teknik Sipil
Program : Strata 1 (S1)
Judul Skripsi : Analisis Terminal Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Dan Harapan Masyarakat (Study Kasus Terminal Alang – Alang Lebar Km 12 Kota Palembang)

Diperiksa dan Disetujui Oleh :

Pembimbing I,

07/04/20



Yules Pramona Zulkarnain, S.T., M.T.

NIDN : 0023077301

Pembimbing II,



Hariman Al Faritzie, S.ST., M.T.

NIDN : 0017078403

Mengetahui :



Dekan Fakultas Teknik

Dr. Ani Firda, S.T., M.T.

NIDN : 0020117701

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Reni Andayani, S.T., M.T.

NIDN : 0003067801

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Alif Prayoga
NPM : 2102210502
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
Judul Skripsi : Analisis Terminal Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Dan Harapan Masyarakat (Study Kasus Terminal Alang – Alang Lebar Km 12 Kota Palembang)

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa,

1. Skripsi dengan judul yang tersebut diatas adalah murni hasil karya saya sendiri, bukan hasil plagiat, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah skripsi dan disebutkan sebagai bahan referensi serta dimasukan dalam daftar pustaka.
2. Apabila dikemudian hari penulis skripsi ini terbukti merupakan hasil plagiat atau jiplakan dari skripsi karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan serta bersedia menerima sanksi hukuman berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang "Sistem Pendidikan Nasional" pasal 70 yang berbunyi : Lulusan yang karya ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan gelar akademik profesi atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 ayat 2 (dua) terbukti merupakan jiplakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 tahun atau pidana denda paling banyak Rp200.000.000,- (Dua ratus juta rupiah).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dalam keadaan sadar tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.



Palembang, Maret 2026

Penulis


(Muhammad Alif Prayoga)

MOTO DAN PERSEMBAHAN

”Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(Q.S Ar-Rum : 60)

”Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja rasa lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau usahakan untuk mewujudkan mimpi-mimpi itu, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar sesuai dengan apa yang kau inginkan. Tapi justru jalan yang tidak lancar itulah yang membuat kau menjadi lebih kuat dan hebat, yang kelak dapat kau ceritakan”

(MAP)

”Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”

(Hindia)

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Kedua orang tua terkasih, Ayah Bambang Hermanto dan Ibu Emi Pariani, terima kasih atas doa-doa yang telah dipanjatkan dan kasih sayang yang tiada pernah henti hingga saat ini. Terima kasih telah membesarkan dan mendidikku, dan melihat anak pertamamu ini dengan gelar sarjananya.
2. Adik tersayang Muhammad Yusuf, semoga kelak dikemudian hari skripsi ini bisa menjadi panutan untuk menempuh pendidikan yang setara atau bahkan lebih tinggi lagi.
3. Bapak Yules Pramona Zulkarnain, S.T., M.T. dan Bapak Hariman Hariman Al Faritzie, S.ST., M.T. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan dan sabar membimbing saya hingga skripsi ini selesai, saya ucapkan terima kasih dan seluruh dosen-dosen lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat untuk saya.
4. Seseorang yang telah hadir dalam kehidupan penulis, Muttya Hayyu Ningsih. Terima kasih setia menemani dan menjadi bagian dari perjalanan

hidup penulis, telah memberikan waktunya untuk selalu hadir dan memberikan dukungan secara mental serta meyakinkan penulis bahwa skripsi ini akan selesai.

5. Teman-teman Kantor KJPP Abdullah Fitriantoro & Rekan terima kasih atas segala bentuk dukungan dan bantuan yang telah diberikan.
6. Terakhir, untuk diriku sendiri Muhammad Alif Prayoga, terima kasih telah bertahan dan berjuang sampai titik ini. Terima kasih untuk setiap ketakutan yang berhasil dipatahkan dengan tekad dan keteguhan. Terima kasih untuk raga yang selalu dipaksa kuat dan jiwa yang selalu dipaksa untuk sehat. Penulis bangga atas pencapaian yang telah dilalui meskipun harus bertarung keras dengan mental yang hampir menyerah. Mari tetap tumbuh, melampaui batas, dan menjadi versi yang lebih baik lagi setiap harinya.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa di Terminal Alang-Alang Lebar Km 12 Kota Palembang melalui survei lapangan yang mengukur aspek kepentingan dan kinerja pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap layanan terminal, dengan rincian tingkat kepentingan sangat penting sebesar 45,6% dan penting sebesar 44,1%. Pengguna jasa merasa puas terhadap indikator ketersediaan moda transportasi (AKAP, AKDP, Angkot, Angdes), keselamatan, keamanan, kenyamanan, serta ketersediaan fasilitas umum yang dinilai telah memenuhi harapan. Namun, secara keseluruhan tingkat kepuasan masih didominasi oleh kategori cukup puas sebesar 44,9%, di mana pengguna menilai pelayanan belum maksimal pada aspek ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan serta kebersihan dan kerapian terminal. Di sisi lain, indikator seperti kepedulian pengemudi dan pemberian informasi dianggap kurang penting oleh masyarakat, sementara keramahan petugas dinilai memuaskan meskipun dianggap sedikit berlebihan. Berdasarkan temuan tersebut, pengelola terminal perlu menjadikan perbaikan ketepatan waktu dan kebersihan sebagai prioritas utama guna meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan harapan pengguna jasa di masa mendatang.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Terminal Alang-Alang Lebar, Kinerja Pelayanan, Transportasi Publik.

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of user satisfaction at the Alang-Alang Lebar Terminal Km 12, Palembang City, through a field survey measuring both service importance and performance. The results indicate that the majority of respondents have high expectations for terminal services, with 45.6% regarding them as very important and 44.1% as important. Service users expressed satisfaction with indicators such as the availability of transportation modes (AKAP, AKDP, Angkot, Angdes), safety, security, comfort, and the availability of public facilities, all of which were perceived to meet expectations. However, the overall satisfaction level was dominated by the "fairly satisfied" category at 44.9%, where users noted that services were not yet optimal regarding the punctuality of arrivals and departures, as well as terminal cleanliness and tidiness. Conversely, indicators such as driver attentiveness and information provision were considered less important by the public, while staff friendliness was rated satisfactorily, albeit perceived as slightly excessive. Based on these findings, the terminal management must prioritize improvements in punctuality and cleanliness to align service quality with user expectations in the future.

Keywords: *User Satisfaction, Alang-Alang Lebar Terminal, Service Performance, Public Transportation.*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat dan berkahnya. Sholawat beserta salam kepada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul.

”ANALISIS TERMINAL PENUMPANG TERHADAP TINGKAT KEPENTINGAN DAN HARAPAN MASYARAKAT (STUDY KASUS TERMINAL ALANG – ALANG LEBAR KM 12 KOTA PALEMBANG)”

adapun tujuan penulisan ini adalah untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata -1 program studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Tridinanti.

Dalam penulisan ini, secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Yules Pramona Zulkarnain, S.T., M.T. selaku pembimbing I dan Bapak Hariman Al Faritzie, S.ST., M.T. selaku pembimbing II, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan saran yang sangat membantu bagi penulis selama masa penulisan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE., M.S. selaku Rektor Universitas Tridinanti.
2. Ibu Dr. Ani Firda, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Tridinanti.
3. Ibu Reni Andayani, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Tridinanti.
4. Seluruh Dosen dan Staff Karyawan Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Tridinanti.

5. Orang Tua dan Keluarga atas Doa dan dukungan yang telah diberikan.
6. Seluruh teman-teman dan rekan-rekan seperjuangan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Tridianti.

Pada penyusunan skripsi, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Harapan penulis agar bisa memberi suatu yang bermanfaat kepada pembaca.

Palembang, Maret 2026

Muhammad Alif Prayoga

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN	ii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Definisi Transportasi	7
2.2 Definisi Terminal.....	7
2.3 Perundangan Yang Mengatur Terminal Bus.....	8
2.4 Fungsi Terminal.....	9
2.5 Jenis – Jenis Terminal	10
2.5.1 Tipe Terminal	10
2.5.2 Berdasarkan Tingkat Pelayanan	12
2.6 Fasilitas Terminal Penumpang	13

2.6.1	Fasilitas Utama Terminal	13
2.6.2	Fasilitas Penunjang Terminal	15
2.7	Tingkat Kepuasan.....	15
2.8	Definisi Jasa	17
2.9	Skala <i>Likert</i>	18
2.10	Analisa Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan (<i>IPA</i>)	19
2.11	Index Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	24
2.12	Populasi dan Sampel	25
2.13	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	26
2.14	Penelitian yang Relevan	28
BAB III	32
METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1	Lokasi Penelitian.....	32
3.2	Diagram Alir Penelitian.....	33
3.3	Persiapan Penelitian	34
3.3.1	Tempat dan Waktu.....	34
3.3.2	Peralatan.....	34
3.3.3	Tenaga Survey	35
3.4	Pengumpulan Data	35
3.4.1	Pengumpulan data primer	35
3.4.2	Pengumpulan data sekunder.....	36
3.5	Pengolahan Data.....	36
3.6	Analisis Data	37
3.6.1	Kuantitatif	37
3.6.2	Kualitatif	37
3.6.3	Deskriptif	37
BAB IV	39
HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1	Lokasi Survei	39
4.2	Klasifikasi Moda Transportasi	40
4.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	41

4.3.1	Hasil Uji Validitas	41
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	43
4.4	Hitungan Populasi Sampel	44
4.5	Hasil Survei Kuesioner pada Responden	45
4.5.1	Survei Kuesioner Profil (karakteristik) Responden	45
4.5.2	Survei Tingkat Kepuasan	52
4.6	Analisis Pengelompokan 10 (Sepuluh) Indikator	60
4.7	Hasil Analisis Tingkat Kepentingan Dan Harapan.....	61
4.8	Hasil Analisis Tingkat Kepuasan	62
BAB V	63
KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1	Kesimpulan	63
5.2	Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penentuan Skor dan Nilai Rerata Tingkat Kesesuaian antara Kualitas Kinerja dan Kepentingan.....	21
Tabel 2. 2 Rekomendasi nilai CSI.....	24
Tabel 2. 3 Penelitian Relevan.....	28
Tabel 4. 1 Uji Validitas Kepentingan	42
Tabel 4. 2 Uji Validitas Kepuasan	42
Tabel 4. 3 Uji Reliabelitas Kepentingan	43
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Kepuasan.....	44
Tabel 4. 5 Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin (gender).....	47
Tabel 4. 6 Komposisi Usia pengguna jasa	48
Tabel 4. 7 Komposisi Pekerjaan Responden	49
Tabel 4. 8 Komposisi Maksud Perjalanan	50
Tabel 4. 9 Komposisi Penghasilan	51
Tabel 4. 10 Komposisi Tingkat Kepentingan.....	54
Tabel 4. 11 Komposisi Tingkat Kepuasan.....	54
Tabel 4. 12 Perhitungan Terhadap Pembobotan Ketersediaan Moda.....	55
Tabel 4. 13 Komposisi tingkat kesesuaian dan rata-rata bobot.....	56
Tabel 4. 14 Tabel penilaian yang belum sesuai dan tingkat kepuasan berdasarkan interpretasi CSI.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius	23
Gambar 3. 1 Lokasi Terminal Alang-Alang Lebar Km 12.....	32
Gambar 3. 2 Diagram Alir Penelitian.....	33
Gambar 4. 1 Denah Lokasi Penelitian	40
Gambar 4. 2 Survei Karakteristik Responden Wanita.....	46
Gambar 4. 3 Survei Karakteristik Responden Pria	46
Gambar 4. 4 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar 4. 5 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	48
Gambar 4. 6 Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Gambar 4. 7 Komposisi Responden Berdasarkan Maksud Perjalanan	50
Gambar 4. 8 Komposisi Responden Berdasarkan Penghasilan	52
Gambar 4. 9 Wawancara Responden Pria Terhadap Kepentingan dan Kepuasan Pengguna Jasa Terminal Alang – Alang Lebar Km 12 Kota.....	53
Gambar 4. 10 Wawancara Responden Wanita Terhadap Kepentingan dan Kepuasan Pengguna Jasa Terminal Alang – Alang Lebar Km 12 Kota.....	53
Gambar 4. 11 Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Denah Terminal Alang - Alang Lebar KM 12	69
Lampiran 2 Dokumentasi Fasilitas Terminal Alang - Alang Lebar	70
Lampiran 3 Data Karakteristik Responden	72
Lampiran 4 Tabel Kuesioner Kepentingan.....	75
Lampiran 5 Tabel Kuesioner Kepuasan	78
Lampiran 6 Tabel Validitas Kepentingan	81
Lampiran 7 Tabel Validitas Kepuasan.....	82
Lampiran 8 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme	83
Lampiran 9 Surat Keterangan Pembimbing	84
Lampiran 10 Lembar Asistensi Skripsi Pembimbing 1	85
Lampiran 11 Lembar Asistensi Pembimbing II.....	88

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi didefinisikan sebagai elemen penting yang berperan besar guna memperkuat capaian target pembangunan. Perannya tidak hanya mendukung aktivitas ekonomi masyarakat, tetapi juga mendorong pengembangan wilayah, baik di daerah pedesaan maupun perkotaan. Selain itu, transportasi memfasilitasi perdagangan antarwilayah, mengurangi kesenjangan antar daerah, serta menjadi pemicu terwujudnya pembangunan yang merata.

Masalah transportasi seperti kemacetan, keterlambatan, dan pencemaran suara maupun udara menjadi fenomena yang lazim dijumpai setiap hari di sejumlah kota metropolitan di Indonesia, beberapa di antaranya sudah mencapai tingkat yang sangat memprihatinkan. Sebelum merumuskan solusi yang paling efektif, langkah awal yang harus dilakukan adalah mempelajari dan memahami secara mendalam pola interaksi antar faktor-faktor yang menyebabkan munculnya masalah tersebut.

Dengan pembangunan infrastruktur transportasi, kegiatan perekonomian masyarakat dan pemberdayaan mereka, terutama dalam pengembangan kawasan dengan besarnya peluang ekonomi yang ada akan mempermudah terealisasi. Pertumbuhan aktivitas ekonomi masyarakat ini akan terjadi jika didukung oleh infrastruktur dan sarana transportasi yang baik untuk mendukung aksesibilitas. Aksesibilitas ini dapat memacu proses interaksi antar wilayah sampai ke daerah yang paling terpencil sehingga tercipta pemerataan pembangunan Terminal Alang –

Alang Lebar Km 12 menghubungkan moda transportasi lainnya berupa trans musik, angkutan kota, bus, motor, dan lain lain. Terminal ini diharapkan mampu menyediakan sarana prasarana fasilitas yang protektif, kondusif, handal, berbasis teknologi terkini, dan berorientasi pada nilai-nilai kemanusiaan.

Dengan mengamati beberapa aspek, dibutuhkan tindakan pendekatan komprehensif yang diantisipasi dapat diimplementasikan sebagai usaha inovatif untuk mengoptimalkan Terminal Alang – Alang Lebar Km 12 yang terletak di Palembang. Keberadaan Terminal Alang – Alang Lebar Km 12 ini menunjukkan tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkannya sebagai sarana transportasi perkotaan. Meskipun demikian, masih terdapat sejumlah kelemahan yang perlu mendapatkan perhatian dan penanganan lebih lanjut.

Kelemahan-kelemahan yang dimaksud meliputi mutu layanan, kepastian waktu operasional, keadaan fasilitas dan infrastruktur pendukung, kualitas tenaga kerja, tingkat disiplin pengguna, serta berbagai faktor lainnya.

Oleh karena itu penulis melakukan survey penelitian “ **Analisis Terminal Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan dan Harapan Masyarakat (Study Kasus Terminal Alang – Alang Lebar Km 12 Kota Palembang) ”**

1.2 Perumusan Masalah

Dengan melihat kelemahan – kelemahan dari pengoperasian terminal, terdapat beberapa aspek yang mendesak untuk dieksplorasi lebih lanjut melalui kerangka penelitian, yaitu :

1. Bagaimanakah tingkat kepentingan dan harapan pengguna terhadap pelayanan Terminal Alang – Alang Lebar Km 12 di kota Palembang ?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan Terminal Alang – Alang Lebar Km 12 di kota Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini menetapkan sasaran utama sebagai upaya untuk memberikan solusi komprehensif atas rumusan masalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kepentingan dan harapan pengguna terhadap pelayanan Terminal Alang – Alang Lebar Km 12 di kota Palembang .
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan Terminal Alang – Alang Lebar Km 12 di kota Palembang

1.4 Batasan Masalah

Penulis menetapkan batasan masalah guna menjaga fokus dan kedalaman pembahasan dalam laporan ini. Meliputi tingkat pengguna jasa terhadap pelayanan Terminal Alang – Alang Lebar Km 12 di kota Palembang sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian berada pada Terminal Alang – Alang Lebar Km 12 Kota Palembang.
2. Responden adalah pengguna fasilitas Terminal Alang – Alang Lebar Km 12 Kota Palembang.
3. Waktu survey berdasarkan pencapaian jumlah sampel.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi signifikan, baik secara teoretis maupun praktis, sebagai berikut :

1. Memberikan kontribusi pengembangan pengetahuan dan wawasan dalam bidang transportasi dalam hal mengetahui tingkat kepentingan dan harapan pengguna terminal.
2. Menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya terutama penelitian dalam bidang transportasi.
3. Memberikan gambaran informasi terkini tentang kondisi dan mutu pelayanan Terminal Alang – Alang Lebar Km 12 khususnya tingkat kepuasan pengguna terminal terhadap pelayanan terminal.
4. Memberikan alternatif solusi untuk menangani dan pengambilan keputusan dalam peningkatan mutu pelayanan kepada pengguna terminal terhadap permasalahan pada terminal penumpang.

1.6 Sistematika Penulisan

Struktur Penyusunan proposal ini dirancang secara sistematis guna mempermudah pembaca dalam mengikuti alur pemaparan serta analisis permasalahan yang dikaji, yang secara sistematis terbagi ke dalam lima bab dengan cakupan sub-bab yang relevan, di mana semua materi tersebut saling terkait dan tidak terpisahkan.

BAB I : PENDAHULUAN

Bagian ini memaparkan landasan filosofis dan empiris melalui latar belakang masalah, yang diikuti dengan identifikasi serta batasan masalah. Selain itu,

diuraikan pula sasaran dan kontribusi penelitian, kerangka metodologi yang digunakan, serta alur organisasi penulisan skripsi secara menyeluruh.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka dalam skripsi perlu disusun secara sistematis, dimulai dari teori-teori yang bersifat umum hingga mengerucut pada konsep-konsep yang lebih spesifik dan relevan dengan variabel penelitian. Judul skripsi harus mampu mencerminkan variabel penelitian yang memiliki landasan teori yang jelas, sehingga mempermudah proses analisis. Selain itu, setiap referensi yang digunakan, khususnya kutipan, wajib mencantumkan sumber secara jelas dan penulisannya menggunakan sistem *body-note*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memaparkan teknik pengumpulan dan metode analisis data yang diterapkan untuk menjawab rumusan masalah tingkat kepuasan penumpang terhadap Terminal Alang – Alang Lebar Km 12.

BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil pengolahan data yang telah dikumpulkan selama penelitian dengan menerapkan metodologi terpilih sesuai dengan parameter penelitian. Hasil perhitungan dan temuan pada bagian ini akan menjadi landasan utama bagi pembahasan di tahap selanjutnya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Sebagai bagian penutup, bab ini merangkum seluruh temuan penelitian ke dalam kesimpulan yang komprehensif dan menyertakan saran-saran yang relevan untuk ditindaklanjuti pada tahapan atau studi berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*. Kementerian Perhubungan.
- Departemen Perhubungan. (2015). *Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Djaali, A. (2008). *Skala Likert*. Andi Offset.
- Imam, Y. (2007). *Manajemen Pelayanan Publik*. Graha Ilmu.
- J. O. Ong. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). *JTI UNDIP J. Tek. Ind.*, 9(1), 1–10.
- Kanafani, A. (1983). *Transportation Systems Planning: Methods and Applications*. McGraw-Hill.
- Kinney, T. C. (1991). *Service Marketing*. McGraw-Hill.
- Kotler, P. (1994). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control* (8th ed.). Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Salemba Empat.
- Manheim, M. L. (1979). *Fundamentals of Transportation Systems Analysis*. Wiley.
- Mardalis. (2002). *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*. .
- Martilla, J. A. (1997). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Martilla, J. A. , & J. J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *The Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Martinez, J. C. (2003). *Assessing the relative importance of quality attributes in a hospital setting* [Doctoral dissertation (atau PhD thesis)]. University of South Florida.
- Morlok, E. K. (1978). *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Erlangga.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.

- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, Kementerian Perhubungan (2021).
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan (2021).
- S. Hapsari. (2009). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta*.
- Siswoyo. (2007). "Pengukuran Kepuasan Pelanggan dengan Customer Satisfaction Index (CSI)." . *Balitbang-Dephub*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2009). *Sistem Informasi Akuntansi*. Gava Media.
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta.
- Supranto, J. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Surat Keputusan Bersama Menhub Dan Mendagri Nomor 271 Tahun 1977 KM.26/HK.205/Phb.77 Tentang Terminal Dan Retribusi Terminal (1980).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Sekretariat Negara (1992).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (1992).
- Zeithaml, V. A. ; P. A. ; B. L. L. (2017). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.