

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Transportasi

##### a. Pengertian Transportasi

Transportasi ialah cara guna memindahkan manusia, barang/objek lainnya dengan memanfaatkan alat yang digerakkan oleh manusia/mesin guna mendukung aktivitas sehari-hari. Umumnya, perpindahan penumpang/barang dengan transportasi bertujuan mencapai tempat tujuan serta meningkatkan nilai guna dari barang yang diangkut.

Secara umum, perjalanan diinterpretasikan sebagai upaya memindahkan, menggerakkan, /membawa sebuah benda ke tempat lain di mana benda tersebut memiliki manfaat yang lebih tinggi dengan tujuan khusus.. Selain itu, transportasi juga merupakan sebuah rangkaian kegiatan, yaitu proses pergerakan, pengangkutan, dan pemindahan, yang memerlukan alat bantu untuk memastikan perpindahan berlangsung dengan lancar dan tepat waktu (Miro & Fadel, 2005).

#### 2.2 Terminal

##### a. Pengertian Terminal

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 terkait Prasarana Lalu Lintas Jalan memaparkan terminal penumpang ialah fasilitas transportasi jalan yang berfungsi menaikkan serta menurunkan penumpang. Selain itu, terminal juga berfungsi sebagai tempat perpindahan antara atau metode perjalanan serta menjadwalkan saat kedatangan serta keberangkatan para penumpang umum. Keputusan ini juga menetapkan penentuan tempat stasiun penumpang serta barang wajib mempertimbangkan perencanaan kebutuhan simpul dalam perencanaan tata ruang, kepadatan pergerakan serta kapasitas jalan di dekat stasiun, keterpaduan metode perjalanan baik antar/dalam metode perjalanan, kondisi topografi stasiun, serta pelestarian alam.

Tempatkan dengan strategis di antara loket pintu masuk serta ruang tunggu agar bisa dilihat dengan jelas:

1. Menjaga kelancaran serta ketertiban arus lalu lintas.
2. Menyediakan jaminan keselamatan bagi penumpang transportasi umum.
3. Terjaminnya keamanan saat penumpang naik atau turun.
4. Memudahkan penumpang dalam berganti jenis transportasi umum atau bus.

## **b. Tipe Terminal**

Berlandaskan Keteapan Menteri Perhubungan Nomor : 31 Tahun 1995 terkait Terminal Transportasi Jalan (Keputusan Menteri, 1995), mengklarifikasi terminal menjadi 3 macam antaranya :

1. Stasiun penumpang jenis A berfungsi menangani kendaraan publik yang beroperasi di antara kota-kota dalam wilayah, perjalanan lintas negara, antar kota dalam provinsi, transportasi kota, juga transportasi di desa.
2. Stasiun penumpang jenis B berfungsi menangani kendaraan publik yang beroperasi di antara kota dalam provinsi, transportasi kota, juga transportasi di desa.
3. Stasiun penumpang jenis C berfungsi menangani kendaraan publik yang beroperasi di dalam wilayah desa.

## **c. Lokasi Terminal**

Penetapan tempat stasiun penumpang dijalankan dengan mempertimbangkan kebutuhan simpul tempat yang yaitu bagian dari perencanaan umum sistem transportasi jalan. Berikut yaitu penetapan lokasi terminal penumpang berlandaskan Keputusan Menteri Perhubungan No.31 Tahun 1995.

### 1. Terminal tipe A

- a. Berlokasi di jalinan jalur antara kota-kota dan provinsi serta/atau moda transportasi melintasi perbatasan negara.
- b. Berada di jalur utama dengan kelas jalan minimal IIIA.
- c. Jarak 2 stasiun penumpang tipe A minimal 20 kilometer di Pulau Jawa, 30 kilometer di Pulau Sumatera, serta 50 kilometer di pulau-pulau lain.
- d. Area tanah yang ada minimal 5 hektar guna stasiun di Pulau Jawa serta Sumatera serta 3 hektar di pulau-pulau lain.
- e. Memiliki jalan keluar atau Masuk dari stasiun dengan jarak minimal 100 meter di Pulau Jawa serta 50 meter di pulau lain, dihitung dari jalur hingga pintu keluar/masuk stasiun.

### 2. Terminal tipe B

- a. Berlokasi di jalur antara kota-kota di dalam satu wilayah.
- b. Berada di jalan utama atau jalan penghubung dengan kelas jalan paling rendah kelas IIIB.
- c. Jarak 2 stasiun penumpang tipe B/dengan stasiun penumpang tipe A minimal 15 kilometer di Pulau Jawa serta 30 kilometer di pulau-pulau lain.

- d. Ada tanah minimal 3 hektar untuk stasiun di Pulau Jawa dan Sumatera serta 2 hektar berguna stasiun di pulau-pulau lain.
- e. Memiliki akses keluar atau masuk dari stasiun dengan jarak minimal 50 meter di Pulau Jawa serta 30 meter di pulau-pulau lain, dihitung dari jalan hingga pintu keluar/masuk stasiun.

### 3. Terminal tipe C

- a. Berlokasi di daerah administratif Kabupaten tingkat II serta terletak dalam jalur perjalanan desa.
- b. Tempatnya berada di jalan penghubung lokal/jalan lingkungan dengan kelas jalan minimal IIIA.
- c. Ada tanah yang memadai guna keperluan transportasi.
- d. Terdapat jalur masuk/keluar ke dan dari stasiun, disesuaikan dengan yang dibutuhkan guna memastikan kelancaran lalu lintas di sekitar stasiun.

Berikut ini tabel yang menampilkan keterkaitan antara terminal dengan layanan transportasi penumpang Tabel 2.1 yaitu:

**Tabel 2.1 Hubungan Terminal Dengan Pelayanan Angkutan Penumpang**

No.	Pelayanan Angkutan	Tipe Terminal	Trayek
1	Batas Negara Antar Kota	A;Pemberangkatan-Persinggahan Tujuan	
2	Antar Kota Antar Provinsi (AKAP)	B;Pemberangkatan-Persinggahan Tujuan	
3	Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP)	A&B;Pemberangkatan-Persinggahan Tujuan	
4	Kota		Cabang utama
5	Pedesaan	C; Pemberangkatan-Persinggahan Tujuan	

*Sumber: Departemen Perhubungan (1996)*

#### **d. Fasilitas - Fasilitas Terminal**

Berlandaskan Peraturan Menteri Transportasi Republik Indonesia No: PM 40 tahun 2015, terminal penumpang angkutan jalur memiliki standar pelayanan yang membedakan fasilitas di dalamnya ada 2 kategori, diantaranya pelayanan inti juga pelayanan pendukung, termasuklah:

##### A. Fasilitas Utama

Fasilitas pokok terminal merujuk pada pelayanan yang wajib ada di tiap terminal guna menyediakan layanan bagi masyarakat, terutama para pengguna transportasi, calon penumpang, pengemudi, staf armada, serta individu lain yang membutuhkan pelayanan dari terminal umum. Fasilitas utama yang bisa dikelompokkan meliputi:

- a. Lintasan keberangkatan transportasi umum.
- b. Lintasan kedatangan transportasi umum.
- c. Area parkir untuk transportasi umum selama menunggu keberangkatan, termasuk fasilitas tempat menunggu serta istirahat untuk transportasi umum.
- d. Gedung administrasi terminal.
- e. Area menunggu untuk penumpang dan/atau pendamping.
- f. Menara pengawasan.
- g. Loker penjualan tiket.
- h. Tanda-tanda serta papan informasi, yang minimal mencakup panduan rute, biaya, serta jadwal perjalanan.
- i. Tempat parkir untuk kendaraan pengantar dan/atau taksi.

#### B. Fasilitas Penunjang

Layanan pendukung merujuk pada fasilitas yang melengkapi operasional terminal.

Fasilitas tambahan ini mencakup :

- a. Musholla/Tempat ibadah
- b. Kamar kecil/toilet
- c. Ruang informasi serta pengaduan
- d. Telepon umum
- e. Kios/kantin
- f. Tempat penitipan barang dan taman
- g. Ruang pengobatan.

**Tabel 2.2 Kebutuhan Luas Fasilitas dalam Terminal Angkutan Umum**

No	Jenis Fasilitas	Tipe A (m <sup>2</sup> )	Tipe B (m <sup>2</sup> )	Tipe C (m <sup>2</sup> )
1	Ruang parkir AKAP	1.120	(-)	(-)
2	Ruang parkir AKDP	540	540	(-)
3	Ruang parkir Angkutan Kota	800	800	800
4	Ruang parkir Angkutan Desa	900	900	900
5	Ruang parkir Angkutan Pribadi	600	500	200

6	Ruang <i>service</i>	500	500	(-)
7	Pompa Bensin	500	(-)	(-)
8	Sirkulasi kendaraan	3.960	2740	1100
9	Bengkel	150	100	(-)
10	Ruang istirahat awak	50	40	30
11	Gudang	25	20	(-)
12	Ruang parkir cadangan	1.980	1370	550
13	Ruang tunggu	2.625	380	250
14	Sirkulasi orang	1.050	900	192
15	Kamar mandi	72	60	40
16	Kios	1.575	1350	288
17	Mushola	72	60	40
18	Ruang administrasi	78	59	39
19	Ruang pengawas	23	23	16
20	Loket	3	3	3
21	Peron	4	4	3
22	Retribusi	6	6	6
23	Ruang informasi	12	10	8
24	Ruang P3K	45	30	15
25	Ruang perkantoran	150	100	(-)
26	Ruang luar/penghijauan	6.653	4890	1554
	Luas total	23494	17255	6264
	Cadangan pengembangan	23494	17255	6264
	Kebutuhan lahan	46988	34510	12528
	Kebutuhan lahan untuk desain	47000	35000	11000

Sumber: Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 Tentang Terminal Transportasi Jalan

### 2.3 Standar Pelayanan Terminal

Kriteria Layanan Terminal merupakan panduan bagi penyelenggara terminal transportasi umum saat menyediakan layanan pada semua pengguna terminal. Kriteria layanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan yang telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 40 tahun 2015, Pelayanan yang wajib diberi pengelola stasiun penumpang transportasi darat mencakup:

- a. Layanan keamanan

- b. Layanan perlindungan
- c. Layanan ketertiban/keteraturan
- d. Layanan kesejahteraan
- e. Layanan aksesibilitas

## 2.4 Angkutan Umum

Transportasi bisa diuraikan sebagai pemindahan manusia/bahan dari satu lokasi ke lokasi lain memanfaatkan perangkat perjalanan, sementara transportasi publik yaitu setiap perangkat perjalanan bermesin yang tersedia guna dimanfaatkan masyarakat umum dengan biaya yang ditetapkan. Sasaran pelayanan transportasi publik yaitu memberi layanan yang aman, efisien, nyaman, serta terjangkau bagi masyarakat yang kegiatan mobilitasnya terus berkembang, khususnya untuk pekerja dalam menjalankan rutinitas mereka.

Kategori transportasi yang ada di Indonesia, sesuai dengan Ketetapan Menteri Perhubungan KM. 35 tahun 2003, Bagian Awal, Pasal 1, ragam-ragam transportasi merupakan:

1. Perjalanan Lintas Batas Negara yaitu transportasi satu kota ke kota lainnya menyeberangi batas-batas negara dengan bus umum yang terdaftar di rute.
2. Transportasi Antar Kota Antar Provinsi yaitu perjalanan kota yang melintasi wilayah kabupaten/kota, melintasi beberapa provinsi dengan menggunakan angkutan umum yang terdaftar dalam trayek.
3. Perjalanan Antarkota Dalam Wilayah Provinsi merupakan perpindahan dari 1 urban ke kota lainnya yang melintasi kawasan administratif kabupaten/kota di 1 wilayah provinsi dengan memanfaatkan transportasi umum yang terdaftar di lintasan.
4. Pengangkutan Kota yaitu perjalanan dari satu titik ke titik lainnya di lingkup urban/zona ibu kota daerah atau dalam kawasan spesifik Ibukota Jakarta (DKI) dengan memanfaatkan bus umum kendaraan pribadi umum yang terdaftar di jalur.
5. Perjalanan Desa ialah pergerakan dari satu titik ke titik lain di batas kabupaten yang tidak termasuk di jalur kota yang terletak di zona ibu kota kabupaten dengan memanfaatkan transportasi umum/kendaraan pribadi umum yang terdaftar di jalur.
6. Transportasi Perbatasan adalah perjalanan urban atau desa yang memasuki wilayah distrik yang bertetangga langsung dengan kabupaten/kota lain, baik melintasi 1 provinsi atau lebih dari 1 provinsi.
7. Transportasi Spesifik adalah mode transportasi dengan titik awal dan akhir yang tetap, melayani penumpang umum, antar jemput karyawan, pemukiman, serta titik-titik lain yang berbeda.

8. Perjalanan Taksi yaitu perpindahan memanfaatkan kendaraan pribadi yang diperuntukkan bagi umum yang bersangkutan memiliki tanda identifikasi khusus serta dilengkapi dengan alat pengukur jarak yang melayani transportasi pintu ke pintu pada batasan area operasional tertentu.
9. Sewa Transportasi yaitu pergerakan memanfaatkan kendaraan umum penumpang yang memberikan layanan dari tempat asal hingga tujuan akhir, dengan/tanpa sopir, pada prosesnya kawasan operasional yang tidak dibatasi.
10. Perjalanan Wisata yaitu perjalanan memanfaatkan transportasi umum yang telah dilengkapi dengan tanda identifikasi khusus guna keperluan wisata/tujuan lain di luar jalur transportasi standar, seperti kebutuhan keluarga serta acara sosial lainnya.

### **2.5 Trayek Angkutan Umum**

Menurut Keputusan Menteri No. 35 Tahun 2003, Rute adalah jalur pergerakan umum untuk layanan transportasi penumpang dengan bus, yang memiliki tempat berangkat dan tujuan yang telah ditentukan, jalur yang tetap, serta jadwal yang dapat diatur atau tidak. Layanan transportasi kota dilakukan melalui jaringan rute kota, yaitu jalur yang terletak di dalam satu kawasan/wilayah Ibu Kota Kabupaten/daerah tertentu Ibu Kota.

Pelayanan transportasi perkotaan dapat diorganisir dengan karakteristik sebagai berikut:

- a. Trayek Utama  
Rute primer menetapkan waktu yang stabil dan teratur. Rute ini menghubungkan wilayah-wilayah inti, wilayah inti dan pendukung, dengan pola perjalanan bolak-balik yang konsisten.
- b. Trayek Cabang  
Sebagaimana pengaturan pada rute inti, namun jalur turunan ini beroperasi di daerah pendukung, daerah pendukung serta pemukiman.
- c. Trayek Ranting  
Rute cabang tidak mengikuti jadwal yang teratur. Area layanan ini berada di pemukiman penduduk. Kendaraan yang dipergunakan yaitu mobil penumpang.
- d. Trayek Langsung  
Rute ekspres mempunyai jadwal yang terjadwal. Memberikan layanan transportasi antara pusat-pusat utama dengan area pendukung serta pemukiman, juga berhenti di titik-titik tertentu yang telah ditetapkan untuk naik turun penumpang transportasi kota.

### **2.6 Tingkat Pengukuran**

Salah satu faktor dalam evaluasi kinerja terminal adalah tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan terminal. Berbagai teknik penilaian kepuasan pengguna dapat diterapkan dalam survei, termasuk:

1. Penilaian bisa dilakukan langsung dengan menggunakan pertanyaan antaranya “Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan perusahaan X pada skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas” (*directly reported satisfaction*). Dikenal dengan *Service Quality* atau *Servqual*.
2. Partisipan diminta mencatat kendala yang mereka alami berhubungan dengan layanan perusahaan serta diminta mengusulkan pengembangan yang mereka rekomendasikan (*problem analysis*).
3. Partisipan diminta menilai seberapa besar mereka Menginginkan karakteristik spesifik serta seberapa besar dampaknya dirasakan. (*derived dissatisfaction*).
4. partisipan bisa diminta mengevaluasi atribut-atribut dari penawaran berdasarkan tingkat kepentingan serta kinerja perusahaan di setiap atribut tersebut. Pendekatan ini juga dikenal sebagai metode *Importance-Performance Analysis*.

## 2.7 Skala Pengukuran

Pada riset ini, teknik penilaian yang diterapkan yaitu skala Ranah. Teknik ini bermanfaat guna mengevaluasi pandangan, opini, serta mendalam individu pada fenomena sosial. Dengan skala Ranah, aspek yang akan dievaluasi akan dipilah menjadi petunjuk aspek. Petunjuk ini akan menjadi landasan guna menyusun elemen-elemen perangkat, yang mungkin terdiri dari pernyataan/pertanyaan di survei (Sugiyono, 2013).

Riset dilaksanakan dengan memanfaatkan skala Likert lima poin, dengan asumsi 5 poin tersebut bisa mencakup seluruh tanggapan dari peserta antaranya:

1. Sangat Puas (SP): Partisipan menganggap fasilitas yang diterima sangat penting dan harus diprioritaskan, dinilai dengan bobot 5.
2. Puas (P): Partisipan merasa kepuasan yang mereka rasakan telah memenuhi harapan serta ialah hal penting, dinilai dengan bobot 4.
3. Biasa / Netral (BS/N): Pendapat partisipan yaitu layanan yang didapat telah cukup, dinilai dengan bobot 3.
4. Kurang Puas (KP): Partisipan memberi masukan layanan yang ada tidak terlalu diperlukan/tidak begitu penting, dinilai dengan bobot 2.

5. Tidak Puas (TP): Partisipan meyakini layanan itu tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja terminal dan seharusnya tidak diimplementasikan, dinilai dengan bobot 1.

## 2.8 Kualitas Pelayanan

Kualitas ialah sebuah situasi yang dinamika yang terkait dengan produk, pelayanan, individu, prosedur, serta konteks yang memenuhi/melebihi harapan. Karenannya, definisi kualitas pelayanan bisa dijelaskan sebagai usaha guna memenuhi kepentingan serta kecenderungan pembeli serta akurasi saat penyampaian sejalan dengan harapan pelanggan. Berlandaskan riset Gary Raya Prima (2020), guna mencapai kualitas layanan, dapat menggunakan metode servqual (service quality) yang mencakup 5 dimensi kualitas layanan:

- a. Komponen fisik (tangibles), termasuk bangunan, peralatan, personel, serta alat komunikasi.
- b. Konsistensi (reliability), mengacu pada keahlian guna menyediakan layanan yang telah dijanjikan secara tepat waktu, akurat, serta memuaskan.
- c. Responsif (responsiveness), memperlihatkan Ketersediaan karyawan guna membimbing konsumen juga memberikan layanan dengan kecepatan serta responsibilitas.
- d. Keyakinan (assurance), mencakup pemahaman, keterampilan, sopan santun, dan kepercayaan yang dimiliki oleh staf, serta jaminan atas keamanan, ketidakterlibatan, atau ketidakpastian.
- e. Empati (empathy), mencakup kemampuan guna membangun koneksi komunikasi yang berhasil, menonjolkan perhatian individual, dan memahami keinginan konsumen.

### 1) *Headway Time*

*Headway time* (h), Istilah yang merujuk interval jangka waktu antara kepergian satu kendaraan angkutan dengan kendaraan angkutan yang datang berikutnya di lokasi tertentu, perbedaan durasi kedatangan satu kendaraan dengan kendaraan selanjutnya, umumnya di halte bus, diukur dalam satuan menit. Hal ini bisa diperhitungkan dengan persamaan:

$$H = \frac{60}{Q/\text{Jam}} \dots\dots\dots(2.1)$$

Dimana:

H = *headway time* (menit).

Q= Jumlah kendaraan (kend/jam)

### 2) Waktu Tunggu

Waktu antrean adalah rata-rata durasi yang dihabiskan oleh penumpang menunggu kedatangan armada di halte. Perhitungan waktu antrean dapat dilakukan dengan menggunakan rumus:

$$W_t = \frac{1}{2} x H \dots\dots\dots(2.2)$$

Di mana:

$W_t$  : Waktu Tunggu

$H$  : Headway

### 3) Kecepatan Perjalanan

Laju perjalanan ialah perbandingan jarak yang ditempuh oleh transportasi umum serta waktu yang dibutuhkan guna melintasi rute trayek atau segmen tertentu. Kecepatan perjalanan diukur dengan satuan kilometer per jam (km/jam). Persamaan yang dimanfaatkan guna menghitung laju perjalanan yaitu:

$$V = \frac{S}{T} \dots\dots\dots(2.3)$$

Di mana:

$V$  = Kecepatan (km/jam)

$S$  = Jarak perjalanan (km)

$T$  = Waktu perjalanan (jam)

### 4) Waktu Perjalanan

Durasi perjalanan yaitu jumlah waktu yang diperlukan oleh kendaraan guna melintasi bagian tertentu dari jalan, termasuk waktu yang dihabiskan guna berhenti menaikkan serta menurunkan penumpang serta penundaan dikarenakan hambatan. Durasi perjalanan bisa dihitung sebagai berikut:

$$W = \frac{S}{V} \dots\dots\dots(2.4)$$

Di mana:

$S$  = Waktu perjalanan (jam)

$V$  = Jarak perjalanan (km)

Tabel 2.3 Indikator Standar Pelayanan Kendaraan Angkutan Umum

No.	Parameter	Standar	Standar peraturan
1.	Waktu antara (headway)	10 – 20 menit	Peraturan menteri perhubungan no. PM 98 tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek
2.	Waktu tunggu a. Rata-rata b. Maksimum	5 – 10 menit 10 – 20 ment	Standar Dirjen Perhubungan Darat SK.687/AJ.206/DRJD/2002tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur
4.	Waktu perjalanan a. Rata-rata b. Maksimum	1 – 1,5 Jam 2 – 3 Jam	Standar Dirjen Perhubungan Darat SK.687/AJ.206/DRJD/2002tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur
5.	Kecepatan perjalanan a. Waktu puncak b. Waktu non puncak	30 km/jam 50 km/jam	Peraturan Menteri Perhubungan No. PM. 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan

## 2.9 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi ialah sebagai sejumlah objek/subjek yang mempunyai karakteristik serta atribut spesifik yang telah diidentifikasi oleh peneliti guna dikaji penulis juga kemudian disimpulkan. Sementara itu, sampel yaitu bagian dari populasi tersebut (Sugiyono, 2013). Misalnya populasi bisa berupa penduduk di suatu wilayah, jumlah karyawan dalam suatu organisasi, jumlah siswa dan guru di suatu sekolah, dan sebagainya. Saat populasi terlalu besar untuk diteliti secara keseluruhan oleh peneliti karena keterbatasan dana, waktu, atau sumber daya, peneliti akan memilih sampel dari populasi tersebut. Kesimpulan yang didapatkan dari sampel ini akan dilaksanakan pada semua populasi. Karenannya, sampel yang dipilih harus sepenuhnya mewakili populasi.

Guna Indeks Kepuasan Konsumen dengan memperhitungkan pentingnya setiap unsur yang terlibat:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots(2.5)$$

Dimana :

n : Total Sampel

N: Total Populasi

e : Batas Toleransi Kesalahan

## 2.8 Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI yaitu langkah yang dipakai mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan mengambil kira kepentingan semua elemen yang terlibat yang dinilai yaitu Indeks Kepuasan

Pelanggan/Customer Satisfaction Index (CSI). CSI sangat berguna bagi kebutuhan internal perusahaan, seperti memantau peningkatan layanan, memberikan motivasi kepada karyawan/memberikan insentif sebagai ilustrasi yang mencerminkan tingkat kepuasan keseluruhan pelanggan.

Dalam studi mereka, Prima dan Lestari (2019) mengemukakan bahwa Customer Satisfaction Index (CSI) penting dikarenakan temuan pengukuran CSI ini bisa berfungsi sebagai pedoman guna menetapkan tujuan-tujuan manajemen terminal kedepannya nanti. ada sebagian langkah yang perlu diambil guna mendapat nilai indeks kepuasan pelanggan. Proses dimulai dengan pengumpulan data dari pengguna layanan dengan pembuatan kuesioner yang mencakup instrumen pengukuran kepuasan layanan, dilanjutkan dengan analisis data yang diperoleh untuk menentukan nilai CSI. Berikut ini ada tahapan yang perlu dilaksanakan guna mendapatkan nilai CSI (Handayani, Sudarno, and Amin 2020).

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) serta *Mean Satisfaction Score* (MSS).

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots\dots\dots(2.6)$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \dots\dots\dots(2.7)$$

2. Menghitung *Weight Factor* (WF) ialah persentase skor MIS per indikator pada jumlah MIS semua indikator.

$$WF = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{\sum MIS} \times 100\% \dots\dots\dots(2.8)$$

3. Menghitung *Weight Score* (WS) yaitu perkalian WF dengan rata-rata tingkat kepuasan MSS.

$$WS = WF \times MSS \dots\dots\dots(2.9)$$

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI) hasil dari pembagian skor *Weight Score* (WS) dengan skor paling tinggi yang dicapai dimanfaatkan pada riset.

$$CSI = \frac{\sum WS}{HS} \dots\dots\dots(2.10)$$

Keterangan:

$X_i$  = Skor kinerja atribut X ke i

$Y_i$  = Skor kepentingan atribut Y ke i

n = Total partisipan

Hs = Skala maksimal yang digunakan (5)

### 3.0 Penelitian Terdahulu

Salah satu strategi yang dimanfaatkan oleh peneliti guna mencapai perbandingan serta sebagai dasar guna menginspirasi penelitian baru yaitu dengan tinjauan pustaka. Pada tahap ini, Penulis mengumpulkan berbagai hasil studi sebelumnya yang relevan dengan topik yang sedang diselidiki, baik studi yang telah dipublikasikan maupun yang belum (seperti skripsi, tesis, disertasi, dan sebagainya). Beberapa riset terdahulu yang masih berkaitan dengan tema yang peneliti teliti.

Dalam studi yang dilaksanakan Handayani, dkk. (2020) dengan judul "Evaluasi Pelayanan dan Fasilitas Terminal Tipe C di Purworejo", metode CSI, IFE, dan EFE digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terminal Kongsu memenuhi standar Terminal bus Tipe C sesuai dengan PM No. 132 Tahun 2015. Berdasarkan analisa pandangan pengemudi serta pengguna Terminal Kongsu memanfaatkan langkah Customer Satisfaction Index (CSI), pengemudi transportasi umum memberikan penilaian "cukup baik" terhadap fasilitas dan pelayanan Terminal Kongsu, dengan presentase sejumlah 57,86%, sedangkan pengguna Terminal Kongsu juga memberikan penilaian "cukup baik" terhadap pelayanan serta pelayanan terminal, dengan presentase sejumlah 58,54%. Terminal Kongsu, berlandaskan skor IFE serta EFE yang dimasukkan ke dalam matriks IE, ada di kuadran V, serta strategi yang direkomendasikan adalah rencana menjaga juga mempertahankan dengan peningkatan pelayanan serta pelayanan Terminal Kongsu.

Riset dari Gary Raya Prima (2020) dengan judul "Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya" memanfaatkan metode CSI dan Importance Performance Analysis (IPA). Penilaian kualitas layanan dilakukan melalui metode Servqual, yang mencakup dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik. Berlandaskan analisa CSI, tingkat kepuasan pengguna pada layanan transportasi umum di Kota Tasikmalaya mencapai 62,41%, menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan tersebut cukup memuaskan. Dari temuan pemetaan di diagram kartesius dari IPA, atribut penilaian tersebar di kuadran II, III, serta IV. Atribut yang berada di kuadran II, seperti item 1, 2, 5, 7, serta 9, mendapat penilaian tinggi dari segi performa kerja serta keinginan. Menjadikan klien merasa puas dengan layanan yang mereka dapatkan. Di sisi lain, atribut di kuadran III, seperti item 3, 6, serta 10, memiliki tingkat kepuasan yang rendah serta perlu peningkatan kualitas pelayanannya. Atribut di kuadran IV, seperti item 4 serta 8, Telah memenuhi kebutuhan pengguna dengan efektivitas pada layanan yang ada.

Riset dari Prima dan Lestari (2019) dengan judul "Evaluasi Kinerja Terminal Induk Pal 6 Kota Banjarmasin" Dengan menerapkan metode IPA dan CSI, penelitian ini mengungkapkan

Terminal Induk Kota PAL 6 di Banjarmasin secara keseluruhan sudah selaras pada standar terminal tipe B. Berlandaskan analisa performa kerja terminal, fasilitas yang disediakan oleh Terminal Induk PAL 6 Banjarmasin pada pengguna berfungsi dengan baik. Akan tetapi, ada beberapa temuan penting. Kebutuhan akan tempat parkir di area kedatangan serta keberangkatan bus untuk trayek AKAP belum terpenuhi karena lokasinya berada di luar area terminal. Penjualan tiket bus AKAP terletak di luar zona terminal. Area terminal dipenuhi oleh kendaraan AKDP, sehingga tidak ada ruang kosong untuk bus AKAP. Keadaan kebersihan di zona kedatangan dan keberangkatan juga tidak terlalu terawat, baik karena kurangnya kesadaran pengguna terminal maupun minimnya jumlah tempat sampah yang disediakan oleh pihak terminal. Meskipun demikian, Terminal Induk PAL 6 Banjarmasin dipersepsikan positif pada hal struktur ruang serta konsistensi aturan sebagai terminal tipe B, serta umumnya sudah selaras pada standar yang ada.

Riset Anton Hefyansyah., dkk. (2020) dengan judul "Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak" melibatkan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan ukuran sampel sejumlah 176 orang, yang dilakukan di Terminal Terpadu Merak. Pada riset ini, langkah analisa memanfaatkan Customer Satisfaction Index (CSI) serta Importance Performance Analysis (IPA). Hasil riset mengungkapkan beberapa temuan penting. Pertama, nilai indeks kepuasan pengguna jasa Terminal Terpadu Merak sejumlah 70,98%, menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi. Akan tetapi, hasil akhir kesesuaian pelayanan di Terminal Terpadu Merak masih belum sesuai ekspektasi pengguna jasa. Ketiga, hasil penelitian menyoroti beberapa area yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan, antara lain kebersihan toilet, fasilitas internet, pengisian baterai, aksesibilitas bagi kaum difabel, area parkir, penghijauan, serta fasilitas bagi ibu menyusui dan bayi.

Riset dari I Made Putra U, Sri Yuniarti. (2020) dengan judul "Analisis Kinerja Operasional Terminal (Studi Kasus Terminal Tanjung Priok)" mengevaluasi kondisi kinerja operasional terminal dan memberikan pandangan mengenai apa yang perlu dibenahi guna mengembangkan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan analisis CSI, performa kerja operasional Terminal Tanjung Priok dinilai sejumlah 61,12%, yang termasuk memuaskan. Namun, penelitian menyoroti beberapa area yang perlu ditingkatkan, seperti fasilitas untuk penyandang disabilitas dan ibu menyusui, penyediaan informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan bus secara lebih informatif dan intensif, serta peningkatan kualitas dan kuantitas fasilitas utama dan penunjang layanan terminal. Selain itu, disarankan untuk menerapkan Prosedur Operasional Terminal (SOP) sebagai panduan bagi petugas terminal guna memberi fasilitas yang lebih baik, cepat, serta tepat pada masyarakat.