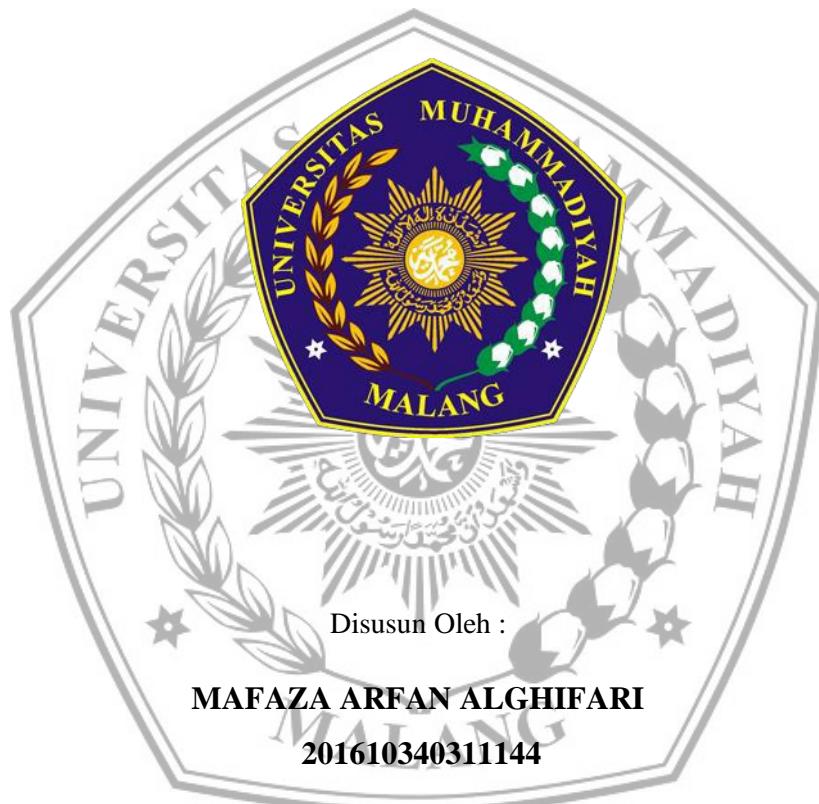


# **EVALUASI KINERJA PELAYANAN FASILITAS PENUMPANG TERMINAL TAMANAN KOTA KEDIRI JAWA TIMUR**

Skripsi

Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Malang  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Akademik  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Teknik



**JURUSAN TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

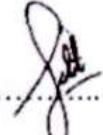
**JUDUL: "EVALUASI KINERJA PELAYANAN FASILITAS  
PENUMPANG TERMINAL TAMANAN KOTA KEDIRI JAWA TIMUR"**  
**NAMA : MAFAZA ARFAN ALGHIFARI**  
**NIM : 201610340311144**

Pada hari Rabu , tugas akhir telah diuji oleh tim penguji

1. Ir. Andi Syaiful Amal, MT,

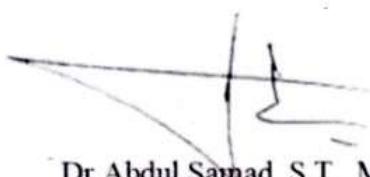
Dosen Penguji 1.....

2. Lintang Satiti Mahabella, S.T., MT

Dosen Penguji 2.....

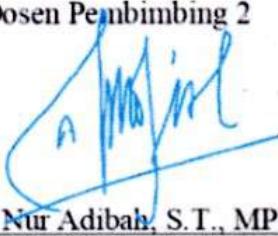
Menyetujui dan Mengesahkan

Dosen Pembimbing 1



Dr Abdul Samad, S.T., M.T

Dosen Pembimbing 2



Amalia Nur Adibah, S.T., MPWK

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Sipil



Dr. Ir. Sulianto , M.T.

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertandat angan di bawah ini :

Nama : Mafaza Arrfan Alghifari  
NIM : 201610340311144  
Jurusan : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik  
Universitas : Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini saya menyatakan sebenar-benarnya bahwa skripsi dengan judul : EVALUASI KINERJA PELAYANAN FASILITAS PENUMPANG TERMINAL TAMANAN KOTA KEDIRI JAWA TIMUR adalah hasil karya saya dan bukan karya tulis orang lain. Dalam naskah skripsi ini terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak dapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau dterbitkan orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan atau daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia mendapatkan sanksi akademis.

Malang, 11 Desember 2023



## ABSTRAK

Kabupaten Kediri memiliki Terminal Tamanan Kota di Kabupaten Kediri yang diharapkan dapat mengingkatkan kualitas pelayanannya. Dalam penelitian ini, kualitas layanan ditingkatkan berdasarkan pengalaman pengguna layanan terminal yang terintegrasi dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan metode Quality Function Deployment (QFD). Tindakan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Terminal Anjuk Ladang Kabupaten Nganjuk pasca pengembangan dapat dilihat dari hasil analisis metode Importance Performance Analisys (IPA) dan metode Quality Function Deployment (QFD). Dari analisa metode Importance Performance Analisys (IPA) didapatkan hasil pemetaan pada 4 kuadran yang berbeda dan dipilih prioritas utama pada kuadran I yaitu Atribut 2 (ketersediaan fasilitas perbaikan dan pengecekan kelayakan kendaraan) Atribut 13 (toilet yang kurang bersih dan terkesaan tidak terawat), Atribut 19 (Terminal bus yang tidak mempunyai area parkir yang memadai ), Atribut 5 (Ketersediaan Pos Keamanan ,kamera pengawas, dan titik pengamanan tertentu), Atribut 18 (Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan bus kurang jelas dan sulit dimengerti), dan Atribut 11 (Ruang tunggu di terminal bus tidak terdaat fasilitas yang memadahi). Data dari kuadran I selanjutnya ditentukan respon atau rekomendasi teknis prioritas pada peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD). Dari perhitungan bobot dan prioritas pada metode QFD terdapat 6 urutan prioritas perbaikan yang menjadi rekomendasi perancangan peningkatan pelayanan Atribut Atribut 2 (ketersediaan fasilitas perbaikan dan pengecekan kelayakan kendaraan) Atribut 13 (toilet yang kurang bersih dan terkesaan tidak terawat), Atribut 19 (Terminal bus yang tidak mempunyai area parkir yang memadai ), Atribut 5 (Ketersediaan Pos Keamanan ,kamera pengawas, dan titik pengamanan tertentu), Atribut 18 (Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan bus kurang jelas dan sulit dimengerti), dan Atribut 11 (Ruang tunggu di terminal bus tidak terdaat fasilitas yang memadahi).

**Kata Kunci:** Importance Performance Analysis (IPA), Quality Function Deployment (QFD), Terminal, Pelayanan

## ABSTRACT

*Kediri Regency has Terminal Tamanan Kota in Kediri Regency which is expected to improve its service quality. In this study, service quality is improved based on the experience of terminal service users integrated with the Importance Performance Analysis (IPA) method and the Quality Function Deployment (QFD) method. Actions that must be taken to improve service quality at Anjuk Ladang Terminal Nganjuk Regency after development can be seen from the results of the analysis of the Importance Performance Analysis (IPA) method and the Quality Function Deployment (QFD) method. From the analysis of the Importance Performance Analisys (IPA) method, the results of mapping in 4 different quadrants were obtained and the top priority was chosen in quadrant I, namely Attribute 2 (availability of repair facilities and checking vehicle feasibility) Attribute 13 (toilets that are less clean and unkempt), Attribute 19 (Bus terminals that do not have adequate parking areas), Attribute 5 (Availability of Security Posts, surveillance cameras, and certain security points), Attribute 18 (Information on bus departure and arrival schedules is unclear and difficult to understand), and Attribute 11 (The waiting room at the bus terminal does not have adequate facilities). Data from quadrant I is then determined priority technical responses or recommendations on improving service quality using the Quality Function Deployment (QFD) method. From the calculation of weights and priorities in the QFD method, there are 6 priority sequences of improvements that become recommendations for designing service improvements Attribute 2 (availability of repair facilities and checking vehicle feasibility) Attribute 13 (toilets that are less clean and unkempt), Attribute 19 (Bus terminals that do not have adequate parking areas), Attribute 5 (Availability of Security Posts, surveillance cameras, and certain security points), Attribute 18 (Information on bus departure and arrival schedules is less clear and difficult to understand), and Attribute 11 (The waiting room at the bus terminal does not have adequate facilities).*

**Kata Kunci:** *Importance Performance Analysis (IPA), Quality Function Deployment (QFD), Terminal, Services*

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK.....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Transportasi .....	7
2.1.1 Pengertian Transportasi .....	7
2.1.2 Transportasi sebagai suatu sistem.....	8
2.2 Terminal Penumpang Umum.....	8
2.2.1 Pengertian Terminal.....	8
2.2.2 Jenis Terminal.....	10
2.2.3 Fungsi Terminal.....	10
2.2.4 Tipe Terminal .....	11
2.2.5 Lokasi Terminal.....	11
2.2.6 Arus Kendaraan Pada Terminal .....	13
2.2.7 Fasilitas-Fasilitas Terminal .....	13
2.2.8 Klasifikasi Terminal .....	17
2.3 Angkutan Umum Penumpang.....	20
2.3.1 Pengertian.....	20
2.4 Trayek Dan Rute .....	22
2.5 Angkutan Umum Perkotaan .....	23
2.6 Tingkat Pelayanan Terminal.....	24
2.6.1 Pengertian Umum Tingkat Pelayanan .....	24
2.6.2 Standar Kinerja Pelayanan Terminal .....	25
2.6.3 Ukuran Tingkat Kinerja Pelayanan Terminal .....	27
2.7 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	33
2.8 Penelitian Terdahulu.....	34

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	38
<b>3.1 Umum.....</b>	38
<b>3.2 Lokasi Penelitian.....</b>	38
<b>3.3 Diagram Alir .....</b>	39
<b>3.4 Latar Belakang.....</b>	40
<b>3.5 Rumusan Masalah.....</b>	40
<b>3.6 Survey Lapangan .....</b>	40
<b>3.7 Metode Pengumpulan Data .....</b>	40
1. Data Primer.....	40
A. <b>Data fasilitas yang ada di Terminal Tamanan Kota Kediri .....</b>	41
<b>3.8 Kegiatan Survei.....</b>	43
<b>3.8.1 Metode Survei .....</b>	43
<b>3.8.2 Peralatan Survei.....</b>	43
<b>3.9 Penentuan Populasi dan Sampel .....</b>	47
<b>3.9.1 Populasi .....</b>	47
<b>3.9.2 Sampel .....</b>	47
<b>3.10 Variabel Atribut .....</b>	49
<b>3.11 Intrumen Penelitian .....</b>	50
<b>3.12 Metode Analisis Data .....</b>	63
<b>3.13 Quality Function Deployment (QFD) .....</b>	66
<b>3.14 Kesimpulan dan Saran.....</b>	70
<b>4.1 Penjelasan Kondisi Eksisting .....</b>	63
4.1.1 Lokasi Terminal .....	63
4.1.2 Bagian Bangunan Terminal .....	64
<b>4.2 Analisis Fasilitas Terminal .....</b>	68
<b>4.3 Analsisis Karakteristik Responden .....</b>	73
4.3.1 Identitas Responden.....	73
4.3.2 Pengalaman Responden.....	75
<b>4.3.3 Analisis Metode <i>Importance Performance Analisys (IPA)</i> .....</b>	76
4.3.3.2 Analisis Kuadran .....	82
<b>4.3.4 Analisis Metode <i>Quality Fuction Deployment (QFD)</i>.....</b>	88
4.3.4.3 Technical Response (Functional requirements) .....	93
<b>BAB V .....</b>	110
<b>PENUTUP .....</b>	110
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	110
<b>5.2 Saran .....</b>	111

5.2.1	Saran Bagi Pihak Pengelola Terminal .....	111
5.2.2	Saran Bagi Akademisi .....	111
5.2.3	Saran Bagi Masyarakat.....	111
	DAFTAR PUSTAKA .....	113



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hubungan terminal dengan pelayanan angkutan penumpang.....	15
Tabel 2.2 Kebutuhan Luas Fasilitas Dalam Terminal Angkutan Umum.....	18
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i> .....	44
Tabel 3.2 Proporsi Pengambilan Sampel.....	50
Tabel 3.3 Instrumen Penilaian Pelayanan pada Terminal Tamanan Kota Kediri.....	53
Tabel 3.4 Bobot Penilaian.....	63
Tabel 4.1 Fasilitas Utama Standar Pelayanan Minimal 2015.....	69
Tabel 4.2 Fasilitas Penunjang Standar Pelayanan Minimal 2015.....	72
Tabel 4.3 Nilai rata-rata tiap atribut.....	77
Tabel 4.4 Tingkat Kesesuaian.....	80
Tabel 4.4 Tingkat Kesesuaian.....	90
Tabel 4.4 Tingkat Kesesuaian.....	90
Tabel 4.7 Hubungan Antara <i>Functional Requirements (Technical Response)</i> Dengan <i>Customer Requirements</i> .....	95
Tabel 4.8 Daftar <i>Functional Requirements (Technical Corellation)</i> yang Memiliki Hubungan Korelasi dengan Functional Requirements Lainnya.....	98
Tabel 4. 9 Perhitungan Weight dari Tiap Respon Teknis ( <i>Technical Response</i> ).....	99
Tabel 4.10 <i>Technical Response</i> Beserta <i>Difficulty</i> dan <i>Target Value</i> .....	100

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pembagian Struktur Ruang Terminal.....	21
Gambar 2.2 Diagram Analisis Kuadran.....	34
Gambar 3.1 Lokasi Terminal Tamanan.....	40
Gambar 3. 3 Diagram Alir.....	41
Gambar 4.1 Lokasi Terminal Tamanan.....	63
Gambar 4.2 Layout Bagian Bangunan .....	64
Gambar 4.3 Tempatt Pemberhentian Bus.....	65
Gambar 4.4 Tempatt Parkir Kendaraan.....	66
Gambar 4.5 Toilett TTerrminal.....	67
Gambar 4.6 Mushola Terminal.....	68
Gambar 4.7 Kesesuaian fasilitas Utama.....	71
Gambar 4.8 Kesesuaian fasilitas penunjang.....	73
Gambar 4.9 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Gambar 4.10 Profil Responden Berdasarkan Umur.....	74
Gambar 4.11 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	75
Gambar 4.12 Profil Responden Berdasarkan Banyaknya Perjalanan.....	75
Gambar 4.13 Profil Responden Berdasarkan Terakhir Melakukan Perjalanan.....	76
Gambar 4.13 Grafik Batang Tingkat Kepuasan.....	81

## DAFTAR PUSTAKA

- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How To Make QFD Work For You*. USA: Addison-Wesley Publishing Company
- Tony Wijaya. (2018). Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano, Edisi Kedua
- Francisco A.D.S.Silva, N., Sulistio, H., & Abusini, S. (2015). Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Becora Dili - Timor Leste). *Jurnal Media Teknik Sipil*, 13(1), 69. <https://doi.org/10.22219/jmts.v13i1.2546>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1986). *Importance-Performance Analysis*.
- Miro, F. (2005). *Perencanaan Transportasi: Untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi / Fidel Miro*.
- Penelitian, P., Masyarakat, P., Transportasi, P., Bali, D., Fudla, D. V., Maimunah, S., Baharuddin, A., Studi, P., Keselamatan, M., Jalan, T., & Keselamatan, P. (2021). EVALUASI KINERJA TERMINAL LEWIPANJANG KOTA BANDUNG. *Jurnal Teknologi Transportasi Dan Logistik*, 2(1), 65–78.
- Rityatama, I. P., & Ciptomulyono, U. (2018). Integrating customer experience quality and QFD for improving quality of wifi broadband service experience in telecommunication company. *Journal of Advances in Technology and Engineering Research*, 4(3), 130–142. <https://doi.org/10.20474/jater-4.3.4>
- Simamora, H. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi. 3*.
- Supranto. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*.
- Tamin. (2000). *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction. Peraturan*

# SURAT KETERANGAN LOLOS PLAGIASI

Mahasiswa/i atas nama,

Nama : Mafaza Arfan Alghifari

NIM : 201610340311144

Telah dinyatakan memenuhi standar maksimum plagiasi dengan hasil,

BAB 1              7    %     $\leq 10\%$

BAB 2              23    %     $\leq 25\%$

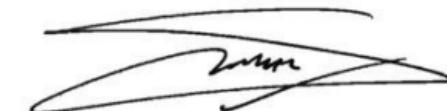
BAB 3              28    %     $\leq 35\%$

BAB 4              16    %     $\leq 15\%$

BAB 5              2    %     $\leq 5\%$

Naskah Publikasi      11    %     $\leq 20\%$

Malang, 6 September 2023



Sandi Wahyudiono, ST., MT