

**EVALUASI DESAIN TERMINAL PENUMPANG TIPE B
MINAK KONCAR KABUPATEN LUMAJANG JAWA TIMUR**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH:

ARNETA DESILIA WIJAYA

201810340311063



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : EVALUASI DESAIN TERMINAL PENUMPANG TIPE B
MINAK KONCAR KABUPATEN LUMAJANG JAWA TIMUR
NAMA : ARNETA DESILIA WIJAYA
NIM : 201810340311063

Pada hari Selasa, 22 Juli 2025, telah diuji oleh tim penguji:

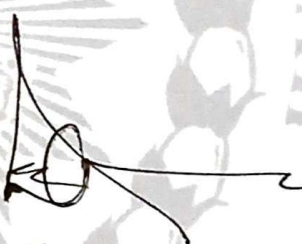
1. Dr. Abdul Samad, S.T., M.T. Dosen Penguji 1 
2. Amalia Nur Adibah, S.T., M.P.W.K Dosen Penguji 2 

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



Ir. Andi Syaiful A., M.T.


Ir. Alik Ansyori A., M.T.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Sipil




Dr. Ir. Sulianto, M.T.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arneta Desilia Wijaya
NIM : 201810340311063
Jurusan : Teknik Sipil
Fakultas : Fakultas Teknik
Universitas : Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini saya menyatakan sebenar-benarnya bahwa skripsi dengan judul “Evaluasi Desain Terminal Penumpang Tipe B Minak Koncar Kabupaten Lumajang Jawa Timur” adalah hasil karya saya dan bukan karya tulis orang lain. Dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu perguruan tinggi untuk tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik Sebagian maupun keseluruhan kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan ataupun daftar Pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar adanya saya bersedia mendapatkan sanksi akademis.

Malang, 20 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Arneta Desilia Wijaya

SURAT KETERANGAN PLAGIASI



SURAT KETERANGAN LOLOS PLAGIASI

Mahasiswa/i atas nama,

Nama : Arneta Desilia Wijaya

NIM : 201810340311063

Telah dinyatakan memenuhi standar maksimum plagiasi dengan hasil,

BAB 1	4	%	≤ 10%
BAB 2	10	%	≤ 25%
BAB 3	16	%	≤ 35%
BAB 4	9	%	≤ 15%
BAB 5	4	%	≤ 5%
Naskah Publikasi	9	%	≤ 20%

Malang, 22 Agustus 2025

Sandi Wahyudiono, ST., MT



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Puji Syukur penulis sampaikan kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “EVALUASI DESAIN TERMINAL PENUMPANG TIPE B MINAK KONCAR KABUPATEN LUMAJANG JAWA TIMUR” dengan baik, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Malang. Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terima kasih penulis sampaikan juga kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Sulianto, M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Bapak Ir. Andi Syaiful Amal, M.T. selaku dosen pembimbing I dan bapak Ir. Alik Ansyori Alamsyah, M.T. selaku dosen pembimbing II yang telah membantu membimbing dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Ir. Chairil Saleh, M.T. selaku dosen wali Teknik Sipil Kelas B Angkatan 2018.
4. Seluruh jajaran dosen dan staf Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmu dan bantuan yang bermanfaat semasa perkuliahan.
5. Kedua orang tua penulis, Amda Asep Adi Wijaya dan Munawaroh Yusnita. Terima kasih karena sudah berjuang dan selalu mendukung penulis, serta selalu memberikan dukungan yang luar biasa besarnya.
6. Kakak tercinta, Fanny Andrena Wijaya, terima kasih atas segala dukungan yang diberikan kepada penulis dari awal hingga akhir.
7. Teman terbaik penulis sejak tahun 2018 sampai saat ini, yaitu Imelda, Nikma, dan Hasbi. Terima kasih sudah menjadi *support system* selama penulis berkuliah di Fakultas Teknik.
8. Untuk sepeda motor beat merah putih milik penulis, terima kasih sudah menemani perjalanan penulis dari mulai mahasiswa baru sampai lulus,

Terakhir, terima kasih banyak kepada diri sendiri yang meskipun terlambat, tapi masih punya keberanian untuk menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Terima kasih karena telah mampu bertahan dan berusaha di tiap prosesnya.

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya dalam bidang transportasi. Segala kritik dan saran akan tugas akhir ini akan diterima dengan baik.

Malang, 15 Juni 2025

Armeta Desilia Wijaya



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
SURAT KETERANGAN PLAGIASI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Transportasi.....	4
2.1.1 Pengertian Transportasi.....	4
2.1.2 Pengertian Konektivitas Wilayah.....	5
2.1.3 Pengertian Angkutan Umum.....	5
2.1.4 Pengertian Penumpang.....	6
2.2 Terminal	7
2.2.1 Pengertian Terminal	7
2.2.2 Fungsi Terminal.....	7
2.2.3 Tipe Terminal	8
2.2.4 Standar Pelayanan Terminal.....	8
2.2.5 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan.....	10
2.3 Evaluasi	10
2.3.1 Variabel	11
2.3.2 Populasi.....	11

2.3.3 Sampel.....	12
2.4 Uji Validitas Data	12
2.5 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	13
2.6 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Lokasi Penelitian.....	17
3.2 Diagram Alir Penelitian.....	18
3.3 Tahap Pengumpulan Data.....	19
3.3.1 Populasi dan Sampel	20
3.3.2 Uji Validitas.....	21
3.4 Metode Penelitian.....	23
3.4.1 Variabel dan Indikator Penelitian	23
3.4.2 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	24
3.4.3 Operasional Variabel Penelitian	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 Evaluasi Fasilitas Terminal	37
4.2 Evaluasi Kepuasan Pengguna Jasa.....	61
4.2.1 Pengolahan Data.....	61
4.3 Perencanaan Desain <i>Layout</i> Terminal.....	68
BAB V PENUTUP.....	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
DAFTAR LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Distribusi Nilai r Signifikansi 5% dan 1%	22
Tabel 3.2 Skala Penilaian CSI.....	26
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian	26
Tabel 4.1 Hasil Survei Untuk Indikator Keselamatan.....	37
Tabel 4.2 Hasil Survei Untuk Indikator Keamanan	42
Tabel 4.3 Hasil Survei Untuk Indikator Kehandalan/Keteraturan	44
Tabel 4.4 Hasil Survei Untuk Indikator Kenyamanan	47
Tabel 4.5 Hasil Survei Untuk Indikator Kemudahan/Keterjangkauan.....	53
Tabel 4.6 Hasil Survei Untuk Indikator Kesetaraan.....	58
Tabel 4.7 Koefisien Validitas Untuk Atribut Kepentingan.....	62
Tabel 4.8 Koefisien Validitas Untuk Atribut Kepuasan	63
Tabel 4.9 Nilai MIS Untuk Atribut Kepentingan.....	64
Tabel. 4.10 Nilai MSS Untuk Atribut Kepuasan.....	65
Tabel 4.11 Nilai <i>Weight Factor</i>	66
Tabel 4.12 Nilai <i>Weight Score</i>	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Denah Lokasi Penelitian	17
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian.....	18
Gambar 4.1 Denah Lokasi Terminal Minak Koncar	36
Gambar 4.2 Denah Bangunan Eksisting Terminal.....	37
Gambar 4.3 Rambu Tempat Parkir Terminal	40
Gambar 4.4 Pos Pelayanan Kesehatan	40
Gambar 4.5 Pos Pengendali Terminal.....	46
Gambar 4.6 Ruang Tunggu Terminal.....	50
Gambar 4.7 Toilet Terminal.....	50
Gambar 4.8 Mushola.....	51
Gambar 4.9 Rumah Makan.....	51
Gambar 4.10 Tempat Parkir Kendaraan Umum.....	57
Gambar 4.11 Tempat Parkir Kendaraan Umum.....	57
Gambar 4.12 Ruang Laktasi.....	59
Gambar 4.13 Denah <i>Layout</i> Terminal.....	69



EVALUASI DESAIN TERMINAL PENUMPANG TIPE B MINAK KONCAR KABUPATEN LUMAJANG JAWA TIMUR

Arnetta Desilia Wijaya¹, Andi Syaiful Amal², Alik Ansyori Alamsyah³

¹Mahasiswa, Jurusan Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Malang

^{2,3}Dosen, Jurusan Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Malang

Kampus III UMM, Jl. Raya Tlogomas No. 246, Telp (0341) 464318-319, Malang

¹email: arnetawijaya@webmail.umm.ac.id

ABSTRAK

Transportasi sangat berperan dalam perkembangan perkotaan, sehingga dalam pengembangannya harus ditata dalam suatu kesatuan yang terpadu. Salah satu bentuk sarana transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat adalah terminal. Oleh sebab itu, diperlukan sarana transportasi terminal seperti salah satunya Terminal Minak Koncar yang dapat mengakomodasi kebutuhan masyarakat dalam bertransportasi. Tetapi dalam pengoperasiaannya, Terminal Minak Koncar masih memiliki banyak fasilitas yang kurang memadai. Dari hasil evaluasi dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* diperoleh hasil 65,21% yang menunjukkan kurang puasnya pengguna jasa terminal sehingga perlu adanya perbaikan layout fasilitas terminal untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

Kata kunci: Terminal, *Customer Satisfaction Index*, Layout

DESIGN EVALUATION OF TYPE B PASSENGER TERMINAL MINAK KONCAR IN LUMAJANG REGENCY EAST JAVA

Arneta Desilia Wijaya¹, Andi Syaiful Amal², Alik Ansyori Alamsyah³

¹Mahasiswa, Jurusan Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Malang

²³Dosen, Jurusan Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Malang

Kampus III UMM, Jl. Raya Tlogomas No. 246, Telp (0341) 464318-319, Malang

¹email: arnetawijaya@webmail.umm.ac.id

ABSTRACT

Transportation plays a very important role in urban development, so its development must be organized in an integrated unit. One form of transportation facility that is widely used by the community is the terminal. Therefore, there is a need for terminal transportation facilities such as one of them, Terminal Minak Koncar, which can accommodate the needs of the community in transportation. But in its operation, Terminal Minak Koncar still has many inadequate facilities. From the evaluation results using the Customer Satisfaction Index method, the results obtained are 65.21% which shows the lack of satisfaction of terminal service users so that it is necessary to improve the layout of terminal facilities to increase service user satisfaction.

Keywords: *Terminal, Customer Satisfaction Index, Layout*

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1992. *Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- Sukei, Dr. MM. 2020. *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK Studi Kepuasan Pengguna Terminal Tipe B di Jatim*. Surabaya: Penerbit CV Revka Prima Media.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Creswell, John W. 2020. *PENGANTAR PENELITIAN MIXED METHODS*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Wardhana, Aditya. 2024. *Consumer Satisfaction In The Digital Edge – EDISI INDONESIA*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Sahir, Syafrida Hafni. 2021. *Metodologi Penelitian*. Bojonegoro: PENERBIT KBM INDONESIA.
- Rukajat, Ajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif (Quantitative Research Approach)*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Tamin, Ofyar Z. 2008. *Perencanaan & Pemodelan Transportasi*. Bandung: Penerbit ITB.
- Fadly (2023). "Kadishub Lumajang: Keseluruhan Situasi Libur Nataru Tahap Pertama Aman Terkendali". Diakses pada 5 Juli 2025, dari <https://portalberita.lumajangkab.go.id/main/baca/aXGNepNp>
- Subagio, Mohammad Rafli Hadi & Mufidah. (2024). *Analisis Tapak Dan Pelaku Pada Pengembangan Terminal Tipe B Minak Koncar Di Kabupaten Lumajang*. *Jurnal Arsitektur*, 2(2), 162-170.

Jufriyanto, Moh. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Shelter*. Jurnal Manajemen & Teknik Industri, XX(2), 79-90.

Kumenap, Vivie Deyby, Oentomo, Billy Fernando & Sitanayah, Lanny. (2023). *Penerapan Metode Customer Satisfaction Index untuk Pengukuran Kepuasan Layanan pada Biro Promosi dan Admisi UKDLSM*. Jurnal Teknik Informatika, 4(1).

Menteri Perhubungan Republik Indonesia. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*.

Menteri Perhubungan Republik Indonesia. 2021. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*.

Menteri Perhubungan Republik Indonesia. 1995. *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 Tentang Terminal Transportasi Jalan*.

