**Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Terminal Kh. Ahmad Sanusi**

Susan Diyana Putra a,1,\*, Trionob,2

a Universitas Nusa Putra, Jl. Raya Cibatu Cisaat No.21, Sukabumi, 43152

b Universitas Nusa Putra, Jl. Raya Cibatu Cisaat No.21, Sukabumi, 43152

1 susan.diyana\_ts18@nusaputra.ac.id\*; 2triono@nusaputra.ac.id

\* Corresponding Author

Diterima ………….; diperbaiki ……….; disetujui ……..

ABSTRACT

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Salah satu sektor jasa yang memiliki peranan yang cukup vital dalam menunjang berbagai aktivitas sehari-hari adalah sektor jasa transportasi Teori yang di review berkaitan dengan teori tentang servqual, serta mengenai metode yang akan digunakan yaitu metode CSI (Customer Satisfaction Index) dan IPA (Importance Performance Analysis). Dengan sampel sebanyak 50 orang responden dan taraf signifikasi sebesar 5%. Berdasarkan perhitungan CSI diatas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden terhadap kinerja atribut terminal ini adalah sebesar 69 % dan nilai ini berada pada rentang 0.66-0.80 yang berarti secara keseluruhan responden puas.Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan Konsumen terminal KH. Ahmad Sanusi secara keseluruhan masih rendah. Hal ini dibuktikan dengan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) yang diperoleh berada diantara 64% - 71%, yaitu sebesar 69,45%. Variabel yang menjadi prioritas perbaikan pada penelitian kali ini dengan evaluasi dari hasil metode IPA (Importance Performance Analysis) terhadap kinerja pelayanan terminal KH. Ahmad Sanusi. |  | Logo, company name  Description automatically generated**KATA KUNCI** |
|  | Kepuasan konsumenKualitas pelayanan *Customer satisfaction index*  |
| ABSTRACTOne of the service sectors that has a quite vital role in supporting various daily activities is the transportation services sector. analysis). With a sample of 50 respondents and a significance level of 5%. Based on the CSI calculation above, it can be seen that the respondent's level of satisfaction with the performance of this terminal attribute is 69% and this value is in the range 0.66-0.80, which means that overall the respondents are satisfied. Based on the results of data processing and analysis that has been carried out, it can be concluded that consumer satisfaction KH terminal. Ahmad Sanusi as a whole is still low. This is evidenced by the value of the Customer Satisfaction Index (CSI) obtained which is between 64% - 71%, which is equal to 69.45%. The variable that is a priority for improvement in this study is by evaluating the results of the IPA (Importance Performance Analysis) method on the performance of KH terminal Ahmad Sanusi services. |  | **KATA KUNCI** *Consumer satisfaction**Service quality* *Customer satisfaction index*  |

|  |  |
| --- | --- |
| https://licensebuttons.net/l/by-sa/3.0/88x31.png | This is an open-access article under the [CC–BY-SA](http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license |

# Pendahuluan

Perkembangan transportasi meningkat dengan pesat sesuai dengan perkembangan teknologi yang ada. Saat ini transportasi memegang peranan penting dalam kehidupan manusia, timbul tuntutan untuk menyediakan sarana dan prasarana transportasi agar pergerakan tersebut dapat berlangsung dengan kondisi aman, nyaman, dan lancar serta ekonomis dari segi waktu dan biaya. Terminal sebagai simpul dalam jaringan transportasi memegang peran penting bagi kelancaran jaringan transportasi karena sesuai dengan fungsi dari terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: 132 Tahun 2015).[1]

Salah satu sektor jasa yang memiliki peranan yang cukup vital dalam menunjang berbagai aktivitas sehari-hari adalah sektor jasa transportasi. Pihak manajemen harus sadar akan tingginya persaingan dalam pasar globalisasi saat ini, sehingga memicu bagi pihak manajemen untuk selalu mengantisipasi dengan berbagai cara agar dapat memperoleh pangsa pasar. Pangsa pasar biasanya memilih produk dan jasa yang memberikan nilai terbesar bagi mereka. Jadi, kunci agar berhasil dan dapat mempertahankan pasar tersebut adalah memahami lebih baik kebutuhan dan proses pembelian mereka, termasuk didalamnya dengan memberikan mutu dan servis pelayanan yang terbaik. Walaupun memiliki berbagai produk layanan yang baik, namun semua hal di atas belum tentu membuat customer terpuaskan. Tingkat kepuasan customer sendiri tergantung pada kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Kotler (1995), mendefinisikan: Kepuasaan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Kepuasan pelanggan juga dapat dinilai dengan menggunakan alat ukur kualitas layanan yang disebut servqual *(Service Quality)* yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi yaitu penampilan fisik *(tangibles),* kehandalan *( reability),* tanggapan *(responsiveness),* kepastian *(assurance),* dan empati *(empathy).* Saat ini terminal KH. Ahmad Sanusi, sedang meningkatkan kepuasan pelanggan agar setiap pengguna jasa transportasi di terminal KH. Ahmad Sanusi selalu memilih terminal KH. Ahmad Sanusi sebagai terminal yang sesuai dan layak terhadap kebutuhan konsumen di bidang jasa transportasi ini.

Agar mengetahui tanggapan, keinginan dan harapan konsumen terhadap pelayanan ini diperlukan metode yang tepat. Metode yang tepat untuk permasalahan ini adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) *dan Importance Performance Analysis* (IPA). Alasan menggunakan metode ini , metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah indeks kepuasan pengguna yang diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari pelayanan. *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan untuk mengukur perbandingan antara tingkat kepentingan suatu variabel yang dimiliki obyek tertentu dengan kenyataan yang dirasakan oleh konsumen, dengan metode ini dapat di identifikasi variabel apa saja yang harus dipertahankan dan ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan konsumen terhadap produk ini.

# Metode

Observasi lapangan merupakan langkah awal yang dilakukan oleh penulis sebelum melakukan penelitian. Kegiatan ini dilakukan dengan peninjauan langsung berupa wawancara pada pihak perusahaan yang berkaitan dengan penelitian untuk mendapatkan informasi-informasi yang berhubungan dengan permasalahan.

Studi literatur dilakukan dengan mempelajari teori-teori dan informasi tentang kepuasan terhadap kualitas pelayanan jasa pada terminal KH. Ahmad Sanusi dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang dapat digunakan sebagai dasar dan pemahaman penulis dalam menganalisa dan menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan pembahasan penelitian. Selain itu studi literatur juga merupakan tahap untuk mempelajari data primer dan data sekunder yang akan mendukung penelitian. Teori yang di review berkaitan dengan teori tentang servqual, serta mengenai metode yang akan digunakan yaitu metode CSI *(Customer Satisfaction Index)* dan IPA *(Importance Performance Analysis).* Studi literatur juga dilakukan dengan melakukan review penelitian-penelitian terdahulu terkait topik pengukuran kualitas kinerja pelayanan di terminal KH. Ahmad Sanusi. Penentuan akar permasalahan didapat dengan menggunakan CSI *(Customer Satisfaction Index)* dimana diketahui nilai tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas kinerja pelayanan dan perbaikan menggunakan IPA *(Importance Performance Analysis).* Tujuan penelitian yang ingin dicapai ialah menghitung nilai indeks kepuasan pelanggan dengan metode *(Customer Satisfaction Index)* pada terminal KH. Ahmad Sanusi dan menganalisa atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan di terminal KH. Ahmad Sanusi *(Importance Performance Analysis).*

Pengumpulan data dilakukan untuk mendukung penyelesaian permasalahan. Pengumpulan data berdasarkan data primer dan data sekunder, dimana data primer antara lain hasil kuesioner dan wawancara serta pengamatan langsung ke lapangan mengenai permasalahan yang terjadi dalam tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas kinerja pelayanan di terminal KH. Ahmad Sanusi. Untuk data sekunder berupa data profil perusahaan dari mulai sejarah perusahaan hingga organisasi perusahaan. Pembuatan kuesioner pada penelitian menggunakan metode servqual untuk menentukan kriteria-kriteria yang akan digunakan dalam pembuatan kuesioner dengan dimensi umum yang digunakan antara *lain tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*. Kuesioner dibuat untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas kinerja pelayanan di terminal KH. Ahmad Sanusi.

Untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian maka digunakan teori Roscoe. Menurut Roscoe (Sugiyono, 2015:131), Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500, selain itu bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari variabel yang diteliti. Berdasarkan poin diatas maka jumlah sampel minimal dalam penelitian ini adalah 50 orang karena memiliki 5 variabel. Pengambilkan data primer yaitu dengan memberikan langsung kuesioner kepada pengguna jasa terminal KH. Ahmad Sanusi.

Pengujian sampel dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid dan dapat diandalkan. Jika kuesioner valid dan reliable, maka kuesioner dapat dilanjutkan untuk menghitung nilai indeks kepuasan pelanggan. Jika tidak valid dan reliable, maka kuesioner harus disusun ulang, bisa dengan mengganti beberapa pertanyaan yang dinyatakan tidak valid atau menghapus pertanyaan tersebut, sehingga perlu dilakukan penyebaran ulang kuesioner.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan dengan menghitung Indeks kepuasan pelanggan *(Customer Satisfaction Index )* ditentukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dari pihak perusahaan yang telah dirasakan oleh konsumen. Rumus yang digunakan yaitu:



Keterangan :

WSi = Nilai jumlah seluruh *weight score* (WS)

4 = jumlah skala yang digunakan

Setelah mendapatkan hasil dari kuesioner, maka dapat diketahui faktor-faktor yang harus diperbaiki dan harus dipertahankan. Untuk kuadran I merupakan faktor yang harus dipertahankan karena pelanggan mendapatkan kepuasan, sedangkan untuk kuadran II perlu peningkatan kinerja, karena pelanggan kurang merasa puas sedangkan faktor tersebut dianggap sangat penting, kuadran III berisikan prioritas rendah, pihak manajemen tidak terlalu memperioritaskan untuk perbaikan, tetapi jika ingin dilakukan perbaikan akan jauh lebih baik untuk mendapatkan hasil yang jauh lebih sempurna bagi perusahaan sehingga tidak kalah dengan kompetitornya, kuadran IV berisikan cenderung berlebihan, sehingga faktor-faktor tersebut tidak perlu diperhatikan dan sebaiknya perhatian dialihkan kepada kuadran II.

# Hasil Dan Pembahasan

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti dilakukan di Terminal KH. Ahmad Sanusi . Metode yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis.* Rancangan kuesioner yang diberikan kepada pelanggan menggunakan dimensi servqual yang terdiri dari 5 dimensi yaitu : *tangibles, responsivenes, assurance, empathy, dan reliability.* Beberapa dimensi dalam kuesioner ini dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 1. Kriteria Kualitas Pelayanan Jasa

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dimensi | Variable | Kriteria Kualitas Pelayanan Jasa |
| Tanggibles | 1 | Kebersihan dan kerapian terminal beserta karyawan terminal KH. Ahmad Sanusi. |
| 2 | Kenyamanan dan kebersihan Ruang tunggu penumpang  terminal KH. Ahmad Sanusi. |
| 3 | Kebersihan masjid/musholla, toilet dan kantin terminal KH. Ahmad Sanusi. |
| 4 | Ketersediaan loket untuk menginformasikan pembelian tiket dan rute perjalanan.  |
| 5 | Penataan eksterior (lokasi parkir, & lain-lain) dan interior (kursi tunggu & lain-lain). |
| 6 | Penataan RTH (ruang terbuka hijau) untuk kebersihan dan kesegaran udara sekitar. |
| 7 | Penerangan pada malam hari di area terminal KH. Ahmad Sanusi. |
| 8 | Fasilitas bagi penyandang distabilitas dan ibu hamil atau ibu menyusui telah memadai. |
| 9 | Kondisi jalan yang baik menuju terminal dan di dalam terminal KH. Ahmad Sanusi. |
| Reliability | 10 | Petugas memastikan kondisi fasilitas dalam keadaan layak. |
| 11 | Mudahnya akses keluar dan masuk kendaraan ke terminal KH. Ahmad Sanusi.  |
| 12 | Adanya pemisah yang jelas jalur masuk dan keluar terminal KH. Ahmad Sanusi.  |
| 13 | Ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum di terminal KH. Ahmad Sanusi. |
| 14 | Lokasi terminal KH. Ahmad Sanusi yang mudah dijangkau. |
| 15 | Lokasi terminal KH. Ahmad Sanusi yang dekat dengan jalan utama. |
| Responsiveness | 16 | Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan. |
| 17 | Kecepatan dalam merespons kondisi darurat di dalam terminal KH. Ahmad Sanusi. |
| 18 | Kecepatan dalam merespons keluhan dan permasalahan pengguna jasa.  |
| Assurance | 19 | Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di terminal.  |
| 20 | Ketrampilan dan kecakapan para petugas administrasi maupun petugas lapangan   |
| 21 | Petugas membantu penumpang untuk menggunakan segala fasilitas pada Terminal  KH. Ahmad Sanusi. |
| 22 | Kenyamanan pada saat naik turun angkutan umum. |
| Empathy | 23 | Pihak terminal bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan/customer dengan media CCTV maupun langsung. |
| 24 | Petugas melakukan pengaturan terhadap penumpang dalam penggunaan tempat duduk dan fasilitas lainnya untuk menciptakan rasa aman dan nyaman dan dalam kondisi siap pakai. |
| 25 | Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan pengguna jasa |
| 26 | Keramahan petugas dalam melayani pengguna jasa. |

Dalam hal ini kepentingan pelayanan dan kualitas kinerja pelayanan terdapat beberapa ukuran penilaian untuk setiap dimensinya atau biasa diranking menggunakan skala 4 (empat) titik yaitu:

Skala Tingkat Kepuasan : Skala Tingkat Harapan :

1 = Tidak Puas 1 = Tidak Penting

2 = Cukup Puas 2 = Cukup Penting

3 = Puas 3 = Penting

4 = Sangat Puas 4 = Sangat Penting

### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

### Setelah dilakukan pengumpulan data dari kuesioner yang telah disebar maka dilakukan uji validitas dan realibilitas . Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau tidak nya suatu kuesioner (Sunyoto, 2011). Kuesioner dapat dikatakan valid apabila mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Sunyoto, 2011). Uji Validitas dilakukan pada 50 orang responden. Dari tabel dibawah ini, untuk “Item No.1 dengan Total” nilai korelasinya adalah 0,684, dengan probabilitas korelasi [sig. (2-tailed)] sebesar 0,000. Sesuai kriteria sebelumnya, item instrumen nomor 1 adalah valid, karena nilai probabilitas korelasi [sig. (2-tailed)] < dari taraf signifikan (α) sebesar 0,05.

### Dari hasil perhitungan dengan menggunakan software SPSS 25 pengolahan data statistic diperoleh hasil sebagai berikut:

### Tabel 2. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Korelasi antara | Nilai Korelasi (PearsonCorellation) | Probabilitas Korelasi[sig.(2-tailed)] | Kesimpulan |
| Item No.1 | 0,684 | 0,000 | Valid |
| Item No.2 | 0,557 | 0,000 | Valid |
| Item No.3 | 0,557 | 0,000 | Valid |
| Item No.4 | 0,695 | 0,000 | Valid |
| Item No.5 | 0,521 | 0,000 | Valid |
| Item No.6 | 0,566 | 0,000 | Valid |
| Item No.7 | 0,440 | 0,001 | Valid |
| Item No.8 | 0,484 | 0,000 | Valid |
| Item No.9 | 0,606 | 0,000 | Valid |
| Item No.10 | 0,601 | 0,000 | Valid |
| Item No.11 | 0,598 | 0,000 | Valid |
| Item No.12 | 0,702 | 0,000 | Valid |
| Item No.13 | 0,506 | 0,000 | Valid |
| Item No.14 | 0,452 | 0,001 | Valid |
| Item No.15 | 0,383 | 0,006 | Valid |
| Item No.16 | 0,650 | 0,000 | Valid |
| Item No.17 | 0,724 | 0,000 | Valid |
| Item No.18 | 0,572 | 0,000 | Valid |
| Item No.19 | 0,699 | 0,000 | Valid |
| Item No.20 | 0,680 | 0,000 | Valid |
| Item No.21 | 0,717 | 0,000 | Valid |
| Item No.22 | 0,505 | 0,000 | Valid |
| Item No.23 | 0,642 | 0,000 | Valid |
| Item No.24 | 0,466 | 0,001 | Valid |
| Item No.25 | 0,601 | 0,000 | Valid |
| Item No.26 | 0,627 | 0,000 | Valid |

Dengan sampel sebanyak 50 orang responden dan taraf signifikasi sebesar 5%. Dan hasil perhitungan dengan menggunakan *software* SPSS 25 pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3. Case Processing Summary

|  |
| --- |
| **Case Processing Summary** |
|   | N | % |
| Cases | Valid | 50 | 100,0 |
| Excludeda | 0 | 0,0 |
| Total | 50 | 100,0 |

Tabel 4. *Reliability Statistic*

|  |
| --- |
| **Reliability Statistics** |
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| 0,923 | 26 |

Di dapat nilai koefisien reliabilitas di atas adalah 0,982. Sesuai kriteria, nilai ini sudah lebih besar dari 0,60, maka hasil kuesioner memiliki tingkat reliailias yang baik, atau dengan kata lain data hasil kuesioner dapat dipercaya.

Tabel 5. *Customer Satisfaction Index*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dimensi  | Kriteria Kualitas Pelayanan Jasa | Rata-rata Kepentingan /WS | Rata-rata Kepuasan/WSS | *Weight Factors* /WF | *Weight Score* /WS |
| Tanggibles | Kebersihan dan kerapian terminal beserta karyawan terminal KH. Ahmad Sanusi | 3,58 | 2,80 | 4,18 | 11,70 |
| Kenyamanan dan kebersihan Ruang tunggu penumpang  terminal KH. Ahmad Sanusi | 3,52 | 2,96 | 4,11 | 12,17 |
| Kebersihan masjid/musholla, toilet dan kantin terminal KH. Ahmad Sanusi  | 3,54 | 3,16 | 4,13 | 13,06 |
| Ketersediaan loket untuk menginformasikan pembelian tiket dan rute perjalanan  | 3,18 | 2,66 | 3,71 | 9,88 |
| Penataan eksterior (lokasi parkir, & lain-lain) dan interior (kursi tunggu & lain-lain) | 3,48 | 2,78 | 4,06 | 11,30 |
| Penataan RTH (ruang terbuka hijau) untuk kebersihan dan kesegaran udara sekitar  | 3,44 | 2,88 | 4,02 | 11,57 |
| Penerangan pada malam hari di area terminal KH. Ahmad Sanusi  | 3,35 | 2,86 | 3,91 | 11,18 |
| Fasilitas bagi penyandang distabilitas dan ibu hamil atau ibu menyusui telah memadai | 3,02 | 2,38 | 3,53 | 8,39 |
| Kondisi jalan yang baik menuju terminal dan di dalam terminal KH. Ahmad Sanusi  | 3,22 | 2,64 | 3,76 | 9,93 |
| Reliability | Petugas memastikan kondisi fasilitas dalam keadaan layak | 3,34 | 2,52 | 3,90 | 9,83 |
| Mudahnya akses keluar dan masuk kendaraan ke terminal KH. Ahmad Sanusi  | 3,22 | 2,62 | 3,76 | 9,85 |
| Adanya pemisah yang jelas jalur masuk dan keluar terminal KH. Ahmad Sanusi  | 3,22 | 2,90 | 3,76 | 10,90 |
| Ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum di terminal KH. Ahmad Sanusi  | 3,24 | 2,66 | 3,78 | 10,06 |
| Lokasi terminal KH. Ahmad Sanusi yang mudah dijangkau | 3,34 | 3,06 | 3,90 | 11,93 |
| Lokasi terminal KH. Ahmad Sanusi yang dekat dengan jalan utama | 3,40 | 3,22 | 3,97 | 12,78 |
| Responsiveness | Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan   | 3,18 | 2,72 | 3,71 | 10,10 |
| Kecepatan dalam merespons kondisi darurat di dalam terminal KH. Ahmad Sanusi  | 3,14 | 2,72 | 3,67 | 9,97 |
| Kecepatan dalam merespons keluhan dan permasalahan pengguna jasa   | 3,24 | 2,68 | 3,78 | 10,14 |
| Assurance | Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di terminal  | 3,22 | 2,72 | 3,76 | 10,23 |
| Ketrampilan dan kecakapan para petugas administrasi maupun petugas lapangan   | 3,08 | 2,72 | 3,60 | 9,78 |
| Petugas membantu penumpang untuk menggunakan segala fasilitas pada Terminal  KH. Ahmad Sanusi  | 3,14 | 2,68 | 3,67 | 9,83 |
| Kenyamanan pada saat naik turun angkutan umum | 3,36 | 3,06 | 3,92 | 12,00 |
| Empathy | Pihak terminal bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan/customer dengan media CCTV maupun langsung | 3,42 | 2,48 | 3,99 | 9,90 |
| Petugas melakukan pengaturan terhadap penumpang dalam penggunaan tempat duduk dan fasilitas lainnya untuk menciptakan rasa aman dan nyaman dan dalam kondisi siap pakai   | 3,26 | 2,74 | 3,81 | 10,43 |
| Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan pengguna jasa | 3,12 | 2,56 | 3,64 | 9,33 |
| Keramahan petugas dalam melayani pengguna jasa | 3,40 | 2,92 | 3,97 | 11,59 |
| Total | 85,65 | 72,10 | 100,00 | 277,82 |
|   |   |   |   | WT = | 277,82 |
|   |   |   |   | CSI = | 69,45 |

Total CSI Keseluruhan yaitu :



Keterangan :

WSi = Nilai jumlah seluruh *weight score* (WS)

4 = jumlah skala yang digunakans

Berdasarkan perhitungan CSI diatas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden terhadap kinerja atribut terminal ini adalah sebesar 69 % dan nilai ini berada pada rentang 0.66-0.80 yang berarti secara keseluruhan responden puas.

**Importance Performance Analysis (IPA)**

IPA memiliki keunggulan karena mempunyai atribut yang penting bagi produk dan terlebih lagi IPA membagi plot pada grafis menggunakan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja untuk setiap atribut. Teknik IPA mengacu pada proses untuk menentukan satu set atribut atribut yang menjadi ciri khas suatu produk atau jasa, mengevaluasi pentingnya atribut ini, dan mewakili skala tingkat kepentingan dan tingkat kinerja masing-masing atribut pada dua sumbu pada grafik untuk perbandingan ( Timothy, 2004).

Gambar 1. Perbandingan rata –rata tingkat kepentingan dengan kepuasan

Berdasarkan gambar diatas grafik yang mempunyai nilai tinggi adalah dari tingkat kepentingan yaitu pada variabel no 1 (Kebersihan dan kerapian terminal beserta karyawan terminal KH. Ahmad Sanusi). Sedangkan grafik yang mempunyai nilai kecil adalah dari tingkat kepuasan dengan variabel no 8 (Fasilitas bagi penyandang distabilitas dan ibu hamil atau ibu menyusui).

Setelah membuat perbandingan rata-rata tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan di tiap-tiap variabel peneliti juga membuat perbandingan atau kesesuaian kepentingan dengan kepuasan di tiap-tiap dimensi.

Tabel 6. Tingkat kesesuaian kepentingan dengan kepuasan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dimensi | Rata-rata Skor | Persentase Kenyataan % |
| Kepentingan | Kepuasan |
| Tanggibles | 3,37 | 2,79 | 82,83% |
| Reliability | 3,29 | 2,83 | 85,93% |
| Responsiveness | 3,19 | 2,71 | 84,94% |
| Assurance | 3,20 | 2,80 | 87,34% |
| Empathy | 3,30 | 2,68 | 81,06% |

Berdasarkan tabel diatas dimensi yang memiliki kesesuaian paling tinggi antara kepentingan yang di inginkan pengguna jasa dengan kepuasan yang diterima adalah dari dimensi kepastian (*assurance*). Peneliti juga memberikan gambaran perbandingan tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan tiap dimensi menggunakan grafik. Berikut grafik perbandingannya :

Gambar 2. Perbandingan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan tiap dimensi

Berdasarkan gambar diatas grafik yang mempunyai nilai tinggi adalah dari dimensi *assurance*, hal ini membuktikan bahwa penumpang lebih mengutamakan dari segi keandalannya dalam menggunakan jasa terminal di banding dengan keandalan, keresponsifan, empati, dan bukti fisik nya.

**Diagram Importance Performance Analysis (IPA)**

Setelah mengetahui rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan melalui perhitungan pada bahasan tabel sebelumnya. Sekarang di buat diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA). Pada diagram ini nilai 𝑥̿𝑖 (nilai rata-rata dari total penjumlahan rata- rata tingkat kepuasan) memotong sumbu tegak lurus pada sumbu horizontal yaitu sumbu y mencerminkan kepuasan item (x). sedangkan nilai 𝑦̿𝑖(nilai rata-rata dari total penjumlahan rata-rata tingkat kepentingan) memotong tegak lurus pada sumbu vertikal yaitu sumbu yang mencerminkan kepentingan item (y). Kemudian nilai bobot kepentingan dan kepuasan di plotkan ke dalam diagram dan berikut hasilnya :



Gambar 3. Diagram Kartesius

Keterangan:

Kuadran I = Prioritas Utama

Kuadran II = Pertahankan Prestasi

Kuadran III = Prioritas Rendah

Kuadran IV = Berlebihan

# Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan Konsumen terminal KH. Ahmad Sanusi secara keseluruhan masih rendah. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang diperoleh berada diantara 64% - 71%, yaitu sebesar 69,45%. Variabel yang menjadi prioritas perbaikan pada penelitian kali ini dengan evaluasi dari hasil metode IPA *(Importance Performance Analysis)* terhadap kinerja pelayanan terminal KH. Ahmad Sanusi berdasarkan persepsi dari responden secara umum harus dilakukan perbaikan berdasarkan jumlah atribut yang berada pada kuadran I sebanyak 2 atribut yang harus dilakukan perbaikan yaitu no 10 dan 23. Dan kuadran III sebanyak 13 atribut yaitu 4, 8, 9, 11, 13, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 24 dan 25. Oleh karena itu diperlukan perbaikan kualitas pelayanan untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Prioritas perbaikan pelayanan tersebut dapat dimulai dari atribut yang memiliki nilai yang berada di kuadran III. Sehingga dengan adanya upaya terminal KH. Ahmad Sanusi dalam memperbaiki kualitas layanannya maka kepuasan konsumen dapat meningkat.

# Saran

Dari hasil kesimpulan tersebut maka saran yang peneliti usulkan yaitu prioritas langkah-langkah perbaikan berdasarkan usulan perbaikan yang telah diberikan untuk terminal terminal KH. Ahmad Sanusi. Melakukan perbaikan pada kualitas pelayanan terutama pada variabel di kuadran I untuk dapat memenuhi kepuasan dan kenyamanan pengguna jasa yang nantinya akan dilakukan pemanfaatan secara optimal.

##### References

1. B. Setiani, “Prinsip-prinsip pokok pengelolaan jasa transportasi udara,” J. Ilm. Widya, vol. 3, no. 2, pp. 103–109, 2015.
2. S. Fatimah, Pengantar Transportasi. Myria Publisher, 2019.
3. A. P. Hadi, “Tinjauan terhadap berbagai program pemberdayaan masyarakat di Indonesia,” Yayasan Agribisnis/Pusat Pengemb. Masy. Agrikarya, 2009.
4. A. Sedayu, H. Sulitio, A. Soehardjono, and A. Wicaksono, Standar Pelayanan Minimal Terminal Bus Tipe A. Universitas Brawijaya Press, 2014.
5. A. Kusumawati, “Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan: Kasus Hypermart Malang Town Square (Matos) Analysing the Influence of Experiential Marketing on Customer Satisfaction and Loyalty: the Case of Hypermart Malang Town Square,” J. Manaj. Pemasar. Mod., pp. 75–81, 2011.
6. S. Tamrin and A. S. N. Mardiana, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. TEPIAN MULTIMEDIA DI SAMARINDA,” EKONOMIA, vol. 8, no. 3, 2019.
7. L. Yuliana and Z. Mardiyana, “Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan,” Jambura J. Educ. Manag., pp. 53–68, 2021.