

No. 44/SKRIPSI/S.Tr-TPJJ/2025

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN TERMINAL
KAMPUNG RAMBUTAN**



**Disusun untuk melengkapi syarat kelulusan Program D4
Politeknik Negeri Jakarta**

Disusun Oleh :

Ferlin Ardella Dema Thahirah
NIM 2101411036

Pembimbing :

Drs. Eko Wiyono, S.T., M.Eng.
NIP 19601228198603100

**PROGRAM STUDI D4 TEKNIK PERANCANGAN JALAN DAN
JEMBATAN**

JURUSAN TEKNIK SIPIL

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
2025**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul:

**ANALISIS KEPUASAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN TERMINAL
KAMPUNG RAMBUTAN** yang disusun oleh **Ferlin Ardella Dema Thahirah**
(NIM 2101411036) telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk dipertabankan
dalam Sidang Skripsi

Pembimbing

Dr. Eko Wiyono / S.T., M.Eng.

NIP. 19601228198603100



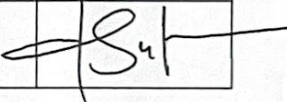
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

ANALISIS KEPUASAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN TERMINAL KAMPUNG RAMBUTAN yang disusun oleh **Ferlin Ardella Dema Thahirah** (NIM 2101411036) telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji pada hari Selasa tanggal 08 Juli 2025.

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr.sc., Zainal Nur Arifin, Dipl. Ing. HTL., M.T. NIP 196308091992011001	
Anggota 1	Mukhlisya Dewi Ratna Putri, S.Pd., M.T. NIP 198909152022032007	
Anggota 2	Nuzul Barkah Prihutomo, S.T., M.T. NIP 197808212008121002	

Mengetahui

Ketua Jurusan Teknik Sipil
Politeknik Negeri Jakarta




Istiatun, S.T., M.T.

NIP. 1966051819902001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ferlin Ardella Dema Thahirah
NIM : 2101411036
Program Studi : D4-Teknik Perancangan Jalan dan Jembatan
Email : ferlin.ardella.dema.thahirah.ts21@mhsw.pnj.ac.id
Judul Naskah : ANALISIS KEPUASAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN TERMINAL KAMPUNG RAMBUTAN

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan yang saya sertakan dalam Skripsi Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta Tahun Akademik 2024/2025 adalah benar - benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan karya orang lain dan belum pernah diikutkan dalam segala bentuk kegiatan akademis / perlombaan.

Apabila dikemudian hari ternyata tulisan / naskah saya tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka secara otomatis tulisan / naskah saya dianggap gugur dan bersedia menerima sanksi yang ada. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Depok, 1 Maret 2025

Yang menyatakan,

(Ferlin Ardella Dema Thahirah)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi yang berjudul **"Analisis Kepuasan Terhadap Standar Pelayanan Terminal Kampung Rambutan"** dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Teknik pada Program Studi Teknik Perancangan Jalan dan Jembatan, Jurusan Teknik Sipil, Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini, penulis telah menerima banyak dukungan dari berbagai pihak. Tanpa adanya dukungan tersebut, penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkah, rahmat, dan karunia-Nya yang telah memungkinkan penulis menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua, nenek, serta adik tercinta yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan doa selama proses penelitian hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Drs, Eko Wiyono, S.T., M.Eng., selaku dosen pembimbing skripsi.
4. Ibu Maya Fricilia, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Seluruh dosen dan staf Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan dukungan selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini
6. Teman-teman saya: Hummam, Alya, Elliana, Elma, Nadya, Ryan, Tegar, Salman, Nanda, dan Pras yang memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi selama penyusunan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, dan yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penelitian ini masih memiliki kekurangan yang perlu diperbaiki. Oleh sebab itu, masukan berupa kritik dan saran dari berbagai pihak sangat diharapkan untuk membantu menyempurnakan penelitian ini. Setiap masukan yang diberikan akan menjadi bahan pertimbangan yang berarti dalam meningkatkan kualitas analisis, serta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata yang lebih bermanfaat dan relevan bagi pengembangan layanan Terminal Kampung Rambutan.

Jakarta, 12 Juni 2025

Penulis





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR RUMUS.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan.....	3
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pendahuluan	5
2.2 Penelitian Terdahulu.....	5
2.3 Transportasi.....	8
2.4 Infrastruktur Transportasi.....	9
2.5 Terminal	9
2.5.1 Fungsi Terminal.....	10
2.5.2 Klasifikasi Tipe Terminal Penumpang	10
2.5.3 Fasilitas Terminal	11
2.6 Kepuasan Pengguna	13
2.7 Standar Pelayanan Terminal.....	13
2.8 Populasi dan Sampel	16
2.8.1 Populasi.....	16
2.8.2 Sampel.....	16
2.9 Uji Validitas.....	17
2.10 Uji Reliabilitas	18



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.11	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	18
2.12	<i>Gap Analysis</i>	20
2.13	<i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	21
BAB III METODOLOGI		24
3.1	Lokasi Penelitian	24
3.2	Diagram Alir Penelitian	25
3.3	Persiapan Melakukan Penelitian	26
3.4	Teknik Pengumpulan Data	26
3.4.1	Data Primer	26
3.4.2	Data Sekunder	27
3.5	Waktu Pelaksanaan Penelitian	28
3.6	Menentukan populasi dan Sampel	28
3.7	Formulir Kuesioner	30
3.8	Metode Analisis Data	34
3.8.1	Pengujian Kuesioner	34
3.8.2	Analisis Data	35
BAB IV DATA DAN ANALISIS		39
4.1	Umum	39
4.1.1	Data Primer	39
4.1.2	Data Sekunder	40
4.2	Analisis Data	41
4.2.1	Karakteristik Responden	41
4.2.2	Uji Validitas	46
4.2.3	Uji Reliabilitas	50
4.2.4	Metode CSI	50
4.2.5	Metode <i>Gap Analysis</i>	55
4.2.6	Metode IPA	58
4.2.7	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	65
4.3	Alternatif Solusi Peningkatan Pelayanan	70
4.4	Kesesuaian Fasilitas Terminal Kampung Rambutan terhadap SPM	78
4.5	Rekapitulasi Alternatif Solusi dan Kesesuaian Fasilitas dengan SPM	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		100
DAFTAR PUSTAKA		102
LAMPIRAN		105



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Table 1 Penelitian Terdahulu	5
Table 2 Persentase Indeks CSI.....	20
Table 3 Jumlah Populasi	29
Table 4 Jumlah Responden Yang Diperoleh Di Lapangan	30
Table 5 Daftar Pertanyaan	31
Table 6 Skala Likert Kuesioner	33
Table 7 Tingkat Singnifikansi.....	47
Table 8 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan.....	48
Table 9 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan	49
Table 10 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan.....	50
Table 11 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	50
Table 12 Hasil Perhitungan MSS.....	51
Table 13 Hasil Perhitungan MIS	52
Table 14 Hasil Perhitungan WF dan WS	54
Table 15 Hasil Perhitungan Gap Analysis	55
Table 16 Pemeringkatan Nilai Gap Analysis	56
Table 17 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian	58
Table 18 Klasifikasi Indikator Berdasarkan Kuadran IPA	61
Table 19 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	66
Table 20 Penjelasan 36 Faktor Penting.....	68
Table 21 Alternatif Solusi	71
Table 22 Kesesuaian Fasilitas Terminal Kampung Rambutan terhadap SPM	78



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Diagram Kuadran IPA	22
Gambar 2 Lokasi Terminal Kampung Rambutan	24
Gambar 3 Layout Terminal Kampung Rambutan	24
Gambar 4 Diagram Alir penelitian Sumber: Penulis	25
Gambar 5 Diagram Alir Metode CSI Sumber: Penulis	36
Gambar 6 Diagram Alir Gap Analysis Sumber: Penulis	37
Gambar 7 Diagram Alir Metode IPA Sumber: Penulis	38
Gambar 8 Data Hasil Kuesioner	40
Gambar 9 Data Jumlah Penumpang	40
Gambar 10 Data Penyedia Jasa Bus	41
Gambar 11 Data Pengelola Terminal	41
Gambar 12 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 13 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	43
Gambar 14 Jumlah Responden Berdasarkan Kelompok Responden	43
Gambar 15 Frekuensi Pengguna Terminal Kampung Rambutan	44
Gambar 16 Tujuan Perjalanan Responden	45
Gambar 17 Hasil Diagram Kartesius IPA	61

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR RUMUS

(2.1) Rumus Slovin	16
(2.2) Rumus Krejcie dan Morgan.....	17
(2.3) Rumus Uji Validitas.....	17
(2.4) Rumus Uji Reliabilitas	18
(2.5) Rumus <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS)	19
(2.6) Rumus <i>Mean Importance Score</i> (MIS)	19
(2.7) Rumus <i>Weight Factor</i> (WF)	19
(2.8) Rumus <i>Weight Score</i> (WS)	19
(2.9) Rumus <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI).....	19
(2.10) Rumus <i>Gap Analysis</i>	20
(2.11) Rumus Tingkat Kesesuaian	21
(2.12) Rumus Rata-Rata Skor Variabel.....	21
(2.13) Rumus Total Rata-Rata Skor Keseluruhan.....	22

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir SI-1	105
Lampiran 2 Formulir SI-2	106
Lampiran 3 Form Kuesioner	107
Lampiran 4 Fasilitas Terminal Kampung Rambutan	113
Lampiran 5 Dokumentasi Survei	115
Lampiran 6 Formulir SI-4	116
Lampiran 7 Formulir SI-3	117
Lampiran 8 Formulir SI-7	119





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu komponen vital dalam sistem transportasi adalah terminal, yang berfungsi sebagai titik naik-turun penumpang serta tempat transit antar moda angkutan (Harja et al., 2020). Terminal Kampung Rambutan, sebagai salah satu terminal tipe A di Jakarta, melayani Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) serta angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP). Terminal ini juga menyediakan Halte Transjakarta Koridor 7 yang dilalui oleh rute Kampung Rambutan – Kampung Melayu serta Angkutan Perbatasan Terintegrasi Busway (APTB) rute Kampung Rambutan – Bekasi melalui Tol Cikunir. Dengan intensitas penggunaan yang tinggi, terminal ini diharapkan memberikan pelayanan sesuai Standar Pelayanan Minimum (SPM) agar dapat memenuhi harapan dan kenyamanan pengguna. Dalam realitanya, masih terdapat berbagai keluhan dari pengguna terminal, baik dari segi kebersihan, keamanan, manajemen fasilitas, maupun akses informasi layanan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa beberapa aspek pelayanan Terminal Kampung Rambutan masih perlu diperbaiki. Kurniawati & Tinumbia, (2019) menemukan bahwa fasilitas bagi penyandang disabilitas, sistem informasi perjalanan, dan keamanan masih menjadi permasalahan utama. Septiana (2022) juga mengungkapkan bahwa kepuasan penumpang berada di angka 60,60%, tetapi masih terdapat beberapa fasilitas yang perlu diperbaiki.

Pada tahun 2023, kebijakan pemindahan loket ke lantai 2 di Terminal Kampung Rambutan diresmikan dengan tujuan meningkatkan pelayanan kepada konsumen serta mengurangi praktik percaloan yang telah lama menjadi permasalahan utama di terminal ini (Nurito & Tristanto, 2023). Selain pemindahan loket, pemerintah juga mendorong penerapan sistem tiket *online*. Dengan adanya tiket *online* di Terminal Kampung Rambutan, pengguna dapat melakukan pemesanan tiket tanpa harus datang langsung ke terminal, sehingga lebih praktis dan mengurangi risiko antrian panjang di loket serta meminimalkan praktik percaloan yang masih marak terjadi. Berdasarkan penelitian (Ritohardoyo & Su, 2020) menunjukkan bahwa penerapan sistem tiket *online* berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pengguna terminal, terutama dalam aspek kenyamanan dan efisiensi waktu.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kondisi saat ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Terminal Kampung Rambutan masih menghadapi berbagai kendala meskipun telah diterapkan beberapa kebijakan Praktik percaloan tetap marak di lantai bawah, dan akses ke loket lantai dua belum mendukung aksesibilitas bagi lansia, penyandang disabilitas, maupun penumpang dengan barang bawaan banyak, karena keterbatasan fasilitas seperti lift atau eskalator. Di sisi lain, tidak semua pengguna dapat memanfaatkan tiket online karena keterbatasan akses dan pemahaman teknologi digital, khususnya pada kelompok usia lanjut atau masyarakat berpenghasilan rendah.

Berdasarkan permasalahan diatas serta pentingnya pemenuhan Standar Pelayanan Minimum Terminal, diperlukan penelitian mengenai Kepuasan di Terminal Kampung Rambutan. Penelitian ini dilakukan dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan pada menjelang Lebaran, tanggal 25-28 Maret 2025. Pemilihan periode ini mempertimbangkan peningkatan jumlah pengguna terminal selama masa mudik, sehingga dapat memberikan gambaran lebih akurat mengenai kualitas pelayanan dalam kondisi operasional yang lebih padat. Hal diatas menjadi dasar untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Terhadap Standar Pelayanan Terminal Kampung Rambutan”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan di Terminal Kampung Rambutan.
2. Bagaimana tingkat kesenjangan (GAP) antara harapan dan kinerja layanan Terminal Kampung Rambutan berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Terminal.
3. Bagaimana prioritas perbaikan yang perlu dilakukan di Terminal Kampung Rambutan.
4. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan.

1.3 Batasan Masalah

1. Penyebaran kuesioner untuk penumpang, penyedia jasa bus, dan pengelola Terminal Kampung Rambutan.
2. Penyebaran kuesioner hanya saat saat periode sebelum Lebaran tahun 2025 pada tanggal 25-27 Maret.
3. Pengujian data hasil kuesioner dilakukan dengan perangkat lunak SPSS dengan uji reliabilitas dan uji validitas.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4. Sumber kuesioner berdasarkan PM RI No 40 Tahun 2015.
5. Metode untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh adalah metode CSI
6. Metode untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dan kinerja menggunakan Gap analysis
7. Metode untuk menganalisis prioritas perbaikan menggunakan IPA
8. Metode untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan menggunakan Gap analysis dan IPA

1.4 Tujuan

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan di Terminal Kampung Rambutan.
2. Menganalisis tingkat kesenjangan (GAP) antara harapan dan kinerja layanan di Terminal Kampung Rambutan berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Terminal.
3. Menganalisis prioritas perbaikan yang perlu dilakukan di Terminal Kampung Rambutan.
4. Mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Bab ini menguraikan pentingnya kepuasan pengguna dalam layanan Terminal Kampung Rambutan serta pendekatan yang digunakan dalam penelitian

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini meninjau penelitian terdahulu yang relevan, membahas konsep transportasi, terminal, Standar Pelayanan Minimum (SPM), serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu, bab ini menjelaskan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Gap Analysis*, dan *Importance-Performance Analysis* (IPA).



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan jenis penelitian, lokasi, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan, yaitu CSI, IPA dan *Gap Analysis*.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan deskripsi Terminal Kampung Rambutan, hasil analisis CSI untuk menganalisis kepuasan pengguna, *Gap Analysis* untuk menganalisis kesenjangan harapan dan kepuasan, serta analisis IPA untuk menentukan prioritas perbaikan layanan Temuan tersebut kemudian dibahas untuk memahami kualitas layanan terminal.

BAB V PENUTUP

Bab ini merangkum hasil penelitian dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan di Terminal Kampung Rambutan

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI), Gap Analysis, dan Importance-Performance Analysis (IPA) terhadap 137 responden, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai Analisis Kepuasan terhadap Standar Pelayanan Terminal Kampung Rambutan sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Pengguna Terminal Kampung Rambutan. Hasil perhitungan CSI menunjukkan bahwa indeks kepuasan pengguna berada pada angka 74,48%, yang dikategorikan sebagai “puas”. Artinya, pengguna secara umum menganggap layanan di Terminal Kampung Rambutan telah cukup memenuhi kebutuhan mereka. Namun, tingkat kepuasan ini belum mencapai kategori “sangat puas”, yang menandakan masih ada beberapa aspek layanan yang belum optimal dan perlu ditingkatkan.
2. Kesenjangan (Gap) antara harapan dan kinerja nilai rata-rata GAP yang diperoleh adalah -0,81, yang berarti bahwa secara umum harapan pengguna lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja aktual layanan terminal. Semua atribut dalam kuesioner menunjukkan nilai gap negatif, yang menandakan bahwa layanan yang diterima pengguna belum sepenuhnya memenuhi Standar Pelayanan Minimum Terminal yang diharapkan.
3. Identifikasi Prioritas Perbaikan Layanan Berdasarkan Analisis Importance-Performance Analysis (IPA), terdapat beberapa atribut yang masuk ke dalam Kuadran I (Prioritas Utama), yaitu fasilitas tingkat keamanan, toilet, area merokok, ruang terbuka hijau, tempat penitipan barang, fasilitas pengisian daya baterai, fasilitas penyandang disabilitas. Oleh karena itu, aspek-aspek ini menjadi prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan agar dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.
4. Kepuasan pengguna terminal dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dianalisis menggunakan Tki dari metode IPA dan *Gap Analysis* yaitu faktor-faktor yang memiliki GAP negatif besar dengan Tki rendah seperti fasilitas pengisian daya baterai, area merokok, kebersihan toilet, ruang terbuka hijau, fasilitas penyandang disabilitas, fasilitas tingkat keamanan terminal serta tempat penitipan barang memiliki GAP negatif besar dengan Tki rendah .



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan yang telah diperoleh serta memperhatikan berbagai keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian ini, terdapat sejumlah hal yang perlu menjadi perhatian guna mendorong peningkatan kualitas pelayanan dan pengembangan studi di bidang terkait secara lebih optimal di masa mendatang

1. Disarankan bagi pihak pengelola Terminal Kampung Rambutan agar dilakukan perbaikan segera terhadap atribut-atribut pelayanan yang tergolong sebagai prioritas utama berdasarkan hasil analisis Importance-Performance Analysis (IPA). Atribut tersebut mencakup fasilitas pengisian daya baterai, kebersihan dan ketersediaan toilet, penataan area merokok, perawatan ruang terbuka hijau, fasilitas penyangang disabilitas, fasilitas tingkat keamanan, serta ketersediaan tempat penitipan barang. Peningkatan kualitas pada aspek-aspek tersebut tidak hanya akan berdampak langsung terhadap kenyamanan dan kepuasan pengguna, tetapi juga menjadi cerminan dari komitmen terhadap pemenuhan Standar Pelayanan Terminal.
2. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar pengumpulan data dilakukan pada hari kerja (weekday) dan akhir pekan, khususnya di bagian terminal dalam kota Terminal Kampung Rambutan yang melayani bus TransJakarta, dengan melibatkan lebih banyak responden dan memperpanjang periode pengamatan agar hasil yang diperoleh lebih representatif. Selain itu, metode kuantitatif lanjutan seperti regresi linear atau Structural Equation Modeling (SEM) dapat digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan. Studi komparatif antar terminal tipe A, pemanfaatan data sekunder, serta kajian terhadap kelompok pengguna khusus seperti penyangang disabilitas dan lansia juga perlu dipertimbangkan guna memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh dan mendalam.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Adipradana, W. R., Suwasono, E., & M, R. D. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik , Standar Pelayanan Terminal Dan Kinerja Petugas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Di Terminal Tipe A Tamanan Kota Kediri*. 13, 1–23.
- Agastya, K. R., Putri, M. P. T., Krisna, I. G. P. A., Dewi, K. A. S., & Suartawan, P. E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terminal Mengwi Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Berkala FSTPT*, 1(2), 286-292.
- Hado Hasina, & Satyadharma, M. (2023). Strategi Pengembangan Fungsi Terminal Penumpang Tipe B Di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Journal Publicuho*, 6(1), 246–256.
- Harja, D. A., Darmojo, H. S., & Abdillah, H. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Terminal Poris Plawad Tangerang. *JIMTEK Jurnal Ilmiah Fakultas Teknik*, 1(2), 117–124.
- Hidayati, N., Al-Ghalib, H. D., Sunarjono, S., & Magfirona, A. (2022). Evaluasi Infrastruktur Terminal Bulupitu Purwokerto. *Teras Jurnal : Jurnal Teknik Sipil*, 12(1), 69.
- Ilman Fiqih, H., & Handayani, W. (2024). Evaluasi Standar Pelayanan Minimum Di Terminal Tipe a Pondok Cabe Dengan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Penelitian Sekolah Tinggi Transportasi Darat*, 15(1), 1–15.
- Irenita, N., Ekawati, D. A., Tantry, F., Parlindungan, P., & Febriansyah, R. (2021). Standar Pelayanan Terminal Penumpang Tipe a Tirtonadi Surakarta Di Provinsi Jawa Tengah. *Journal.Itltrisakti.Ac.Id*, 1(1), 14–18.
- Kurniawati, R., & Tinumbia, N. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Fasilitas Terminal Kampung Rambutan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna. *Jurnal Infrastruktur*, 5(2), 105–110.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2014).. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan*, 14.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Muhamad, A. Z. Bin, & Alrizal, F. F. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Bangunan Green Terminal Joyoboyo. *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan*, 0(0), 1–7.
- Mulyani, Fudholi, A., & Satibi. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual di Puskesmas Kabupaten Garut. *Farmaseutik*, 17(3), 284–295.
- Navis, A. A., Rizani, M. D., & Yudanigrum, F. (2024). Analisis Layanan Fasilitas Terminal Penggaron Semarang Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa). *Jurnal Teknik Sipil Giratory UPGRIS*, 4(2), 115–120.
- Nur, N. K., Rangan, P. R., & Mahyuddin. (2021). Sistem Transportasi. In *Gastronomía ecuatoriana y turismo local*. (Vol. 1, Issue 69).
- Nurito, & Trisanto, B. (2023). *31 Locket Bus AKAP di Terminal Kampung Rambutan Dipindah ke Lantai Dua*. M.Beritajakarta.Id.
- Pakpahan, H. M. (2023). Evaluasi kualitas pelayanan kereta api jarak jauh bersubsidi (Studi Kasus: KA Kahuripan). *Jurnal Manajemen Logistik Dan Transportasi*, 9(1), 70–83.
- PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA. (2015). *PM_40_Tahun_2015.pdf* (pp. 1–21).
- PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 24 TAHUN 2021. *Pharmacognosy Magazine*, 75(17), 399–405.
- Putri, M. A., Kuhon, F. V., & Palandeng, H. M. F. (2024). *Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian : Kuesioner pola makan pada penderita gout arthritis*. 12, 635–640.
- Qadri, R. A., Lim, N., & Nurjanah, L. (2025). JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 494–512.
- Riansyah, O., Damayanti, R., Usman, B., & Putra, A. E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmudi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 15(1),



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

49–61.

Ritohardoyo, & Su, M. (2020). *KUALITAS PELAYANAN TERMINAL GIWANGAN DAN TIRTONADI BERDASAR PADA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN*. 4(November), 274–282.

Septiana, A. A. (2022). *ANALISIS TINGKAT KINERJA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA TERMINAL KAMPUNG RAMBUTAN* (Vol. 1). Universitas Mercu Buana.

Subhaktiyasa, P. G. (2024). *Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. 9, 2721–2731.

Terminal, P. M. P. R. I. N. 132 T. 2015 T. P. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Terminal Angkutan Jalan. *Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Terminal Angkutan Jalan Menteri*.

Uli, N. Z., Katjina, H., & Alysha Nurul Riskia. (2025). *VALUE Jurnal Ilmiah Manajemen. Jurnal-Umbuton.Ac.Id*, 3(1), 41–51.

Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Integrasi : Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39.

Wonga, G., Annisaa Utami, A., & Zahrudin. (2020). CUSTOMER SATISFACTION INDEX PENGGUNA BUS TRANS JAKARTA Oleh. *Journal of Applied Business and Economics (JABE)*, 6(4), 312–329.

Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknoif*, 8(2), 78.