

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak

Imam Afifudin¹, Shanti Kirana Putri², Nurul Umami³

^{1,2,3}Jurusan Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

imamjono90@gmail.com¹, s.kirana@ft-untirta.ac.id², n.ummi@ft-untirta.ac.id³

ABSTRAK

Terminal Terpadu Merak adalah salah satu fasilitas andalan dari Pelabuhan Merak yang sejak dahulu terbukti handal dan mampu mendukung perkembangan daerah. Dalam perkembangannya Terminal Terpadu Merak ditetapkan sebagai unit bisnis terpisah dari manajemen Pelabuhan Merak. Pemisahan ini salah satu pertimbangannya adalah sebagai langkah antisipasi terhadap pertumbuhan angkutan Peti kemas dimasa yang akan datang serta salah satu bentuk pelayanan yang lebih profesional dari manajemen Pelabuhan Merak. Pihak manajemen saat ini sedang meningkatkan kepuasan pelanggan agar setiap pengguna jasa transportasi di terminal terpadu merak selalu memilih terminal terpadu merak sebagai terminal yang sesuai dan layak terhadap kebutuhan konsumen di bidang jasa transportasi ini. Penelitian ini diawali dengan survei pendahuluan untuk menguji validitas dan realibilitas kuesioner, lalu pengambilan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner ke penumpang dan supir di dalam dan di luar terminal terpadu merak. Analisis dilakukan dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Dimana metode ini bertujuan untuk menentukan nilai indeks kepuasan pelanggan terhadap mutu kualitas pelayanan dan menganalisa strategi pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan di terminal terpadu merak. Dari hasil penelitian didapat nilai persentase Customer Satisfaction Index Penumpang sebesar 72 %, dan nilai persentase Customer Satisfaction Index Supir sebesar 72,76 %. Atribut yang paling berpengaruh di Terminal Terpadu Merak yang menjadi prioritas utama untuk di tingkatkan kinerjanya yaitu keamanan dan kenyamanan pada saat berada di terminal. Adapun cara melakukan perbaikannya adalah dengan menambah personil petugas keamanan dan petugas yang bekerja di dalam dan di luar terminal. Dengan adanya petugas keamanan dan petugas yang bekerja di dalam dan di luar terminal, semua pengguna jasa di terminal merasa nyaman jika berada di dalam Terminal Terpadu Merak.

Kata kunci : *Atribut Pelayanan, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Terminal Terpadu Merak.*

PENDAHULUAN

Dalam perkembangannya Kota Cilegon telah memperlihatkan kemajuan yang pesat di berbagai bidang baik bidang fisik, sosial maupun ekonomi . Dalam kurun waktu 15 tahun terakhir jumlah penduduk Kota Cilegon bertumbuh sebesar 47,18% (dari 228.230 jiwa tahun 1991 menjadi 335.913 jiwa tahun 2005). Perkembangan jumlah penduduk kota Cilegon pada periode 2001-2005 bergerak secara rata-rata 2,66% Per Tahun. Dengan jumlah penduduk yang tinggi membuat Kota Cilegon menjadi kota terbesar ke-4 di Provinsi Banten. Laju Pertumbuhan Ekonomi (Lpe) Kota Cilegon meningkat mencapai 3,8 Trilyun pada tahun 2006. Dilihat dari sudut pandang dunia bisnis pada sektor jasa pun semakin meningkat. Komoditi unggulan dari propinsi ini adalah tekstil, besi baja dan produk jadinya, kimia dan produk jadinya , elektronik ,

makanan dan lain sebagainya. Potensi daerah yang demikian besar tersebut haruslah didukung dengan sarana dan prasarana transportasi yang memadai bila ingin berkembang .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: *Kepuasan 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 Terpadu Merak, sedang meningkatkan kepuasan pelanggan agar setiap pengguna jasa transportasi di terminal terpadu merak selalu memilih terminal terpadu merak 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 diidentifikasi variabel apa saja yang harus dipertahankan dan ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan konsumen terhadap produk ini.

METODE PENELITIAN

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 terpadu merak 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 Terpadu Merak. 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 terpadu merak dan menganalisa atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan di Terminal Terpadu Merak (*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 terpadu merak. 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 terpadu merak.

Penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa terminal terpadu merak dilakukan dengan menggunakan metode pengambilan sampel yaitu non probabilitas (*non-probability sampling*) dengan teknik penarikan berdasarkan kemudahan (*Convenience Sampling*) yaitu dengan memberikan langsung kuesioner kepada pengguna jasa terminal terpadu merak.

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:

$$CSI = \frac{(Pi)}{(Ei)} \times 100\%$$

Keterangan :

Pi = Nilai rata-rata persepsi

Ei = Nilai rata-rata ekspektasi

Setelah mendapatkan hasil dari kuesioner, maka dapat diketahui faktor-faktor yang harus diperbaiki dan harus dipertahankan. Untuk kuadran 1 merupakan faktor yang harus dipertahankan karena pelanggan mendapatkan kepuasan, sedangkan untuk kuadran 2 perlu peningkatan kinerja, karena pelanggan kurang merasa puas sedangkan faktor tersebut dianggap sangat penting, kuadran 3 berisikan prioritas rendah, pihak manajemen tidak terlalu memprioritaskan untuk perbaikan, tetapi jika ingin dilakukan perbaikan akan jauh lebih baik untuk mendapatkan hasil yang jauh lebih sempurna bagi perusahaan sehingga tidak kalah dengan kompetitorinya, kuadran 4 berisikan cenderung berlebihan, sehingga faktor-faktor tersebut tidak perlu diperhatikan dan sebaiknya perhatian dialihkan kepada kuadran 2.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti dilakukan di Terminal Terpadu Merak. 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*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Reliability*. Beberapa dimensi dalam kuesioner ini dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 1. Kriteria Kualitas Pelayanan Jasa

| Dimensi | Variabel | Kriteria Kualitas Pelayanan Jasa |
|---------------|----------|--|
| Keandalan | 1 | Ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum di terminal |
| | 2 | Lokasi terminal yang mudah dijangkau |
| | 3 | Lokasi terminal yang dekat dengan jalan utama |
| | 4 | Pelataran kedatangan angkutan umum sesuai rute dan jurusan |
| | 5 | Luas area parkir sesuai dimensi kendaraan |
| | 6 | Kebersihan dan keamanan terminal |
| | 7 | Mudahnya akses keluar dan masuk kendaraan ke terminal |
| | 8 | Luas gerbang masuk dan keluar yang memadai |
| | 9 | Adanya pemisah yang jelas jalur masuk dan keluar terminal |
| | 10 | Kemacetan arah masuk dan keluar terminal |
| Keresponsifan | 11 | Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan |
| | 12 | Kecepatan dalam merespon kondisi darurat di dalam terminal |
| | 13 | Kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan pengguna jasa |
| | 14 | Petugas selalu menunjukkan sikap siap melayani dan membantu pengguna jasa |

Tabel 1. Kriteria Kualitas Pelayanan Jasa (lanjutan)

| | | |
|----------|----|---|
| Jaminan | 15 | Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya |
| | 16 | Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di terminal |
| | 17 | Kenyamanan pada saat naik turun angkutan umum |
| | 18 | Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan |
| | 19 | Kepastian angkutan umum masuk kedalam terminal |
| | 20 | Adanya tanda bukti retribusi masuk terminal |
| Empati | 21 | Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan pengguna jasa |
| | 22 | Kesediaan petugas melayani bila ada keluhan |
| | 23 | Keramahan petugas dalam melayani pengguna jasa |
| Berwujud | 24 | Kebersihan ruang tunggu |
| | 25 | Ketersediaan loket untuk menginformasikan pembelian tiket dan rute perjalanan |
| | 26 | Kebersihan Toilet, Mushola, minimarket dan kantin |
| | 27 | Tersedianya tempat penitipan barang |
| | 28 | Tersedianya penerangan di malam hari |
| | 29 | Tersedianya pos pelayanan pengaduan |
| | 30 | Tersedianya papan informasi |
| | 31 | Tersedianya tempat penitipan kendaraan |
| | 32 | Tersedianya tempat parkir yang memadai |
| | 33 | Kondisi jalan yang baik menuju terminal dan di dalam terminal |
| | 34 | Tersedianya fasilitas kesehatan |
| | 35 | Ketersediaan jalur angkutan kota dan bis dan adanya pemisah jalur antara keduanya |

Dalam hal ini kepentingan pelayanan dan kualitas kinerja pelayanan terdapat beberapa ukuran penilaian untuk setiap dimensinya atau biasa diranking menggunakan skala 5 (lima) titik yaitu :

Skala Tingkat Kepuasan : Skala Tingkat Harapan :

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| 1 = Sangat Tidak Puas | 1 = Sangat Tidak Penting |
| 2 = Tidak Puas | 2 = Tidak Penting |
| 3 = Cukup Puas | 3 = Cukup Penting |
| 4 = Puas | 4 = Penting |
| 5 = Sangat Puas | 5 = 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 200 orang responden diantaranya 100 orang responden penumpang dan 100 orang responden supir. Dari tabel dibawah ini, untuk “Item No.1 dengan Total” nilai korelasinya adalah 0,259 , dengan probabilitas korelasi [sig. (2-tailed)] sebesar 0,009. 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 16 pengolahan data statistic diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan

| Korelasi antara | Nilai Korelasi (Pearson Corellation) | Probabilitas Korelasi [sig.(2-tailed)] | Kesimpulan |
|-----------------|--------------------------------------|--|------------|
| Item No.1 | 0,305 | 0,002 | Valid |
| Item No.2 | 0,818 | 0,000 | Valid |
| Item No.3 | 0,568 | 0,000 | Valid |
| Item No.4 | 0,631 | 0,000 | Valid |
| Item No.5 | 0,608 | 0,000 | Valid |
| Item No.6 | 0,603 | 0,000 | Valid |
| Item No.7 | 0,298 | 0,003 | Valid |
| Item No.8 | 0,586 | 0,000 | Valid |
| Item No.9 | 0,423 | 0,000 | Valid |
| Item No.10 | 0,379 | 0,000 | Valid |
| Item No.11 | 0,818 | 0,000 | Valid |
| Item No.12 | 0,404 | 0,000 | Valid |
| Item No.13 | 0,608 | 0,000 | Valid |
| Item No.14 | 0,603 | 0,000 | Valid |
| Item No.15 | 0,387 | 0,000 | Valid |
| Item No.16 | 0,662 | 0,000 | Valid |
| Item No.17 | 0,631 | 0,000 | Valid |
| Item No.18 | 0,331 | 0,001 | Valid |
| Item No.19 | 0,480 | 0,000 | Valid |
| Item No.20 | 0,608 | 0,000 | Valid |
| Item No.21 | 0,449 | 0,000 | Valid |
| Item No.22 | 0,656 | 0,008 | Valid |
| Item No.23 | 0,501 | 0,000 | Valid |
| Item No.24 | 0,559 | 0,000 | Valid |
| Item No.25 | 0,656 | 0,000 | Valid |
| Item No.26 | 0,387 | 0,000 | Valid |
| Item No.27 | 0,410 | 0,000 | Valid |
| Item No.28 | 0,243 | 0,015 | Valid |
| Item No.29 | 0,400 | 0,000 | Valid |
| Item No.30 | 0,703 | 0,000 | Valid |
| Item No.31 | 0,375 | 0,000 | Valid |
| Item No.32 | 0,500 | 0,000 | Valid |
| Item No.33 | 0,308 | 0,002 | Valid |
| Item No.34 | 0,345 | 0,000 | Valid |
| Item No.35 | 0,400 | 0,000 | Valid |

Dengan sampel sebanyak 100 orang responden (penumpang) dan taraf signifikasi sebesar 5%. Dan hasil perhitungan dengan menggunakan software SPSS 16 pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3. Case Processing Summary

| | N | % |
|-----------------------|-----|-------|
| Cases Valid | 100 | 100.0 |
| Excluded ^a | 0 | .0 |
| Total | 100 | 100.0 |

Tabel 4. Reliability Statistic

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .683 | 35 |

Di dapat nilai koefisien reliabilitas di atas adalah 0,683. Sesuai kriteria, nilai ini sudah lebih besar dari 0,60, maka hasil kuesioner memiliki tingkat reliabilitas yang baik, atau dengan kata lain data hasil kuesioner dapat dipercaya.

Tabel 5. Customer Satisfaction Index

| Atribut | Pernyataan | Rata-rata Kepentingan | Rata-rata Kepuasan | Skor |
|--------------------------------|--|-----------------------|--------------------|-------|
| Keandalan (Reliability) | Ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum di terminal | 4.14 | 3.53 | 14.61 |
| | Lokasi terminal yang mudah dijangkau | 4.07 | 4.13 | 16.81 |
| | Lokasi terminal yang dekat dengan jalan utama | 4.08 | 3.83 | 15.63 |
| | Pelataran kedatangan angkutan umum sesuai rute dan jurusan | 3.87 | 3.55 | 13.74 |
| | Luas area parkir sesuai dimensi kendaraan | 3.69 | 3.5 | 12.92 |
| | Kebersihan dan keamanan terminal | 4.19 | 3.62 | 15.17 |
| | Mudahnya akses keluar dan masuk kendaraan ke terminal | 3.55 | 3.97 | 14.09 |
| | Luas gerbang masuk dan keluar yang memadai | 3.43 | 3.53 | 12.11 |
| | Adanya pemisah yang jelas jalur masuk dan keluar | 3.63 | 3.53 | 12.81 |
| | Kemacetan arah masuk dan keluar terminal | 4.03 | 3.17 | 12.78 |
| Keresponsifan (Responsiveness) | Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan | 3.8 | 3.55 | 13.49 |
| | Kecepatan dalam merespon kondisi darurat di dalam terminal | 3.91 | 3.52 | 13.76 |
| | Kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan pengguna jasa | 3.73 | 3.38 | 12.61 |
| | Petugas selalu menunjukkan sikap siap melayani dan membantu pengguna jasa | 3.71 | 3.53 | 13.10 |

Tabel 5. Customer Satisfaction Index (lanjutan)

| | | | | |
|---------------------|---|--------|--------|--------|
| Jaminan (Assurance) | Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya | 3.65 | 3.48 | 12.70 |
| | Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di terminal | 4.3 | 3.42 | 14.71 |
| | Kenyamanan pada saat naik turun angkutan umum | 4.43 | 3.57 | 15.82 |
| | Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan | 3.88 | 3.49 | 13.54 |
| | Kepastian angkutan umum masuk kedalam terminal | 3.63 | 3.53 | 12.81 |
| | Adanya tanda bukti retribusi masuk terminal | 3.42 | 3.47 | 11.87 |
| Empati (Empathy) | Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan pengguna jasa | 3.82 | 3.95 | 15.09 |
| | Kesediaan petugas melayani bila ada keluhan | 3.45 | 4.14 | 14.28 |
| Berwujud (Tangible) | Keramahan petugas dalam melayani pengguna jasa | 4 | 3.3 | 13.20 |
| | Kebersihan ruang tunggu | 4.27 | 3.18 | 13.58 |
| | Ketersediaan loket untuk menginformasikan pembelian tiket dan rute perjalanan | 4.11 | 3.85 | 15.82 |
| | Kebersihan Toilet, Mushola, minimarket dan kantin | 4.44 | 4.16 | 18.47 |
| | Tersedianya tempat penitipan barang | 3.42 | 3.51 | 12.00 |
| | Tersedianya penerangan di malam hari | 3.65 | 3.53 | 12.88 |
| | Tersedianya pos pelayanan pengaduan | 3.56 | 3.5 | 12.46 |
| | Tersedianya papan informasi | 3.63 | 4.01 | 14.56 |
| | Tersedianya tempat penitipan kendaraan | 3.54 | 3.63 | 12.85 |
| | Tersedianya tempat parkir yang memadai | 4 | 3.55 | 14.20 |
| | Kondisi jalan yang baik menuju terminal dan di dalam terminal | 4.11 | 3.44 | 14.14 |
| | Tersedianya fasilitas kesehatan | 3.47 | 3.44 | 11.94 |
| | Ketersediaan jalur angkutan kota dan bis dan adanya pemisah jalur antara keduanya | 3.31 | 3.49 | 11.55 |
| | TOTAL | 133.92 | 125.98 | 482.09 |
| | | | CSI | 72.00 |

Total CSI Keseluruhan yaitu :

$$\frac{\text{Total skor}}{5 \times \text{total rata-rata kepentingan}} \times 100\% = \frac{482.09}{5 \times 133.92} \times 100\% = 72\%$$

Berdasarkan perhitungan CSI diatas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden terhadap kinerja atribut terminal ini adalah sebesar 72 % dan nilai ini berada pada rentang 0.66-0.80 yang berarti secara keseluruhan responden puas.

Tabel 6. Rekapitulasi CSI seluruh atribut

| Atribut | Nilai CSI | Kriteria |
|----------------|-----------|----------|
| Reliability | 72,73 % | Puas |
| Responsiveness | 69,91 % | Puas |
| Assurance | 69,88 % | Puas |
| Emphaty | 75,55 % | Puas |
| Tangible | 72,27 % | Puas |

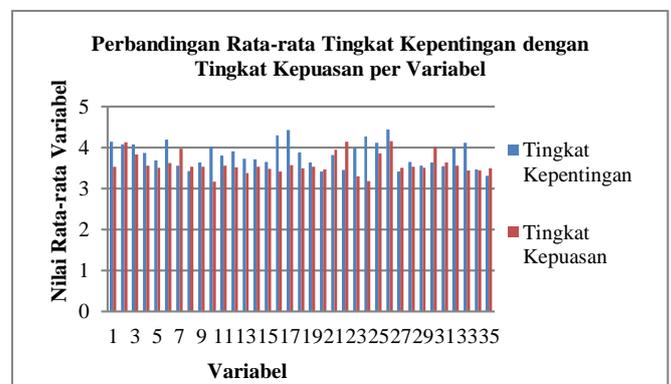
Dan hasil berikut adalah tabel perbandingan antara CSI Per Atribut penumpang dan supir :

Tabel 7. Perbandingan CSI per Atribut Penumpang dan Supir

| Atribut | Penumpang | Supir |
|----------------|-----------|---------|
| Reliability | 72.73 % | 76.84 % |
| Responsiveness | 69.91 % | 70.29 % |
| Assurance | 69.88 % | 69.81 % |
| Empathy | 75.55 % | 71.15 % |
| Tangible | 72.27 % | 71.03 % |

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).



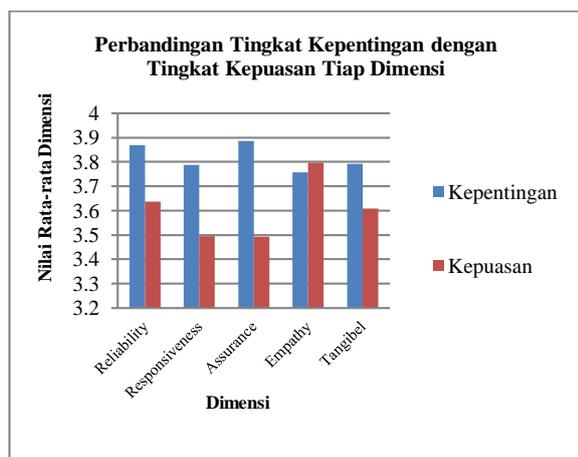
Gambar 1. Perbandingan rata –rata tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan

Berdasarkan gambar diatas grafik yang mempunyai nilai tinggi adalah dari tingkat kepentingan yaitu pada variabel no 26 (Kebersihan Toilet, Mushola, minimarket dan kantin). Sedangkan grafik yang mempunyai nilai kecil adalah dari tingkat kepuasan dengan variabel no 7 (Kemacetan arah masuk dan keluar terminal)
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 8. Tingkat kesesuaian kepentingan dengan kepuasan

| No | Dimensi | Rata-rata skor | | Persentase kenyataan % |
|----|----------------|----------------|----------|------------------------|
| | | Kepentingan | Kepuasan | |
| 1 | Reliability | 3.86 | 3.63 | 94.00 % |
| 2 | Responsiveness | 3.78 | 3.49 | 92.27 % |
| 3 | Assurance | 3.88 | 3.49 | 89.91 % |
| 4 | Empathy | 3.75 | 3.79 | 101.06 % |
| 5 | Tangibel | 3.79 | 3.60 | 95.12 % |

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



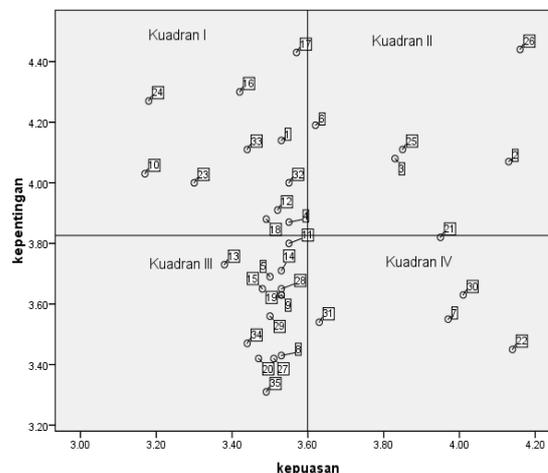
Gambar 2. Perbandingan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan tiap dimensi

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 berwujudnya.

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 \bar{x}_i (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 \bar{y}_i (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

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut : Nilai indeks kepuasan Penumpang (*Customer Satisfaction Index*) perdimensi ialah dimensi empati (*Emphaty*) dengan persentase 75.55%, dimensi keandalan (*Reliability*) dengan persentase 72.73%, dimensi penampilan fisik (*Tangible*) dengan persentase 72.27%, dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) dengan persentase 69.91%, dimensi jaminan (*Assurance*) dengan persentase 69.88%. Dan Nilai indeks kepuasan Supir (*Customer Satisfaction Index*) perdimensi ialah dimensi keandalan (*Reliability*) dengan persentase 76.84%, dimensi empati (*Emphaty*) dengan persentase 71.15%, , dimensi penampilan fisik (*Tangible*) dengan persentase 71.03%, dimensi dayatanggap (*Responsiveness*) dengan persentase 70.29% , dimensi jaminan (*Assurance*) dengan persentase 69.81% . Variabel yang menjadi prioritas perbaikan pada penelitian kali ini dengan evaluasi dari hasil metode IPA (*Importance Performance Analysis*) terhadapkinerjapelayanan Terminal Terpadu Merak berdasarkan persepsi responden Penumpang secara umum harus dilakukan perbaikan berdasarkan jumlah

atribut yang berada pada kuadran I sebanyak 11 atribut yang harus dilakukan perbaikannya yaitu no 1, 4, 10, 12, 16, 17, 18, 23, 24, 32 dan 33. Dan kuadran III sebanyak 14 atribut yaitu 5, 8, 9, 11, 13, 14, 15, 19, 20, 27, 28, 29, 34 dan 35. Sedangkan evaluasi dari hasil metode IPA (*Importance Performance Analysis*) terhadap kinerja pelayanan Terminal Terpadu Merak berdasarkan persepsi responden Supir secara umum harus dilakukan perbaikan berdasarkan jumlah atribut yang berada pada kuadran I sebanyak 10 atribut yaitu 1, 7, 8, 10, 14, 16, 19, 21, 28 dan 33, Kondisi jalan yang baik menuju terminal dan di dalam terminal. Dan kuadran III sebanyak 15 atribut yaitu 6, 11, 12, 13, 15, 17, 18, 20, 22, 25, 27, 29, 31, 32 dan 34.

Saran

Saran yang dapat diberikan untuk Terminal Terpadu Merak dan untuk penelitian selanjutnya antara lain: Melakukan perbaikan berdasarkan usulan perbaikan yang telah diberikan untuk terminal, Melakukan perbaikan pada kualitas pelayanan terutama pada variabel di kuadran I baik menurut responden Penumpang dan Supir, Untuk penelitian selanjutnya dilakukan penelitian terhadap aktivitas lainnya selain kinerja pelayanan di Terminal Terpadu Merak, dan menggunakan simulasi untuk peningkatan secara keseluruhan fasilitas yang ada di Terminal Terpadu Merak untuk meningkatkan keinginan dan kepuasan pengguna jasa selalu memakai Terminal Terpadu Merak.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiman, F .2013, Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Penyediaan Listrik oleh PT.XYZ, *Tugas Akhir*, Jurusan Teknik Industri Untirta, Cilegon
- Hasan ,A . 2008 . *The Marketing Management's Blog*
- Jasfar,F. 2009. *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*. Ciawi : Penerbit Ghalia Indonesia.
- Juran,J. 1999. *Perencanaan dan Pengendalian Produksi*, Jakarta, Penerbit Ghalia Indonesia.
- Kartikawati. 2003. *Usulan Konsep Peningkatan Pelayanan Jasa di LBPP LIA Surakarta dengan Menggunakan Model Servqual dan Metodologi Quality Function Deployment*. Volume 4,hal 126-134.
- Kotler,P . 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi kelima, Analisa Perencanaan dan Pengendalian Jilid I*, Jakarta: Erlangga
- Kotler,P. 2007. *Manajemen Pemasaran*. PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler,P. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Nasution,H.A. 1999. *Perencanaan dan Pengendalian Produksi*. Jakarta : Salemba Empat
- Setiawati,L. Sugiarto, Toto. *Analisis Tingkat Kepentingan & Kinerja Layanan ATM Bank Mandiri*. Universitas Gunadarma
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*.Edisi Kedua, Bandung : Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta Bandung.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Tjiptono,F. 2007. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Penerbit Andi Yogyakarta.
- Zeithaml, V,Parasuraman , Berry , Leonard L . 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York : The Free Press.
- Zeithaml, V. 1996. Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means – End Model and Synthesis of Evidence, *Journal of Marketing*, Vol 52, July, p.2 – 22.