

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Seruni Kota Cilegon

Muhamad Haerus Salam¹, Shanti Kirana Anggraeni², Nurul Ummi³

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

haeruss@yahoo.com¹, s.kirana@ft-untirta.ac.id², n.ummi@ft-untirta.ac.id³

ABSTRAK

Terminal Seruni di Kota Cilegon terletak di Kelurahan Kedaleman, Kecamatan Cibeber Kota Cilegon. Terminal seruni yang dibangun ditahun 2011 sudah mulai uji coba dan dipergunakan terhitung sejak 1 april 2013 dan dilakukan peresmian pada 27 april 2013. Di dalam uji coba, Dinas Perhubungan banyak mendapatkan masukan-masukan dari pengguna jasa atas kualitas kinerja pelayanan Terminal Seruni Kota Cilegon yang dirasa kurang tingkat kepuasannya. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan atribut terminal yang dianggap penting, mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas kinerja pelayanan di terminal dan menganalisa strategi perbaikan kinerja pelayanan atribut terminal. Penelitian ini diawali survey pendahuluan untuk menguji validitas dan realibitas kuesioner, lalu pengambilan data dilakukan penyebaran kuesioner ke penumpang dan supir selaku pengguna jasa di Terminal Seruni Kota Cilegon. Analisis dilakukan dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dimana metode ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa dan metode Importance Performance Analysis (IPA) dimana metode ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut apa saja yang harus dipertahankan dan ditingkatkan kualitas pelayanannya. Hasil penelitian diperoleh nilai indeks kepuasan penumpang sebesar 69.89% yang masuk kriteria puas dan nilai indeks kepuasan supir sebesar 70.54% yang masuk kriteria puas. Atribut pelayanan yang paling berpengaruh di Terminal Seruni Kota Cilegon yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya antara lain ketepatan jadwal kedatangan, lokasi terminal yang dekat jalan utama, kemacetan arah masuk dan keluar, mudahnya akses masuk dan keluar kendaraan ke terminal, kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan pengguna jasa, luas gerbang masuk dan keluar yang memadai, ketersediaan loket untuk menginformasikan pembelian tiket, kemacetan arah masuk dan keluar terminal dan kondisi jalan yang baik menuju terminal. Adapun atribut terminal yang segera mungkin untuk dilakukan perbaikan adalah ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum di terminal.

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

PENDAHULUAN

Perkembangan pada sektor jasa semakin meningkat saat ini. Salah satu contoh sektor jasa yang memiliki peranan yang cukup vital dalam menunjang berbagai aktivitas sehari-hari adalah sektor jasa transportasi. Transportasi merupakan sarana perkembangan yang penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian. Dengan pentingnya sektor jasa transportasi ini perlu ditunjang juga dengan kualitas pelayanan yang cukup baik bagi pengguna jasa. Pengukuran kepuasan pengguna jasa merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pengguna jasa merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini sangat penting terutama bagi

pelayanan publik khususnya pelayanan jasa pada terminal yang akan diteliti oleh penulis. Perkembangan yang meningkat disemua aspek baik itu kehidupan, perdagangan dan pemerintahan di Kota Cilegon menuntut pemerintahan Kota Cilegon meningkatkan pelayanan jasa transportasi dengan meningkatkan pelayanan publik di Terminal Seruni Kota Cilegon. Terminal Seruni di Kota Cilegon terletak di Kelurahan Kedaleman, Kecamatan Cibeber Kota Cilegon. Terminal Seruni yang dibangun ditahun 2011 sudah mulai uji coba dan dipergunakan terhitung sejak 1 April 2013 dan dilakukan peresmian pada 27 April 2013. Namun terbilang barunya Terminal Seruni Kota Cilegon dalam beroperasi ini tentunya juga mendapat kritikan dari masyarakat, seperti akses jalan menuju terminal yang kurang baik karena sering terjadinya kemacetan dan kondisi jalan yang rusak, kondisi terminal yang

gersang tidak ada pepohonan, masih terdapatnya atribut terminal yang kurang layak, dan sebagainya. Mengacu pada kondisi diatas dan melihat semakin meningkatnya respon masyarakat terhadap jasa transportasi Terminal Seruni Kota Cilegon, penulis ingin meneliti tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan jasa di Terminal Seruni Kota Cilegon. Agar mengetahui tanggapan, keinginan dan harapan konsumen terhadap pelayanan ini diperlukan wawancara langsung dengan metode penyebaran kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 2 kelompok responden yaitu responden penumpang dan responden supir. Metode yang tepat untuk permasalahan ini adalah metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* adalah indeks kepuasan pengguna jasa yang diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari pelayanan, sedangkan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dipilih untuk mengukur perbandingan antara tingkat kepentingan suatu variabel dengan kenyataan yang dirasakan oleh pengguna jasa, dengan metode ini dapat diidentifikasi variabel apa saja yang harus dipertahankan dan ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian awal berupa observasi lapangan yang dilakukan dengan peninjauan langsung berupa wawancara pada responden yaitu penumpang dan supir. Tahapan ini dilakukan penelitian untuk mendapatkan informasi-informasi yang berhubungan dengan permasalahan di terminal tersebut sehingga didapat bahan untuk perumusan masalah dan penetapan tujuan penelitian.

Studi literatur dilakukan dengan tujuan untuk mempelajari definisi, teori-teori dan rumus-rumus yang digunakan sebagai acuan dalam menyelesaikan permasalahan yang dibahas. Studi pustaka selain mencari data primer dan data sekunder yang akan mendukung penelitian, juga diperlukan untuk mengetahui mana ilmu yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan dimana dalam hal ini menyangkut metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.

Perumusan masalah merupakan penentuan hal pokok apa yang bermasalah dan akan diselesaikan sebagai tema yang akan diangkat pada tugas akhir ini. Setelah perumusan masalah langkah selanjutnya ialah penentuan tujuan penelitian. Tujuan penelitian merupakan landasan berpikir yang akan mengarahkan urutan langkah penelitian pada sasaran yang akan dicapai. Tujuan penelitian dapat ditentukan berdasarkan permasalahan yang sering ditemui bahkan cenderung berulang tanpa atau belum adalah solusi yang optimal untuk mengatasi permasalahan tersebut. Setelah masalah dan tujuan dirumuskan maka diperlukan

batasan-batasan yang akan mempersempit ruang pokok persoalan guna tidak melebarnya penyelesaian masalah sehingga target penyelesaian tugas akhir ini bisa tercapai dan bisa mengambil intisari permasalahan yang sesuai dengan *schedule* proses penyelesaian tugas akhir. Pengumpulan data dilakukan dengan dua cara, yaitu secara langsung dan wawancara dengan responden yaitu penumpang dan supir. Data-data yang dikumpulkan dalam penelitian ini, antara lain :

1. Data umum perusahaan
2. Data kuesioner yang telah disebar kepada responden penumpang dan supir

Setelah melakukan pengumpulan data yang diperlukan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan atau pengolahan data tersebut. Adapun langkah-langkah perhitungan data-data tersebut adalah sebagai berikut :

1. Menghitung uji validitas dan uji reabilitas.
2. Menghitung *Customer Satisfaction Index*
3. Menghitung *Importance Performance Analysis*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Terminal Seruni Kota Cilegon. Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data penyebaran kuesioner yang telah disebar pada responden penumpang dan supir di lingkungan Terminal Seruni. Dalam melakukan penentuan indikator kuesioner, peneliti membuat indikator berdasarkan kondisi nyata di Terminal Seruni Kota Cilegon sendiri. Dalam penentuan indikator peneliti menggunakan 5 dimensi yaitu Keandalan (*Reliability*), Keresponsifan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Berwujud (*Tangible*). Dalam penentuan indikator atau atribut dalam tiap dimensi peneliti melakukan wawancara kepada responden terhadap kualitas pelayanan di terminal seruni agar mendapatkan indikator yang tepat. Setelah mendapatkan sejumlah indikator tentang kualitas pelayanan, peneliti membuat pernyataan sederhana untuk dimasukkan ke dalam kuesioner. Pernyataan yang sederhana ini dimaksudkan agar mempermudah responden dalam mengisi kuesioner untuk memberikan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan terminal seruni. Kuesioner yang dibuat dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* dalam pemberian bobotnya. Berikut adalah kuesioner yang telah dibuat :

Tabel 1. Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan

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 parker sesuai dimensi kendaraan
	6	Kebersihan dan keamanan terminal
	7	Kemacetan arah masuk dan keluar terminal
	8	Mudahnya akses keluar dan masuk kendaraan ke terminal
	9	Luas gerbang masuk dan keluar yang memadai
	10	Adanya pemisah yang jelas jalur 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
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
	34	Kondisi jalan yang baik di dalam terminal
	35	Tersedianya fasilitas kesehatan
	36	Ketersediaan jalur angkutan kota dan bis dan adanya pemisah jalur antara keduanya

Dari hasil kuesioner yang telah disebar kepada 100 responden penumpang dan 100 responden supir, berikut adalah data deskriptif responden penumpang :

Tabel 2. Data Deskriptif Responden Penumpang

No	Kriteria	Keterangan	Jumlah responden	Persentase
1	Jenis Kelamin	Pria	61	61
		Wanita	39	39
2	Umur Responden	< 20 thn	27	27
		20 thn - 30 thn	44	44
		> 30 thn	29	29

Dan berikut adalah data deskriptif responden supir yang telah disebar kepada 100 responden supir di Terminal Seruni Kota Cilegon :

Tabel 3. Data Deskriptif Responden Penumpang

No	Kriteria	Keterangan	Jumlah responden	Persentase
1	Jenis Kelamin	Pria	100	100
		Wanita	-	-
2	Umur Responden	< 30 thn	13	13
		30 thn - 40 thn	41	41
		> 40 thn	46	46

Uji Validitas dan Reliabilitas

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.

Uji Validitas

Setelah didapatkan hasil dari kuesioner kepada 100 orang responden penumpang dan 100 orang responden supir, maka dilakukan uji validasi dari hasil tersebut. Uji validasi dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner (Sunyoto, 2011). Dalam penelitian kali ini uji validasi dilakukan untuk mengukur tingkat sah dari kuesioner tersebut. Kuesioner dikatakan valid apabila mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Sunyoto, 2011). Uji Validitas dilakukan pada 100 orang responden penumpang dan 100 orang responden supir dengan menggunakan taraf signifikansi 5%. Dari tabel dibawah ini, untuk "Item No.1" nilai korelasinya adalah 0,226, dengan probabilitas korelasi [sig. (2-tailed)] sebesar 0,024. 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 statistik diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan

Korelasi antara	Nilai	Probabilitas	Kesimpulan
	Korelasi (Pearson Coreollation)	Korelasi [sig.(2-tailed)]	
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
Item No.36	0,384	0,000	Valid

Dari tabel diatas, untuk “Item No.1 dengan Total” nilai korelasinya adalah 0,305, dengan probabilitas korelasi [sig. (2-tailed)] sebesar 0,002. Sesuai kriteria sebelumnya, item instrumen nomor 1 adalah valid, karena nilai probabilitas korelasi [sig. (2-tailed)] < dari taraf signifikan (α) sebesar 0,05.

Uji Reliabilitas

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

Tabel 5. Case Processing Summary (Tingkat Kepuasan)

		N	%
Cases	Valid	101	100.0
	Excluded ^a	0	.0
Total		101	100.0

Tabel 6. Reliability Statistic (Tingkat Kepuasan)

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	36

Nilai koefisien reliabilitas di atas adalah 0,917 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.

Customer Satisfaction Index

Perhitungan CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan. Indikator dapat dihitung berdasarkan penilaian responden yang diungkapkan dengan skala numerik seperti likert. Berikut hasil perhitungan CSI (penumpang) :

Tabel 7. Customer Satisfaction Index

Atribut	Pernyataan	Rata-rata Kepentingan	Rata-rata Kepuasan	Skor
Keandalan (Reliability)	Ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum di terminal	4.29	3.39	14.54
	Lokasi terminal yang mudah dijangkau	3.9	3.69	14.39
	Lokasi terminal yang dekat dengan jalan utama	4.28	3.09	13.23
	Pelataran kedatangan angkutan umum sesuai rute dan jurusan	3.48	3.7	12.88
	Luas area parkir sesuai dimensi kendaraan	3.58	3.42	12.24
	Kebersihan dan keamanan terminal	4.53	3.74	16.94
	Kemacetan arah masuk dan keluar terminal	4.11	2.1	8.63
	Mudahnya akses keluar dan masuk kendaraan ke terminal	4.51	2.81	12.67
	Luas gerbang masuk dan keluar yang memadai	3.9	3.04	11.86
	Adanya pemisah yang jelas jalur masuk dan keluar	3.6	3.23	11.63

Tabel 7. Customer Satisfaction Index (lanjutan)

Keresponsifan (Responsiveness)	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan	3.79	3.69	13.99
	Kecepatan dalam merespon kondisi darurat di dalam terminal	4.07	3.53	14.37
	Kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan pengguna jasa	3.75	3.42	12.83
	Petugas selalu menunjukkan sikap siap melayani dan membantu pengguna jasa	4.31	3.74	16.12
Jaminan (Assurance)	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya	3.7	4.08	15.10
	Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di terminal	4.53	3.65	16.53
	Kenyamanan pada saat naik turun angkutan umum	4.26	3.7	15.76
	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	3.9	3.11	12.13
	Kepastian angkutan umum masuk kedalam terminal	3.71	4.1	15.21
	Adanya tanda bukti retribusi masuk terminal	3.7	3.42	12.65
Empati (Empathy)	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan pengguna jasa	4.07	3.41	13.88
	Kesediaan petugas melayani bila ada keluhan	3.41	3.47	11.83
	Keramahan petugas dalam melayani pengguna jasa	4.33	3.67	15.89
Berwujud (Tangible)	Kebersihan ruang tunggu	4.29	4.18	17.93
	Ketersediaan loket untuk menginformasikan pembelian tiket dan rute perjalanan	4.09	3.51	14.36
	Kebersihan Toilet, Mushola, minimarket dan kantin	4.53	4.11	18.62
	Tersedianya tempat penitipan barang	3.69	3.39	12.51
	Tersedianya penerangan di malam hari	3.59	3.41	12.24
	Tersedianya pos pelayanan pengaduan	3.59	3.28	11.78
	Tersedianya papan informasi	3.85	3.7	14.25
	Tersedianya tempat penitipan kendaraan	3.51	3.26	11.44
	Tersedianya tempat parkir yang memadai	4.11	3.94	16.19
	Kondisi jalan yang baik menuju terminal	4.5	2.29	10.31
	Kondisi jalan yang baik di dalam terminal	4.42	4.12	18.21
	Tersedianya fasilitas kesehatan	3.55	3.31	11.75
	Ketersediaan jalur angkutan kota dan bis dan adanya pemisah jalur antara keduanya	3.7	4.14	15.32
TOTAL		143.1	125.8	500.19
		CSI		69.89

$$\begin{aligned}
 \text{CSI} &= \frac{\text{Total skor}}{5 \times \text{total rata-rata kepentingan}} \times 100\% \\
 &= \frac{499.99}{5 \times 143.08} \times 100\% \\
 &= 69.89\%
 \end{aligned}$$

(nilai 5 adalah nilai maksimum skala pengukuran)

Berdasarkan perhitungan CSI diatas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan responden terhadap kinerja atribut terminal ini adalah sebesar 69.89 % dan nilai ini berada pada rentang 0.66-0.80 yang berarti secara keseluruhan responden puas. Kriteria penilaian CSI dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 8. Kriteria Penilaian CSI

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81 – 1,00	Sangat puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup puas
0,35 – 0,50	Kurang puas
0,00 – 0,34	Tidak puas

Dari pengolahan data yang telah dilakukan pada perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Index*) didapat nilai tingkat kepuasan responden penumpang terhadap kinerja atribut terminal adalah sebesar 69.89 % dan nilai tingkat kepuasan responden supir terhadap kinerja atribut terminal ini adalah sebesar 70.54 %. Dari hasil perhitungan yang telah didapat, terlihat bahwa nilai tingkat kepuasan pada responden supir lebih besar daripada nilai tingkat kepuasan responden penumpang. Berikut adalah perbandingan tingkat kepuasan antara responden penumpang dan responden supir :

Tabel 9. Perbandingan CSI Penumpang dan Supir

Responden	Nilai CSI	Kriteria CSI
Penumpang	69.89%	Puas
Supir	70.54%	Puas

Dan berikut adalah tabel perbandingan *Customer Satisfaction Index* (CSI) per atribut antara penumpang dengan supir :

Tabel 10. Perbandingan CSI per Atribut Penumpang dan Supir

Atribut	Penumpang	Supir
Reliability	64.22 %	67.11 %
Responsiveness	71.98 %	71.76 %
Assurance	73.43 %	69.96 %
Empathy	70.45 %	70.20 %
Tangible	71.91 %	73.31 %

Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan yang paling besar adalah tingkat kepuasan pada atribut *assurance* responden penumpang dengan nilai 73.43 % dan tingkat kepuasan paling kecil adalah tingkat kepuasan pada atribut *reliability* responden penumpang dengan nilai 64.22 %.

Importance Performance Analysis

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor yang menurut pengguna jasa sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor yang menurut pengguna jasa perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. Analisis ini mengaitkan antara kepentingan (*importance*) suatu atribut yang dimiliki oleh objek tertentu dengan kenyataan (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna jasa.

Dalam analisis berikut ini menampilkan perhitungan perbandingan rata-rata tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan. Berikut perhitungannya :

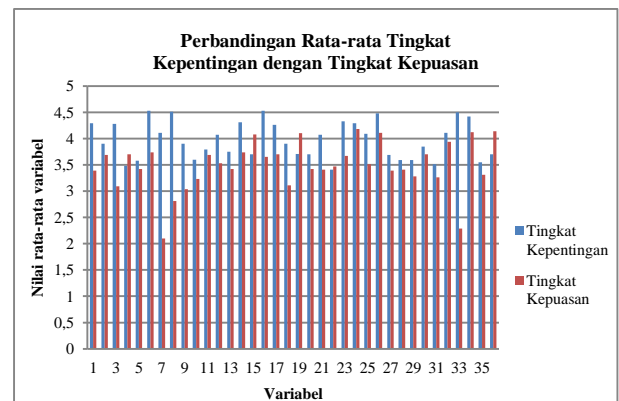
Tabel 11. Importance Performance Analysis

Atribut	Pernyataan	\bar{y}	\bar{x}
Keandalan (Reliability)	Ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum di terminal	4.29	3.39
	Lokasi terminal yang mudah dijangkau	3.9	3.69
	Lokasi terminal yang dekat dengan jalan utama	4.28	3.09
	Pelataran kedatangan angkutan umum sesuai rute dan jurusan	3.48	3.7
	Luas area parkir sesuai dimensi kendaraan	3.58	3.42
	Kebersihan dan keamanan terminal	4.53	3.74
	Kemacetan arah masuk dan keluar terminal	4.11	2.1
	Mudahnya akses keluar dan masuk kendaraan ke terminal	4.51	2.81
	Luas gerbang masuk dan keluar yang memadai	3.9	3.04
	Adanya pemisah yang jelas jalur masuk dan keluar	3.6	3.23
Keresponsifan (Responsiveness)	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan	3.79	3.69
	Kecepatan dalam merespon kondisi darurat di dalam terminal	4.07	3.53
	Kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan pengguna jasa	3.75	3.42
	Petugas selalu menunjukkan sikap siap melayani dan membantu pengguna jasa	4.31	3.74
Jaminan (Assurance)	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya	3.7	4.08
	Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di terminal	4.53	3.65
	Kenyamanan pada saat naik turun angkutan umum	4.26	3.7
	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	3.9	3.11
	Kepastian angkutan umum masuk kedalam terminal	3.71	4.1
Empati (Empathy)	Adanya tanda bukti retribusi masuk terminal	3.7	3.42
	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan pengguna jasa	4.07	3.41
	Kesediaan petugas melayani bila ada keluhan	3.41	3.47
	Keramahan petugas dalam melayani pengguna jasa	4.33	3.67

Tabel 11. Importance Performance Analysis (lanjutan)

Berwujud (Tangible)	Kebersihan ruang tunggu	4.29	4.18
	Ketersediaan loket untuk menginformasikan pembelian tiket dan rute perjalanan	4.09	3.51
	Kebersihan Toilet, Mushola, minimarket dan kantin	4.48	4.11
	Tersedianya tempat penitipan barang	3.69	3.39
	Tersedianya penerangan di malam hari	3.59	3.41
	Tersedianya pos pelayanan pengaduan	3.59	3.28
	Tersedianya papan informasi	3.85	3.7
	Tersedianya tempat penitipan kendaraan	3.51	3.26
	Tersedianya tempat parkir yang memadai	4.11	3.94
	Kondisi jalan yang baik menuju terminal	4.5	2.29
	Kondisi jalan yang baik di dalam terminal	4.42	4.12
	Tersedianya fasilitas kesehatan	3.55	3.31
	Ketersediaan jalur angkutan kota dan bis dan adanya pemisah jalur antara keduanya	3.7	4.14
	Rata-rata	3.97	3.49

Dari perhitungan pada table diatas dapat dibuatkan grafiknya agar mempermudah untuk melihat datanya. Dibawah ini adalah grafik perbandingan rata-rata tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan.



Gambar 1. Perbandingan tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan per atribut

Berdasarkan gambar diatas grafik yang mempunyai nilai tinggi adalah dari tingkat kepentingan yaitu pada variabel no 6 (Kebersihan dan Keamanan Terminal) dan variabel no 16 (Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di terminal). 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 atribut.

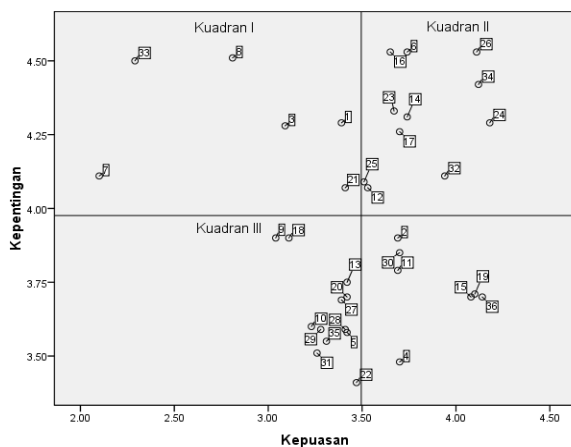
Tabel 12. Tingkat kesesuaian kepentingan dengan kepuasan per atribut

No	Atribut	Rata-rata skor		Persentase kesesuaian
		Kepentingan	Kepuasan	
1	<i>Reliability</i>	4.018	3.221	80.16 %
2	<i>Responsiveness</i>	3.98	3.595	90.32 %
3	<i>Assurance</i>	3.966	3.676	92.68 %
4	<i>Empathy</i>	3.936	3.516	89.32 %
5	<i>Tangibel</i>	3.955	3.587	90.69 %

Berdasarkan tabel diatas dimensi yang memiliki kesesuaian paling tinggi antara persepsi atau kepentingan yang di inginkan pengguna jasa dengan kepuasan yang diterima adalah dari dimensi Jaminan (*Assurance*).

Diagram Kartesius

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 adalah diagram kartesius penumpang :



Gambar 2. Diagram Kartesius Penumpang

Keterangan :

- Kuadran I = Prioritas Utama
- Kuadran II = Pertahankan Prestasi
- Kuadran III = Prioritas Rendah
- Kuadran IV = Berlebihan

Kuadran I (Prioritas Utama)

Wilayah ini adalah wilayah yang memuat variabel-variabel dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan pengguna, antara lain: item no 1, 3, 7, 8, 21, dan 33

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Wilayah ini adalah wilayah yang memuat variabel-variabel dengan tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula, antara lain item no 6, 12, 14, 16, 17, 23, 24, 25, 26, 32 dan 34.

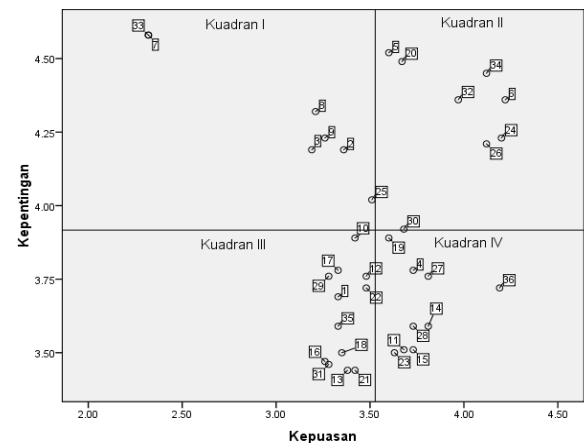
Kuadran III (Prioritas Rendah)

Wilayah ini adalah wilayah yang memuat variabel-variabel dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah juga, antara lain item no 5, 9, 10, 13, 18, 20, 22, 27, 28, 29, 31 dan 35.

Kuadran IV (Berlebihan)

Wilayah ini adalah wilayah yang memuat variabel-variabel dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi, antara lain item no 2, 4, 11, 15, 19 dan 30.

Berikut adalah diagram kartesius supir :



Gambar 3. Diagram Kartesius Supir

Kuadran I (Prioritas Utama)

Wilayah ini adalah wilayah yang memuat variabel-variabel dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan pengguna, antara lain: item no 2, 3, 7, 8, 9, 25, dan 33

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Wilayah ini adalah wilayah yang memuat variabel-variabel dengan tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula, antara lain item no 5, 6, 20, 24, 26, 30, 32 dan 34.

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Wilayah ini adalah wilayah yang memuat variabel-variabel dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataan kerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah juga, antara lain item no 1, 10, 12, 13, 16, 17, 18, 21, 22, 29, 31 dan 35.

Kuadran IV (Berlebihan)

Wilayah ini adalah wilayah yang memuat variabel-variabel dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi, antara lain item no 4, 11, 14, 15, 19, 23, 27, 28 dan 30.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Menurut responden penumpang atribut yang memiliki tingkat kepentingan paling tinggi terhadap kualitas pelayanan Terminal Seruni Kota Cilegon adalah item ke 6 yaitu kebersihan dan keamanan terminal dan item ke 16 yaitu keamanan dan kenyamanan pada saat berada di terminal, Sedangkan menurut responden supir atribut yang memiliki tingkat kepentingan paling tinggi terhadap kualitas pelayanan Terminal Seruni Kota Cilegon adalah item ke 7 yaitu kemacetan arah masuk dan keluar terminal dan item ke 33 yaitu kondisi jalan yang baik menuju terminal. Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* didapat hasil berupa tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan Terminal Seruni Kota Cilegon. Tingkat kepuasan yang dirasakan responden penumpang adalah sebesar 69.89 % dimana nilai ini berada pada rentang 0.66-0.80 yang berarti secara keseluruhan responden penumpang puas, Sedangkan tingkat kepuasan yang dirasakan responden supir adalah sebesar 70.54 % dimana nilai ini juga berada pada rentang 0.66-0.80 yang berarti secara keseluruhan responden supir puas terhadap kualitas pelayanan Terminal Seruni Kota Cilegon. Menurut responden penumpang atribut yang masuk ke dalam Kuadran II (pertahankan Prestasi) adalah item ke 6, 12, 14, 16, 17, 23, 24, 25, 26, 32, dan 34, sedangkan atribut yang masuk ke dalam Kuadran I (prioritas utama) adalah item ke 1, 3, 7, 8, 21 dan 33. Menurut responden supir atribut yang masuk ke dalam Kuadran II (pertahankan prestasi) adalah item ke 5, 6, 20, 24, 26, 30, 32, dan 34, sedangkan atribut yang masuk ke dalam Kuadran I (prioritas utama) adalah item ke 2, 3, 7, 8, 9, 25, dan 33.

DAFTAR PUSTAKA

Arsyad, A T. 2008. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa Lembaga Pendidikan "XYZ"*. Skripsi pada Fakultas Ekonomi Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.

Budiman, F. 2013. *Analisa kepuasan pelanggan listrik terhadap kinerja pelayanan PT. Krakatau Daya Listrik, Tugas Akhir*, Jurusan Teknik Industri, Untirta, Cilegon

Farida, F I. 2011. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan Jabodetabek*. Skripsi Pada Fakultas Ekonomi Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.

Fitriana, V. 2010, *Usulan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi Menggunakan Metode Fuzzy Dengan Dimensi Student Satisfaction Inventory Pada FKIP Di PTN X, Tugas Akhir*, Jurusan Teknik Industri, FT.Untirta, Cilegon

Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga

Kotler, P. 2003. *Manajemen Pemasaran Jilid II*, Jakarta: Erlangga

Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Kelima, Analisis Perencanaan dan Pengendalian Jilid I*, Jakarta: Erlangga.

Putra, I. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Dan Kepuasan Pasien Dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien, Tugas Akhir*, Jurusan Teknik Industri, Untirta, Cilegon

Santoso, I, dkk. 2011. *Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Bakpao Telo Dengan Metode Importance Performance Analysis*. *Jurnal Teknologi Pertanian*. Vol. 12, No. 1.

Taufik, M. 2010, *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Terminal Makassar Metro Kota Makassar, Tugas Akhir*, Universitas Teknik Surabaya, Surabaya

Zulkarnain, T A. 2013, *Analisis Bauran Pemasaran Produk Dompot Orang Indonesia, Tugas Akhir*, Jurusan Teknik Industri, Untirta, Cilegon