

ANALISIS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TERMINAL IR.SOEKARNO DI KLATEN

Rio Adhi Nugraha^[1], Ir. Danny Setiawan, S.T., M.Sc.^[2]

Program Studi Teknik Sipil Fakultas Sains dan
Teknologi Universitas Teknologi Yogyakarta ;
e-mail^[1]rio.adhi123@gmail.com ^[2] danny.setiawan@staff.uty.ac.id

ABSTRAK

Terminal bus Ir.Soekarno merupakan Terminal bus tipe A antar Kota yang beroperasi sejak tahun 2015 terletak di bagian Tengah Kota Klaten, luas lahan 32.760 m² dengan tujuan memenuhi kebutuhan angkutan umum masyarakat kota Klaten dan sekitarnya. Sejak pengoperasiannya terminal bus Ir.Soekarno mengalami penurunan jumlah penumpang dan sebagian penumpang enggan masuk ke dalam terminal. Penelitian bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan terminal bus di kota Klaten. Penelitian ini dilakukan dengan survei melalui penyebaran kuesioner responden. Setelah itu dilakukan pengujian validitas dan realibilitas kuesioner, lalu dilanjutkan dengan analisis data hasil penelitian. Analisis dilakukan dengan menghitung *Importance Performance Analysis (IPA)* memiliki nilai tingkat kesesuaian sebesar 97,03 % dan pada Diagram Kartesius dari 26 atribut terdapat 6 atribut yang memerlukan perbaikan dan peningkatan yaitu atribut nomor 1,6,9,13,17, dan 24. Hasil perhitungan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Terminal Ir.Soekarno mendapatkan skor sebesar 72,78% menunjukkan bahwa pelanggan terminal Ir.Soekarno yang telah merasa “puas” dikarenakan skor yang berada pada rentang skala 0,66 % sampai dengan 0,80%, jadi dapat dikatakan bahwa kinerja dari Terminal Ir.Soekarno sudah bagus, akan tetapi pihak Terminal harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada atribut yang nilai pelayanannya kurang memuaskan dan dapat mempertahankan atau meningkatkan atribut yang sangat penting dan sangat memuaskan supaya dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan terminal.

Kata Kunci : *Customer Index Satisfaction (CSI), Importance Perfamce Analysis (IPA)*

SERVICE AND FACILITY ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION IR. SOEKARNO TERMINAL IN KLATEN

ABSTRACT

Ir. Soekarno bus terminal is a type A intercity bus terminal that has been operating since 2015, located in the Central part of Klaten City, with a land area of 32,760 m² to meet the public transportation needs of the people of Klaten city and its surroundings. Since the operation of the Ir. Soekarno bus terminal, the passengers rate, has decreased, and some passengers are reluctant to enter the Terminal. This study aims to analyze service users satisfaction level with the bus terminal services in Klaten city. This research was conducted by surveying through the distribution of respondent questionnaires. After that, the validity and reliability of the questionnaire were tested, then continued with the research data analysis. The study is carried out by calculating the Importance Performance Analysis (IPA), which has a conformity level of 97.03%. In the Cartesian Diagram of 26 attributes, six attributes require improvement and improvement, namely attribute numbers 1,6,9,13,17, and 24. The results of the calculation of the Customer Satisfaction Index (CSI) method of the Ir. Soekarno Terminal gets a score of 72.78%, indicating that the Ir. Soekarno terminal customers have felt "satisfied" because the score is in the scale range of 0.66% to 0.80%, so it can be said that the performance of the Ir. Soekarno Terminal is suitable, but the Terminal must continue to improve the service quality, especially on attributes whose service values are not satisfactory and can maintain or enhance critical and very satisfying characteristics to increase satisfaction with terminal services.

Keywords: Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA)