

STUDI EVALUASI PELAYANAN TERMINAL (STUDI KASUS TERMINAL IR.SOEKARNO KABUPATEN KLATEN)

Zelotho Ardilo Junior^[1] Ir.Danny Setiawan, S.T., M.Sc.^[2]

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

ABSTRAK

Terminal berfungsi sebagai penunjang kelancaran mobilitas orang dan arus barang serta tempat perpaduan intra dan antar moda secara lancar dan tertib. Pada hakekatnya terminal merupakan simpul dari sistem jaringan angkutan jalan yang fungsi utamanya sebagai tempat pelayanan umum untuk naik turun penumpang dan atau bongkar muat barang, tempat pengendalian lalu lintas dan angkutan kendaraan umum, serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda angkutan. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna terminal Ir. Soekarno terhadap fasilitas yang disediakan dengan mengacu pada Peraturan Menteri perhubungan No.40 Tahun 2015. Dalam melakukan penelitian pengolahan data dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif. Tahapan yang dilakukan pada penelitian yaitu menyusun atribut pernyataan kemudian menyebarkan kepada konsumen atau pengguna terminal, kemudian data hasil kuisisioner diuji dengan uji validitas dan reliabilitas menggunakan bantuan aplikasi IBM SPSS. tahap selanjutnya yaitu melakukan olah data dengan menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*). Pada tahapan kualitatif yaitu dilakukan pengumpulan data dengan melakukan observasi dan wawancara pada koordinator terminal Ir. Soekarno. Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) mendapatkan skor 94,67%, kriteria tingkat kepuasan masuk dalam kategori sangat puas.

Kata Kunci : terminal Ir. Soekarno, Kepuasan, *Customer Satisfaction Index*, Kuantitatif dan Kualitatif

**TERMINAL SERVICE EVALUATION STUDY
(CASE STUDY OF IR. SOEKARNO TERMINAL KLATEN DISTRICT)**

ABSTRACT

The terminal supports the people's mobility and the goods' distribution and is a place for intra- and intermodal integration in a smooth and orderly manner. In essence, the terminal is a node of the road transport network system whose primary function is as a place of public service for brings in and out passengers and loading and unloading of goods, a place for traffic control and public transportation, as well as a place for intra and intermodal transport. The purpose of this study is to determine the level of satisfaction of Ir. Soekarno terminal users on the facilities provided by referring to the Regulation of the Minister of Transportation No. 40 of 2015. In conducting research, data processing is carried out quantitatively and qualitatively. The stages carried out in the study are compiling statement attributes and then distributing them to consumers or terminal users. Then the questionnaire data is tested by testing the validity and reliability using the help of the IBM SPSS application. The next stage is to process the data using the CSI (Customer Satisfaction Index) method. In the qualitative phase, data were collected by observing and interviewing the coordinator at Ir. Sukarno terminal. The Customer Satisfaction Index (CSI) results get a score of 94.67%. The criteria for the level of satisfaction are in the very satisfied category.

Keywords: Ir. Soekarno terminal, Satisfaction, Customer Satisfaction Index, Quantitative and Qualitative