

# ANALISIS KINERJA TERMINAL TIDAR MAGELANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE KANO

Anjas Wahyu Nugroho, Danny Setiawan

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Teknologi Yogyakarta

<sup>[1]</sup>anjaswahyu40@gmail.com, <sup>[2]</sup>danny.setiawan@staff.uty.ac.id

## ABSTRAK

Terminal Tidar Magelang merupakan salah satu terminal tipe A yang ada di kota Magelang, dimana terminal Tidar Magelang melayani Angkutan Kota Antar Provinsi, Angkutan Kota Dalam Provinsi, Angkutan Kota dan Angkutan Pedesaan. Pada saat ini terminal Tidar Magelang menjadi salah satu fasilitas utama moda transportasi dalam kepuasan pelayanan kepada penumpang. Oleh karena itu baik tidaknya terminal Tidar Magelang dalam melakukan fungsinya akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Dalam pengoperasian terminal Tidar Magelang belum memberikan pelayanan yang optimal maka dari itu tujuan penelitian ini adalah : Mengetahui seberapa besar kepuasan pengguna pelayanan terminal Tidar Magelang menggunakan metode kano, Mengetahui kondisi pelayanan di terminal Tidar Magelang saat ini, Menghasilkan kategori keunggulan dan kelemahan berdasarkan keinginan penumpang.

Penelitian ini melakukan pengumpulan data meliputi data primer dan sekunder. Data primer yang diperlukan antara lain wawancara, survei kuesioner, survei keadaan didalam terminal. Data sekunder yaitu meliputi data foto *lay out* terminal dan fasilitas-fasilitas yang ada di terminal Tidar Magelang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Metode Kano yang bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan.

Kesimpulan pada penelitian ini ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan Ada 14 kategori kano yang termasuk kedalam kategori *Must be*. Pada kategori ini merupakan atribut yang berada pada kategori masih dianggap perlu oleh pelanggan karena pelanggan menjadi tidak puas apabila kinerja dari atribut yang bersangkutan rendah. Tetapi kepuasan pelanggan tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun kinerja dari atribut tersebut tinggi. Pada kategori *Indifferent* ada 2 atribut yang masuk dalam kategori ini yang tidak berpengaruh terhadap kenaikan dan penurunan tingkat kepuasan. Pada atribut *Attractive* ada 1 atribut yang masuk pada kategori ini. Merupakan atribut yang termasuk kedalam kategori perlu dipertahankan karena tingkat kepuasan penumpang akan menjadi sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut. Pada atribut *One dimensional* ada 2 atribut yang masuk pada kategori ini. Pada atribut ini perlu untuk terus diprioritaskan dan dipertahankan kualitasnya agar penumpang di Terminal Tidar Magelang merasa puas dengan pelayanannya.

**Kata Kunci:** Atribut Pelayanan, Kepuasan penumpang, Metode Kano, Terminal Tidar Magelang

# **PERFORMANCE ANALYSIS OF TERMINAL TIDAR MAGELANG USING KANO METHOD**

Anjas Wahyu Nugroho, Danny Setiawan  
Civil Engineering Study Program, Faculty of Science and Technology  
University of Technology Yogyakarta  
[1] anjaswahyu40@gmail.com, [2] danny.setiawan@staff.uty.ac.id

## **ABSTRACT**

*Terminal Tidar Magelang is one type A bus station in the city of Magelang, where Terminal Tidar Magelang serves Inter-Provincial City Transportation, City Transportation in Provinces, City Transportation and Rural Transportation. At present Terminal Tidar Magelang is one of the main modes of transportation in terms of service satisfaction to passengers. Therefore, whether or not Terminal Tidar Magelang in performing its functions will greatly affect the level of passenger satisfaction. Terminal Tidar Magelang has not provided optimum service to the user. Therefore the purposes of this study are to find out user satisfaction related to Terminal Tidar Magelang service using the Kano method, to know the service conditions at the current Tidar terminal in Magelang.*

*This study collected data including primary and secondary data. Primary data needed include interviews, questionnaire surveys, surveys of conditions inside the terminal. Secondary data that includes photo data on terminal layouts and facilities at Terminal Tidar Magelang. The research method used in this study is to use the Kano Method which aims to categorize the attributes of products and services based on how well the product is able to satisfy customer needs.*

*The conclusions in this study are several factors that influence the level of satisfaction. There are 14 categories of Kano included in the Must Be category. In this category are attributes that are in the category which are still considered necessary by the customer because the customer becomes dissatisfied if the performance of the attributes concerned is low. But customer satisfaction will not increase far above neutral even though the performance of these attributes is high. In the Indifferent category there are 2 attributes included in this category that have no effect on the increase and decrease in the level of satisfaction. In Attractive attributes there are 1 attribute that falls into this category. An attribute that falls into the category needs to be maintained because the level of passenger satisfaction will be very high with increasing attribute performance. In One-dimensional attributes there are 2 attributes that fall into this category. This attribute needs to be prioritized and maintained its quality so that passengers at Terminal Tidar Magelang are satisfied with their service.*

**Keywords:** *Service Attributes, Passenger Satisfaction, Kano Method, Terminal Tidar Magelang*

## Daftar Pustaka

- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Edisi Revisi. Bpfe. Yogyakarta.
- Astri & Silvia. (2017). “Aplikasi Model Kano dalam Pengukuran Kualitas Perguruan Tinggi Swasta Kota Pekanbaru berdasarkan Perspektif Mahasiswa”.(Jurnal). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia. Riau.
- Berger, C., Blauth, R., Boger, D. Et al. (1993). *Kano Methods for Understanding Costomer-defined Quality*, Hinshitsu. *Journal of the Japanese Society for Quality Control*. Dikutip dari Algifari.
- Gravetter, F.J & Wallnau, L. (2007). *Statistic for Behavior Sciences. 7thedition*. Canada. Thomson Learning, inc.
- Kano, Noriaki (1984). *Attractive Quality and Must-be Quality*. *The Journal of The Japanese Society For Quality Control*. Dikutip dari Algifari.
- Matzler, K., Hinterhuber, H.H.(1998). *How to Make Product Development Project More Success by Integrating Kano’s Model of Customer Satisfaction Into QFD*, *Technovation*, 18(1), 25-38.
- MS, Munawar Noor. (2015). *Memotret Data Kuantitatif. Duta Nusindo*. Semarang..
- Notoatmodjo. (2010). *Metodologi Penelitian. PT. Rineka Cipta*. Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithanml, V.A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of marketing*, 49,41-50. Dikutip dari Algifari.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 Tentang Terminal Transportasi Jalan. Terminal di Seluruh Indonesia.
- Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1993 tentang Prasarana dan Lalu Lintas Jalan. Departemen Perhubungan
- Roscoe. (1975). *Metode Penelitian Bisnis. Salemba Empat*. Jakarta. Dikutip dari Uma Sekaran.
- Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.