

ANALISIS KINERJA TERMINAL TIRTONADI SOLO DENGAN METODE SERVQUAL

Kemal Budiharto^[1] Diby Susilo^[2]

^{1,2}Program Studi Teknik Sipil Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Teknologi Yogyakarta

^[1]kemalbudiharto@gmail.com, ^[2] dibyo.susilo@staff.ac.id

ABSTRAK

Salah satu komponen transportasi yang diperlukan dikota Solo adalah Terminal, dengan adanya terminal akan mendukung pengguna jasa untuk melakukan perjalanan baik dari antar kota maupun antar provinsi. Pada proses pelayanan tentunya ada kualitas pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa kepada pengguna jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Terminal Tironadi Solo. Setelah diidentifikasi kualitas pelayanan harapan dan kenyataan pengguna jasa, dapat dilakukan langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Terminal Tirtonadi Solo. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisisioner yang didistribusikan kepada 100 responden yang berada di Terminal Tirtonadi Solo untuk mengetahui nilai harapan dan nilai kenyataan jasa yang diterima pengguna jasa. Sehingga data yang diperoleh adalah data yang bersumber dari pengguna jasa yang sedang dalam melakukan perjalanan. Analisis ini menggunakan software SPSS, kemudian dilakukan perhitungan dengan menggunakan metode servqual. Pengukuran kepuasan pengguna jasa dilakukan terhadap lima dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Pada penelitian ini dihasilkan nilai rata-rata kenyataan sebesar 3,72 dan nilai harapan 4,12 sehingga terdapat gap kualitas pelayanan sebesar -0,39. Gap kualitas pelayanan tersebut dapat diminimalisir dengan cara meningkatkan mutu kerja untuk para petugas.

Kata Kunci : *Analisis Kinerja Terminal, Metode Servqual, SPSS.*

TIRTONADI SOLO TERMINAL PERFORMANCE ANALYSIS WITH SERVQUAL METHOD

Kemal Budiharto^[1] Diby Susilo^[2]

^{1,2}. Civil Engineering Study Program Faculty of Science and Technology

University of Technology Yogyakarta

^[1]kemalbudiharto@gmail.com, ^[2] dibyo.susilo@staff.ac.id

ABSTRACT

One of the transportation components needed in the city of Solo is the Terminal. The existence of a terminal will support service users to travel both from between cities and between provinces. In the service process, of course, there is a quality of service that must be met by service providers to service users. This study aims to determine the quality of service at the Tironadi Terminal Solo. After identifying the service quality, the expectations and the reality of service users, steps can be taken to improve the quality of service at the Tironadi Terminal Solo. Collecting data in this study using questionnaires which were distributed to 100 respondents who were in Terminal Tironadi Solo to determine the value of expectations and the value of the reality of services received by service users. The data obtained is data sourced from service users who are on a trip. This analysis uses SPSS software, then calculated using the servqual method. Measurement of service user satisfaction is carried out on five dimensions, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. In this study, the average reality value was 3.72 and the expected value was 4.12 so that there was a service quality gap of -0.39. The service quality gap can be minimized by improving the quality of work for the officers.

Keywords: Terminal Performance Analysis, Servqual Method, SPSS.