

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir. Sholawat beserta salam semoga selalu terlimpah curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Tugas Akhir “Evaluasi Kinerja Terminal Singaparna Kabupaten Tasikmalaya” ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Sipil Strata Satu di Universitas Siliwangi. Dengan selesainya tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua, adik dan keluarga yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, motivasi, arahan, dan dukungan moril maupun materil.
2. Bapak Prof. Dr. H. Rudi Priyadi, Ir., MS selaku Rektor Universitas Siliwangi.
3. Bapak Prof. Dr. Eng. H. Aripin, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Siliwangi.
4. Bapak H. Asep Kurnia Hidayat, Ir., M.T selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Universitas Siliwangi.
5. Ibu Nina Herlina, Dra., M.T selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan banyak masukan kepada penulis.
6. Bapak Gary Raya Prima, S.Pd., M.T selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan banyak masukan kepada penulis.
7. Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat UPTD LLAJ Wilayah III Jawa Barat Terminal Tipe B Singaparna Kabupaten Tasikmalaya.

8. Seluruh jajaran dosen di Jurusan Teknik Sipil Universitas Siliwangi yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
9. Semua pihak yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Kritik dan saran para pembaca sangat diharapkan demi penyempurnaan laporan dimasa yang akan datang. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tasikmalaya, Januari 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xx
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
2. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Tinjauan Umum.....	6
2.1.1 Pengertian Terminal .....	6
2.1.2 Fungsi Terminal .....	7

2.1.3	Klasifikasi Terminal.....	7
2.1.4	Penetapan Terminal.....	9
2.1.5	Persyaratan Lokasi Terminal.....	9
2.1.6	Fasilitas Terminal.....	11
2.1.7	Terminal Bus Dalam Hubungannya Dengan Pola Sirkulasi .	16
2.1.8	Perencanaan Terminal.....	17
2.1.9	Aktivitas Terminal .....	21
2.1.10	Akses Terminal .....	23
2.1.11	Jasa .....	24
2.1.12	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.13	Kualitas Jasa Layanan.....	28
2.1.14	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	29
2.1.15	Importance Performance Analisis.....	31
2.1.16	Analisis Kuadran.....	32
2.1.17	Tingkat Variabilitas.....	36
2.1.18	Validitas dan Reabilitas Instrumen .....	37
2.1.19	Skala Likert .....	40
3.	METODOLOGI PENELITIAN.....	41
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
3.2	Jenis dan Sumber Data .....	41
3.2.1	Data Primer .....	41

3.2.2	Data Sekunder .....	42
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.4	Teknik Analisis Data .....	44
3.4.1	Perhitungan Volume kedatangan bus .....	44
3.4.2	Perhitungan Volume Keberangkatan Bus .....	44
3.4.3	Analisis waktu tunggu .....	45
3.4.4	Perhitungan Kapasitas Terminal .....	45
3.4.5	Analisis Karakteristik Responden .....	46
3.4.6	Populasi .....	46
3.4.7	Penentuan Sampel .....	46
3.4.8	Sampel .....	48
3.4.9	Penentuan Variabel dan Pembuatan Kuesioner .....	51
3.4.10	Desain Kuesioner .....	53
3.4.11	Indikator Kualitas Pelayanan Pengguna jasa Terminal Penumpang .....	54
3.4.12	Pengujian Kuesioner .....	58
4.	ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	62
4.1	Pengumpulan Data .....	62
4.2	Volume dan Waktu Tunggu Terminal Singaparna .....	63
4.2.1	Hasil Penelitian hari Senin tanggal 5 Juli 2021 .....	63
4.2.2	Hasil Penelitian hari Selasa tanggal 6 Juli 2021 .....	68

4.2.3	Hasil Penelitian hari Rabu tanggal 7 Juli 2021 .....	72
4.2.4	Hasil Penelitian hari Kamis tanggal 8 Juli 2021 .....	77
4.2.5	Hasil Penelitian hari Jumat tanggal 9 Juli 2021 .....	81
4.2.6	Hasil Penelitian hari Sabtu tanggal 10 Juli 2021 .....	86
4.2.7	Hasil Penelitian hari Minggu tanggal 11 Juli 2021 .....	91
4.3	Luas Terminal.....	95
4.4	Analisis Kapasitas Terminal Tipe B Singaparna.....	97
4.3.1	Perhitungan Umur Kapasitas Berdasarkan Hasil Penelitian .	98
4.5	Tingkat Pelayanan Terminal.....	102
4.5.1	Populasi .....	102
4.5.2	Pengujian Kuesioner .....	103
4.5.3	Profil Responden Penumpang di Terminal .....	108
4.5.4	Profil Responden Supir di Terminal .....	117
4.5.5	Indikator Kualitas Pelayanan Penumpang .....	124
4.5.6	Analisis Tingkat Kinerja dan Harapan Penumpang di Terminal.....	127
4.5.7	<i>Customer Satisfaction Indeks (CSI)</i> Penumpang di Terminal.....	144
4.5.8	<i>Importance Performance Analisis (IPA)</i> Penumpang.....	149
4.5.9	Analisis Tingkat Kinerja dan Harapan Supir di Terminal...	158

4.5.10 <i>Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	
Supir Di Terminal .....	174
4.5.11 <i>Importance Performance Analisis (IPA) Supir</i> .....	179
5. KESIMPULAN DAN SARAN .....	189
5.1 Kesimpulan.....	189
5.2 Saran .....	190
DAFTAR PUSTAKA .....	192

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Standar Fasilitas Terminal Tipe B .....	14
Tabel 2. 2 Klasifikasi Fungsional dan Kelas Teknis Jalan Kota.....	23
Tabel 2. 3 Lajutan Klasifikasi Fungsional dan Kelas Teknik Jalan Kota .....	23
Tabel 2. 4 Customer Satisfaction Index .....	31
Tabel 2. 5 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha ( $\alpha$ ) .....	39
Tabel 3. 1 Formulir Perhitungan Volume kedatangan Bus	44
Tabel 3. 2 Formulir Perhitungan Keberangkatan Bus.....	45
Tabel 3. 3 Formulir Perhitungan Waktu Tunggu Bus.....	45
Tabel 3. 4 Ukuran sampel untuk batas-batas kesalahan dan jumlah populasi .....	47
Tabel 3. 5 Rekapitulasi Armada dan Penumpang Di Terminal Tipe B Singaparna	
Tahun 2020 .....	49
Tabel 3. 6 Data Jumlah Armada Terminal Tipe B Singaparna.....	50
Tabel 3. 7 Parameter Indikator Pelayanan Pengguna Jasa Terminal .....	56
Tabel 3. 8 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha ( $\alpha$ ) .....	60
Tabel 3. 9 Flow Chart.....	61
Tabel 4. 1 Volume Keberangkatan Angkutan Umum hari Senin.....	63
Tabel 4. 2 Volume Kedatangan Angkutan Umum.....	65
Tabel 4. 3 Waktu tunggu Angkutan Umum hari Senin.....	66
Tabel 4. 4 Volume Keberangkatan Angkutan Umum hari Selasa .....	68
Tabel 4. 5 Volume Kedatangan Angkutan Umum.....	69



Tabel 4. 6 Waktu tunggu Angkutan Umum hari Selasa.....	71
Tabel 4. 7 Volume Keberangkatan Angkutan Umum hari Rabu .....	72
Tabel 4. 8 Volume Kedatangan Angkutan Umum Hari Rabu .....	74
Tabel 4. 9 Waktu tunggu Angkutan Umum hari Rabu .....	75
Tabel 4. 10 Volume Keberangkatan Angkutan Umum hari Kamis .....	77
Tabel 4. 11 Volume Kedatangan Angkutan Umum hari Kamis .....	79
Tabel 4. 12 Waktu tunggu Angkutan Umum hari Kamis .....	80
Tabel 4. 13 Volume Keberangkatan Angkutan Umum hari Jumat.....	81
Tabel 4. 14 Volume Kedatangan Angkutan Umum hari Jumat .....	83
Tabel 4. 15 Waktu tunggu Angkutan Umum hari Jumat .....	85
Tabel 4. 16 Volume Keberangkatan Angkutan Umum hari Sabtu .....	86
Tabel 4. 17 Volume Kedatangan Angkutan Umum.....	88
Tabel 4. 18 Waktu tunggu Angkutan Umum hari Sabtu.....	89
Tabel 4. 19 Volume Keberangkatan Angkutan Umum hari Minggu.....	91
Tabel 4. 20 Volume Kedatangan Angkutan Umum hari Minggu.....	92
Tabel 4. 21 Waktu tunggu Angkutan Umum hari Minggu .....	94
Tabel 4. 22 Perbandingan kebutuhan luas.....	96
Tabel 4. 23 Jumlah kendaraan selama 10 jam.....	98
Tabel 4. 24 Hubungan antara % kenaikan kendaraan dengan tahun ke- .....	101
Tabel 4. 25 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan yang di Rasakan Penumpang .....	104
Tabel 4. 26 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan yang di Harapkan Penumpang .....	105

Tabel 4. 27 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan yang di Rasakan Supir .....	106
Tabel 4. 28 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan yang di Harapkan Supir .....	107
Tabel 4. 29 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	108
Tabel 4. 30 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia.....	109
Tabel 4. 31 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pendidikan .....	110
Tabel 4. 32 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pekerjaan .....	111
Tabel 4. 33 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Penghasilan.....	113
Tabel 4. 34 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Frekuensi Perjalanan .....	114
Tabel 4. 35 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	115
Tabel 4. 36 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Moda yang digunakan .....	116
Tabel 4. 37 Karakteristik Sopir Berdasarkan Jenis Kelamin .....	118
Tabel 4. 38 Karakteristik Sopir Berdasarkan Usia.....	119
Tabel 4. 39 Karakteristik Sopir Berdasarkan Pendidikan .....	120
Tabel 4. 40 Karakteristik Sopir Berdasarkan Penghasilan.....	121
Tabel 4. 41 Karakteristik Sopir Berdasarkan Jenis Kendaraan.....	122
Tabel 4. 42 Karakteristik Sopir Berdasarkan Frekuensi Perjalanan .....	123
Tabel 4. 43 Parameter Indikator Pelayanan Terminal Penumpang .....	124
Tabel 4. 44 Tingkat Kinerja dan Harapan Keandalan ( <i>Reability</i> )-1 .....	127
Tabel 4. 45 Tingkat Kinerja dan Harapan Keandalan ( <i>Reability</i> )-2 .....	128
Tabel 4. 46 Tingkat Kinerja dan Harapan Keandalan ( <i>Reability</i> )-3 .....	128
Tabel 4. 47 Tingkat Kinerja dan Harapan Keandalan ( <i>Reability</i> )-4 .....	129
Tabel 4. 48 Tingkat Kinerja dan Harapan Keandalan ( <i>Reability</i> )-5 .....	130

Tabel 4. 49 Tingkat Kinerja dan Harapan Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )-6 .....	130
Tabel 4. 50 Tingkat Kinerja dan Harapan Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )-7. ....	131
Tabel 4. 51 Tingkat Kinerja dan Harapan Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )-8. ....	132
Tabel 4. 52 Tingkat Kinerja dan Harapan Jaminan, ( <i>Assurance</i> )-9.....	132
Tabel 4. 53 Tingkat Kinerja dan Harapan Jaminan, ( <i>Assurance</i> )-10.....	133
Tabel 4. 54 Tingkat Kinerja dan Harapan Jaminan, ( <i>Assurance</i> )-11.....	134
Tabel 4. 55 Tingkat Kinerja dan Harapan Empati ( <i>Emphety</i> )-12 .....	134
Tabel 4. 56 Tingkat Kinerja dan Harapan Empati ( <i>Emphety</i> )-13 .....	135
Tabel 4. 57 Tingkat Kinerja dan Harapan Berwujud ( <i>Tangible</i> )-14.....	136
Tabel 4. 58 Tingkat Kinerja dan Harapan Berwujud ( <i>Tangible</i> )-15.....	136
Tabel 4. 59 Tingkat Kinerja dan Harapan Berwujud ( <i>Tangible</i> )-16.....	137
Tabel 4. 60 Tingkat Kinerja dan Harapan Berwujud ( <i>Tangible</i> )-17.....	138
Tabel 4. 61 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud ( <i>Tangible</i> )-18.....	138
Tabel 4. 62 Tingkat Kinerja dan Harapan Berwujud ( <i>Tangible</i> )-19.....	139
Tabel 4. 63 Tingkat Kinerja dan Harapan Berwujud ( <i>Tangible</i> )-20.....	140
Tabel 4. 64 Tingkat Kinerja dan Harapan Aksesibilitas ( <i>Accessibility</i> )-21 .....	140
Tabel 4. 65 Tingkat Kinerja dan Harapan Aksesibilitas ( <i>Accessibility</i> )-22.....	141
Tabel 4. 66 Tingkat Kinerja dan Harapan Aksesibilitas ( <i>Accessibility</i> )-23.....	142
Tabel 4. 67 Tingkat Kinerja dan Harapan Aksesibilitas ( <i>Accessibility</i> )-24.....	142
Tabel 4. 68 Tingkat Kinerja dan Harapan Aksesibilitas ( <i>Accessibility</i> )-25.....	143
Tabel 4. 69 Tingkat Kinerja dan Harapan Aksesibilitas ( <i>Accessibility</i> )-26. ....	144
Tabel 4. 70 Rasio Korelasi Kuesioner Kinerja ( <i>Performance</i> ).....	145
Tabel 4. 71 Rasio Korelasi Kuesioner Harapan ( <i>Importance</i> ).....	146

Tabel 4. 72 Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Kepuasan Penumpang Tiap Dimensi Pelayanan.....	147
Tabel 4. 73 Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Kepuasan Penumpang.....	148
Tabel 4. 74 Analisis Kuadran Penumpang.....	150
Tabel 4. 76 Tingkat Kinerja dan Harapan Keandalan ( <i>Reability</i> ) -1 .....	158
Tabel 4. 77 Tingkat Kinerja dan Harapan Keandalan ( <i>Reability</i> )-2 .....	159
Tabel 4. 78 Tingkat Kinerja dan Harapan Keandalan ( <i>Reability</i> )-3 .....	160
Tabel 4. 79 Tingkat Kinerja dan Harapan Keandalan ( <i>Reability</i> )-4 .....	160
Tabel 4. 80 Tingkat Kinerja dan Harapan Keandalan ( <i>Reability</i> )-5 .....	161
Tabel 4. 81 Tingkat Kinerja dan Harapan Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )-6 .....	162
Tabel 4. 82 Tingkat Kinerja dan Harapan Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )-7 .....	162
Tabel 4. 83 Tingkat Kinerja dan Harapan Untuk Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )-8 .....	163
Tabel 4. 84 Tingkat Kinerja dan Harapan Jaminan ( <i>Assurance</i> )-9.....	163
Tabel 4. 85 Tingkat Kinerja dan Harapan Jaminan, ( <i>Assurance</i> )-10.....	164
Tabel 4. 86 Tingkat Harapan dan Kinerja Jaminan, ( <i>Assurance</i> )-11 .....	165
Tabel 4. 87 Tingkat Kinerja dan Harapan Empati ( <i>Emphety</i> )-12 .....	165
Tabel 4. 88 Tingkat Kinerja dan Harapan Empati ( <i>Emphety</i> )-13 .....	166
Tabel 4. 89 Tingkat Kinerja dan Harapan Berwujud ( <i>Tangible</i> )-14.....	166
Tabel 4. 90 Tingkat Kinerja dan Harapan Berwujud ( <i>Tangible</i> )-15.....	167
Tabel 4. 91 Tingkat Kinerja dan Harapan Berwujud ( <i>Tangible</i> )-16.....	168
Tabel 4. 92 Tingkat Kinerja dan Harapan Berwujud ( <i>Tangible</i> )-17 .....	168
Tabel 4. 93 Tingkat Kinerja dan Harapan Untuk Berwujud, Nyata ( <i>Tangible</i> )-18.....	169

Tabel 4. 94 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud ( <i>Tangible</i> )-19.....	169
Tabel 4. 95 Tingkat Kinerja dan Harapan Berwujud ( <i>Tangible</i> )-20.....	170
Tabel 4. 96 Tingkat Kinerja dan Harapan Aksesibilitas, ( <i>Accessibility</i> )-21.....	171
Tabel 4. 97 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas, ( <i>Accessibility</i> )-22.....	171
Tabel 4. 98 Tingkat Kinerja dan Harapan Aksesibilitas, ( <i>Accessibility</i> )-23.....	172
Tabel 4. 99 Tingkat Kinerja dan Harapan Aksesibilitas, ( <i>Accessibility</i> )-24.....	172
Tabel 4. 100 Tingkat Kinerja dan Harapan Aksesibilitas, ( <i>Accessibility</i> )-25.....	173
Tabel 4. 101 Tingkat Kinerja dan Harapan Aksesibilitas, ( <i>Accessibility</i> )-26.....	174
Tabel 4. 102 Rasio Korelasi Kuesioner Kinerja ( <i>Performance</i> ).....	175
Tabel 4. 103 Rasio Korelasi Kuesioner Harapan ( <i>Importance</i> ).....	176
Tabel 4. 104 Rata-rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja Kepuasan Supir Bus Tiap Dimensi Pelayanan. ....	177
Tabel 4. 105 Rata-rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja Kepuasan Supir .	178
Tabel 4. 106 Analisis Kuadran Penumpang di Luar Terminal.....	180

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram konsep Kepuasan Pelanggan Rangkuti (2003).....	27
Gambar 2. 2 Diagram kartesian Analisa kepentingan dan kinerja .....	34
Gambar 3. 1 Peta Survei Terminal Singaparna.....	41
Gambar 4. 1 Volume Keberangkatan.....	64
Gambar 4. 2 Kedatangan Angkutan Umum.....	66
Gambar 4. 3 Waktu tunggu .....	67
Gambar 4. 4 Volume Keberangkatan.....	69
Gambar 4. 5 Kedatangan Angkutan Umum.....	70
Gambar 4. 6 Waktu tunggu .....	72
Gambar 4. 7 Volume Keberangkatan.....	73
Gambar 4. 8 Kedatangan Angkutan Umum.....	75
Gambar 4. 9 Waktu tunggu .....	76
Gambar 4. 10 Volume Keberangkatan.....	78
Gambar 4. 11 Kedatangan Angkutan Umum.....	80
Gambar 4. 12 Waktu tunggu .....	81
Gambar 4. 13 Volume Keberangkatan.....	83
Gambar 4. 14 Kedatangan Angkutan Umum.....	84
Gambar 4. 15 Waktu tunggu .....	86
Gambar 4. 16 Volume Keberangkatan.....	87
Gambar 4. 17 Kedatangan Angkutan Umum.....	89
Gambar 4. 18 Waktu tunggu .....	90
Gambar 4. 19 Volume Keberangkatan.....	92

Gambar 4. 20 Kedatangan Angkutan Umum.....	93
Gambar 4. 21 Waktu tunggu .....	95
Gambar 4. 22 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	109
Gambar 4. 23 Penyebaran Responden Berdasarkan Usia .....	110
Gambar 4. 24 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pendidikan .....	111
Gambar 4. 25 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pekerjaan .....	112
Gambar 4. 26 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Penghasilan.....	113
Gambar 4. 27 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Frekuensi Perjalanan .....	114
Gambar 4. 28 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	116
Gambar 4. 29 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Moda yang digunakan ...	117
Gambar 4. 30 Karakteristik Sopir Berdasarkan Jenis Kelamin.....	118
Gambar 4. 31 Karakteristik Sopir Berdasarkan Usia .....	119
Gambar 4. 32 Karakteristik Sopir Berdasarkan Pendidikan .....	120
Gambar 4. 33 Karakteristik Sopir Berdasarkan Penghasilan.....	121
Gambar 4. 34 Karakteristik Sopir Berdasarkan Jenis Kendaraan .....	122
Gambar 4. 35 Karakteristik Sopir Berdasarkan Frekuensi Perjalanan.....	123
Gambar 4. 36 Diagram Kartesius Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja .....	151
Gambar 4. 37 Diagram Kartesius Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja .....	181

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 SK Tugas Akhir dan Lembar Bimbingan

LAMPIRAN 2 Surat Perizinan Penelitian

LAMPIRAN 3 Dokumentasi Lapangan

LAMPIRAN 4 Kuesioner Penelitian