

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang mana atas rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Shalawat beserta salam semoga terlimpah curahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW.

Laporan tugas akhir dengan judul “EVALUASI KUALITAS PELAYANAN TERMINAL TIPE A KOTA BEKASI” ini disusun sebagai syarat untuk meraih gelar akademik sarjana Teknik pada program studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Siliwangi, Tasikmalaya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bimbingan, bantuan dan do’a dari semua pihak, laporan tugas akhir ini tidak dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan laporan tugas akhir ini, yaitu kepada :

1. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan do’a, motivasi dan bimbingan serta dukungan moril maupun materi.
2. Bapak Prof. Dr. Eng. H. Aripin, IPU., ASEAN Eng. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Siliwangi.
3. Bapak Ir. Pengki Irawan S.TP., M.Si. Selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Universitas Siliwangi dan Dosen Pembimbing 2 yang memberikan masukan serta dukungan kepada penulis.
4. Ibu Ir. Nina Herlina, Dra., M.T. Selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan banyak masukan serta dukungan kepada penulis.
5. Seluruh jajaran dosen, Staff, dan Karyawan di jurusan Teknik Sipil, Universitas Siliwangi atas ilmu serta jasanya kepada penulis.
6. Teman-teman seperjuangan Teknik Sipil angkatan 2018 yang telah memberikan bantuan, dorongan dan semangat kepada penulis.
7. Semua pihak yang telah membantu dan namanya tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Akhir kata penulis memohon maaf apabila ada kekurangan dalam penulisan laporan ini, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga proposal tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tasikmalaya, Juli 2025

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR KEASLIAN	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Batasan Masalah.....	2
1.5 Manfaat Penelitian.....	2
1.6 Sistematika Penulisan.....	3
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	4
2.1 Transportasi	4
2.2 Terminal	5
2.2.1 Fungsi Terminal.....	6
2.2.2 Jenis-Jenis Terminal.....	8
2.2.3 Tipe-Tipe Terminal	9
2.2.4 Persyaratan Teknis Tipe Terminal	10
2.2.5 Analisa Terminal.....	12
2.2.6 Karakteristik Terminal Penumpang	13
2.2.7 Fasilitas-Fasilitas Terminal Penumpang	14
2.2.8 Kinerja dan Konsep Tingkat Pelayanan Terminal	17
2.2.9 Kapasitas Terminal	18

2.2.10	Tingkat Pelayan (<i>Level of Service</i>) Terminal	19
2.2.11	Kualitas Pelayanan	20
2.2.12	Kecepatan Operasi	21
2.2.13	Kecepatan Komersial	21
2.3	Parkir	21
2.3.1	Sarana Parkir	21
2.3.2	Dimensi dan Pola Parkir Kendaraan	22
2.3.3	Headway Time	24
2.4	Statistika	24
2.4.1	Sample Data	25
2.4.2	Costumer Satisfaction Index (CSI)	25
BAB 3	METODE PENELITIAN.....	28
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
3.2	Teknik Pengumpulan Data Penelitian	29
3.3	Peralatan Penelitian	29
3.4	Teknik Pengolahan Data	29
3.5	Teknik Analisis Data	30
BAB 4	ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1	Kinerja Terminal Kota Bekasi.....	32
4.1.1	Tinjauan Eksisting.....	32
4.1.2	Kondisi Fisik Terminal	32
4.1.3	Infrastruktur yang Tersedia di Terminal Kota Bekasi.....	32
4.1.4	Fasilitas-Fasilitas Utama Terminal Kota Bekasi.....	33
4.1.5	Fasilitas-Fasilitas Penunjang Kota Bekasi	36
4.1.6	Kondisi Lingkungan Terminal	37
4.1.7	Trayek Angkutan Umum Terminal Tipe A Kota Bekasi	37
4.1.8	Waktu Putar	38
4.1.9	Kecepatan Operasi	39
4.1.10	Kecepatan Komersial	39
4.1.11	Studi Kelayakan Terminal Tipe A Kota Bekasi.....	39
4.2	Kapasitas Terminal.....	48
4.2.1	Pengamatan Volume Arus Masuk dan Keluar Terminal	48
4.2.2	Jumlah Kendaraan yang Masuk dan Keluar Terminal	49
4.2.3	Jumlah Angkutan dalam Terminal	50

4.2.4	Kapasitas Parkir	51
4.2.5	Headway	54
4.3	Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terminal.....	56
4.3.1	Data Hasil Penyebaran Angket	56
4.3.2	Perhitungan Costumer Satisfaction Index.....	59
4.4	Pembahasan	69
4.4.1	Analisis Kinerja Terminal Kota Bekasi	69
4.4.2	Analisis Kapasitas Terminal	72
4.4.3	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	73
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN.....		78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kebutuhan luas terminal berdasarkan tipe dan fungsinya.....	11
Tabel 2.2 Waktu Pelayanan Kendaraan	14
Tabel 2.3 Komponen Fasilitas Aktifitas Terminal.....	17
Tabel 2.4 Standar Efisiensi Pelayanan	18
Tabel 4.1 Trayek Bis AKAP Terminal Kota Bekasi.....	37
Tabel 4.2 Trayek Bis AKDP Terminal Kota Bekasi.....	38
Tabel 4.3 Perbandingan Kondisi Eksisting Terminal	40
Tabel 4.4 Standar Jumlah Personil Terminal Penumpang tipe A	45
Tabel 4.5 Perbandingan Personil Terminal dengan SK.6521/AJ.104/DRJD/2017.....	46
Tabel 4.6 Jumlah Kendaraan Yang Masuk (Pengamatan)	48
Tabel 4.7 Jumlah Kendaraan Yang Keluar (Pengamatan).....	48
Tabel 4.8 Kendaraan yang Masuk Terminal	49
Tabel 4.9 Kendaraan yang Keluar Terminal	50
Tabel 4.10 Hasil Angkutan Dalam Terminal	51
Tabel 4.11 AKAP yang Masuk Pelataran Parkir	51
Tabel 4.12 AKDP yang Masuk Pelataran Parkir	52
Tabel 4.13 Penentuan Satuan Ruang Parkir	52
Tabel 4.14 Angkutan umum yang Parkir di Terminal (Pengamatan).	53
Tabel 4.15 Volume Maksimum Lahan Parkir Angkutan	54
Tabel 4.16 Persentase Pemakaian Lahan Parkir	54
Tabel 4.17 <i>Headway</i> Rata-Rata Kedatangan Angkutan.....	55
Tabel 4.18 <i>Headway</i> Rata - rata Keberangkatan Angkutan.....	55
Tabel 4.19 Skala Tingkat Kepentingan Suatu Pelayanan	57
Tabel 4.20 Skala Tingkat Kepuasan	57
Tabel 4.21 Hasil Kuesioner Kepuasan Terhadap 100 Responden	58
Tabel 4.22 Hasil Kuesioner Kepentingan Terhadap 100 Responden.....	58
Tabel 4.23 Rincian nilai MIS (Mean Importance Score).....	59
Tabel 4.24 Rincian nilai MSS (Mean Satisfaction Score)	62
Tabel 4.25 Ratas-rata MIS	66
Tabel 4.26 Rata-rata MSS.....	67
Tabel 4.27 Nilai <i>Weight Factor</i>	67
Tabel 4.28 Nilai <i>Weight Score</i>	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Proses Arus yang Sederhana.....	13
Gambar 2.2 Pola Parkir Paralel Dan Menyudut.....	24
Gambar 3.1 Lokasi Terminal Kota Bekasi.....	28
Gambar 3.2 Bagan Alir Penelitian.....	31
Gambar 4.1 Pelataran Parkir.....	32
Gambar 4.2 Tempat Menaikkan Penumpang.....	33
Gambar 4.3 Tempat Menurunkan Penumpang.....	34
Gambar 4.4 Bangunan Kantor Terminal.....	35
Gambar 4.5 Ruang Tunggu Penumpang dan Pengantar.....	35
Gambar 4.6 Loker Penjualan Karcis.....	36
Gambar 4.7 Struktur Organisasi Terminal Tipe A Kota Bekasi.....	47
Gambar 4.8 <i>Mean Importance Score (MIS)</i>	66
Gambar 4.9 <i>Mean Satisfaction Score (MSS)</i>	66
Gambar 4.10 Diagram Weight Score.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Keadaan Dalam Terminal
- Lampiran 2** Fasilitas Penunjang Terminal
- Lampiran 3** Proses Pengambilan Kuesioner
- Lampiran 4** SK.6521/AJ.104/DRJD/2017
- Lampiran 5** Lembar Kuesioner
- Lampiran 6** SK Tugas Akhir
- Lampiran 7** Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 8** Surat Izin Penelitian
- Lampiran 9** Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 10** Lembar Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 11** Lembar Revisi Tugas Akhir