



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI TERMINAL MARISA KECAMATAN MARISA KABUPATEN POHUWATO

ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL TOWARDS SERVICE QUALITY AT MARISA TERMINAL, MARISA DISTRICT, POHUWATO REGENCY

Rudi^{1*}, dan Sri Fingki Makuta²

(1,2) Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Perencanaan, Universitas Pohuwato

Abstrak

Dalam upaya meningkatkan jumlah dan mutu pelayanan transportasi khususnya untuk angkutan darat tidak sebatas untuk menyediakan sarana dan prasarana jalan raya yang aman dan nyaman. Akan tetapi berkaitan dengan itu secara terpadu perlu disediakan juga sebuah terminal angkutan sebagai komponen sistem transportasi yang memadai sesuai jenis dan volume serta karakteristik angkutan yang beroperasi di wilayah setempat, maka dari itu tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan di Terminal Marisa Kabupaten Pohuwato. Penelitian akan dilakukan di Terminal Marisa Desa Marisa Utara Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato. Penelitian dilaksanakan pada Bulan November 2022 sampai dengan Januari 2023. Sampel pada penelitian ini sebanyak 40 responden. Analisis data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode *Costumer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan di Terminal Marisa yaitu puas sesuai dengan kriteria CSI yang mempunyai nilai sebesar 74,78%. Nilai atribut terdiri dari atribut keandalan sebesar 76,41%, keresponsifan 78,19%. Nilai atribut jaminan sebesar 76,41%, nilai empati 71,39% dan nilai berwujud sebesar 71,00%.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, pengguna jasa, terminal, tingkat kepuasan

Abstract

In an effort to increase the number and quality of transportation services, especially for land transportation, it is not limited to providing safe and comfortable road facilities and infrastructure. However, in connection with this, in an integrated manner, it is necessary to provide a transport terminal as a component of an adequate transport system according to the type, volume and characteristics of transport operating in the local area, therefore the aim of the research is to determine the level of satisfaction of service users with the quality of service at the Marisa Terminal, Pohuwato Regency. The research will be carried out at the Marisa Terminal, North Marisa Village, Marisa District, Pohuwato Regency. The research was carried out from November 2022 to January 2023. The sample in this study was 40 respondents. Data analysis in this research uses the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The results of the research show that the level of satisfaction of service users with the quality of service at the Marisa Terminal is satisfaction according to the CSI criteria which has a value of 74.78%. The attribute value consists of the reliability attribute of 76.41%, responsiveness of 78.19%. The guarantee attribute value is 76.41%, the empathy value is 71.39% and the tangible value is 71.00%.

Keywords: service quality, service users, terminals, satisfaction level

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan suatu kegiatan untuk memindahkan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dan termasuk di dalamnya sarana dan prasarana yang digunakan untuk memindahkan. Kebutuhan manusia untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya merupakan faktor

utama yang menyebabkan pergerakan transportasi tersebut (Rudi dan Urfan, 2021).

Terminal adalah salah satu komponen penting dari sistem transportasi, dimana penumpang dan barang masuk dan keluar sebagai tempat awal atau berakhirnya suatu perjalanan. Terminal berfungsi sebagai penunjang kelancaran mobilitas orang dan arus barang serta tempat perpaduan intra dan antar

(*)Corresponding author

Telp :
E-mail : rudiunipo@gmail.com

<http://doi.org/10.33506/rb.v11i01.4231>

Received 25 Februari 2025; Accepted 06 Maret 2025; Available online 30 April 2025

E-ISSN: 2614-4344 P-ISSN: 2476-8928

moda secara lancar dan tertib. Selain untuk terciptanya keterpaduan intra dan antar moda, terminal juga bermanfaat bagi penumpang, masyarakat, pemerintah dan pengusaha transportasi.

Terminal adalah sebuah tempat yang memiliki fungsi utama untuk sarana tempat pemberhentian sementara kendaraan umum untuk menaik dan menurunkan penumpang maupun barang menuju ke tujuan akhir sebuah perjalanan, terminal juga adalah sarana untuk pengawasan, mengatur, mengendalikan dan mengoperasikan dari system arus angkutan penumpang maupun barang, selain itu terminal bertujuan sebagai membuat lancarnya arus dari angkutan penumpang maupun barang. (Departemen Perhubungan).

Terminal merupakan titik simpul pergerakan yang memberikan peran sebagai tempat persinggahan dan tempat pergantian moda angkutan. Selain itu, terminal juga merupakan titik tempat penumpang dan barang memasuki atau meninggalkan suatu sistem transportasi. Terminal angkutan umum merupakan simpul transportasi yang berfungsi sebagai tempat transit penumpang untuk beralih ke moda angkutan lain dengan prasarana pelayanan umum yang tentunya perlu didukung dengan fasilitas dan jasa pelayanan yang optimal sehingga kinerja pelayanan terminal dapat terwujud. Tujuan diselenggarakannya transportasi agar proses transportasi penumpang dan barang dapat dicapai secara optimum dalam ruang waktu tertentu dengan mempertimbangkan faktor keamanan, kenyamanan dan kelancaran serta efisiensi atas waktu dan biaya (Ardianata, 2018).

Upaya meningkatkan jumlah dan mutu pelayanan transportasi khususnya untuk angkutan darat tidak sebatas hanya menyediakan sarana dan prasarana jalan raya yang aman dan nyaman. Akan tetapi berkaitan dengan itu secara terpadu perlu disediakan juga sebuah terminal angkutan sebagai komponen sistem transportasi yang memadai sesuai jenis dan volume serta karakteristik angkutan yang beroperasi di wilayah setempat (Dua dan Ade, 2014).

Pentingnya sector jasa transportasi ini perlu dituang dengan kualitas pelayanan yang cukup baik bagi paengguna jasa. Pengukuran kepuasan pengguna jasa merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pengguna jasa merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini sangat penting terutama bagi pelayan public khususnya pelayanan jasa pada terminal. Perkembangan yang meningkat di semua aspek baik itu kehidupan perdagangan dan

pemerintahan menuntut untuk peningkatan pelayanan jasa transportasi dengan cara meningkatkan pelayanan publik di terminal

Terminal Marisa merupakan terminal tipe B dengan luas 2.400 m². Terminal ini hanya melayani kendaraan umum untuk Angkutan Kota Dalam Propinsi (AKDP). Adanya berbagai pusat aktivitas yang salah satunya adalah Pasar Tradisional Marisa yang letaknya bersebelahan dengan terminal menjadikan satu-satunya pusat transportasi di Kota Marisa. Trayek Terminal Marisa yaitu Terminal Popayato, Terminal Tilamuta, dan Terminal 42 Andalas Kota Gorontalo. Pentingnya peran Terminal Marisa sebagai prasarana transportasi sudah tentu menuntut adanya pembangunan infrastruktur yang memadai serta manajemen yang baik untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap penumpang sehingga penumpang dapat merasa nyaman dan puas. Tingkat kepuasan pengguna menjadi salah satu factor keberhasilan pemerintah dalam membangun sarana prasarana.

TINJAUAN PUSTAKA

Terminal

Terminal adalah sarana transportasi jalan untuk keperluan memuat dan menurunkan orang dan atau barang serta jasa, mengatur kedatangan dan keberangkatan kendaraan umum, yang merupakan salah satu wujud simpul jaringan transportasi. Terminal sangat menunjang bagi kehidupan perekonomian, sosial budaya dan politik, diperlukan karena secara fisik dapat melayani pergerakan atau perpindahan manusia, barang dan jasa baik dalam kota maupun antarkota.

Pasal 9 UU RI Nomor 22 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pada hakikatnya terminal merupakan simpul dalam sistem jaringan transportasi jalan yang berfungsi pokok sebagai pelayanan umum antara lain berupa tempat untuk naik turun penumpang dan atau bongkar muat barang, untuk pengendalian lalu lintas dan angkutan kendaraan umum, serta berbagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi (Dua dan Ade, 2014).

Terminal merupakan titik di mana penumpang dan barang masuk dan keluar dari sistem yang merupakan komponen yang sangat penting dalam sistem transportasi. Sedangkan, menurut Undang-Undang No. 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, terminal adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan memuat dan menurunkan orang dan/atau barang serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum, yang merupakan salah satu wujud simpul jaringan transportasi. Dengan demikian dapat disimpulkan

bahwa terminal sebagai prasarana transportasi harus bisa memfasilitasi perpindahan orang dan/atau barang dengan pelayanan yang baik (Frans dkk, 2017).

Klasifikasi terminal berdasarkan tipe menurut Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan, yaitu:

- a. Terminal tipe A
Terminal tipe A melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota antar propinsi (AKAP) dan/atau angkutan lintas batas negara (ALBN), angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP), angkutan kota (AK), dan/atau angkutan pedesaan (ADES).
- b. Terminal tipe B
Terminal tipe B melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP), angkutan kota (AK), dan/atau angkutan pedesaan (ADES).
- c. Terminal tipe C
Terminal tipe C melayani kendaraan umum untuk angkutan pedesaan (ADES).

Dimensi Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan PM 40 Tahun 2015 pasal 3 ayat 1 berbunyi standar pelayanan terminal penumpang di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dalam pasal 2 wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan yang mencakup (Ardianata, 2018):

- a. pelayanan keselamatan;
- b. pelayanan keamanan
- c. pelayanan kehandalan/keteraturan
- d. pelayanan kenyamanan
- e. pelayanan kemudahan/keterjangkauan
- f. pelayanan kesetaraan

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya dimana kepuasan penumpang dalam pelayanan angkutan umum dapat dinilai dari tiga aspek yaitu, mudahnya menaiki angkutan ditempat yang diinginkan, tidak adanya paksaan dari awak kendaraan dan waktu tunggu kendaraan yang tidak lama. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pengertian tersebut dapat

diterapkan dalam penilaian kepuasan terhadap satu perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan dengan konsep kepuasan pelanggan (Syukri, 2014).

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan tingkat kinerja atau hasil yang diterima dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan. Tentang jaminan pelayanan yang dapat memberikan manfaat dalam hal sebagai berikut:

- a. fokus kepada pelanggan
- b. Menyusun standar yang jelas
- c. Menjamin umpan balik
- d. Membangun loyalitas pelanggan

Jaminan akan mengurangi risiko, membuat harapan secara eksplisit, dan membangun bangsa pasar dengan menahan pelanggan yang tidak puas yang akan meninggalkan perusahaan (Umam dan Niluh, 2018).

METODE

Penelitian dilakukan di Terminal Marisa Desa Marisa Utara Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato. Penelitian dilaksanakan pada Bulan November 2022 sampai dengan Januari 2023.

Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data di lapangan adalah sebagai berikut:

1. Survei lapangan merupakan metode awal yang digunakan untuk melihat keadaan lokasi penelitian.
2. Wawancara dengan responden dalam hal ini adalah pengguna jasa Terminal Marisa. Wawancara dilakukan dengan Bantian kuisisioner yang telah dibuat yang disesuaikan dengan judul penelitian.
3. Dokumentasi adalah pengumpulan data melalui pencatatan, gambar, foto, buku, jurnal dan data pada instansi yang terkait yaitu Dinas Perhubungan Kabupaten Pohuwato. Dokumentasi juga adalah bukti akurat dalam melakukan penelitian.

Analisis Data

Penelitian menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). CSI merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. Besarnya nilai CSI maka dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). MIS adalah rata-rata dari skor kepentingan suatu atribut. Sedangkan MSS adalah rata-rata skor untuk tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja jasa yang dirasakan oleh pengguna. MIS dan MSS dihitung dengan menggunakan persamaan :

$$MIS = \left[\frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \right] \quad (1)$$

Keterangan:

Y_i = nilai kepentingan atribut Y ke i
 n = jumlah responden

$$MSS = \left[\frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \right] \quad (2)$$

Keterangan:

X_i = nilai kepentingan atribut X ke i
 n = jumlah responden

- b) Menghitung *Weight Factor* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator.

$$WF = \left[\frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \right] \quad (3)$$

Keterangan:

MIS_i = nilai rata-rata kepentingan ke – i
 $\sum_{i=1}^p MIS_i$ = total rata-rata kepentingan dari i ke p

- c) Menghitung *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.

$$WS_i = WFi \times MSS \quad (4)$$

Keterangan:

WFi = faktor tertimbang ke-z

- d) Menentukan CSI

$$CSI = \left[\frac{\sum_{i=1}^p WSI}{HS} \times 100\% \right] \quad (5)$$

Keterangan:

$\sum_{i=1}^p WSI$ = total rata-rata kepentingan dari i ke p

HS = skala maksimum yang digunakan (*highest scale*)

Rancangan kuisioner yang diberikan kepada pelanggan menggunakan dimensi Servqual yang terdiri dari lima dimensi yaitu keandalan (*tangibles*), koresponsifan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*reliability*).

Dalam hal ini kepentingan pelayanan dan kualitas kinerja pelayanan terdapat beberapa ukuran penilaian untuk setiap dimensinya atau biasa diranking menggunakan skala 5 (lima) titik yaitu :

Skala Tingkat Kepuasan:	Skala Tingkat Harapan:
1 = Sangat Tidak Puas	1 = Sangat Tidak Penting
2 = Tidak Puas	2 = Tidak Penting
3 = Cukup Puas	3 = Cukup Penting
4 = Puas	4 = Penting
5 = Sangat Puas	5 = Sangat Penting

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identitas Responden

Berdasarkan hasil penelitian diketahui umur responden Terminal Marisa berkisar antara 20 – 72 tahun. Untuk lebih jelasnya umur responden berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Umur responden Terminal Marisa

Umur (tahun)	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
20 - 29	4	10.00
30 - 39	12	30.00
40 - 49	12	30.00
50 - 59	6	15.00
> 59	6	15.00
Jumlah	40	100.00

Sumber: data primer setelah diolah, 2023

Tabel 1 menunjukkan umur responden yang tertinggi pada umur 30 – 39 tahun dan 40 – 49 tahun yaitu sebanyak masing-masing 12 responden (30%). Dan kelompok umur yang terendah pada kelompok umur 20 – 29 tahun sebanyak 4 responden (10%).

Jenis kelamin responden Terminal Marisa dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden Terminal Marisa

Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
Laki-laki	39	97.50
Perempuan	1	2.50
Jumlah	40	100.00

Sumber: data primer setelah diolah, 2023

Tabel 2 menunjukkan bahwa jenis kelamin responden Terminal Marisa terdiri dari laki-laki sebanyak 39 responden (97,50%) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 1 responden (2,50%).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pekerjaan responden terdiri dari beragam pekerjaan. Pekerjaan responden dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Pekerjaan Responden Terminal Marisa

Pekerjaan	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
Mahasiswa	2	5.00
Nelayan	1	2.50
Ojek	11	27.50
Pedagang	1	2.50
Penambang	5	12.50
Petani	1	2.50
Sopir	12	30.00
Tukang Bentor	2	5.00
Wiraswasta	5	12.50
Jumlah	40	100.00

Sumber: data primer setelah diolah 2023

Tabel 3 menunjukkan pekerjaan responden tertinggi yaitu sopir sebanyak 12 responden (30%). Pekerjaan responden yang terendah yaitu nelayan sebanyak 1 responden (2,50%), pedagang sebanyak 1 responden (2,50%) dan petani sebanyak 1 responden (2,50%).

Tujuan Perjalanan

Terminal Marisa menyediakan dua trayek perjalanan yaitu trayek ke Kota Gorontalo dan Kecamatan Popayato. Pada umumnya penumpang menggunakan trayek tersebut namun hanya menempuh setengah perjalanan karena tujuan mereka bukan di Kota Gorontalo ataupun Kecamatan Popayato. Tujuan perjalanan responden dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Tujuan perjalanan responden Terminal Marisa

Kota Tujuan	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
Boalemo	2	5.00
Kota Gorontalo	22	55.00
Popayato	14	35.00
Randangan	2	5.00
Jumlah	40	100.00

Sumber: data primer setelah diolah, 2023

Tabel 4 menjelaskan bahwa tujuan perjalanan responden yaitu Boalemo sebanyak 2 responden (5%). Tujuan ke Kota Gorontalo sebanyak 22 responden (55%). Tujuan ke Kecamatan Popayato sebanyak 14 responden (35%) dan tujuan ke Kecamatan Randangan sebanyak 2 responden (5%).

Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang maka dilakukan analisis dengan menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode ini merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. Berikut merupakan hasil perhitungan Pelayanan Terminal Marisa dengan metode CSI pada Tabel 5.

Tabel 5. CSI Terminal Marisa

Atribut	MIS	MSS	WF	WS
Jumlah	89,63	114,45	100	373,88
Rata-rata	2,89	3,69	3,23	12,06

Sumber: data primer setelah diolah, 2023

Tabel 5 memperlihatkan bahwa jumlah nilai *Mean Importance Score* (MIS) yaitu 89,63 dengan rata-rata yaitu 2,89. Jumlah nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS) yaitu 114,45 dengan nilai rata-rata yaitu 3,69. Nilai *Weight Factor* (WF) yaitu 100 dan nilai *Weight Score* (WS) yaitu 373,88. Dari nilai-nilai tersebut diperoleh nilai CSI yaitu:

$$CSI = \frac{WS}{Skala\ Maksimal} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{373,88}{5} \times 100\%$$

$$CSI = 74,78\%$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai kepuasan pelayanan Terminal Marisa sebesar 74,78% dengan nilai indeks puas. Untuk kriteria nilai indeks dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Indeks Kriteria CSI

Nilai indeks (%)	Kriteria CSI	Nilai Skala
81,00-100,00	Sangat Puas	5
66,00-80,99	Puas	4
51,00-65,99	Cukup Puas	3
35,00-50,99	Tidak Puas	2
0,00-34,99	Sangat Tidak Puas	1

Nilai CSI yang diperoleh berdasarkan hasil analisis yaitu sebesar 74,78%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Terminal Marisa sesuai dengan harapan penumpang. Namun demikian masih terdapat hal-hal yang harus diperbaiki oleh pihak pengelola Terminal Marisa. Sesuai dengan pendapat Syukri (2014) bahwa kinerja sesuai dengan harapan maka penumpang akan merasa puas, dan ketika kinerja melebihi harapan maka penumpang akan merasa sangat puas. Harapan pelanggan ini dapat terbentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari pihak pengelola sendiri maupun pesaing.

Nilai perbandingan CSI per atribut dapat dilihat pada Tabel 7 berikut:

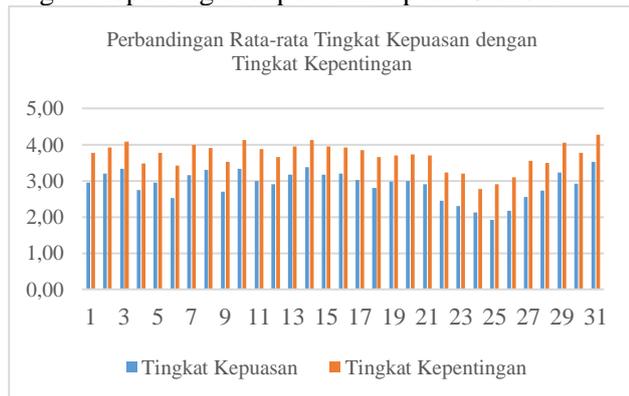
Tabel 7. Perbandingan Nilai CSI per Atribut

Atribut	CSI (%)
Keandalan	76,41
Keresponsifan	78,19
Jaminan	76,41
Empati	71,39
Berwujud	71,00

Sumber: Data primer setelah diolah, 2023

Tabel 7 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang paling tinggi adalah tingkat kepuasan pada atribut koresponsifan dengan nilai 78,19%. Tingkat kepuasan yang terendah adalah tingkat kepuasan pada atribut berwujud sebesar 71%. Tingkat kepuasan pada atribut koresponsifan yaitu karena petugas Terminal Marisa membantu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan dan petugas selalu menunjukkan sikap siap melayani dan membantu penumpang maupun sopir. Nilai tingkat kepuasan terendah terdapat pada atribut berwujud. Hal ini berarti fasilitas yang dimiliki oleh Terminal Marisa masih kurang dari harapan pengguna Terminal Marisa baik dari penumpang, sopir maupun petugas terminal itu sendiri. Untuk

mengetahui nilai rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 3. Perbandingan rata-rata tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan

Gambar 3 menunjukkan nilai tertinggi pada atribut berwujud yaitu ketersediaan jalur angkutan kota dengan nilai tingkat kepuasan yaitu 4,28. Tersedianya jalur angkutan kota pada Terminal Marisa yaitu jalur Kota Gorontalo dan jalur Kecamatan Popayato. Dua jalur tersebut yang tersedia di Terminal Marisa. Meskipun tidak semua penumpang tujuan akhirnya pada Kota Gorontalo maupun Kecamatan Popayato.

Selain ketersediaan jalur angkutan kota, nilai tertinggi terdapat pada atribut koresponsifan yaitu petugas selalu menunjukkan sikap siap melayani dan membantu pengguna jasa dengan nilai 3,83.

Nilai terendah pada atribut berwujud yaitu kebersihan toilet, mushola, minimarket dan kantin dengan nilai 1,93. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas berupa toilet, mushola, minimarket dan kantin belum memenuhi keinginan pengguna jasa terminal. Sesuai pendapat Latif dan Djaka (2013) bahwa fasilitas penunjang yang terdapat dalam terminal antara lain kamar kecil/toilet, mushola, kios/kantin, ruang pengobatan, ruang informasi dan pengaduan, telepon umum, tempat penitipan barang dan taman penghijauan.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan di Terminal Marisa yaitu puas sesuai dengan kriteria CSI yang mempunyai nilai sebesar 74,78%. Nilai atribut terdiri dari atribut keandalan sebesar 76,41%, koresponsifan 78,19%. Nilai atribut jaminan sebesar 76,41%, nilai empati 71,39% dan nilai berwujud sebesar 71,00%.

REFERENSI

Ardianata, Refi. 2018. Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Bus

Brawijaya Banyuwangi. Skripsi. Fakultas Teknik Universitas Brawijaya.

Dua, Ireneus Kota dan Ade Marwa Banjar. 2014. Evaluasi Kinerja Terminal Penumpang Antarkota dalam Propinsi (Studi Kasus pada Terminal Rowoeke-Ende). Jurnal Teknosiar Vol 8 No 1.

Frans, John H, Elia Hunggurami dan Pretty M.C. Ndoen. 2017. Evaluasi dan Pengembangan Kapasitas Terminal Bus Kota Kupang. Jurnal Teknik Sipil Vol VI No. 2.

Latif A. dan Djaka Suhirkam. 2013. Analisis Kebutuhan Pelayanan Kendaraan Umum Akdp Dalam Terminal Alang-Alang Lebar Palembang. Pilar Jurnal Teknik Sipil Volume 9 Nomor 2.

Rudi dan Urfan. 2021. Efektivitas Pelayanan Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) Terminal Marisa di Era New Normal. Borneo Engineering: Jurnal Teknik Sipil Vol 6 No 1.

Saputra, A.B., Sunarto dan Samin. 2021. Analisis Tarif Angkutan Umum Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan, Ability To Pay dan Wilingness To Pay. Jurnal Teknik Sipil : Rancang Bangun. Volume 7 Nomor 1.

Syukri, Siti Husna Ainu. 2014. Penerapan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Analisis Gap pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Volume 13 Nomor 2.

Umam, Risep Khairul dan Niluh Putu Haristuti. 2018. Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan VI.