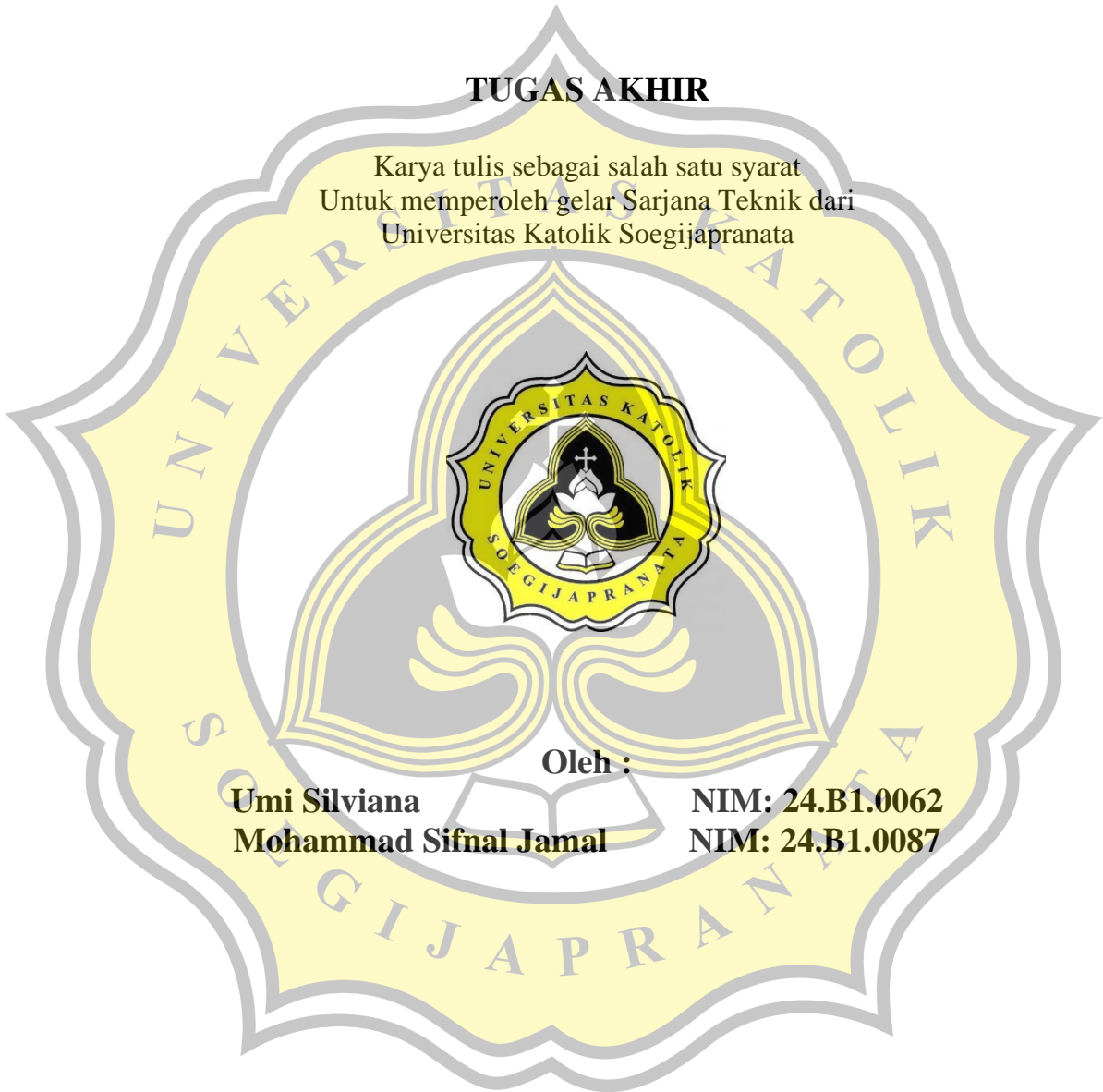


**EVALUASI KINERJA TERMINAL (STUDI KASUS
TERMINAL PENGGARON SEMARANG) MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik dari
Universitas Katolik Soegijapranata



Oleh :

Umi Silviana

NIM: 24.B1.0062

Mohammad Sifnal Jamal

NIM: 24.B1.0087

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
2026**

ABSTRACT

TERMINAL PERFORMANCE EVALUATION (CASE STUDY OF PENGGARON TERMINAL, SEMARANG) USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHOD

By

UMI SILVIANA

24.B1.0062

MOHAMMAD SIFNAL JAMAL

24.B1.0087

Passenger terminals play an important role as land transportation hubs that support public mobility. The quality of terminal services directly affects user comfort, safety, and satisfaction. This study aims to evaluate the service and facility performance of Terminal Penggaron Semarang based on user perceptions and to identify service improvement priorities. This research employs a quantitative approach with data collected through questionnaire surveys distributed to terminal users. Service attributes were developed based on passenger terminal service standards stipulated in the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number 40 of 2015. Data analysis was conducted using validity and reliability tests, importance–satisfaction analysis, and the Importance Performance Analysis (IPA) method. The results show that, in general, Terminal Penggaron Semarang has provided most of the main, supporting, and public facilities required to support terminal operations. However, the overall service performance is still categorized as moderate and not yet optimal. The IPA results indicate that several important service attributes fall into Quadrant A, making them top priorities for improvement, particularly those related to pedestrian safety, vehicle inspection, security, waiting room comfort, cleanliness, sanitation, and smoking areas. Attributes in Quadrant B demonstrate good performance and should be maintained, while attributes in Quadrants C and D require gradual and efficient management. Overall, improving the service performance of Terminal Penggaron Semarang should focus on priority attributes to comply with passenger terminal service standards and to enhance user satisfaction and comfort.

Keywords: *service performance, passenger terminal, Importance Performance Analysis, user satisfaction*

ABSTRAK

EVALUASI KINERJA TERMINAL (STUDI KASUS TERMINAL PENGGARON SEMARANG) MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Oleh

UMI SILVIANA

24.B1.0062

MOHAMMAD SIFNAL JAMAL

24.B1.0087

Terminal penumpang merupakan simpul transportasi darat yang berperan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat. Kualitas pelayanan terminal berpengaruh langsung terhadap kenyamanan, keselamatan, dan kepuasan pengguna jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dan fasilitas Terminal Penggaron Semarang berdasarkan persepsi pengguna terminal serta menentukan prioritas peningkatan pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui survei kuesioner kepada pengguna terminal. Atribut pelayanan disusun berdasarkan standar pelayanan terminal penumpang sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, analisis tingkat kepentingan dan kepuasan, serta metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Terminal Penggaron Semarang telah memiliki sebagian besar fasilitas utama, fasilitas penunjang, dan fasilitas umum untuk mendukung operasional terminal. Namun demikian, kinerja pelayanan terminal masih berada pada kategori cukup dan belum sepenuhnya optimal. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa beberapa atribut pelayanan penting berada pada Kuadran A, sehingga menjadi prioritas utama perbaikan, terutama terkait aspek keselamatan pejalan kaki, pemeriksaan kendaraan, keamanan, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, sanitasi, dan area merokok. Atribut pada Kuadran B telah menunjukkan kinerja yang baik dan perlu dipertahankan, sedangkan atribut pada Kuadran C dan Kuadran D memerlukan pengelolaan secara bertahap dan efisien. Secara keseluruhan, peningkatan kinerja pelayanan Terminal Penggaron Semarang perlu difokuskan pada atribut-atribut prioritas agar sesuai dengan standar pelayanan terminal penumpang dan mampu meningkatkan kepuasan serta kenyamanan pengguna jasa.

Kata kunci: kinerja pelayanan, terminal penumpang, *Importance Performance Analysis*, kepuasan pengguna