

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
STANDAR PELAYANAN MINIMAL PADA TERMINAL TIPE A
(STUDI KASUS: TERMINAL TINGKIR SALATIGA)**

TUGAS AKHIR

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



Disusun Oleh:

**T KEVIN MARCEL SUSMANTO PUTRA
ANAK AGUNG REEXA ADYUTA S**

**NIM: 19.B1.0016
NIM: 19.B1.0054**

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

ABSTRAK

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP STANDAR PELAYANAN MINIMAL PADA TERMINAL TIPE A (STUDI KASUS: TERMINAL TINGKIR SALATIGA)

Oleh:

T KEVIN MARCEL SUSMANTO PUTRA
ANAK AGUNG REEXA ADYUTA S.

NIM: 19.B1.0016
NIM: 19.B1.0054

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ketersediaan pelayanan dengan standar pelayanan minimal terminal Tipe A dan menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap standar pelayanan minimal pada Terminal Tingkir Salatiga yang diresmikan 13 Desember 2023. Peningkatan pelayanan merupakan faktor penting untuk meningkatkan minat pengguna untuk menggunakan fasilitas pelayanan Terminal Tingkir Salatiga. Namun dari wawancara terhadap 1 pengguna terminal dan 3 staf yang bekerja pada Terminal Tingkir Salatiga didapatkan bahwa ada beberapa fasilitas berdasarkan Kemenhub No.164 Tahun 2024 yang belum tersedia. kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan standar pelayanan yang ditetapkan dengan kenyataan di lapangan, sehingga diperlukan upaya evaluasi dan perbaikan secara menyeluruh untuk meningkatkan kualitas pelayanan terminal. Dengan metode Slovin untuk menentukan jumlah responden, metode korelasi Pearson (Bivariate Pearson) untuk menguji validitas, metode Cronbach's *Alpha* untuk menguji reliabilitas, metode IPA untuk menentukan posisi fasilitas pada diagram Cartesius berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna terminal terhadap fasilitas terminal. pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai prioritas perbaikan fasilitas berdasarkan sudut pandang pengguna serta tingkat kepentingannya Berdasarkan hasil analisis IPA didapatkan bahwa terdapat 8 fasilitas yang berada pada kuadran I dan 28 fasilitas berada pada kuadran II pada diagram Cartesius yang berarti 8 fasilitas perlu disediakan dan 28 fasilitas perlu dipertahankan sehingga disarankan pengelola Terminal Tingkir Salatiga untuk disediakan 8 fasilitas yang belum tersedia, meliputi outlet pembelian tiket secara daring (*online*), fasilitas pencemaran udara dan kebisingan, fasilitas pemantau udara dan gas buang, fasilitas penginapan, fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM), fasilitas telekomunikasi dan area dengan jaringan wifi. Upaya pemenuhan fasilitas tersebut dapat meningkatkan kenyamanan, keamanan, serta kepuasan pengguna dalam memanfaatkan layanan terminal. Pengadaan ini Agar meningkatkan minat para pengguna baru dan pengguna lama untuk kembali ke Terminal Tingkir Salatiga.

Kata kunci: Terminal, Kemenhub, Kepuasan, Kepentingan, Slovin, Pearson, *Alpha*, SPM, IPA, Cartesius.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE COMMUNITY SATISFACTION INDEX ON MINIMUM SERVICE STANDARDS AT TYPE A TERMINAL (CASE STUDY: TERMINAL TINGKIR SALATIGA)

By:

**T KEVIN MARCEL SUSMANTO PUTRA
ANAK AGUNG REEXA ADYUTA S**

NIM: 19.B1.0016

NIM: 19.B1.0054

This study aims to analyze the availability of services in accordance with the minimum service standards for Type A terminals and to examine the level of user satisfaction with these standards at Tingkir Terminal Salatiga, which was inaugurated on December 13, 2023. Improving service quality is a crucial factor in increasing users' interest in utilizing the facilities provided at Tingkir Terminal Salatiga. However, based on interviews conducted with one terminal user and three staff members, it was found that several facilities required under the Ministry of Transportation Regulation No. 164 of 2024 are not yet available. This condition indicates a gap between the established service standards and their actual implementation in the field, thereby necessitating comprehensive evaluation and improvement efforts to enhance overall service quality. The Slovin formula was employed to determine the number of respondents, while the Pearson correlation (Bivariate Pearson) method was used to test validity, and Cronbach's Alpha was applied to assess reliability. Furthermore, the Importance Performance Analysis (IPA) method was utilized to determine the position of facilities on a Cartesian diagram based on the level of importance and user satisfaction. This approach was selected as it provides a comprehensive assessment of priority improvements from the users' perspective and their corresponding importance levels. The results of the IPA analysis indicate that 8 facilities are positioned in Quadrant I and 28 facilities in Quadrant II of the Cartesian diagram. This implies that 8 facilities require immediate provision, while 28 facilities should be maintained. Therefore, it is recommended that the management of Tingkir Terminal Salatiga provide the unavailable facilities, including online ticketing outlets, air pollution and noise control facilities, air quality and exhaust gas monitoring facilities, accommodation facilities, automated teller machine (ATM) services, telecommunication facilities, and Wi-Fi areas. The provision of these facilities is expected to improve user comfort, safety, and satisfaction, as well as to increase both new and returning users' interest in utilizing the terminal services.

Keywords: *Terminal, Regulation, Satisfaction, Importance, Slovin, Pearson, Alpha, Standards, IPA, Cartesian.*