

Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas dan Pelayanan di Terminal Tipe A Purabaya Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*

Joice Putri Ulina Panjaitan*, Sumiati

Program Studi Teknik Industri, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya

*Koresponden email: 22032010137@student.upnjatim..ac.id

Diterima: 8 Desember 2024

Disetujui: 19 Desember 2024

Abstract

Service satisfaction is an important aspect of passenger terminals, including Purabaya Type A Terminal. Purabaya Type A Terminal is a passenger terminal with bus services for inter-provincial city transport (AKAP), inter-provincial city transport (AKDP) and city transport. As one of the largest terminals in Southeast Asia, Purabaya Type A Terminal needs to strategically improve passenger satisfaction not only in services but also in facilities based on passenger interest. This study was conducted to improve passenger satisfaction at Purabaya Type A Terminal by prioritising improvements in the services provided by staff and facilities. This analysis of passenger satisfaction was conducted using the Importance Performance Analysis (IPA) method using SPSS Statistics 27 software. There are three attributes that are the main priorities for improvement by Purabaya Type A Terminal, namely, employees are quick in providing information related to entry and exit access, waiting area is spacious and there are many waiting chairs available, and bus arrival times are in accordance with the schedule. It is recommended that Purabaya Type A Terminal prioritise the improvement of the above three attributes as they have a great impact on passenger satisfaction.

Keywords: *facility, importance performance analysis (IPA), passenger satisfaction, service, terminal*

Abstrak

Kepuasan pelayanan merupakan aspek yang penting di ranah terminal penumpang, termasuk di Terminal Tipe A Purabaya. Terminal Tipe A Purabaya merupakan terminal penumpang dengan layanan bus Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), dan angkutan kota. Sebagai salah satu terminal terbesar di Asia Tenggara, Terminal Tipe A Purabaya perlu meningkatkan kepuasan penumpang secara strategis bukan hanya dalam pelayanan, tapi juga secara fasilitas berdasarkan tingkat kepentingan penumpang tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan penumpang Terminal Tipe A Purabaya dengan membuat urutan prioritas perbaikan secara pelayanan dari pegawai maupun fasilitas yang sudah disediakan. Analisis tingkat kepuasan penumpang ini dilakukan dengan *metode Importance Performance Analysis (IPA)* menggunakan software SPSS Statistics 27. Terdapat tiga atribut yang menjadi prioritas perbaikan utama oleh Terminal Tipe A Purabaya yaitu, pegawai cepat dalam memberi informasi terkait akses masuk dan keluar, ruang tunggu luas dan banyak kursi tunggu yang tersedia, dan waktu kedatangan bus yang sudah sesuai dengan jadwal. Sebaiknya Terminal Tipe A Purabaya memprioritaskan perbaikan tiga atribut diatas karena sangat mempengaruhi kepuasan penumpang.

Kata Kunci: *fasilitas, importance performance analysis (IPA), kepuasan penumpang, pelayanan, terminal*

1. Pendahuluan

Transportasi adalah suatu sistem yang terdiri dari sarana dan prasarana yang memungkinkan pergerakan [1]. Dalam suatu layanan transportasi, sangat penting untuk dilengkapi dengan jaminan keselamatan, karena dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi para pelaku perjalanan serta pemilik barang. Dengan adanya jaminan keselamatan tersebut, individu dan perusahaan dapat melakukan aktivitas mereka tanpa kekhawatiran yang berlebihan, sehingga mendukung kelancaran kegiatan sosial dan ekonomi masyarakat secara keseluruhan [2]. Terminal juga perlu mengatur dan mengidentifikasi semua sistem pelayanan yang ada di dalamnya agar dapat beroperasi dengan baik, efisien, teratur, dan nyaman bagi pengguna [3]. Terminal penumpang adalah fasilitas penting dalam sistem transportasi darat yang dirancang khusus untuk memfasilitasi proses menaikkan dan menurunkan penumpang [4]. Keberadaan terminal sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi. Dengan menyediakan fasilitas yang

memadai, seperti ruang tunggu, informasi perjalanan, dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, terminal dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik [5].

Terminal Purabaya adalah hasil pengembangan dari Terminal Joyoboyo yang sudah tidak mampu menampung jumlah penumpang dan terletak di pusat kota, sehingga sulit untuk dikembangkan lebih lanjut [6]. Terminal Purabaya terletak di Desa Bungurasih, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo. Meskipun berada di Sidoarjo, pengelolaan terminal ini dilakukan oleh Dinas Perhubungan Pemerintah Kota Surabaya, berdasarkan kesepakatan kerjasama (MOU) antara kedua pemerintah daerah [7]. Terminal Purabaya adalah terminal tipe A yang melayani berbagai jenis angkutan, termasuk Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), dan angkutan kota. Pengelolaan terminal bus mencakup pelayanan kepada pengguna, pemeliharaan fasilitas, dan pengembangan untuk meningkatkan kualitas layanan. Namun, di Terminal Purabaya, fasilitas dan pelayanan yang ada masih kurang memadai. Baik pengguna maupun pengelola belum cukup menjaga kebersihan dan pemeliharaan terminal, yang berdampak pada kepuasan penumpang. Masalah ini terlihat dari kondisi fasilitas seperti kebersihan toilet, kenyamanan musholla, serta keamanan dan kenyamanan di loket karcis, yang semuanya berpengaruh pada pengalaman penumpang [8].

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh organisasi pemerintah atau instansi publik untuk memenuhi barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat [9]. Pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam penyelenggaraan negara [10]. Adanya pelayanan publik bertujuan adalah untuk mempersiapkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan menyampaikan informasi yang jelas mengenai pilihan serta cara mengakses layanan yang telah direncanakan oleh pemerintah atau penyelenggara [11]. Pelayanan publik memiliki tujuan utama untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Untuk itu, kualitas pelayanan yang baik sangat penting, yang dapat dilihat dari beberapa aspek transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, dan kesamaan hak [12]. Terdapat lima karakteristik utama yang sering digunakan pelanggan untuk menilai kualitas layanan yaitu: bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) [13].

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang berdasarkan tingkat kepentingan mereka terhadap fasilitas dan pelayanan yang tersedia di Terminal Tipe A Purabaya. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dimana adalah metode yang bermanfaat untuk merumuskan kebijakan dan strategi yang efektif melalui tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan dari berbagai atribut [14]. Analisis IPA membantu mengidentifikasi atribut-atribut yang paling penting menurut pandangan konsumen. Matriks IPA terbagi menjadi empat kuadran: kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV [15].

Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan di Terminal Purabaya. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang, sehingga dapat memberikan rekomendasi perbaikan bagi pihak pengelola terminal. Pentingnya penelitian ini terletak pada kontribusi yang dapat diberikan bagi berbagai pihak. Bagi pihak pengelola Terminal Purabaya, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar dalam merumuskan strategi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Dengan mengetahui aspek-aspek yang perlu ditingkatkan, pihak pengelola dapat mengalokasikan sumber daya secara efektif dan efisien. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif yang besar dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi di Terminal Tipe A Purabaya. Dengan memahami harapan dan kepentingan penumpang, pengelola terminal dapat memberikan layanan yang lebih baik. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang transportasi, khususnya dalam kajian tentang kepuasan pelanggan terhadap layanan transportasi

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kuesioner (angket). Populasi merujuk pada keseluruhan kelompok atau elemen yang memiliki ciri-ciri tertentu yang ingin diteliti [16]. Populasi yang diambil yaitu seluruh penumpang Terminal Tipe A Purabaya. Sampel adalah sekumpulan elemen yang diambil dari kelompok yang lebih besar dengan tujuan untuk mempelajari informasi penting tentang kelompok tersebut. Diharapkan, analisis terhadap sampel ini dapat memberikan wawasan mengenai populasi yang lebih luas [17]. Peneliti mendistribusikan kuesioner kepada penumpang di area Terminal Tipe A Purabaya secara acak dengan teknik *simple random sampling*. Teknik ini dilakukan dengan pengambilan sampel secara acak sederhana bertujuan agar setiap unit dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai bagian dari sampel [18]. Dalam teknik ini, setiap anggota

populasi memiliki hak yang setara dan sama untuk terpilih menjadi bagian dari sampel (responden). Penentuan sampel dihitung menggunakan rumus Slovin sehingga diketahui jumlah responden yang harus diambil yaitu sebanyak 100 penumpang.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan

n : ukuran sampel minimal

N : jumlah populasi

E : besar error yang ditetapkan pada penelitian

Tabel 1. Jumlah Penumpang 01 Desember 2024 – 07 Desember 2024

01 Des	02 Des	03 Des	04 Des	05 Des	06 Des	07 Des	Rata-rata
16625	17465	18208	17056	18482	18830	22748	18487,7

Sumber: Siasati (2024)

Dengan rata-rata penumpang berangkat dari terminal purabaya dari 01 Desember 2024 – 07 Desember 2024 sebanyak 18487,7, maka:

$$n = \frac{18487,7}{1 + (18487,7 (0,1^2))}$$

$$n = 99,462 \approx 100 \text{ responden}$$

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang berasal dari kuesioner yang telah diisi responden. Kuesioner yang dibuat terdiri dari 20 pernyataan untuk masing-masing bagian kepentingan dan kepuasan. 20 pernyataan tersebut mewakili lima kualitas pelayanan publik yaitu, bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Setiap pernyataan-pernyataan dinilai dengan skala likert 1-5. Skala ini digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan seseorang/responden terhadap atribut pelayanan publik yang telah disediakan. Peneliti melakukan analisis data menggunakan data yang telah dikumpulkan. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas dengan bantuan software SPSS Statistics 27 dengan rumus korelasi *bivariate person*. Analisis kepuasan penumpang dilakukan dengan membuat diagram kartesius berdasarkan 20 atribut kepuasan pelayanan publik diatas.

3. Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Uji validitas merujuk pada sejauh mana kuesioner (angket) dapat diandalkan dan sah. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan menggunakan *software* SPSS Statistics 27. Dinyatakan valid jika nilai *r* hitung > *r* tabel berdasarkan uji signifikan 0.05. Hasil uji validitas dari kuesioner adalah semua pernyataan valid. Hal ini berarti kuesioner (angket) efektif dalam mengukur data yang seharusnya diukur dan digunakan.

Tabel 2. Case Processing Summary

Case Processing Summary		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber: Hasil olah data (2024)

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji sejauh mana kuesioner (angket) yang digunakan dalam penelitian dapat diandalkan. Hal ini berarti kuesioner (angket) yang telah dibuat dapat dipercaya sebagai sarana untuk mengumpulkan data dan dapat mengungkapkan informasi yang akurat di lapangan. Hasil uji

reliabilitas dari kuesioner adalah semua pertanyaan reliabel karena bernilai sebesar 0,804 di mana nilai tersebut > 0,6.

Tabel 3. Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	40

Sumber: Hasil olah data (2024)

Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan atribut-atribut yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Terminal Tipe A Purabaya. Dengan melakukan analisis ini, dapat diketahui atribut-atribut mana yang memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman penumpang. Proses identifikasi ini dilakukan dengan memanfaatkan rumus-rumus tertentu yang dirancang untuk menganalisis data dan memberikan hasil yang akurat. Berikut adalah rumus yang digunakan dalam proses ini::

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan

Tk_i : Tingkat kesesuaian

X_i : Skor penilaian kepuasan penumpang

Y_i : Skor penilaian kepentingan penumpang

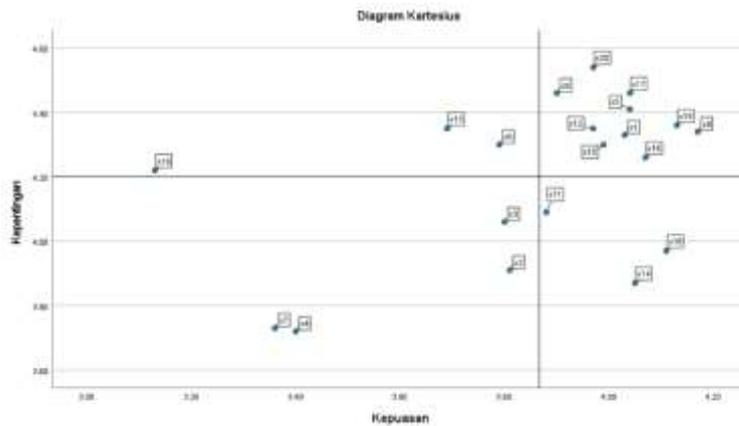
Tabel 4. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kepentingan dan Kepuasan

Atribut	Pernyataan & Kode	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat kesesuaian (%)
Kehandalan (Reliability)	Adanya pelayanan penjualan tiket bus di terminal secara <i>offline</i> dan <i>online</i> (X1)	433	403	93,071
	Terdapat <i>automatic-gate</i> sebagai akses masuk terminal (X2)	391	381	97,442
	Penyediaan bus (AKDP, AKAP, Bus Kota, dan Damri) (X3)	406	380	93,596
	Terdapat banyak kios di area terminal (X4)	372	340	91,397
	Pegawai lihai dalam memberi informasi terkait bus dan seisi terminal (X5)	441	404	91,609
Tanggap (responsiveness)	Pegawai cepat dalam memberi informasi terkait akses masuk dan keluar (X6)	436	379	86,926
	Pegawai dengan cepat memproses peminjaman kunci di <i>charger station</i> (X7)	372	336	90,322
	Pegawai memberi informasi yang benar dan tepat (X8)	434	417	96,082
	Toilet yang bersih dan nyaman (X9)	446	390	87,443
Bukti Langsung (Tangible)	Ruang tunggu luas dan banyak kursi tunggu yang tersedia (X10)	422	313	74,170
	Akses tangga/eskalator dalam keadaan baik (X11)	409	388	94,865
	Pusat informasi yang terlihat jelas (X12)	435	397	91,264
Jaminan (Assurance)	Waktu kedatangan bus yang sudah sesuai dengan jadwal (X13)	435	369	84,827
	Lokasi keberangkatan bus di satu tempat (X14)	387	405	104,651
	Harga bus sudah sesuai dengan harga pasaran (X15)	430	399	92,790
	Terdapat banyak jurusan bus yang dapat menjangkau tujuan (X16)	426	407	95,539
Empati (Emphaty)	Pegawai membantu penumpang yang membutuhkan perlakuan khusus (X17)	446	404	90,582

Atribut	Pernyataan & Kode	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat kesesuaian (%)
	Pegawai membantu mengarahkan penumpang untuk masuk melewati <i>gate</i> (X18)	397	411	103,526
	Pegawai membantu penumpang dengan tulus (X19)	436	413	94,724
	Pegawai menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) (X20)	454	397	87,444
Total		8408	7733	91,971

Sumber: Hasil olah data, 2024

Berdasarkan **Tabel 4** diketahui nilai rata-rata untuk setiap atribut terkait kepentingan dan kepuasan yang dapat terbagi menjadi empat kuadran. Pada langkah berikutnya, dari nilai rata-rata tersebut, dapat dibuat diagram kartesius untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang akan ditempatkan di masing-masing kuadran. Titik-titik yang berada di setiap kuadran diperoleh dari rata-rata kepuasan (X) dan kepentingan (Y). Diagram kartesius adalah suatu bentuk yang terbagi menjadi empat bagian, dibatasi oleh dua garis yang saling tegak lurus di titik (X, Y), di mana X mewakili rata-rata total skor kepuasan dibagi dengan jumlah atribut yang ada, sementara Y adalah rata-rata total skor kepentingan dibagi dengan jumlah atribut yang dinyatakan.



Gambar 1. Diagram Kartesius Atribut Kualitas Pelayanan
Sumber: Hasil olah data (2024)

Berdasarkan **Gambar 1**, analisis menunjukkan bahwa titik potong kepentingan (Y) memiliki nilai 3,866, sementara titik potong kepuasan (X) mencapai 4,204, yang mencerminkan adanya perbedaan yang signifikan antara persepsi penumpang mengenai pentingnya atribut pelayanan dan tingkat kepuasan yang mereka rasakan terhadap layanan yang diberikan di Terminal Tipe A Purabaya. Dalam konteks ini, atribut-atribut kualitas pelayanan dapat dikelompokkan menjadi empat kategori berdasarkan kuadran yang ditentukan oleh tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang, yang masing-masing memiliki implikasi strategis yang berbeda. Kuadran I, yang mencakup atribut dengan tingkat kepentingan tinggi dan kepuasan tinggi, menunjukkan area yang harus dipertahankan untuk memastikan bahwa penumpang tetap merasa puas dengan layanan yang ada.

Di sisi lain, Kuadran II menyoroti atribut yang dianggap sangat penting tetapi memiliki tingkat kepuasan rendah, yang menjadi fokus utama untuk perbaikan agar dapat memenuhi ekspektasi penumpang. Sementara itu, Kuadran III mencakup atribut yang tidak terlalu penting dan juga tidak memberikan kepuasan, yang mungkin perlu dievaluasi lebih lanjut untuk menentukan apakah perlu perbaikan atau penghapusan. Terakhir, Kuadran IV menunjukkan atribut yang meskipun tidak dianggap penting, mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi, yang bisa menjadi peluang untuk pengembangan lebih lanjut. Dengan pemahaman yang mendalam tentang pembagian ini, manajemen Terminal Tipe A Purabaya dapat merumuskan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat memenuhi harapan penumpang dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan serta loyalitas mereka terhadap layanan yang disediakan. Berikut uraiannya.

- a. Kuadran A (Prioritas Utama)
- Pada kuadran ini dapat diperoleh bahwa atribut-atribut yang dianggap penting oleh penumpang. Meskipun atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, kenyataannya adalah bahwa kepuasan penumpang terhadap atribut-atribut tersebut masih tergolong rendah. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara apa yang dianggap penting dan bagaimana penumpang merasakan pengalaman mereka secara keseluruhan. Atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki tersebut berada di kuadran ini yaitu:
- Pegawai cepat dalam memberi informasi terkait akses masuk dan keluar (X6)
 - Ruang tunggu luas dan banyak kursi tunggu yang tersedia (X10)
 - Waktu kedatangan bus yang sudah sesuai dengan jadwal (X13)
- b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)
- Pada kuadran ini dapat diperoleh tingkat kepentingan penumpang sudah cukup sebanding dengan kepuasan yang penumpang rasakan. Hal ini berarti atribut-atribut yang dianggap penting oleh penumpang juga memberikan dampak positif terhadap kepuasan mereka. Hal ini mencerminkan bahwa upaya untuk memenuhi harapan penumpang telah berhasil dan layak untuk dipertahankan oleh Terminal Tipe A Purabaya. Atribut-atribut yang perlu dipertahankan berada pada kuadran ini yaitu:
- Adanya pelayanan penjualan tiket bus di terminal secara *offline* dan *online* (X1)
 - Pegawai lihai dalam memberi informasi terkait bus dan seisi terminal (X5)
 - Pegawai memberi informasi yang benar dan tepat (X8)
 - Toilet yang bersih dan nyaman (X9)
 - Pusat informasi yang terlihat jelas (X12)
 - Harga bus sudah sesuai dengan harga pasaran (X15)
 - Terdapat banyak jurusan bus yang dapat menjangkau tujuan (X16)
 - Pegawai membantu penumpang yang membutuhkan perlakuan khusus (X17)
 - Pegawai membantu penumpang dengan tulus (X19)
 - Pegawai menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) (X20)
- c. Kuadran C (Prioritas Rendah)
- Pada kuadran ini dapat diperoleh bahwa terdapat atribut-atribut yang dianggap memiliki tingkat kepentingan yang rendah dari penumpang atau tingkat kepuasan penumpang pada atribut-atribut tersebut bernilai yang rendah. Atribut-atribut ini dianggap tidak memberikan dampak signifikan terhadap persepsi penumpang tentang layanan yang mereka terima. Sehingga atribut-atribut di sini bukan prioritas utama dalam kepuasan penumpang sehingga tidak perlu diprioritaskan. Atribut-atribut yang tidak diharapkan pada kuadran ini yaitu:
- Terdapat *automatic-gate* sebagai akses masuk terminal (X2)
 - Penyediaan bus (AKDP, AKAP, Bus Kota, dan Damri) (X3)
 - Terdapat banyak kios di area terminal (X4)
 - Pegawai dengan cepat memproses peminjaman kunci di *charger station* (X7)
- d. Kuadran D (Berlebihan)
- Pada kuadran ini dapat diperoleh bahwa atribut-atribut yang tidak ada pada kepentingan penumpang, tetapi meningkatkan kepuasan penumpang. Atribut-atribut ini bukan menjadi prioritas untuk ditingkatkan oleh Terminal Tipe A Purabaya sehingga perbaikan lebih baik dialokasikan ke atribut lain. Atribut-atribut yang bukan prioritas pada kuadran ini yaitu:
- Akses tangga/eskalator dalam keadaan baik (X11)
 - Lokasi keberangkatan bus di satu tempat (X14)
 - Pegawai membantu mengarahkan penumpang untuk masuk melewati *gate* (X18)

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan yang terjadi di diagram kartesius menggunakan metode *Importance Performace Analysis* dapat dinilai bahwa masih banyak fasilitas dan kualitas pelayanan di Terminal Tipe A Purabaya. Terdapat tiga atribut yang menjadi prioritas perbaikan utama oleh Terminal Tipe A Purabaya yaitu, pegawai cepat dalam memberi informasi terkait akses masuk dan keluar, ruang tunggu luas dan banyak kursi tunggu yang tersedia, dan waktu kedatangan bus yang sudah sesuai dengan jadwal. Tiga atribut ini menjadi aspek utama yang sangat penting oleh penumpang, tapi dalam kenyataan aspek-aspek tersebut belum berjalan sebagaimana seharusnya. Terdapat sepuluh atribut yang sudah dijalankan dengan baik oleh Terminal Tipe A Purabaya, di mana atribut-atribut tersebut sangat penting bagi penumpang dan sudah

memenuhi kepuasan penumpang sehingga perlu dipertahankan, yaitu adanya pelayanan penjualan tiket bus di terminal secara offline dan online, pegawai lihai dalam memberi informasi terkait bus dan seisi terminal, pegawai memberi informasi yang benar dan tepat, toilet yang bersih dan nyaman, pusat informasi yang terlihat jelas, harga bus sudah sesuai dengan harga pasaran, terdapat banyak jurusan bus yang dapat menjangkau tujuan, pegawai membantu penumpang yang membutuhkan perlakuan khusus, pegawai membantu penumpang dengan tulus, dan pegawai menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun). Sebaiknya, Terminal Tipe A Purabaya perlu fokus pada peningkatan kecepatan pegawai dalam memberikan informasi, memperluas area tunggu, dan memastikan jadwal kedatangan bus tepat waktu. Selain itu, penting untuk mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik, seperti kebersihan toilet dan pelayanan tiket, serta melakukan pelatihan rutin bagi pegawai untuk meningkatkan keterampilan mereka.

5. Referensi

- [1] Zakaria, Muhammad, and Yahya Nusa. "Evaluasi Fungsi Terminal Type "C" Di Kabupaten Mimika." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 2.6 (2024): 571-587.
- [2] J. Malisan and I. H. Chisdijanto, "Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Balikpapan," *J. Penelit. Transp. Laut*, vol. 19, no. 2, pp. 76–87, 2018, doi: 10.25104/transla.v19i2.346.
- [3] H. Ernanto and S. Hermawan, "Achieving Goals in Type C Terminal Services at Porong Terminal," *Indones. J. Law Econ. Rev.*, vol. 14, pp. 6–14, 2022.
- [4] W. P. Anggrahini, "Faktor-Faktor Utama Pelayanan Terminal Penumpang Di Pelabuhan," *War. Penelit. Perhub.*, vol. 26, no. 10, p. 555, 2019, doi: 10.25104/warlit.v26i10.931.
- [5] M. H. Al Luthfi, "Penerapan Sistem Wayfinding dengan Orientasi Pengguna pada Terminal Baranangsiang Kota Bogor," *Temu Ilm. Ikat. Peneliti Lingkung. Binaan Indones.*, vol. 11, no. 01, 2023.
- [6] S. B. Arianto, "Kinerja Pelayanan Angkutan Jalan di Terminal Purabaya Pada Penyelenggaraan Angkutan Lebaran 2015," *War. Penelit. Perhub.*, vol. 28, no. 3, pp. 181–195, 2018, doi: 10.25104/warlit.v28i3.597.
- [7] V. Z. Husna, "Kerjasama Antar Daerah Dalam Hal Pengelolaan Pelayanan Publik Dan Kaitannya Dengan Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Studi Kasus Kerjasama Pemerintah Kota Surabaya dengan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam Pengelolaan Terminal Purabaya)," *SOCIA J. Ilmu-Ilmu Sos.*, vol. 17, no. 1, pp. 38–47, 2020, doi: 10.21831/socia.v17i1.32599.
- [8] M. I. Pratiwi, A. Wahyuni, and J. Tistogondo, "Analisa Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Sistem Pelayanan Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya," *J. Ilm. MITSU*, vol. 8, no. 1, pp. 13–21, 2020, doi: 10.24929/ft.v8i1.917.
- [9] O. Laia, O. Halawa, and P. Lahagu, "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik," *J. Akuntansi, Manaj. dan Ekon.*, vol. 1, no. 1, pp. 70–76, 2022, doi: 10.56248/jamane.v1i1.15.
- [10] Riska Chyntia Dewi and Suparno Suparno, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik," *J. Media Adm.*, vol. 7, no. 1, pp. 78–90, 2022, doi: 10.56444/jma.v7i1.67.
- [11] H. Haryanto & Iriyanto, *Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas*, 1st ed. Malang: Media Nusa Creative, 2021.
- [12] Arnita Febriana Puryatama and Tiyas Nur Haryani, "Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia," *Kybernan J. Stud. Pemerintahan*, vol. 3, no. 1, pp. 40–54, 2020, [Online]. Available: <https://jurnal-umbuton.ac.id/index.php/Kybernan/article/download/580/433/>
- [13] J. B. A. J. dan Futum Hubaib, "Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)," *Dedikasi*, vol. 22, no. 2, p. 105, 2021, doi: 10.31293/ddk.v22i2.5860.
- [14] A. D. Setiawan, A. Z. Yamani, and F. D. Winati, "Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh)," *J. Teknol. dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 1, no. 4, pp. 286–295, 2022, doi: 10.55826/tmit.v1i4.62.
- [15] M. N. Taflikhati and D. S. Canta, "Penerapan Metode Importance Performance Analysis untuk Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Google Classroom," *J. Sos. Teknol.*, vol. 2, no. 4, pp. 361–369, 2022, doi: 10.59188/journalsostech.v2i4.327.
- [16] Asrulla, Risnita, M. S. Jailani, and F. Jeka, "Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis," *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 7, no. 3, pp. 26320–26332, 2023.

-
- [17] D. Firmansyah and Dede, “Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi,” *J. Ilm. Pendidik. Holistik*, vol. 1, no. 2, pp. 85–114, 2022.
- [18] M. Maidiana, “Penelitian Survey,” *ALACRITY J. Educ.*, vol. 1, no. 2, pp. 20–29, 2021, doi: 10.52121/alacrity.v1i2.23.