

# **TUGAS AKHIR**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG  
TERHADAP KINERJA DAN OPERASIONAL TERMINAL  
BUS TIPE A PURABAYA, BUNGURASIH, KABUPATEN  
SIDOARJO BERDASARKAN METODE IPA**



**Disusun Oleh :**

**DEVA YUDHA PRADANA**

**NBI : 1431900199**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2024**

## **TUGAS AKHIR**

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA DAN OPERASIONAL TERMINAL BUS TIPE A PURABAYA, BUNGURASIH, KABUPATEN SIDOARJO BERDASARKAN METODE IPA**



**Disusun oleh:**

**DEVA YUDHA PRADANA**

**1431900199**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2024**

## **TUGAS AKHIR**

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA DAN OPERASIONAL TERMINAL BUS TIPE A PURABAYA, BUNGURASIH, KABUPATEN SIDOARJO BERDASARKAN METODE IPA**

**Disusun Sebagai Syarat Meraih Gelar Sarjana Teknik (S.T.)  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



**Disusun oleh:**

**DEVA YUDHA PRADANA**

**1431900199**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2024**



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

---

---

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nama : **Deva Yudha Pradana**  
NBI : **1431900199**  
Program Studi : **Teknik Sipil**  
Fakultas : **Teknik**  
Judul : **“Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja dan Operasional Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo Berdasarkan Metode IPA”**

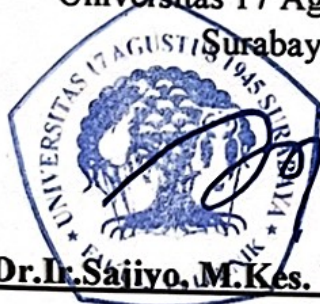
Disetujui Oleh:  
Dosen Pembimbing



**Ir. Nurani Hartatik, S.T., M.T.**  
**NPP. 20430.15.0685**

Mengetahui:

Dekan Fakultas Teknik  
Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya



**Dr. Ir. Sajiyo, M.Kes. IPU..ASEAN Eng**  
**NPP. 20410.90.0197**

Ketua Program Studi Teknik Sipil  
Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya



**Faradlillah Saves, S.T., M.T.**  
**NPP. 20430.15.0674**

**SURAT PERNYATAAN  
KEASLIAN DAN KESETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Deva Yudha Pradana

NBI : 1431900199

Alamat : Jl. Semampir Tengah 2A, Sukolilo, Surabaya

Telpon/HP : 085706822196

Menyatakan bahwa “TUGAS AKHIR” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan strata (S1) Teknik Sipil - Program Sarjana – Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan judul:

**“Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja dan Operasional Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo Berdasarkan Metode IPA”**

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan duplikasi dari karya orang lain. Selanjutnya apabila dikemudian hari terdapat klaim dari pihak lain bukan tanggung jawab pembimbing dan atau pengelola program, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Atas hal tersebut saya bersedia menerima sanksi, sesuai dengan hukum atau aturan yang berlaku di Indonesia. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dari pihak manapun.

Surabaya, 15 Januari 2024

Yang menyatakan,



Deva Yudha Pradana





UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

## SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Deva Yudha Pradana

NBI/ NPM : 1431900199

Fakultas : Teknik

Program Studi : Teknik Sipil

Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ ~~Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek\*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

**“Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja dan Operasional Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo Berdasarkan Metode IPA”**

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 15 Januari 2024

Surabaya, 15 Januari 2024

Yang menyatakan,



Deva Yudha Pradana

## KATA PENGANTAR

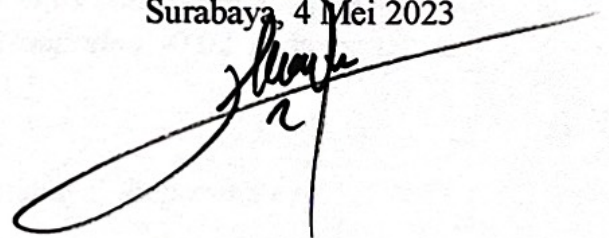
Rasa syukur penulis panjatkan atas berkat dan rahmat dari Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja dan Operasional Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo berdasarkan Metode IPA".

Tulisan ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S1 di Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penulis ucapkan terima kasih kepada semua belah pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis, yaitu kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan semangat tak terhingga nilainya untuk memotivasi penulis agar terus bergerak maju dan tidak putus asa
2. Ibu Ir. Nurani Hartatik, S.T., M.T, selaku dosen pembimbing 1 (satu) yang dengan sabar mengarahkan dan membimbing selama penelitian dan penulisan Tugas Akhir ini
3. Ibu Faradlillah Saves, S.T., M.T, selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Bapak dan ibu Dosen Jurusan Teknik Sipil Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan serta pengalaman yang sangat berguna untuk penulis
5. Teman-teman mahasiswa Teknik Sipil dan *my support system* yang telah banyak memberikan masukan, dukungan, motivasi dan semangat dalam membantu penyelesaian tulisan karya ilmiah ini

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan dimasa mendatang.

Surabaya, 4 Mei 2023



Deva Yudha Pradana



# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA DAN OPERASIONAL TERMINAL BUS TIPE A PURABAYA, BUNGURASIH, KABUPATEN SIDOARJO BERDASARKAN METODE IPA**

Nama Mahasiswa : Deva Yudha Pradana  
NIM : 1431900199  
Dosen Pembimbing : Ir. Nurani Hartatik, S.T., M.T.

## **ABSTRAK**

Daerah Surabaya memiliki salah satu terminal besar tipe A yaitu terminal Purabaya yang terletak di Jalan Letjen Soetoyo KM Surabaya 13 (Komplek Terminal Bungurasih) Waru Sidoarjo. Terminal Purabaya menempati lahan seluas 12 Ha dan memiliki waktu operasi 24 jam. Terminal ini memiliki jumlah petugas operasional sejumlah 220 personil yang terdiri dari 95 orang PNS, 2 tenaga harian lepas, 123 tenaga kontrak. Bus yang beroperasi di Terminal Purabaya memiliki volume  $\pm$  1.150 bus per hari dan volume penumpang adalah  $\pm$  34.900 orang penumpang perhari. Permasalahan yang sering ditemui di Terminal Purabaya adalah banyak bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) yang menaikkan dan menurunkan penumpang tidak pada tempatnya, seharusnya penumpang naik bus pada *gate* keberangkatan, akan tetapi banyak ditemui penumpang dinaikkan pada *gate* kedatangan atau di pintu keluar terminal. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja dan operasional di terminal Purabaya dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa indikator yang tidak memenuhi kepuasan penumpang pada variabel Keandalan (*Reliability*) -0,06 pada pertanyaan (X1.2) dan -0,07 pada pertanyaan (X1.4), variabel Tanggap (*Responsiveness*) -0,11 pada pertanyaan (X2.3), variabel Kepastian (*Assurance*) -0,01 pada pertanyaan (X4.4) dan -0,13 pada pertanyaan (X4.5), variabel Empati (*Empathy*) -0,02 pada pertanyaan (X5.2).

Kata kunci: Kepuasan Penumpang, Terminal Purabaya, *Importance Performance Analysis*, Terminal Bus Tipe A, Bungurasih



# **ANALYSIS OF PASSENGER SATISFACTION LEVEL WITH PERFORMANCE AND OPERATIONS OF TYPE A BUS TERMINAL PURABAYA, BUNGURASIH, SIDOARJO DISTRICT BASED ON IPA METHOD**

Name of Student : Deva Yudha Pradana  
Student ID Number : 1431900199  
Supervisor : Ir. Nurani Hartatik, S.T., M.T.

## **ABSTRACT**

The Surabaya area has one of the large type A terminals, namely the Purabaya terminal which is located on Jalan Letjen Soetoyo KM Surabaya 13 (Bungurasih Terminal Complex) Waru Sidoarjo. Purabaya Terminal occupies an area of 12 ha and has a 24 hour operating time. This terminal has a total of 220 operational officers consisting of 95 civil servants, 2 casual daily workers, 123 contract workers. Buses operating at Purabaya Terminal have a volume of  $\pm 1,150$  buses per day and a passenger volume of  $\pm 34,900$  passengers per day. The problem that is often encountered at the Purabaya Terminal is that many Inter-City Within Province (AKDP) buses pick up and drop off passengers incorrectly, passengers should board the bus at the departure gate, but many passengers are found to be picked up at the arrival gate or at the terminal exit. The aim of this research is to determine the level of passenger satisfaction with performance and operations at the Purabaya terminal using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The results of this research show that there are several indicators that do not meet passenger satisfaction in the Reliability variable -0.06 in questions (X1.2) and -0.07 in questions (X1.4), the Responsiveness variable - 0.11 on question (X2.3), variable Assurance -0.01 on question (X4.4) and -0.13 on question (X4.5), variable Empathy -0.02 on question (X5.2).

Keywords: Passenger Satisfaction, Purabaya Terminal, Importance Performance Analysis, Type A Bus Terminal, Bungurasih

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DAN KESETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Batasan Masalah .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
2.1 Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Peranan dan Pengertian Terminal Dalam Transportasi.....	15
2.3 Fungsi Terminal dan Jenis Terminal.....	16
2.3.1 Fungsi Terminal .....	17
2.3.2 Jenis Terminal.....	18
2.4 Perencanaan Terminal.....	19
2.5 Proses Di Terminal .....	22
2.6 Sirkulasi di Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih .....	22
2.7 Kinerja Terminal.....	23
2.7.1 Fasilitas Utama .....	24
2.7.2 Fasilitas Penunjang .....	24
2.8 Jenis Angkutan Umum.....	25

2.8.1	Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP).....	25
2.8.2	Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) .....	26
2.8.3	Angkutan Kota (ANGKOT) .....	26
2.9	Kapasitas Lalu Lintas Terminal Penumpang .....	27
2.10	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	28
2.11	Kepuasan Pelanggan .....	29
2.12	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	29
2.13	Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	33
2.14	Penentuan Populasi dan Sampel .....	35
2.14.1	Penentuan Populasi Penelitian .....	35
2.14.2	Penentuan Sampel Penelitian .....	35
2.15	Analisis Deskriptif Kualitatif dan Kuantitatif .....	37
2.16	Desain Kuesioner .....	38
2.17	Skala Pengukuran.....	38
2.18	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
 <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>41</b>
3.1	Diagram Alir ( <i>Flowchart</i> ).....	41
3.2	Tahapan Penelitian .....	43
3.2.1	Survei Pendahuluan .....	43
3.2.2	Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	43
3.2.3	Studi Literatur.....	43
3.2.4	Pengumpulan Data.....	43
3.2.4.1	Data Primer .....	45
3.2.4.2	Data Sekunder.....	46
3.2.5	Pengolahan dan Analisis Data Kinerja Pelayanan Terminal Bus Purabaya .....	46
3.2.5.1	Analisis Kondisi Terminal .....	47
3.2.5.2	Penentuan Populasi dan Sampel .....	48
3.2.5.3	Uji Kuesioner.....	48
3.2.5.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	49
3.2.6	Analisis Persepsi Pelanggan/Penumpang .....	49
3.2.7	Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Metode IPA .....	50
3.2.8	Kesimpulan dan Saran.....	50
3.3	Peta Lokasi Penelitian.....	51



<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	53
4.1 Data Sekunder .....	53
4.1.1 Peta Terminal .....	53
4.1.2 Daftar Perusahaan Bus di Terminal Purabaya .....	55
4.1.3 Luasan Ruang di Terminal Purabaya .....	57
4.1.4 Data Penumpang Terminal Purabaya Dari Tahun Ke Tahun.....	62
4.1.5 Informasi Fasilitas .....	63
4.2 Data Primer .....	65
4.2.1 Survei Lapangan .....	65
4.2.2 Dokumentasi .....	66
4.2.3 Hasil Kuesioner .....	67
4.3 Pengolahan dan Analisis Data .....	69
4.3.1 Analisis Kondisi Terminal .....	69
4.3.1.1 Analisis Kondisi Fasilitas Terminal.....	69
4.3.1.2 Analisis Kondisi dari Jalur Kedatangan Kendaraan sampai Jalur Keberangkatan di Terminal .....	84
4.3.2 Penentuan Populasi dan Sampel .....	91
4.3.3 Uji Kuesioner .....	92
4.3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	94
4.3.4.1 Penjelasan Hasil Dari Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	96
4.3.4.2 Penjelasan Hasil Dari Variabel Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	96
4.3.4.3 Penjelasan Hasil Dari Variabel Penampilan Fisik ( <i>Tangible</i> ) ..	97
4.3.4.5 Penjelasan Hasil Dari Variabel Empati ( <i>Empathy</i> ).....	100
4.3.5 Analisis Karakteristik Responden .....	103
4.4 Analisis Persepsi Pelanggan/Penumpang di Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo .....	111
4.4.1 Rata-rata Persepsi / Harapan dan Kinerja/Kenyataan .....	112
4.4.2 Diagram Kartesius .....	117
4.4.3 Analisis Kondisi Menurut Persepsi Penumpang di Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo .....	122
4.4.4 Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Dalam Dimensi Penampilan Fisik, Keandalan, Tanggap, Kepastian dan Empati di Terminal Bus Tipe A Purabaya Bungurasih Kabupaten Sidoarjo .....	124
4.4.5 Faktor Yang Harus Dipertahankan, Prioritas Utama, Prioritas Rendah dan Berlebihan dari Dimensi Penampilan Fisik, Keandalan, Tanggap, Kepastian dan Empati di Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo .....	126

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>131</b>
5.1 Kesimpulan .....	131
5.2 Saran .....	133
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>135</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>139</b>

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Halte ( <i>shelter</i> ) Kedatangan Terminal Purabaya .....	23
Gambar 2.2 Halte Pintu ( <i>gate</i> ) Keberangkatan Penumpang Terminal Purabaya .....	23
Gambar 2.3 Diagram Kartesius Metode IPA .....	28
Gambar 2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	30
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian .....	42
Gambar 3.2 Lokasi Penelitian .....	51
Gambar 3.3 Denah Lokasi Survei .....	52
Gambar 4. 1 Peta Terminal Bus Tipe A Purabaya .....	54
Gambar 4.2 Dokumentasi di lapangan .....	65
Gambar 4.3 Dokumentasi di <i>Connection Bridge</i> .....	66
Gambar 4.4 Dokumentasi di <i>gate</i> keberangkatan bus .....	66
Gambar 4.5 Dokumentasi kepada responden .....	67
Gambar 4.6 Dokumentasi kepada responden .....	68
Gambar 4.7 Jalur Keberangkatan Kendaraan .....	70
Gambar 4.8 Jalur Kedatangan Kendaraan .....	71
Gambar 4.9 Ruang Tunggu Lantai 1 .....	72
Gambar 4.10 Ruang Tunggu Lantai 2 .....	72
Gambar 4.11 Media Informasi .....	73
Gambar 4.12 Fasilitas Loket .....	74
Gambar 4.13 Pusat Informasi dan Fasilitas ATM .....	75
Gambar 4.14 Tempat Pengendapan Kendaraan .....	75
Gambar 4.15 Alat Pemadam Kebakaran (APAR) .....	76
Gambar 4.16 Spot tempat yang tidak terdapat Alat Pemadam Kebakaran (APAR) .....	77
Gambar 4.17 <i>Park and Ride</i> .....	77
Gambar 4.18 Fasilitas Perdagangan, Pertokoan dan Kios .....	78
Gambar 4.19 Fasilitas <i>Trolley</i> dan petugas <i>porter</i> barang .....	79
Gambar 4.20 Fasilitas Telekomunikasi Internet Area .....	80
Gambar 4.21 Fasilitas Keamanan CCTV .....	81
Gambar 4.22 Fasilitas <i>Nursery Room</i> .....	81
Gambar 4.23 Fasilitas Toilet .....	82
Gambar 4.24 Fasilitas Jalur Difabel .....	83
Gambar 4.25 Fasilitas Jalur Difabel .....	84
Gambar 4.26 Kondisi Kesemrawutan di <i>Gate</i> Kedatangan Bus .....	85
Gambar 4.27 Kondisi di sepanjang lorong gedung Terminal Purabaya .....	86
Gambar 4.28 Fasilitas kursi roda untuk penumpang berkebutuhan khusus .....	87
Gambar 4.29 Fasilitas <i>eskalator</i> sedang dalam perbaikan .....	87



Gambar 4.30 Fasilitas tangga darurat menuju ke lantai 2 .....	88
Gambar 4.31 Sampah yang menumpuk pada Fasilitas Tempat Sampah.....	89
Gambar 4.32 Kondisi gedung dan tempat duduk/ <i>rest area</i> di lantai 2.....	89
Gambar 4.33 Kondisi dari gedung lantai 2 menuju ke <i>Connection Bridge Gate</i> Keberangkatan Bus .....	90
Gambar 4.34 Kondisi setelah menyeberang dari <i>Connection Bridge</i> .....	91
Gambar 4.35 Pengujian kuesioner kepada responden .....	93
Gambar 4.36 Pengujian kuesioner kepada responden .....	93
Gambar 4. 37 Grafik Jenis Kelamin Penumpang .....	103
Gambar 4.38 Grafik Usia Penumpang .....	104
Gambar 4.39 Grafik Pendidikan Terakhir Penumpang .....	105
Gambar 4.40 Grafik Pekerjaan Penumpang .....	106
Gambar 4.41 Grafik Tujuan Perjalanan Penumpang.....	108
Gambar 4.42 Grafik Frekuensi Perjalanan Penumpang .....	109
Gambar 4.43 Grafik Moda ke Terminal .....	110
Gambar 4.44 Diagram Kartesius Penelitian .....	118

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	5
Tabel 2.2 Bobot Penelitian Tingkat Kinerja Pelayanan Terminal Bus Purabaya....	39
Tabel 2.3 Bobot Penelitian Tingkat Kepuasan Penumpang Terminal Bus Purabaya .....	39
Tabel 4.1 Daftar Perusahaan Bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP).....	55
Tabel 4.2 Daftar Perusahaan Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP).....	56
Tabel 4.3 Luasan Ruang Dalam Gedung Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo.....	58
Tabel 4.4 Luasan Ruang Luar Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo .....	60
Tabel 4.5 Jumlah Penumpang 5 (lima) tahun terakhir .....	62
Tabel 4.6 Informasi Fasilitas Utama Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo .....	63
Tabel 4.7 Informasi Fasilitas Penunjang Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo.....	64
Tabel 4.8 Informasi Fasilitas Umum Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo .....	64
Tabel 4.9 Jumlah Penumpang 5 (lima) tahun terakhir .....	91
Tabel 4.10 Uji Validitas .....	94
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas .....	102
Tabel 4.12 Deskripsi Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	104
Tabel 4.13 Deskripsi Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia.....	105
Tabel 4.14 Deskripsi Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pendidikan Terakhir	106
Tabel 4. 15 Deskripsi Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pekerjaan .....	107
Tabel 4.16 Deskripsi Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tujuan Perjalanan...	108
Tabel 4.17 Deskripsi Karakteristik Penumpang Berdasarkan Frekuensi Perjalanan ....	110
Tabel 4.18 Deskripsi Karakteristik Penumpang Berdasarkan Moda ke Terminal ..	111
Tabel 4.19 Nilai Rata-Rata Tiap Variabel Untuk Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	112
Tabel 4.20 Nilai Rata-Rata Tiap Variabel Untuk Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	113
Tabel 4.21 Nilai Rata-Rata Tiap Variabel Untuk Penampilan Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	114
Tabel 4.22 Nilai Rata-Rata Tiap Variabel Untuk Kepastian ( <i>Assurance</i> ).....	115
Tabel 4.23 Nilai Rata-Rata Tiap Variabel Untuk Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	116
Tabel 4.24 Nilai Rata-Rata.....	117
Tabel 4.25 Indikator Pelayanan Terminal yang belum memuaskan .....	123

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	139
Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian.....	155
Lampiran 3. Statistik Deskriptif.....	180
Lampiran 4. Uji Validitas.....	184
Lampiran 5. Uji Reliabilitas.....	193
Lampiran 6. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA).....	199
Lampiran 7. Surat permohonan penelitian.....	201
Lampiran 8. Dokumentasi penulis selama tahun 2023.....	203