

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA
TERHADAP KUALITAS KINERJA PELAYANAN
TERMINAL BUS ANJUK LADANG, NGANJUK**



Disusun Oleh :

AHMAD RENDRA PRASETIYO
1432000015

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

2025

TUGAS AKHIR
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA
TERHADAP KUALITAS KINERJA PELAYANAN
TERMINAL BUS ANJUK LADANG, NGANJUK



Disusun Oleh :
AHMAD RENDRA PRASETIYO
1432000015

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025

TUGAS AKHIR
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA
TERHADAP KUALITAS KINERJA PELAYANAN
TERMINAL BUS ANJUK LADANG, NGANJUK

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



Disusun Oleh :
AHMAD RENDRA PRASETIYO
1432000015

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025

FINAL PROJECT
***ANALYSIS OF THE LEVEL OF SERVICE USER
SATISFACTION ON THE QUALITY OF SERVICE
PERFORMANCE OF THE ANJUK LADANG BUS
TERMINAL, NGANJUK***

*Prepared as a Requirement to Obtain a Bachelor of Engineering Degree (S.T) at the
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*



Prepared By:
AHMAD RENDRA PRASETIYO
1432000015

CIVIL ENGINEERING
FACULTY OF ENGINEERING
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025

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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : AHMAD RENDRA PRASETIYO
NBI : 1432000015
Program Studi : TEKNIK SIPIL
Fakultas : TEKNIK
Judul : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA
TERHADAP KUALITAS KINERJA PELAYANAN
TERMINAL BUS ANJUK LADANG, NGANJUK

Disetujui Oleh,

Dosen Pembimbing



Ir. Faradlillah Saves, ST., M.T.

NPP. 20430.15.0674

Dekan

Fakultas Teknik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Ir. Sa'jyo, M.Kes., IPU., ASEAN Eng

NPP. 20410.90.0197

Ketua

Program Studi Teknik Sipil

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Ir. Faradlillah Saves, ST., M.T.

NPP. 20430.15.0674

SURAT PERNYATAAN ORIGINAL

Saya yang bertanggung jawab dibawah ini :

Nama : Ahmad Rendra Prasetyo

NBI : 1432000015

Alamat : Jl. Semolowaru Utara I No.116 i, Surabaya, Jawa Timur

Telepon/HP : 081515305527

Menyatakan bahwa “TUGAS AKHIR” yang penulis buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan Strata 1 (S1) Teknik Sipil – Program Sarjana - Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan judul :

“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KUALITAS KINERJA PELAYANAN TERMINAL BUS ANJUK LADANG, NGANJUK ”

Adapun hasil karya saya sendiri dan bukan duplikasi dari karya orang lain. Selanjutnya apabila dikemudian hari 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 paksaan siapapun.

Surabaya, 8 Juli 2025



Ahmad Rendra Prasetyo



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

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

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Ahmad Rendra Prasetyo
NBI/NPM : 1432000015
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 PENGGUNA JASA TERHADAP KUALITAS KINERJA PELAYANAN TERMINAL BUS ANJUK LADANG, NGANJUK ”

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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 8 Juli 2025

Surabaya, 8 Juli 2025



Ahmad Rendra Prasetyo

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas bimbingan dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Bus Anjuk Ladang, Nganjuk**” dengan lancar dan tepat waktu.

Tugas Akhir ini penulis susun secara seksama dengan menggunakan berbagai referensi jurnal, buku dan sumber lainnya. Untuk itu penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan proposal tugas akhir ini.

Dalam menyusun laporan ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari segi kalimat, materi, maupun tata bahasa. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang dapat membantu dalam memperbaiki Tugas Akhir ini. Tidak lupa pula penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang berperan dalam proses penyusunan proposal tugas akhir ini, di antara lain :

1. Orang tua tersayang Ibu Darwati dan Ayah Sutarno yang telah memberikan motivasi dan juga dorongan untuk menyelesaikan Pendidikan pada perguruan tinggi.
2. Ibu Ir. Faradlillah Saves, S.T., M.T. selaku ketua program studi Teknik Sipil universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dosen pembimbing I yang telah sabar meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan proposal tugas akhir ini.
3. Ibu Putri Suci Mawariza, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing II proposal tugas akhir yang telah sabar meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan proposal tugas akhir ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Sipil Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah membekali ilmu sehingga Penulis dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini.

Harapan penulis dalam tugas akhir ini adalah semoga tulisan ini mampu memberikan manfaat bagi pembaca dan penulis sendiri.

Surabaya, 8 Juli 2025



Ahmad Rendra Prasetyo

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KUALITAS KINERJA PELAYANAN TERMINAL BUS ANJUK LADANG, NGANJUK

Nama : Ahmad Rendra Prasetyo
NBI : 1432000015
Program Studi : Teknik Sipil
Pembimbing I : Ir. Faradlillah Saves, S.T., M.T.
Pembimbing II : Putri Suci Mawariza, S.T., M.T

ABSTRAK

Terminal bus merupakan salah satu komponen vital dalam sistem prasarana transportasi yang berperan penting dalam mendukung kelancaran angkutan penumpang. Terminal Anjuk Ladang di Kabupaten Nganjuk, sebagai terminal tipe B, memiliki fungsi strategis dalam melayani mobilitas masyarakat antar kota dalam provinsi, angkutan kota, serta angkutan pedesaan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Terminal Anjuk Ladang. Selain untuk menganalisa tingkat kepuasan penumpang, melalui penelitian ini juga dapat diketahui aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan dipertahankan untuk menjaga kepuasan pengguna jasa di Terminal Bus Anjuk Ladang, Nganjuk. Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis (IPA)*, yang memungkinkan identifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Hasil penelitian menunjukkan kondisi eksisting Terminal Bus Anjuk Ladang memiliki luas sebesar 22.590.000 m². Faktor dominan yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang terdapat pada Kuadran II diagram kartesius. Dimana terdapat 11 atribut dalam kuadran ini yaitu : Atribut 8 (*Responsiveness*), Atribut 7 (*Responsiveness*), Atribut 9 (*Responsiveness*), Atribut 11 (*Tangible*), Atribut 13 (*Tangible*), Atribut 14 (*Tangible*), Atribut 15 (*Assurance*), Atribut 17 (*Assurance*), Atribut 18 (*Empathy*), Atribut 19 (*Empathy*), Atribut 20 (*Empathy*). Tingkat kepuasan pengguna jasa Terminal Anjuk Ladang mencapai 93%.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis (IPA)*, Kondisi eksisting, Faktor dominan, Kepuasan penumpang.

***ANALYSIS OF THE LEVEL OF SERVICE USER
SATISFACTION WITH THE QUALITY OF SERVICE
PERFORMANCE AT THE ANJUK LADANG BUS
TERMINAL, NGANJUK***

Name of Student : Ahmad Rendra Prasetyo
Number of Student : 1432000015
Study Program : Civil Engineering
Supervisor I : Ir. Faradlillah Saves, S.T., M.T.
Supervisor II : Putri Suci Mawariza, S.T., M.T

ABSTRACT

The bus terminal is a vital component in the transportation infrastructure system which plays an important role in supporting smooth passenger transportation. The Anjuk Ladang Terminal in Nganjuk Regency, as a type B terminal, has a strategic function in serving community mobility between cities within the province, city transportation and rural transportation. Therefore, this research aims to analyze the level of user satisfaction with the quality of service provided by the Anjuk Ladang Terminal. Apart from analyzing the level of passenger satisfaction, through this research we can also identify aspects that need to be improved and maintained to maintain service user satisfaction at the Anjuk Ladang Bus Terminal, Nganjuk. The method used is Importance Performance Analysis (IPA), which allows identifying service aspects that need to be improved. The research results show that the existing condition of the Anjuk Ladang Bus Terminal has an area of 22,590,000 m². The dominant factors that influence the level of passenger satisfaction are found in Quadrant II of the Cartesian diagram. Where there are 11 attributes in this quadrant, namely: Attribute 8 (Responsiveness), Attribute 7 (Responsiveness), Attribute 9 (Responsiveness), Attribute 11 (Tangible), Attribute 13 (Tangible), Attribute 14 (Tangible), Attribute 15 (Assurance), Attribute 17 (Assurance), Attribute 18 (Empathy), Attribute 19 (Empathy), Attribute 20 (Empathy). The satisfaction level of Anjuk Ladang Terminal service users reaches 93%.

Keywords: *Importance Performance Analysis (IPA), Existing conditions, Dominant factors, Passenger satisfaction.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORIGINAL	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
DAFTAR NOTASI.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Transportasi.....	7
2.3 Sistem Transportasi.....	8
2.4 Kondisi Eksisting	8
2.5 Terminal Bus.....	8
2.6 Jenis Terminal Bus.....	9
2.7 Tipe Terminal Bus.....	9
2.8 Fasilitas Terminal.....	9
2.9 Jasa	10

2.10	Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan	12
2.11	Teori Uji Kuesioner	12
2.11.1	Uji Validitas.....	13
2.11.2	Uji Realibilitas	13
2.12	Teknik Survey	14
2.13	Populasi dan Sampel.....	14
2.14	Importasnce Performance Analysis (IPA)	15
2.15	Program SPSS	17
2.16	Instrumen Penelitian	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		19
3.1	Diagram Alir.....	19
3.2	Peta Lokasi Penelitian	22
3.3	Tahapan Penelitian	23
3.3.1	Observasi Awal.....	23
3.3.2	Perumusan Masalah.....	23
3.3.3	Studi Literatur.....	23
3.3.4	Pengumpulan Data.....	23
3.3.5	Pembuatan Kuisisioner.....	24
3.3.6	Pembagian Kuisisioner.....	28
3.3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	29
3.3.8	Analisa Kepuasan Penumpang Menggunakan Metode IPA	29
3.3.9	Analisa Faktor Dominan Metode IPA	29
3.3.10	Kondisi Eksisting Terminal	29
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN		31
4.1	Informasi Terminal	31
4.1.1	Peta Terminal.....	32
4.1.2	Informasi Fasilitas Terminal.....	33
4.2	Pengumpulan Data.....	40
4.2.1	Data Penumpang Terminal Anjuk Ladang Tahun 2024	40
4.2.2	Penentuan Jumlah Sampel	41

4.2.3	Penyebaran Kuisisioner	42
4.3	Analisa Data Kuisisioner	43
4.3.1	Karakteristik Responden	44
4.3.2	Uji Validitas	45
4.3.3	Uji Realibilitas.....	51
4.4	Pengolahan Data.....	55
4.4.1	Kondisi Eksisiting Terminal Bus Anjuk Ladang.....	55
4.4.2	Analisis Faktor Dominan Kepuasan Penumpang	56
4.4.3	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		67
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA		69
BIODATA PENULIS		71
LAMPIRAN.....		72

(Halaman Ini Sengaja Dikosongkan)

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius Metode IPA	17
Gambar 3. 1 Flowchart Sumber	19
Gambar 3. 2 Flowchart (lanjutan)	20
Gambar 3. 3 Peta Nganjuk	22
Gambar 3. 4 Lokasi Terminal Anjuk Ladang Sumber	22
Gambar 4. 1 Terminal Anjuk Ladang	32
Gambar 4. 2 Denah Terminal Anjuk Ladang.....	33
Gambar 4. 3 Ruang Tunggu Terminal Anjuk Ladang.....	34
Gambar 4. 4 Kantin Terminal Anjuk Ladang.....	35
Gambar 4. 5 Kantor Adminstrasi Terminal Anjuk Ladang.....	35
Gambar 4. 6 Mushola Terminal Anjuk Ladang	36
Gambar 4. 7 Toilet Terminal Anjuk Ladang.....	37
Gambar 4. 8 Drop Off Penumpang terminal Anjuk Ladang	38
Gambar 4. 9 Area Kedatangan Bus Terminal Anjuk Ladang	38
Gambar 4. 10 Area Drop Off Mobil Penumpang Terminal Anjuk Ladang	39
Gambar 4. 11 Area Parkir Sepeda Motor Terminal Anjuk Ladang	40
Gambar 4. 12 Pengisian Kuisisioner Responden 1	42
Gambar 4. 13 Pengisian Kuisisioner Responden 2	43
Gambar 4. 14 Pengisian Kuisisioner Responden 3	43
Gambar 4. 15 Grafik Usia Responden	44
Gambar 4. 16 Grafik Jenis Kelamin Responden	44
Gambar 4. 17 Grafik Jenis Pekerjaan Responden Sumber.....	45
Gambar 4. 18 Kondisi Eksisiting Terminal Anjuk Ladang.....	56
Gambar 4. 19 Diagram Kartesius.....	60

(Halaman Ini Sengaja Dikosongkan)

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Skala Likert	18
Tabel 3. 1 Skala Jawaban Responden	25
Tabel 3. 2 Daftar Pernyataan.....	26
Tabel 3. 3 Daftar Pernyataan (Lanjutan).....	27
Tabel 3. 4 Data Penumpang TOW 2024	28
Tabel 3. 5 Rekapitulasi Data Rata-rata Harian Penumpang.....	28
Tabel 4. 1 Data Penumpang TOW 2024	41
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Data Rata-rata Harian Penumpang.....	41
Tabel 4. 3 Distribusi Nilai r Tabel Signifikansi 5% dan 1%.....	46
Tabel 4. 4 Uji Validitas Item Pertanyaan Kepentingan.....	47
Tabel 4. 5 Uji Validitas Item Pertanyaan Kinerja Layanan.....	48
Tabel 4. 6 Uji Validitas	50
Tabel 4. 7 Nilai Kuadrat Skor Total Pada Variabel Kepentingan	51
Tabel 4. 8 Nilai Kuadrat Skor Total Pada Variabel Kinerja Layanan.....	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji Realibilitas	55
Tabel 4. 10 Rute Bus Terminal Anjuk Ladang	56
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Rata-rata Tingkat Kesesuaian Total Antara Kinerja Layanan dan Kepentingan.....	58
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Rata-rata Tingkat Kesesuaian Total Antara Kinerja Layanan dan Kepentingan (Lanjutan).....	59
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Kinerja Layanan dan Tingkat Kepentingan	64
Tabel 4. 14 Tingkat Kesesuaian Kepuasan Penumpang.....	65

(Halaman Ini Sengaja Dikosongkan)

DAFTAR LAMPIRAN

L1. Gambar Foto Dokumentasi Lapangan	72
L2. Tabel Perhitungan Uji Validitas (Kinerja Layanan) P1-P20	74
L3. Tabel Perhitungan Tingkat Kepentingan	94
L4. Tabel Perhitungan Tingkat Kepentingan	114
L5. Tabel Perhitungan Tingkat Kinerja	117
L6. Tabel Nilai Varian Variabel Kepentingan	120
L7. Tabel Nilai Varian Variabel Kinerja Layanan	121
L8. Lembar Bukti Hasil Pengumpulan Kuisisioner Di Lapangan	122
L9. Lembar Bukti Bimbingan TA	134
L10. Lembar Hasil Hasil Cek Plagiasi 20%.....	137

(Halaman Ini Sengaja Dikosongkan)

DAFTAR NOTASI

n	= Ukuran Sampel atau Jumlah Sampel
N	= Populasi
E	= Persentase kelonggaran ketidakterikatan
r_{xy}	= koefisien korelasi
X	= skor variabel (jawaban responden)
Y	= skor total dari variabel untuk responden ke- n
r	= Nilai (koefisien) Alpha Cronbach
k	= banyaknya variabel penelitian
$\Sigma\sigma_b^2$	= jumlah varian variabel penelitian
σ_t^2	= varian total
Tki	= Tingkat Kesesuaian Responden
X_i	= Skor Penilaian Kerja
Y_i	= Skor Penilaian Kepentingan Pelanggan

(Halaman Ini Sengaja Dikosongkan)