

JURNAL TEKNIK SIPIL  
**MACCA**

---

**Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas  
Penumpang Pada Terminal (Kasus Terminal Regional Daya  
Makassar)**

Desianti Mahyuddin<sup>1</sup>, Lambang Basri Said<sup>2</sup>, Ratna Musa<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Magister Teknik Sipil Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia  
Jl. Urip Sumoharjo No. 225 Makassar, Sulawesi Selatan  
Email: <sup>1</sup>[mydesianti@yahoo.com](mailto:mydesianti@yahoo.com)

<sup>2,3</sup>Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muslim Indonesia  
Jl. Urip Sumoharjo KM 05 Makassar, Sulawesi Selatan  
Email: <sup>2</sup>[lambangbasri.said@umi.ac.id](mailto:lambangbasri.said@umi.ac.id); <sup>3</sup>[ratmus\\_tsipil@gmail.com](mailto:ratmus_tsipil@gmail.com)

**ABSTRAK**

Pemerintah Kota Makassar menyediakan salah satu fasilitas sebagai tempat penumpang mengambil moda, perpindahan moda, dan sebagai simpul dari sistem jaringan transportasi yaitu Terminal Regional Daya Makassar. Keberadaan Terminal Regional Daya Makassar saat ini banyak menuai sorotan. Sebagian pengguna jasa dan pengamat mengungkapkan bahwa Terminal Regional Daya ini terkesan kumuh dan tidak ada pemeliharaan atau perawatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat pelayanan penumpang mencakup keberadaan fasilitas, ketanggapan, kehandalan, keamanan, sikap empati, efektifitas, dan aksesibilitas terhadap kepuasan pengguna jasa. Metode penelitian yaitu metode analisis deskriptif kualitatif. Hasil menunjukkan model regresi yaitu:  $Y = 1,375 + 0,070X_1 + 0,070X_2 + 0,154X_3 + 0,174X_4 + 0,065X_5 + 0,132X_6 + 0,177X_7$  dan ( $R^2 = 0,946$  atau  $94,6\%$ ). Berdasarkan persamaan regresi linier berganda dari hasil dianalisis, variabel-variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan penumpang pada Terminal Regional Daya Kota Makassar adalah variabel kehandalan petugas ( $X_1$ ), jaminan keamanan ( $X_4$ ), dan aksesibilitas ( $X_7$ ).

Kata Kunci: Fasilitas, loyalitas, terminal, kepuasan penumpang

**ABSTRACT**

*The Government of Makassar City provides one of the facilities as a place for passengers to take modes, transfer modes, and as a node of the transportation network system, namely the Makassar Daya Regional Terminal. The existence of the Daya Regional Station Makassar is currently getting a lot of attention. Some service users and observers said that the Daya Regional Station seemed shabby and had no maintenance or care. This study aims to analyze the level of passenger service including the existence of facilities, responsiveness, reliability, security, empathy, effectiveness, and accessibility to service user satisfaction. The research method is the descriptive qualitative analysis method. The results showed that the regression model was:  $Y = 1.375 + 0.070X_1 + 0.070X_2 + 0.154X_3 + 0.174X_4 + 0.065X_5 + 0.132X_6 + 0.177X_7$  and ( $R^2 = 0.946$  or  $94.6\%$ ). Based on the multiple linear regression equation from analyzed results, the dominant variables affecting Passenger Satisfaction at the Daya Regional Station Makassar are the reliability of officers ( $X_1$ ), security assurance ( $X_4$ ), and accessibility ( $X_7$ ).*

Keywords: Facilities, loyalty, terminal, passenger satisfaction

## **1. Pendahuluan**

### **1.1 Latar belakang**

Sebagai Ibukota, Kota Makassar harus dilengkapi dengan kebutuhan akan moda transportasi publik untuk melayani kebutuhan masyarakat. Secara global hakekat masalah transportasi yang semakin komplis berawal pada pertumbuhan baik pertumbuhan setempat maupun pertumbuhan dengan adanya daya tarik perkotaan terhadap masyarakat diluar wilayah kota melalui arus urbanisasi masyarakat masuk keperkotaan. Besarnya jumlah populasi setiap tahunnya memicu tingginya tingkat permintaan akan kebutuhan akses asal ke tujuan melalui kendaraan sebagai sarana yang melintas pada prasarana jaringan jalan yang digerakkan oleh manusia sebagai operator/driver baik secara organisasi maupun secara individual. Sebagai suatu sistim transportasi yang sampai saat ini belum mampu di wujudkan secara maksimal baik dilihat pada aspek Standar Pelayanan Minimal (SPM) maupun sebagaimana pada UU No 22 tahun 2009 tentang Lalulintas Angkutan Jalan (LLAJ).

Salah satu komponen transportasi perkotaan, yaitu terminal. Terminal berfungsi sebagai simpul dari sistem jaringan transportasi, melayani kebutuhan masyarakat akan transportasi (pelayanan publik), salah satunya melayani aspek pergerakan atau pemindahan manusia dari suatu tempat ke tempat lain. Terminal dalam konsep sistem transportasi merupakan integrasi antarmoda yang berperan sangat penting terhadap proses pertukaran moda (Tamin, 2000). Sebagai simpul sistem jaringan perangkutan, Terminal mempunyai fungsi pokok, yaitu:

- 1) Mengendalikan atau mengatur lalu lintas angkutan;
- 2) Pergantian moda;
- 3) Tempat aktifitas pertukaran penumpang dan melayani bongkar muat barang.

Dalam Undang Undang No. 22 Tahun 2009 (Putra, 2018), Pasal 33 mengenai Lalu Lintas dan Angkutan Jalan disebutkan bahwa kelancaran perpindahan orang atau barang dan keterpaduan intramoda dan antarmoda pada lokasi tertentu, ditunjang oleh adanya terminal. Terminal yang dimaksud bisa berupa Terminal Penumpang ataupun Terminal Barang. Terminal adalah pangkalan tunggangan bermotor generik dipakai buat mengatur kedatangan dan keberangkatan, mengangkut dan menurunkan orang atau barang, dan perpindahan moda angkutan (Priatama et al., 2019).

Fenomena keberadaan Terminal Regional Daya (TRD), saat ini banyak menuai sorotan baik dari pengunjung atau pengguna jasa maupun dari pengamat Transportasi (Aslan et al., 2015). Beberapa ungkapan pengguna jasa menilai, bahwa Terminal Regional Daya, nampak terkesan kumuh dan tidak ada pemeliharaan atau perawatan sebagai tempat yang hampir setiap saat berhubungan dengan pelayanan jasa kepada para penumpang. Pengguna jasa lainnya merasa tidak nyaman, dengan adanya pedagang makanan dan minuman yang terkesan memaksakan pengguna jasa untuk membeli dagangannya, respon lain dari pengunjung mengemukakan keluhan, bahwa pintu masuk oleh petugas diharuskan membayar sebesar nilai tertentu meski yang masuk adalah pengantar yang membantu membawa bagasi kedalam terminal, dan berbagai kondisi yang sangat kontroversi atas keberadaan terminal sebagai pusat layanan antar moda tersebut.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana Keberadaan Fasilitas Terminal, Sistem Ketanggapan Petugas Terminal, Keandalan Petugas, Jaminan Keamanan Petugas, Sikap Empati Petugas, dan Kenyamanan Petugas terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Regional Daya Kota Makassar.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Menganalisis Keberadaan Fasilitas Terminal, Sistem Ketanggapan Petugas Terminal, Keandalan Petugas, Jaminan Keamanan Petugas, Sikap Empati Petugas, dan Kenyamanan Petugas terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Regional Daya Kota Makassar.

## **2. Metode Penelitian**

### **2.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian deskriptif kualitatif.

### **2.2 Objek Penelitian**

Objek dari penelitian ini adalah terkait keberadaan Terminal Regional yang mendapat sorotan dari berbagai kalangan dilihat dari aspek fungsi dan kinerja operasionalnya.

### **2.3 Sumber Data**

Secara garis besar data diklasifikasi atas dua, yaitu:

- a. Data Primer  
Data ini berupa hasil survey pada sampel/Responden sesuai yang ditetapkan dalam penelitian ini, yaitu melalui kuisioner.
- b. Data Sekunder  
Data ini diperoleh dari pihak dinas-dinas terkait Kota Makassar.

### **2.4 Populasi dan Sampel**

Jumlah populasi berdasarkan data jumlah pengunjung Bandar Udara Kota Makassar pada penelitian ini sebesar 700 jiwa dan jumlah sampel yang diteliti sebanyak 150 jiwa.

### **2.5 Variabel yang Diteliti**

Menurut Parasuraman et al., 1985, terdapat lima dimensi yang menggambarkan kualitas layanan, dengan dua variabel tambahan untuk meningkatkan kemampuan variabel-variabel tersebut dalam menggambarkan masalah kualitas pelayanan kaitannya terhadap kepuasan penumpang, yaitu:

- a. Ketersediaan fasilitas (*tangible*)
- b. Ketanggapan petugas (*responsiveness*)
- c. Keandalan petugas (*reliability*)
- d. Jaminan keamanan (*assurance*)

- e. Sikap empati (*empathy*)
- f. Efektifitas (Maryam, 2020)
- g. Aksesibilitas (Fuada, 2017)

## **3. Hasil dan Pembahasan**

### **3.1 Karakteristik Responden**

Dalam penelitian ini, responden yang dimaksud adalah para pengguna jasa Terminal Regional Daya Kota Makassar dengan jumlah responden sebanyak 150 responden. Dari 150 responden, rata-rata diisi oleh laki-laki dengan 87 orang (58%) dan selebihnya perempuan dengan 63 orang (42%).

Berdasarkan kategori usia, dominan diisi oleh responden dengan usia antara 20 tahun hingga 50 tahun sebesar 81%, yaitu usia antara 20-30 tahun sebanyak 35 orang (23%), usia antara 31-40 tahun sebanyak 54 orang (36%), dan usia antara 41-50 tahun sebanyak 33 orang (22%), usia < 20 tahun sebanyak 16 orang (11%), dan > 50 tahun sebanyak 12 orang (8%). Kategori responden pengguna jasa berdasarkan tingkat pendidikan, yaitu diisi oleh SMA/SMK sebanyak 77 orang (51%), sarjana sebanyak 52 orang (35%), dan SD/SMP sebanyak 21 orang (14%). Berdasarkan jenis pekerjaan, diisi oleh wirausaha sebanyak 62 orang (41%), karyawan swasta sebanyak 37 orang (25%), PNS sebanyak 21 orang (14%), sisanya tidak diketahui (lainnya) sebanyak 30 orang (20%). Berdasarkan kategori pendapatan, pendapatan 5-7 juta sebanyak 78 orang (52%), pendapatan 3-5 juta sebanyak 42 orang (28%), pendapatan 7-10 juta sebanyak 23 orang (15%), dan pendapatan >10 juta sebanyak 7 orang (5%).

Berdasarkan deskripsi responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna jasa (responden) masuk dalam kategori orang dewasa dengan secara keseluruhan responden memiliki pekerjaan mulai dari wirausaha hingga PNS, serta tingkat pendidikan yang rata-rata SMA/SMK hingga PNS, sehingga dalam rangka pemenuhan kebutuhan validasi data bisa tercapai dengan baik.

### 3.2 Hasil Analisis

#### 3.2.1 Uji Instrumen Data

##### a. Uji Validitas

Berikut hasil uji validasi data menggunakan SPSS ver. 21 ditunjukkan pada tabel 1 berikut:

**Tabel 1** Hasil Uji Validitas (SPSS ver. 21)

Variabel/Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Signifikansi	Keterangan
<b>Fasilitas Terminal (X<sub>1</sub>)</b>				
Indikator X1.1	0.449	0.1603	0,000	Valid
Indikator X1.2	0.448		0,000	
Indikator X1.3	0.468		0,000	
Indikator X1.4	0.500		0,000	
Indikator X1.5	0.468		0,000	
<b>Ketanggapan Petugas (X<sub>2</sub>)</b>				
Indikator X2.1	0.394	0.1603	0,000	Valid
Indikator X2.2	0.375		0,000	
Indikator X2.3	0.458		0,000	
Indikator X2.4	0.711		0,028	
Indikator X2.5	0.737			
<b>Kehandalan Petugas (X<sub>3</sub>)</b>				
Indikator X3.1	0.789	0.1603	0,033	Valid
Indikator X3.2	0.830		0,000	
Indikator X3.3	0.751		0,000	
Indikator X3.4	0.752		0,000	
<b>Jaminan Keamanan (X<sub>4</sub>)</b>				
Indikator X4.1	0.781	0.1603	0,000	Valid
Indikator X4.2	0.813		0,000	
Indikator X4.3	0.796		0,000	
Indikator X4.4	0.775		0,000	
Indikator X4.5	0.761			
<b>Sikap Empati Petugas (X<sub>5</sub>)</b>				
Indikator X5.1	0.774	0.1603	0,000	Valid
Indikator X5.2	0.807		0,000	
Indikator X5.3	0.774		0,000	
<b>Efektifitas Layanan (X<sub>6</sub>)</b>				
Indikator X6.1	0.818	0.1603	0,000	Valid
Indikator X6.2	0.814		0,000	
Indikator X6.3	0.804		0,000	
Indikator X6.4	0.749		0,000	
<b>Aksesibilitas (X<sub>7</sub>)</b>				
Indikator X7.1	0.748	0.1603	0,000	Valid
Indikator X7.2	0.852		0,000	
Indikator X7.3	0.811		0,000	
Indikator X7.4	0.795		0,000	

Sumber: Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan tabel 1, ditunjukkan hasil dimana  $r_{hitung}$  seluruh indikator-indikator dalam variabel X<sub>1</sub> hingga X<sub>7</sub> memenuhi ketentuan, yaitu lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  dan signifikansi sebesar  $0 < 0,05$  untuk seluruh indikator-indikator dari masing-

masing variabel yang diuji. Dapat diartikan seluruh indikator dalam variabel dalam penelitian ini bersifat sah (valid). Maka, uji dapat dilanjutkan karena data valid.

##### b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas yang diperoleh dalam penelitian diolah menggunakan program SPSS ver. 21. Dimana nilai *Cronbach's*

*Alpha* hasil uji sebesar yaitu  $0,921 > 0,60$ , maka dapat disimpulkan variabel-variabel yang digunakan konsisten (*reliable*).

**3.2.2 Uji Hipotesis Data**

Berikut hasil uji t menggunakan SPSS ver. 21 ditunjukkan pada tabel 1 berikut:

**a. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)**

**Tabel 2** Hasil Uji Regresi Linier Berganda (SPSS ver. 21)

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.375	.405		3.392	.001
Fasilitas Terminal (X <sub>1</sub> )	.130	.021	.140	6.203	.000
Ketanggapan Petugas (X <sub>2</sub> )	.070	.019	.091	3.646	.000
Kehandalan Petugas (X <sub>3</sub> )	.154	.017	.233	8.916	.000
Jaminan Keamanan (X <sub>4</sub> )	.174	.015	.320	11.366	.000
Sikap Empati Petugas (X <sub>5</sub> )	.065	.030	.066	2.187	.030
Efektifitas Layanan (X <sub>6</sub> )	.132	.019	.191	6.802	.000
Aksesibilitas (X <sub>7</sub> )	.177	.017	.267	10.410	.000

Sumber: Pengolahan Data, 2020

Hasil uji t ditunjukkan dalam tabel 2, hasil probabilitas (sig.) untuk seluruh variabel (fasilitas terminal, ketanggapan petugas, kehandalan petugas, jaminan keamanan, sikap empati petugas, efektifitas layanan, dan aksesibilitas) paling besar 0,03 < 0,05. Maka kesimpulan dapat diambil bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima, artinya bahwa

setiap variabel independen (X) secara parsial (sebagian) memberi pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Penumpang Terminal (Y).

**b. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)**

Berikut hasil uji F data menggunakan SPSS ver. 21 ditunjukkan pada tabel 2 berikut:

**Tabel 3** Hasil Uji F (SPSS ver. 21)

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	679.906	6	113.318	1560.082	.000 <sup>b</sup>
Residual	10.387	143	.073		
Total	690.293	149			

Sumber: Pengolahan Data, 2020

Hasil uji F ditunjukkan pada tabel 3, hasil probabilitas (sig.) untuk seluruh variabel (fasilitas terminal, ketanggapan petugas, kehandalan petugas, jaminan keamanan, sikap empati petugas, efektifitas layanan, dan aksesibilitas) paling besar 0,03 <

0,05. Maka dapat disimpulkan H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima, artinya bahwa setiap variabel independen (X) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Penumpang Terminal (Y)

**3.2.3 Hubungan Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan**

**Penumpang Pada Terminal Regional Daya Makassar**

Berdasarkan tabel 2 diatas, hubungan antara variabel Fasilitas Terminal (X<sub>1</sub>), Ketanggapan Petugas (X<sub>2</sub>), Kehandalan Petugas (X<sub>3</sub>), Jaminan Keamanan (X<sub>4</sub>), Sikap Empati Petugas (X<sub>5</sub>), Efektifitas

Layanan (X<sub>6</sub>), Dan Aksesibilitas (X<sub>7</sub>) terhadap variabel Kepuasan pengguna jasa Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar (Y) dapat digambar berdasarkan persamaan regresi linear berikut:

$$Y = 0,435 + 0,188X_1 + 0,180X_2 + 0,185X_3 + 0,175X_4 + 0,126X_5 + 0,159X_6$$

Kemudian, seberapa besar kemampuan variabel-variabel X menggambarkan variabel independennya, maka dapat

dilihat nilai koefisien determinasinya ( $R^2$ ) berdasarkan tabel 3 berikut:

**Tabel 4** Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) (SPSS ver. 21)

<b>Model Summary</b>				
<b>Model</b>	<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>	<b>Std. Error of the Estimate</b>
1	.973 <sup>a</sup>	<b>.946</b>	.944	.275

Sumber: Pengolahan Data, 2020

Uji koefisien determinasi dari hasil analisis melalui SPSS ver.21, didapatkan  $R^2$  sebesar 0,946 atau 94,6%. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel independen (Fasilitas Bandara, Ketanggapan Petugas, Keandalan Petugas, Jaminan Keamanan, Sikap Empati Petugas dan Dukungan Teknologi Informasi dan Komunikasi) dapat menjelaskan variabel dependen Kepuasan Pengguna Jasa Bandara sebesar 94,6% dan sisanya sebesar 5,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### 3.3 Pembahasan

Dari hasil analisis, dapat dijelaskan hubungan pengaruh dari variabel  $X_1$  hingga  $X_7$  terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y) dari persamaan regresi linear, yaitu:

- a. Variabel Fasilitas Terminal ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang Terminal (Y) sebesar 0,130 atau 13,0%. Variabel ini terukur pada Keberadaan Bangunan Kantor Terminal yang kondisinya mengalami degradasi dari berbagai segi akibat konsistensi pengelola yang tidak berjalan sebagaimana baiknya. Disisi lain Jalur keberangkatan dan tempat parkir hanya sebagian yang menunggu ditempat parkir dan sebagian menunggu dipangkalan masing-masing usaha bus angkutan. Kelengkapan Ramgu-marka yang terkesan tidak menjadi perhatian demikian halnya dengan fasilitas pendukung lainnya.

- b. Variabel Ketanggapan Petugas ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang Terminal (Y) sebesar 0,070 atau 7,0%. Variabel Ketanggapan terukur pada Kesanggupan petugas memberi layanan berupa bantuan pada aspek internal terminal sebagaimana yang diharapkan para penumpang. Demikian pula ketanggapan petugas yang didukung dengan sarana informasi sudah tidak menjadi lebih jelas, sehingga motivasi pada spek pelayanan terhadap pengguna atau para penumpang tidak berjalan sebagaimana mestinya.
- c. Variabel Keandalan Petugas ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang Terminal (Y) sebesar 0,154 atau 15,4%. Variabel Keandalan Terukur pada adanya konsistensi dan efektifitas petugas memberi layanan pada penumpang terminal. Disisi lain Keandalan ini pula terukur pada tingkat akurasi dan ketepatan waktu dalam memberi pelayanan pada para pengguna dan para penumpang.
- d. Variabel Jaminan Keamanan ( $X_4$ ) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang Terminal (Y) sebesar 0,174 atau 17,4%. Variabel Keamanan pada terminal terukur pada sejauh mana petugas memberi perhatian sesuai wewenang serta bagaimana wujud tanggung jawab ke para pengguna jasa terminal dan para penumpang sehingga merasa terjamin pada aspek keamanan baik manusianya maupun barang bawaannya

- e. Variabel Sikap Empati Petugas ( $X_5$ ) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang Terminal (Y) sebesar 0,065 atau 6,5%.  
Variabel Rasa Empati petugas terhadap para penggunajasa, terukur pada bagaimana petugas melakukan pelayanan secara cepat dan tepat, begitu pula memberikan pelayanan yang dengan penuh rasa senang serta segala sesuatunya dilakukan dengan fleksibel dan tidak terkesan arogan.
  - f. Variabel Efektifitas Layanan ( $X_6$ ) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang Terminal (Y) sebesar 0,132 atau 13,2%.  
Variabel Efektifitas secara umum pada lingkup aktivitas dikawasan terminal terukur pada tingkat kenyamanan, dan ketenangan para pengguna jasa terminal serta dapat senantiasa mendapat respon sebagai bentuk solusi dari permasalahan yang dialami para pengguna jasa khususnya pada aspek pelayanan pada urusan administrasi keberangkatan para penumpang dan pengguna jasa lainnya.
  - g. Variabel Aksesibilitas ( $X_7$ ) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang Terminal (Y) sebesar 0,177 atau 17,7%.  
Variabel Aksesibilitas pada kawasan terminal merupakan daya dorong ketertarikan para penumpang dan penggunajasa lainnya untuk melakukan aktivitas menaikkan dan menurunkan penumpang dan barang, serta mudahnya melakukan aktivitas sebagai ketentuan/aturan internal terminal, sehingga baik waktu tempuh, waktu tunggu dan jarak tempuh dapat dijangkau dengan mudah dan lancar.
- b. Variabel Ketanggapan Petugas ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang Terminal (Y) sebesar 0,070 atau 7,0%.
  - c. Variabel Keandalan Petugas ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang Terminal (Y) sebesar 0,154 atau 15,4%.
  - d. Variabel Jaminan Keamanan ( $X_4$ ) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang Terminal (Y) sebesar 0,174 atau 17,4%.
  - e. Variabel Sikap Empati Petugas ( $X_5$ ) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang Terminal (Y) sebesar 0,065 atau 6,5%.
  - f. Variabel Efektifitas Layanan ( $X_6$ ) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang Terminal (Y) sebesar 0,132 atau 13,2%.
  - g. Variabel Aksesibilitas ( $X_7$ ) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang Terminal (Y) sebesar 0,177 atau 17,7%.

#### **4.2 Saran**

Saran dalam penelitian yang telah dilakukan, yaitu ditinjau dari gambaran kualitas pelayanan terminal terhadap kepuasan penumpang, bahwa alternatif solusi terhadap masalah yang dihadapi terminal adalah mengacu pada variabel jaminan keamanan sebesar 17,4% dan aksesibilitas sebesar 17,7% yang memiliki koefisien pengaruh tertinggi terhadap kepuasan penumpang.

#### **Daftar Pustaka**

- Aslan, M., Madani, M., & Aksa, N. (2015). Peran Pemerintah Dalam Pengelolaan Terminal Di Terminal Regional Daya Kota Makassar. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 1(3).
- Fuada, I. (2017). *Implementasi strategi Unit Pelaksana Teknis (UPT) terminal bus 'Bulupitu' Purwokerto dalam mewujudkan pelayanan prima*. Universitas Jenderal

#### **4. Penutup**

##### **4.1 Kesimpulan**

Berikut kesimpulan dari penelitian ini:

- a. Variabel Fasilitas Terminal ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh terhadap

- Soedirman. implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- H, Maryam. (2020). *Analisis Peminatan Stakeholder Terhadap Efektivitas Pemanfaatan Terminal Penumpang Di Kabupaten Pangkep (Studi Kasus Terminal Penumpang Pangkajene Kab. Pangkep)*. 4(1), 121–128.  
<https://doi.org/10.31219/osf.io/6gx8a>
- Ofyar, Z. T. (2000). Perencanaan dan Pemodelan Transportasi. *ITB Bandung*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its
- Priatama, A. N., Lafitri, D., Hartantri, K. S., & Budi, A. P. (2019). Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum di Indonesia. *Prosiding Forum Studi Transportasi Antar Perguruan Tinggi*.
- Putra, H. P. (2018). *Implementasi Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Terhadap Pengendara Yang Tidak Memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kota Semarang*. Universitas Negeri Semarang.