

Analisis Kualitas Pelayanan Publik , Standar Pelayanan Terminal Dan Kinerja Petugas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Di Terminal Tipe A Tamanan Kota Kediri

¹Wendy Rosalinda Adipradana , ²Edy Suwasono , ³Ratna Dewi M.

¹²Magister Manajemen, Pascasarjana Universitas Islam Kediri

³Magister Agribisnis , Pascasarjana Universitas Islam Kediri

Email : wendyradipradana@gmail.com

Abstract

The aim of this study is to analyze the influence of public service quality, terminal service standards and officer performance partially and simultaneously on the satisfaction of transportation service users at Tamanan Type A Terminal, Kediri City. This study used a quantitative analysis method. The study location was carried out at Terminal Type A Tamanan, Kediri City with a sample of 100 respondents. Sampling was taken by accidental sampling and data collection used through questionnaires. The analytical tool used was multiple linear regression. The study results shows that partially and simultaneously the quality of public services, terminal service standards and officer performance influences service user satisfaction at Tamanan Type A Terminal, Kediri City. The R square obtained is 0.872. This means that 87.2% of transportation service user satisfaction (Y) can be explained by the independent variables X1, The most dominant variable that influences transportation service user satisfaction (Y) is officer performance (X3) of 0.419.

Keywords : Public Service Quality , Terminal Service Standards , Officer Performance, Transportation Service Users.

A. Latar Belakang Teoritis

Salah satu kunci keberhasilan dalam suatu pembangunan wilayah yaitu dengan tersedianya sarana prasarana yang mampu menunjang kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan dapat terwujud apabila pemerintah menyediakan sarana prasarana pelayanan yang baik untuk masyarakat. Jumlah Populasi penduduk kota Kediri yang terus meningkat setiap tahunnya dan pembangunan infrastruktur seperti dibangunnya bandara dan jalan tol menjadi faktor pendukung peningkatan mobilitas penduduk dalam kehidupan sehari – hari. Hal tersebut mengakibatkan semakin tinggi nya arus mobilitas. Mobilitas yang tinggi harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Sebagai kota terbesar nomor 3 (tiga) Se-Provinsi Jawa Timur , Kota Kediri harus dilengkapi dengan kebutuhan akan moda transportasi publik untuk melayani kebutuhan masyarakat. Bertambahnya populasi setiap tahun akan memicu terhadap tingginya permintaan kebutuhan akses asal ke tujuan melalui kendaraan sebagai sarana yang melintas pada prasarana jaringan jalan yang digerakan oleh manusia sebagai operator baik secara organisasi / individu.

Berdasarkan fenomena tersebut menunjukkan bahwa betapa pentingnya transportasi khususnya angkutan jalan. Hal

tersebut disebabkan bahwa tidak semua masyarakat memiliki transportasi pribadi , tidak semua masyarakat menempuh perjalanan jarak yang dekat dan tidak semua masyarakat bisa dan punya aplikasi online. Salah satu alat transportasi yang sering digunakan masyarakat adalah angkutan umum. Salah satu angkutan umum yang biasa digunakan untuk menunjang aktifitas sehari – hari dan seiring berkembangnya waktu mendapat perhatian adalah bus.

Pentingnya angkutan umum atau transportasi publik dalam kehidupan masyarakat menjadi fokus utama dalam keberhasilan pelaksanaan penerapan standar pelayanan terminal. Transportasi mempunyai pengaruh besar terhadap perorangan , masyarakat pembangunan ekonomi , dan sosial politik pada suatu negara. Pengangkutan merupakan sarana dan prasarana bagi pembangunan ekonomi negara yang bisa mendorong lajunya pertumbuhan ekonomi (*Rate of Growth*).

Terminal merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa / pelayanan sistem transportasi publik. Terminal menjadi salah satu unsur yang harus dapat memenuhi tujuan dalam pembangunan transportasi sebagai perpindahan moda tempat dari tempat satu ke tempat lain bagi

setiap penduduk agar mampu menghubungkan masyarakat secara optimal. Dalam hal ini upaya efisiensi penyelenggara terminal dan pendayagunaan fasilitas yang lebih baik menjadi salah satu kegiatan utama. Sedangkan pelayanan yang baik sesuai dengan standar pelayanan juga menjadi suatu kewajiban untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018) adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Upaya peningkatan melalui perbaikan dan pembangunan gedung dan fasilitas yang ada di terminal terus dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan mutu layanan agar dapat sejajar dengan bandar udara, stasiun, kereta api sehingga menciptakan keamanan, keselamatan, dan kenyamanan pengguna jasa di terminal. Manajemen terminal harus bisa mengoptimalkan fasilitas tersebut, tidak hanya infrastruktur yang memadai, terminal bus juga harus memenuhi standar kualitas pelayanan yang baik, sehingga nantinya masyarakat yang menggunakan jasa transportasi bus dapat merasa aman dan nyaman berada di terminal serta mudah dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan terminal dapat diketahui dengan menggunakan tingkat kepuasan pengguna layanan terminal.

Tjiptono (2008) menjelaskan ada lima indikator dalam peningkatan kepuasan pengguna diantaranya *Tangibles*, ialah kenampakan fisik fasilitas baik dari sisi gedung, peralatan, dan fasilitas lainnya. Kedua *Reliability* adalah kemampuan petugas dalam menyelenggarakan pelayanan. Ketiga *Responsiveness* adalah sikap petugas pemberi pelayanan dalam melayani, empat *Assurance* adalah sikap petugas terhadap pengguna yang dapat dipercaya, dan yang terakhir *Empathy* adalah kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pelanggan.

Keberadaan terminal sangat diperlukan dalam mendukung mobilitas penduduk baik di dalam maupun diluar kota dan mewujudkan terciptanya ketertiban lalu lintas. munculnya transportasi online serta semakin tinggi tuntutan dari masyarakat akan fasilitas pelayanan publik yang berkualitas dan terjangkau, membuat terminal harus *survive*. Salah satu strategi yang dilakukan oleh pengelola terminal dalam hal pelayanan publik adalah dengan memberikan pelayanan yang memiliki tujuan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang dilayani dengan harapan akan mendapatkan kepuasan apabila memutuskan untuk menggunakan jasa transportasi tersebut. Dengan kesadaran masyarakat yang semakin meningkat membuat masyarakat semakin pandai dalam memilih jasa penyedia layanan publik yang mereka butuhkan. Keberadaan Terminal Tipe A Taman Kota Kediri sangat signifikan karena sebagai salah satu simpul jaringan transportasi di kota Kediri. Sehingga kualitas pelayanan terminal adalah suatu hal yang sangat penting supaya menunjang kelancaran, keamanan dan kenyamanan penumpang dalam berpindah moda.

Terminal adalah salah satu contoh dari banyaknya pelayanan jasa yang dibutuhkan masyarakat dan merupakan salah satu fasilitas pelayanan transportasi publik yang memiliki peran strategis dalam upaya perpindahan moda tempat satu ke tempat lain bagi masyarakat. Paradigma masyarakat akan adanya terminal identik dengan ketidakteraturan dan suasana yang cenderung kumuh, tidak nyaman dan tidak aman. Terminal dituntut untuk memberikan fasilitas pelayanan jasa transportasi publik yang lebih baik dan berkualitas sehingga pengguna jasa transportasi tersebut merasa nyaman, aman dan puas, sehingga ketika penumpang merasa nyaman, aman dan puas mereka akan memutuskan untuk datang kembali menggunakan jasa transportasi tersebut.

Terminal Tipe A Taman Kota Kediri adalah salah satu terminal tipe A yang berada di Jawa Timur. Namun berdasarkan latar belakang diatas diperoleh permasalahan bahwa masih ada stigma negatif masyarakat terhadap terminal. munculnya terminal bayangan serta terminal sedang tahap revitalisasi membuat terminal harus tetap *survive* di tengah situasi kondisi yang ada.

Pengukuran kinerja pada sektor publik terletak pada *outcome*, dan *outcome* tersebut harus bisa memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat yang menjadi tolak ukur keberhasilan dalam sektor pelayanan publik.

Kondisi diatas dapat diketahui bahwa terminal perlu melakukan evaluasi dengan melihat persepsi pengguna jasa transportasi terhadap kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Terminal Tipe A Tamanan Kota Kediri. Diharapkan penelitian ini dapat membantu mengembangkan pelayanan publik untuk periode selanjutnya dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa transportasi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Terminal dan Kinerja Petugas terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi di Terminal Tipe A Tamanan Kota Kediri.

Menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang – Undang No.25 / 2009, yang dimaksud Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Hardiyansyah (2018) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Pengertian menurut beberapa para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian kualitas pelayanan publik adalah

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019), Penelitian Kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik dengan

suatu rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan aturan dalam menyediakan jasa pelayanan untuk memberikan kepuasan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima pelayanan.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas – tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Kasmir (2019). Kemudian Gibson dalam Kasmir (2019) menyatakan bahwa kinerja individu adalah dasar kinerja organisasi yang sangat dipengaruhi oleh karakteristik individual, motivasi individu, pengharapan, dan penilaian yang dilakukan oleh manajemen terhadap pencapaian hasil kerja individu.

Richard L.Oliver dalam Tjiptono (2019) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

tujuan menguji hipotesis yang ditetapkan. Lokasi penelitian berada di Terminal Tipe A Tamanan Kota Kediri Jl.Semeru No.55 Tamanan Mojoroto Kota Kediri .

Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa yang berada di Terminal Tipe A Tamanan Kota Kediri. Sampel yang menjadi penelitian ini adalah sebagian jumlah dari pengguna jasa yang berada di Terminal Tipe A Tamanan Kota Kediri. teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah

nonprobability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi semua unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2019) dengan menggunakan *Accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik yang menentukan sampel secara kebetulan, siapa saja yang bertemu dengan peneliti secara kebetulan bila orang yang ditemui secara kebetulan tersebut cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2019). Adapun jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus Slovin Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka studi penelitian ini dilakukan dengan mengambil jumlah sampel sebanyak 100 responden yang menggunakan jasa di Terminal Tipe A Tamanan Kota Kediri.

D. Hasil dan Pembahasan
Uji Validitas dan Reliabilitas

Valid atau tidaknya suatu item instrument dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *product moment* dengan level signifikansi 5% (0,05) dengan nilai kritis. Apabila hasil korelasi (r) lebih kecil dari 0,05 maka item dinyatakan valid, sebaliknya apabila hasil korelasi (r) lebih besar dari 0,05 maka item dinyatakan tidak valid. Dalam perhitungan validitas digunakan alat bantu *SPSS 25.0 for windows*.

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X1)

Item	Pearson Correlation	Sig.2 tailed	keterangan	Kesimpulan
X1.1	0,850	0,000	Dikatakan valid apabila Memiliki Nilai Signifikansi Dibawah 0,05	Valid
X1.2	0,799	0,000		Valid
X1.3	0,945	0,000		Valid
X1.4	0,704	0,000		Valid
X1.5	0,949	0,000		Valid
X1.6	0,735	0,000		Valid
X1.7	0,958	0,000		Valid
X1.8	0,860	0,000		Valid
X1.9	0,803	0,000		Valid
X1.10	0,926	0,000		Valid

Hasil Uji Validitas Variabel Standar Pelayanan Terminal (X2)

Item	Pearson Correlation	Sig.2 tailed	keterangan	Kesimpulan
X2.1	0,770	0,000	Dikatakan valid apabila Memiliki	Valid
X2.2	0,767	0,000		Valid
X2.3	0,824	0,000		Valid
X2.4	0,833	0,000		Valid
X2.5	0,853	0,000		Valid

X2.6	0,829	0,000	Nilai Signifikansi Dibawah 0,05	Valid
X2.7	0,544	0,000		Valid
X2.8	0,833	0,000		Valid
X2.9	0,380	0,000		Valid
X2.10	0,256	0,000		Valid

Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Petugas (X3)

Item	Pearson Correlation	Sig.2 tailed	keterangan	kesimpulan
X3.1	0,347	0,000	Dikatakan valid apabila Memiliki Nilai Signifikansi Dibawah 0,05	Valid
X3.2	0,923	0,000		Valid
X3.3	0,968	0,000		Valid
X3.4	0,923	0,000		Valid
X3.5	0,918	0,000		Valid
X3.6	0,968	0,000		Valid
X3.7	0,935	0,000		Valid
X3.8	0,935	0,000		Valid
X3.9	0,953	0,000		Valid
X3.10	0,891	0,000		Valid

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi (Y)

Item	Pearson Correlation	Sig.2 tailed	keterangan	kesimpulan
Y1.1	0,673	0,000	Dikatakan valid apabila Memiliki Nilai Signifikansi Dibawah 0,05	Valid
Y1.2	0,768	0,000		Valid
Y1.3	0,815	0,000		Valid
Y1.4	0,716	0,000		Valid
Y1.5	0,894	0,000		Valid
Y1.6	0,129	0,000		Valid
Y1.7	0,865	0,000		Valid
Y1.8	0,570	0,000		Valid
Y1.9	0,876	0,000		Valid
Y1.10	0,862	0,000		Valid

Dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan nilai signifikan item kuisioner dari variabel kualitas pelayanan publik, standar pelayanan terminal, kinerja petugas dan kepuasan pengguna jasa transportasi diperoleh nilai dibawah ketentuan α 0,05 hal ini berarti seluruh item pernyataan kuisioner yang disebarkan kepada para responden dalam hal ini dapat dikatakan valid.

Reliabilitas (kepercayaan) menunjukkan pada pengertian apakah sebuah instrument dapat mengukur sesuatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu (konsisten, kejegan, atau tidak berubah – ubah). Untuk uji reliabilitas yang sering digunakan adalah dengan menggunakan *alpha cronbach*. Instrument dapat dikatakan handal bila memiliki koefisiensi keandalan reliabilitas sebesar 0,60 atau lebih. Sebaliknya apabila kurang dari 0,60 maka instrument dinyatakan tidak reliabel

Variabel	Cronbach'S -Alpha	Keterangan	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan Publik (X1)	0,958	Dikatakan reliabel / layak apabila memiliki nilai cronbach alpha lebih besar 0,60	Relabel
Standar Pelayanan Terminal (X2)	0,881		Relabel
Kinerja Petugas (X3)	0,970		Relabel
Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi (Y)	0,894		Relabel

Hasil Uji Reliabilitas Antar Variabel Penelitian

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa hasil uji reliabilitas setiap item variabel bebas yang meliputi Kualitas pelayanan publik, standar pelayanan terminal serta variabel terikat yaitu kepuasan pengguna jasa transportasi mempunyai nilai lebih dari nilai standar ketentuan sebesar 0,60. Hal ini dapat diartikan bahwa data hasil angket memiliki tingkat reliabilitas yang baik, atau dengan kata lain data hasil angket tersebut dapat dipercaya.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besarnya hubungan dan pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan Publik , Standar Pelayanan Terminal , Kinerja Petugas) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pengguna Jasa) analisis menggunakan bantuan program SPSS 25.0 for windows. Model regresi berganda yang digunakan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pengguna Jasa

a = Konstanta

b₁ – b₃ = Koefisien Regresi Berganda

X₁ = Kualitas Pelayanan Publik

X₂ = Standar Pelayanan Terminal

X₃ = Kinerja Petugas

e = Standar error

(Sugiyono, 2019).

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	6,775	1,672		4,051	,000						
	Kualitas Pelayanan Publik	,176	,063	,211	2,776	,007	,891	,273	,102	,232	4,320	
	Standar Pelayanan Terminal	,263	,060	,256	2,924	,004	,897	,268	,107	,175	5,722	
	Kinerja Petugas	,419	,074	,508	5,688	,000	,915	,502	,208	,169	5,909	

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi

Berdasarkan tabel diatas maka dapat ditulis persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Sehingga:

$$Y = 6, 775 + 0,176X_1 + 0,263X_2 + 0,419X_3$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas menunjukkan bahwa:

1) Nilai konstanta sebesar 6,775 artinya bila Kualitas Pelayanan Publik (X1), Standar Pelayanan Terminal (X2), dan Kinerja Petugas (X3) nilainya tetap atau tidak berpengaruh sama sekali, maka Kepuasan Pengguna Jasa (Y) memiliki nilai sebesar 6,775.

2) Koefisien regresi Kualitas Pelayanan Publik (X1) sebesar 0,176 bernilai positif, hal ini berarti jika variabel Kualitas Pelayanan (X1) bertambah sebesar satu satuan maka variabel Kepuasan Pelanggan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,176 dengan asumsi variabel yang lain konstan.

3) Koefisien regresi Standar Pelayanan Terminal (X2) sebesar 0,263 bernilai positif, hal ini berarti jika variabel Standar Pelayanan Terminal (X2) bertambah sebesar satu satuan maka variabel Kepuasan Pelanggan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,263 dengan asumsi variabel yang lain konstan.

4) Koefisien regresi Kinerja Petugas (X3) sebesar 0,419 bernilai positif, hal ini berarti jika variabel Kinerja Petugas (X3) bertambah sebesar satu satuan maka variabel Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Publik (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,419 dengan asumsi variabel yang lain konstan.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, maka digunakan beberapa pengujian yaitu uji – F dan uji –t.

1. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel – variabel independen secara bersama – sama (simultan) terhadap variabel dependen Ghazali (2021). Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X₁, X₂, X₃) berupa Kualitas Pelayanan Publik , Standar Pelayanan Terminal dan Kinerja Petugas terhadap Kepuasan Pengguna Jasa sebagai variabel terikat (Y) secara simultan (bersama – sama). Hasil uji F output SPSS dapat dilihat pada Tabel Anova. Dalam penelitian ini hipotesis yang digunakan adalah :

H₀: Diduga variabel Kualitas Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Terminal dan Kinerja Petugas secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Terminal Tipe A Taman Kota Kediri.

H₁: Diduga variabel Kualitas Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Terminal dan Kinerja Petugas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Terminal Tipe A Taman Kota Kediri.

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

- 1) Apabila probabilitas signifikansi > 0,05 maka H₀ diterima dan H₁ ditolak (tidak berpengaruh).
- 2) Apabila probabilitas signifikansi < 0,05 maka H₀ ditolak dan H₁ diterima (berpengaruh).

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1415.047	3	471.682	217.080	.000 ^b
	Residual	208.593	96	2.173		
	Total	1623.640	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi
 b. Predictors: (Constant), Kinerja Petugas, Kualitas Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Terminal

Berdasarkan hasil dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikannya 0,000 < 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik (X₁), Standar Pelayanan Terminal (X₂) dan Kinerja Petugas (X₃) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi di Terminal Tipe A Taman Kota Kediri.

2. Uji T (Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya untuk menunjukan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen Ghazali (2021). Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X₁, X₂, X₃) berupa Kualitas Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Terminal dan Kinerja Petugas terhadap Kepuasan Pengguna Jasa sebagai variabel terikat (Y) secara parsial (sendiri - sendiri). Dasar pengambilan keputusan adalah dengan

menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

- a. Apabila probabilitas signifikansi > 0,05 maka H₀ diterima dan H₁ ditolak (tidak berpengaruh).
- b. Apabila probabilitas signifikansi < 0,05 maka H₀ ditolak dan H₁ diterima (berpengaruh).

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.775	1.672		4.051	.000					
	Kualitas Pelayanan Publik	.176	.063	.211	2.776	.007	.861	.273	-.102	.232	4.320
	Standar Pelayanan Terminal	.263	.090	.256	2.924	.004	.887	.286	-.107	.175	5.722
	Kinerja Petugas	.419	.074	.506	5.688	.000	.915	.502	-.208	.169	5.969

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui pengaruh antara kualitas pelayanan publik (X₁), standar pelayanan terminal (X₂) dan kinerja petugas (X₃) secara parsial terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi (Y) dengan taraf signifikan sebesar 0,05. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS diketahui bahwa :

1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (X₁) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi di Terminal Tipe A Taman Kota Kediri . Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa nilai signifikannya 0,007 < 0,05 sehingga terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi.

2) Pengaruh standar pelayanan terminal (X₂) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi di Terminal Tipe A Taman Kota Kediri. Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa nilai signifikannya 0,004 < 0,05 sehingga terdapat pengaruh yang signifikan antara Standar pelayanan terminal terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi di Terminal Tipe A Taman Kota Kediri.

3) Pengaruh Kinerja Petugas (X₃) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi di Terminal Tipe A Taman Kota Kediri. Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa nilai signifikannya 0,000 < 0,05 sehingga terdapat pengaruh yang signifikan antara Kinerja Petugas terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi di Terminal Tipe A Taman Kota Kediri.

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel dependen maupun variabel independen, keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini peneliti menggunakan uji kolmogorov-Smirnov yang digunakan untuk mengetahui data berdistribusi normal atau tidak, adapun kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut (Ghozali, 2021):

1. Jika nilai asymp sig < 0,05/= 0,05, maka data berdistribusi normal
2. Jika nilai asymp sig >0,05, maka data berdistribusi tidak normal

Uji normalitas ini bisa menggunakan plot P-P dari residual apabila data residual berada disekitar dan mengikuti arah diagonal, maka residual berdistribusi normal. Berikut merupakan hasil uji normalitas data berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov yang dilakukan dipenelitian ini: Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil bahwa nilai signifikan Asymp. Sig. 0,057 signifikasi 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh data sampel yang telah diuji berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Menurut (Ghozali, 2021) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Dalam proses uji asumsi multikolinieritas terdapat norma pengambilan keputusan sebagai berikut :

- a. Melihat kriteria nilai Tolerance 1) Tidak terjadi Multikolinieritas, jika nilai tolerance lebih besar dari 0,10. 2) Terjadi multikolinieritas, jika nilai tolerance lebih kecil atau sama dengan 0,10.
- b. Melihat nilai Kriteria Variance Inflation Faktor (VIF) 1) Tidak terjadi Multikolinieritas, jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00 2) Terjadi multikolinieritas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00. Uji multikolinieritas dalam penelitian ini sebagai berikut :

Berdasarkan hasil perhitungan maka dapat diambil kesimpulan bahwa nilai tolerance variabel independen yang meliputi kualitas pelayanan publik memiliki nilai 0,232, standar pelayanan terminal memiliki nilai tolerance 0,175,kinerja petugas memiliki nilai

0,169 dan nilai VIF kualitas pelayanan publik sebesar 4,320, nilai VIF standar pelayanan terminal sebesar 5,722 dan kinerja petugas memiliki nilai VIF sebesar 5,909. Berdasarkan ketentuan uji multikolinieritas diperoleh bahwa keseluruhan nilai tolerance antar variabel berada diatas 0,10 dan nilai VIF dibawah 10,0. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka dapat diartikan bahwa data pada variabel kualitas pelayanan publik , variabel standar pelayanan terminal dan variabel kepuasan pengguna jasa transportasi tidak terjadi multikolinieritas artinya data tersebut layak untuk digunakan sebagai alat ukur menguji variabel kepuasan.

Uji Autokolerasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 sebelumnya. Gejala autokorelasi dapat dideteksi menggunakan uji Durbin Watson Test dengan menentukan nilai durbin Watson (DW). Model regresi dikatakan tidak mengalami autokorelasi apabila memiliki nilai Durbin Watson (DW) antara 1.65 – 2.35.

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa hasil perhitungan Durbin Warson (DW) diperoleh hasil 1.65 < 1.865 < 2.35, yang berarti tidak terdapat adanya autokorelasi dalam model persamaan regresi tersebut.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change	Durbin-Watson
						F Change	df1	df2		
1	.894 ^a	.872	.868	1.474	.872	217.080	3	96	.000	2.310

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pelugas, Kualitas Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Terminal
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi

Hasil Uji Koefisien Determinan (R2)

Koefisien determinasi (R2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan variabel independen dengan variabel dependen secara parsial. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011: 97) sebagai berikut :

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Sig. F Change	Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2		
1	.934 ^a	.872	.868	1.474	.872	217.080	3	96	.000	2.310

^a Predictors: (Constant), Kinerja Petugas, Kualitas Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Terminal
^b Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi

Berdasarkan hasil output SPSS di atas, maka nilai koefisien determinan dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. R = 0,934. Dapat diartikan bahwa koefisien korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat mempunyai hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan pengguna jasa transportasi .
2. Koefisien determinan atau R Square diperoleh nilai sebesar 0,872 artinya besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (X1),Standar Pelayanan Terminal (X2) dan Kinerja Petugas (X3) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi sebesar 87,2% sedangkan sisanya 12,8% berasal dari variabel dan indikator lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik , Standar Pelayanan Terminal dan Kinerja Petugas terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Terminal Tipe A Taman Kota Kediri

Hasil uji deskriptif dari rerata variabel dapat diperoleh nilai rerata sebagai berikut :

Rerata Antar Variabel

Rerata Indikator Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi (Y)

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa indikator variabel kepuasan pengguna jasa transportasi yaitu Informasi memiliki rerata paling tinggi yaitu sebesar 4,38 artinya indikator ini masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini didukung penelitian dari carolus (2022) yang menyebutkan bahwa secara keseluruhan semua responden merasa cukup puas dengan layanan jasa yang diberikan.

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik ,Standar Pelayanan Terminal dan Kinerja Petugas secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna jasa transportasi dengan nilai sig. 0,000 < 0,05. Sehingga H4 diterima, yang artinya secara bersama-sama Kualitas Pelayanan Publik ,Standar Pelayanan Terminal dan Kinerja Petugas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna jasa transportasi. Berdasarkan uji

No.	Item	Rerata
1.	Kualitas Pelayanan Publik (X1)	4,23
2.	Standar Pelayanan Terminal (X2)	4,30
3.	Kinerja Petugas (X3)	4,17
4.	Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi (Y)	4,72*

(* : nilai rerata tertinggi)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel yang memiliki rerata paling tinggi yaitu kepuasan jasa transportasi sebesar 4,72 yang artinya variabel tersebut menurut masyarakat memiliki nilai yang paling bagus diantara variabel lain. Sedangkan nilai yang paling rendah adalah kinerja petugas sebesar 4,17. Perlu adanya evaluasi terhadap pembagian beban kerja / kedisiplinan petugas / analisis beban kerja yang lain.

Berdasarkan hasil Uji Deskriptif dari variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y) dapat diperoleh nilai rerata sebagai berikut :

No.	Item	Rerata
1.	Informasi	4,38 *
2.	Persyaratan	4,10
3.	Prosedur / Ahir	4,19
4.	Waktu Penyelesaian	4,34
5.	Tarif / Biaya	4,30
6.	Sarana / Prasarana	4,30
7.	Respon Petugas	4,30
8.	Konsultasi / Pengaduan	4,29

(* : nilai rerata tertinggi)

koefisien determinasi diperoleh nilai R-Square sebesar 0,872 yang menunjukkan besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Publik (X1), Standar Pelayanan Terminal (X2) dan Kinerja Petugas (X3) terhadap variabel Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi (Y) sebesar 87,2 %. Yang berarti masih ada variabel lain sebesar 12,8% yang dapat mempengaruhi variabel Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi (Y) tetapi tidak diteliti dalam penelitian ini

Interpretasi

Hasil regresi linier berganda di dapat bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki jumlah yang paling rendah diantara ke-3 variabel lainnya. Kualitas Pelayanan Publik yang terdiri dari 5 indikator yaitu berwujud , kehandalan , respon , jaminan dan empati. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Indikator Berwujud menjadi rendah dikarenakan adanya revitalisasi terminal sehingga masih kurang fasilitas yang belum terpenuhi.
2. Indikator Jaminan berhubungan dengan tarif menjadi rendah karena ketidakpastian harga / tarif yang di keluarkan oleh PO Bus dikarenakan harga BBM yang tidak stabil serta persaingan harga antar PO yang terkadang membuat harga tarif bus fluktuatif
3. Indikator Handal menjadi rendah dikarenakan ketidakpastian jadwal keberangkatan bus. jadwal bisa berubah sewaktu – waktu menyesuaikan dengan kondisi armada di lapangan.
4. Indikator Empati menjadi rendah dikarenakan kondisi pengunjung yang berbeda – beda setiap harinya , sebagai petugas kita selalu bersikap ramah terhadap penumpang akan tetapi perspektif dari setiap pengunjung yang mungkin memiliki kondisi emosional yang berbeda dan tidak stabil terkadang memberikan penilaian yang kurang (subjektif).

Hasil regresi linier berganda diperoleh bahwa variabel kinerja petugas X3 memiliki jumlah tertinggi diantara ke 3 variabel lainnya . kinerja petugas diukur oleh 4 indikator yaitu kualitas (mutu) , kuantitas (jumlah) , waktu (jangka waktu) , pengawasan. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Indikator kualitas (mutu) berkaitan dengan petugas di terminal menjalankan tugas sesuai dengan standar dan tupoksi masing-masing sehingga kinerja yang didapat akan berkualitas. Kualitas atau mutu yang berkaitan dengan kinerja petugas dapat mencakup berbagai aspek yang mempengaruhi kemampuan mereka dalam memberikan layanan yang baik. pengembangan kualitas kinerja petugas dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun citra positif terhadap layanan transportasi atau terminal. Dengan memahami faktor tersebut, pihak manajemen dapat merancang program pelatihan dan penilaian kinerja untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan.
2. Kuantitas (jumlah) berkaitan dengan jumlah SDM atau petugas di terminal yang memiliki produktivitas kerja yang

baik sehingga bisa menjalankan kinerja dengan baik juga. Rasio pelayanan terhadap jumlah petugas dapat memberikan gambaran tentang efisiensi dan produktivitas tim petugas. hal ini dapat membantu manajemen untuk mengidentifikasi efisiensi operasional, memonitor produktivitas, dan meningkatkan kapasitas pelayanan dengan memperhatikan kuantitas kinerja petugas.

3. Waktu (jangka waktu) berkaitan dengan jangka waktu dalam melayani penumpang secara tepat waktu. Jangka waktu yang diberikan kepada petugas untuk melayani penumpang secara tepat waktu dapat bervariasi tergantung pada berbagai faktor, seperti jenis layanan, tingkat kesibukan, dan kebijakan perusahaan atau pihak yang mengelola terminal atau transportasi. Jangka waktu pelayanan yang efisien dan tepat waktu penting untuk menciptakan pengalaman positif bagi penumpang dan menjaga tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perlu adanya koordinasi yang baik antara manajemen terminal, petugas, dan teknologi pendukung untuk mencapai target waktu yang ditetapkan.
4. Pengawasan berkaitan dengan petugas memberikan pengawasan setiap situasi dan kondisi di area terminal seperti melakukan pengawasan terhadap setiap pelanggaran , Pengawasan di area terminal sangat penting untuk memastikan keamanan, ketertiban, dan kenyamanan bagi pengguna jasa transportasi. Pentingnya untuk menciptakan sistem pengawasan yang terkoordinasi di area terminal untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan pengguna jasa transportasi serta menciptakan lingkungan yang efisien dan teratur.

D. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan publik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi dengan nilai skor tertinggi pada Respon / ketanggapan (*responsiveness*) seperti keramahan dan ketepatan memberikan pelayanan sehingga mampu memberikan solusi yang tepat dan cermat kepada penumpang serta bisa menyelesaikan kendala dengan baik.

2. Terdapat pengaruh standar pelayanan terminal terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi dengan nilai skor tertinggi pada Pelayanan Kesetaraan yang baik berkaitan dengan aksesibilitas fasilitas penyandang cacat (difabel) , ruang ibu menyusui dan tempat bermain anak yang disediakan.
3. Kinerja petugas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi dengan nilai skor tertinggi pada Waktu (jangka waktu) yang singkat oleh petugas dalam melayani dan menjawab semua kebutuhan penumpang sehingga menghasilkan efektivitas dan efisiensi.
4. Kualitas pelayanan publik , standar pelayanan terminal dan kinerja petugas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi di Terminal Tipe A Tamanan Kota Kediri. Hasil pengujian dari ketiga variabel menunjukkan bahwa variabel kinerja petugas merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan jasa transportasi di Terminal Tipe A Tamanan Kota Kediri. Variabel kepuasan pengguna jasa transportasi diperoleh bahwa indikator Informasi yang baik dalam pelayanan yang tersedia dalam media elektronik maupun non elektronik yang dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan seperti jadwal keberangkatan bus serta sistem informasi pelayanan yang mudah digunakan.

Mengacu pada kesimpulan di atas, saran yang dapat disampaikan antara lain sebagai berikut :

1. Terminal Tipe A Tamanan Kota Kediri lebih meningkatkan Kualitas pelayanan Publik melalui peningkatan informasi dan fasilitas yang baik, hal ini sangat diperlukan untuk menumbuhkan pemikiran dan kepercayaan pengguna jasa kepada terminal. Mengadakan program pelatihan untuk meningkatkan keterampilan petugas dalam menjaga standar pelayanan. Standar keamanan yang tinggi dengan pemeriksaan yang efisien dengan memasang sistem keamanan canggih untuk memantau situasi darurat. Bekerjasama dengan maskapai, agen perjalanan, dan penyedia jasa transportasi lainnya untuk

meningkatkan koordinasi dan integrasi layanan. menyediakan sarana untuk penumpang memberikan umpan balik, dan terlibat aktif dalam mendengarkan dan merespons masukan mereka. Diharapkan terminal dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada penumpang, menciptakan pengalaman perjalanan yang positif, dan membangun reputasi yang baik.

2. Terminal harus dilengkapi dengan fasilitas aksesibilitas yang memadai, seperti tangga dan lift yang dapat diakses oleh kursi roda, jalan setapak yang rata dan tidak berlubang, serta tanda-tanda dan petunjuk yang jelas bagi orang dengan gangguan penglihatan atau pendengaran . Petugas terminal perlu dilatih tentang kebutuhan khusus dan cara memberikan pelayanan kepada penyandang cacat, ibu menyusui, dan anak-anak.
3. Kerjasama antara Terminal dan Dinas Perhubungan dalam menggunakan CCTV untuk menindak bus yang tidak masuk terminal bisa membantu meningkatkan pengawasan dan penegakan aturan. Memperbarui kebijakan dan prosedur sesuai dengan hasil evaluasi untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi. diharapkan tindakan penindakan terhadap bus yang tidak masuk terminal dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien. Pemerintah Kota Kediri diharapkan bisa berkoordinasi dengan baik terkait penambahan rute , halte dan armada Bus gratis yang masuk ke terminal sehingga masyarakat tidak kesulitan akses ke terminal.
4. Terminal Tipe A Tamanan Kota Kediri berkoordinasi terhadap PO Bus diharapkan juga mampu memberikan informasi tarif harga yang sesuai dengan jadwal keberangkatan bus yang akurat agar mampu menarik minat penumpang untuk ke terminal serta memberikan sosialisasi ke PO Bus agar semua bus masuk ke terminal.
5. Terminal Tipe A Tamanan Kota Kediri harus memberikan pengawasan lebih terhadap Bus dengan Kerjasama dengan Polres Kediri Kota atau instansi terkait untuk menangani pelanggaran yang

melibatkan tindakan hukum. Melakukan Rampcheck terhadap Bus sebelum berangkat untuk memastikan bus laik jalan demi keselamatan pengguna jasa transportasi. Dengan membangun kerjasama yang baik antara terminal dan pihak kepolisian, serta mengadopsi strategi yang terkoordinasi, diharapkan penindakan pelanggaran oleh bus di area terminal dapat dilakukan secara efektif, menciptakan lingkungan yang lebih aman dan tertib. Peneliti selanjutnya agar melakukan pembahasan yang lebih mendetail pada berbagai indikator-indikator dalam variabel lain dalam konsep pemasaran yang dilakukan oleh terminal, agar memiliki variasi temuan dan permasalahan.

E. Daftar Pustaka

- Agung Sedayu, H. S. (2014). *STANDAR PELAYANAN MINIMAL BUS*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Arikunto, s. (2020). *Prosedur Penelitian : Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: rineka cipta..
- Dr.Hardiyansyah, M. (2018). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (EDISI REVISI)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dr.Kasmir, S. (2019). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (TEORI DAN PRAKTIK)*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada Rajawali Pers.
- Drs.H.A.Abbas Salim, S. (2016). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Firmansyah, D. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85-114.
- Fransisca Veronica, B. F. (2022). Kinerja Teller Dalam Melakukan Standar Layanan Terkait Kepuasan Nasabah Studi Pada Kantor Kas World Trade Center Jakarta PT.Bank Negara Indonesia (Persero)Tbk. *Jurnal Sumber Daya Aparatur Negara.Jakarta*, Volume 4 No.2 Oktober Hal.53 .Politeknik STIA LAN Jakarta.
- Ghozali,Imam. (2021). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARLATE Dengan Program IBM SPSS 26. Edisi 10*. SEMARANG: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Huby, C., & Basuki, I.(2022) *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KINERJA PELAYANAN TERMINAL MESRAN DI KOTA JAYAPURA*.
- Irawan, H. (2003). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Irenita, N., Ekawati, D. A., Tantry, F., Parlindungan, P., & Febriansyah, R. (2021). *STANDAR PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG TIPE A TIRTONADI SURAKARTA DI PROVINSI JAWA TENGAH. Jurnal Sistem Transportasi & Logistik*, 1(1).
- Indonesia.(2017).*Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.Permata Press. Jakarta.2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*. Indonesia.Kementerian Perhubungan.
- Jakarta.2019. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*. Indonesia.Kementerian Perhubungan.
- Jakarta.2021. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*. Indonesia.Kementerian Perhubungan.
- Khoerunnisa, Y., & Rahayuningsih, N. (2019). *PENGARUH MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA:(Studi Kasus Di Dinas Perhubungan Kabupaten Indramayu)*. *Jurnal Investasi*, 5(2), 42-61.
- Kotler, P. (2002). *Marketing Management*. New Jersey: The Millenium Edition.
- Nazmi, H., Mariana, N., Lorenza, A., & Hany, H. (2022). Pengaruh Komunikasi, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Rashid Hussein Bank Sekuritas Indonesia. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(3), 1011-1021.
- Pearmain, D (1990), *Stated Preferences Techniques A. Guide to Practice, Steer*

- Devies, Gleave and Haque Consulting Group*. London.
- Pratiwi, M. I., Wahyuni, A., & Tistogondo, J. (2020). Analisa Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Sistem Pelayanan Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya. *Jurnal Ilmiah MITSU (Media Informasi Teknik Sipil Universitas Wiraraja)*, 8(1), 13-21.
- Randy Tangdialla, A. L. (2020). Strategi Peningkatan Fungsi Terminal Makale Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tana Toraja . *Jurnal Economix .Universitas Kristen Indonesia Toraja* , Volume 8 no.1 Juni.
- Rangkuti, F. (2003). *Konsep Pengukuran Kepuasan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Said, L. B., & St Maryam, H. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fungsi Transit pada Terminal Metro Makassar Berdasarkan Persepsi Pengguna. *Jurnal Flyover*, 1(1), 1-11.
- Septyadi, Z., Srinadi, I. G. A. M., & Jayanegara, K.(2020). FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI TERMINAL MENGWI BADUNG. *Mathematics Department, Faculty of Mathematics and Natural Science, Udayana University*.volume 9 no.2.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Survey Kepuasan Masyarakat Kementerian Perhubungan.
- Syaputra, A., & Zuniarti, D. (2020). PENGARUH KINERJA PETUGAS TERMINAL SERVICE TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 4(2).
- Tjiptono, F. (2008). *Kepuasan Dalam Pelayanan*. Jakarta: Salemba Empat.