

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Terminal adalah sebuah prasarana transportasi jalan untuk keperluan menurunkan dan menaikkan penumpang, perpindahan intra dan/antar mode transportasi serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum. Terminal menjadi titik simpul dari berbagai sarana (moda) angkutan yang berfungsi sebagai titik perpindahan penumpang dari satu sarana angkutan ke sarana angkutan yang lainnya.

Kota Tegal merupakan salah satu kota yang sedang berkembang pesat. Oleh karena itu, aktivitas masyarakatnya tergolong kategori tinggi. Dengan demikian salah satu dukungan yang paling prioritas diperlukan dalam suatu proses untuk menjangkau antara satu tempat ke tempat yang lainnya adalah adanya sarana dan prasarana yang memadai.

Terminal Bus Dukuhsalam dibangun untuk memenuhi prasarana transportasi Kota Tegal, pada khususnya daerah Slawi dan sekitarnya untuk menunjang standar sarana dan prasarana dalam bidang transportasi. Di dalam terminal tersebut, terdapat fasilitas-fasilitas yang disediakan terdapat pada lampiran 1 Denah Terminal Bus Dukuhsalam Slawi. Tingkat kepuasan pelanggan tergantung pada kualitas pelayanan yang ditawarkan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Berdasarkan survey awal, beberapa pengguna menyatakan bahwa terdapat beberapa fasilitas yang ada di

Terminal Bus Dukuhsalam Slawi kurang memadai seperti lampu penerangan dan ruang tunggu.

Kepuasan pelanggan tergantung pada anggapan kinerja dalam menyerahkan nilai relatif terhadap harapan pelanggan. Bila kinerja lebih rendah daripada harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja sesuai harapan, maka pelanggan puas. Apabila kinerjanya melebihi harapan, maka pelanggan merasa amat puas. Pelanggan yang merasa puas dan amat puas akan tetap loyal dan mereka akan memberikan informasi kepada orang lain mengenai pengalaman baik dengan kinerja yang dirasakan. Kuncinya adalah memenuhi harapan pelanggan dengan kinerja yang diberikan.

Para peneliti jasa menyatakan kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan dan tidak berlaku sebaliknya. Kualitas jasa pelayanan ditentukan oleh 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu, Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*). Selanjutnya mereka sepakat bahwa kepuasan pelanggan memiliki efek signifikan atas tujuan penjualan.

Dari uraian tersebut maka diperlukan suatu penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen, apakah pelayanan yang ditawarkan oleh Terminal Dukuhsalam Slawi yang terbilang baru sudah memuaskan atau belum. Maka penulis akan meneliti tentang Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Terminal Dukuhsalam Slawi metode pengumpulan yaitu kuesioner dengan uji validitas dan reliabilitas.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Terminal Bus Dukuhsalam Slawi?

## **C. Tujuan Penelitian**

Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Terminal Bus Dukuhsalam Slawi.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Menambah wawasan ilmiah tentang pelayanan di Terminal Bus Dukuhsalam Slawi.
2. Sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk pihak terkait dalam memberikan kebijakan mengenai kenyamanan fasilitas Terminal Bus Dukuhsalam Slawi.

## **E. Batasan Masalah**

1. Penelitian ini dilaksanakan di Terminal Bus Dukuhsalam Slawi.
2. Kualitas pelayanan terdiri dari bukti bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).