

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL  
WANGON KABUPATEN BANYUMAS**



**SKRIPSI**

**ROSIKA TIFFANI**

**1703010026**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

**AGUSTUS 2021**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL  
WANGON KABUPATEN BANYUMAS**



**SKRIPSI**

**ROSIKA TIFFANI**

**1703010026**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

**AGUSTUS 2021**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL  
WANGON KABUPATEN BANYUMAS**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Melaksanakan Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Sipil Program Studi Teknik Sipil Fakultas  
Teknik Dan Sains Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

**ROSIKA TIFFANI**

**1703010026**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
AGUSTUS 2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Rosika Tiffani

NIM : 1703010026

Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik dan Sains

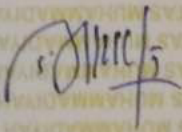
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Di Terminal  
Wangon Kabupaten Banyumas

Telah diterima dan disetujui  
Purwokerto, 5 Agustus 2021

Diperiksa dan disetujui oleh :

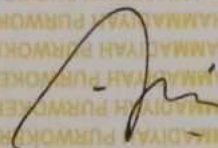
Pembimbing I



Sulfah Anjarwati, S.T.,M.T.

NIK. 2160176

Pembimbing II



Dr. Juanita, S.T., M.T.

NIK. 2160356

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Rosika Tiffani

NIM : 1703010026

Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik dan Sains

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Di Terminal  
Wangon Kabupaten Banyumas

telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.). Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

**DEWAN PENGUJI**

Penguji I : Sulfah Anjarwati, S.T., M.T.

Penguji II : Dr. Juanita, S.T., M.T.

Penguji III : Dr. Iskahar, S.T., M.T.

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 5 Agustus 2021

Mengetahui :

Dekan Fakultas Teknik dan Sains

Dr. Teguh Marhendri, S.T., M.T., ASEAN Eng., ACPE., IPM.

NIK. 2160172

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rosika Tiffani  
NIM : 1703010026  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik dan Sains  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "*ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL WANGON KABUPATEN BANYUMAS*" adalah hasil penelitian saya yang telah dilakukan sesuai dengan prosedur penelitian yang benar dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan penjiplakan hasil karya orang lain atau terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana atau Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan maka saya bersedia bertanggung jawabkan dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 5 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan



Rosika Tiffani

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rosika Tiffani  
NIM : 1703010026  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik dan Sains  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“ Analisis Tingkat Kepuasan Di Terminal Wañgon Kabupaten Banyumas ”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/ mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 5 Agustus 2021

Yang menyatakan,



Rosika Tiffani

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Di Terminal Wangon*.

Penulisan skripsi ini digunakan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa begitu banyak pihak yang telah turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir. Teguh Marhendi, S.T., M.T., ASEAN.Eng., ACPE., IPM. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains.
2. Bapak Dr. Iskahar, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil.
3. Ibu Sulifah Anjarwati, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah bersedia meluangkan waktu dan membimbing penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Dr. Juanita, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan saran dan masukan yang membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
5. Bapak Dr. Iskahar, S.T., M.T. selaku Dosen Penguji, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji penulis dalam sidang skripsi.
6. Pimpinan dan staf karyawan TU administrasi, keuangan, dan perpustakaan Fakultas Teknik dan Sains yang telah banyak memberikan bantuan dan

kemudahan-kemudahan administrasi dan segenap karyawan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

7. Pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas terutama bagian kasa terminal, yang telah membantu dalam memberikan data sekunder sebagai pelengkap skripsi.
8. Ayahanda Nurofik dan ibunda Kudsiyah selaku orang tua, terima kasih yang tak terhingga atas doa, semangat, kasih sayang, pengorbanan, dan ketulusannya dalam mendampingi penulis.
9. Roro Ayu Anggraita dan Rifki Hadi Saputro selaku tim support yang telah banyak membantu penulis pada saat penelitian di lapangan.
10. Dan kepada pihak-pihak lain yang telah begitu banyak membantu namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak penyusunan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan lancar, penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang berkaitan dengan skripsi ini, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca semua.

Purwokerto, Agustus 2021

Yang Menyatakan,



Rosika Tiffani

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim . . .

Alhamdulillah rabbil'alamin kupersembahkan kepada Allah SWT atas segala rahmat hidayah dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan segala kekuranganku.

Segala syukur ku ucapkan kepada-Mu karena telah menghadirkan mereka yang selalu memberi semangat, motivasi dan doa disaat membutuhkan. Karena-Mu lah mereka ada dank arena-Mu lah skripsi ini terselesaikan.

**Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang  
kukasihi dan kusayangi  
Ayahanda dan Ibunda**

Apa yang saya peroleh hari ini belum mampu membayar setetes keringat dan air mata Ayah dan Ibu yang selalu menjadi pelita dan semangat dalam hidup saya. Terimakasih atas semua dukungan Ayah dan Ibu, baik moril maupun materil. Tanpa kehadiran Ayah dan Ibu disamping saya tak mungkin menjadi seperti seperti sekarang. Karya ini kupersembahkan untuk Ayah dan Ibu tercinta. Saya takkan pernah lupa semua pengorbanan dan jerih payah yang Ayah dan Ibu berikan untukku agar dapat menggapai cita-cita dan semangat serta doa yang kau lantunkan untukku disetiap sujudmu sehingga kudapat raih kesuksesan ini. Cita-cita ku kelak dapat membahagiakan Ayah dan Ibu.

# MOTTO

*“ Hiduplah seolah engkau mati besok, belajar dan bekerjalah  
lah seolah engkau hidup selamanya “*

*(Rosika Tiffani)*



# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL WANGON KABUPATEN BANYUMAS**

Rosika Tiffani, Sulfah Anjarwati, Juanita

## **ABSTRAK**

Terminal Wangon Kabupaten Banyumas dibangun untuk memenuhi prasarana transportasi Kota Wangon dan sekitarnya untuk menunjang standar sarana dan prasarana dalam bidang transportasi. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang di Terminal Wangon Kabupaten Banyumas. Metode penelitian ini menggunakan metode servqual dengan lima indikator yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert. Program perhitungan yang digunakan yaitu SPSS agar menghasilkan nilai validitas dan reliabilitas. Dan Analisis data yang digunakan adalah gap (kesenjangan). Berdasarkan hasil analisis diperoleh kesimpulan bahwa kinerja di terminal belum memuaskan dan belum sesuai dengan harapan penumpang Terminal Wangon Kabupaten Banyumas dengan gap negatif (-1,19) = tidak puas antara kinerja dengan harapan (3,50 dengan 4,69).

**Kata kunci :** *terminal, tingkat kepuasan, tingkat harapan, kinerja*

# **ANALYSIS OF PASSENGER SATISFACTION LEVEL AT WANGON TERMINAL IN BANYUMAS REGENCY**

Rosika Tiffani, Sulfeh Anjarwati, Juanita

## **ABSTRACT**

Banyumas District Wangon Terminal was built to meet the transportation infrastructure of Wangon City and its surroundings to support the standard of facilities and infrastructure in the field of transportation. The purpose of this study was to find out the level of passenger satisfaction in Wangon Terminal, Banyumas Regency. This research method uses SERVQUAL method with five indicators, namely: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. The scale used in this study was the Likert scale. Calculation program used is SPSS in order to produce validity and reliability values. And the analysis of the data used is gap. Based on the results of the analysis obtained conclusions that the performance in the terminal has not been satisfactory and has not been in accordance with the expectations of passengers of The Wangon Terminal Banyumas Regency with a gap negative (-1.19) = dissatisfied between performance and expectations (3.50 with 4.69).

**Keywords :** *terminal, satisfaction level, level of expectation, performance*

## DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
MOTTO.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Penelitian Terdahulu .....	7
B. Landasan Teori.....	10
1. Pengertian Transportasi.....	10
2. Moda Transportasi .....	11
3. Pengertian Terminal .....	14
4. Peraturan Terkait Terminal .....	18
5. Pembangunan dan Pengoperasian Terminal .....	25
6. Standar Pelayanan Terminal .....	28
7. Kepuasan Pelanggan .....	30
8. Faktor – Faktor Pendukung Kepuasan Pelanggan .....	31
9. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	35
10. Batasan Usia Pelanggan .....	38
11. Metode Servqual .....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A. Tahapan Penelitian.....	44
B. Studi Pustaka.....	45
1. Literatur.....	45
2. Kajian Penelitian Terdahulu.....	45
C. Lokasi Penelitian.....	45
D. Waktu Penelitian.....	46
E. Peralatan Survey.....	46
F. Perencanaan Form Survey.....	47
G. Uji Coba Kuesioner.....	51
H. Teknik Pengambilan Data.....	51
1. Populasi.....	51
2. Sampel.....	51

3. Kecukupan Data .....	52
I. Metode Pengumpulan Data .....	53
1. Pengumpulan Data Primer .....	53
2. Pengumpulan Data Sekunder .....	53
J. Metode Pengolahan Data .....	54
1. Uji Validitas Angket .....	53
2. Uji Reliabilitas Angket.....	54
K. Analisis dan Pembahasan.....	56
1. Kerangka Analisis .....	56
2. Program Perhitungan yang digunakan .....	56
3. Skala Interval .....	57
4. Analisis Gap (Kesenjangan).....	57
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
A. Kondisi Terminal Wangon Kabupaten Banyumas.....	59
B. Karakteristik Responden .....	60
C. Uji Instrument .....	67
D. Analisis Data.....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>83</b>
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 2. Jenis Moda Transportasi Darat .....	12
Tabel 3. Komponen Terminal Regional.....	17
Tabel 4. Tipologi Terminal .....	23
Tabel 5. Kebutuhan Luas Terminal.....	26
Table 6. Tingkat Pelayanan Terminal .....	29
Tabel 7. Skala Likert.....	50
Tabel 8. Skala Interval .....	56
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur/ Usia .....	62
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	64
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	66
Tabel 13. Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 14. Hasil Pengujian Reliabilitas Instrument Untuk Kinerja.....	69
Tabel 15. Hasil Pengujian Reliabilitas Instrument Untuk Harapan .....	70
Tabel 16. Perolehan Nilai Kinerja.....	72
Tabel 17. Perolehan Nilai Harapan .....	73
Tabel 18. Gap Kinerja dan Harapan.....	75
Tabel 19. Presentase Pendapat Tingkat Kepuasan Penumpang di Terminal Wangon Kabupaten Banyumas.....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Lokasi Terminal Terhadap Jaringan Jalan .....	25
Gambar 2. Tahap Penelitian.....	44
Gambar 3. Denah Lokasi Penelitian.....	46
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur/ Usia .....	63
Gambar 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	65
Gambar 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir .....	67
Gambar 8. Perbedaan Skor Harapan dengan Skor Kinerja.....	77

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Denah Terminal Wangon Kabupaten Banyumas .....	87
Lampiran 2. Monografi Data Terminal Wangon Kabupaten Banyumas .....	88
Lampiran 3. Data Spesifikasi Fasilitas Terminal Wangon Kabupaten Banyumas .....	89
Lampiran 4. Kuesioner Penumpang Terminal Wangon Kabupaten Banyumas .....	90
Lampiran 5. Sample Kuesioner Penumpang Terminal Wangon Kabupaten Banyumas .....	94
Lampiran 6. Hasil Kuesioner Kinerja .....	95
Lampiran 7. Hasil Kuesioner Harapan .....	99
Lampiran 8. Uji Validitas Skor Kinerja .....	103
Lampiran 9. Uji Validitas Skor Harapan .....	107
Lampiran 10. Uji Reliabilitas Skor Kinerja .....	111
Lampiran 11. Uji Reliabilitas Skor Harapan .....	111
Lampiran 12. Statistik Deskriptif .....	112
Lampiran 13. Dokumentasi Penelitian/ Kuesioner .....	113
Lampiran 14. Tabel r .....	117