

BAB IV

ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TERMINAL LEUWIPANJANG BERDASARKAN PERSEPSI MASYARAKAT SEBAGAI PENGGUNA

Pada bab ini akan dilakukan analisis yaitu mulai pengolahan data yang diperoleh di lapangan maupun data-data yang didapatkan melalui survey sekunder yang didapatkan di instansi-instansi terkait dengan studi ini.

4.1 Tingkat Pelayanan Terminal Leuwipanjang

Dalam sub bab ini akan di paparkan mengenai analisis mengenai kualitas pelayanan Terminal Leuwipanjang terhadap penumpang berdasarkan survey pengamatan langsung ke lapangan. Survey pengamatan langsung ini dilakukan bertujuan untuk melihat secara lebih dekat mengenai tingkat pelayanan Terminal Leuwipanjang terhadap masyarakat sebagai pengguna prasarana tersebut. Pada studi ini kelompok yang akan dianalisis adalah penumpang Terminal Leuwipanjang dan khususnya penumpang angkutan Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP) dan angkutan Antar Kota Antar Propinsi (AKAP), mengingat Terminal Leuwipanjang merupakan salah satu terminal regional di Kota Bandung. Analisis ini dibatasi pada hal-hal yang berkaitan dengan kebersihan dan kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan. Dari hasil analisis ini akan didapat kualitas pelayanan Terminal Leuwipanjang dengan jelas.

4.2 Karakteristik Penumpang Terminal Leuwipanjang

Informasi yang didapat dari para responden 120 orang adalah jenis pekerjaan, usia, jenis kelamin, maksud perjalanan, pendapatan pribadi, tingkat pendidikan dan jenis angkutan yang dinaiki/akan dinaiki.

4.2.1 Jenis Pekerjaan

Jika dilihat dari jenis pekerjaannya, dari 120 responden yang diminta untuk menilai sejauhmana tingkat pelayanan dan kepuasan pelanggan, maka jenis pekerjaan lainnya seperti swasta, wiraswasta, ibu rumah tangga maupun pengangguran merupakan jenis pekerjaan yang paling banyak yaitu sebesar 54 responden (45%) dan pelajar sebesar 38 responden (31,7%), sedangkan responden

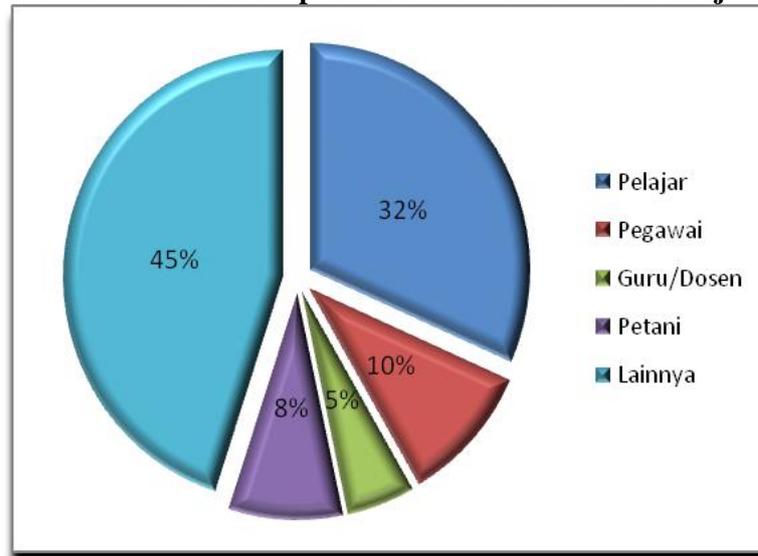
yang paling sedikit adalah dari jenis pekerjaan guru/dosen sebanyak 6 responden (5%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dan gambar dibawah ini.

Tabel IV.1
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

| No. | Jenis Pekerjaan | Jumlah Responden | % |
|---------------|-----------------|------------------|------------|
| 1. | Pelajar | 38 | 31,7 |
| 2. | Pegawai | 12 | 10,0 |
| 3. | Guru/Dosen | 6 | 5,0 |
| 4. | Petani | 10 | 8,3 |
| 5. | Lainnya | 54 | 45,0 |
| Jumlah | | 120 | 100 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner, 2008

Gambar 4.1
Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan



Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner, 2008

4.2.2 Usia

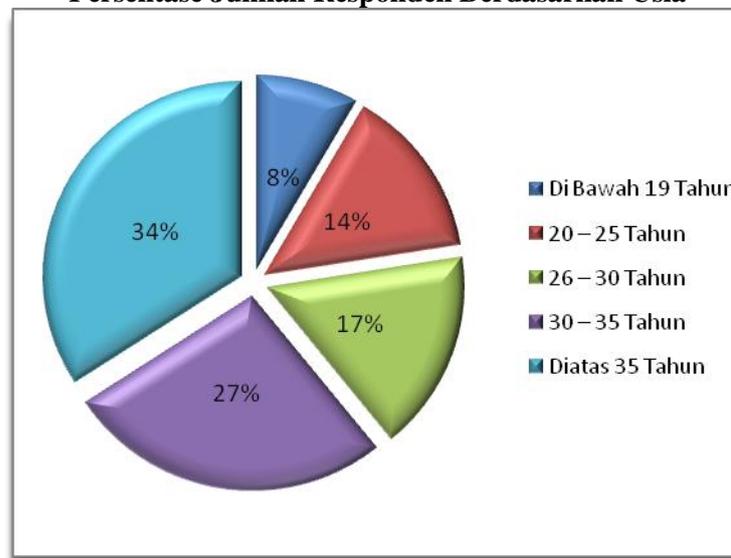
Menurut usia, dari 120 responden penumpang banyak memiliki usia dalam kategori usia 20 – 25 tahun sebanyak 46 responden (38,3%) dan dalam kategori usia 26-30 tahun sebanyak 37 responden (30,8%), dimana dalam usia ini dianggap usia produktif atau telah memiliki pekerjaan dan mempunyai penghasilan sendiri, sedangkan yang paling sedikit adalah kategori usia lebih dari 35 tahun sebanyak 4 responden (3,3%), hal ini kecil karena orang pada usia tersebut jarang sekali untuk bepergian jauh. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut.

Tabel IV.2
Jumlah Responden Berdasarkan Usia

| No. | Kelompok Usia | Jumlah Responden | % |
|---------------|-------------------|------------------|------------|
| 1. | Di Bawah 19 Tahun | 10 | 8,3 |
| 2. | 20 – 25 Tahun | 17 | 14,2 |
| 3. | 26 – 30 Tahun | 20 | 16,7 |
| 4. | 30 – 35 Tahun | 32 | 26,7 |
| 5. | Diatas 35 Tahun | 41 | 34,2 |
| Jumlah | | 120 | 100 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner, 2008

Gambar 4.2
Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Usia



Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner, 2008

4.2.3 Jenis Kelamin

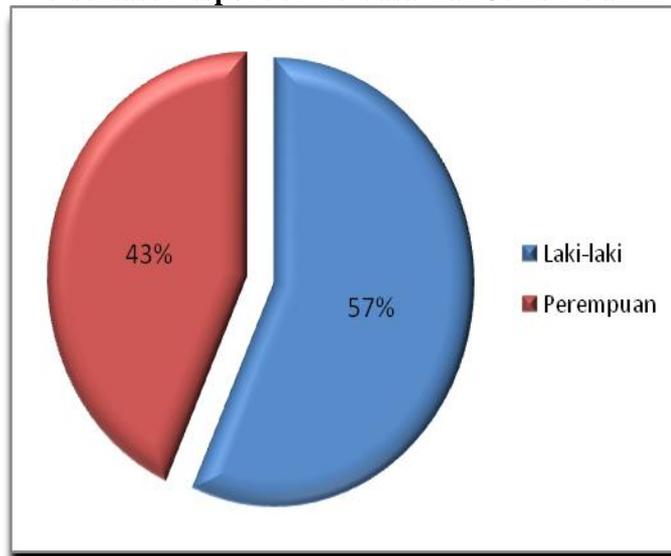
Dari data yang diperoleh dari 120 responden 56,7 % atau 68 responden berjenis kelamin laki-laki dan 43,3% atau 52 responden berjenis kelamin perempuan, artinya kebanyakan yang bepergian jauh adalah penumpang dengan jenis kelamin laki-laki. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dan gambar dibawah ini.

Tabel IV.3
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah Responden | % |
|---------------|---------------|------------------|------------|
| 1. | Laki-laki | 68 | 56,7 |
| 2. | Perempuan | 52 | 43,3 |
| Jumlah | | 120 | 100 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner, 2008

Gambar 4.3
Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2008

4.2.4 Maksud Perjalanan

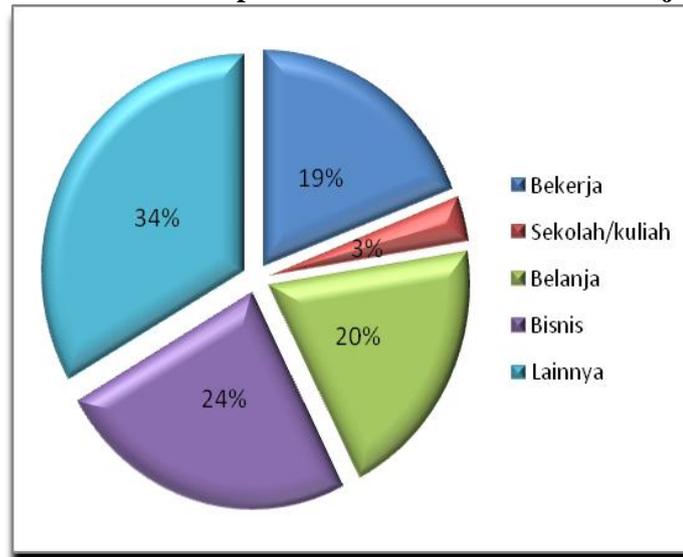
Jika dilihat dari maksud perjalanannya maka dari 120 responden penumpang paling banyak adalah penumpang yang memiliki alasan lainnya seperti pulang kampung, menjenguk anak, dan lain sebagainya sebanyak 34 responden (28,3%), sedangkan responden yang paling sedikit adalah dengan alasan rekreasi sebesar 3 responden(2,5%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut.

Tabel IV.4
Jumlah Responden Berdasarkan Maksud Perjalanan

| No. | Maksud Perjalanan | Jumlah Responden | % |
|---------------|-------------------|------------------|------------|
| 1. | Bekerja | 28 | 23,3 |
| 2. | Sekolah/kuliah | 4 | 3,3 |
| 3. | Belanja | 22 | 18,3 |
| 4. | Bisnis | 29 | 24,2 |
| 5. | Rekreasi | 3 | 2,5 |
| 6. | Lainnya | 34 | 28,3 |
| Jumlah | | 120 | 100 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2008

Gambar 4.4
Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Maksud Perjalanan



Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2008

4.2.5 Pendapatan Pribadi

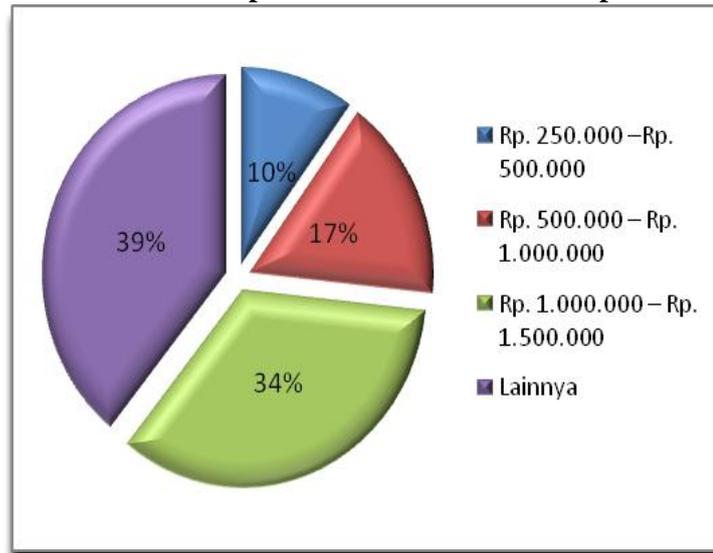
Dari data 120 responden yang didapat peneliti, sebesar 47 responden (39,2%) berpendapatan lainnya dan hal ini tidak diperinci secara jelas karena responden tidak menyatakan secara jelas pendapatannya. Sedangkan responden yang paling sedikit adalah berpenghasilan berkisar antara Rp.250.000 – Rp. 500.000, yaitu sebanyak 12 responden (10,0%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dan gambar dibawah ini.

Tabel IV.5
Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan Pribadi

| No. | Kelompok Pendapatan | Jumlah Responden | % |
|---------------|-------------------------------|------------------|------------|
| 1. | Belum Berpendapatan | 0 | 0 |
| 2. | Kurang dari Rp. 250.000 | 0 | 0 |
| 3. | Rp. 250.000 –Rp. 500.000 | 12 | 10,0 |
| 4. | Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000 | 20 | 16,7 |
| 5. | Rp. 1.000.000 – Rp. 1.500.000 | 41 | 34,2 |
| 6. | > Rp. 1.500.000 | 47 | 39,2 |
| Jumlah | | 120 | 100 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2008

Gambar 4.5
Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan Pribadi



Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2008

4.2.6 Tingkat Pendidikan

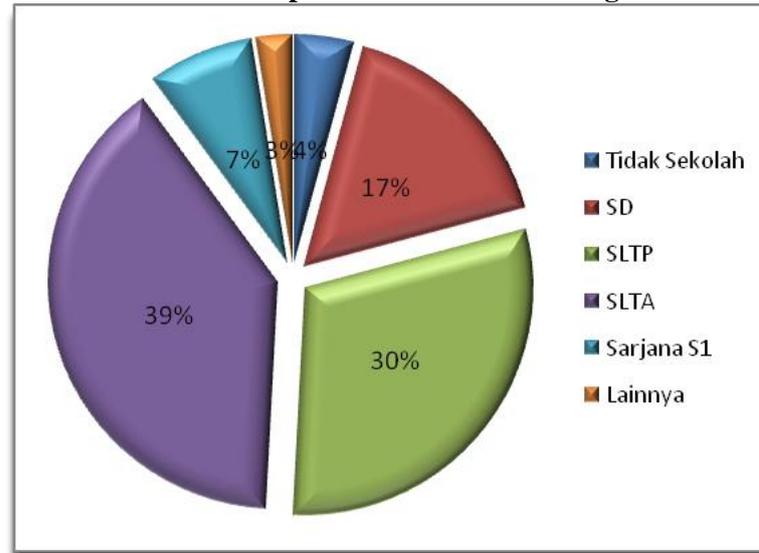
Jika dilihat dari tingkat pendidikannya , maka dari 120 responden yang paling banyak adalah penumpang dengan tingkat pendidikan SLTA sebesar 43 responden (35,8%) dan yang paling sedikit adalah penumpang yang tidak bersekolah sebesar 5 responden 4,2% berarti sudah banyak berpendidikan cukup tinggi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dan gambar dibawah ini.

Tabel IV.6
Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| No. | Tingkat Pendidikan | Jumlah Responden | % |
|---------------|--------------------|------------------|------------|
| 1. | Tidak Sekolah | 5 | 4,2 |
| 2. | SD | 20 | 16,7 |
| 3. | SLTP | 36 | 30,0 |
| 4. | SLTA | 47 | 39,2 |
| 5. | Sarjana S1 | 9 | 7,5 |
| 6. | Lainnya | 3 | 2,5 |
| Jumlah | | 120 | 100 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2008

Gambar 4.6
Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2008

4.2.7 Jenis Angkutan Yang Dinaiki/Akan Dinaiki

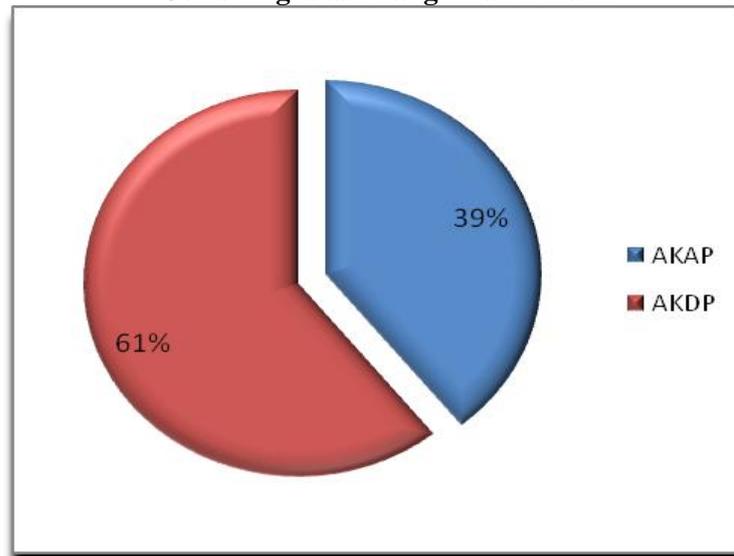
Dari 120 responden jenis angkutan umum yang dinaiki/akan dinaiki penumpang, paling banyak penumpang menaiki angkutan AKDP sebesar 73 responden (60,8%), jika dilihat dari jumlah kendaraan yang memanfaatkan terminal, AKDP paling banyak jumlah armadanya dan yang bepergian kebanyakan AKDP. Sedangkan yang paling sedikit penumpang menaiki AKAP yaitu sebanyak 47 responden (39,2%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dan gambar dibawah ini.

Tabel IV.7
Jumlah Responden Berdasarkan
Jenis Angkutan Yang Akan Dinaiki

| No. | Jenis Angkutan Yang Akan Dinaiki | Jumlah Responden | % |
|---------------|----------------------------------|------------------|------------|
| 1. | AKAP | 47 | 39,2 |
| 2. | AKDP | 73 | 60,8 |
| Jumlah | | 120 | 100 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2008

Gambar 4.7
Persentase Jumlah Responden Berdasarkan
Jenis Angkutan Yang Akan Dinaiki



Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2008

4.2.8 Kebersihan dan Kesehatan

Kondisi kebersihan di Terminal Leuwipanjang secara keseluruhan sudah cukup baik, terlihat dari penempatan tempat sampah pada jarak tertentu di sepanjang jalur pedestrian dan di ruang tunggu. Selain itu terminal di bersihkan dua kali sehari dan sampah yang terkumpul dibuang langsung ke tempat pembuangan akhir dengan menggunakan truk sampah yang khusus di sediakan untuk terminal.

Jika dilihat dari kondisi umum Terminal Leuwipanjang saat ini maka dapat dikatakan bahwa kondisi saat ini terlihat kotor dan sepertinya tidak terawat, ini dapat dilihat dari banyaknya sampah yang berserakan dimana-mana, baik di ruang tunggu penumpang maupun pelataran pemberangkatan. Kemudian selain itu walaupun sudah tersedia ruang tunggu yang cukup nyaman di dalam bangunan Terminal Leuwipanjang, namun calon penumpang lebih suka untuk menunggu kendaraan dipelataran pemberangkatan. Oleh karena itu gangguan polusi udara tidak bisa dihindari. Dari 100 responden, hampir seluruh responden menyatakan terganggu oleh gangguan polusi udara dan hanya beberapa responden yang merasa tidak terganggu oleh polusi udara di terminal. Untuk mengetahui jumlah responden yang menyatakan hal tersebut akan ditampilkan hasil survey kuisisioner kepada calon penumpang di Terminal Leuwipanjang pada tabel berikut.

Tabel IV.8
Persepsi Responden Terhadap
Gangguan Polusi Udara di Terminal Leuwipanjang

| Pendapat | Jumlah Responden | % |
|-----------------|------------------|------------|
| Terganggu | 84 | 70 |
| Tidak Terganggu | 36 | 30 |
| Jumlah | 120 | 100 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2008

Gambar 4.8
Persentase Persepsi Responden Terhadap
Gangguan Polusi Udara di Terminal Leuwipanjang



Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2008

Dari jawaban responden diatas dapat dikatakan bahwa sebagian responden merasa terganggu dengan polusi udara di terminal, selain itu responden juga menganggap bahwa terminal adalah tempat yang kotor. Ini dikarenakan kondisi Terminal Leuwipanjang saat ini yang sumpek akibat banyaknya antrian kendaraan baik masuk maupun keluar terminal sehingga polusi udara tidak dapat dihindari lagi, ditambah dengan sampah yang berserakan dimana-mana, ini akan mengancam kesehatan bagi pengguna terminal.

4.2.9 Kenyamanan

Pada dasarnya, kenyamanan merupakan kebebasan dari rasa sakit pada semua dimensi lingkungan, baik secara fisik maupun psikologis. Tingkat kenyamanan bersifat subjektif dan berbeda-beda tergantung pada tingkah laku tiap individu dan dipengaruhi oleh kultur budaya.

Berdasarkan hasil kuisioner yang disebarakan kepada masyarakat dalam hal ini pengguna terminal didapat bahwa hampir seluruh responden menyatakan untuk faktor kenyamanan di Terminal Leuwipanjang ini sangat kurang. Penilaian ini dilakukan dengan penyebaran kuisioner kepada para calon penumpang dengan melihat kenyamanan pada tiap-tiap komponen terminal berdasarkan fungsinya masing-masing.

1. Sebagai tempat memuat/menurunkan penumpang dari waktu tiba sampai waktu berangkat dan sebagai tempat perpindahan moda. Komponen terminal yang berfungsi sebagai tempat memuat/menurunkan penumpang dari waktu tiba sampai waktu berangkat dan sebagai tempat perpindahan moda antara lain adalah jalur kedatangan, jalur keberangkatan, pelataran kedatangan, jalur antrian dan pelataran keberangkatan.

- Jalur kedatangan

Jalur kedatangan angkutan antar kota di Terminal Leuwipanjang berada berdampingan dengan jalur kedatangan angkutan dalam kota, dengan memiliki lebar yang cukup dan pendek, serta berbatasan langsung dengan Jalan Leuwipanjang yang selalu macet. Sehingga kondisi ini menimbulkan persoalan, dimana bus-bus yang datang mengalami kesulitan untuk masuk terminal dan sering terjadi penumpukan bus di pintu masuk terminal. Kesulitan ini semakin bertambah karena jalur kedatangan sering dihalangi oleh angkutan kota yang tidak tertib dan berhenti sembarangan.

Kendala lain yang cukup menyulitkan adalah kondisi ruas Jalan Leuwipanjang yang menuju jalur kedatangan sangat sempit dan dilalui oleh banyak kendaraan baik kendaraan pribadi maupun kendaraan umum serta berada dekat dengan persimpangan yang sering menimbulkan kemacetan.

- Jalur keberangkatan

Jalur keberangkatan angkutan antar kota di Terminal Leuwipanjang berdampingan dengan jalur keberangkatan angkutan dalam kota. Untuk jalur keberangkatan di Terminal Leuwipanjang ini cukup panjang, dengan pintu keluar berada di Jalan Kopo. Kondisi jalur keberangkatan di Terminal Leuwipanjang ini cukup bagus dan terlihat rapi, walaupun untuk

bus mengalami sedikit kesulitan ketika keluar dari terminal, ini disebabkan karena beberapa angkutan kota yang berhenti sembarangan di pintu keluar terminal.

- Pelataran kedatangan

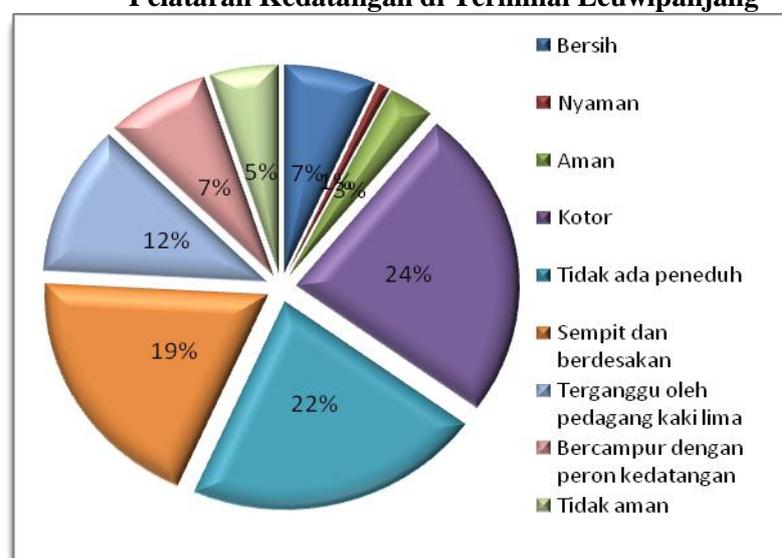
Pelataran kedatangan angkutan antar kota di Terminal Leuwipanjang menyatu dengan jalur kedatangan. Berdasarkan hasil kuisioner yang disebarakan kepada calon penumpang dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menyatakan pelataran kedatangan kotor. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.9
Persepsi Responden Tentang
Pelataran Kedatangan di Terminal Leuwipanjang

| Persepsi/pendapat | Jumlah Responden | % |
|-----------------------------------|------------------|------------|
| Bersih | 8 | 6,7 |
| Nyaman | 1 | 0,8 |
| Aman | 4 | 3,3 |
| Kotor | 29 | 24,2 |
| Tidak ada peneduh | 26 | 21,7 |
| Sempit dan berdesakan | 23 | 19,2 |
| Terganggu oleh pedagang kaki lima | 14 | 11,7 |
| Bercampur dengan peron kedatangan | 9 | 7,5 |
| Tidak aman | 6 | 5,0 |
| Jumlah | 120 | 100 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner, 2008

Gambar 4.9
Persentase Persepsi Responden Tentang
Pelataran Kedatangan di Terminal Leuwipanjang



Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner, 2008

Dari jawaban responden mengenai pelataran kedatangan di Terminal Leuwipanjang diatas dapat terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan pelataran kedatangan di Terminal Leuwipanjang ini kotor, ini disebabkan karena para awak kendaraan membersihkan langsung kendaraannya di pelataran tersebut sehingga sampah yang berasal dari dalam kendaraan langsung dibuang ke pelataran kedatangan, sehingga sampah berserakan dimana-mana, selain itu juga para responden menyatakan pelataran kedatangan ini tidak nyaman karena kurangnya peneduh bagi pejalan kaki dan karena banyaknya bus yang mengantri sehingga suhu panas sangat terasa.

- Pelataran keberangkatan

Sebagian besar responden merasa tidak nyaman ketika berada di pelataran keberangkatan, hal ini disebabkan karena sebagian besar pelataran keberangkatan angkutan antar kota disatukan dengan jalur antrian, sementara pelataran khusus hanya tersedia bagi angkutan Bandung – Jakarta Patas. Kondisi ini menyebabkan terjadinya konflik antara pejalan dengan kendaraan di pelataran keberangkatan, yang menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna, ditambah lagi dengan tidak adanya peneduh bagi calon penumpang.

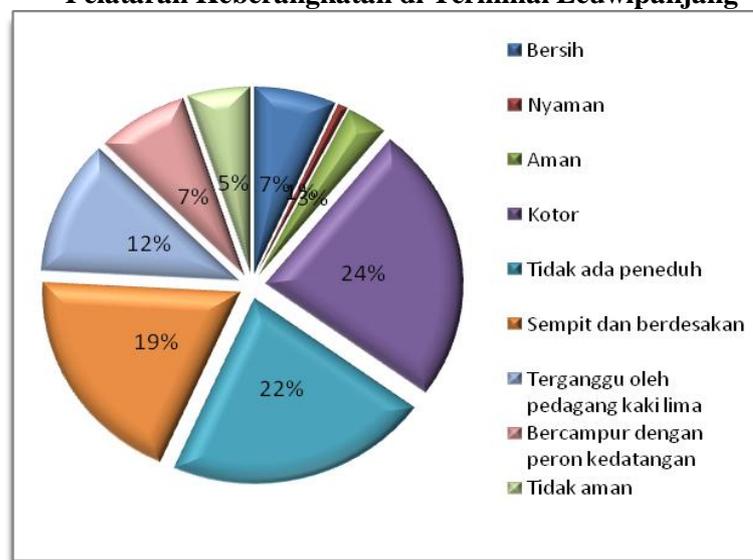
Persepsi calon penumpang tentang pelataran keberangkatan di Terminal Leuwipanjang adalah kotor (24,2%), tidak ada peneduh (21,7%) dan sempit (19,2%). Untuk lebih jelasnya mengenai hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.10
Persepsi Responden Tentang
Pelataran Keberangkatan Di Terminal Leuwipanjang

| Persepsi/Pendapat | Jumlah Responden | % |
|-----------------------------------|------------------|------------|
| Bersih | 8 | 6,7 |
| Nyaman | 1 | 0,8 |
| Aman | 4 | 3,3 |
| Kotor | 29 | 24,2 |
| Tidak ada peneduh | 26 | 21,7 |
| Sempit dan berdesakan | 23 | 19,2 |
| Terganggu oleh pedagang kaki lima | 14 | 11,7 |
| Bercampur dengan peron kedatangan | 9 | 7,5 |
| Tidak aman | 6 | 5,0 |
| Jumlah | 120 | 100 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2008

Gambar 4.10
Persentase Persepsi Masyarakat Tentang
Pelataran Keberangkatan di Terminal Leuwipanjang



Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2008

Berdasarkan hasil kuisisioner dari responden diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa pelataran keberangkatan kotor dan tidak ada peneduh ditambah lagi bercampur dengan aktivitas lain, sehingga para pengguna terminal merasa tidak nyaman dengan kondisi seperti ini. Kondisi ini terjadi karena pelataran keberangkatan dan kedatangan menyatu sehingga parapenumpang harus berhati – hati karena kendaraan datang dan meninggalkan pelataran tiap waktu. Sama halnya dengan kondisi pelataran

kedatangan kurangnya peneduh sehingga para penumpang merasa tidak nyaman.

2. Sebagai tempat menunggu dan tempat berkumpul penumpang yang akan melakukan perjalanan.

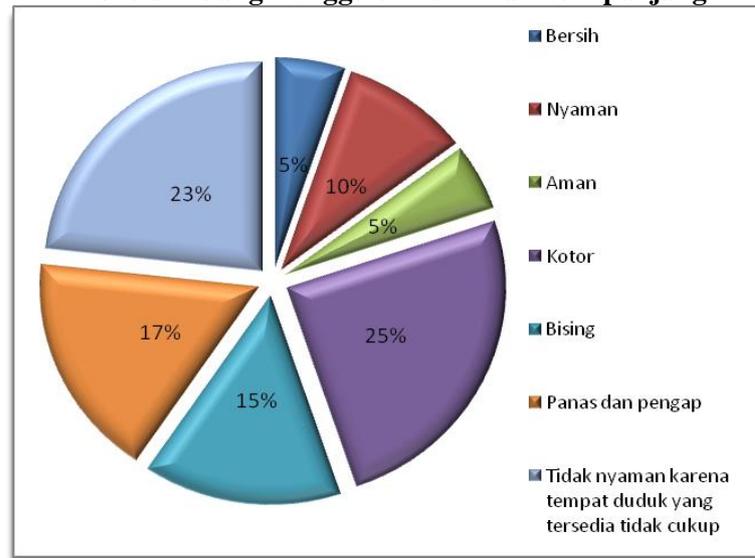
Komponen terminal yang berfungsi sebagai tempat berkumpulnya penumpang yang akan melakukan perjalanan adalah ruang tunggu. Berdasarkan hasil survey dengan penyebaran kuisisioner langsung kepada calon penumpang/pengguna dapat dikatakan bahwa ruang tunggu angkutan antar kota sudah cukup teratur dan luas, dengan tempat duduk yang tertata rapi dan terdapat fasilitas hiburan namun kotor dengan sampah berserakan dimana-mana. Ini dapat dinyatakan berdasarkan hasil kuisisioner, dimana 24,2% responden menyatakan bahwa ruang tunggu di terminal tampak kotor, serta 22,5% responden menyatakan bahwa ruang tunggu tidak nyaman karena tempat duduk yang tersedia tidak cukup. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.11
Persepsi Responden Tentang
Kondisi Ruang Tunggu Di Terminal Leuwipanjang

| Persepsi/pendapat | Jumlah Responden | % |
|--|-------------------------|------------|
| Bersih | 6 | 5,0 |
| Nyaman | 11 | 9,2 |
| Aman | 6 | 5,0 |
| Kotor | 29 | 24,2 |
| Bising | 17 | 14,2 |
| Panas dan pengap | 20 | 16,7 |
| Tidak nyaman karena tidak ada peneduh | - | - |
| Tidak nyaman karena tempat duduk yang tersedia tidak cukup | 27 | 22,5 |
| Tidak aman | 4 | 3,3 |
| Jumlah | 120 | 100 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2008

Gambar 4.11
Persentase Responden Tentang
Kondisi Ruang Tunggu di Terminal Leuwipanjang



Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2008

Dari pernyataan responden diatas dapat diketahui bahwa para responden menyatakan bahwa ruang tunggu di Terminal Leuwipanjang kotor selain itu para responden menyatakan bahwa ruang tunggu di Terminal Leuwipanjang ini sangat tidak nyaman karena kurangnya tempat duduk yang disediakan.

3. Sebagai tempat pelayanan dokumentasi

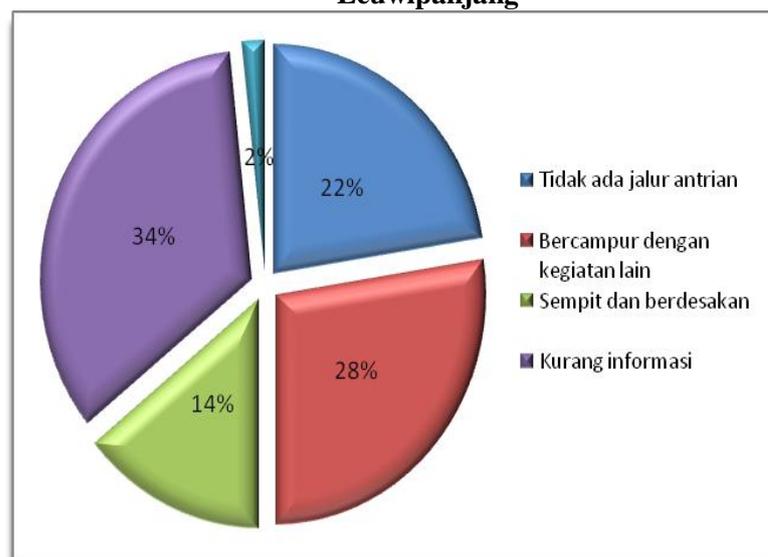
Komponen terminal yang berfungsi sebagai tempat pelayanan dokumentasi dan terkait langsung dengan pengguna adalah loket pembelian/pemesanan tiket. Dari hasil kuisisioner yang disebarakan kepada 120 responden dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar responden tidak mengalami kesulitan dalam membeli tiket ini dikarenakan para penumpang membeli tiket diatas bus, namun 41% responden menyatakan bahwa informasi yang bisa didapat di loket tidak memadai. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai hal ini dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel IV.12
Kesulitan Yang Dialami Responden Membeli Tiket

| Jenis Kesulitan | Jumlah Responden | % |
|--------------------------------|------------------|------------|
| Tidak ada jalur antrian | 27 | 22,5 |
| Bercampur dengan kegiatan lain | 33 | 27,5 |
| Sempit dan berdesakan | 17 | 14,2 |
| Kurang informasi | 41 | 34,2 |
| Tidak aman | 2 | 1,7 |
| Jumlah | 120 | 100 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2008

Gambar 4.12
Persentase Responden Terhadap
Kesulitan Yang Dialami Responden Membeli Tiket di Terminal
Leuwipanjang



Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2008

Dari pernyataan responden diatas dapat diketahui kondisi tempat pembelian tiket di Terminal Leuwipanjang ini sebenarnya sudah sesuai dengan apa yang diharapkan namun masih ada kekurangan yang terdapat di tempat pembelian tiket ini yaitu kurangnya informasi mengenai harga tiket yang berlaku pada saat ini, sehingga para penumpang tidak mengetahui standar harga yang telah ditetapkan oleh pemerintah saat ini. Namun yang terjadi di Terminal Leuwipanjang ini loket penjualan tiket tidak berfungsi sebagaimana mestinya, penumpang membeli tiket langsung diatas bus sehingga para penumpang mau tidak mau harus membayar sesuai tarif yang telah tercantum pada tiket.

4. Sebagai penunjang kelancaran sistem transportasi

Komponen terminal yang berfungsi sebagai penunjang kelancaran sistem transportasi dan terkait langsung dengan pengguna terminal adalah pedagang, kamar kecil/toilet, mesjid/mushalla, jalur pedestrian dan tempat parkir kendaraan pribadi.

- Tempat berdagang

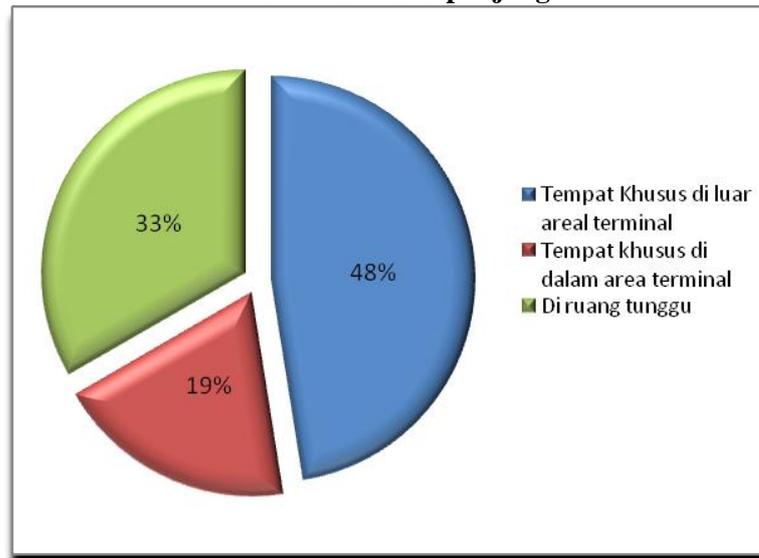
Lokasi pedagang di Terminal Leuwipanjang menyebar di dalam dan di luar terminal. Namun sebagian besar dari toko-toko ini tidak direncanakan, ini dapat dilihat dari adanya penambahan kapling paksa oleh pedagang, ini terlihat di pelataran keberangkatan, selain itu keberadaan pedagang kaki lima juga cukup mengganggu penumpang karena mereka memanfaatkan jalur pedestrian sebagai tempat berjualan. Berdasarkan hasil kuisioner yang disebar dapat dinyatakan bahwa sebagian besar penumpang menginginkan aktivitas perdagangan berada di tempat khusus di luar areal terminal (47,5%), sedangkan (33,3%) responden menyatakan bahwa lokasi pedagang sebaiknya berada di ruang tunggu. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.13
Keinginan Responden Terhadap Keberadaan Pedagang
Di Terminal Leuwipanjang

| Keinginan Responden | Jumlah Responden | % |
|--------------------------------------|-------------------------|------------|
| Tempat Khusus di luar areal terminal | 57 | 47,5 |
| Tempat khusus di dalam area terminal | 23 | 19,2 |
| Di sepanjang jalur pejalan | - | - |
| Di ruang tunggu | 40 | 33,3 |
| Jumlah | 120 | 100 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner, 2008

Gambar 4.13
Persentase Keinginan Responden Terhadap Keberadaan Pedagang di Terminal Leuwipanjang



Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2008

Berdasarkan pernyataan responden diatas dapat diketahui bahwa keberadaan pedagang di kawasan terminal sangat mengganggu kenyamanan penumpang terutama pedagang kaki lima, maka berdasarkan kuisisioner yang disebarakan mengenai keinginan responden tentang keberadaan pedagang, responden menyatakan keberadaan pedagang sebaiknya berada di tempat khusus di luar areal terminal, sehingga tidak mengganggu kenyamanan penumpang sewaktu menunggu.

- Mushalla dan Kamar Kecil/Toilet

Di terminal Leuwipanjang ini terdapat satu unit Mesjid yang berada di dalam bangunan utama terminal. Keadaan Mesjid yang ada ini sangat tidak memadai, baik dari segi jumlah, luas maupun kondisinya. Mesjid ini tidak mampu menampung pengguna yang cukup banyak ditambah lagi dengan keadaannya yang tidak terawat gelap dan kotor.

Kemudian untuk kamar kecil/toilet tersebar di beberapa tempat, namun sulit untuk ditemukan karena kurangnya rambu-rambu informasi dan penunjuk arah. Semua toilet juga sangat kotor, sempit dan gelap. Hasil survey kuisisioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa toilet

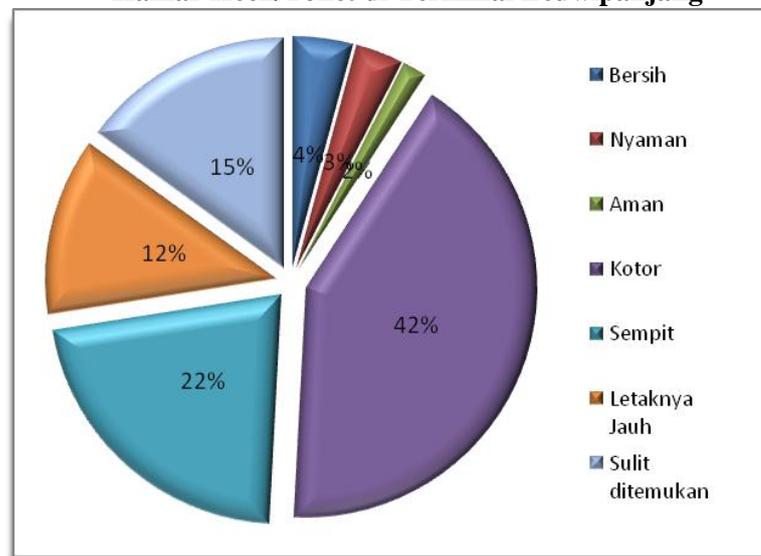
diterminal ini kotor (41,7%), sempit (21,7%) dan sulit ditemukan (15%). Untuk lebih jelasnya mengenai hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.14
Persepsi Responden Terhadap
Kamar Kecil/Toilet Di Terminal Leuwipanjang

| Pendapat | Jumlah Responden | % |
|-----------------|------------------|------------|
| Bersih | 5 | 4,2 |
| Nyaman | 4 | 3,3 |
| Aman | 2 | 1,7 |
| Kotor | 50 | 41,7 |
| Sempit | 26 | 21,7 |
| Letaknya Jauh | 15 | 12,5 |
| Sulit ditemukan | 18 | 15,0 |
| Jumlah | 120 | 100 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2008

Gambar 4.14
Persentase Persepsi Responden Terhadap
Kamar Kecil/Toilet di Terminal Leuwipanjang



Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2008

Dari pernyataan responden diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan kamar kecil/toilet di Terminal Leuwipanjang ini kotor, ini di karenakan kondisi kamar kecil/toilet di terminal ini sangat memprihatinkan, membuat pengguna merasa tidak nyaman dan enggan untuk menggunakannya, selain kotor, kamar kecil disini juga kurang dari segi jumlah dan luasnya serta sulit untuk ditemukan.

- Jalur Pedestrian

Hampir semua bagian terminal di lengkapi dengan jalur pedestrian yang memiliki peneduh berupa atap. Namun jalur ini cukup sempit, ditambah lagi dengan keberadaan pedagang kaki lima yang memanfaatkan sebagian badan pedestrian, sehingga para calon penumpang merasa tidak nyaman ketika berjalan di pedestrian.

- Tempat parkir kendaraan pribadi

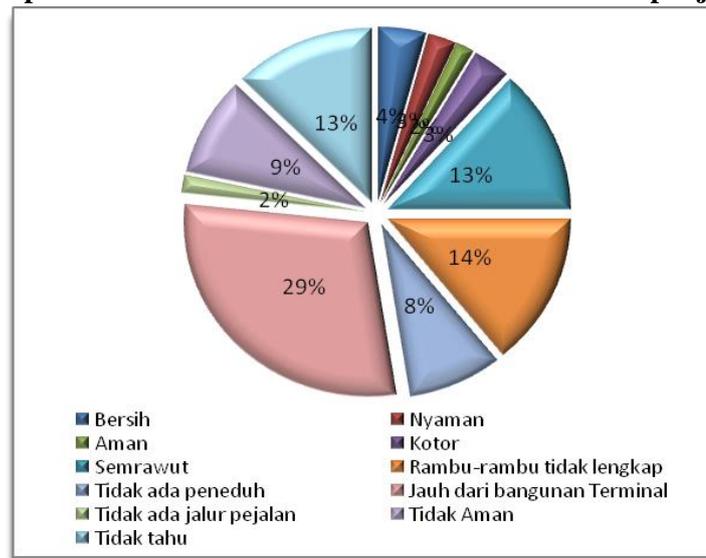
Dari survey pengamatan yang dilakukan di Terminal Leuwipanjang terlihat bahwa tempat kendaraan pribadi berada di depan bangunan utama terminal dan cukup luas. Dari hasil pengamatan pelataran ini khususnya untuk parkir kendaraan pribadi berupa mobil terlihat kosong. Pengguna merasa kurang nyaman dalam memanfaatkan tempat parkir ini karena tidak adanya jalur pedestrian dan peneduh. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.15
Persepsi Responden Tentang
Tempat Parkir Kendaraan Pribadi Di Terminal Leuwipanjang

| Persepsi/pendapat | Jumlah Responden | % |
|-----------------------------------|-------------------------|------------|
| Bersih | 5 | 4,2 |
| Nyaman | 3 | 2,5 |
| Aman | 2 | 1,7 |
| Kotor | 4 | 3,3 |
| Semrawut | 16 | 13,3 |
| Rambu-rambu tidak lengkap | 17 | 14,2 |
| Tidak ada peneduh | 10 | 8,3 |
| Tidak ada jalur pejalan | 35 | 29,2 |
| Jauh dari bangunan utama terminal | 2 | 1,7 |
| Tidak aman | 11 | 9,2 |
| Tidak tahu | 15 | 12,5 |
| Jumlah | 120 | 100 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2008

Gambar 4.15
Persentase Persepsi Terhadap Tentang
Tempat Parkir Kendaraan Pribadi di Terminal Leuwipanjang



Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2008

Berdasarkan hasil kuisisioner kepada calon penumpang diatas, yang memanfaatkan tempat parkir kendaraan pribadi dapat dikatakan bahwa sebagian besar para calon penumpang merasa tidak nyaman ketika berada di pelataran parkir kendaraan pribadi, ini disebabkan salah satunya karena tidak adanya jalur pejalan kaki di pelataran parkir kendaraan pribadi, ditambah lagi dengan tidak adanya peneduh di areal parkir.

4.2.10 Keamanan

Terminal merupakan salah satu lokasi yang rawan akan tindak kejahatan. Menurut beberapa responden terminal leuwipanjang merupakan terminal yang cukup aman, karena petugas keamanan yang ada di terminal sangat tanggap terhadap kemungkinan terjadinya tindak kejahatan. Namun dari survey pengamatan yang dilakukan terlihat bahwa perangkat keamanan di terminal ini masih sangat kurang, seperti masih jarang terlihat adanya papan peringatan untuk meningkatkan kewaspadaan pengguna akan tindak kejahatan. Dari hasil kuisisioner yang disebarkan kepada responden dalam hal ini calon penumpang terlihat bahwa tindak kejahatan yang pernah dialami oleh penumpang yaitu berupa pencopetan (34,2%) serta sebagian penumpang tidak ada yang mendengar/mengalami/melihat

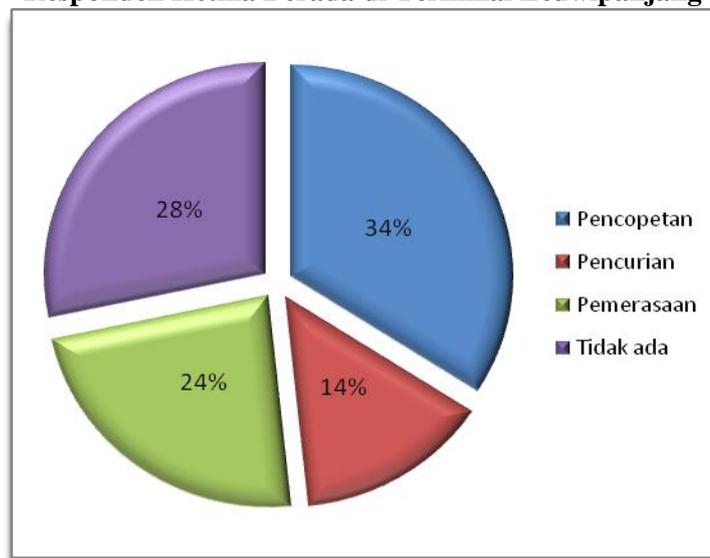
kejahatan ketika berada di Terminal Leuwipanjang. Untuk mengetahui lebih jelasnya mengenai hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.16
Jenis Kejahatan yang Pernah Dialami/Dilihat/Didengar Responden Ketika Berada Di Terminal Leuwipanjang

| Jenis Kejahatan | Jumlah Responden | % |
|-----------------|------------------|------------|
| Pembunuhan | 0 | 0 |
| Pencopetan | 41 | 34,2 |
| Pencurian | 17 | 14,2 |
| Pemerasaan | 28 | 23,3 |
| Tidak ada | 34 | 28,3 |
| Jumlah | 120 | 100 |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuisioner, 2008

Gambar 4.16
Persentase Jenis Kejahatan Yang Pernah Dialami/Dilihat/Didengar Responden Ketika Berada di Terminal Leuwipanjang



Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner, 2008

Dari pernyataan 120 responden diatas dapat diketahui bahwa tindak kejahatan yang sering terjadi di terminal adalah berupa pencopetan. Untuk itu perlu kewaspadaan dari calon penumpang ketika berada di areal terminal, selain itu pengurus terminal sebaiknya memberikan informasi dan mengadakan papan peringatan untuk meningkatkan kewaspadaan selama di dalam terminal.

Selain tindak kejahatan yang pernah dialami/dilihat/didengar oleh calon penumpang juga terdapat lokasi-lokasi yang menurut calon penumpang rawan akan tindak kejahatan. Berdasarkan pengamatan langsung dilapangan dan hasil dari kuisioner kepada calon penumpang dapat diketahui bahwa lokasi yang rawan tindak kejahatannya menurut calon penumpang adalah pelataran kedatangan dan

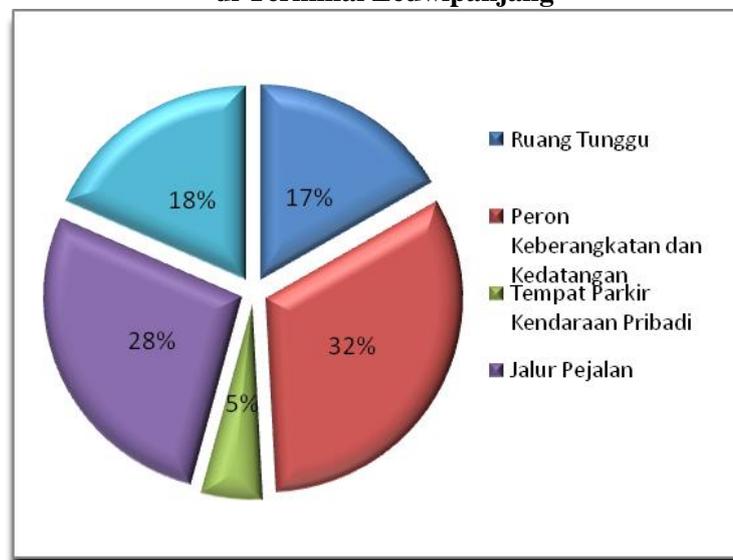
keberangkatan yang sangat padat sehingga memudahkan aksi pencopetan (32,5%) dan jalur pedestrian yang sepi, yang memungkinkan aksi pencurian atau penodongan (27,5%). Untuk mengetahui lebih jelas mengenai hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.17
Persepsi Responden Tentang
Lokasi Yang Dianggap Tidak Aman Di Terminal Leuwipanjang

| Lokasi | Jumlah Responden | % |
|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruang Tunggu | 20 | 16,7 |
| Peron Keberangkatan dan Kedatangan | 39 | 32,5 |
| Tempat Parkir Kendaraan Pribadi | 6 | 5,0 |
| Jalur Pejalan | 33 | 27,5 |
| Lokasi Pedagang | 22 | 18,3 |
| Jumlah | 120 | 100 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner, 2008

Gambar 4.17
Persentase Persepsi Responden Tentang Lokasi Yang Dianggap Tidak Aman di Terminal Leuwipanjang



Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner, 2008

Dari pernyataan 120 responden diatas dapat dikatakan bahwa kebanyakan responden berpendapat lokasi yang rawan akan tindak kejahatan di Terminal Leuwipanjang adalah di pelataran terminal dan jalur pedestrian.

4.2.11 Keselamatan

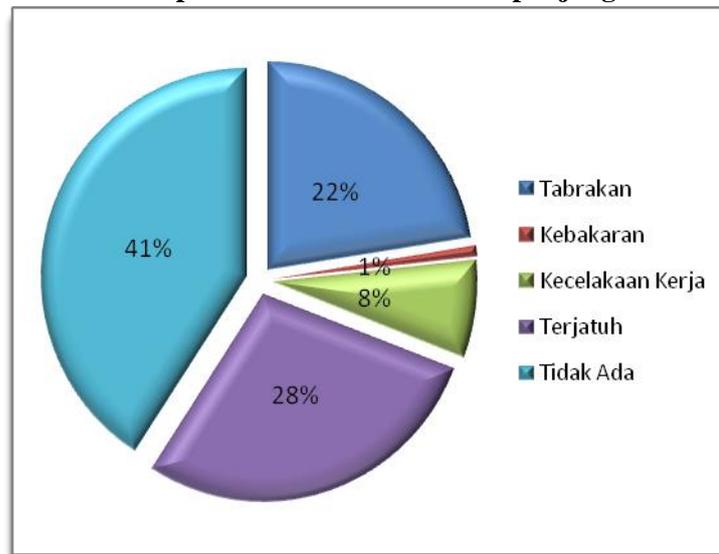
Dalam melihat persepsi masyarakat tentang aspek keselamatan ini penulis melihat dari jenis kecelakaan yang pernah dialami/dilihat/didengar oleh responden di Terminal Leuwipanjang. Berdasarkan kuisisioner yang disebarakan kepada responden sebanyak 120 responden maka didapat kebanyakan responden tidak pernah melihat/mendengar/melihat jenis kecalakaan yang terjadi di Terminal Leuwipanjang (40,8%), namun kecelakaan yang sering dialami/didengar/dilihat oleh responden adalah jenis kecelakaan berupa terjatuh (28,3%) diikuti oleh jenis kecelakaan berupa tabrakan (22,5%). Untuk lebih jelasnya mengenai hal ini dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut.

Tabel IV.18
Jenis Kecelakaan Yang Pernah Dialami/Dilihat/Didengar
Responden di Terminal Leuwipanjang

| No. | Jenis Kecelakaan | Jumlah Responden | % |
|---------------|------------------|------------------|------------|
| 1. | Tabrakan | 27 | 22,5 |
| 2. | Kebakaran | 1 | 0,8 |
| 3. | Kecelakaan Kerja | 9 | 7,5 |
| 4. | Terjatuh | 34 | 28,3 |
| 5. | Tidak Ada | 49 | 40,8 |
| Jumlah | | 120 | 100 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2008

Gambar 4.18
Persentase Jenis Kecelakan Yang Pernah Dialami/Dilihat/Didengar
Responden di Terminal Leuwipanjang



Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2008

Kebanyakan dari 120 responden di Terminal Leuwipanjang tidak pernah melihat/mendengar/mengalami kecelakaan di Terminal Leuwipanjang ini, namun yang sering jenis kecelakaan yang pernah didengar/dilihat/dialami oleh penumpang adalah terjatuh, hal ini diakibatkan karena ada beberapa bagian terminal seperti jalur pedestrian, ruang tunggu dan kamar kecil/toilet memiliki lantai yang licin. Selain itu juga pada bagian terminal yang memiliki penerangan yang kurang baik, terutama untuk malam hari.

4.3 Kepentingan dan Kepuasan

Untuk keperluan analisis terhadap data primer hasil penjarangan pendapat dari penyebaran kuisioner kepada masyarakat akan dilakukan *importance performance analysis* untuk memudahkan dalam memahami pendapat responden. Adapun tujuan dari pelaksanaan analisis tersebut diatas adalah untuk mengetahui sampai sejauhmana tingkat kepuasan dan kepentingan masyarakat terhadap pelayanan terminal saat ini.

Setelah faktor-faktor dan variabel-variabel dalam melihat tingkat pelayanan terminal dapat disusun, selanjutnya akan dilakukan penilaian tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan Terminal Leuwipanjang. Faktor-faktor dan variabel-variabel ini akan dijadikan pedoman dalam melihat sejauhmana tingkat pelayanan terminal serta tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna terminal. Adapun faktor-faktor serta variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada **Tabel IV.19** dibawah ini.

Tabel IV.19
Komponen Persepsi Masyarakat Dalam Menilai Kepuasan dan Kepentingan
Tentang Tingkat Pelayanan Terminal Regional

| Faktor | Variabel Persepsi |
|--------------------------|---|
| Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemisahan antara sirkulasi kendaraan dengan pejalan 2. Ketersediaan rambu-rambu peringatan 3. Adanya jalur khusus pembelian tiket dengan jalur pedestrian 4. Bentuk kecelakaan di terminal 5. Ketersediaan tempat khusus untuk penurunan penumpang |
| Keamanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan pos keamanan 2. Adanya petugas keamanan di terminal |
| Kebersihan dan Kesehatan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan tempat sampah di tempat yang strategis dan mudah dikenali 2. Ketersediaan air bersih di kamar kecil/toilet 3. Tingkat polusi udara 4. Ketersediaan ruang terbuka hijau 5. Ketersediaan ruang pengobatan 6. Adanya saluran drainase yang baik |
| Kenyamanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya pembatas/pelindung dari polusi suara 2. Ketersediaan pelindung dari gangguan cuaca 3. Ketersediaan ruang terbuka hijau 4. Ketersediaan tempat khusus untuk penurunan penumpang 5. Kemudahan mendapatkan tiket dan informasi harga tiket 6. Kemudahan mendapatkan informasi tentang trayek angkutan umum 7. Ketersediaan jalur pedestrian yang nyaman 8. Pelataran parkir kendaraan pribadi yang cukup luas |

Sumber : Hasil Pengolahan Tinjauan Teori, 2008

Dalam melihat dan menilai kepentingan dan kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan Terminal Leuwipanjang ini maka digunakan analisis *Importance Performance Analysis* untuk memudahkan memahami pendapat para pengguna terminal yang didapat dari hasil kuisioner. Dalam hal menilai kepentingan dan kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan Terminal Leuwipanjang ini hanya dibatasi pada 4 faktor utama yaitu, Kebersihan dan Kesehatan, Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan.

4.3.1 Kebersihan dan Kesehatan

A. Ketersediaan Tempat Sampah di Tempat yang Strategis dan Mudah Dikenali

Ketersediaan akan tempat sampah di semua sudut terminal merupakan hal yang sangat penting untuk diadakan, mengingat bahwa Terminal Leuwipanjang saat ini kondisinya terlihat kotor karena sampah bertebaran dimana-mana, terutama di peron keberangkatan dan kedatangan bus, ini disebabkan karena para awak kendaraan membersihkan bus langsung di tempat

tersebut sehingga keberadaan sampah di sekitar tempat tersebut tidak dapat terelakkan.

Dari 120 responden yang diteliti, maka telah diperoleh penilaian terhadap tingkat kepentingan dari ketersediaan tempat sampah di tempat yang strategis dan mudah dikenali, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.20
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepentingan
Ketersediaan Tempat Sampah di Tempat Yang Strategis
Dan Mudah Untuk Dikenali

| Sangat Penting | Penting | Biasa | Tidak Penting | Sangat Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|-------|---------------|----------------------|-------|
| 47 | 53 | 20 | 0 | 0 | 507 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner,2008

Selain penilaian terhadap variabel tersebut diatas, maka dalam hal ini juga dilakukan penilaian kepuasan responden terhadap variabel tersebut, dimana untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.21
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan
Ketersediaan Tempat Sampah Di Tempat Yang Strategis
Dan Mudah Untuk Dikenali

| Sangat Puas | Puas | Biasa | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas | Bobot |
|-------------|------|-------|------------|-------------------|-------|
| 0 | 39 | 25 | 27 | 29 | 314 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner,2008

Dapat diketahui dari kedua tabel tersebut diatas, yaitu tabel tingkat kepentingan responden dan tabel tingkat kepuasan responden terlihat bahwa sebagian besar para responden menyatakan bahwa variabel ketersediaan tempat sampah di tempat yang strategis dan mudah dikenali adalah penting dan dengan kondisi yang ada saat ini para responden menyatakan puas dengan variabel tersebut, ini dikarenakan bahwa tempat sampah di terminal telah ada disetiap sudut dan tempat yang mudah dikenali, namun karena kesadaran para pengguna terminal yang sangat kurang menyebabkan sampah bertebaran dimana-mana. Kemudian dari penilaian tingkat kepuasan dan kepentingan tersebut maka didapat tingkat kesesuaian pelanggan, dalam faktor ini tingkat kesesuaiannya adalah sebesar 61,93 %.

B. Ketersediaan Air Bersih di Kamar Kecil/Toilet

Terminal sebagai ruang publik memerlukan sarana dan prasana dalam kebutuhan publik, untuk itu ketersediaan air bersih di kamar kecil/toilet merupakan faktor yang sangat penting dalam keberadaan terminal sebagai ruang publik. Dari penyebaran kuisioner kepada penumpang di terminal maka dari 120 responden menyatakan bahwa ketersediaan air bersih di kamar kecil/toilet adalah sangat penting yaitu sebanyak 58 responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.22
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Ketersediaan Air Bersih di Kamar Kecil/Toilet

| Sangat Penting | Penting | Biasa | Tidak Penting | Sangat Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|-------|---------------|----------------------|-------|
| 58 | 46 | 16 | 0 | 0 | 522 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner,2008

Selanjutnya, selain melihat tingkat kepentingan dari variabel tersebut maka dengan keberadaan air bersih di kamar kecil/toilet saat ini diperlukan penilaian tingkat kepuasan pelanggan/penumpang terhadap ketersediaan air bersih di kamar kecil/toilet saat ini. Dari 120 kuisioner yang disebarkan kepada penumpang di terminal maka didapat bahwa 44 responden menyatakan tidak puas, sedangkan 39 responden menyatakan hal tersebut adalah biasa. Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.23
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Ketersediaan Air Bersih di Kamar Kecil/Toilet

| Sangat Puas | Puas | Biasa | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas | Bobot |
|-------------|------|-------|------------|-------------------|-------|
| 0 | 14 | 39 | 44 | 23 | 284 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner,2008

Kemudian setelah mengetahui nilai masing-masing dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari variabel tersebut maka dari kedua hal tersebut diatas dapat ditentukan seberapa besar tingkat kesesuaian dari variabel tersebut, dalam hal ini tingkat kesesuaian untuk variabel ini adalah sebesar 54,41%

C. *Ketersediaan Ruang Terbuka Hijau (Taman, Pepohonan)*

Terminal sebagai tempat berkumpulnya kendaraan tergolong sebagai lokasi dengan tingkat polusi udara yang tinggi. Untuk menghindari dampak kesehatan yang mungkin ditimbulkan, diperlukan suatu sarana pelindung yang setidaknya dapat mengurangi tingkat polusi udara di terminal. Dalam hal ini adalah ketersediaan ruang terbuka hijau. Berdasarkan kuisisioner yang disebarakan kepada 120 responden, dalam hal ini penumpang sebagai pengguna dapat diketahui bahwa 60 responden menyatakan ketersediaan ruang terbuka hijau di kawasan terminal adalah sangat penting, sedangkan 11 responden menyatakan bahwa ketersediaan ruang terbuka hijau di kawasan terminal adalah biasa. Untuk mengetahui lebih jelasnya mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel IV.24
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepentingan
Ketersediaan Ruang Terbuka Hijau (Taman, Pepohonan)

| Sangat Penting | Penting | Biasa | Tidak Penting | Sangat Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|-------|---------------|----------------------|-------|
| 60 | 49 | 11 | 0 | 0 | 529 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner,2008

Kemudian selain penilaian tingkat kepentingan akan ketersediaan ruang terbuka hijau di kawasan terminal juga dilakukan penilaian mengenai tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan ruang terbuka hijau di kawasan terminal. Berdasarkan kuisisioner yang disebarakan kepada 120 responden, maka dapat diketahui bahwa 65 responden menyatakan bahwa ketersediaan ruang terbuka hijau dikawasan terminal saat ini adalah tidak puas dan 10 responden menyatakan hal tersebut adalah biasa saja. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.25
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan
Ketersediaan Ruang Terbuka Hijau (Taman, Pepohonan)

| Sangat Puas | Puas | Biasa | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas | Bobot |
|-------------|------|-------|------------|-------------------|-------|
| 0 | 0 | 10 | 65 | 45 | 205 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner,2008

Kemudian dari penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, maka akan didapat tingkat kesesuaian dari variabel tersebut,

maka untuk itu nilai tingkat kesesuaian dari variabel ketersediaan ruang terbuka hijau adalah 38,75 %.

D. *Ketersediaan Balai Pengobatan*

Terminal sebagai ruang publik memiliki resiko kecelakaan yang cukup tinggi. Fasilitas kesehatan merupakan unsur penting yang harus tersedia sebagai alat pertolongan pertama pada kecelakaan. Fasilitas kesehatan di terminal biasanya berupa pengadaan ruang kesehatan. Dari 120 responden yang di teliti dapat diketahui bahwa ketersediaan balai pengobatan di kawasan terminal adalah penting, ini dapat dilihat dari jawaban responden terhadap tingkat kepentingan ketersediaan balai pengobatan di terminal, dimana 55 responden menjawab bahwa tingkat kepentingan ketersediaan balai pengobatan adalah penting. Untuk lebih jelasnya mengenai tingkat kepentingan ketersediaan balai pengobatan di terminal dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.26
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepentingan
Ketersediaan Balai Pengobatan

| Sangat Penting | Penting | Biasa | Tidak Penting | Sangat Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|-------|---------------|----------------------|-------|
| 45 | 55 | 20 | 0 | 0 | 505 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner,2008

Sedangkan untuk penilaian tingkat kepuasan akan ketersediaan balai pengobatan di terminal saat ini dapat dilihat pada **Tabel IV.27**, dimana 49 responden menyatakan bahwa ketersediaan balai pengobatan saat ini tidak puas dan 39 responden menyatakan biasa saja.

Tabel IV.27
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan
Ketersediaan Balai Pengobatan

| Sangat Puas | Puas | Biasa | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas | Bobot |
|-------------|------|-------|------------|-------------------|-------|
| 0 | 0 | 39 | 49 | 32 | 247 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner,2008

Dari penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap ketersediaan balai pengobatan di terminal, maka akan didapat tingkat kesesuaian dari variabel tersebut dan nilai tingkat kesesuaian dari variabel tersebut adalah sebesar 48,91 %

E. Adanya Saluran Air Kotor/Air Hujan yang Baik

Variabel berikut ini merupakan bagian dari sanitasi, dimana sanitasi terkait dengan ketersediaan air bersih, saluran drainase dan pengolahan air kotor. Pengolahan limbah yang efektif adalah yang mampu mengolah limbah dan mengembalikannya ke alam dengan aman, dalam arti tidak menimbulkan efek buruk pada kesehatan, tidak menimbulkan bau dan tidak mengganggu estetika. Berdasarkan hal tersebut bagian yang akan dinilai oleh responden disini adalah adanya saluran air kotor/air hujan di kawasan terminal. Berdasarkan hasil kuisisioner yang disebarakan kepada responden sebanyak 120 responden maka didapat 61 responden menyatakan bahwa adanya saluran air kotor/air hujan di kawasan terminal adalah penting, sedangkan 20 responden menyatakan biasa, untuk mengetahui lebih jelas mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.28
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepentingan
Adanya Saluran Air Kotor/Air Hujan

| Sangat Penting | Penting | Biasa | Tidak Penting | Sangat Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|-------|---------------|----------------------|-------|
| 39 | 61 | 20 | 0 | 0 | 499 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner,2008

Sedangkan penilaian mengenai tingkat kepuasan responden terhadap adanya saluran pembuangan air kotor/air hujan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.29
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan
Adanya Saluran Air Kotor/Air Hujan

| Sangat Puas | Puas | Biasa | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas | Bobot |
|-------------|------|-------|------------|-------------------|-------|
| 0 | 8 | 52 | 39 | 21 | 287 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner,2008

Dari kedua penilaian tersebut dapat di ketahui seberapa besar tingkat kesesuaian terhadap variabel adanya saluran air kotor/air hujan, dimana nilai tingkat kesesuaian untuk variabel tersebut adalah sebesar 57,52 %.

4.3.2 Kenyamanan

A. Adanya Pembatas/Pelindung dari Polusi Suara

Suara yang ditimbulkan oleh kendaraan merupakan sumber utama kebisingan di terminal. Pengendalian kebisingan bisa dilakukan dengan cara diantaranya pengendalian langsung di sumber suara, membuat jarak dengan sumber kebisingan dan membuat penghalang dengan sumber kebisingan. Berdasarkan hasil kuisioner yang disebarakan kepada 120 responden di terminal, maka dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap tingkat kepentingan akan adanya pembatas/pelindung dari polusi suara adalah penting, dimana 49 responden menyatakan hal tersebut adalah penting, sedangkan 36 responden menyatakan hal tersebut adalah sangat penting. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel IV.30
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepentingan
Adanya Pembatas/Pelindung Dari Polusi Suara

| Sangat Penting | Penting | Biasa | Tidak Penting | Sangat Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|-------|---------------|----------------------|-------|
| 36 | 49 | 35 | 0 | 0 | 481 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner,2008

Selain penilaian terhadap tingkat kepentingan akan adanya pembatas/pelindung dari polusi suara, responden juga diminta untuk menilai tingkat kepuasan dengan keberadaan pembatas/pelindung dari polusi suara yang ada saat ini. Kebanyakan para responden menyatakan hal ini adalah biasa, untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban responden mengenai variabel ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.31
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan
Adanya Pembatas/Pelindung Dari Polusi Suara

| Sangat Puas | Puas | Biasa | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas | Bobot |
|-------------|------|-------|------------|-------------------|-------|
| 0 | 0 | 65 | 35 | 20 | 285 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner,2008

Setelah mengetahui penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap variabel adanya pembatas/pelindung dari polusi suara maka didapat tingkat kesesuaian untuk variabel tersebut, dimana nilai tingkat kesesuaiannya adalah sebesar 59,25 %.

B. Ketersediaan Penutup Atap Pada Jalur Pejalan Kaki

Untuk menciptakan lingkungan yang nyaman perancangan kota berkaitan erat dengan pengadaan sarana pelindung dari gangguan cuaca. Maka dari itu bangunan utama, ruang tunggu dan jalur pedestrian yang merupakan tempat berkumpulnya penumpang dan pengguna terminal lainnya perlu pengadaan sarana pelindung dari gangguan cuaca terutama di perlukan di sepanjang jalur pedestrian dan bagian ruang tunggu yang bersifat terbuka. Berdasarkan hal tersebut diatas maka dari hasil penyebaran kuisisioner kepada 120 responden dalam hal ini penumpang sebagai pengguna diminta untuk memberikan penilaian terhadap variabel ketersediaan penutup atap pada jalur pejalan kaki. Berdasarkan hasil kuisisioner didapat bahwa para responden menilai tingkat kepentingan untuk variabel ini adalah penting, ini didasarkan pada jawaban responden, dimana 55 responden menyatakan variabel tersebut adalah penting dan 43 responden menyatakan sangat penting. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jawaban dari para responden dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.32
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepentingan
Ketersediaan Penutup Atap Pada Jalur Pejalan Kaki

| Sangat Penting | Penting | Biasa | Tidak Penting | Sangat Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|-------|---------------|----------------------|-------|
| 43 | 55 | 22 | 0 | 0 | 501 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner,2008

Selain penilaian terhadap tingkat kepentingan, para responden diminta untuk menilai sejauh mana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan penutup atap pada jalur pejalan kaki yang ada saat ini di terminal. Berdasarkan hasil kuisisioner yang telah diolah maka didapat 44 responden menyatakan puas dan 9 responden menyatakan sangat tidak puas. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.33
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan
Ketersediaan Penutup Atap Pada Jalur Pejalan Kaki

| Sangat Puas | Puas | Biasa | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas | Bobot |
|-------------|------|-------|------------|-------------------|-------|
| 0 | 44 | 39 | 28 | 9 | 358 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner,2008

Setelah mendapatkan penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan variabel tersebut, maka akan didapat tingkat kesesuaian dari variabel tersebut, nilai tingkat kesesuaian variabel ini adalah sebesar 71,46 %.

C. *Jadwal Pelayanan Pemberangkatan/Tiba Tepat Waktu*

Untuk ketepatan keberangkatan dan waktu tiba berarti pihak perusahaan wajib untuk menjamin tepatnya waktu berangkat dan waktu tiba angkutan umum sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sebelumnya. Hal ini, mencerminkan tanggung jawab perusahaan terhadap pelanggan/penumpang.

Dari 120 responden yang diteliti, maka diperoleh penilaian terhadap tingkat kepentingan dari variabel pelayanan waktu keberangkatan dan tiba tepat waktu, lebih jelasnya mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel IV.34
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepentingan
Jadwal Pelayanan Waktu Pemberangkatan/Tiba Tepat Waktu

| Sangat Penting | Penting | Biasa | Tidak Penting | Sangat Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|-------|---------------|----------------------|-------|
| 45 | 54 | 21 | 0 | 0 | 504 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner,2008

Sedangkan penilaian penumpang terhadap tingkat kepuasan dari variabel tersebut dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel IV.35
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan
Jadwal Pelayanan Waktu Pemberangkatan/Tiba Tepat Waktu

| Sangat Puas | Puas | Biasa | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas | Bobot |
|-------------|------|-------|------------|-------------------|-------|
| 0 | 13 | 35 | 51 | 21 | 280 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner,2008

Dari tabel tersebut diatas, dapat diketahui bahwa dari 120 responden yang diteliti maka 54 responden menyatakan penilaiannya terhadap jadwal pelayanan waktu pemberangkatan penting, sedangkan dalam tabel penilaian tingkat kepuasan responden terlihat bahwa 51 responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan variabel tersebut.

Kemudian dari kedua penilaian responden tersebut maka akan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 55,56 %.

D. *Ketersediaan Ruang Terbuka Hijau (Taman, Pepohonan)*

Terminal sebagai tempat berkumpulnya kendaraan tergolong sebagai lokasi dengan tingkat polusi udara yang tinggi. Untuk menghindari dampak kesehatan yang mungkin ditimbulkan, diperlukan suatu sarana pelindung yang setidaknya dapat mengurangi tingkat polusi udara di terminal. Dalam hal ini adalah ketersediaan ruang terbuka hijau. Berdasarkan kuisisioner yang disebarakan kepada 120 responden, dalam hal ini penumpang sebagai pengguna dapat diketahui bahwa 71 responden menyatakan ketersediaan ruang terbuka hijau di kawasan terminal adalah penting, sedangkan 15 responden menyatakan bahwa ketersediaan ruang terbuka hijau di kawasan terminal biasa saja. Untuk mengetahui lebih jelasnya mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel IV.36
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepentingan
Ketersediaan Ruang Terbuka Hijau (Taman, Pepohonan)

| Sangat Penting | Penting | Biasa | Tidak Penting | Sangat Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|-------|---------------|----------------------|-------|
| 34 | 71 | 15 | 0 | 0 | 499 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner,2008

Kemudian selain penilaian tingkat kepentingan akan ketersediaan ruang terbuka hijau di kawasan terminal juga dilakukan penilaian mengenai tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan ruang terbuka hijau di kawasan terminal. Berdasarkan kuisisioner yang disebarakan kepada 120 responden, maka dapat diketahui bahwa 60 responden menyatakan bahwa ketersediaan ruang terbuka hijau dikawasan terminal saat ini adalah tidak puas dan 15 responden menyatakan hal tersebut adalah puas. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.37
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan
Ketersediaan Ruang Terbuka Hijau (Taman, Pepohonan)

| Sangat Puas | Puas | Biasa | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas | Bobot |
|-------------|------|-------|------------|-------------------|-------|
| 0 | 15 | 30 | 60 | 15 | 285 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner,2008

Kemudian dari penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, maka akan didapat tingkat kesesuaian dari variabel tersebut,

maka untuk itu nilai tingkat kesesuaian dari variabel ketersediaan ruang terbuka hijau adalah 57,11 %.

E. Ketersediaan Tempat Khusus Untuk Penurunan Penumpang

Terminal sebagai ruang publik memiliki intensitas pemanfaatan yang sangat tinggi. Kenyamanan di lingkungan terminal merupakan faktor yang sangat penting untuk memenuhi tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu usaha untuk menciptakan kenyamanan di lingkungan terminal yaitu dengan menyediakan tempat khusus untuk penurunan penumpang. Berdasarkan 120 responden yang diteliti 71 responden menyatakan ketersediaan tempat khusus untuk penurunan penumpang adalah penting dan 11 responden menyatakan hal ini adalah biasa saja. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.38
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepentingan
Ketersediaan Tempat Khusus Untuk Penurunan Penumpang

| Sangat Penting | Penting | Biasa | Tidak Penting | Sangat Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|-------|---------------|----------------------|-------|
| 38 | 71 | 11 | 0 | 0 | 507 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner,2008

Selain penilaian akan tingkat kepentingan, responden diminta untuk menilai tingkat kepuasan terhadap variabel ini berdasarkan keadaan yang ada saat ini. Dari 120 responden di dapat 58 menyatakan tidak puas 41 menyatakan sangat tidak puas. Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.39
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan
Ketersediaan Tempat Khusus Untuk Penurunan Penumpang

| Sangat Puas | Puas | Biasa | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas | Bobot |
|-------------|------|-------|------------|-------------------|-------|
| 0 | 2 | 19 | 58 | 41 | 222 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner,2008

Setelah dilakukan penilaian terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan maka didapat tingkat kesesuaian untuk variabel ini yaitu sebesar 43,79%.

F. Kemudahan Mendapatkan Tiket dan Informasi Harga Tiket

Dalam memberikan kemudahan mendapatkan informasi tiket dan informasi harga tiket yang efektif dan cepat, diharapkan terminal dipasang papan yang berisikan informasi daftar harga tiket baik dalam maupun luar kota secara jelas dan tegas, sehingga tidak ada orang lain yang memanfaatkan menaikkan harga tiket diatas standar yang dapat merugikan penumpang. Sedangkan informasi tiket, penjual melayani penumpang dengan ramah, cepat dan memberi informasi tempat duduk, jam berangkat, tiket masih ada atau telah habis terjual sehingga penumpang merasa puas, untuk penilain terhadap tingkat kepentingan dari kemudahan mendapatkan informasi tiket dan informasi harga tiket dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.40
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepentingan
Kemudahan Mendapatkan Informasi Tiket dan Informasi Harga Tiket

| Sangat Penting | Penting | Biasa | Tidak Penting | Sangat Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|-------|---------------|----------------------|-------|
| 22 | 59 | 39 | 0 | 0 | 463 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner,2008

Sedangkan penilaian responden terhadap tingkat kepuasan terhadap variabel tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel IV.41
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan
Kemudahan Mendapatkan Informasi Tiket dan Informasi Harga Tiket

| Sangat Puas | Puas | Biasa | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas | Bobot |
|-------------|------|-------|------------|-------------------|-------|
| 0 | 11 | 40 | 37 | 32 | 270 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner,2008

Dari kedua tabel diatas, yaitu tabel penilaian responden terhadap tingkat kepentingan kemudahan mendapatkan informasi tiket dan informasi harga tiket serta tabel penilaian responden terhadap tingkat kepuasan kemudahan mendapatkan informasi tiket dan informasi harga tiket dapat dilihat bahwa 59 responden menyatakan hal tersebut adalah penting, sedangkan untuk tingkat kepuasannya 40 responden menyatakan biasa saja.

Dari kedua penilaian terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan responden maka akan didapat tingkat kesesuaian responden terhadap kemudahan mendapatkan informasi tiket dan informasi harga tiket yaitu sebesar 58,32 %.

G. *Kemudahan Mendapatkan Informasi Tentang Trayek Angkutan Umum*

Dalam memberikan kemudahan mendapatkan informasi tentang trayek angkutan umum yang efektif dan cepat, diharapkan Terminal Leuwipanjang memasang papan merk yang besar dan jelas mengenai informasi daftar trayek angkutan umum serta dilengkapi dengan arah petunjuk dan disertai denah rute, sehingga penumpang dengan mudah membaca trayek mana yang diinginkan.

Berikut ini akan disajikan data mengenai penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dalam kemudahan mendapatkan informasi tentang trayek angkutan umum, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel IV.42
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepentingan
Kemudahan Mendapatkan Informasi Tentang Trayek Angkutan Umum

| Sangat Penting | Penting | Biasa | Tidak Penting | Sangat Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|-------|---------------|----------------------|-------|
| 44 | 69 | 7 | 0 | 0 | 517 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2008

Selain penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dalam kemudahan mendapatkan informasi tentang trayek angkutan umum, juga dilakukan penilaian responden terhadap tingkat kepuasan dalam kemudahan mendapatkan informasi tentang trayek angkutan umum, untuk mengetahui lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.43
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan
Kemudahan Mendapatkan Informasi Tentang Trayek Angkutan Umum

| Sangat Puas | Puas | Biasa | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas | Bobot |
|-------------|------|-------|------------|-------------------|-------|
| 24 | 35 | 29 | 20 | 12 | 399 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner, 2008

Pada kedua tabel diatas, dapat diketahui bahwa 69 responden menyatakan tingkat kepentingan dalam kemudahan mendapatkan informasi tentang trayek angkutan umum adalah penting, kemudian pada tabel penilaian responden terhadap tingkat kepuasan terlihat bahwa 35 responden menyatakan tingkat kepuasan dalam kemudahan mendapatkan informasi tentang trayek angkutan umum adalah puas.

Dari kedua penilaian tersebut diatas maka akan didapat nilai tingkat kesesuaian responden yaitu 77,18 %.

H. *Ketersediaan Jalur Pejalan Kaki yang Nyaman*

Suatu fungsi yang dirancang dengan baik harus mampu memberi kemudahan pergerakan bagi lalu lintas, baik itu lalu lintas pejalan kaki maupun kendaraan. Jalur pedestrian yang baik adalah yang dapat digunakan oleh pejalan dengan nyaman sehingga dapat meningkatkan minat berjalan. Berdasarkan penilaian responden terhadap tingkat kepentingan akan ketersediaan jalur pejalan kaki yang nyaman, maka didapat 65 responden menyatakan penting dan 38 responden menyatakan sangat penting. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.44
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepentingan
Ketersediaan Jalur Pejalan Kaki Yang Nyaman

| Sangat Penting | Penting | Biasa | Tidak Penting | Sangat Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|-------|---------------|----------------------|-------|
| 38 | 65 | 17 | 0 | 0 | 501 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner,2008

Selain melakukan penilaian terhadap tingkat kepentingan akan variabel tersebut dilakukan juga penilaian tentang tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan jalur pejalan kaki yang nyaman yang ada dan tersedia saat ini di terminal. Dari 120 responden yang diteliti maka didapat 40 responden menyatakan tidak puas dan 16 responden menyatakan sangat tidak puas. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.45
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan
Ketersediaan Jalur Pejalan Kaki Yang Nyaman

| Sangat Puas | Puas | Biasa | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas | Bobot |
|-------------|------|-------|------------|-------------------|-------|
| 6 | 20 | 19 | 40 | 35 | 282 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner,2008

Dari penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan variabel ketersediaan jalur pejalan kaki yang nyaman, maka akan didapat nilai tingkat kesesuaian untuk variabel ini, dan nilai tingkat kesesuaian untuk variabel ini adalah sebesar 56,29 %.

I. *Pelataran Parkir Kendaraan Mobil Pribadi yang Cukup Luas*

Suatu fungsi yang dirancang dengan baik harus mampu memberi kemudahan pergerakan bagi lalu lintas. Pergerakan lalu lintas ini memerlukan

ruang yang cukup, dimana ruang yang cukup bagi kendaraan bermotor termasuk untuk parkir. Dari 120 responden yang diteliti maka dapat diketahui bahwa tingkat kepentingan untuk pelataran parkir kendaraan mobil pribadi yang cukup luas, 66 responden menyatakan biasa dan 40 responden menyatakan penting. Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.46
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepentingan
Pelataran Parkir Kendaraan Mobil Pribadi Yang Cukup Luas

| Sangat Penting | Penting | Biasa | Tidak Penting | Sangat Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|-------|---------------|----------------------|-------|
| 14 | 40 | 66 | 0 | 0 | 428 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner,2008

Setelah melihat tingkat kepentingan responden akan pelataran parkir kendaraan mobil pribadi yang cukup luas, selanjutnya dilakukan penilaian responden terhadap tingkat kepuasan dengan keberadaan pelataran parkir yang ada saat ini di terminal. Berdasarkan hasil kuisisioner dapat diketahui bahwa 30 responden menyatakan variabel tersebut adalah biasa dan 44 responden menyatakan tidak puas. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.47
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan
Pelataran Parkir Kendaraan Mobil Pribadi Yang Cukup Luas

| Sangat Puas | Puas | Biasa | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas | Bobot |
|-------------|------|-------|------------|-------------------|-------|
| 11 | 26 | 30 | 44 | 9 | 346 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner,2008

Setelah mendapatkan penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari variabel pelataran parkir kendaraan mobil pribadi yang cukup luas, maka dapat ditentukan seberapa besar tingkat kesesuaian untuk variabel tersebut. Maka tingkat kesesuaian untuk variabel ini adalah sebesar 80,84%.

J. Pelataran Parkir Kendaraan Motor Pribadi yang Cukup Luas

Suatu fungsi yang dirancang dengan baik harus mampu memberi kemudahan pergerakan bagi lalu lintas. Pergerakan lalu lintas ini memerlukan ruang yang cukup, dimana ruang yang cukup bagi kendaraan bermotor termasuk

untuk parkir. Dari 120 responden yang diteliti maka dapat diketahui bahwa tingkat kepentingan untuk pelataran parkir kendaraan mobil pribadi yang cukup luas, 66 responden menyatakan biasa dan 46 responden menyatakan penting. Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.48
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepentingan
Pelataran Parkir Kendaraan Motor Pribadi Yang Cukup Luas

| Sangat Penting | Penting | Biasa | Tidak Penting | Sangat Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|-------|---------------|----------------------|-------|
| 8 | 46 | 66 | 0 | 0 | 422 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner,2008

Setelah melihat tingkat kepentingan responden akan pelataran parkir kendaraan mobil pribadi yang cukup luas, selanjutnya dilakukan penilaian responden terhadap tingkat kepuasan dengan keberadaan pelataran parkir yang ada saat ini di terminal. Berdasarkan hasil kuisioner dapat diketahui bahwa 31 responden menyatakan variabel tersebut adalah biasa dan 25 responden menyatakan puas. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.49
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan
Pelataran Parkir Kendaraan Motor Pribadi Yang Cukup luas

| Sangat Puas | Puas | Biasa | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas | Bobot |
|-------------|------|-------|------------|-------------------|-------|
| 11 | 25 | 31 | 35 | 18 | 336 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner,2008

Setelah mendapatkan penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari variabel pelataran parkir kendaraan mobil pribadi yang cukup luas, maka dapat ditentukan seberapa besar tingkat kesesuaian untuk variabel tersebut. Maka tingkat kesesuaian untuk variabel ini adalah sebesar 79,62%.

4.3.3 Keamanan

A. Ketersediaan Pos Keamanan

Jaminan keamanan di terminal merupakan unsur sangat penting, dimana terminal merupakan tempat yang rawan akan tindak kejahatan. Keamanan di kawasan terminal dapat diwujudkan dengan pengamanan dari tindak kejahatan,

salah satunya yaitu dengan ketersediaan pos keamanan di terminal. Berdasarkan kuisisioner yang disebarakan kepada 120 responden di terminal, 54 responden menyatakan penting dan 44 responden menyatakan sangat penting. Untuk mengetahui lebih jelasnya mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.50
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepentingan
Ketersediaan Pos Keamanan

| Sangat Penting | Penting | Biasa | Tidak Penting | Sangat Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|-------|---------------|----------------------|-------|
| 44 | 54 | 22 | 0 | 0 | 502 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner,2008

Kemudian dari tingkat kepuasan dengan ketersediaan pos keamanan saat ini, dapat diketahui bahwa 53 responden menyatakan tidak puas dan 34 responden menyatakan biasa saja. Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.51
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan
Ketersediaan Pos Keamanan

| Sangat Puas | Puas | Biasa | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas | Bobot |
|-------------|------|-------|------------|-------------------|-------|
| 0 | 21 | 34 | 53 | 12 | 304 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner,2008

Berdasarkan hasil dari penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan maka didapat nilai tingkat kesesuaian untuk variabel ketersediaan pos keamanan ini adalah sebesar 60,56 %.

B. Adanya Petugas Keamanan di Terminal

Pengamanan dari tindak kejahatan di kawasan terminal selain ketersediaan pos keamanan, adanya petugas keamanan di terminal juga sangat dibutuhkan. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepentingan responden terhadap adanya petugas keamanan di terminal dapat di lihat pada **Tabel IV.52**. Dapat di lihat dari tabel dapat diketahui bahwa 60 responden menyatakan adanya petugas keamanan di terminal adalah penting dan 41 responden menyatakan sangat penting.

Tabel IV.52
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepentingan
Adanya Petugas Keamanan di Terminal

| Sangat Penting | Penting | Biasa | Tidak Penting | Sangat Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|-------|---------------|----------------------|-------|
| 41 | 60 | 19 | 0 | 0 | 502 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner,2008

Kemudian untuk mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap adanya petugas keamanan saat ini di terminal dapat dilihat pada **Tabel IV.53**. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa responden menyatakan tingkat kepuasan adanya petugas keamanan di terminal adalah puas.

Tabel IV.53
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan
Adanya Petugas Keamanan di Terminal

| Sangat Puas | Puas | Biasa | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas | Bobot |
|-------------|------|-------|------------|-------------------|-------|
| 0 | 41 | 36 | 28 | 15 | 343 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner,2008

Selanjutnya dari penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap adanya petugas keamanan di terminal, maka akan didapat tingkat kesesuaian untuk variabel ini, yaitu sebesar 68,33 %.

4.3.4 Keselamatan

A. Pemisahan Antara Jalur Kendaraan dengan Pejalan kaki

Dalam kaitannya dengan aspek keselamatan, perancangan kawasan tidak langsung mengatasi permasalahannya namun hanya mengatasi gejala saja. Perancangan kawasan bisa menghasilkan lingkungan dengan tingkat keselamatan tertentu. Salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam perancangan untuk menciptakan keselamatan adalah pemisahan antara aktivitas-aktivitas yang tidak sesuai, dalam hal ini adalah adanya pemisahan antara jalur kendaraan dengan pejalan kaki. Dari 120 responden yang diteliti dapat diketahui bahwa 55 responden menyatakan bahwa pemisahan antara jalur kendaraan dengan pejalan kaki adalah penting dan 16 responden menyatakan hal tersebut adalah biasa. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel IV.54
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepentingan
Pemisahan Antara Jalur Kendaraan Dengan Pejalan Kaki

| Sangat Penting | Penting | Biasa | Tidak Penting | Sangat Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|-------|---------------|----------------------|-------|
| 49 | 55 | 16 | 0 | 0 | 513 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner,2008

Selain penilaian terhadap tingkat kepentingan, maka diperlukan juga penilaian tingkat kepuasan responden terhadap pemisahan antara jalur kendaraan dengan pejalan kaki yang ada saat ini. Dari 120 responden didapat bahwa 43 responden menyatakan hal tersebut adalah tidak puas dan 44 responden menyatakan biasa. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.55
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan
Pemisahan Antara Jalur Kendaraan Dengan Pejalan Kaki

| Sangat Puas | Puas | Biasa | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas | Bobot |
|-------------|------|-------|------------|-------------------|-------|
| 0 | 0 | 44 | 43 | 33 | 251 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner,2008

Dari penilaian responden akan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan maka didapat tingkat kesesuaian untuk variabel ini adalah sebesar 48,93 %.

B. Ketersediaan Rambu-Rambu Peringatan

Keselamatan di terminal dipengaruhi dan diganggu oleh faktor bahaya dari lingkungan terbangun dan penggunaan mesin, diatasi dengan penggunaan bahan bangunan yang aman dan ramah lingkungan, penataan jalan dan persimpangan yang aman, dan lain-lain. Hal lain yang harus diperhatikan untuk menghindari terjadinya kecelakaan di terminal adalah mengadakan papan peringatan ataupun rambu-rambu peringatan di tempat rawan kecelakaan. Maka untuk itu perlu adanya penilaian akan tingkat kepentingan responden terhadap ketersediaan rambu-rambu peringatan di Terminal Leuapanjang untuk melihat sejauh mana tingkat pelayanan Terminal Leuwipanjang selama ini. Berdasarkan 120 responden yang diteliti maka didapat 53 responden menyatakan ketersediaan rambu-rambu peringatan adalah penting, sedangkan 20 responden menyatakan biasa. Untuk mengetahui lebih jelasnya mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.56
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepentingan
Ketersediaan Rambu-Rambu Peringatan

| Sangat Penting | Penting | Biasa | Tidak Penting | Sangat Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|-------|---------------|----------------------|-------|
| 47 | 53 | 20 | 0 | 0 | 507 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner,2008

Selain penilaian akan tingkat kepentingan akan ketersediaan rambu-rambu peringatan, responden juga diminta untuk menilai tingkat kepuasan responden akan ketersediaan rambu-rambu peringatan yang ada saat ini di Terminal Leuwipanjang. Berdasarkan 120 responden yang diteliti maka didapat 35 responden menyatakan tidak puas serta 30 responden menyatakan puas. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.57
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan
Ketersediaan Rambu-Rambu Peringatan

| Sangat Puas | Puas | Biasa | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas | Bobot |
|-------------|------|-------|------------|-------------------|-------|
| 0 | 30 | 15 | 40 | 35 | 280 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner,2008

Dari penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan responden terhadap variabel ketersediaan rambu-rambu peringatan di Terminal Leuwipanjang maka didapat tingkat kesesuaian untuk variabel ini adalah sebesar 55,23 %.

C. Adanya Pemisahan Antara Jalur Khusus Pembelian Tiket dengan Jalur Pejalan Kaki

Dari 120 responden dapat diketahui bahwa untuk mendukung aspek keselamatan diperlukan adanya pemisahan antara jalur khusus pembelian tiket dengan jalur pejalan kaki. Dari penilaian akan tingkat kepentingan responden terhadap adanya pemisahan antara jalur khusus pembelian tiket dengan jalur pejalan kaki, maka 61 responden menyatakan bahwa adanya pemisahan antara jalur khusus pembelian tiket dengan jalur pejalan kaki adalah penting, dan 19 responden menyatakan hal tersebut adalah biasa saja.

Tabel IV.58
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepentingan
Adanya Pemisahan Antara Jalur Khusus Pembelian Tiket Dengan Jalur Pejalan
Kaki

| Sangat Penting | Penting | Biasa | Tidak Penting | Sangat Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|-------|---------------|----------------------|-------|
| 40 | 61 | 19 | 0 | 0 | 501 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner,2008

Setelah dilakukan penilaian akan tingkat kepentingan dari variabel tersebut maka diperlukan penilaian tingkat kepuasan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan akan ketersediaan pemisahan antara jalur khusus pembelian tiket dengan jalur pejalan kaki, dari 120 responden, 57 responden menyatakan tidak puas dan 28 responden menyatakan biasa saja. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.59
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan
Adanya Pemisahan Antara Jalur Khusus Pembelian Tiket Dengan Jalur Pejalan
Kaki

| Sangat Puas | Puas | Biasa | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas | Bobot |
|-------------|------|-------|------------|-------------------|-------|
| 0 | 18 | 28 | 57 | 17 | 287 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisioner,2008

Dari penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan adanya pemisahan antara jalur khusus pembelian tiket dengan jalur pejalan, maka didapat tingkat kesesuaian untuk variabel ini yaitu sebesar 57,29 %.

D. Ketersediaan Tempat Khusus Untuk Penurunan Penumpang

Salah satu faktor yang harus di perhatikan dalam perancangan untuk menciptakan keselamatan adalah pemisahan antara aktivitas-aktivitas yang tidak sesuai. Berdasarkan hal tersebut maka variabel ketersediaan tempat khusus untuk penurun penumpang dirasa perlu untuk dinilai tingkat kepentingannya oleh responden, untuk meminimalisasikan kecelakaan yang sering terjadi terutama di peron kedatangan. Dari 120 responden, didapat bahwa 56 responden menyatakan variabel tersebut sangat penting dan 16 responden menyatakan hal ini biasa saja. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel IV.60
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepentingan
Ketersediaan Tempat Khusus Untuk Penurunan Penumpang

| Sangat Penting | Penting | Biasa | Tidak Penting | Sangat Tidak Penting | Bobot |
|----------------|---------|-------|---------------|----------------------|-------|
| 56 | 48 | 16 | 0 | 0 | 520 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner,2008

Selain penilaian akan tingkat kepentingan, responden juga diminta untuk menilai tingkat kepuasan variabel tersebut berdasarkan keadaan yang ada saat ini. Dari 120 responden dapat diketahui bahwa 51 responden menyatakan tidak puas dan 29 responden menyatakan sangat tidak puas. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.61
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan
Ketersediaan Tempat Khusus Untuk Penurunan Penumpang

| Sangat Puas | Puas | Biasa | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas | Bobot |
|-------------|------|-------|------------|-------------------|-------|
| 0 | 0 | 40 | 51 | 29 | 251 |

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner,2008

Dari hasil penilaian responden akan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, maka didapat nilai tingkat kesesuaian untuk variabel ini sebesar 48,27%.

Dari keseluruhan hasil pengolahan kuisisioner diatas, mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan penumpang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan semua distribusi tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan serta tingkat kesesuaiannya. Untuk mengetahui lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.62
Rekapitulasi Hasil Analisis Tingkat Kepuasan,
Kepentingan dan Kesesuaian Responden

| No | Pernyataan | Tingkat Kepuasan | | | | | Bobot | Tingkat Kepentingan | | | | | Bobot | Tingkat Kesesuaian (%) |
|----------|---|------------------|----|----|----|----|-------|---------------------|----|----|---|---|-------|------------------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | |
| 1 | Kebersihan dan Kesehatan | | | | | | | | | | | | | |
| | a. Ketersediaan tempat sampah di tempat yang strategis dan mudah dikenali | 0 | 39 | 25 | 27 | 29 | 314 | 47 | 53 | 20 | 0 | 0 | 507 | 77,32 |
| | b. Ketersediaan air bersih di kamar kecil/toilet | 0 | 14 | 39 | 44 | 23 | 284 | 58 | 46 | 16 | 0 | 0 | 522 | 54,41 |
| | c. Ketersediaan ruang terbuka hijau (taman, Pepohonan) | 0 | 0 | 10 | 65 | 45 | 205 | 60 | 49 | 11 | 0 | 0 | 529 | 38,75 |
| | d. Ketersediaan balai pengobatan | 0 | 0 | 39 | 49 | 32 | 247 | 45 | 55 | 20 | 0 | 0 | 505 | 50,61 |
| | e. Adanya saluran air kotor/air hujan | 0 | 8 | 52 | 39 | 21 | 287 | 39 | 61 | 20 | 0 | 0 | 499 | 59,05 |
| 2 | Kenyamanan | | | | | | | | | | | | | |
| | a. Adanya pembatas/pelindung dari polusi suara | 0 | 0 | 65 | 35 | 20 | 285 | 36 | 49 | 35 | 0 | 0 | 481 | 60,29 |
| | b. Ketersediaan penutup atap pada jalur pejalan kaki | 0 | 44 | 39 | 28 | 9 | 358 | 43 | 55 | 22 | 0 | 0 | 501 | 73,36 |
| | c. Jadwal pelayanan pemberangkatan/tiba tepat waktu | 0 | 13 | 35 | 51 | 21 | 280 | 45 | 54 | 21 | 0 | 0 | 504 | 67,62 |
| | d. Ketersediaan ruang terbuka hijau (Taman, Pepohonan) | 0 | 15 | 30 | 60 | 15 | 285 | 34 | 71 | 15 | 0 | 0 | 499 | 57,11 |
| | e. Ketersediaan tempat khusus untuk penurunan penumpang | 0 | 2 | 19 | 58 | 41 | 222 | 38 | 71 | 11 | 0 | 0 | 507 | 43,79 |
| | f. Kemudahan mendapatkan tiket dan informasi | 0 | 11 | 40 | 37 | 32 | 270 | 22 | 59 | 39 | 0 | 0 | 463 | 78,62 |

| No | Pernyataan | Tingkat Kepuasan | | | | | | Tingkat Kepentingan | | | | | | Tingkat Kesesuaian (%) |
|----------|--|------------------|----|----|----|----|-------|---------------------|----|----|---|---|-------|------------------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Bobot | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Bobot | |
| | harga tiket | | | | | | | | | | | | | |
| | g. Kemudahan mendapatkan informasi tentang trayek angkutan umum | 24 | 35 | 29 | 20 | 20 | 399 | 44 | 69 | 7 | 0 | 0 | 517 | 66,15 |
| | h. Ketersediaan jalur pejalan kaki yang nyaman | 6 | 20 | 19 | 40 | 35 | 282 | 38 | 65 | 17 | 0 | 0 | 501 | 65,07 |
| | i. Pelataran parkir kendaraan mobil pribadi yang cukup luas | 11 | 26 | 30 | 44 | 9 | 346 | 14 | 40 | 66 | 0 | 0 | 428 | 80,84 |
| | j. Pelataran parkir kendaraan motor pribadi yang cukup luas | 11 | 25 | 31 | 35 | 18 | 336 | 8 | 46 | 66 | 0 | 0 | 422 | 74,88 |
| 3 | Keamanan | | | | | | | | | | | | | |
| | a. Ketersediaan pos keamanan | 0 | 21 | 34 | 53 | 12 | 304 | 44 | 54 | 22 | 0 | 0 | 502 | 60,56 |
| | b. Adanya petugas keamanan di terminal | 0 | 41 | 36 | 28 | 15 | 343 | 41 | 60 | 19 | 0 | 0 | 502 | 68,33 |
| 4 | Keselamatan | | | | | | | | | | | | | |
| | a. Pemisahan antara jalur kendaraan dengan pejalan kaki | 0 | 0 | 44 | 43 | 33 | 251 | 49 | 55 | 16 | 0 | 0 | 513 | 48,93 |
| | b. Ketersediaan rambu-rambu peringatan | 0 | 30 | 15 | 40 | 35 | 280 | 47 | 53 | 20 | 0 | 0 | 507 | 60,55 |
| | c. Adanya pemisahan antara jalur pembelian tiket dengan jalur pejalan kaki | 0 | 18 | 28 | 57 | 17 | 287 | 40 | 61 | 19 | 0 | 0 | 501 | 57,29 |
| | d. Ketersediaan tempat khusus untuk penurunan penumpang | 0 | 0 | 40 | 51 | 29 | 251 | 56 | 48 | 16 | 0 | 0 | 520 | 48,27 |

Sumber : Hasil Analisis, 2008

Berdasarkan tabel diatas, pada kolom kesesuaian, menunjukkan hasil perbandingan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan dalam bentuk persen. Dari seluruh nilai tingkat kesesuaian tersebut maka didapat rata-rata dari keseluruhan nilai tingkat kesesuaian yaitu sebesar 59,02 %. Maka berdasarkan nilai tersebut dan melihat dari seluruh nilai tingkat kesesuaian didapat nilai tingkat kesesuaian variabel lebih banyak di bawah rata-rata, dan ini artinya bahwa pernyataan diatas dianggap oleh penumpang masih belum sesuai seperti apa yang diharapkan. Semakin kecil hasil yang didapat pada tingkat kesesuaian berarti semakin tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Selanjutnya setelah mengetahui rata-rata tingkat kesesuaian setiap variabel dan telah menilai sejauh mana keinginan responden, maka pada tahap selanjutnya ditentukan pada kuadran mana tingkat kepuasan dan tingkat responden berada dan tindakan apa yang akan dilakukan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Dari **Tabel IV.62**, diambil bobot masing-masing dari tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan per-variabel, kemudian dirata-ratakan dengan menjumlahkan rata-rata tingkat kepuasan dibagi jumlah variabelnya, begitu juga dengan tingkat kepentingannya.

Kemudian setelah dirata-ratakan menghasilkan nilai sebesar 2,43 dari rata-rata tingkat kepuasan dan 4,14 untuk tingkat kepentingan. Dari nilai tersebut dapat kita masukkan ke dalam diagram kartesius, dimana 2,43 rata-rata tingkat kepuasan merupakan standar rata-rata dari sumbu X atau sumbu tingkat kepuasan dan 4,14 rata-rata tingkat kepentingan merupakan standar pembatas dari sumbu Y atau sumbu tingkat kepentingan.

Apabila hasil rata-rata X dan Y tersebut masuk ke daerah koordinat kuadran A maka merupakan prioritas utama, masuk daerah koordinat kuadran B maka pertahankan prestasi, masuk daerah koordinat kuadran C maka merupakan prioritas rendah dan masuk daerah koordinat kuadran D maka merupakan berlebihan.

Untuk mengetahui hal tersebut dapat dilihat pada diagram kartesius dibawah ini.

Tabel IV.63
Perhitungan Rata-rata Penilaian Kepentingan dan Penilaian Kepentingan

| No | Pernyataan | Tingkat Kepuasan (X) | Tingkat Kepentingan (Y) | Rata-rata X | Rata-rata Y |
|----------|--|----------------------|-------------------------|-------------|-------------|
| 1 | Kebersihan dan Kesehatan | | | | |
| | a. Ketersediaan tempat sampah di tempat yang strategis dan mudah dikenali | 314 | 507 | 2,62 | 4,23 |
| | b. Ketersediaan air bersih di kamar kecil/toilet | 284 | 522 | 2,37 | 4,35 |
| | c. Ketersediaan ruang terbuka hijau (Taman, Pepohonan) | 205 | 529 | 1,71 | 4,41 |
| | d. Ketersediaan balai pengobatan | 247 | 505 | 2,06 | 4,21 |
| | e. Adanya saluran air kotor/air hujan | 287 | 499 | 2,39 | 4,16 |
| 2 | Kenyamanan | | | | |
| | a. Adanya pembatas/pelindung dari polusi suara | 285 | 481 | 2,38 | 4,01 |
| | b. Ketersediaan penutup atap pada jalur pejalan kaki | 358 | 501 | 2,98 | 4,18 |
| | c. Jadwal pelayanan pemberangkatan/tiba tepat waktu | 280 | 504 | 2,33 | 4,20 |
| | d. Ketersediaan ruang terbuka hijau (Taman, Pepohonan) | 285 | 499 | 2,38 | 4,16 |
| | e. Ketersediaan tempat khusus untuk penurunan penumpang | 222 | 507 | 1,85 | 4,23 |
| | f. Kemudahan mendapatkan tiket dan informasi harga tiket | 270 | 463 | 2,25 | 3,86 |
| | g. Kemudahan mendapatkan informasi tentang trayek angkutan umum | 399 | 517 | 3,33 | 4,31 |
| | h. Ketersediaan jalur pejalan kaki yang nyaman | 282 | 501 | 2,35 | 4,18 |
| | i. Pelataran parkir kendaraan mobil pribadi yang cukup luas | 346 | 428 | 2,88 | 3,57 |
| | j. Pelataran parkir kendaraan motor pribadi yang cukup luas | 336 | 422 | 2,80 | 3,52 |
| 3 | Keamanan | | | | |
| | a. Ketersediaan pos keamanan | 304 | 502 | 2,53 | 4,18 |
| | b. Adanya petugas keamanan di terminal | 343 | 502 | 2,86 | 4,18 |
| 4 | Keselamatan | | | | |
| | a. Pemisahan antara jalur kendaraan dengan pejalan kaki | 251 | 513 | 2,09 | 4,28 |
| | b. Ketersediaan rambu-rambu peringatan | 280 | 507 | 2,33 | 4,23 |
| | c. Adanya pemisahan antara jalur pembelian tiket dengan jalur pejalan kaki | 287 | 501 | 2,39 | 4,18 |
| | d. Ketersediaan tempat khusus untuk penurunan penumpang | 251 | 520 | 2,09 | 4,33 |

Sumber : Hasil Analisis, 2008

Dalam gambar diagram kartesius, dapat diketahui bahwa letak variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Terminal Leuwipanjang terbagi menjadi 4 bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius dapat dijelaskan sebagai berikut :

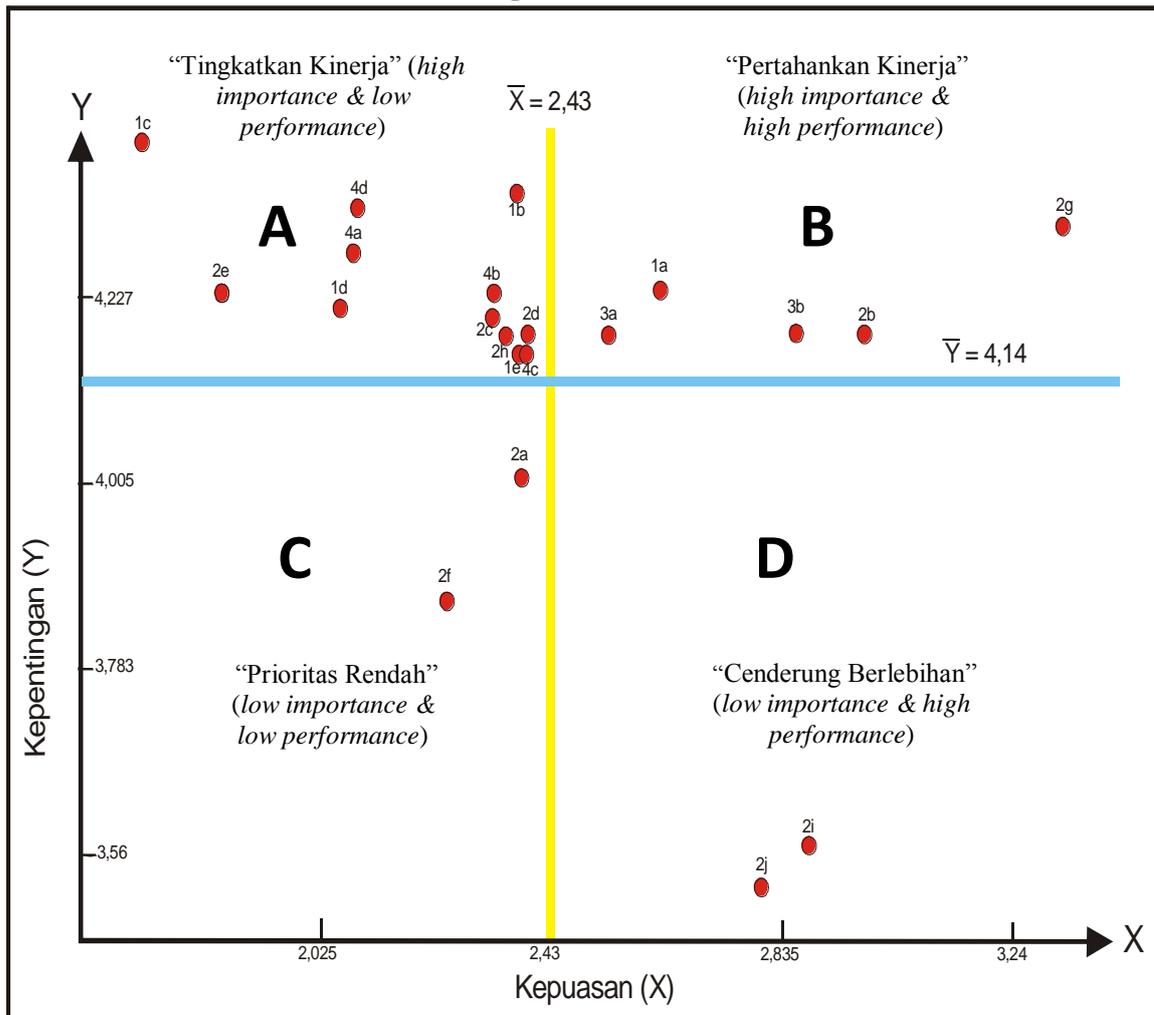
1. Tingkatkan Kinerja (*High Importance and Low Performance*) Kuadran A

Menunjukkan variabel-variabel atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Terminal Leuwipanjang berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan, karena keberadaan variabel-variabel inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

Variabel-variabel yang harus di tingkatkan kinerjanya oleh pengelola terminal adalah sebagai berikut :

- Ketersediaan air bersih dikamar kecil/toilet (1b)
- Ketersediaan ruang terbuka hijau (1c)
- Ketersediaan balai pengobatan (1d)
- Adanya saluran air kotor/air hujan(1e)
- Jadwal pelayanan pemberangkatan/tiba tepat waktu (2c)
- Ketersediaan ruang terbuka hijau (2d)
- Ketersediaan tempat khusus untuk penurunan penumpang (2e)
- Ketersediaan jalur pejalan kaki yang nyaman (2h)
- Pemisahan antara jalur kendaraan dengan pejalan kaki (4a)
- Ketersediaan rambu-rambu peringatan (4b)
- Adanya pemisahan antara jalur pembelian tiket engan jalur pejalan kaki(4c)
- Ketersediaan tempat khusus untuk penurunan penumpang (4d)

Gambar 4.19
Diagram Kartesius



Sumber : Hasil Analisis, 2008

2. Pertahankan Kinerja (*High Importance and High Performance*) Kuadran B

Menunjukkan variabel-variabel atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Terminal Leuwipanjang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan/penumpang.

Variabel-variabel yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh pengelola terminal diantaranya adalah sebagai berikut :

- Ketersediaan tempat sampah di tempat yang strategis dan mudah dikenali(1a)

- Ketersediaan penutup atap pada jalur pejalan kaki (2b)
- Kemudahan mendapatkan informasi tentang trayek angkutan umum (2g)
- Ketersediaan pos keamanan (3a)
- Adanya petugas keamanan di terminal (3b)

3. Prioritas Rendah (*Low Importance and Low Performance*) Kuadran C

Menunjukkan variabel-variabel atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Terminal Leuwipanjang berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Variabel-variabel yang memiliki prioritas rendah diantaranya adalah sebagai berikut :

- Adanya pembatas/pelindung dari polusi suara (2a)
- Kemudahan mendapatkan tiket dan informasi harga tiket (2f)

4. Cenderung Berlebihan (*Low Importance and High Performance*) Kuadran D

Menunjukkan variabel-variabel atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Terminal Leuwipanjang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya variabel tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh Terminal Leuwipanjang, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal. Sehingga pengelola terminal perlu mengefektifkan dan mengefisienkan variabel-variabel dalam kuadran ini untuk menunjang kekurangan dari beberapa variabel-variabel yang dirasa kurang pelayanannya oleh pengguna terutama variabel-variabel yang berada pada kuadran A.

Variabel-variabel yang perlu diefisienkan dan diefektikan pelayanannya diantaranya adalah sebagai berikut :

- Pelataran parkir kendaraan mobil pribadi yang cukup luas (2i)
- Pelataran parkir kendaraan motor yang cukup luas (2j)

Berdasarkan diagram kartesius diatas dapat diketahui bahwa dalam menilai tingkat pelayanan Terminal Leuwipanjang dalam melayani masyarakat sebagai pengguna dalam hal ini adalah penumpang memiliki beberapa permasalahan.

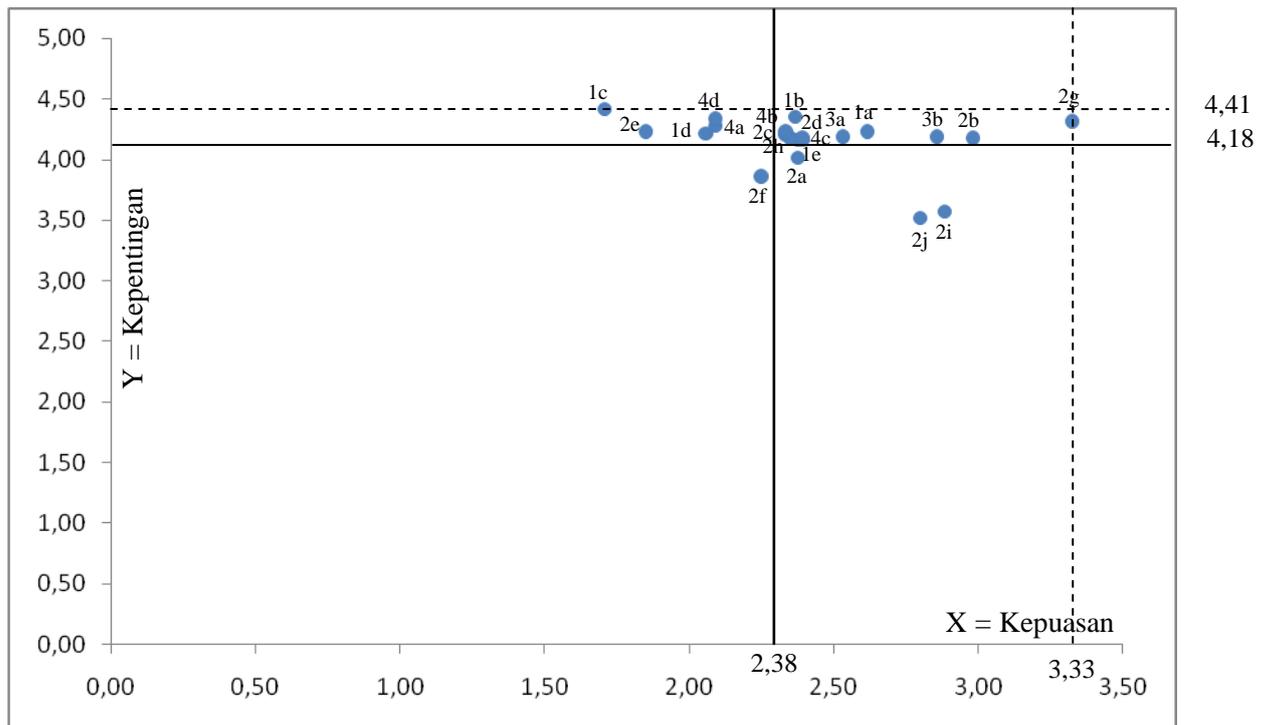
Tingkat kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan prasarana transportasi ini belum merasakan puas terhadap pelayanan yang di berikan Terminal Leuwipanjang. Ini terlihat pada variable-variabel yang dianggap penting dan dapat memberikan hal yang positif bagi penumpang belum mampu dilaksanakan dengan baik dilapangan sehingga penumpang tidak mendapatkan kepuasan dalam pemanfaatan terminal.

Selanjutnya berdasarkan teori, bahwa tingkat kesesuaian dalam pemanfaatan terminal leuwipanjang juga berpengaruh terhadap penilaian kepuasan penumpang. Dapat diketahui bahwa nilai tingkat kesesuaian per variabel berada di bawah standar rata-rata tingkat kesesuaian, sehingga pemanfaatan terminal leuwipanjang menurut penumpang masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan.

Setelah mengetahui faktor-faktor apa saja dan variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi tingkat pelayanan terminal leuwipanjang berdasarkan *importance and performance matrix*, dimana faktor-faktor dan variabel-variabel tersebut dalam pelaksanaannya masih di katakan kurang baik yang dilaksanakan oleh pengelola terminal, sehingga penumpang merasa kurang puas dan perlu untuk diperbaiki. Sedangkan faktor-faktor dan variabel-variabel yang dirasakan baik oleh penumpang tentunya perlu untuk dipertahankan prestasinya oleh pengelola.

Setelah melihat variabel berdasarkan grafik kartesius diatas selanjutnya akan dilihat tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan berdasarkan garis median dari kepuasan dan kepentingan serta nilai maksimum dan minimum dari tingkat kepentingan dan kepuasan itu sendiri. Untuk mengetahui lebih jelasnya mengenai hal tersebut diatas dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 4.20
Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan
Berdasarkan Garis Median dan Nilai Maksimum, Minimum



Sumber : Hasil Analisis, 2008

Berdasarkan diagram diatas terlihat angka 4,18 yang menunjukkan bahwa angka tersebut merupakan garis tengah dari rata-rata tingkat kepentingan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Terminal Leuwipanjang saat ini, yang berarti bahwa garis tersebut merupakan nilai tengah dari rata-rata tingkat kepentingan pengguna Terminal Leuwipanjang. Dari angka nilai tengah tersebut dapat diketahui bahwa jika variabel-variabel yang ditanyakan kepada penumpang dalam hal ini pengguna Terminal Leuwipanjang berada dibawah nilai tengah tersebut dapat dinyatakan bahwa variabel-variabel tersebut tidak dirasa begitu penting oleh penumpang sebagai pengguna Terminal Leuwipanjang, dan sebaliknya jika variabel-variabel yang ditanyakan tersebut berada diatas atau melebihi nilai tengah dari rata-rata tingkat kepentingan pengguna maka dapat dinyatakan bahwa variabel-variabel tersebut dirasa sangat begitu penting pelaksanaannya oleh penumpang sebagai pengguna Terminal Leuwipanjang saat ini. Dari gambar tersebut diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar dan hampir semua variabel yang ditanyakan kepada penumpang sebagai pengguna

Terminal Leuwipanjang berada diatas nilai tengah atau melebihi dari nilai tengah. Ini berarti bahwa variabel-variabel tersebut dirasa sangat penting pelaksanaannya oleh penumpang sebagai pengguna Terminal Leuwipanjang saat ini. Selanjutnya angka 4,41 diatas menunjukkan bahwa angka tersebut merupakan angka maksimum dari tingkat kepentingan pengguna Terminal Leuwipanjang, yang berarti bahwa nilai tersebut merupakan batas maksimum atau batas tertinggi dari tingkat kepentingan pengguna Terminal Leuwipanjang saat ini, dimana pada angka tersebut merupakan variabel yang dirasa sangat penting bagi penumpang namun pelaksanaannya belum sepenuhnya dilaksanakan oleh pengelola Terminal Leuwipanjang, adapun variabel yang memiliki nilai tertinggi tersebut adalah variabel ketersediaan ruang terbuka hijau (1c).

Selanjutnya dapat dilihat pada gambar diatas terdapat angka 2,38. Angka ini menunjukkan bahwa nilai tengah dari tingkat kepuasan pelanggan Terminal Leuwipanjang adalah pada angka 2,38 tersebut. Yang berarti bahwa jika variabel-variabel yang berada di sebelah kiri dari angka 2,38 dapat dikatakan bahwa variabel tersebut belum sepenuhnya dirasakan puas pelaksanaannya oleh pengguna karena variabel-variabel tersebut tidak mencapai angka 2,38 sebagai nilai tengah dari rata-rata tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Terminal Leuwipanjang. Dan sebaliknya jika variabel-variabel tersebut berada di sebelah kanan dari angka 2,38 yang berarti melebihi nilai tengah dari rata-rata tingkat kepuasan pelanggan maka dapat dinyatakan bahwa variabel tersebut telah dirasakan cukup puas bahkan puas oleh pengguna Terminal Leuwipanjang saat ini. Dapat dilihat pada gambar diatas bahwa variabel-variabel yang ditanyakan kepada penumpang sebagai pengguna Terminal Leuwipanjang berada di sebelah kanan nilai tengah dari rata-rata tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Terminal Leuwipanjang saat ini. Maka berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa penumpang sebagai pengguna Terminal Leuwipanjang merasa cukup puas bahkan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola Terminal Leuwipanjang saat ini.

Selanjutnya pada gambar diatas terdapat angka 3,33. Angka ini menunjukkan bahwa angka tersebut merupakan angka tertinggi ataupun nilai maksimum yang diberikan oleh pengguna Terminal Leuwipanjang terhadap

pelayanan yang diberikan. Variabel yang memiliki nilai tersebut adalah variabel yang terdapat pada faktor kenyamanan yaitu kemudahan mendapatkan informasi tentang trayek angkutan umum (2g).

Dari gambar dan uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pengguna Terminal Leuwipanjang dalam hal ini penumpang atau calon penumpang merasa bahwa sebagian besar variabel-variabel yang tanyakan dirasa penting untuk dilaksanakan oleh pengelola terminal agar pelayanan Terminal Leuwipanjang kedepannya lebih baik lagi, namun selain itu juga para pengguna dalam hal ini penumpang atau calon penumpang dengan pelayanan yang diberikan oleh pengelola Terminal Leuwipanjang saat ini dirasa cukup puas bahkan puas, hal ini didasarkan pada banyaknya variabel yang berada di sebelah kanan nilai tengah dari rata-rata tingkat kepuasan yang berarti bahwa tingkat kepuasan pelanggan melebihi dari nilai median tingkat kepuasan dan menunjukkan bahwa pelanggan telah puas dengan apa yang telah dilaksanakan oleh Terminal Leuwipanjang, namun harapan untuk lebih baik dari apa yang dirasakan saat ini sangat tinggi.

Setelah mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan berdasarkan garis median dan nilai maksimum dan minimum secara umum, selanjutnya akan dibahas secara detail dari faktor-faktor yang di tanyakan kepada penumpang sebagai pelanggan Terminal Leuwipanjang, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada pembahasan berikut ini.

1. Faktor Kebersihan dan Kesehatan

Pada faktor kesehatan dan kesehatan terdapat 5 variabel yang ditanyakan kepada penumpang sebagai pelanggan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap pelayanan Terminal Leuwipanjang saat ini. 5 variabel tersebut serta rata-rata tingkat kepuasan, tingkat kepentingan serta jumlah responden dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.64
Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Responden
Terhadap Faktor Kebersihan dan Kesehatan

| No | Pernyataan | Tingkat Kepuasan (X) | Tingkat Kepentingan (Y) | Rata-rata X | Rata-rata Y |
|------------------|---|----------------------|-------------------------|-------------|-------------|
| 1. | Kebersihan dan Kesehatan | | | | |
| | a. Ketersediaan tempat sampah di tempat yang strategis dan mudah dikenali | 314 | 507 | 2,62 | 4,23 |
| | b. Ketersediaan air bersih di kamar kecil/toilet | 284 | 522 | 2,37 | 4,35 |
| | c. Ketersediaan ruang terbuka hijau (taman, Pepohonan) | 205 | 529 | 1,71 | 4,41 |
| | d. Ketersediaan balai pengobatan | 247 | 505 | 2,06 | 4,21 |
| | e. Adanya saluran air kotor/air hujan | 287 | 499 | 2,39 | 4,16 |
| Rata-rata | | | | 2,23 | 4,27 |

Sumber : Hasil Analisis, 2008

Secara umum dari seluruh variabel yang di tanyakan kepada pelanggan sebagai responden nilai tengah untuk tingkat kepentingan berada pada angka 4,18. Berdasarkan **Table IV.64** diatas dapat dilihat bahwa pada faktor kebersihan dan kesehatan rata-rata tingkat kepentingannya sebesar 4,27. Berdasarkan hal tersebut dapat dinyatakan bahwa untuk faktor kebersihan dan kesehatan berada di atas nilai tengah tingkat kepentingan secara umum, dan artinya bahwa faktor kebersihan dan kesehatan ini dianggap penting untuk dilaksanakan dengan baik oleh pelanggan agar pelayanannya lebih bagus dari sebelumnya, dan faktor ini perlu perhatian lebih bagi pengelola terminal untuk mewujudkan hal tersebut.

Selanjutnya secara umum dari seluruh variabel yang ditanyakan kepada pelanggan sebagai responden di dapat bahwa nilai tengah untuk tingkat kepuasan adalah sebesar 2,38. Berdasarkan **Tabel IV.64** diatas dapat diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan untuk faktor kebersihan dan kesehatan adalah 2,23, ini berarti bahwa tingkat kepuasan untuk faktor kebersihan dan kesehatan lebih rendah dibandingkan nilai tengah tingkat kepuasan secara keseluruhan. Ini berarti bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan untuk faktor kebersihan dan kesehatan berada di sebelah kiri dari nilai tengah tingkat kepuasan secara keseluruhan, dan ini artinya bahwa faktor kebersihan dan kesehatan ini di rasa kurang puas pelayanannya oleh penumpang, sehingga pada faktor ini perlu perhatian dari pengelola untuk melaksanakannya.

2. Faktor Kenyamanan

Pada faktor kenyamanan ini variabel terdiri dari 10 variabel yang di tanyakan kepada penumpang sebagai pengguna Terminal Leuwipanjang, adapun 10 variabel serta rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.65
Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Responden
Terhadap Faktor Kenyamanan

| No. | Pernyataan | Tingkat Kepuasan (X) | Tingkat Kepentingan (Y) | Rata-rata X | Rata-rata Y |
|------------------|---|----------------------|-------------------------|-------------|-------------|
| 2. | Kenyamanan | | | | |
| | a. Adanya pembatas/pelindung dari polusi suara | 285 | 481 | 2,38 | 4,01 |
| | b. Ketersediaan penutup atap pada jalur pejalan kaki | 358 | 501 | 2,98 | 4,18 |
| | c. Jadwal pelayanan pemberangkatan/tiba tepat waktu | 280 | 504 | 2,33 | 4,20 |
| | d. Ketersediaan ruang terbuka hijau (Taman, Pepohonan) | 285 | 499 | 2,38 | 4,16 |
| | e. Ketersediaan tempat khusus untuk penurunan penumpang | 222 | 507 | 1,85 | 4,23 |
| | f. Kemudahan mendapatkan tiket dan informasi harga tiket | 270 | 463 | 2,25 | 3,86 |
| | g. Kemudahan mendapatkan informasi tentang trayek angkutan umum | 399 | 517 | 3,33 | 4,31 |
| | h. Ketersediaan jalur pejalan kaki yang nyaman | 282 | 501 | 2,35 | 4,18 |
| | i. Pelataran parkir kendaraan mobil pribadi yang cukup luas | 346 | 428 | 2,88 | 3,57 |
| | j. Pelataran parkir kendaraan motor pribadi yang cukup luas | 336 | 422 | 2,80 | 3,52 |
| Rata-rata | | | | 2,55 | 4,02 |

Sumber : Hasil Analisis, 2008

Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa nilai tengah untuk tingkat kepentingan adalah sebesar 4,18. Berdasarkan **Tabel IV.65** diatas dapat diketahui bahwa rata-rata dari tingkat kepentingan untuk faktor kenyamanan yang terdiri dari 10 variabel adalah sebesar 4,02, dapat dikatakan bahwa nilai rata-rata tingkat kepentingan dari faktor kenyamanan ini lebih rendah dari nilai tengah tingkat kepentingan secara keseluruhan, dan jika dilihat dari **Gambar 4.20** mengenai Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Garis Median dan Nilai Maksimum, Minimum dapat dikatakan bahwa rata-rata tingkat kepentingan untuk faktor kenyamanan ini berada di bawah garis median (nilai tengah), dan ini artinya bahwa faktor kenyamanan tidak dianggap terlalu penting oleh pengguna Terminal Leuwipanjang, akan tetapi tidak semua variabel yang termasuk dalam faktor kenyamanan ini dianggap tidak penting oleh pelanggan hanya beberapa variabel saja. Variabel yang dianggap penting oleh pelanggan diantaranya yaitu :

- Jadwal pelayanan pemberangkatan/tiba tepat waktu (2c)
- Ketersediaan tempat khusus untuk penurunan penumpang (2e)
- Kemudahan mendapatkan informasi tentang trayek angkutan umum (2g)

Sedangkan selain dari variabel tersebut diatas yang termasuk dalam factor kenyamanan dianggap oleh penumpang tidak terlalu penting, hal ini berdasarkan rata-rata untuk tingkat kepentingannya berada dibawah nilai tengah dari seluruh seluruh variabel yang ditanyakan.

Selanjutnya pada tingkat kepuasan pelanggan, dapat di ketahui bahwa nilai tengah dari seluruh variabel yang ditanyakan adalah sebesar 2,38. Berdasarkan **Tabel IV.65** diatas dapat diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan untuk faktor kenyamanan ini adalah 2,55. Dapat dinyatakan bahwa rata-rata tingkat kepuasan untuk faktor kenyamanan ini lebih besar di bandingkan dengan nilai tengah dari seluruh variabel, dan jika dilihat pada **Gambar 4.20** mengenai Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Garis Median dan Nilai Maksimum, Minimum dapat dinyatakan bahwa nilai rata-rata tersebut berada di sebelah kanan dari nilai tengah, dan ini berarti bahwa pelanggan menganggap variabel-variabel yang terdapat dalam faktor kenyamanan ini dirasa cukup puas dalam pelayanannya terhadap pengguna Terminal Leuwipanjang.

Dengan demikian dirasa perlu agar pengelola Terminal Leuwipanjang untuk mempertahankan kondisi seperti ini, agar pelayanannya tidak berkurang dan jika perlu untuk lebih ditingkat lagi.

3. Faktor Keamanan

Pada faktor ini variabel yang ditanyakan kepada penumpang sebagai pengguna Terminal Leuwipanjang ada sebanyak 2 variabel. Adapun variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada table berikut ini.

Tabel IV.66
Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Responden Terhadap Faktor Keamanan

| No. | Pernyataan | Tingkat Kepuasan (X) | Tingkat Kepentingan (Y) | Rata-rata X | Rata-rata Y |
|------------------|--|----------------------|-------------------------|-------------|-------------|
| 3. | Keamanan | | | | |
| | a. Ketersediaan pos keamanan | 304 | 502 | 2,53 | 4,18 |
| | b. Adanya petugas keamanan di terminal | 343 | 502 | 2,86 | 4,18 |
| Rata-rata | | | | 2,70 | 4,18 |

Sumber : Hasil Analisis, 2008

Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa nilai tengah dari tingkat kepentingan untuk seluruh variabel adalah sebesar 4,18. Berdasarkan **Tabel IV.66** diatas terlihat bahwa rata-rata untuk tingkat kepentingan adalah 4,18. Jika dibandingkan antara nilai tengah dan nilai rata-rata dari variabel yang terdapat pada faktor keamanan ini terlihat bahwa nilai tengah dan nilai rata-rata tingkat kepentingan untuk faktor keamanan ini adalah sama, ini berarti bahwa faktor keamanan dianggap biasa-biasa saja oleh pengguna Terminal Leuwipanjang, ini didasarkan pada rata-rata tingkat kepentingan untuk faktor keamanan ini bernilai sama dan sejajar dengan garis median (nilai tengah) tingkat kepentingan dari seluruh variabel.

Selanjutnya jika dilihat dari nilai tengah tingkat kepuasan seluruh variabel yaitu 2,38, jika dibandingkan dengan rata-rata tingkat kepuasan untuk faktor keamanan yaitu 2,70 terlihat bahwa rata-rata tingkat kepuasan untuk faktor keamanan lebih besar dibandingkan dengan nilai tengah tingkat kepuasan dari seluruh variabel yang di tanyakan, dan jika dilihat dengan menggunakan diagram

pada **Gambar 4.20** mengenai Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Garis Median dan Nilai Maksimum, Minimum terlihat bahwa rata-rata tingkat kepuasan untuk faktor keamanan ini berada di sebelah kanan garis median (nilai tengah) dari seluruh variabel yang ditanyakan. Ini berarti bahwa faktor keamanan dirasa cukup puas dalam pelayanannya terhadap penumpang sebagai pengguna Terminal Leuwipanjang.

Dengan demikian dirasa perlu bagi pengelola untuk mempertahankan kondisi yang ada saat ini, dan lebih baik lagi jika kondisi saat ini ditingkatkan agar pelayannya terhadap pengguna lebih maksimal.

4. Faktor Keselamatan

Pada faktor yang terakhir ini, yaitu faktor keselamatan, variabel yang ditanyakan terdiri dari 4 variabel, dimana variabel serta tingkat kepentingan dan kepuasan responden terhadap variabel tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel IV.67
Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Responden Terhadap Faktor Keselamatan

| No. | Pernyataan | Tingkat Kepuasan (X) | Tingkat Kepentingan (Y) | Rata-rata X | Rata-rata Y |
|------------------|--|----------------------|-------------------------|-------------|-------------|
| 4. | Keselamatan | | | | |
| | a. Pemisahan antara jalur kendaraan dengan pejalan kaki | 251 | 513 | 2,09 | 4,28 |
| | b. Ketersediaan rambu-rambu peringatan | 280 | 507 | 2,33 | 4,23 |
| | c. Adanya pemisahan antara jalur pembelian tiket dengan jalur pejalan kaki | 287 | 501 | 2,39 | 4,18 |
| | d. Ketersediaan tempat khusus untuk penurunan penumpang | 251 | 520 | 2,09 | 4,33 |
| Rata-rata | | | | 2,23 | 4,26 |

Sumber : Hasil Analisis, 2008

Setelah mengetahui nilai tengah tingkat kepentingan dari keseluruhan variabel yang ditanyakan yaitu 4,18 dan berdasarkan **Table IV.67** diatas di ketahui bahwa rata-rata tingkat kepentingan untuk faktor keselamatan ini adalah 4,26 dan jika dibandingkan antara nilai tengah dengan rata-rata tingkat kepentingan untuk faktor keselamatan dapat diketahui bahwa rata-rata tingkat kepentingan untuk faktor keselamatan lebih besar dari pada nilai tengah tingkat

kepentingan seluruh variabel. Kemudian jika dilihat berdasarkan **Gambar 4.20** mengenai Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Garis Median dan Nilai Maksimum, Minimum terlihat bahwa nilai tingkat kepentingan untuk faktor keselamatan ini berada diatas dari garis tengah (nilai tengah) tingkat kepentingan dari seluruh variabel. Dari penjelasan diatas berarti bahwa faktor keselamatan dirasa penting oleh pengguna namun dalam pelayanannya belum dilaksanakan dengan baik oleh pengelola Terminal Leuwipanjang.

Selanjutnya, setelah dijelaskan sebelumnya bahwa nilai tengah tingkat kepuasan dari seluruh variabel, yaitu sebesar 2,38 dan berdasarkan **Tabel IV.67** dapat diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan untuk faktor keselamatan adalah sebesar 2,23, jika dibandingkan antara nilai tengah tingkat kepuasan dari seluruh variabel dengan rata-rata tingkat kepuasan untuk faktor keselamatan terlihat bahwa rata-rata tingkat kepentingan untuk faktor keselamatan lebih rendah dari nilai tengah tingkat kepuasan dari seluruh variabel, selanjutnya jika dilihat berdasarkan **Gambar 4.20** mengenai Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Garis Median dan Nilai Maksimum, Minimum terlihat bahwa nilai tingkat kepentingan untuk faktor keselamatan ini berada di sebelah kiri garis median (nilai tengah) tingkat kepuasan dari seluruh variabel yang ditanyakan kepada pengguna Terminal Leuwipanjang. Berdasarkan pernyataan tersebut diatas dapat diketahui bahwa untuk faktor keselamatan, pengguna menganggap pelayanannya kurang memuaskan.

Secara umum dapat dikatakan bahwa faktor keselamatan di Terminal Leuwipanjang berdasarkan persepsi masyarakat sebagai pengguna variabel yang ditanyakan dan dianggap penting oleh pengguna belum dilaksanakan oleh pengelola serta pelayanannya juga kurang memuaskan, untuk itu pengelola sebaiknya memperhatikan hal ini agar pelayannya lebih baik lagi untuk masa selanjutnya.