

**EVALUASI PELAYANAN TERMINAL SUMBER  
DI KABUPATEN CIREBON**

**TUGAS AKHIR**

Karya tulis sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota  
dari program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota  
Fakultas Teknik, Universitas Pasundan



Oleh,

Ade Rizky

NRP : 193060032

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN I

Evaluasi Pelayanan Terminal Sumber Di Kabupaten Cirebon

Tugas Akhir

Oleh

Nama : Ade Rizky

NRP : 193060032

Bandung, 25 Juni 2024

Menyetujui,

1. Ketua Sidang Furi Sari Nurwulandari, S.T, M.T

2. Pembimbing Utama Dr. Ir. Jajan Rohjan, M.T.

3. Co-Pembimbing Ir. Supratignyo Aji, M.T.

4. Penguji I Furi Sari Nurwulandari, S.T, M.T.

5. Penguji II Apriadi Budi Raharja, S.T, M.Si

Menyetujui

Koordinator TA dan Sidang Sarjana

Ketua Program Studi

Perencanaan Wilayah dan Kota

(Dr. Ir. Firmansyah., M.T.)

(Deden Syarifudin, S.T., M.T.)

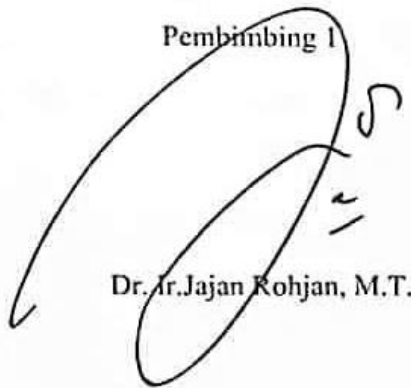
**EVALUASI PELAYANAN TERMINAL  
SUMBER DI KABUPATEN CIREBON**



Nama : Ade Rizky  
NRP : 193060032  
e-mail : arizky9393@gmail.com

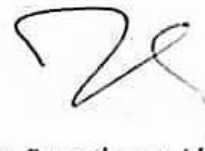
Mengetahui dan Menyetujui:

Pembimbing I



Dr. Ir. Jajan Rohjan, M.T.

Pembimbing II



Ir. Supratignyo Aji, M.T.

## ABSTRAK

Terminal Tipe B Sumber terletak di Kecamatan Sumber, Kabupaten Cirebon, melayani jalur trayek Antar Kota Dalam Provinsi, beberapa Angkutan Pedesaan dan Angkutan Perkotaan. Kurangnya pemanfaatan Terminal Sumber dapat dilihat dari belum optimalnya fungsi terminal sebagai titik naik turun penumpang. Serta kondisi prasarana pendukung yang belum berfungsi secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan terminal tipe B Sumber di Kabupaten Cirebon supaya bisa beroperasi sesuai dengan standar perencanaan terminal yang ada, sehingga dapat berfungsi secara optimal. Metode pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif dan kuantitatif dengan teknik analisis *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*. Hasil dari penelitian ini yaitu berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 Terminal Tipe B Sumber belum dapat dikatakan optimal kinerjanya, sebab masih banyak ditemukan fasilitas yang tidak sesuai, belum tersedia, dan sering terjadi crossing di titik pintu keluar dan pintu masuk. Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* pada Terminal Tipe B Sumber didapat hasil berupa tingkat kepuasan yang dirasakan responden penumpang adalah sebesar 44,75 yang berarti secara keseluruhan responden pengguna jasa cukup puas. Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* terdapat 9 indikator yang terletak di kuadran 1 sebagai prioritas utama yang harus dioptimalkan sesuai standar pelayanan minimum yang berlaku

*Kata Kunci : Terminal Tipe B, Standar Pelayanan Minimum, kinerja*

## ABSTRACT

*Terminal Type B Sumber is located in Sumber, Cirebon, serving Inter-Provincial City routes, some Rural Transport and Urban Transport. The lack of utilization of Terminal Sumber can be seen from the non-optimal function of the terminal as a point of up and down passengers. As well as the condition of supporting infrastructure that has not functioned optimally. This study aims to evaluate the Sumber type B terminal service in Cirebon Regency so that it can operate in accordance with existing terminal planning standards, so that it can function optimally. The approach method used in this research is a qualitative and quantitative approach with Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis analysis techniques. The results of this study are based on the Minister of Transportation Regulation Number 40 of 2015 Terminal Type B Sumber cannot be said to be optimal in performance, because there are still many facilities that are not suitable, not yet available, and crossing often occurs at the exit and entrance points. Based on the results of the calculation of the Customer Satisfaction Index at Terminal Type B Sumber, the result is the level of satisfaction felt by passenger respondents is 44.75, which means that overall the service user respondents are quite satisfied. Based on the results of the Importance Performance Analysis, there are 9 indicators located in quadrant 1 as the top priority that must be optimized according to the applicable minimum service standards*

*Keywords: Type B Terminal, Minimum Service Standard, performance*

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan dan Sasaran.....	3
1.3.1 Tujuan .....	3
1.3.2 Sasaran .....	3
1.4 Ruang Lingkup Penelitian .....	3
1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah .....	3
1.4.2 Ruang Lingkup Substansi.....	4
1.5 Metodologi Penelitian .....	5
1.5.1 Metode Pendekatan .....	5
1.5.2 Metode Pengumpulan Data .....	6
1.5.3 Teknik Analisis Data .....	14
1.5.4 Metode Analisis.....	19
1.5.5 Variabel Penelitian .....	20
1.6 Kerangka Pemikiran .....	23
1.7 Sistematika Pembahasan .....	24
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>25</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	25
2.1.1 Sistem Transportasi .....	25
2.1.2 Pengertian Terminal .....	25
2.1.3 Klasifikasi Terminal .....	26
2.1.4 Persyaratan Lokasi berdasarkan Tipe Terminal.....	27
2.1.5 Fungsi Terminal .....	29
2.1.6 Fasilitas Terminal.....	29
2.1.7 Evaluasi .....	30
2.1.8 Pendekatan Evaluasi.....	31
2.2 Tinjauan Kebijakan .....	32
2.2.1 Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Cirebon Tahun 2018-2038 .....	32
2.2.2 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.....	32
2.2.3 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang	

Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan .....	33
2.2.4 Peraturan Menteri Perhubungan No.40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan .....	35
2.3 Studi Terdahulu .....	38
2.4 Variabel Yang Digunakan .....	48
<b>BAB III GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>49</b>
3.1 Gambaran Umum Kebijakan .....	49
3.1.1 Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi Jawa Barat Tahun 2022-2042.....	49
3.1.2 Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Cirebon Tahun 2018 – 2038.....	49
3.1.3 Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Cirebon Tahun 2019-2024.....	49
3.2 Gambaran Umum Terminal Tipe B Sumber .....	50
3.2.1 Kondisi Eksisting Terminal Tipe B Sumber.....	50
3.2.1 Daftar Tute Trayek Terminal Sumber .....	60
3.2.2 Jumlah Armada .....	61
3.2.3 Naik Turun Penumpang.....	61
3.3 Klasifikasi Responden .....	62
3.3.1 Jenis Kelamin Responden.....	62
3.3.2 Usia Responden.....	63
3.3.3 Jenis Pekerjaan Responden.....	64
3.3.4 Frekuensi Perjalanan Responden.....	65
3.3.5 Moda Transportasi yang digunakan.....	66
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>68</b>
4.1 Perbandingan Kondisi Eksisting Terminal Sumber dengan Standar Pelayanan Minimum .....	68
4.2 Identifikasi fungsi terminal sumber sebagai tempat pergantian moda dan naik turunnya penumpang .....	79
4.2.1 Sirkulasi Angkutan Umum dan Naik Turunnya Penumpang.....	80
4.2.2 Sirkulasi Kendaraan Pribadi .....	87
4.2.3 Sirkulasi dalam terminal.....	90
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	92
4.4 Indeks Kepuasan Pelanggan/ <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	97
4.5 <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA).....	103
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>109</b>
5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Rekomendasi .....	110
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>113</b>





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Terminal yaitu tempat yang berperan sebagai titik pusat pertukaran barang dan penumpang dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Transportasi memiliki peran penting dalam memfasilitasi kegiatan manusia sehari-hari, menjadi unsur vital dalam kehidupan masyarakat. Dengan bantuan transportasi, manusia dapat menyelesaikan berbagai tugas dan aktivitas, termasuk bekerja, mendistribusikan barang kebutuhan seperti makanan dan pakaian, serta menjalin hubungan dengan keluarga dan lainnya. Dalam perkotaan, prioritas mobilitas akan diberikan kepada transportasi publik, pejalan kaki, dan pengangkutan barang. Menyadari betapa pentingnya transportasi, dukungan prasarana transportasi menjadi kunci untuk meningkatkan kelancaran dan kemudahan pergerakan, dengan salah satunya adalah keberadaan terminal. Terminal berperan sebagai pusat dalam sistem jaringan di mana berbagai jalur trayek berkumpul secara total keseluruhan. Oleh karena itu, terminal menjadi bagian vital dalam struktur jaringan transportasi darat, memainkan fungsi penting dan saling bergantung.

Dalam hal mobilitas dan efisiensi perkotaan, terminal memainkan peran penting dalam bidang perencanaan tata ruang. Terminal ini berfungsi sebagai penghubung acara sosial, seni, dan budaya serta menjadi lokasi naik dan turunnya penumpang bus, yang pada gilirannya menggerakkan perekonomian sekitarnya (Sumadi, 2023). Faktor utama yang dapat memengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan fasilitas terminal adalah lokasi dan fasilitas yang tersedia di dalamnya.

Kecamatan Sumber di Kabupaten Cirebon merupakan lokasi Terminal Sumber Tipe B, tempat penelitian ini dilakukan. Kecamatan Sumber ditetapkan sebagai Pusat Kegiatan Lokal (PKL) dalam Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kabupaten Cirebon. Kategori ini bertanggung jawab untuk mendukung kegiatan pada skala kabupaten atau beberapa kecamatan. Di tingkat kabupaten atau bahkan beberapa kecamatan, terminal berfungsi sebagai penghubung transportasi.

Beberapa jalur trayek melewati Terminal Sumber di Kecamatan Sumber, Kabupaten Cirebon. Terminal tersebut merupakan terminal sumber kategori B untuk melayani jalur trayek Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) jalur Sumber-Cikarang, dan trayek angkutan pedesaan dengan rute Sumber-Plered, Sumber-Kramat, Sumber-Plumbon, Sumber-Kejuden, dan Sumber-Jamblang. Adapun Trayek angkutan perkotaan dengan rute Gunung Sari-Sumber.

Kurangnya pemanfaatan Terminal Sumber dapat dilihat dari belum optimalnya fungsi terminal sebagai titik naik turun penumpang. Beberapa angkutan umum, seperti angkutan pedesaan atau kota, enggan masuk ke terminal. Kondisi lingkungan yang sepi di dalam terminal karena pengemudi angkutan umum yang memilih untuk menjemput dan menurunkan penumpang di luar, meskipun telah ada upaya penertiban. Serta kondisi prasarana pendukung di Kawasan Terminal Sumber yang belum berfungsi secara optimal. Misalnya saja seperti jumlah tempat duduk di ruang tunggu yang sedikit, papan informasi yang tidak terbaca, toilet, kios-kios yang tidak sesuai pada tempatnya dan Terminal Tipe B Sumber tidak memenuhi kriteria klasifikasi Terminal Tipe B dari segi ukuran lahan yang dimilikinya.

Kondisi tersebut menjadi dasar peneliti untuk melakukan penelitian berupa Evaluasi Pelayanan Terminal Sumber di Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diketahui beberapa permasalahan yang terjadi di Terminal Tipe B Sumber, yaitu :

1. Kondisi sarana dan prasarana pendukung di Kawasan Terminal Sumber yang belum berfungsi secara optimal dan luas lahan yang tidak sesuai dengan klasifikasi terminal tipe B
2. Minimnya pemanfaatan Terminal Sumber dapat dilihat dari belum optimalnya terminal sebagai tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang karena rendahnya jumlah angkutan pedesaan dan angkutan perkotaan yang masuk terminal dan hanya terdapat bus AKDP saja.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, timbul beberapa pertanyaan untuk mengidentifikasi masalah ini lebih lanjut, yaitu:

1. Bagaimana Kondisi Eksisting Terminal Tipe B Sumber Kabupaten Cirebon?
2. Bagaimana kinerja pelayanan terminal tipe B Sumber sebagai titik pergantian moda transportasi dan pusat naik dan turunnya penumpang?
3. Bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas di terminal tipe B Sumber terhadap tingkat kepuasan pengguna?

### **1.3 Tujuan dan Sasaran**

#### **1.3.1 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan terminal tipe B Sumber di Kabupaten Cirebon supaya bisa beroperasi sesuai dengan standar perencanaan terminal yang ada, sehingga dapat berfungsi secara optimal.

#### **1.3.2 Sasaran**

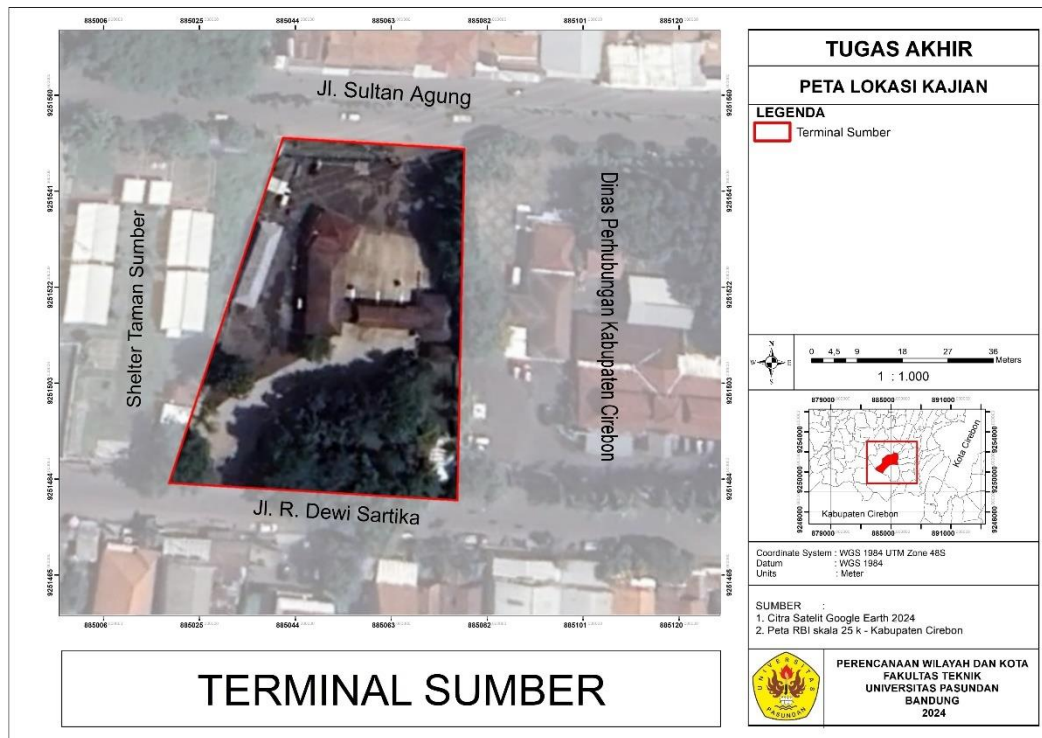
Berikut adalah sasaran yang ingin dicapai :

1. Teridentifikasinya kondisi eksisting di Terminal Tipe B Sumber, Kabupaten Cirebon saat ini berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan 40 Tahun 2015 mengenai standar pelayanan penyelenggaraan terminal angkutan jalan.
2. Teridentifikasinya kinerja pelayanan terminal tipe B Sumber sebagai tempat pergantian moda dan naik turunnya penumpang.
3. Teridentifikasinya tingkat kepuasan pengguna jasa terminal.

### **1.4 Ruang Lingkup Penelitian**

#### **1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah**

Terminal Sumber, yang terletak di Kecamatan Sumber, Kabupaten Cirebon, memiliki luas 0,36 Ha. Terminal ini terletak di jalan Sultan Agung, yang memiliki status sebagai jalan provinsi. Letak terminal berdekatan dengan pusat perdagangan, yakni pasar Sumber, yang melayani kebutuhan skala kecamatan. Oleh karena itu, Terminal Sumber menjadi infrastruktur pendukung untuk mobilitas barang dan orang di Kecamatan Sumber.



**Gambar 1. 1** Peta Lokasi Kajian Terminal Sumber

### 1.4.2 Ruang Lingkup Substansi

Ruang lingkup materi yang akan disampaikan adalah menganalisis terminal saat ini berdasarkan kinerja pelayanan terminal Sumber Kabupaten Cirebon.

Penelitian mengenai evaluasi pelayanan terminal Sumber Kabupaten Cirebon meliputi:

- 1. Identifikasi Kondisi Eksisting Terminal**
  - a. Fasilitas yang ada di terminal Tipe B Sumber
  - b. Perbandingan kondisi eksisting Terminal Tipe B Sumber dengan standar pelayanan minimal Terminal Tipe B.
- 2. Mengidentifikasi kinerja pelayanan terminal tipe B Sumber sebagai tempat pergantian moda dan naik turunnya penumpang**
  - a. Pola pergerakan keluar dan masuk angkutan umum, Angkutan Kota Dalam Provinsi, serta Kendaraan pribadi.
  - b. Naik turunnya penumpang di dalam terminal Tipe B Sumber, yang ditinjau yaitu angdes, angkot, serta penumpang.

### **3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna jasa terminal**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan, memuat enam faktor kualitas pelayanan sesuai aturan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 yang mengatur tentang standar pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang, yang meliputi:

- a. Aspek keselamatan
- b. Aspek keamanan
- c. Aspek kehandalan
- d. Aspek kenyamanan
- e. Aspek kemudahan
- f. Aspek kesetaraan

#### **1.5 Metodologi Penelitian**

Pendekatan, pengumpulan data, dan analisis merupakan tiga komponen utama metodologi dalam penelitian ini.

##### **1.5.1 Metode Pendekatan**

Deskripsi kualitatif dan kuantitatif digunakan dalam teknik ini. Menelaah kondisi atau situasi suatu masyarakat, sebuah objek, serangkaian kondisi, sistem pemikiran, atau peristiwa yang terjadi pada saat ini merupakan tujuan dari metode deskriptif (Nazir, 1988). Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan, menerangkan, dan memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang ada dengan membedah orang, organisasi, atau kejadian yang bersangkutan. Pada penelitian kualitatif, manusia berperan sebagai alat utama penelitian, dan temuan dari penelitian diungkapkan melalui kata-kata atau kalimat yang mencerminkan realitas yang sebenarnya (Sugiyono, 2016). Ketika menarik kesimpulan tentang masyarakat yang diteliti, penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif mungkin berguna dalam mendefinisikan dan memahami berbagai latar, situasi, dan penyebab yang muncul dari dunia nyata. Data yang diperoleh seringkali diolah dan dianalisis menggunakan pendekatan statistik induktif dalam penelitian ini (Bungin, 2010). Pendekatan kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang menekankan analisis data berupa angka, yang kemudian

diproses dengan metode statistik. Dengan menggunakan pendekatan ini, akan diperoleh pemahaman yang signifikan mengenai hubungan antara variabel yang sedang diselidiki. (Azwar, 2013).

### 1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Para peneliti dalam penelitian ini menggunakan sumber primer dan sekunder untuk mengumpulkan hasil mereka.

#### 1. Metode Pengumpulan Data Primer

Metode ini merupakan cara untuk mengumpulkan data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian oleh peneliti. Pengumpulan data primer ini dapat digunakan untuk semua sasaran. Dalam pengumpulan data primer ini terdapat 3 jenis yaitu: Observasi, Wawancara, Kuesioner

- **Observasi Lapangan**

Observasi lapangan merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan pengamatan secara langsung situasi dan aktivitas apa yang sedang berlangsung atau terjadi di dalam terminal, objek yang di observasi yaitu:

- kondisi eksisting Terminal sumber yaitu fasilitas yang ada di dalam terminal tersebut.
- Pola pergerakan kendaraan keluar dan masuk terminal.

**Tabel 1. 1 Tabel Observasi Lapangan**

No	Poin Observasi	Metode	Alat
1	Mengidentifikasi kondisi eksisting terminal	Melakukan <i>Ground Check</i> (observasi lapangan ) atau pengamatan langsung dilapangan dengan menggunakan teknik visualisasi terhadap obyek observasi mendokumentasikan hasil observasi foto/video.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kamera</li> <li>• <i>Handphone</i></li> <li>• Alat tulis</li> </ul>
2	Mengidentifikasi sirkulasi pola pergerakan.	Melakukan pengamatan terhadap aktivitas di lokasi kajian saat ini untuk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kamera</li> <li>• <i>Handphone</i></li> </ul>

No	Poin Observasi	Metode	Alat
		mengetahui pola pergerakan kendaraan keluar dan masuk terminal.	• Alat tulis

- **Wawancara**

Melakukan wawancara dengan responden yang dapat mewakili kelompoknya, baik melalui wawancara langsung maupun interview,

*Purposive sampling* digunakan untuk memperoleh data selama wawancara. Peneliti menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel non-acak, untuk mengatasi permasalahan penelitian dengan memilih sampel berdasarkan atribut tertentu yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

*Purposive* yang dimaksud adalah yang dianggap memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang masalah yang sedang dibahas, bertujuan untuk mendapatkan informasi terkait terminal sumber yaitu kepada Kepala Terminal dan supir angkutan umum yang dianggap memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang masalah yang sedang dibahas, bertujuan untuk mendapatkan informasi terkait terminal sumber..

**Tabel 1. 2 Tabel Kriteria Wawancara**

No	Narasumber	Kriteria	Jumlah
1	Koordinator Kepala Terminal Tipe B Sumber	- Usia - Jenis kelamin - Jabatan	1
2	Supir angkutan umum	- Usia - Rute / Trayek	3

- **Kuesioner**

Dalam studi ini, kuesioner digunakan sebagai alat untuk mendapatkan informasi terkait dengan masalah yang terjadi di Terminal Sumber. Kuesioner ini akan disebarakan kepada pengguna layanan di terminal, yaitu para penumpang angkutan umum, sebagai responden. Kuesioner disusun dengan menggunakan beberapa indikator yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan.

#### a. Penentuan sampel kuesioner penumpang Terminal

Responden dalam penelitian ini adalah penumpang sebagai pengguna jasa yang menggunakan fasilitas di Terminal Sumber, Kabupaten Cirebon.

Dalam penelitian ini, menggunakan ukuran sampel yang lebih tinggi dari persyaratan minimal 30 responden. Menurut Guilford, ukuran sampel yang lebih besar akan memberikan temuan yang lebih dapat diandalkan (Supranto, 2006).

Penelitian ini menggunakan *non-probability sampling*, yang dianggap lebih sesuai untuk jenis penelitian ini. Diasumsikan bahwa para responden mewakili seluruh populasi pengguna terminal Sumber Tipe B.

Data ini diperoleh melalui metode pengambilan sampel *purposive sampling*, yang melibatkan pemilihan sejumlah individu berdasarkan karakteristik atau kualitas tertentu yang dianggap memiliki keterkaitan erat dengan atribut yang telah diketahui sebelumnya dari populasi. (Hadi, 2004)

Menurut Ridwan dalam Buchari Alma (2015: 10), populasi merujuk pada keseluruhan karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian. Dari pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa populasi merupakan objek atau subjek di suatu wilayah yang memenuhi syarat-syarat tertentu yang relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah seluruh responden, yaitu pengguna jasa di terminal, yaitu para penumpang angkutan umum, sebagai responden.

Untuk menentukan jumlah populasi didasarkan pada data yang diambil dari data produksi tahun 2023, Besarnya populasi, yang diukur berdasarkan tingkat kedatangan serta keberangkatan pada tahun 2023, ditunjukkan oleh angka-angka pada tabel dibawah ini:



**Tabel 1. 3 Jumlah Penumpang di Terminal Tipe B Sumber**

No	Bulan	Jumlah penumpang per bulan
1	Januari	1904
2	Februari	1877
3	Maret	1946
4	April	3122
5	Mei	2160
6	Juni	2271
7	Juli	2614
8	Agustus	1853
9	September	1814
10	Oktober	2100
11	November	1990
12	Desember	2206
Jumlah		25857

*Sumber : UPTD Terminal Tipe B Sumber*

Pada tabel diatas yaitu dengan jumlah penumpang pertahun dengan total 25857 penumpang pertahun.

Besaran populasi didefinisikan sebagai tingkat kunjungan penumpang tahunan yang dikumpulkan selama survei di terminal Sumber Tipe B, yaitu jumlah rata-rata keberangkatan penumpang per hari selama setahun. Berdasarkan dari data kunjungan penumpang yang nantinya akan dimasukkan ke dalam rumus :

$$n = \frac{N}{\text{jumlah hari dalam setahun}}$$

keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

$$n = \frac{25857}{365}$$

$$n = 70,84$$

Dari jumlah tersebut disesuaikan menjadi 71 responden yang mewakili populasi penumpang untuk dapat memberikan informasi terkait kepuasan Pengguna.

**b. Tata Cara Kuesioner Pada Penelitian**

Pada penelitian ini ada tahapan yang terbagi menjadi 3 bagian yaitu dalam mendesain kuesioner yaitu sebagai berikut :

Bagian I : Latar belakang responden, khususnya mempelajari tentang pelanggan jasa Terminal Tipe B Sumber.

Bagian II : Untuk menentukan bagaimana konsumen jasa mengevaluasi atau mempersepsikan jasa dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan (kinerja) yang dirasakan dan diharapkan oleh pengguna di Terminal Sumber Tipe B. Setiap indikasi dinyatakan dalam bentuk ukuran numerik dari 1 hingga 5, yang menampilkan:

1. Sangat penting, diberi peringkat lima.
2. Penting (peringkat empat).
3. Cukup penting, dengan nilai tiga
4. Kurang Penting, dengan nilai dua
5. Tidak penting, diberi nilai satu.

Bagian III : Untuk menentukan bagaimana pelanggan layanan menilai atau memandang proyeksi permintaan layanan di Terminal Sumber Tipe B. Setiap indikasi dinyatakan dalam bentuk ukuran numerik dari 1 hingga 5, yang menampilkan:

1. Sangat penting, diberi peringkat lima.
2. Penting (peringkat 4).
3. Cukup penting, dengan nilai 3
4. Kurang Penting, dengan nilai 2
5. Tidak penting, diberi nilai satu.

**Tabel 1. 4 Skala Likert**

Tingkat Kepentingan	Skor	Tingkat kepuasan
Sangat Penting	5	Sangat Puas
Penting	4	Puas
Cukup Penting	3	Cukup Puas
Tidak Penting	2	Tidak Puas
Sangat tidak Penting	1	Sangat tidak Puas

Dalam penelitian ini, peneliti mengidentifikasi variabel-variabel untuk menilai kepuasan penumpang terhadap pelayanan, meliputi enam aspek kualitas pelayanan, sesuai dalam ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 yang menetapkan standar pelayanan operasional terminal penumpang. Operator terminal penumpang angkutan jalan raya harus melengkapi dan menerapkan standar ini.

1. Tindakan keselamatan pada terminal penumpang angkutan jalan raya meliputi:
  - a. Jalur pejalan kaki
  - b. Sarana keselamatan jalan
  - c. Jalur evakuasi
  - d. Alat pemadam kebakaran
  - e. Pos, sarana dan tenaga kesehatan
  - f. Pengecekan kelalaian kendaraan umum melalui pos, fasilitas, dan petugas
  - g. Memperbaiki kendaraan umum
  - h. Informasi fasilitas keselamatan
  - i. Informasi fasilitas kesehatan
  - j. Fasilitas pemeriksaan dan perbaikan kecil kendaraan bermotor
2. Tindakan pengamanan di terminal penumpang angkutan jalan raya

meliputi:

- a. Fasilitas keamanan
- b. Media pengaduan gangguan keamanan
- c. Seorang petugas keamanan

3. Keandalan dan konsistensi terminal penumpang angkutan jalan raya meliputi:

- a. Terdapat dokumentasi tertulis mengenai jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan, serta tarif khusus kendaraan bermotor.
- b. Jadwal angkutan umum disediakan, baik untuk rute selanjutnya maupun yang tidak.
- c. loket penjualan tiket.
- d. Mengawasi sistem informasi, ruang kendali, dan manajemen terminal.
- e. Bertindak sebagai kepala operasi di terminal.

4. Kenyamanan di terminal penumpang angkutan jalan meliputi :

- a. Ruang tunggu
- b. Toilet
- c. Fasilitas peribadatan/mushola
- d. Ruang terbuka hijau
- e. Rumah makan
- f. Fasilitas dan petugas kebersihan
- g. Tempat istirahat awak kendaraan
- h. Area merokok (*Smoking Area*)
- i. Drainase

- j. Area yang tersedia jaringan internet (*Wifi Area*)
  - k. Ruang Baca (*Reading Corner*)
  - l. Lampu penerangan ruangan
5. Kemudahan/keterjangkauan di terminal penumpang angkutan jalan meliputi :
- a. Letak jalur pemberangkatan
  - b. Letak jalur kedatangan
  - c. Informasi pelayanan
  - d. Informasi angkutan lanjutan
  - e. Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum
  - f. Tempat penitipan barang
  - g. Fasilitas pengisian baterai (*Charger Corner*)
  - h. Tempat naik dan turun penumpang
  - i. Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi
6. Kesetaraan di terminal penumpang angkutan jalan meliputi :
- a. Fasilitas penyandang cacat (*Difable*)
  - b. Ruang ibu menyusui

## 2. Metode Pengumpulan Data Sekunder

Strategi pengumpulan data sekunder melibatkan pengumpulan informasi dari sumber yang sudah ada baik secara langsung maupun tidak langsung (melalui perantara) (Nuraulian, 2017). Metode pengumpulan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Melakukan studi literatur dengan cara mencari informasi melalui internet, referensi buku, laporan jurnal, dan penelitian sebelumnya yang relevan untuk mendukung aktivitas survei lapangan.
2. Survei instansi, yaitu mengunjungi instansi-instansi terkait untuk memperoleh data-data pendukung. Adapun instansi-instansi yang akan dikunjungi yaitu :
  - UPTD Pengelolaan Prasarana Perhubungan LLAJ Wilayah IV Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, Kabupaten Cirebon

- UPTD Terminal Tipe B Sumber Kabupaten Cirebon

Data-data yang diperoleh berupa :

- Data jumlah trayek dan angkutan umum yang beroperasi di Terminal Sumber Kab. Cirebon
- Jumlah penumpang
- Peta jaringan trayek

### **1.5.3 Teknik Analisis Data**

#### **1. Pengujian Kuesioner**

Untuk menjamin validitas dan reliabilitas kuesioner yang tidak terstandar atau tidak terstandar, dilakukan pengujian terlebih dahulu sebelum dilakukan penelitian terhadapnya. Pengujian validitas tambahan tidak diperlukan untuk kuesioner yang standar atau terstandar, namun perlu dilakukan pengujian ulang terhadap validitas kuesioner yang tidak standar atau tidak standar. Variabel tersebut dapat diuji ulang jika terdapat ketidakpastian. Jika hal ini terjadi, pengumpulan data mungkin diperlukan dengan cara mewawancarai ulang peserta atau merevisi pertanyaan untuk menghilangkan ruang kebingungan. Secara spesifik Santoso (2015)

#### **2. Uji Validitas**

Untuk mencapai tujuan penelitian, dilakukan uji validitas terhadap alat ukur untuk mengetahui seberapa baik kerjanya. Salah satu cara untuk memeriksa sah tidaknya suatu kuesioner adalah dengan melihat angka korelasi antara total skor pernyataan responden mengenai isi kuesioner dan skor masing-masing pertanyaan.

Untuk menentukan keaslian suatu kuesioner, seseorang dapat menghitung korelasi antara skor pernyataan responden secara keseluruhan dan skor setiap pernyataan dengan menggunakan data yang disediakan dalam kuesioner.

Validitas suatu kuesioner dapat dinilai dengan menghitung nilai korelasi, yaitu hubungan antara skor setiap pernyataan dengan skor keseluruhan komentar responden terhadap isi kuesioner.

$$r = \frac{n(\sum X.Y) - (\sum Y)}{\sqrt{(n \sum x^2) - (\sum x)^2} \cdot (n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}$$

Keterangan :

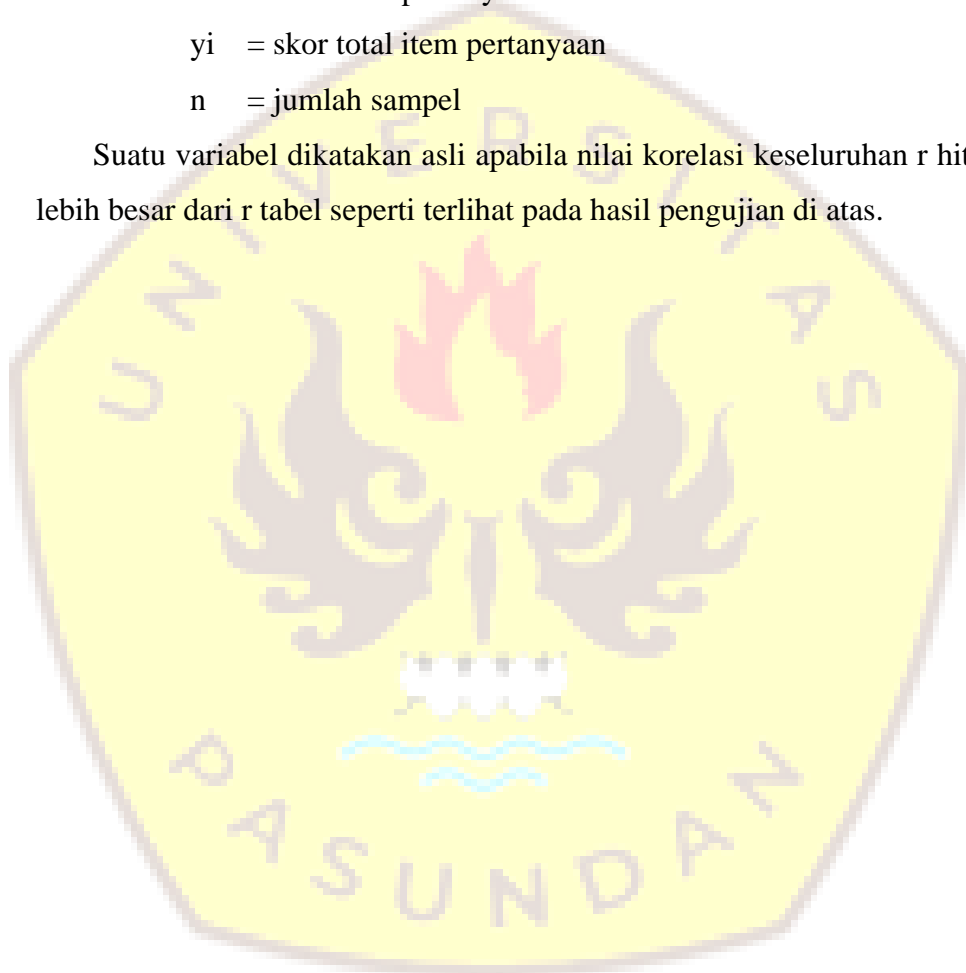
r = korelasi skor item dengan skor total

xi = skor item pertanyaan

yi = skor total item pertanyaan

n = jumlah sampel

Suatu variabel dikatakan asli apabila nilai korelasi keseluruhan r hitung lebih besar dari r tabel seperti terlihat pada hasil pengujian di atas.



**Tabel 1. 5 Tabel R-Hitung Yang Digunakan Pada Uji Validitas**

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	<b>0.361</b>	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

### 3. Uji Reliabilitas

Dengan mengulangi pengujian pada item atau responden yang sama, pengujian reliabilitas berupaya menentukan seberapa baik temuan pengukuran suatu instrumen dapat bertahan. Hasil pengujian reliabilitas akan menentukan apakah sebuah instrumen penelitian layak digunakan atau tidak,



berdasarkan tingkat kestabilan dan akurasi alat pengukur dalam menghasilkan ukuran yang sebenarnya dari fenomena yang diukur.

Teknik Alpha Cronbach adalah salah satu cara untuk menguji ketergantungan. Berdasarkan rata-rata korelasi antar elemen, pendekatan ini menentukan tingkat ketergantungan dengan menggunakan skala alpha sampai dengan:

Alpha Cronbach	Tingkat reliabilitas
• 0,0 – 0,20	• Tidak reliabel
• 0,20 – 0,40	• Kurang reliabel
• 0,40 – 0,60	• Cukup reliabel
• 0,60 – 0,80	• Reliabel
• 0,80 – 1,00	• Sangat reliabel

**Tabel 1. 6 Tingkat Reliabilitas Nilai Alpha Cronbach**

*Sumber : Tjiptono, 2006*

Koefisien alfa Cronbach dapat dihitung menggunakan perangkat lunak statistik dengan menggunakan rumus berikut:

$$r_i = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

$r_i$  = koefisien reliabilitas

$k$  = jumlah pertanyaan (item)

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varian butir

$\sigma_t^2$  = varian total

Instrumen penelitian dikatakan dapat dipercaya apabila nilai estimasi uji reliabilitasnya melebihi nilai r tabel dan bernilai positif.

#### **4. Indeks Kepuasan Pelanggan/Customer Satisfaction Index (CSI)**

Indeks kepuasan pelanggan digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan

dan kepuasan terhadap berbagai aspek layanan. Langkah-langkah yang dilakukan untuk menentukan nilai CSI yaitu:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). Nilai-nilai ini didapatkan dari rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan Penumpang (Pengguna Jasa)

MIS = Rata – rata nilai kepentingan

MSS = Rata – rata nilai kepuasan

2. Menghitung *Weight Factors* (WF) atau faktor tertimbang. bobot ini merupakan presentase nilai MIS perindikator terhadap total MIS seluruh indikator.

$$WF = \left[ \frac{MIS\ i}{Total\ MIS} \right] \times 100$$

3. Menghitung *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini diperoleh dari hasil perkalian antara WF dan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score* = MSS)

$$WS_i = W_{fi} \times MSS$$

4. Menghitung *Weighted Median Total* (WT) Yaitu total nilai dari semua item *Weight Score* (WS) secara keseluruhan.
5. Menentukan indeks Kepuasan Penlanggan/*Customer Satiffaction Index* (CSI) yaitu dengan cara:

$$CSI = \left[ \frac{Weight\ Total}{5} \right] \times 100$$

Keterangan:

P = Indikator kepentingan ke-p.

5 = Jumlah skala

**Tabel 1. 7 Tabel Nilai CSI/Indeks Kepuasan Pelanggan**

No.	Nilai Index CSI (100%)	Kriteria
1.	80 % < CSI ≤ 100%	Sangat Puas
2.	60 % CSI ≤ 80%	Puas

No.	Nilai Index CSI (100%)	Kriteria
3.	$40\% < CSI \leq 60\%$	Cukup Puas
4.	$20\% < CSI \leq 40\%$	Kurang Puas
5.	$0\% < CSI \leq 20\%$	Tidak Puas

Sumber : Panduan Survei Kepuasan Konsumen PT. Sucofindo dalam kartikawati (2008)

## 5. Importance Performance Analysis (IPA)

*Importance Performance Analysis (IPA)* yaitu sebuah prosedur yang menunjukkan pentingnya berbagai atribut terhadap kinerja organisasi atau perusahaan serta produknya. Metode IPA menggabungkan pengukuran dimensi kinerja dengan kepentingan ke dalam dua grid, kemudian kedua dimensi tersebut dipetakan di dalamnya. Nilai kepentingan digunakan sebagai sumbu vertikal dan nilai kinerja sebagai sumbu horizontal, dengan menggunakan rata-rata dari nilai kepentingan dan kinerja sebagai titik pusat pemotongan garis. Terdapat empat kuadran pada metode IPA, di mana setiap kuadran dapat memberikan informasi manajemen atau strategi layanan yaitu diantaranya :



**Gambar 1. 2 Kuadran Metode IPA**

Sumber: Rosdiana (2016)

### 1.5.4 Metode Analisis

Untuk memberikan gambaran atau penjelasan mengenai pola dan ciri yang diamati, digunakan metode analisis. Menelisik peran terminal Sumber tipe B di Kabupaten Cirebon, penelitian ini menggunakan model analisis berdasarkan statistik deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Metode analisis berikut yang digunakan:

#### 1. Mengidentifikasi Kondisi eksisting terminal Sumber yang dilihat dari:

Tujuan dari tahapan ini adalah mengidentifikasi kondisi eksisting dan Perbandingan kondisi eksisting Terminal Tipe B Sumber dengan standar

pelayanan minimal Terminal Tipe B.

## 2. Mengidentifikasi fungsi terminal tipe B Sumber

Tujuan dari tahapan ini adalah mengidentifikasi fungsi terminal sebagai tempat pergantian moda dan naik turunnya penumpang. Adapun identifikasi yang dilakukan meliputi :

- a. Pola pergerakan angkutan umum, Angkutan Kota Dalam Provinsi, serta Kendaraan pribadi
- b. Naik turunnya penumpang di dalam terminal Tipe B Sumber.

## 3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna jasa terminal

Data yang diperlukan untuk memastikan preferensi pengguna kemudian diolah dengan analisis yang berasal dari survei kuesioner pengguna layanan terminal:

- a. Indeks Kepuasan Pelanggan / *Customer Satisfaction Index* (CSI)
- b. *Importance Perfomance Analysis* (IPA)

### 1.5.5 Variabel Penelitian

Adapun variabel yang ada pada penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 1. 8 Matriks Variabel Penelitian**

No.	Variabel	Indikator	Parameter	Sumber Referensi
1.	Kondisi eksisting Terminal	Fasilitas yang ada di Terminal Sumber	Ketersediaan fasilitas di dalam terminal	Observasi
		Perbandingan Ketersediaan Sarana dan Prasarana pendukung berdasarkan standar pelayanan minimal	Standar terminal tipe B	Peraturan Menteri Perhubungan 40 Tahun 2015
2.	Fungsi Terminal	Pola pergerakan Angkutan penumpang dan Naik turunnya penumpang	Pola sirkulasi pergerakan keluar dan masuknya angkutan penumpang (AKDP, Angdes, Angkot, dan kendaraan pribadi)	Observasi
3.	Tingkat Kepuasan pengguna jasa terminal	Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lajur pejalan kaki</li> <li>• Alat pemadam kebakaran</li> <li>• Fasilitas dan petugas Kesehatan</li> </ul>	Peraturan Menteri Perhubungan 40 Tahun 2015

No.	Variabel	Indikator	Parameter	Sumber Referensi
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pos petugas pemeriksaan kelaikan kendaraan</li> <li>• Informasi fasilitas keselamatan, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul</li> <li>• Informasi pelayanan dan fasilitas Kesehatan</li> <li>• Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan</li> </ul>	
		Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pos keamanan</li> <li>• Media pengaduan gangguan keamanan</li> <li>• Petugas keamanan</li> </ul>	
		Kehandalan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan</li> <li>• Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan</li> <li>• Petugas operasional terminal</li> </ul>	
		Kenyamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang tunggu</li> <li>• Toilet</li> <li>• Fasilitas peribadatan</li> <li>• Ruang terbuka hijau</li> <li>• Rumah makan/ kantin</li> <li>• Fasilitas dan petugas kebersihan</li> <li>• Area merokok</li> <li>• Kebersihan terminal</li> <li>• Lampu penerangan</li> </ul>	
		Kemudahan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Letak jalur kedatangan dan keberangkatan</li> <li>• Lokasi terminal yang mudah dijangkau</li> <li>• Kemudahan menjumpai petugas</li> <li>• Tempat penitipan barang</li> <li>• Informasi rute trayek dan tarif</li> <li>• Informasi angkutan lanjutan</li> <li>• Tempat naik/turunnya penumpang</li> <li>• Tempat parkir kendaraan umum dan pribadi</li> </ul>	
		Kesetaraan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitas penyandang cacat</li> <li>• Ruang ibu menyusui</li> </ul>	

Sumber : Peneliti, 2023

**Tabel 1. 9 Matriks Analisis**

No.	Sasaran	Metode Pendekatan	Jenis Data	Metode Analisis	Output
1	Teridentifikasi Kondisi Eksisting di Terminal Sumber, Kabupaten Cirebon.	Deskriptif kualitatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observasi lapangan</li> <li>- Wawancara</li> <li>- dokumentasi</li> </ul>	Teknik Analisis Deskriptif kualitatif	Perbandingan kondisi eksisting Terminal Tipe B Sumber dengan standar pelayanan minimal Terminal Tipe B.
2	Teridentifikasi Fungsi Terminal Sumber Sebagai Tempat Pergantian Moda dan Naik Turunnya Penumpang.	Deskriptif kualitatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observasi lapangan</li> <li>- Dokumentasi</li> </ul>	Teknik Analisis Deskriptif kualitatif	Teridentifikasi pola pergerakan di dalam terminal, serta fungsi terminal sebagai tempat pergantian moda dan naik turunnya penumpang
3	Teridentifikasinya Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terminal Tipe B Sumber.	Deskriptif kuantitatif	Kuesioner	Analisis CSI dan IPA	Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna jasa terminal

Sumber: Peneliti, 2023

## 1.6 Kerangka Pemikiran

### Isu Permasalahan

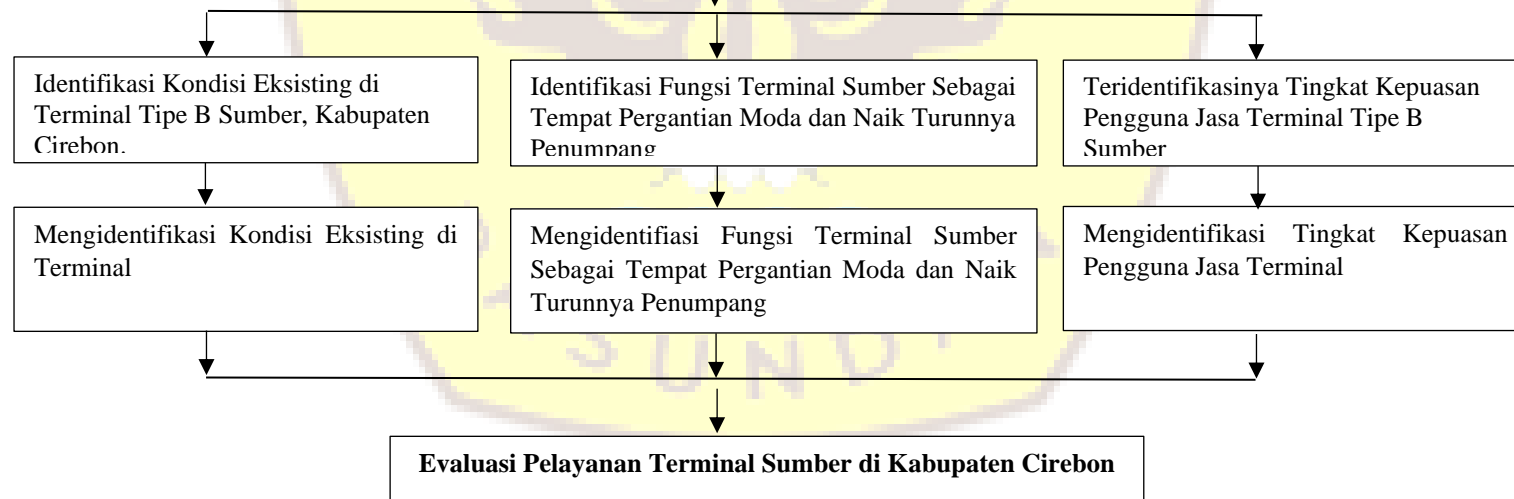
Minimnya pemanfaatan Terminal Sumber dapat dilihat dari belum berfungsinya terminal sebagai tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang karena rendahnya jumlah angkutan yang masuk terminal dan Kondisi prasarana pendukung di Kawasan Terminal Sumber yang belum berfungsi secara optimal.

### Latar Belakang

Terminal Sumber berada di Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon, ditinjau dari fungsinya yaitu sebagai terminal tipe B, Minimnya pemanfaatan Terminal Sumber dapat dilihat dari belum berfungsinya terminal sebagai tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang serta kondisi prasarana yang kurang memadai. Karena kondisi tersebut menjadi landasan bagi peneliti untuk melakukan penelitian dalam bentuk Evaluasi Pelayanan Terminal Sumber di Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon

### Tujuan

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi pelayanan terminal tipe B Sumber agar berfungsi sesuai dengan standar perencanaan terminal yang ada sehingga dapat berfungsi secara optimal.



## **1.7 Sistematika Pembahasan**

Sistematika laporan penelitian mencakup beberapa hal antara lain:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini mengkaji tentang latar belakang, rumusan masalah, maksud dan tujuan, ruang lingkup, yang mencakup ruang lingkup regional dan substansi, metodologi, dan sistematika pembahasan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan tinjauan teori yang memuat berbagai teori dan referensi terkait terminal, studi terdahulu serta penentuan variabel penelitian.

### **BAB III GAMBARAN UMUM**

Pada bab ini memberikan gambaran umum tentang wilayah studi.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai uraian hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.

### **BAB V PENUTUP (KESIMPULAN DAN REKOMENDASI)**

Bab ini membahas temuan-temuan dari semua penelitian sebelumnya, serta memberikan rekomendasi saran untuk penelitian di masa depan.



## **BAB II**

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Republik Indonesia 1995. KEPUTUSAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 31 TAHUN 1995 TENTANG TERMINAL TRANSPORTASI JALAN. Kementrian Perhubungan. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2015. PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 40 TAHUN 2015 TENTANG STANDAR PELAYANAN PENYELENGGARAAN TERMINAL PENUMPANG ANGKUTAN JALAN. Kementrian Perhubungan. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2015. PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 132 TAHUN 2015 TENTANG PENYELENGGARAAN TERMINAL PENUMPANG ANGKUTAN JALAN. Kementrian Perhubungan. Jakarta.
- Gubernur Jawa Barat. 2022. PERATURAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT NOMOR 9 TAHUN 2022 TENTANG RENCANA TATA RUANG WILAYAH PROVINSI JAWA BARAT TAHUN 2022-2042
- Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Ida, F., Raden Teguh P. S., & Athaya Zhafirah. (2022). Evaluasi Penataan Terminal Angkutan Darat Pameungpeuk Kabupaten Garut.
- Ody Wahyu P., U., M. Zainul A., & A. Wicaksono (2021). Evaluasi Kinerja Terminal Induk Kota Bekasi.
- Putri, F. H. N. (2019). Evaluasi Pelayanan Terminal Tipe A Mandalika Kota Mataram Pasca Pengembangan Terminal.
- Muhammad Hafis. (2022). Optimalisasi Terminal Tipe A Di Kota Dumai.
- Muhamad Chasby F,. (2022). Peningkatan Kinerja Terminal Tipe B (Studi Kasus Terminal Untung Suropati Di Kota Pasuruan).
- Abid Naufal H., Septiana H, & Budi S. W (2021) Evaluasi Kinerja Terminal Tipe B Di Kabupaten Lamongan.
- Topan Dwi R. (2022) Evaluasi Kinerja Terminal Singaparna Kabupaten Tasikmalaya.
- Sukardin (2022). Evaluasi Kelayakan Terminal Ginte Type B Kabupaten Dompus.