

Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Terminal Tipe A Subang dengan Integrasi Metode IPA-Kano

RIZKA FAUZIA¹, DWI PRASETYANTO²

1. Mahasiswa (Institut Teknologi Nasional)
 2. Dosen (Institut Teknologi Nasional)
- Email: rizkafauzia88@gmail.com

ABSTRAK

Terminal Subang adalah terminal penumpang tipe A dan merupakan terminal induk terbesar di Kabupaten Subang. Keberadaannya sangat vital untuk memberikan kontribusi bagi efisiensi perjalanan masyarakat Subang dalam penggunaan moda angkutan umum dan juga sebagai sumbangan Pendapatan Asli Daerah (PAD), sehingga menuntut terminal Subang memiliki kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan tersebut dapat diukur menggunakan integrasi IPA-Kano. Metode ini merupakan penggabungan antara metode Importance Performance Analysis (IPA) dan metode Kano. Metode IPA membandingkan penilaian tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja yang dikelompokkan menjadi 4 kuadran. Sedangkan metode Kano merupakan penilaian terhadap keberadaan suatu indikator yang dikelompokkan menjadi 6 kategori. Hasil integrasi IPA-Kano diklasifikasikan kedalam 12 kategori dengan tingkat strategi prioritas yang berbeda. Dari hasil pengolahan data kuisisioner yang dibagikan secara acak kepada 100 penumpang di Terminal Subang dengan 26 atribut penilaian, diperoleh 26 indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan dimana tiga diantaranya perlu mendapatkan prioritas pertama untuk ditingkatkan yaitu loket penjualan tiket, media pengaduan keamanan, dan informasi pelayanan.

Kata kunci: Kepuasan Penumpang, Metode Importance Performance Analysis, Metode Kano, Integrasi IPA-Kano

ABSTRACT

Subang Terminal is a type A passenger terminal and is the largest main terminal in Subang Regency. Its existence is very vital to contribute to the efficiency of the Subang people's travel in the use of public transportation modes and also as a contribution to Regional Original Revenue (PAD), thus demanding that the Subang terminal has good service quality. The quality of these services can be measured using IPA-Kano integration. This method is a combination of The Importance Performance Analysis (IPA) method and the Kano method. The IPA method compares the assessment of the importance level with the performance level which is grouped into 4 quadrants. While the Kano method is an assessment of the existence of an indicator that is grouped into 6 categories. The results of the IPA-Kano integration are classified into 12 categories with different strategic priority levels. From the results of processing the questionnaire data which was distributed randomly to 100 passengers at the Subang terminal with 26 assessment attributes, 26 indicators were obtained that affected the quality of service where three of them needed to get the first priority to be improved, namely ticket sales counters, media for complaints of security disturbances, and service information.

Key words: Passenger Satisfaction, Importance Performance Analysis Method, Kano Method, IPA-Kano Integration

1. PENDAHULUAN

Salah satu kunci keberhasilan pembangunan suatu wilayah yaitu dengan tersediannya sarana dan prasarana yang mampu menunjang kesejahteraan masyarakat. Satu diantaranya adalah sarana dan prasarana pelayanan transportasi.

Di Kabupaten Subang sudah terdapat terminal penumpang tipe A dan merupakan terminal induk terbesar di Kabupaten Subang. Keberadaannya sangat vital untuk memberikan kontribusi bagi efisiensi perjalanan masyarakat Subang dalam penggunaan moda angkutan umum dan sumbangan kepada Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Pengelola Terminal Subang diserahkan sepenuhnya kepada Kementerian Perhubungan (Kemenhub). Pelimpahan pengelolaan terminal kepada pihak kemenhub adalah sebagai upaya dalam peningkatan profesionalisme manajemen pengelolaan terminal. Oleh karena itu, perlu adanya kajian mengenai kepuasan dari sistem pelayanan terminal yang telah disediakan oleh pemerintah tersebut apakah telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan lima indikator pelayanan publik.

2. METODOLOGI

2.1 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan berupa data sekunder dan data primer. Data sekunder yang dikumpulkan berupa data tahunan volume penumpang dan jadwal keberangkatan di Terminal Subang, data tersebut bersumber dari Balai Pengelola Transportasi Darat Provinsi Jawa Barat. Untuk data primer diperoleh dengan survei wawancara langsung, data tersebut meliputi karakteristik responden berdasarkan sosial-ekonomi dan perjalanan, serta data pengukuran tingkat kepuasan berdasarkan metode IPA dan Kano.

2.2 Perancangan Kuisioner

Kuisioner dirancang berdasarkan kondisi eksisting di Terminal Subang dan mengacu kepada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan dan lima kriteria kualitas pelayanan jasa yaitu keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*).

Tabel 1. Pertanyaan Kuesioner

Kriteria	Atribut
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Ketersediaan informasi jadwal kedatangan kendaraan secara tertulis.
	Ketersediaan informasi jadwal keberangkatan kendaraan secara tertulis.
	Loket penjualan tiket.
	Kantor penyelenggara terminal.
	Petugas operasional terminal.
Ketanggapan (<i>Reliability</i>)	Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum.
	Informasi angkutan lanjutan.
	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal.
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Media pengaduan gangguan keamanan.
	Petugas keamanan menjaga ketertiban bagi pengguna terminal.
	Lampu penerangan ruangan di Terminal.

Tabel 2. Lanjutan Pertanyaan Kuesioner

Kriteria	Atribut
Empati (<i>Emphaty</i>)	Informasi fasilitas kesehatan.
	Informasi pelayanan.
	Fasilitas dan petugas kesehatan.
	Ruang tunggu keberangkatan.
	Fasilitas peribadatan/mushola.
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Rumah makan.
	Fasilitas dan petugas kebersihan terminal.
	Tempat penitipan barang.
	Toilet, WC/MCK.
	Lokasi terminal mudah dijangkau.
	Kemudahan tempat naik dan turun penumpang.
	Kemudahan tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi.
	Fasilitas penyandang cacat (<i>Difable</i>).
	Letak jalur pemberangkatan mudah dijangkau.
	Letak jalur kedatangan mudah dijangkau.

2.3 Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan metode Kano dengan cara mengintegrasikan hasil dari kedua metode tersebut.

2.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis adalah teknik analisis untuk memetakan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki. Ada beberapa rumus yang digunakan dalam tahap perhitungan *Importance Performance Analysis*, yaitu:

$$Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\% \quad \dots(1)$$

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \dots(2)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad \dots(3)$$

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X} i}{K} \quad \dots(4)$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y} i}{K} \quad \dots(5)$$

dengan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

$\bar{X}$ = Skor rata-rata tingkat kepuasan

$\bar{Y}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan

$\sum Xi$ = Total skor tingkat kepuasan

$\sum Yi$ = Total skor tingkat kepentingan

$\bar{\bar{X}}$ = Rata-rata dari rata-rata skor kepuasan (Rata-rata $\bar{X}$)

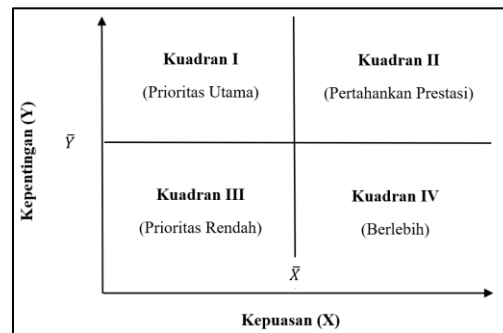
$\bar{\bar{Y}}$ = Rata-rata dari rata-rata skor kepentingan (Rata-rata $\bar{Y}$)

n = Jumlah responden

K = Jumlah atribut pertanyaan

Setelah diperoleh skor rata-rata tingkat kepuasan ($\bar{X}$) dan skor rata-rata tingkat kepentingan ($\bar{Y}$) serta nilai rata-rata dari rata-rata skor kepuasan ($\bar{\bar{X}}$) dan rata-rata dari rata-rata skor

kepentingan ($\bar{Y}$), kemudian nilai-nilai tersebut diplot ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius (Sumber: Martilla dan James, 1977)

Diagram kartesius terdiri atas empat kuadran yang masing-masing kuadran memiliki arti:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)
Kuadran I memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna tetapi pada kenyataannya kinerja atribut tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
Kuadran II memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna dan pada kenyataannya pun kinerja atribut tersebut sudah sesuai dengan harapan pengguna.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah)
Kuadran III memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerja atribut-atribut tersebut tidak begitu dilaksanakan.
4. Kuadran IV (Berlebihan)
Kuadran IV memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna namun pada kenyataannya kinerja atribut-atribut tersebut sudah baik sehingga dianggap berlebihan oleh pelanggan.

2.5 Metode Kano

Konstruksi metode Kano dimulai dengan melakukan survei terhadap penumpang yang diberikan dua pertanyaan berbeda untuk setiap indikator. Pertanyaan pertama adalah pendapat penumpang apabila indikator tersebut berjalan dengan baik (fungsional), sedangkan pertanyaan kedua adalah pendapat penumpang apabila indikator tidak berjalan dengan baik (disfungsional). Kedua pertanyaan tersebut memiliki jawaban (1) *dislike*, (2) *live-with*, (3) *neutral*, (4) *must be*, (5) *like*. Kemudian dievaluasi menggunakan tabel evaluasi model Kano untuk setiap responden ke-i indikator ke-j.

Tabel 3. Evaluasi Model Kano

Customer requirement		Disfungsional				
		Like (5)	Must-be (4)	Neutral (3)	Live with (2)	Dislike (1)
Fungsional	Like (5)	Q	A	A	A	O
	Must-be (4)	R	I	I	I	M
	Neutral (3)	R	I	I	I	M
	Live with (2)	R	I	I	I	M
	Dislike (1)	R	R	R	R	Q

Like = Suka; *Must-be* = Seharusnya; *Neutral* = Biasa saja; *Live-with* = Toleran; *Dislike* = Tidak suka

Berikut interpretasi dari kategori Model Kano:

- (1) *Must Be* (M): Jika layanan tidak terpenuhi dengan baik, maka penumpang merasa tidak puas. Namun meningkatnya kinerja indikator dengan kategori ini tidak akan berpengaruh pada peningkatan kepuasan penumpang.
- (2) *One Dimensional* (O): Jika layanan terpenuhi dengan baik, maka penumpang merasa puas. Sebaliknya penumpang merasa tidak puas.
- (3) *Attractive* (A): Jika layanan terpenuhi dengan baik, maka penumpang sangat puas. Sebaliknya tidak akan terjadi penurunan kepuasan.
- (4) *Reverse* (R): Jika indikator dengan kategori ini ada, maka penumpang merasa tidak puas. Sebaliknya penumpang merasa sangat puas.
- (5) *Indifferent* (I): Keberadaan indikator dengan kategori ini tidak mempengaruhi kepuasan penumpang.
- (6) *Questionable* (Q): Indikator yang termasuk kategori ini masih dipertanyakan karena kemungkinan penumpang bisa puas atau tidak puas.

Proses selanjutnya adalah penentuan kategori Kano untuk setiap indikator. Jika $(M + O + A) > (I + R)$, maka kategori Kano untuk indikator ke- j adalah maksimal $\{M, O, A\}$. Selainnya, maksimal $\{I, R\}$.

2.5 Integrasi IPA-Kano

Merumuskan strategi prioritas penyelesaian indikator-indikator yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan dengan cara mengkombinasikan hasil metode IPA dan Kano untuk setiap indikator pelayanan. Tabel dibawah memperlihatkan klasifikasi integrasi IPA-Kano. Indikator dengan kategori Kano *indifferent* atau *reverse* harus dieleminasi dan perlu ditinjau ulang kembali serta disosialisasikan kepada penumpang tentang tujuan indikator tersebut agar penumpang memberikan penilaian yang tepat untuk indikator tersebut.

Tabel 4. Kategori Integrasi IPA-Kano

Kategori Kano	Kategori		Kepentingan	Kinerja	Kuadran IPA	Prioritas Strategi	
						Peningkatan Kinerja	Pertahankan Kinerja
<i>Hygiene</i> (<i>Must-be</i>)	1	<i>Survival</i>	Tinggi	Tinggi	II	-	1
	2	<i>Fatal</i>	Tinggi	Rendah	I	1	-
	3	<i>Chronic disease</i>	Rendah	Rendah	III	2	-
	4	<i>Fitness</i>	Rendah	Tinggi	IV	-	2
<i>War</i> (<i>One Dimensional</i>)	5	<i>Major Weapon</i>	Tinggi	Tinggi	II	-	3
	6	<i>Defenseless Strategy Point</i>	Tinggi	Rendah	I	3	-
	7	<i>Defenseless Zone</i>	Rendah	Rendah	III	4	-
	8	<i>Supportive Weapon</i>	Rendah	Tinggi	IV	-	4
<i>Treasure</i> (<i>Attractive</i>)	9	<i>Precious treasure</i>	Tinggi	Tinggi	II	-	5
	10	<i>Dusty Diamond</i>	Tinggi	Rendah	I	5	-
	11	<i>Rough Stone</i>	Rendah	Rendah	III	6	-
	12	<i>Beginning Jewelry</i>	Rendah	Tinggi	IV	-	6

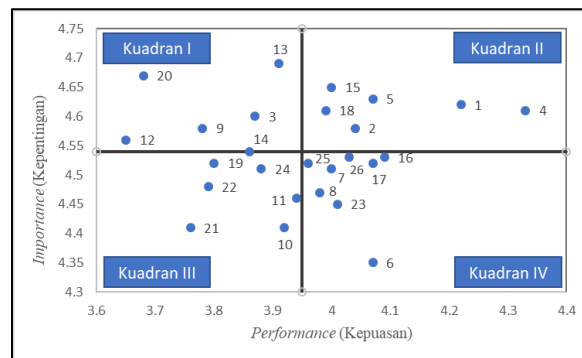
3. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Penumpang dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Diagram kartesius menjadi alat untuk mengetahui atribut yang perlu diperbaiki dan dipertahankan. Untuk mengetahui hal tersebut, diperlukan titik koordinat untuk diplot pada diagram kartesius guna memetakan tingkat kepuasan dan kepentingan penumpang. Titik koordinat tersebut dihitung menggunakan rumus 2 dan rumus 3. Berikut pada Tabel 5 disajikan hasil perhitungan titik koordinat untuk tiap atribut, baik tingkat kepuasan maupun tingkat kepentingan. Hasil pemetaan titik koordinat tiap atribut pada diagram kartesius disajikan pada Gambar 2.

Tabel 5. Nilai Rata-Rata Item $\bar{x}$ dan $\bar{y}$

No	Atribut Pertanyaan	$\bar{x}$	$\bar{y}$
1	Ketersediaan informasi jadwal kedatangan kendaraan secara tertulis.	4,22	4,62
2	Ketersediaan informasi jadwal keberangkatan kendaraan secara tertulis.	4,04	4,58
3	Loket penjualan tiket.	3,87	4,60
4	Kantor penyelenggara terminal.	4,33	4,61
5	Petugas operasional terminal.	4,07	4,63
6	Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum.	4,07	4,35
7	Informasi angkutan lanjutan.	4,00	4,51
8	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal.	3,98	4,47
9	Media pengaduan gangguan keamanan.	3,78	4,58
10	Petugas keamanan menjaga ketertiban bagi pengguna terminal.	3,92	4,41
11	Lampu penerangan ruangan di Terminal.	3,94	4,46
12	Informasi fasilitas kesehatan.	3,65	4,56
13	Informasi pelayanan.	3,91	4,69
14	Fasilitas dan petugas kesehatan.	3,86	4,54
15	Ruang tunggu keberangkatan.	4,00	4,65
16	Fasilitas peribadatan/mushola.	4,09	4,53
17	Rumah makan.	4,07	4,52
18	Fasilitas dan petugas kebersihan terminal.	3,99	4,61
19	Tempat penitipan barang.	3,80	4,52
20	Toilet, WC/MCK.	3,68	4,67
21	Lokasi terminal mudah dijangkau.	3,76	4,41
22	Kemudahan tempat naik dan turun penumpang.	3,79	4,48
23	Kemudahan tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi.	4,01	4,45
24	Fasilitas penyandang cacat (<i>Difable</i>).	3,88	4,51
25	Letak jalur pemberangkatan mudah dijangkau.	3,96	4,52
26	Letak jalur kedatangan mudah dijangkau.	4,03	4,53
Rata-rata $\bar{x}$ dan $\bar{y}$		3,95	4,54



Gambar 2. Diagram Kartesius Hasil Analisis

3.2 Analisis Tingkat Kepuasan dan Tingkat Ketidakpuasan Penumpang dengan Metode Kano

Evaluasi Kano dilakukan untuk melihat seberapa baik suatu indikator berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Dalam melakukan evaluasi Kano diperlukan pendapat penumpang terhadap pernyataan fungsional dan disfungsional untuk setiap indikator yang memiliki jawaban jawaban (1) *dislike*, (2) *live-with*, (3) *neutral*, (4) *must be*, (5) *like*. Jawaban masing-masing pernyataan fungsional dan disfungsional dievaluasi menggunakan tabel evaluasi Kano yang dilakukan untuk setiap responden ke-i dan indikator ke-j. hasil evaluasi Kano untuk setiap indikator disajikan sebagai berikut:

Tabel 6. Kategori Kano Masing-masing Indikator

Dimensi	No	Indikator	A	O	M	I	R	Q	A+O+M	I+R	Kategori Kano
Reliability	1	Ketersediaan informasi jadwal kedatangan kendaraan secara tertulis.	3	16	48	32	0	1	67	33	M
	2	Ketersediaan informasi jadwal keberangkatan kendaraan secara tertulis.	3	8	49	39	1	0	60	40	M
	3	Loket penjualan tiket.	6	16	50	27	1	0	72	28	M
	4	Kantor penyelenggara terminal.	4	13	41	42	0	0	58	42	M
	5	Petugas operasional terminal.	6	7	51	36	0	0	64	36	M
Responsiveness	6	Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum.	30	10	14	46	0	0	54	46	A
	7	Informasi angkutan lanjutan.	32	10	20	34	3	1	62	38	A
	8	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal.	2	19	42	36	1	0	63	37	M
Assurance	9	Media pengaduan gangguan keamanan.	8	15	40	36	1	0	63	37	M
	10	Petugas keamanan menjaga ketertiban bagi pengguna terminal.	5	10	47	38	0	0	62	38	M
	11	Lampu penerangan ruangan di Terminal.	4	15	51	28	2	0	70	30	M
Emphaty	12	Informasi fasilitas kesehatan.	33	10	10	46	1	0	53	47	A
	13	Informasi pelayanan.	2	12	43	42	1	0	57	43	M
Tangibles	14	Fasilitas dan petugas kesehatan.	3	22	39	34	1	1	64	36	M
	15	Ruang tunggu keberangkatan.	4	13	39	42	0	2	56	44	M
	16	Fasilitas peribadatan/mushola.	5	14	34	45	1	1	53	47	M
	17	Rumah makan.	29	10	13	48	0	0	52	48	A
	18	Fasilitas dan petugas kebersihan terminal.	6	40	15	38	0	1	61	39	O
	19	Tempat penitipan barang.	6	36	13	45	0	0	55	45	O
	20	Toilet, WC/MCK.	5	18	42	33	2	0	65	35	M
	21	Lokasi terminal mudah dijangkau.	9	34	27	28	1	1	70	30	O
	22	Kemudahan tempat naik dan turun penumpang.	7	32	30	30	1	0	69	31	O
	23	Kemudahan tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi.	11	15	41	32	0	1	67	33	M
	24	Fasilitas penyandang cacat (<i>Difable</i>).	33	7	23	35	1	1	63	37	A
	25	Letak jalur pemberangkatan mudah dijangkau.	11	37	14	37	0	1	62	38	O
	26	Letak jalur kedatangan mudah dijangkau.	12	32	18	37	0	1	62	38	O

3.3 Analisis Tingkat Kepuasan dan Tingkat Ketidakpuasan Penumpang dengan Integrasi Metode IPA-Kano

Integrasi metode IPA dan Kano merupakan penggabungan hasil dari metode IPA dengan hasil dari metode Kano. Integrasi ini merumuskan prioritas strategi pengembangan setiap indikator layanan. Hasil integrasi metode IPA dan Kano disajikan sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Integrasi Metode IPA-Kano

Dimensi Pelayanan	No	Atribut Pertanyaan	IPA	Kano	IPA-Kano	Prioritas Strategi
<i>Reliability</i>	1	Ketersediaan informasi jadwal kedatangan kendaraan secara tertulis.	Kuadran II	M	<i>Survival</i>	<i>Hold (1)</i>
	2	Ketersediaan informasi jadwal keberangkatan kendaraan secara tertulis.	Kuadran II	M	<i>Survival</i>	<i>Hold (1)</i>
	3	Loket penjualan tiket.	Kuadran I	M	<i>Fatal</i>	<i>Action (1)</i>
	4	Kantor penyelenggara terminal.	Kuadran II	M	<i>Survival</i>	<i>Hold (1)</i>
	5	Petugas operasional terminal.	Kuadran II	M	<i>Survival</i>	<i>Hold (1)</i>
<i>Responsiveness</i>	6	Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum.	Kuadran IV	A	<i>Beginning Jewelry</i>	<i>Hold (6)</i>
	7	Informasi angkutan lanjutan.	Kuadran IV	A	<i>Beginning Jewelry</i>	<i>Hold (6)</i>
	8	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal.	Kuadran IV	M	<i>Fitness</i>	<i>Hold (2)</i>
<i>Assurance</i>	9	Media pengaduan gangguan keamanan.	Kuadran I	M	<i>Fatal</i>	<i>Action (1)</i>
	10	Petugas keamanan menjaga ketertiban bagi pengguna terminal.	Kuadran III	M	<i>Chronic Disease</i>	<i>Action (2)</i>
	11	Lampu penerangan ruangan di terminal	Kuadran III	M	<i>Chronic Disease</i>	<i>Action (2)</i>
<i>Emphaty</i>	12	Informasi fasilitas kesehatan	Kuadran I	A	<i>Dusty Diamon</i>	<i>Action (5)</i>
	13	Informasi pelayanan	Kuadran I	M	<i>Fatal</i>	<i>Action (1)</i>
<i>Tangibles</i>	14	Fasilitas dan petugas kesehatan	Kuadran III	M	<i>Chronic Disease</i>	<i>Action (2)</i>
	15	Ruang tunggu keberangkatan (<i>Boarding</i>)	Kuadran II	M	<i>Survival</i>	<i>Hold (1)</i>
	16	Fasilitas peribadatan/musholah	Kuadran IV	M	<i>Fitness</i>	<i>Hold (2)</i>
	17	Rumah makan	Kuadran IV	A	<i>Beginning Jewelry</i>	<i>Hold (6)</i>
	18	Fasilitas dan petugas kebersihan terminal	Kuadran II	O	<i>Major Weapon</i>	<i>Hold (3)</i>
	19	Tempat penitipan barang	Kuadran III	O	<i>Defenseless Zone</i>	<i>Action (4)</i>
	20	Toilet, WC/MCK	Kuadran I	M	<i>Fatal</i>	<i>Action (1)</i>
	21	Lokasi terminal mudah dijangkau	Kuadran III	O	<i>Defenseless Zone</i>	<i>Action (4)</i>
	22	Kemudahan tempat naik dan turun penumpang	Kuadran III	O	<i>Defenseless Zone</i>	<i>Action (4)</i>
	23	Kemudahan tempat parkir kendaraan umum dan pribadi	Kuadran IV	M	<i>Fitness</i>	<i>Hold (2)</i>
	24	Fasilitas penyandang cacat (<i>Difable</i>)	Kuadran III	A	<i>Rough Stone</i>	<i>Action (6)</i>
	25	Letak jalur pemberangkatan mudah dijangkau	Kuadran IV	O	<i>Supportive Weapon</i>	<i>Hold (4)</i>

3.4 Pembahasan Hasil

Didapatkan hasil dari penelitian ini, yaitu:

- Analisis Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Penumpang dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)
 - Kuadran I (Prioritas Utama)
Penumpang berpendapat bahwa loket penjualan tiket, media pengaduan gangguan keamanan, informasi fasilitas kesehatan, informasi pelayanan, dan fasilitas toilet merupakan hal yang penting untuk ditingkatkan.
 - Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
Penumpang berpendapat bahwa ketersediaan jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan secara tertulis, kantor penyelenggara terminal, petugas operasional terminal, ruang tunggu keberangkatan, serta fasilitas dan petugas kebersihan merupakan hal yang dianggap sudah memuaskan dan perlu untuk dipertahankan.
 - Kuadran III (Prioritas Rendah)

Penumpang berpendapat bahwa petugas keamanan menjaga ketertiban bagi pengguna terminal, lampu penerangan ruangan di Terminal, tempat penitipan barang, lokasi terminal mudah dijangkau, fasilitas dan petugas kesehatan, kemudahan naik dan turun penumpang, serta fasilitas penyandang cacat merupakan hal yang dirasa tidak perlu untuk ditingkatkan karena menurut penumpang atribut-atribut ini dianggap tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan.

d. Kuadran IV (Berlebih)

Penumpang berpendapat bahwa pemberitahuan gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum, pemberitahuan angkutan lanjutan, fasilitas keselamatan jalan dalam terminal, fasilitas peribadatan, rumah makan, kemudahan tempat parkir kendaraan umum dan pribadi, dan letak jalur pemberangkatan serta kedatangan mudah dijangkau merupakan hal yang dianggap berlebih.

2. Analisis Tingkat Kepuasan dan Tingkat Ketidakpuasan Penumpang dengan Metode Kano

Berdasarkan hasil analisis diperoleh 15 indikator berkategori *Must-be* (M) yang dianggap penting oleh penumpang dan pelayanan yang harus ada, 6 indikator berkategori *One-dimensional* (O) yang mempengaruhi kualitas pelayanan artinya apabila kualitas pelayanannya baik maupun buruk akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan, dan 5 indikator berkategori *Attractive* (A) yang artinya tidak mempengaruhi kualitas pelayanan.

3. Analisis Tingkat Kepuasan dan Tingkat Ketidakpuasan Penumpang dengan Integrasi Metode IPA-Kano

Integrasi IPA-Kano mengklasifikasikan terdapat kategori *Survival* dengan lima indikator. Kategori *Fatal*, *Fitness*, *Chronic Disease*, dan *Beginning Jewelry* dengan tiga indikator tiap kategori masing-masing. Kategori *Defenseless Zone*, dan *Supportive Weapon* dengan dua indikator tiap kategori masing-masing. Serta kategori *Dusty Diamon*, *Rough Stone*, dan *Major Weapon* dengan satu indikator tiap kategori masing-masing.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapatkan berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini dengan integrasi metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode Kano, dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan bagi penumpang di Terminal Subang faktor-faktor atributnya yang dianggap penting dan perlu untuk ditingkatkan pelayanannya adalah loket penjualan tiket, media pengaduan gangguan keamanan, dan Informasi pelayanan. Kinerja ketiga atribut tersebut perlu ditingkatkan kembali karena dianggap penting oleh pengguna.

2. Klasifikasi atribut-atribut pertanyaan terhadap tingkat kepuasan menjadi sebagai berikut:

Kategori *Fatal* (Tingkatkan 1). Atribut pertanyaan tersebut mencakup loket penjualan tiket, media pengaduan gangguan keamanan, dan informasi pelayanan.

Kategori *Chronic Disease* (Tingkatkan 2). Atribut pertanyaan tersebut mencakup petugas keamanan menjaga ketertiban bagi pengguna terminal, fasilitas dan petugas kesehatan, serta lampu penerangan ruangan di Terminal.

Kategori *Defenseless Zone* (Tingkatkan 4). Atribut pertanyaan tersebut mencakup tempat penitipan barang, dan lokasi terminal mudah dijangkau.

Kategori *Dusty Diamon* (Tingkatkan 5). Atribut pertanyaan tersebut mencakup informasi fasilitas kesehatan.

Kategori *Rough Stone* (Tingkatkan 6). Atribut pertanyaan tersebut mencakup fasilitas penyandang cacat (*Difable*).

Kategori *Survival* (Pertahankan 1). Atribut pertanyaan tersebut mencakup ketersediaan informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan secara tertulis, kantor penyelenggara terminal, petugas operasional terminal, dan ruang tunggu keberangkatan (*Boarding*).

Kategori *Fitness* (Pertahankan 2). Atribut pertanyaan tersebut adalah mencakup fasilitas keselamatan jalan dalam terminal, fasilitas peribadatan/musholah, dan kemudahan tempat parkir kendaraan umum dan pribadi.

Kategori *Major Weapon* (Pertahankan 3). Atribut pertanyaan tersebut mencakup fasilitas dan petugas kebersihan terminal.

Kategori *Supportive Weapon* (Pertahankan 4). Atribut pertanyaan tersebut mencakup letak jalur pemberangkatan dan kedatangan mudah dijangkau.

Kategori *Beginning Jewelry* (Pertahankan 6). Atribut pertanyaan tersebut mencakup informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum, informasi angkutan lanjutan, dan rumah makan.

DAFTAR RUJUKAN

- Algifari. (2016). Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano, Yogyakarta: BPFE – Yogyakarta.
- Budhiana, J., & Wahida, A. Z. (2019). Penggunaan Metode Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Metode Kano dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien. *SANTIKA is a scientific journal of science and technology*, 9(2), 979-995.
- Kotler, P. (1997). Manajemen pemasaran: analisis, perencanaan, implementasi, dan kontrol. Jakarta: Prenhallindo.
- Martilla, J.A., & James, J.C. (1977). *Importance Performance Analysis*. The Journal of Marketing, 77-79.
- Morlok, E. K. (1998). Pengantar Teknik Dan Perencanaan Transportasi, Terjemahan Judul Asli Introduction to Transportation Engineering and Planning. *Penerjemah Ir. Johan Kelana Putra. Jakarta: Erlangga. Rosdakarya. Rineka Cipta.*
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun (2021) tentang *penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan*
- Puspitasari, Nia Budi, dkk. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model Kano. Semarang: UNDIP.
- Silva, N. F. A., Sulistio, H., & Abusini, S. (2015). Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Becora Dili-Timor Leste). *Media Teknik Sipil*, 13(1), 69-78.
- Siti, A. F. N. (2016). *Integrasi Metode Importance Performance Analysis dan Model Kano dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Perpustakaan Universitas Andalas)* (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).
- Zulyaden, 2016, Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Terminal di Kota Semarang (Studi Kasus Terminal Terboyo Semarang). Tesis, Program Magister, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Jurusan Teknik Sipil, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya.