

TUGAS AKHIR

NOMOR : 1222/W:M/F.TS/SKR/2019

EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERMINAL KOTA
KEFAMENANU KABUPATEN TTU (Timor Tengah Utara)



DISUSUN OLEH :

MARSIANUS NURAK

NOMOR REGISTRASI :

211 13 052

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL – FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG

2019

LEMBARAN PENGESAHAN
TUGAS AKHIR
NOMOR : 1222/W:M/F.TS/SKR/2019

EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERMINAL KOTA
KEFAMENANU KABUPATEN TTU (Timor Tengah Utara)

DISUSUN OLEH:

MARSIANUS NURAK

NOMOR REGISTRASI:
211 13 052

DIPERIKSA OLEH:

PEMBIMBING I

OKTOVIANUS E. SEMIUN, ST., MT
NIDN : 08 0110 8606

PEMBIMBING II

STEPHANUS OLA DEMON, ST., MT
NIDN : 08 0909 7401

DISETUJUI OLEH:

KETUA PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL – FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Dr. DON GÁSPAR N. DA COSTA, ST., MT
NIDN : 08 2003 6801

DISAHKAN OLEH:

DEKAN FAKULTAS TEKNIK UNWIRA

PATRISIUS BATARIUS, ST., MT
NIDN : 08 1503 7801

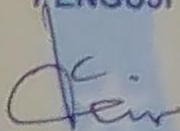
LEMBARAN PENGESAHAN
TUGAS AKHIR
NOMOR : 1222/W:M/F.TS/SKR/2019

EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERMINAL KOTA
KEFAMENANU KABUPATEN TTU (Timor Tengah Utara)

DISUSUN OLEH:
MARSIANUS NURAK
NOMOR REGISTRASI
211 13 052

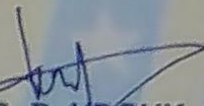
DIPERIKSA OLEH:

PENGUJI 1



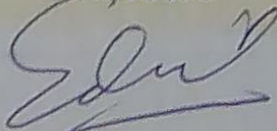
Ir. EGIDIUS KALOGO., MT
NIDN : 08 0109 6303

PENGUJI 2



FREDERIKUS D. P. NDOUK, ST., MT
NIDN : 08 2607 9002

PENGUJI 3



OKTOVIANUS E. SEMIUN, ST., MT
NIDN : 08 0110 8606

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya dengan data diri sebagai berikut:

Nama : Marsianus Nurak

Nomor Registrasi : 211 13 052

Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERMINAL KOTA KEFANENANU KABUPATEN TTU (Timor Tengah Utara).

Adalah benar-benar karya saya sendiri dibaah bimbingan pembimbing, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya dan jika ada tuntutan formal dan non formal dari pihak lain yang berkaitan dengan keaslian karya saya ini, saya siap menanggung segala resiko, akibat dan/atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya, termasuk pembatalan gelar akademiky yang saya peroleh dari Universitas Katolik Widya Mandira.

Dinyatakan : di Kupang

Tanggal : 11 Desember 2019

Marsianus Nurak

MOTTO

'IMBANGI SESAMA'

ABSTRAK

NOMOR: 1222/W.M/F.TS/SKR/2019

EVALUASI KINERJA PELAYANAN TERMINAL KOTA KEFAMENANU KABUPATEN TTU (Timor Tengah Utara)

Berdasarkan permasalahan yang ada pada terminal kota Kefamenanu, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan penumpang dan kinerja pelayanan yang dirasakan oleh konsumen. Untuk itu, tujuan dari evaluasi ini adalah mengetahui indeks kepuasan penumpang terhadap pelayanan di terminal kota Kefamenanu, mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan fasilitas di terminal kota Kefamenanu, mengetahui hubungan antara faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan fasilitas di terminal kota Kefamenanu, dan membuat rekomendasi guna perbaikan kinerja pelayanan di terminal kota Kefamenanu. Metode yang digunakan dalam kajian ini adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance-Performance Analysis (IPA)*, *Quality Function Deployment (QFD)* dan Analisis Regresi Linier Berganda. Analisis CSI memperlihatkan dari 19 atribut pelayanan, nilai yang diperoleh sebesar 60,27% yang berarti penumpang merasa cukup puas dengan pelayanan terminal 2 Juanda. Dari analisis IPA diketahui tingkat kinerja pelayanan yang masih perlu ditingkatkan pada kuadran I. Analisis QFD menghasilkan prioritas penanganan yaitu: perbaikan dan penambahan fasilitas kamar mandi dan toilet, ketersediaan air bersih pada kamar mandi dan toilet, memperbaiki fasilitas jalan, ketersediaan fasilitas seperti televisi, ketersediaan peneduh dapat berupa atap maupun pohon peneduh, pengadaan petugas cleaning service agar selalu memperhatikan kebersihan, menambah tempat duduk, memperbaiki dan menambah kapasitas ruang tunggu, ketersediaan bak sampah ditempat yang strategis dan mudah dikenali, lokasi kios dan kantin sesuai dengan kebutuhan pengguna. Berdasarkan analisis regresi linier berganda, diperoleh model yang mempengaruhi tingkat kinerja pelayanan/kepuasan penumpang yaitu $Y = 32,250 - 0,389X_1 - 0,079X_2 - 0,111X_6 + 0,466X_8 + 0,245X_{16} + 0,546X_{18} - 0,986X_{19}$. Dimana X_1 adalah kondisi kamar mandi dan toilet, X_2 adalah kondisi jalan dalam terminal, X_6 adalah kenyamanan dalam ruang tunggu, X_8 adalah kebersihan dalam ruangan, X_{16} adalah tersedianya ruang tunggu yang memadai, X_{18} adalah tersedianya fasilitas persampahan dan X_{19} adalah tersedianya kantin dan tempat makan

Kata kunci: tingkat kinerja pelayanan, terminal kota Kefamenanu, CSI, IPA, QFD, regresi linier berganda

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Maha Kuasa atas segala berkat dan penyertaan-Nya yang telah memberikan hikmat, kekuatan dan ketabahan sehingga dapat diselesaikan skripsi ini dengan baik. Hasil Penelitian ini ditujukan untuk memenuhi sebagai persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Sipil Strata Satu Universitas Katolik Widya Mandira (UNWIRA) Kupang.

Disadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan dan doa dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, diucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang senantiasa menyertai dan memberkati, sehingga masih diberikan kesehatan dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Pater Dr. Philipus Tulle, SVD sebagai Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Patrisius Batarius, ST., MT selaku Dekan Fakultas Teknik Univesitas Katolik Widya Mandia Kupang.
4. Bapak Dr. Don Gaspar N. da Costa, ST., MT selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Univesitas Katolik Widya Mandira Kupang.
5. Bapak Oktovianus Semiun, ST., MT selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Stephanus Ola Demon, ST., MT selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Ir. Egidius Kalogo, MT selaku Dosen Penguji I yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
8. Frederikus D. P. Ndouk, ST., MT selaku Dosen Penguji II yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi ini.

9. Seluruh staf pengajar Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang atas ilmu-ilmu yang diberikan sebagai dasar dalam penyusunan skripsi ini.
10. Orang tua tersayang : Bapak Nikolas Nurak dan Mama Virmina Ikun, Kakak Fridus, Kakak Kenzu, Kakak Nakano dan Adik Gun serta semua keluarga yang turut mendoakan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan “Teknik Sipil 2013” serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu.
12. Seluruh senior dan anggota Takandas yang selalu mendukung dan membantu dengan caranya masing-masing dalam menyelesaikan skripsi ini: Ans Taolin, Andi Taolin, Immo, Nyolas, Dimas, Killer, Frans, Apoy, Ido, Tonce, Isto, Pappy, Sensi Taolin, Avi Manek, Eros Atek, Dedi Seran, Tridus, Rinus, Rio Seran.

Akhir kata, saya menyadari dan juga memohon maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kekurangan serta kesalahan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran diharapkan guna menyempurnakan skripsi ini.

Kupang, Desember 2019

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	I - 1
1.2 Rumusan Masalah.....	I - 2
1.3 Tujuan Penelitian	I - 2
1.4 Manfaat Penelitian	I - 3
1.5 Batasan Masalah	I - 3
1.6 Keterkaitan Dengan Peneliti Terdahulu	I - 3
BAB II. LANDASAN TEORI	
2.1 Defenisi Terminal	II - 1
2.2 Fungsi Terminal	II - 1
2.3 Klasifikasi Terminal	II - 2
2.3.1 Terminal Tipe A.....	II - 2
2.3.2 Terminal Tipe B.....	II - 3
2.3.3 Terminal Tipe C.....	II - 3
2.4 Fasilitas Terminal	II - 4
2.5 Terminal Penumpang	II - 5
2.10 Pengujian Kelayakan	II - 6
2.10.1 Uji Validitas	II - 6
2.10.2 Uji Reliabilitas.....	II - 7
2.6 Metode <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI).....	II - 8
2.7 Metode <i>Importance Performanca Analysis</i> (IPA)	II - 10
2.8 Metode <i>Quality Fungtional Deployment</i> (QFD)	II - 12
2.8.1 Pengertian <i>Quality Fungtional Deployment</i> (QFD)	II - 13

2.8.2 Manfaat <i>Quality Fungtional Deployment</i> (QFD)	II - 13
2.8.3 Tahap tahap Implementasi <i>Quality Fungtional Deployment</i> (QFD).....	II - 14
2.8.4 <i>Matrix House of Quality</i>	II - 15
2.9 Regresi Linear Berganda	II - 18
2.9.1 Bentuk Umum	II - 19
2.9.2 Asumsi-asumsi Model Regresi Linear Berganda	II - 19

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	III - 1
3.2 Metode Pengumpulan Data	III - 1
3.2.1 Data Primer	III - 1
3.2.2 Data Sekunder.....	III - 2
3.3 Metode Pengolahan Data	III - 3
3.4 Penjelasan Diagram Alir	III - 4
3.4.1 Rumusan Masalah.....	III - 4
3.4.2 Tujuan Penelitian.....	III - 5
3.4.3 Batasan Masalah.....	III - 5
3.4.4 Pengumpulan Data.....	III - 5
3.4.5 Analisis Data	III - 7
3.4.6 Model Regresi	III - 10
3.4.7 Rekomendasi Perbaikan	III - 10
3.4.8 Evaluasi.....	III - 10
3.4.9 Kesimpulan dan Saran	III - 10

BAB IV. PEMBAHASAN

3.1 Pengumpulan Data	IV - 1
3.2.1 Data Deskriptif Responden.....	IV – 1
3.2 Analisis Data.....	IV - 5
3.2.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	IV - 5
3.2.2 Metode <i>Costumer Satisfactioin Index</i> (CSI).....	IV - 8
3.2.3 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	IV - 12
3.2.4 Metode <i>Quality Functiun Defelopment</i> (QFD)	IV - 17

3.2.5 Analisis Regresi Linear Berganda	IV - 23
3.3 Pembahasan.....	IV - 27
3.4 Rekomendasi Perbaikan.....	IV - 28

BAB V. PENUTUP

3.4 Kesimpulan	V - 1
3.4 Saran	V - 2

DAFTAR PUSTAKA.....	viii
----------------------------	-------------

LAMPIRAN.....	ix
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keterkaitan Dengan Peneliti Terdahulu	I - 3
Tabel 2.1 Kriteria <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI).....	II - 8
Tabel 2.2 Nilai <i>Relationship Matrix</i>	II - 9
Tabel 2.3 Arti Simbol Korelasi.....	II - 17
Tabel 2.4 Tingkat Keandalan <i>Cronbach's Alpha</i>	II - 17
Tabel 3.1 Variabel Pelayanan Pada Terminal Kota Kefa.....	III - 6
Tabel 3.2 Bobot Penilaian	III - 7
Tabel 4.1 Statistik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	IV - 1
Tabel 4.2 Statistik Berdasarkan Usia Responden.....	IV - 2
Tabel 4.3 Statistik Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden	IV - 4
Tabel 4.4 Nilai R Tabel	IV - 5
Tabel 4.5 Uji Validitas	IV - 6
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Variabel X.....	IV - 7
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Variabel Y	IV - 7
Tabel 4.8 Tingkat Keandalan <i>Cronbach's Alpha</i>	IV - 8
Tabel 4.9 Perhitungan <i>Mean Importance Score (MIS)</i>	IV - 8
Tabel 4.10 Perhitungan <i>Mean Satisfaction Score (MSS)</i>	IV - 9
Tabel 4.11 Perhitungan <i>Weight Factor (WF)</i>	IV - 10
Tabel 4.12 Perhitungan <i>Weight Score (WS)</i>	IV - 10
Tabel 4.13 Kriteria <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI)	IV - 12
Tabel 4.14 Perhitungan Tingkat Kesesuaian (TKi)	IV - 13
Tabel 4.15 Perhitungan Nilai Kesenjangan (GAP)	IV - 16
Tabel 4.16 Perhitungan Nilai Sasaran (<i>Goal</i>)	IV - 18
Tabel 4.17 Perhitungan <i>Improvement Ratio (IR)</i>	IV - 18
Tabel 4.18 Perhitungan <i>Nilai Raw Weight (RW)</i>	IV - 19
Tabel 4.19 Perhitungan <i>Normalized Raw Weight (NRW)</i>	IV - 20
Tabel 4.20 Respon Teknis	IV - 20
Tabel 4.21 Koefisien Regresi.....	IV - 24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kertesiuss (<i>Importance Performance Matriks</i>) ...	II - 11
Gambar 2.2 Rumah Kualitas (<i>House of Quality</i>)	II - 15
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian	III - 1
Gambar 3.2 Peta ilayah Terminal Kota Kefa.....	III - 2
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian	III - 3
Gambar 4.1 Diagram Persentase Jenis Kelamin Responden.....	IV - 2
Gambar 4.2 Diagram Persentase Usia Responden	IV - 3
Gambar 4.3 Diagram Persentase Pendidikan Terakhir Responden	IV - 4
Gambar 4.4 Diagram Kartesius Terminal Kota Kefa	IV - 14
Gambar 4.5 Grafik GAP	IV - 17
Gambar 4.6 Hasil <i>Relationship Matrix</i>	IV - 21
Gambar 4.7 Hasil <i>Correlation Matrix</i>	IV - 22
Gambar 4.8 Rumah Kualitas (<i>House Of Quality</i>)	IV - 23