

TUGAS AKHIR

NOMOR: 1220/W.M/F.TS/SKR/2019

KINERJA PELAYANAN TERMINAL DI KOTA KUPANG (STUDI KASUS DI TERMINAL OEBOBO)



DISUSUN OLEH:

ROSALINO SOMBAI

NOMOR REGISTRASI:

211 13 076

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL - FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2019**

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 Mandira Kupang.
4. Bapak Dr. Don Gaspar N. da Costa, ST.,MT selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Univesitas Katolik Widya Mandia Kupang.
5. Bapak Oktovianus Semiun, ST. MT selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi Akhir ini.
6. Bapak Ir. Egidius Kalogo, ST. MT selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi Akhir ini.
7. Br.Sebastianus Baki Henong,SVD, ST. MT selaku Dosen Penguji I yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi Akhir ini.
8. Agustinus H. Pattiraja, ST. MT selaku Dosen Penguji II yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi Akhir ini.

9. Seluruh staf pengajar program studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Kotolik Widya Mandira Kupang atas ilmu-ilmu yang diberikan sebagai dasar dalam penyusunan skripsi ini.
10. Orang tua tersayang : Bapak Jose Antonio Sombai dan Mama Fransiska Abi, Kakak Natalino sombai, dan Lucy Lily serta semua keluarga yang turut mendoakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Teman-teman Orang Enak yang membantu dalam penulisan Tugas Akhir: Ikun, Pa'a, Gego, Putus, Asber, Natalino, Ojo, Itho, Albyn, Hendrik, Andro, Monez, Sony, Phentom, Malak.
12. Teman-teman seperjuangan "Teknik Sipil 2013" serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu.

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

Kupang, Desember 2019

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

NOMOR : 1220/W.M/F.TS/SKR/2019

KAJIAN KINERJA PELAYANAN TERMINAL DI KOTA KUPANG
(STUDI KASUS DI TERMINAL OEBOBO)

DISUSUN OLEH:

ROSALINO SOMBAL

NOMOR INDUK MAHASISWA:

211 13 076

DIPERIKSA OLEH:

PEMBIMBING 1

OKTOVIANUS E. SEMIUN, ST.,MT

NIDN : 08 0110 8606

PEMBIMBING 2

Ir. EGIDIUS KALOGO ,MT

NIDN : 08 0109 6303

DISETUJUI OLEH:

KETUA PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL-FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Dr.DON G. N. da COSTA, ST.,MT

NIDN:08 2003 6801

DISAHKAN OLEH:

DEKAN FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA



PATRISIUS BATARIUS, ST., MT

NIDN:08 1503 7801

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

NOMOR : 1220/W.M/F.TS/SKR/2019

KAJIAN KINERJA PELAYANAN TERMINAL DI KOTA KUPANG
(STUDI KASUS DI TERMINAL OEBOBO)

DISUSUN OLEH:

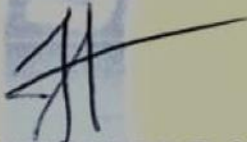
ROSALINO SOMBAL

NOMOR INDUK MAHASISWA:

211 13 076

DIPERIKSA OLEH:

PENGUJI 1



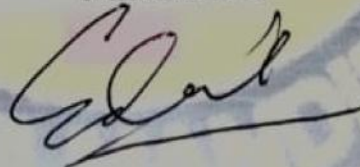
Br. SEBASTIANUS B. HENONG, SVD., ST., MT
NIDN : 08 0207 8101

PENGUJI 2



AGUSTINUS H. PATTIRAJA, ST., MT
NIDN : 08 1906 9001

PENGUJI 3



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

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 - 3
1.4 Manfaat Penelitian	I - 3
1.5 Batasan Masalah	I - 3
1.6 Keterkaitan Dengan Peneliti Terdahulu	I - 4
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 - 2
2.3.3 Terminal Tipe C.....	II - 3
2.4 Fasilitas Terminal	II - 3
2.5 Terminal Penumpang	II - 4
2.6 Pengujian Kelayakan	II - 5
2.6.1 Uji Validitas	II - 5
2.6.2 Uji Reliabilitas.....	II - 7
2.7 Metode <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI).....	II - 7
2.8 Metode <i>Importance Performanca Analysis</i> (IPA)	II - 8
2.9 Metode <i>Quality Fungtional Deployment</i> (QFD)	II - 10
2.9.1 Pengertian <i>Quality Fungtional Deployment</i> (QFD)	II - 11

2.9.2 Manfaat <i>Quality Fungtional Deployment</i> (QFD)	II - 12
2.9.3 Tahap tahap Implementasi <i>Quality Fungtional Deployment</i> (QFD).....	II - 12
2.9.4 <i>Matrix House of Quality</i>	II - 13
2.10 Regresi Linear Berganda	II - 16
2.10.1 Bentuk Umum	II - 16
2.10.2 Asumsi-asumsi Model Regresi Linear Berganda	II - 17
2.11 Konsep Kepuasan Konsumen	II - 17
2.12 Studi Terdahulu	II - 18

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Dan Objek Penelitian.....	III – 1
3.1.1 Lokasi Penelitian	III – 1
3.1.2 Objek Penelitian Dan Subjek Penelitian	III – 1
3.2 Jenis Dan Sumber Data Penelitian	III - 1
3.2.1 Jenis Data Penelitian.....	III - 1
3.2.2 Sumber Data Penelitian.....	III - 2
3.3 Survey Lokasi	III – 2
3.3.1 Waktu Survey	III – 2
3.3.2 Peralatan Penelitian	III - 2
3.4 Metode Pengumpulan Data	III - 2
3.4.1 Pengumpulan Data Primer	III - 2
3.4.2 Pengumpulan Data Sekunder	III – 3
3.5 Kuisisioner Penelitian	III - 3
3.5.1 Populasi Dan Sampel Penelitian	III – 3
3.5.2 Penyusunan Kuisisioner.....	III – 4
3.5.3 Variabel Penelitian.....	III – 4
3.5.4 Uji Validasi Dan Reabilitas	III – 5
3.6 Metode Analisis Data.....	III – 6
3.6.1 Metode Analisis Statistik Deskriptif.....	III – 6
3.6.2 Metode <i>Customer Satisfaction Index</i>	III – 7
3.6.3 Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	III – 8
3.6.4 Metode <i>Quality Function Deployment</i>	III – 10

3.6.5 Metode <i>Regresi Linear Berganda</i>	III – 13
3.7 Tahapan Penelitian	III – 14
3.8 Proses Pengolahan Data	III – 15
3.8.1 Diagram Alir	III – 15
3.8.2 Penjelasan Diagram Alir	III – 16

BAB IV. ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengumpulan Data	IV - 1
4.1.1 Data Deskriptif Responden.....	IV - 1
4.2 Analisis Data	IV - 5
4.2.1 Pengujian Validitas	IV - 5
4.2.2 Pengujian Reliabilitas	IV - 10
4.2.3 Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	IV - 11
4.2.4 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	IV - 16
4.2.5 Metode <i>Quality Function Defelopment (QFD)</i>	IV - 22
4.2.6 Analisis Regresi Linear Berganda	IV - 28
4.3 Pembahasan.....	IV - 32
4.3.1 Rekomendasi Perbaikan	IV - 32

BAB V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan	V - 1
5.2 Saran	V - 1

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

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keterkaitan Dengan Peneliti Terdahulu	I - 4
Tabel 2.1 Tingkat Keandalan <i>Cronbach's Alpha</i>	II - 7
Tabel 2.2 Kriteria <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI).....	II - 8
Tabel 2.3 Nilai <i>Relationship matrix</i>	II - 15
Tabel 2.4 Arti Simbol Korelasi.....	II – 15
Tabel 2.5 Study Terdahulu.....	II – 18
Tabel 3.1 Jawaban Dan Bobot Kuisisioner	III - 4
Tabel 3.2 Atribut Pelayanan	III – 4
Tabel 3.3 Interpretasi Reliabilitas Atribut	III – 6
Tabel 3.4 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index	III – 8
Tabel 3.5 Peta Importance-Performance	III – 9
Tabel 4.1 Statistik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	IV - 2
Tabel 4.2 Statistik Berdasarkan Usia Responden.....	IV - 3
Tabel 4.3 Statistik Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden	IV - 4
Tabel 4.4 Uji Validitas	IV - 6
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Variabel X	IV - 10
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Variabel Y	IV - 10
Tabel 4.7 Perhitungan <i>Mean Importance Score (MIS)</i>	IV - 11
Tabel 4.8 Perhitungan <i>Mean Satisfaction Score (MSS)</i>	IV - 12
Tabel 4.9 Perhitungan <i>Weight Factor (WF)</i>	IV - 13
Tabel 4.10 Perhitungan <i>Weight Score (WS)</i>	IV - 15
Tabel 4.11 Kriteria <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI)	IV - 16
Tabel 4.12 Perhitungan Tingkat Kesesuaian (TKi)	IV - 17
Tabel 4.13 Perhitungan Nilai Kesenjangan (GAP).....	IV - 20
Tabel 4.14 Perhitungan Nilai Sasaran (<i>Goal</i>)	IV - 22
Tabel 4.15 Perhitungan <i>Improvement Ratio (IR)</i>	IV - 23
Tabel 4.16 Perhitungan <i>Nilai Raw Weight (RW)</i>	IV - 24
Tabel 4.17 Perhitungan <i>Normalized Raw Weight (NRW)</i>	IV - 24
Tabel 4.18 Respon Teknis	IV - 25
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi.....	IV - 29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>The House Of Quaity</i>	II - 13
Gambar 3.1 lokasi penelitian	II - 1
Gambar 3.2 <i>Matrik House Of Quaity</i>	III - 11
Gambar 3.3 <i>The House Of Quaity</i>	III - 12
Gambar 3.4 Diagram Alir Penelitian.....	III - 15
Gambar 4.1 Diagram Persentase Jenis Kelamin Responden	IV - 2
Gambar 4.2 Diagram Persentase Usia Responden	IV - 4
Gambar 4.3 Diagram Persentase Pendidikan Terakhir Responden	IV - 5
Gambar 4.4 Diagram Kartesius Terminal Oebobo	IV - 18
Gambar 4.5 Grafik GAP.....	IV - 21
Gambar 4.6 Hasil <i>Relationship Matrix</i>	IV - 26
Gambar 4.7 Hasil <i>Correlation Matrix</i>	IV - 27
Gambar 4.8 Rumah Kualitas (<i>House Of Quality</i>)	IV - 28

ABSTRAK

NOMOR: 1220/W.M/F.TS/SKR/2019

KAJIAN KINERJA PELAYANAN TERMINAL DI KOTA KUPANG (STUDI KASUS DI TERMINAL OEBOBO)

Berdasarkan permasalahan yang ada pada terminal Oebobo, 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 Oebobo, mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan fasilitas di terminal Oebobo, mengetahui hubungan antara faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan fasilitas di terminal Oebobo, dan membuat rekomendasi guna perbaikan kinerja pelayanan di terminal Oebobo. 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 29 atribut pelayanan, nilai yang diperoleh sebesar 60,40% yang berarti penumpang merasa cukup puas dengan pelayanan terminal Oebobo. Dari analisis IPA diketahui tingkat kinerja pelayanan yang masih perlu ditingkatkan pada kuadran I. Analisis QFD menghasilkan prioritas penanganan yaitu: Ruang tunggu eksekutif dan non eksekutif, ruang boarding, fasilitas keamanan, ruang anak-anak, ruang ibu hamil, fasilitas kesehatan, papan perambuan dan indikator pengendapan. Berdasarkan analisis regresi linier berganda, diperoleh model yang mempengaruhi tingkat kinerja pelayanan kepuasan penumpang yaitu $Y = 2,302 + 2,020X_1 + (-2.352X_6) + 1.506X_8$. Dimana X_1 adalah Ruang tunggu eksekutif dan non eksekutif, X_6 adalah Fasilitas keamanan, X_8 adalah Indikator pengendapan.

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