

EVALUASI KETERPADUAN TERMINAL PORIS PLAWAD DAN STASIUN BATU CEPER TANGERANG SEBAGAI PERWUJUDAN SIMPUL TRANSPORTASI

EVALUATION OF THE INTEGRATED PUBLIC TRANSPORT TERMINAL OF PORIS PALAWAD AND BATU CEPER RAILWAY STATION AS THE IMPLEMENTATION OF TRANSPORT NODE

Herma Juniati

Puslitbang Manajemen Transportasi Multimoda, Jl. Medan Merdeka Timur No. 5, Jakarta-Indonesia
hermajuniati@ymail.com

Diterima: 30 Oktober 2015, Direvisi: 6 November 2015, Disetujui: 20 November 2015

ABSTRACT

This study aims to evaluate the integration of Batu Ceper Railway Station and Public Transport Terminal of Poris Plawad in Tangerang passenger transport as transport node. The study was conducted by survey method. The number of samples were taken randomly by 100 respondents. Attribute observations for the services are 10 attributes associated with the facilities, infrastructure, operations, and human resources. Next, the method analyzed is descriptive research and Importance Performance Analysis (IPA), which aims to measure the relationship between the service user perceptions and priorities of improving the quality of products/services. Within the 10 attributes there are three (3) important attributes that required the attention of the organizers as the most important attributes according to the users, namely (1) Security and safety while switching modes in the Batu Ceper Railway Station and Public Transport Terminal of Poris Plawad, (2) Comfort and convenient in switching transport and (3) Ease of transfer modes. The value of customer satisfaction index score is 61.49%, it means the services are worse (very poor) therefore it is necessary to improve the services facilities to ensure a smoother switch between transport mode from Public Transport Terminal of Poris Plawad towards Batu Ceper Railway Station.

Keywords: *evaluation, integrated, transport node, IPA, and CSI*

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengevaluasi keterpaduan Stasiun Kereta Api Batu Ceper Tangerang dan Terminal angkutan penumpang Poris Plawad sebagai simpul transportasi. Penelitian dilakukan dengan metode survei. Jumlah sampel penelitian diambil secara acak sederhana sebanyak 100 responden. Atribut pengamatan tentang pelayanan sebanyak 10 atribut yang terkait dengan sarana, prasarana, operasional, dan sumber daya manusia. Selanjutnya dianalisis dengan metode deskriptif dan Importance Performance Analysis (IPA) yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi pengguna jasa dan prioritas peningkatan kualitas produk/ jasa. Dari 10 atribut terdapat 3 (tiga) atribut penting yang perlu mendapatkan perhatian dari penyelenggara karena merupakan atribut jasa yang paling penting menurut pengguna jasa yaitu (1) Keamanan dan keselamatan saat berganti moda di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad, (2) Kenyamanan dalam melakukan alih moda dan (3) Kemudahan alih moda. Dengan nilai indeks kepuasan konsumen sebesar 61,49%, berarti pelayanan sangat buruk (very poor) sehingga perlu peningkatan fasilitas pelayanan untuk melancarkan perpindahan moda dari Terminal Poris Plawad menuju Stasiun Batu Ceper.

Kata Kunci: *evaluasi, keterpaduan, simpul transportasi, IPA, dan CSI*

PENDAHULUAN

Kota Tangerang memiliki aksesibilitas dan konektivitas secara nasional maupun internasional dengan adanya Bandara Internasional Soekarno Hatta, juga merupakan wilayah yang memiliki konektivitas secara regional (wilayah Banten) maupun ke wilayah Sumatera melalui jalan tol dan non tol. Dengan adanya sistem jaringan transportasi terpadu dengan wilayah Jabodetabek maka Kota Tangerang merupakan kawasan dalam Pusat Kegiatan Nasional (PKN).

Pemerintah Kota Tangerang sedang menyiapkan konsep untuk menunjang kebutuhan para penumpang kereta api, khususnya yang akan menuju bandara dari Stasiun Batu Ceper. Stasiun

Batu Ceper direncanakan terkoneksi dengan Terminal Poris Plawad yang tepat berada di seberangnya. Kondisi Terminal Poris Plawad masih kurang luas jika memang nantinya akan dikoneksi dengan Stasiun Batu Ceper. Terminal Poris Plawad merupakan terminal tipe A dengan luas 6 hektar. Disain terminal yang terkoneksi dengan stasiun belum ada, sehingga belum diketahui berapa kebutuhan perluasan. Perluasan lahan Terminal Poris Plawad tidak memerlukan pembebasan lahan dikarenakan tanah yang ada sudah merupakan milik pemerintah, yang dalam hal ini Pemerintah Kota Tangerang, namun pembebasan lahan akan ada jika tanah milik warga digunakan untuk perluasan Terminal Poris Plawad.

Fungsi terminal nantinya akan disesuaikan dengan stasiun, yang notabene akan digunakan untuk mengantar sejumlah penumpang ke bandara, rencana pengembangan Pemkot Tangerang pada Terminal Poris Plawad menjadi tempat yang jauh lebih nyaman. Dengan perencanaan, akan ada fasilitas pelayanan restoran dan ruang terbuka supaya penumpang bisa menunggu dengan nyaman sebelum berangkat ke bandara dengan kereta api. Penyesuaian fungsi terminal juga diimbangi dengan pengembangan stasiun. Pemkot Tangerang (Bappeda) yang menangani terminal, sedangkan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang memfasilitasi peningkatan pelayanan di Stasiun Batu Ceper. Sejalan dengan hal tersebut di atas dalam rangka mengevaluasi keterpaduan di simpul transportasi khususnya Stasiun KA (Kereta Api) Batu Ceper Tangerang dan Terminal Poris Plawad dalam mewujudkan simpul transportasi yang terpadu, maka masalah utama adalah bagaimana keterpaduan stasiun kereta api dan terminal penumpang dalam mewujudkan simpul transportasi yang terpadu.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan transportasi merupakan jasa yang dihasilkan oleh penyedia jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa transportasi (Sistranas, 2005).

Sistem transportasi adalah suatu sistem yang memungkinkan terjadinya pergerakan dari satu tempat ke tempat lain. Fungsi sistem itu sendiri adalah untuk memindahkan suatu obyek. Objek yang dipindahkan mencakup benda tak bernyawa seperti sumber daya alam, baik produksi pabrik, bahan makanan dan benda hidup seperti manusia, binatang dan tanaman. Ada beberapa komponen dasar yang berfungsi pada semua sistem transportasi. Komponen-komponen tersebut saling berhubungan dan mempengaruhi satu sama lain. Adapun komponen-komponen tersebut adalah lalu lintas, terminal, kendaraan, peti kemas, ruas jalan, persimpangan dan rencana operasi.

Sistem angkutan pada dasarnya dibentuk dari prasarana dan sistem sarana yang dioperasikan dengan sistem pengoperasian atau sistem perangkat lunak yang terdiri dari komponen-komponen: frekuensi, tarif dan lain-lain. Sistem angkutan umum terdiri dari sistem jaringan rute, terminal, halte, jenis armada, dimensi armada dan desain kendaraan.

Angkutan umum pada dasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang dan barang dan suatu tempat ke tempat lain. Manfaat pengangkutan dapat dilihat dari berbagai kehidupan masyarakat yang dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian

yaitu manfaat ekonomi, sosial dan politik. Terdapat dua sistem pemakai angkutan umum berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat tahun 1994, yaitu sebagai berikut.

1. Sistem sewa, yaitu kendaraan yang bisa dioperasikan baik oleh operator maupun oleh penyewa. Dalam hal ini tidak ada rute dan jadwal tertentu yang harus diikuti oleh pemakai. Sistem ini sering disebut sebagai *demand responsive system*, karena penggunaannya yang tergantung pada adanya permintaan. Contoh jenis ini adalah angkutan taksi.
2. Sistem penggunaan bersama, yaitu kendaraan dioperasikan oleh operator dengan rute dan jadwal yang tetap. Sistem ini dikenal dengan *transit system*. Terdapat dua jenis transit, yaitu sebagai berikut.
 - a. Para transit, yaitu tidak ada jadwal yang pasti dan kendaraan dapat berhenti untuk menaikkan dan menurunkan penumpang di sepanjang rute, contohnya adalah angkutan kota atau angkutan pedesaan; dan
 - b. *Mass transit*, yaitu jadwal dan tempat henti lebih pasti dan teratur, contohnya adalah kereta api.

Terminal angkutan jalan merupakan suatu titik simpul dan berbagai moda angkutan, sebagai titik perpindahan penumpang dan berbagai moda ke suatu moda, juga merupakan suatu titik tujuan atau titik akhir orang setelah turun melanjutkan berjalan kaki ke tempat bekerja, rumah atau pasar. Dengan kata lain terminal merupakan suatu titik henti perjalanan. Dengan demikian terminal angkutan umum selalu diperlukan pada setiap kota baik kota besar maupun kecil (studi Direktorat Jenderal Perhubungan Darat tahun 1994). Berdasarkan terminal terdiri dari fungsi terminal, manfaat terminal, jenis terminal, dan tipe terminal.

Fungsi terminal transportasi jalan dapat ditinjau dan 5 (lima) unsur:

1. Titik konsentrasi penumpang dan segala arah yang berkumpul atau menuju ke sana, karena tujuan perjalanan di sekitar terminal atau yang akan berganti kendaraan;
2. Titik dispersi, yaitu tempat penyebaran penumpang ke segala arah tujuan kota atau luar kota, atau ke beberapa tujuan khusus seperti bandara, stasiun KA dan sebagainya;
3. Titik tempat penumpang berganti moda angkutan;

4. Pusat pelayanan penumpang untuk naik dan turun kendaraan, menunggu, membeli karcis dan beberapa keperluan yang bersangkutan dengan perjalanan;
5. Tempat untuk memproses kendaraan dan muatan.

Manfaat yang akan diperoleh dengan adanya terminal antara lain:

1. Sebagai tempat yang secara langsung dapat diketahui oleh penumpang sebagai tempat bertemunya berbagai jenis angkutan umum;
2. Sebagai tempat yang mudah untuk melakukan transfer antar berbagai moda dan pelayanan;
3. Sebagai fasilitas informasi bagi penumpang;
4. Sebagai tempat untuk mengendalikan pengoperasian angkutan; dan
5. Menghilangkan kendaraan umum berhenti di sembarang tempat dalam jangka waktu yang lama.

Jenis terminal berdasarkan jenis materi yang diangkut pada terminal dapat dibedakan menjadi dua yaitu sebagai berikut.

1. Terminal Penumpang

Adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan menurunkan dan menaikkan penumpang, perpindahan intra dan atau antar moda transportasi serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan angkutan umum.

2. Terminal Barang

Adalah prasarana transportasi bagi keperluan perpindahan barang dan pengiriman barang.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan (bagian kedua pasal 3,4,5), tercantum jenis-jenis fasilitas umum yang ada di terminal. Fasilitas terminal penumpang terdiri dari fasilitas utama dan fasilitas penunjang.

Yang termasuk dalam jenis fasilitas utama adalah sebagai berikut.

1. Jalur pemberangkatan kendaraan umum;
2. Jalur kedatangan kendaraan umum;
3. Tempat parkir kendaraan umum selama menunggu keberangkatan, termasuk di dalamnya tempat tunggu dan tempat istirahat kendaraan umum;
4. Bangunan kantor terminal;
5. Tempat tunggu penumpang dan/atau pengantar;
6. Menara pengawas;

7. Loket penjualan karcis;
8. Rambu-rambu dan papan informasi, yang sekurang-kurangnya memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal perjalanan; dan
9. Pelataran parkir kendaraan pengantar dan atau taksi.

Sedangkan fasilitas penunjang yang terdapat di terminal terdiri dari:

1. Kamar kecil/toilet;
2. Musholla;
3. Kios/kantin;
4. Ruang pengobatan;
5. Ruang informasi dan pengaduan;
6. Telepon umum;
7. Tempat penitipan barang; dan
8. Taman.

Kesesuaian arahan penggunaan lahan pada lokasi alternatif pembangunan terminal sangat penting, untuk menghindari terjadinya penyimpangan rencana kota. Selain itu ketersediaan fasilitas dan utilitas penunjang juga sangat penting dalam pemilihan lokasi terminal. Dalam hal ini kriteria tapak sangat penting, kriteria tapak meliputi harga tanah, pengusuran tanah, topografi dan lahan yang tersedia.

A. Kapasitas jalan

Kapasitas jalan dalam hal ini perlu dianalisis, karena volume lalu lintas pada jalan yang berhubungan langsung dengan lokasi terminal akan mempengaruhi kelancaran pergerakan arus masuk dan keluar terminal.

B. Kepadatan lalu lintas

Seperti halnya kapasitas jalan, kepadatan lalu lintas pada jalan yang berhubungan langsung dengan lokasi terminal akan mempengaruhi kelancaran pergerakan arus masuk dan keluar terminal.

C. Keterpaduan dengan transportasi lain

Dalam penentuan lokasi terminal perlu adanya pertimbangan keterpaduan antara moda angkutan dalam kota dengan moda transportasi lainnya, titik kritis pergantian moda angkutan, jarak dengan simpul moda lain, dapat mengakomodasi jaringan trayek AKDP, angkutan kota atau angkutan pedesaan.

D. Kelestarian lingkungan

Kriteria lingkungan termasuk didalamnya adalah tidak mengganggu lingkungan hidup sekitar, tidak rawan polusi, tidak rawan kebisingan dan tidak rawan banjir.

E. Kebutuhan Lahan Parkir

Kebutuhan lahan parkir dapat dilihat pada data *supply* dan *demand* pada lokasi terminal. Survei terhadap *supply* dan *demand* daerah parkir yang tersedia dirangkum dalam bentuk tabel, sedangkan penggunaan ruang parkir (*demand*) tergantung dan karakteristiknya sendiri. Karakteristik utama *demand* adalah *volume* kendaraan yang masuk dalam periode tertentu adalah *demand* tertinggi.

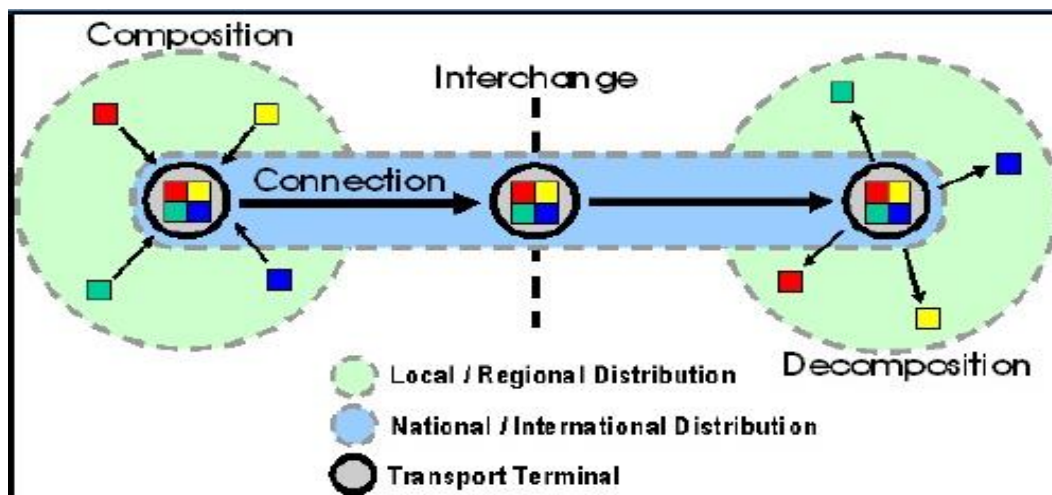
F. Aspek Pengelolaan Terminal

Pengelolaan terminal penumpang yang harus dilakukan adalah meliputi kegiatan

perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pengoperasian terminal,

G. Konsep Sistem Keterpaduan Antar Moda

Pekerjaan ini meninjau secara lengkap kebutuhan perjalanan yang dilayani oleh terminal dan stasiun. Untuk itu akan dikaji keterpaduan secara umum dan secara khusus, faktor-faktor apa saja yang berpengaruh, permasalahan, kinerja terminal dan stasiun, rencana yang telah ada, serta rekomendasi pengembangan pelayanan.



Sumber: www.people.hofstra.edu/faculty/Jean-paul_Rodrigue.com, diakses Agustus 2015

Gambar 1.

Konsep Transportasi Antarmoda.

Untuk memberikan pelayanan angkutan penumpang antarmoda yang lebih baik maka perlu dilakukan beberapa modifikasi terhadap sistem pelayanan yang ada dengan mengoptimalkan fasilitas yang ada agar pengguna dapat berpindah angkutan dengan mudah, cepat, dan nyaman. Oleh karena itu perlu ada kerjasama antara operator angkutan, pemerintah, dan pengelola simpul transportasi.

Pada konsep transfer ini terlihat bahwa secara satu arah, pengumpulan penumpang maupun barang dari seluruh tempat akan dilakukan di terminal (halte penumpang) yang kemudian diteruskan dengan pengalihan moda (KA) dan seterusnya didistribusikan di terminal berikut (KA). Sistem ini melibatkan sarana dan prasarana baik di sisi darat maupun sisi laut.

H. Indikator Analisis Keterpaduan

Tatanan transportasi yang terorganisasi secara kesisteman, terdiri dari transportasi jalan, transportasi kereta api, transportasi sungai, danau, transportasi penyebrangan, transportasi laut yang masing-masing terdiri dari sarana dan prasarana yang saling berinteraksi membentuk

sistem pelayanan jasa transportasi yang efektif, efisien, terpadu dan harmonis, berkembang secara dinamis.

1. Efektifitas:

- Kapasitas, ditinjau dari kerapatan jalan, jumlah kendaraan/km;
- Kemudahan, ditinjau dari panjang jalan/luas area;
- Keselamatan, ditinjau dari jumlah kecelakaan/10.000 kendaraan;
- Kualitas, ditinjau dari persentase sarana prasarana transportasi yang masih ada dalam keadaan baik/ sedang.

2. Efisiensi:

- Keterjangkauan, tarif penumpang ditinjau dari penghasilan;
- Beban publik, biaya atau modal tahunan/penduduk;
- Utilitas, rata-rata bus/km, rata-rata truk /km.

3. Keterpaduan:

- a. Intermoda, bus - bus, KA - KA, pesawat - pesawat;
- b. Intramoda, bus - KA, bus-pesawat, KA - pesawat, dan lain-lain.

Keterpaduan ada dua macam:

- a. keterpaduan fisik, pembangunan prasarana transportasi berbagai

moda dalam satu tempat; misalnya terminal, stasiun, dan bandara dibangun dalam satu lokasi

- b. keterpaduan operasional, pengelolaan berbagai jenis moda transportasi dijadikan satu, misalnya dalam hal jadwal, penggunaan satu tiket untuk berbagai moda transportasi, dan lain-lain

Tabel 1.
Indikator Analisis Keterpaduan

No.	Indikator	Keterangan
Keterpaduan Sarana		
1.	Ketersediaan moda	Jumlah moda transportasi jalan yang terhubung dengan pelabuhan penyeberangan
2.	Keterpaduan trayek	Jumlah trayek transportasi jalan yang terhubung dengan pelabuhan penyeberangan
3.	Ketersediaan armada	Jumlah armada transportasi jalan yang terhubung dengan pelabuhan penyeberangan
Keterpaduan Prasarana		
1.	Tingkat konektivitas wilayah	Jumlah wilayah kecamatan yang terhubung oleh prasarana jalan ke pelabuhan
2.	Kualitas aksesibilitas	Jumlah akses prasarana jalan akses pelabuhan dengan kondisi baik
3.	Tingkat konektivitas simpul	Jumlah terminal yang terhubung dengan prasarana jalan ke pelabuhan
Keterpaduan Pelayanan		
1.	Pelayanan tiket	Tiket dan tarif angkutan penyeberangan dan jalan Ketersediaan loket pembelian tiket angkutan penyeberangan dan jalan
2.	Waktu operasional	Keterpaduan waktu operasional angkutan penyeberangan dan jalan
3.	Frekuensi pelayanan	Keterpaduan frekuensi pelayanan angkutan penyeberangan dan jalan

Sumber: Sistranas, 2005

I. Pelayanan (Service)

Arti pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia (2001) dijelaskan bahwa pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang). Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang.

Definisi pelayanan jasa menurut M.N. Nasution (2005) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Dalam Sistranas, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia (2005), pelayanan transportasi adalah jasa yang dihasilkan oleh

penyedia jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa transportasi.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Menurut Elhaitammy dalam Fandy Tjiptono (2006) *service excellence* atau pelayanan yang unggul adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep ini yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Untuk menjabarkan pengertian mengenai tingkat pelayanan (*level of service*), Vuchic (1981) menyatakan bahwa tingkat pelayanan merupakan ukuran karakteristik pelayanan secara keseluruhan yang mempengaruhi pengguna jasa (*user*). Tingkat pelayanan merupakan elemen dasar terhadap penampilan

komponen-komponen transportasi, sehingga pelaku perjalanan tertarik untuk menggunakan suatu produk jasa transportasi.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Pengumpulan Data

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008). Populasi dari penelitian ini adalah pengguna jasa angkutan yang berada di Terminal Poris Plawad dan Stasiun Batu Ceper. Pengambilan sampel responden dilakukan secara acak dengan metode *simple random sampling* yaitu sampel yang diambil atau diukur sedemikian rupa sehingga setiap unit penelitian dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Kuesioner disebar langsung kepada pengguna jasa. Kuesioner yang disebar sebanyak 100 kuesioner.

B. Metode Analisis Data

Metode **Importance Performance Analysis (IPA)** pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara kepuasan konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). Analisis ini mengkaitkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut yang dimiliki obyek tertentu dengan kenyataan

(*performance*) yang dirasakan oleh pengguna. Langkah pertama untuk analisis IPA adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk setiap item dari atribut dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \dots\dots\dots (1)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n} \dots\dots\dots (2)$$

Dimana:

$\bar{X}_i$: bobot rata-rata tingkat kepentingan item ke-i

$\bar{Y}_i$: bobot rata-rata tingkat kepuasan item ke-i

n : jumlah responden/ sampel

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk keseluruhan item dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{p} \dots\dots\dots (3)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{p} \dots\dots\dots (4)$$

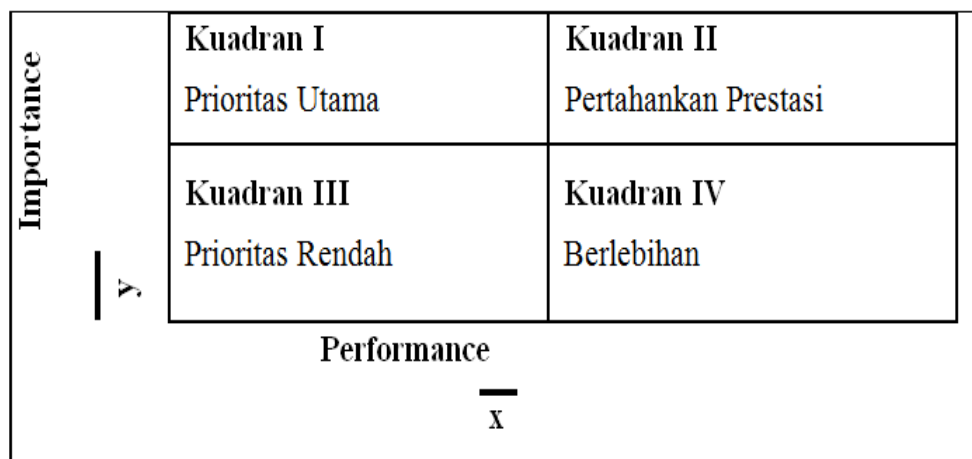
Dimana:

$\bar{X}_i$: nilai rata-rata kepuasan item

$\bar{Y}_i$: nilai rata-rata kepentingan item

n : jumlah item

Setelah diperoleh bobot kepuasan dan kepentingan item serta nilai rata-rata kepuasan dan kepentingan item, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan kedalam diagram kartesius.



Sumber: Rangkuti, 2003

Gambar 2.
Diagram Importance Performance Analysis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Tingkat Keterpaduan Pelayanan

Analisis data penelitian dilakukan untuk mengetahui kepuasan dan kepentingan pengguna jasa dengan melakukan perhitungan dengan membandingkan rata-rata terendah dan tertinggi dari kepuasan dan kepentingan pengguna jasa di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad terhadap pelayanan transportasi antarmoda. Untuk mengukur tingkat keterpaduan pelayanan digunakan analisa *Importance Performance Analysis (IPA)*, dimana *IPA* tersebut digunakan untuk mengukur hubungan antara kepuasan konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. Teknik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran pasar dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relatif atribut dan kepuasan konsumen.

B. Data Modalitas Responden

1. Komposisi Responden Menurut Jenis Kelamin

Dari data yang diperoleh secara keseluruhan sebesar 100 responden yang dapat dikelompokkan menjadi 2 kategori. Komposisi jumlah responden tersebut adalah 68 responden pria dan 32 responden wanita.

2. Komposisi Responden Menurut Usia

Berdasarkan data yang diperoleh secara keseluruhan sebesar 100 responden dapat dikelompokkan menjadi 5 (lima) kategori yaitu usia dibawah 20 tahun, 21-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun dan diatas 50 tahun. Komposisi jumlah responden terbesar adalah 56 responden berusia 31-40 tahun.

3. Komposisi Responden Menurut Pendidikan

Berdasarkan data yang diperoleh secara keseluruhan, sebesar 100 responden dapat dikelompokkan menjadi 6 (enam) kategori berdasarkan pendidikan yaitu SD, SLTP, SLTA, Diploma (D1-D3), S1 (Sarjana) dan Pasca Sarjana. Komposisi jumlah responden terbesar adalah 39 responden berpendidikan SLTP.

4. Komposisi Responden Menurut Pekerjaan

Berdasarkan data yang diperoleh secara keseluruhan sebesar 100 responden dapat dikelompokkan menjadi enam kategori berdasarkan jenis pekerjaan yaitu

PNS/TNI/POLRI, pegawai swasta/ BUMN, wiraswasta/pedagang, pensiunan, pelajar/mahasiswa dan lainnya. Komposisi jumlah responden terbesar adalah 61 responden yang bekerja sebagai Wiraswasta/pedagang.

5. Komposisi Responden Menurut Pendapatan/Penghasilan

Dari data yang diperoleh secara keseluruhan sebesar 100 responden dapat dikelompokkan menjadi 5 (lima) kategori berdasarkan pendapatan/ penghasilan yaitu <1.000.000, 1.000.000 s.d. 2.000.000, 2.000.000s.d. 3.000.000, 3.000.000 s.d. 4.000.000 dan > 4.000.000. Komposisi jumlah responden terbesar adalah 48 responden dengan pendapatan/ penghasilan Rp. 1.000.000-Rp. 2.000.000.

6. Komposisi Responden Menurut Keperluan Perjalanan

Berdasarkan data yang diperoleh secara keseluruhan sebesar 100 responden dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori berdasarkan keperluan perjalanan yaitu kerja/bisnis/usaha, kuliah/sekolah dan lainnya. Komposisi jumlah responden terbesar adalah 77 responden dengan keperluan kerja/bisnis/usaha.

7. Komposisi Frekuensi Responden Melakukan Perjalanan dengan Menggunakan Angkutan Jalan (Bus AKAP, AKDP, Reguler/Angkot) Dalam Seminggu

Berdasarkan data yang diperoleh secara keseluruhan sebesar 100 responden dapat dikelompokkan menjadi 4 (empat) kategori berdasarkan frekuensi melakukan perjalanan dengan menggunakan Angkutan Jalan (Bus AKAP, AKDP, Reguler/Angkot) atau Angkutan KA *Commuter Line* Tangerang-Duri dalam seminggu. Komposisi jumlah responden terbesar ada 45 dengan frekuensi satu kali dalam seminggu menggunakan Angkutan Jalan (Bus AKAP, AKDP, Reguler/ Angkot).

8. Komposisi Responden melakukan perjalanan dengan menggunakan fasilitas alih moda dari Terminal Poris Plawad ke Stasiun Batu Ceper

Berdasarkan data yang diperoleh secara keseluruhan sebesar 100 responden dapat dikelompokkan menjadi empat kategori berdasarkan fasilitas alih moda

dari Terminal Poris Plawad ke Stasiun Batu Ceper. Komposisi jumlah responden terbesar ada 46 dengan pernyataan cukup untuk fasilitas alih moda dari Terminal Poris Plawad ke Stasiun Batu Ceper.

C. Analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*

1. Analisis Tingkat Kepentingan

Analisis tingkat kepentingan dilakukan pada Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad.

Tabel 2.
Hasil Analisis Tingkat Kepentingan Pelayanan

Kode	Variabel	Skala					Kepentingan	
		1	2	3	4	5	Jumlah	Rata-rata
V1	Aksesibilitas dari dan ke Terminal Poris Plawad dan Stasiun Batu Ceper	1	4	6	37	152	200	4,68
V2	Kemudahan memperoleh tiket di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad	-	3	7	33	157	200	4,72
V3	Tersedianya Fasilitas loket karcis/tiket di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad	-	3	9	27	161	200	4,73
V4	Proses keterpaduan jadwal pelayanan pada stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad	-	2	10	28	160	200	4,73
V5	Fasilitas pelayanan informasi keberangkatan dan kedatangan di St. Batu Ceper dan Term. Poris Plawad	1	3	7	39	150	200	4,67
V6	Informasi jadwal (<i>time table</i>) di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad	-	3	8	36	153	200	4,70
V7	Kemudahan alih moda di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad	1	2	8	28	161	200	4,73
V8	Fasilitas pejalan kaki di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad	2	3	10	20	165	200	4,72
V9	Keamanan dan keselamatan saat berganti moda di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad	3	4	7	29	157	200	4,67
V10	Kenyamanan dalam melakukan alih moda di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad	2	3	8	25	162	200	4,71
Nilai Rata-Rata / <i>Average Sumbu Ordinat (Y)</i>								4,70

Sumber: Hasil Pengolahan Data, Desember 2014

Dari hasil analisis variabel yang mempunyai nilai rata - rata tingkat kepentingan pelayanan paling tinggi adalah: 1) Tersedianya Fasilitas loket karcis/tiket di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad, 2) Proses keterpaduan jadwal pelayanan pada stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad, 3) Kemudahan alih moda

di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad. Nilai rata-rata dari ketiga variabel tersebut adalah 4.73.

2. Analisis Tingkat Kepuasan/Kinerja

Analisis tingkat kepuasan dilakukan pada Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad.

Tabel 3.
Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan

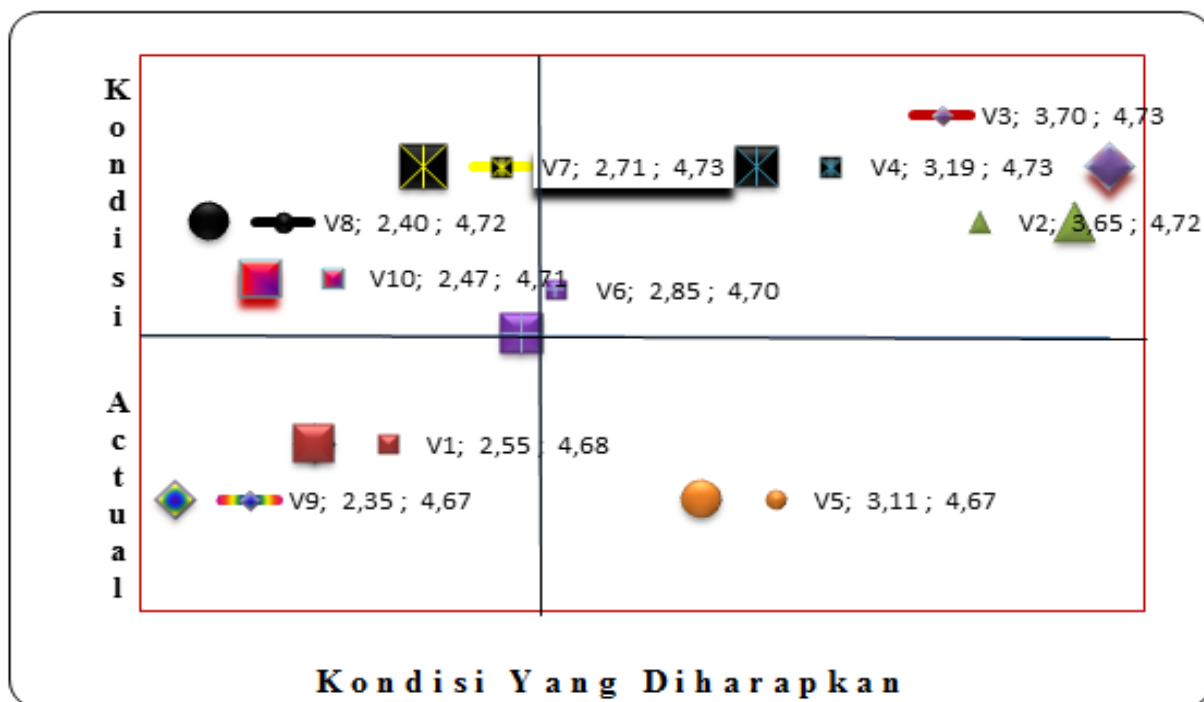
Kode	Variabel	Skala					Kepentingan	
		1	2	3	4	5	Jumlah	Rata-rata
V1	Aksesibilitas dari dan ke Terminal Poris Plawad dan Stasiun Batu Ceper	52	39	66	34	9	200	2,55
V2	Kemudahan memperoleh tiket di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad	5	18	48	100	29	200	3,65
V3	Tersedianya Fasilitas loket karcis/tiket di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad	6	6	53	113	22	200	3,70
V4	Proses keterpaduan jadwal pelayanan pada stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad	14	39	65	60	22	200	3,19
V5	Fasilitas pelayanan informasi keberangkatan dan kedatangan di St. Batu Ceper dan Term. Poris Plawad	21	43	52	61	23	200	3,11
V6	Informasi jadwal (<i>time table</i>) di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad	32	51	43	63	11	200	2,85
V7	Kemudahan alih moda di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad	40	46	62	37	15	200	2,71
V8	Fasilitas pejalan kaki di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad	44	72	54	20	10	200	2,40
V9	Keamanan dan keselamatan saat berganti moda di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad	56	62	46	29	7	200	2,35
V10	Kenyamanan dalam melakukan alih moda di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad	44	65	53	29	9	200	2,47
Nilai Rata-Rata / Average Sumbu Ordinat (X)								2,90

Sumber: Hasil Pengolahan Data, Desember 2014

Variabel yang mempunyai nilai rata-rata tingkat kepuasan/kinerja paling tinggi adalah: 1) Tersedianya Fasilitas loket karcis/tiket di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad, 2) Kemudahan memperoleh tiket di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad, 3) Proses keterpaduan jadwal pelayanan pada Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad. Nilai rata-rata dari keempat variabel tersebut adalah 3.70, 3.65 dan 3.19.

Hasil analisis menunjukkan adanya beberapa aspek pelayanan yang kepentingannya tinggi dan tingkat kepuasannya juga tinggi dikarenakan variabel-variabel tersebut merupakan faktor penunjang bagi kepuasan pengguna jasa sehingga harus tetap dipertahankan prestasinya antara lain V3, V2, V4, karena kualitas kerja dan harapan responden yang tinggi.

Terdapat variabel kepentingan tinggi namun harapan pengguna jasa terhadap aspek tersebut tinggi, tetapi kenyataan kualitasnya masih rendah, variabel aspek pelayanan yang harus diperbaiki tersebut antara lain V6, V7, V8, dan V10. Beberapa seperti V1 dan V9, yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah. Item yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Wilayah yang memuat variabel dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pada variabel V5.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2014

Gambar 3.
Kuadran Importance Performance Analysis.

Berdasarkan kuadran di atas dapat diketahui atau dipertahankan untuk peningkatan bahwa aspek pelayanan yang harus diperbaiki pelayanan.

Tabel 4.
Klasifikasi Variabel Jasa dalam Kuadran IPA

Kuadran I	V6	: Informasi jadwal (<i>time table</i>) di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad
	V7	: Kemudahan alih modadi Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad
	V8	: Fasilitas pejalan kaki di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad
	V10	: Keamanan dan keselamatan saat berganti moda di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad
Kuadran II	V2	: Kemudahan memperoleh tiketdi Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad
	V3	: Tersedianya Fasilitas loket karcis/tiket di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad
	V4	: Proses keterpaduan jadwal pelayanan pada stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad
Kuadran III	V1	: Aksesibilitas dari dan ke Terminal Poris Plawad dan Stasiun Batu Ceper
	V9	: Kenyamanan dalam melakukan alih moda di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad
Kuadran IV	V5	: Fasilitas pelayanan informasi keberangkatan dan kedatangan di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad

Sumber: data primer diolah, 2014

D. Analisis Customer Satisfaction Index

Berdasarkan perhitungan rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan dapat digunakan sebagai dasar untuk menghitung CSI

(*Customer Satisfaction Index*) pada pelayanan alih moda di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad.

Tabel 5.
Perhitungan CSI Pada Pelayanan di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad

Kode Var	Kondisi Aktual						Weighted Score	Kepentingan						Weighting Factor
	1	2	3	4	5	Average X		1	2	3	4	5	Average Y	
A1	52	39	66	34	9	2,55	0,28	1	4	6	37	152	4,68	11,04
A2	5	18	48	100	29	3,65	0,41		3	7	33	157	4,72	11,14
A3	6	6	53	113	22	3,70	0,41		3	9	27	161	4,73	11,16
A4	14	39	65	60	22	3,19	0,36		2	10	28	160	4,73	11,16
A5	21	43	52	61	23	3,11	0,34	1	3	7	39	150	4,67	11,02
A6	32	51	43	63	11	2,85	0,28		3	8	36	153	4,70	9,97
A7	40	46	62	37	15	2,71	0,27	1	2	8	28	161	4,73	10,05
A8	44	72	54	20	10	2,40	0,24	2	3	10	20	165	4,72	10,02
A9	56	62	46	29	7	2,35	0,23	3	4	7	29	157	4,67	9,91
A10	44	65	53	29	9	2,47	0,25	2	3	8	25	162	4,71	10,01
Average						2,90		Average						4,70
TOTAL							3,07							
NILAI CSI							61,49							

Sumber: Hasil pengolahan data, 2014

Dalam proses analisis, diuraikan mengenai hasil analisis tentang kinerja pelayanan fasilitas perpindahan moda dari Terminal Poris Plawad menuju Stasiun Batu Ceper atau sebaliknya melalui **Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)**.

Dari hasil analisis kinerja pelayanan fasilitas perpindahan moda dari Terminal Poris Plawad menuju Stasiun Batu Ceper adalah sangat buruk (*very poor*) dengan nilai **3,07** dan persentase sebesar **61,49%**. Yang berarti bahwa ada aspek pelayanan yang sangat penting untuk diperbaiki atau dilakukan perubahan dan beberapa aspek pelayanan lainnya yang masih perlu ditingkatkan.

E. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis kinerja pelayanan Keterpaduan Terminal Poris Plawad dan Stasiun Batu Ceper Tangerang sebagai perwujudan simpul transportasi yang terpadu yang dirasakan oleh pengguna jasa, maka selanjutnya akan dilakukan evaluasi terhadap hasil analisis tersebut. Secara umum, perlu adanya perbaikan terhadap dua aspek pelayanan yaitu Kemudahan alih modadi Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad, Keamanan dan keselamatan saat berganti moda di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad, Kenyamanan dalam melakukan alih moda di Stasiun

Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad dan Aksesibilitas dari dan ke Terminal Poris Plawad dan Stasiun Batu Ceper.

Dalam memperbaiki aspek pelayanan tersebut, pemerintah pusat dan daerah harus memperhatikan aspek modalitas yang mempengaruhinya, yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan/ penghasilan, keperluan perjalanan, frekuensi perjalanan, fasilitas alih moda dari Terminal Poris Plawad ke Stasiun. Perbaikan yang perlu dilakukan yaitu dengan memperhatikan kondisi Stasiun Batu Ceper maupun Kondisi Terminal Poris Plawad antara lain:

1. Kondisi Stasiun Batu Ceper

Stasiun Batu Ceper yang berada di Kota Tangerang merupakan stasiun yang cukup ramai penumpang karena merupakan stasiun yang tepat berada saling berseberangan dengan Terminal Poris Plawad. Stasiun Batu Ceper yang panjang stasiunnya kurang lebih 161 meter dengan lebar 23 meter tidak memiliki keamanan yang memadai bagi penumpang untuk menyeberang rel maupun jalan raya guna beralih moda untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir.

Perbaikan yang harus segera dilakukan adalah:

- a. Keamanan fasilitas penyeberangan yang kurang memadai bagi pejalan kaki dan pengguna kendaraan roda dua, karena kondisi parkir yang tersedia berada di tengah pemukiman penduduk yang secara otomatis harus menyeberangi rel terlebih dahulu untuk dapat menjangkau tempat parkir motor.
- b. Tidak adanya palang pintu kereta api membuat kondisi semakin mengkhawatirkan bila akan menyeberang rel guna memarkir kendaraan bagi pengguna jasa *commuter line*. Begitu pula pada angkutan non formal (ojek) yang tersedia di stasiun yang sering melanggar aturan sehingga dapat membahayakan penumpang.
- c. Ramai dan padatnya jalan raya yang menghubungkan antara Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad sangat menghambat pengguna jasa dalam beralih moda dari Terminal Poris Plawad ke Stasiun Batu Ceper atau sebaliknya terutama pada jam sibuk dengan padatnya frekuensi kendaraan terutama bus dan sepeda motor.
- d. Terjadi penumpukan penumpang pada jam-jam tertentu menuju keluar dari Stasiun Batu Ceper karena adanya antrian panjang sehingga membuat pengguna jasa kurang nyaman.
- e. Pengguna jasa *commuter line* yang menggunakan kendaraan roda dua/empat umumnya menggunakan fasilitas yang tersedia di Terminal Poris Plawad yaitu lahan *park and ride* kendaraan roda empat, sehingga pengguna *commuter line* dapat menitipkan kendaraan mereka kemudian melanjutkan perjalanan menggunakan *commuter line* ke tujuan perjalanan, namun pengguna jasa menghadapi masalah dalam melakukan alih moda dari terminal Poris Plawad menuju ke Stasiun Batu Ceper.
- f. Fasilitas *time table* di Stasiun Batu Ceper masih kurang memadai, sehingga pengguna jasa kurang informatif untuk mengetahui jadwal *commuter line*.

2. Kondisi Terminal Poris Plawad

Terminal Poris Plawad merupakan terminal yang cukup besar dengan luas 6 Ha. Terminal ini berada berseberangan dengan Stasiun Batu Ceper, sehingga seharusnya fungsi sebagai tempat peralihan moda untuk tujuan akhir perjalanan penumpang lebih dapat berfungsi. Namun banyak dikeluhkan oleh penumpang bahwa kondisi terminal yang armadanya kurang/sepi sehingga membuat penumpang malas untuk masuk dan menggunakan Terminal Poris Plawad.

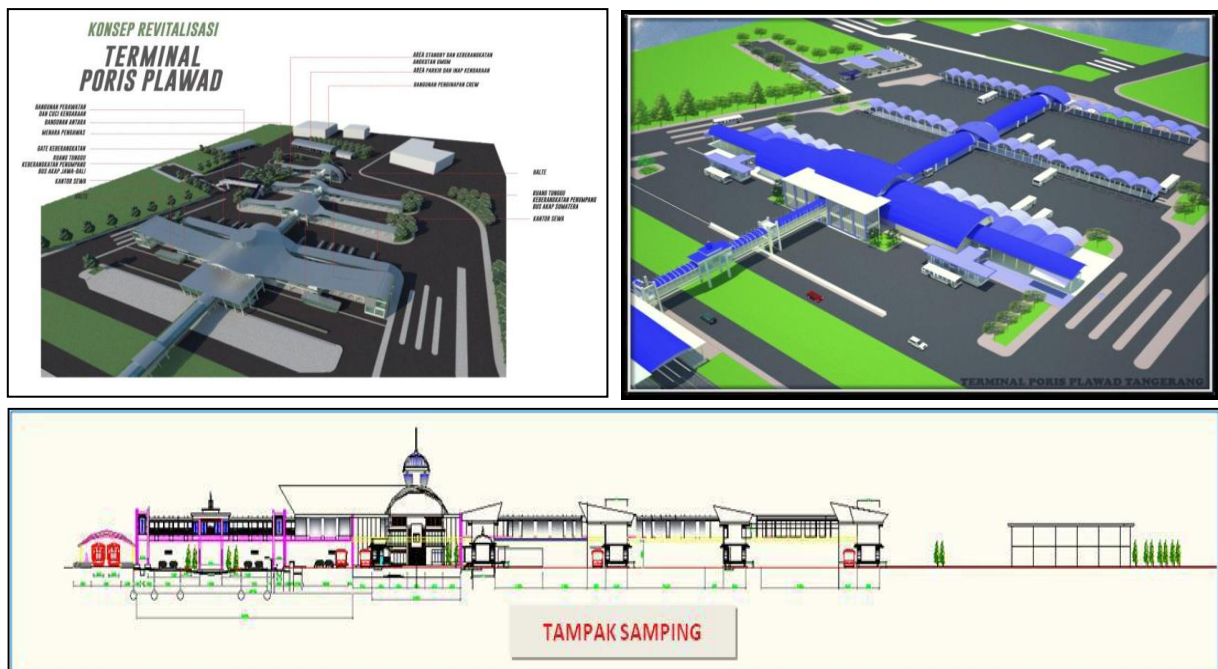
- a. Angkutan umum banyak yang tidak masuk kedalam terminal, sehingga umumnya pengguna jasa tidak menggunakan terminal secara maksimal karena angkutan yang diperlukan untuk tujuan akhir bagi pengguna jasa telah berada disepanjang jalan raya.
- b. Beberapa angkutan tidak patuh pada trayek yang seharusnya dilaksanakan dan melanggar aturan trayek, seperti memutar balik arah sehingga banyak penumpang/calon penumpang tidak menggunakan fasilitas angkutan umum.
- c. Pengguna jasa pada dasarnya lebih memilih menggunakan *commuter line*, selain lebih murah juga ada jalur yang tetap, sedangkan untuk angkutan umum beroperasi tidak sesuai dengan trayek yang telah ditentukan.
- d. Ketersediaan fasilitas di Terminal Poris Plawad cukup memadai dan nyaman antara lain tersedianya Musholla pria dan wanita yang terpisah, tersedia toilet, tersedia loket pembelian tiket dan restorasi, tersedia ruang tunggu yang nyaman, tersedianya *time table* sebelum pintu masuk di Terminal namun untuk loket pembelian tiket masuk terminal perlu pembenahan agar lebih tertib.

Perbaikan yang dapat dilakukan yaitu segera dilaksanakannya pengembangan terminal terpadu sebagai pusat transit di Terminal Poris Plawad-Stasiun Batu Ceper dengan memusatkan beberapa hal penting antara lain:

- a. Pengembangan Terminal Poris Plawad sebagai *Central-Hub* jaringan pelayanan sistem BRT Jakarta-Tangerang dengan Sistem Kota Tangerang sebagai *feeder*.
- b. Pengembangan Terminal Poris Plawad sebagai *Central-Hub* yang mengintegrasikan layanan perkeretaapian dengan layanan angkutan jalan dengan adanya fasilitas jembatan penyeberangan orang yang menghubungkan terminal dan stasiun.

- c. Pengembangan Terminal Poris Plawad sebagai titik transfer moda bagi pengguna angkutan pribadi yang beralih ke angkutan umum (Jalan & KA) dengan disediakan fasilitas *Park n' Ride*.

Ketiga hal tersebut diatas merupakan faktor terpenting dalam rencana pembangunan terminal terpadu Poris Plawad dengan disain yang telah dikonsepsikan oleh pemerintah daerah Kota Tangerang dalam hal ini Dinas Perhubungan Kota Tangerang.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2014

Gambar 4.
Rencana Pembangunan Terminal Terpadu Poris Plawad.

KESIMPULAN

Terdapat 3 (tiga) variabel paling penting yang perlu mendapatkan perhatian utama dari penyelenggara karena merupakan atribut jasa yang paling penting menurut pengguna jasa yang terdiri dari (1) Keamanan dan keselamatan saat berganti moda di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad, (2) Kenyamanan dalam melakukan alih moda di Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad dan (3) Kemudahan alih modadi Stasiun Batu Ceper dan Terminal Poris Plawad.

Nilai indeks kepuasan konsumen CSI (*Customer Satisfaction Index*) hasil analisis kinerja pelayanan fasilitas perpindahan moda dari terminal Poris Plawad menuju Stasiun Batu Ceper adalah sebesar 61,49%. Interpretasi pelayanan berdasarkan nilai CSI tersebut adalah sangat buruk (*very poor*).

Peningkatan infrastruktur dan ketersediaan fasilitas harus didukung dengan kesadaran pengguna jasa, khususnya para pengendara supaya ketersediaan fasilitas yang ada bermanfaat, seperti halnya *Buslane*, dan pemanfaatan fasilitas berbagai sarana pendukung lainnya termasuk *commuter line* Tangerang-Duri terhadap permasalahan transportasi yang terjadi di Kota Tangerang. Revitalisasi transportasi dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa transportasi di wilayah Kota Tangerang tentunya menjadi sebuah tuntutan terhadap kondisi yang ada saat ini.

SARAN

Saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan pelayanan khususnya untuk memperbaiki kondisi atribut jasa yang merupakan prioritas utama ditujukan kepada pemerintah pusat maupun

daerah Kota Tangerang dengan 1) dibangunnya sarana transportasi (JPU/Jembatan Penyeberangan Umum), 2) penyediaan sarana serta prasarana transportasi yang mampu mendukung berbagai aktivitas masyarakat dan peningkatan prasarana dan sarana transportasi yang baik untuk aksesibilitas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Puslitbang Manajemen Transportasi Multimoda, Kementerian Perhubungan, atas kesempatan yang diberikan untuk dapat melakukan survei tingkat keterpaduan pelayanan transportasi antarmoda di Stasiun Batu Ceper maupun di Terminal Poris Plawad Tangerang. Terima kasih pula kepada pimpinan dan jajaran kantor Dishub Kota Tangerang serta pimpinan dan jajaran kantor PT, KAI Persero Divisi Stasiun Batu Ceper atas ijin penggunaan data untuk tulisan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Brandt, D.R. 2000. *An "Outside-In" Approach to Determining Customer Driven Priorities for Improvement and Innovation*. White Paper Series, Volume 2-2000.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Freddy, Rangkuti. 2003. *Measuring Costumer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- John A. Martilla and John C. James. 1997. *Importance Performance Analysis*. Journal of Marketing pp. 77-79.
- Latu, T. M. dan Everett, A. M. 2000. *Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches*. New Zealand: Departement of Conservation, Wellington.
- Martinez, C. L. 2003. *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*. Arizona: Center Point Institute, Inc.
- Nasution, M. N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Edisi kedua. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rodrigue, J.P., Comtois, C., and Slack, B. 2006. *The Geography of Transport Systems*. 1st Edition. London: Routledge.
- Sugiyono. 2008. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Vulkan R. Vuchic. 1981. *Urban Public Transportation System and Technology*. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Kementerian Perhubungan. 2009. *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Jakarta.
- Kementerian Perhubungan. 1995. *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan*. Jakarta.
- Departemen Perhubungan. 2005. *Sistem Transportasi Nasional (Sistranas)*. Jakarta.