

Tingkat Pelayanan Terminal Makassar Metro Sebagai Tempat Menunggu: Persepsi Pengguna

*Ashari Abdullah¹

¹Prodi Arsitektur, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Email: ashari.abdullah@unismuh.ac.id

*Penulis korespondensi, Masuk: 10 Feb. 2022, Revisi: 17 Mar. 2022, Diterima: 19 Mar. 2022

ABSTRAK:Salah satu fungsi dari terminal bus antar kota adalah sebagai tempat untuk menunggu. Namun penumpang tidak menggunakan terminal sebagai fasilitas transit sehingga seiring waktu terjadi penurunan kualitas bangunan Terminal Makassar Metro, yang mengurangi kenyamanan penumpang baik ketika menunggu keberangkatan dari dalam dan luar kota Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan terminal sebagai tempat menunggu. Teknik analisis yang di gunakan adalah Customer Satisfaction Index serta Indeks pelayanan rata-rata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penumpang kurang puas dengan pelayanan terminal sebagai tempat menunggu. Peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan meningkatkan kelengkapan fasilitas, kenyamanan serta keandalan pelayanan.Sedangkan indikator yang perlu ditingkatkan yaitu Aman saat malam hari, Pelayanan complain, kebersihan Pihak keamanan Informasi papan petunjuk situasi darurat, Perlengkapan situasi darurat , Informasi terbaru di monitor, Fasilitas atm.

Kata kunci: Terminal Bus Antar kota, Customer Satisfaction Index, Penumpang, Terminal Makassar Metro

ABSTRACT: One of the functions of the intercity bus terminal is as a place to wait. However, passengers do not use the terminal as a transit facility so that over time there has been a decline in the quality of the Makassar Metro Terminal building, which reduces passenger comfort both when waiting for departure from within and outside the city of Makassar. This study aims to determine the level of service terminal as a place to wait. The analysis technique used is the Customer Satisfaction Index and the average service index. The results showed that passengers were not satisfied with the terminal service as a place to wait. Service improvement can be done by increasing the completeness of facilities, comfort and reliability of service. Meanwhile, indicators that need to be improved are safety at night, complaint service, cleanliness of security, information on emergency situation sign boards, emergency situation equipment, latest information monitored, ATM facilities.

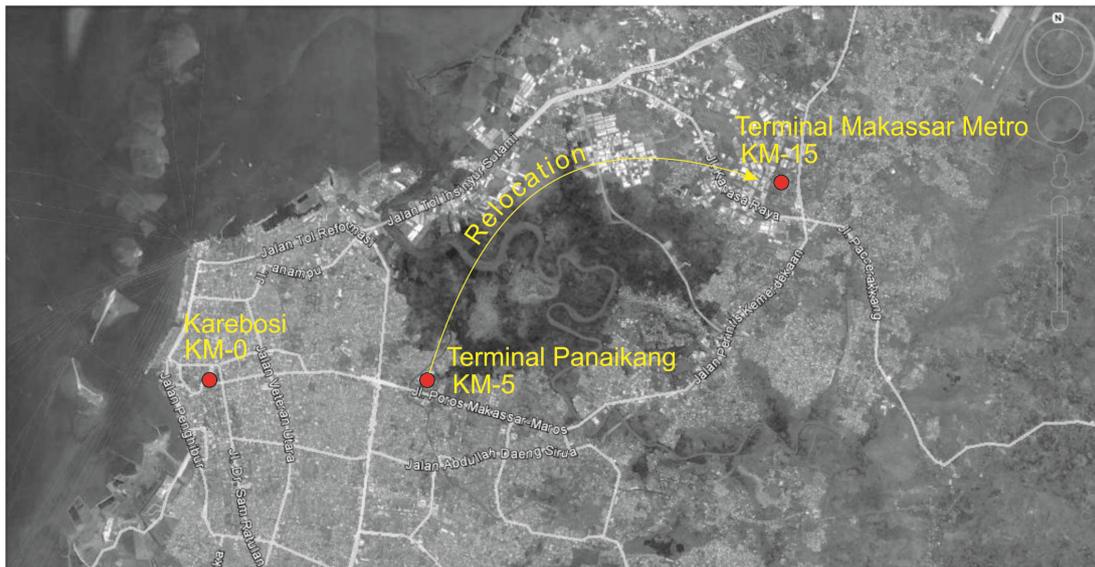
Keywords: Intercity Bus Terminal, Customer Satisfaction Index, Passengers, Terminal of Makassar Metro

1. PENDAHULUAN

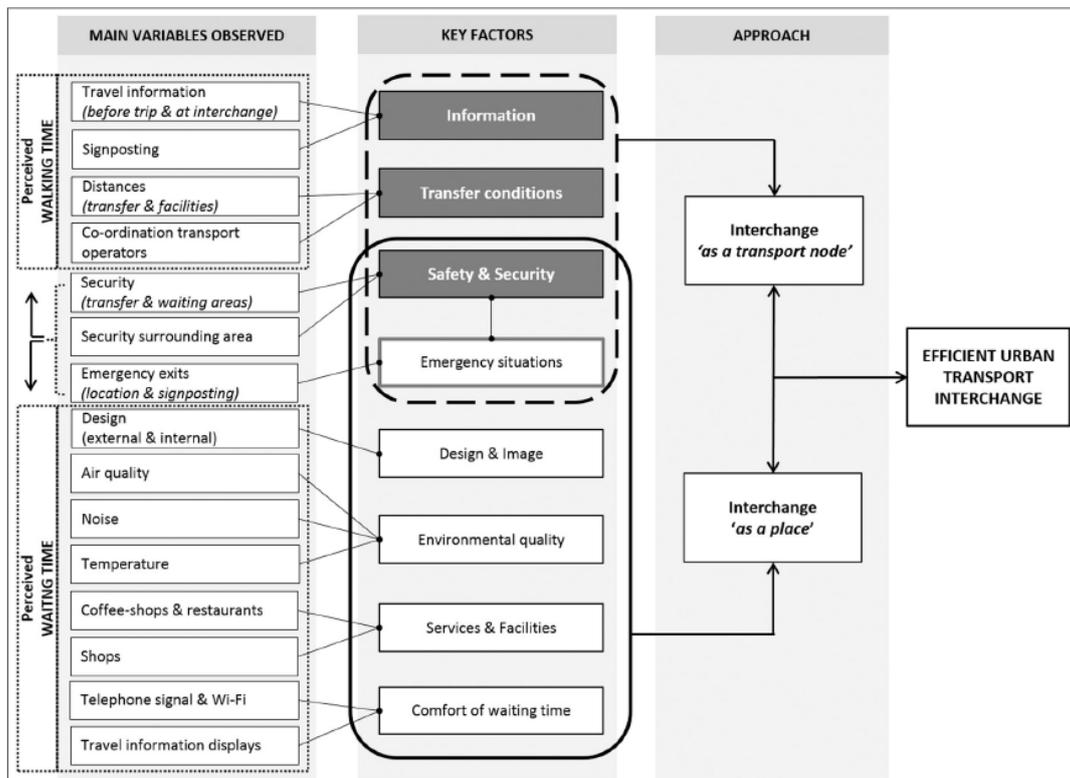
Dalam sistem transportasi antar kota, terminal merupakan memiliki peranan penting sebagai fasilitas perpindahan antar moda yang berbeda maupun yang sejenis [1]. Aktifitas perjalanan penumpang bus antar kota tidak bisa lepas dari aktifitas transit. Aktivitas ini seperti naik dan turun dari kendaraan hingga perpindahan moda angkutan baik dari dalam kota menuju lokasi transit untuk naik bus maupun sebaliknya. Oleh karena itu dibutuhkan suatu fasilitas untuk melayani aktifitas ini yang disebut sebagai fasilitas transit. Fasilitas transit merupakan bagian dari sistem transportasi yang bertujuan untuk mengintegrasikan dan mengefisienkan perpindahan moda penumpang dari berbagai rute dan moda

transportasi yang berbeda. Aktifitas transit bus antar kota dapat dibagi menjadi dua yaitu transit di terminal dan transit di luar terminal. Transit di terminal merupakan bentuk sentralisasi aktifitas transit sedangkan transit diluar terminal merupakan bentuk desentralisasi aktifitas transit.

Di Indonesia Trend pembangunan terminal antar kota cukup tinggi, tercatat hingga tahun 2014 memiliki 823 Terminal naik 92,29% sejak tahun 2005 [2]. Pembangunan ini salah satunya karena kota yang merelokasi terminalnya dari pusat kota ke pinggiran kota [3] termasuk di Terminal Makassar Metro. Relokasi dilakukan untuk mengurai kemacetan di lokasi lama serta menambah kapasitas daya tampung terminal, disisi lain relokasi ini juga diharapkan bisa



Gambar 1. Faktor penentu pelayanan terminal
(Sumber: Google earth)



Gambar 2. Faktor Penentu pelayanan terminal (Hernandez & Monzon (2016)

menjadi motor pertumbuhan wilayah dan sumber PAD pemerintah.

Terminal yang direlokasi memiliki beberapa masalah seperti lokasi yang jauh, minimnya pelayanan angkutan umum, operator yang enggan beroperasi di dalam terminal sehingga terminal sepi dari aktifitas seiring berjalannya waktu kondisi prasarana yang semakin menurun, hal tersebut berdampak pada munculnya terminal bayangan yang beroperasi di dalam kota, walau hal tersebut tidak diperbolehkan oleh pemerintah. Terminal yang minim pemanfaatan juga karena konektivitas yang rendah dengan moda transportasi lain [4, 5].

Terminal Makassar Metro ini terletak di Km 15 dekat dengan pinggiran kota Makassar, hal ini berbeda dengan terminal Panaikang pada awalnya yang terletak di Km 5 dekat dengan pusat kota Makassar.

Di tahun 2014 jumlah kendaraan di terminal sangat rendah rata rata perjam kendaraan yang masuk sebanyak 30 kendaraan/ jam [6]. Persentase keterisian jumlah penumpang dan tempat duduk angkutan antar kota sebesar 36% [7]. Hal tersebut menunjukkan rendahnya pemanfaatan terminal sebagai tempat untuk transit.

Permintaan perjalanan antar kota meningkat di kota Makassar meningkat dari tahun ketahun, namun hal ini tidak terlalu berdampak terhadap penggunaan Terminal Makassar Metro [7].

Relokasi Terminal Makassar Metro Awalnya berdampak baik karena kualitas bangunan yang lebih baik daripada terminal Panaikang [8]. Namun seiring berjalannya waktu pelayanan dan pemanfaatan terminal Makassar metro semakin menurun hal ini berdampak pada adanya aktifitas perpindahan penumpang di luar terminal dan aktifitas antar jemput penumpang langsung ke asal tujuan di dalam kota Makassar.

Disisi lain kurangnya Pemeliharaan yang baik berdampak pada penurunan kualitas bangunan serta adanya praktek calo di terminal turut berkontribusi terhadap menurunnya pelayanan terminal.

Oleh karena itu penelitian ini penting untuk dilakukan agar dapat dianalisis mengenai tingkat pelayanan terminal Bus antar kota sebagai tempat menunggu.

Dalam penelitian di adaptasi penelitian dari Hernandez dan monzon 2016 [9] yang meneliti tentang faktor utama yang menentukan efisiensi terminal/stasiun di Spanyol. Penelitiannya menggunakan 37 Indikator yang terbagi dalam 8 kategori yang dilaksanakan di 3 fasilitas terminal yaitu Ilford Railway Station (London, UK), Moncloa transport interchange (Madrid, Spain), Kamppi transport interchange (Helsinki, Finland).

Penelitian Hernandez & Monzon 2016

menggunakan Principal component Analysis (PCA) Hasil penelitiannya menunjukkan ada dua pendekatan dalam mengevaluasi pelayanan terminal yaitu terminal sebagai simpul transportasi dan sebagai tempat.

Sebagai simpul transportasi, terminal diukur dari informasi yang tersedia, kondisi perpindahan orang dan barang, Sedangkan fungsi terminal sebagai sebuah tempat dapat diukur dari kenyamanan penumpang dalam menggunakan waktu untuk menunggu keberangkatan perjalanan selanjutnya. Factor yang menentukan kenyamanan penumpang seperti desain arsitektur dan citra dari terminal yang baik, kualitas lingkungan yang baik, fasilitas yang lengkap dan kenyamanan ketika menunggu.

Baik fungsi terminal sebagai sebuah simpul maupun sebagai tempat menunggu perlu diperhatikan aspek keselamatan, keamanan dan penanganan jika terjadi situasi darurat.

Dalam penelitiannya ada 37 indikator yang digunakan, namun dalam penelitian ini hanya 20 yang digunakan dengan pertimbangan bahwa penelitian ini hanya mengevaluasi pelayanan terminal sebagai tempat untuk menunggu (lihat table 1).

Faktor utama dari pelayanan terminal sebagai tempat menunggu yaitu keamanan dan Keselamatan, situasi darurat, desain dan citra, kualitas lingkungan, fasilitas dan pelayanan, serta kenyamanan saat menunggu.

Dalam penelitian ini kami juga menambahkan pelayanan staf sebagai factor utama karena kecenderungan penumpang untuk meminta informasi fasilitas kepada staf terminal.

Tabel 1. Indikator Penelitian

Kategori	Variabel
Pelayanan Staf terminal/Operator	P1. Staf yang terampil dan sopan P2. Pelayanan Komplain
Keamanan dan Keselamatan	P3. pihak keamanan, Satpam/polisi P4. Perasaan aman saat naik dan turun dari angkutan/bus P5. Aman saat siang hari P6. Aman saat malam hari P7. Pencahayaan
Situasi Darurat	P1. Informasi ttg /papan petunjuk situasi darurat P2. Perlengkapan situasi darurat
Desain Citra bangunan	P1. Tata ruang terminal P2. Desain Interior & eksterior terminal
Kualitas Lingkungan	P1. Kebersihan P2. Suhu ruang, ventilasi, terlindung dari hujan dan panas P3. Kebisingan P4. Kualitas udara & polusi

Kategori	Variabel
Fasilitas	P1. Ketersediaan tempat duduk
	P2. Fasilitas Perbelanjaan, kafe dan restoran
	P3. Fasilitas ATM
Kenyamanan saat menunggu	P1. Sinyal telepon & internet
	P2. Informasi terbaru pada monitor

2. METODE

Penelitian ini dilakukan di Terminal Makassar metro. Metode sampling dilakukan dengan Pendekatan Non probabilitas aksidental sampling, Kuisisioner di bagikan kepada calon penumpang yang berada di terminal dengan pertimbangan karakteristik, jenis kelamin dan umur. Menurut Roscove (1975) [10], bahwa: "Apabila nilai σ tidak diketahui, maka dalam peneliti dapat menggunakan sampel dimana $n \geq 30$ yang memberikan estimasi terhadap σ . Dalam penelitian ini, nilai σ tidak diketahui (populasi jumlah pengunjung tidak jelas jumlahnya), sehingga nilai n dapat digunakan $n \geq 30$. Untuk penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 70 orang (lihat tabel 2).

Adapun teknik analisis yang digunakan yaitu *Customer Satisfaction Index*. Tahapan yang dilakukan dalam analisis ini yaitu :

2.1. Uji Validitas dan Realibilitas

Uji Validitas menggunakan standar nilai 0,2352 berdasarkan r tabel, sedangkan uji reliabilitas menggunakan alpha cronbach's dengan nilai diatas 0,7 sebagai nilai yang bisa diterima [11].

2.2. CSI Index

Analisis ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan serta faktor-faktor yang dianggap penting oleh Pengguna terminal namun dianggap pelayanan kurang memuaskan. Setiap responden diberikan pertanyaan mengenai tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dari setiap pertanyaan menggunakan skala likert [12]. Untuk skala kepentingan dari 1 (tidak penting) hingga 5 (sangat penting) sedangkan untuk skala kepuasan 1 (sangat tidak puas) 2 (tidak puas) 3 (kurang puas) 4 (puas) 5 (sangat puas). Perbedaan skala pengukuran kepuasan dan kepentingan karena kualitas pelayanan harus bisa optimal agar pemanfaatan terminal bisa meningkat sehingga skala 1-3 kepuasan di bawah ekspektasi pengguna.

Tabel 2. Kriteria Kepuasan Pengguna

No	Nilai Indeks	Keterangan
1	90% - 100 %	Sangat Puas
2	70% - 89%	Puas
3	0% - 50%	Kurang Puas

Ada 4 langkah dalam mengukur CSI [13] yaitu :

2.2.1. Mean Importance Score dan Mean Satisfaction Score

Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap responden, lihat Persamaan 1 dan 2.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (1)$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (2)$$

Dimana: n = Jumlah Responden; X_i = Skor penilaian tingkat kepentingan atribut ke i ; Y_i = Skor penilaian tingkat kepuasan atribut ke i ;

2.2.2. Weight Factor

Membuat weight factor (WF), bobot ini merupakan presentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS}{\sum_{i=1}^n MIS_i} \times 100\% \quad (3)$$

2.2.3. Membuat Weighting Score

Membuat *Weighting Score* (WS)

$$WS_i = WF_i \times MSS_i \quad (4)$$

2.2.4. Customer Satisfaction Index

Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WS_i}{5} \times 100\% \quad (5)$$

Kriteria Indeks kepuasan Pengguna [14] dapat dilihat dari kriteria Tabel 1, Ukuran kurang puas dengan range yang besar 0% – 69% karena terminal memiliki "kompetitor" berupa terminal informal dan busmini antar jemput yang beroperasi di luar terminal sehingga, terminal Makassar metro harus menetapkan standar pelayanan yang cukup tinggi untuk menarik penumpang agar mau memanfaatkan terminal makassar metro sebagai tempat transit dan tempat menunggu moda angkutan antar kota.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Gambaran Umum terminal Makassar Metro

Terminal Makassar Metro merupakan terminal type A yang terletak di kota makassar. Terminal ini memiliki luas 12Ha, dengan kapasitas 771 kendaraan (200 bus besar dan 571 bus sedang), terminal bisa diakses melalui Jalan Kapasa Raya dan jalan Parumpa, sedangkan untuk jalan keluar bus dari terminal berada pada jalur yang berbeda. Pelayanan angkutan umum ke terminal saat ini hanya sampai jam 18.00, setelah itu jika ingin masuk ke terminal menggunakan angkutan umum cukup bernegosiasi dengan sopir angkutan umum. Secara fisik kondisi prasarana terminal masih sangat layak pakai seperti pada gambar 3.

Dari gambar dapat dilihat bahwa terminal terletak 500 meter dari jalan poros utama. Untuk akses penumpang bisa dilalui di jalan Kapasa Raya. Untuk jalur keluar bus berada pada jalur yang berbeda. Untuk pola keberangkatan dan kedatangan yang terjadi di kota makassar bisa dilihat dari jenis kendaraannya yaitu pertama bus besar yang diwadahi oleh perusahaan memiliki jadwal keberangkatan yang lebih pasti, penumpang biasa naik di pool bus yang terletak di tengah kota, kemudian menuju terminal menggunakan bus yang akan diberangkatkan. Kedua, busmini (panther) yang mangkal baik di terminal maupun di pinggir jalan seperti di depan AURI, atau di simpang bandara udara hasanuddin, moda ini memiliki jadwal keberangkatan tergantung jumlah penumpang jika di rasa cukup atau waktu sudah lewat dari kebiasaan pola keberangkatan, tipe ini Jadwalnya kurang pasti. Ketiga, busmini yang antar jemput langsung dari rumah, pola ini di rasa lebih nyaman bagi penumpang tidak perlu melakukan perpindahan moda walaupun ada biaya tambahan bagi penumpang, pola ini biasa terjadi jika penumpang sudah merasa aman dengan busmini dan sopirnya, pola antar jemput ini bisa dilakukan pada malam hari hingga pagi karena pada siang hari ada tidak diperbolehkan masuk ke dalam kota.

Namun hal itu tidak berlaku bagi busmini berplat hitam, walaupun tidak punya ijin beroperasi tapi angkutan plat hitam ini beroperasi juga mengambil penumpang, hal ini yang menjadi salah satu polemik di kalangan operator angkutan antar kota terutama busmini. Persoalan lain dari busmini karena kepemilikan perorangan sehingga manajemen sangat tergantung dari sopir dan atau pemilik yang lebih mengutamakan jumlah penumpang daripada jadwal.

3.2. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil Penelitian dapat dilihat sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 61,4% dan laki laki 38,6 %. Dari segi umumnya berumur 17-25 tahun sebesar 51,4% , 26-40 sebesar

38,6% dan 40 tahun keatas sebanyak 10.

Tabel 3. Karakteristik Responden

Profil	Atribut	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	38,6%
	Perempuan	61,4%
Umur	17-25	51,4%
	26-40	38,6%
	41-ke atas	10%
Pekerjaan	Wiraswasta	8,6%
	PNS/Karyawan	30%
	Pelajar/mahasiswa	40%
	Lainnya	21,4%
Pendidikan	SD-SMA	67,1%
	Perguruan Tinggi	32,9%

Sedangkan dari segi pekerjaan responden banyak dari kalangan mahasiswa sebanyak 40% dan PN /karyawan sebanyak 30% dan sisanya wiraswasta sebanyak 8,5% dan lainnya sebanyak 21,4%. Daris segi pendidikan mayoritas SD-SMA sebanyak 67,1 % dan perguruan tinggi sebanyak 32,9%. Jadi secara umum responden penelitian ini berasal dari kalangan muda.

Tabel 4. Kriteria Statistik

Uraian	Nilai	Keterangan
Jumlah Sampel	70	-
Validitas CSI	20 valid	$r = 0,2352$
Realibilitas CSI	0,946	Sangat Kuat

3.3. Uji Validitas dan Realibilitas

Berdasarkan uji validitas, jumlah pertanyaan yang tidak valid sebanyak 0 dari total 20, sedangkan Jumlah responden sebanyak 70 orang, Nilai $r = 0,2352$ dan nilai realibilitas 0,946, sehingga penelitian ini layak untuk di lanjutkan untuk di analisis.

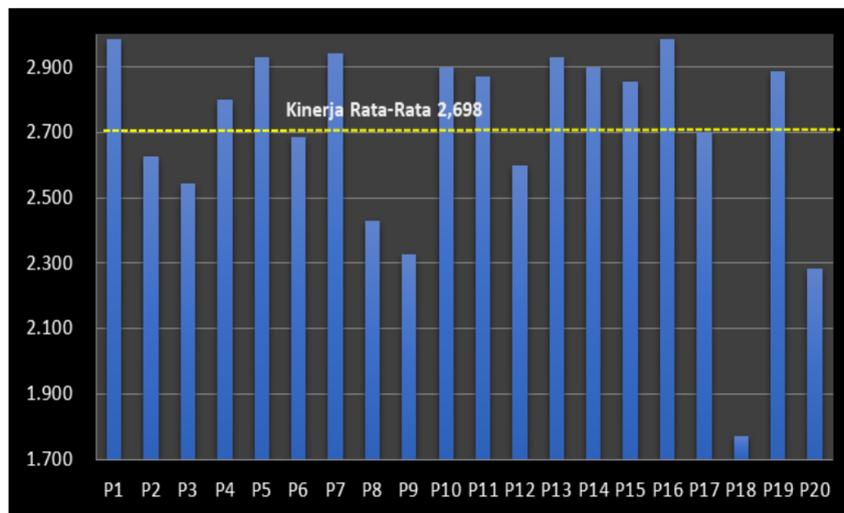
3.4. CSI Index

Berdasarkan CSI Indeks di temukan bahwa Penumpang Merasa kurang puas dengan pelayanan Terminal Makassar Metro mendapatkan nilai Indeks CSI sebesar 0,5388, dengan skor tingkat kinerja rata rata 2,698.

Ada 12 indikator yang nilai pelayanannya di atas rata-rata yaitu : Staf yang terampil dan sopan, Pelayan staf di terminal cukup baik dalam menghadapi penumpang. Ketersediaan tempat duduk, Jumlah tempat duduk di terminal tidak terlalu banyak namun mampu mencukupi jumlah penumpang yang berada di terminal. Pencahayaan: untuk pencahayaan disiang hari cukup baik karena desain terminal yang terbuka sehinga sinar matahari bisa ke sebagian besar ruangan terminal, namun pada malam hari di bagian luar terminal cenderung gelap dan kurang pencahayaan hanya di terminal utama yang pencahayaannya baik. Aman saat siang hari : pada siang hari aktifitas terminal



Gambar 3. (a) Akses terminal; (b) Entrance terminal; (c) Parkir; (d) Ruang Tunggu; (e) Loket kedatangan bus; (f) Fasilitas Naik Penumpang; [15][16]



Gambar 4. Tingkat Pelayanan Terminal

cukup sepi sehingga tidak terlalu banyak pengguna terminal, hal ini yang membuat penumpang merasa aman menggunakan terminal di siang hari.

Suhu ruang, ventilasi, terlindung dari hujan dan panas : Ruang yang terbuka dan atap genteng menjadikan terminal tidak terlalu panas, sedang jika terjadi hujan terminal cukup efektif sebagai tempat berlindung. Tata ruang terminal : tata ruang terminal yang sederhana dan bangunan tidak terlalu besar membuat penumpang tidak kesulitan mencapai seluruh ruangan. Kebisingan : aktifitas yang tidak terlalu banyak berdampak pada terminal yang tingkat kebisingannya rendah bagi para penumpang terutama di siang hari.

Tabel 5. Kriteria Statistik

No	Indikator	Skor Tingkat Kerja	Score (WS)
P1	Staf yang terampil dan sopan	2,986	0,150
P16	Ketersediaan tempat duduk	2,986	0,153
P7	Pencahayaan	2,943	0,149
P5	Aman saat siang hari	2,929	0,147
P13	Suhu ruang, ventilasi, terlindung dari hujan dan panas	2,929	0,147
P10	Tata ruang terminal	2,900	0,138
P14	Kebisingan	2,900	0,141
P19	Sinyal telepon internet	2,886	0,135
P11	Desain Interior eksterior terminal	2,871	0,134
P15	Kualitas polusi udara	2,857	0,143
P4	Perasaan aman saat naik dan turun dari angkutan/bus	2,800	0,140

P17	Fasilitas Perbelanjaan, kafe dan restoran	2,700	0,131
P6	Aman saat malam hari	2,686	0,135
P2	Pelayanan Komplain	2,629	0,135
P12	Kebersihan pihak keamanan, Satpam/polisi	2,600	0,134
P3	Informasi ttg /papan petunjuk situasi darurat	2,543	0,132
P8	Perlengkapan situasi darurat	2,429	0,127
P9	Informasi terbaru pada monitor	2,329	0,122
P20	Fasilitas ATM	2,286	0,112
P18	TOTAL	53,96	2,6940
	C S I	0,5388	

Sinyal telepon & internet : sinyal telepon di dalam terminal cukup bagus sedangkan internet tidak di sediakan oleh terminal. Desain Interior & eksterior terminal : desain terminal masih cukup baik untuk di jadikan sebagai terminal hanya saja perlu perawatan berkala agar kualitasnya tetap terjaga. Kualitas udara & polusi : kualitas udara di terminal cukup baik ruang terbuka yang cukup luas, dan aktifitas kendaraan yang tidak terlalu banyak.

Perasaan aman saat naik dan turun dari angkutan/bus. Fasilitas Perbelanjaan, kafe dan restoran : fasilitas ini tersedia di terminal walaupun tidak terlalu banyak tetapi cukup untuk memenuhi keperluan penumpang.

Dari 20 indikator ada 8 indikator yang berada di bawah nilai rata-rata. Indikator rata-rata didapatkan dari rata-rata nilai pelayanan dari keseluruhan

indikator, adapun indikator yang berada dibawah rata-rata yaitu: Aman pada malam hari mendapatkan nilai 2,686 sedikit dibawah nilai rata-rata, indikator ini dianggap dibawah rata-rata oleh penumpang hal ini karena terminal yang cukup luas namun sepi. Umumnya aktifitas angkutan terjadi di malam hari karena Bus antar kota operasional keberangkatannya terjadi di malam hari mulai pukul 19.00- 23.00 WITA. Pelayanan complain dibawah rata-rata karena kepada siapa harus melakukan complain jika terjadi hal yang tidak diharapkan penumpang serta tindak lanjut terhadap complain tersebut.

Kebersihan, hal ini karena bangunan yang kurang terawat sehingga walaupun sudah dibersihkan namun tetap tidak kelihatan bersih. Hal ini karena terminal yang cukup luas namun tidak dibarengi dengan sumberdaya yang memadai Pihak keamanan, satpam dan polisi dibawah rata-rata karena pengamanan ini masih minim sehingga penumpang merasa masih perlu ditingkatkan pengamanannya, hal ini karena masih adanya aktifitas calo dan premanisme yang membuat penumpang kurang nyaman.

Informasi tentang petunjuk situasi darurat, di terminal belum jelas petunjuk tempat yang mesti di tuju oleh penumpang atau pengunjung jika terjadi situasi darurat seperti kebakaran dll. Informasi terbaru pada monitor, pada indikator ini pelayanan masih di bawah rata-rata karena kurang updatenya informasi perjalanan yang tertera di layar monitor sehingga penumpang kadang mesti proaktif untuk mencari sendiri informasi

tentang keberangkatan dan kedatangan kendaraan. Fasilitas ATM, di terminal tidak terdapat fasilitas Atm sehingga penumpang yang ingin ke ATM harus keluar terminal.

Dari indikator yang di bawah rata-rata dapat dilihat bawah hal –hal yang urgen untuk di tingkatkan itu terkait fasilitas, kenyamanan dan keandalan pelayanan terminal. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya Abdullah, 2018 [16] yang merekomendasikan peningkatan kualitas fisik bangunan, meningkatkan pelayanan terminal terkait kejelasan dan ketepatan informasi.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pelanggan kurang puas terhadap pelayanan terminal Makassar Metro terkait fungsi terminal sebagai tempat menunggu. Dari 20 indikator terdapat 8 indikator yang perlu di tingkatkan karena berada dibawah rata-rata kinerja pelayanan menurut pelanggan. Indikator tersebut yaitu aman saat malam hari, Pelayanan complain, Kebersihan, Pihak keamanan, Informasi papan petunjuk situasi darurat, Perlengkapan situasi darurat, Informasi terbaru di monitor, Fasilitas atm.

Diperlukan pemeliharaan bangunan terminal agar kualitas bangunan tetap terjaga. Selain itu perlu juga melengkapi fasilitas terminal agar keperluan penumpang selama menunggu kendaraan bisa terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] G. A. Giannopoulos, "Know-How Transfer and Training Issues for the Transport Research Professional: A paper for the special issue of the International Journal of Transportation Science and Technology (IJTST) on: "Education and Training Needs for the Transportation Profession";" *International Journal of Transportation Science and Technology*, vol. 4, no. 2, pp. 159–177, 2015.
- [2] D. J. P. Darat, "Perhungan Darat Dalam Angka 2014," 2015.
- [3] H. T. Dimitriou, *A Developmental Approach to urban transport planning: an Indonesian illustration*. Routledge, 2021.
- [4] A. Ceder, *Public transit planning and operation: Modeling, practice and behavior*. CRC press, 2016.
- [5] M. Pitsiava-Latinopoulou and P. Iordanopoulos, "Intermodal passengers terminals: design standards for better level of service," *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, vol. 48, pp. 3297–3306, 2012.
- [6] K. A. A. G. Saputra, M. T. Y., *Pelayanan Terminal Makassar Metro Kota Makassar, 1-12*, 2006.
- [7] A. Abdullah, "Kinerja operasional terminal makasar metro," Skripsi, Tesis PascaSarjana Universitas Hasanuddin, Makassar, 2014.
- [8] A. Ridwan *et al.*, "Pengembangan Konektivitas Antar Moda Transportasi Sungai Dan Jalan Untuk Transportasi Kota MAKASSAR," *Jurnal Transportasi Multimoda*, vol. 13, no. 2, pp. 89–96, 2015.
- [9] S. Hernandez and A. Monzon, "Key factors for defining an efficient urban transport interchange: Users' perceptions," *Cities*, vol. 50, pp. 158–167, 2016.
- [10] J. T. Roscoe, *Fundamental research statistics for the behavioral sciences [by] John T. Roscoe*, 1975.
- [11] R. Wittwer, "Cluster-analytical-creation of a typology of young adults' travel behavior in Germany," *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, vol. 160, pp. 64–73, 2014.
- [12] R. Likert, "A technique for the measurement of attitudes," *Archives of psychology*, 1932.

- [13] R. L. Aritonang, “Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Pengendalian dengan SPPS,” *Jakarta: Gramedia Pustaka*, 2005.
- [14] P. Hague, *Show me: All Themes All Types Loyalty – How To Win Devotion From Your Customers*, Dec. 2021. [Online]. Available: <https://www.b2binternational.com/publications/customer-loyalty/>
- [15] A. Abdullah, “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIFITAS TERMINAL MAKASSAR METRO,” *Jurnal Linears*, vol. 1, no. 2, pp. 78–84, 2018.
- [16] *Kualitas Pelayanan Terminal Makassar Metro: Persepsi Pengguna*. Seminar Nasional, SENTRAL, 2016.



© 2022 by the authors. Licensee LINEARS, Indonesia. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY NC ND) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>).