

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. karena berkat rahmat dan kasih sayang-Nya, telah memberikan kesehatan, kekuatan, dan kelancaraan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Kajian Optimalisasi Fungsi Terminal Leuwiliang Tipe B**” di tunjukan sebagai syarat untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Sipil Starta Satu di Universitas Siliwangi.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya Tugas Akhir/Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang berkenaan membantu, memberikan pemikiran, kritik dan saran oleh karena itu, penulis ucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Allah SWT. Karena berkat restu dan ridhonya Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan lancar dan cepat .
2. Kedua orang tua saya yang telah memberikan support baik materi, moral, dan motivasi kepada penulis.
3. Bapa Prof., Dr. Eng. H.Aripin M.T. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Siliwangi.
4. Bapak H. Asep Kurnia Hidayat, ST., MT. Selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Siliwangi
5. Ibu Nina Herlina Dra., M.T. Selaku Dosen Pembimbing 1 Tugas Akhir yang senantiasa memberikan banyak masukan, arahan serta bimbingan kepada penulis
6. Bapak Gary Raya Prima S.Pd., M.T. Selaku Dosen Pembimbing 1 Tugas Akhir yang senantiasa memberikan banyak masukan, arahan serta bimbingan kepada penulis
7. Bapak. Pengki Irawan, S.TP., M.Si. Selaku Dosen Wali yang telah membimbing dan memberi masukan kepada penulis
8. Seluruh Dosen dan Staf tata usaha Fakultas Teknik Jurusan Teknik Sipil yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung selama menempuh studi di Universitas Siliwangi.
9. UPTD Pengelolaan Prasarana Perhubungan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Wilayah I Satuan Pelayanan Terminal Tipe B, yang memberi izin penelitian dan turut membantu dalam pengumpulan data, serta seluruh pihak yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya dalam menjadi responden sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.

10. Keluarga Besar Moh. Toyib dan Keluarga Besar H. Jujun Sobari yang telah memberikan support baik materi, moral, dan motivasi kepada penulis.
11. Rekan – Rekan seperjuangan Teknik Sipil 2016 Universitas Siliwangi atas support , moral, dan motivasi kepada penulis
12. Dan seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu

Penulis menyadari dalam penulisan Laporan Kerja Praktik ini jauh dari kata sempurna dan maaiah terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis berharap adanya keritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan Tugas Akhir.

Tasikmalaya, 9 Desember 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTARK.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI	3
DAFTAR GAMBAR	5
DAFTAR TABEL	6
DAFTAR LAMPIRAN	7
BAB 1 PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Maksud dan Tujuan.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
2 BAB 2 LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1 Pengertian Terminal.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Fungsi Terminal.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Klasifikasi terminal	Error! Bookmark not defined.
2.4 Fasilitas dan Keterkaitan Aktivitas dalam Terminal.....	Error! Bookmark not defined.
2.5 Pengertian Angkutan Umum Penumpang.....	Error! Bookmark not defined.
2.6 Angkutan Umum Perkotaan	Error! Bookmark not defined.
2.7 Standar Kinerja Angkutan Umum	Error! Bookmark not defined.
2.8 Pengolahan Data dengan Program SPSS.....	Error! Bookmark not defined.
2.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.10 Penentuan Jumlah Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
2.11 Metode Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	Error! Bookmark not defined.

2.12	Metode Kepuasan Konsumen <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	Error!
	Bookmark not defined.	
3	BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1	Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Data Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Jadwal Kegiatan.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Alat Yang Digunakan.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Metode Pengambilan data	Error! Bookmark not defined.
3.6	Diagram Alir Pengolahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
4	BAB 4 PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1	Kajian Langsung Fasilitas Terminal Leuwiliang Tipe B	Error! Bookmark not defined.
4.2	Kajian kepuasan pelanggan berdasarkan kuesioner	Error! Bookmark not defined.
5	BAB V Kesimpulan dan Saran	Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
6	DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram hubungan kedekatan aktivitas (ARC)**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.2 Bagan alir diagram kedekatan aktivitas**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.1 Peta cakupan Terminal Leuwiliang ...**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.2 Gambar Diagram Alir**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Masukan Data-Data dari Ms.Excel Validitas**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.2 Menu *Analyze, Correlate* dan *Bivariate***Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.3 Kolom Menu *Bivariate Correlations* .**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.4 Hasil *Output* Nilai *Correlations* Kuesioner**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.5 Masukan Data-Data dari Ms.Excel Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.6 Menu *Analyze*, pilih *Scale* dan pilih *Reliability Analysis***Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.7 Kolom Menu *Reliability Analysis*.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.8 Hasil *Output* Nilai *Reliability* Kuesioner**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Karakteristik terminal penumpang menurut kelas terminal **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.2 Hubungan terminal dengan pelayanan angkutan penumpang **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.3 Kebutuhan luas fasilitas dalam terminal angkutan umum **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.4 Diagram hubungan kedekatan aktivitas (*Activity Relationship Diagram*) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.5 Standar kinerja operasional berdasarkan Departemen Perhubungan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.6 Standar kualitas pelayanan berdasarkan Departemen Perhubungan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.7 Tabel Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.1 Indikator pertanyaan berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.1 Survei persentase fasilitas pelayanan berdasarkan SPM **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.3 Karakter Responden Berdasarkan Umur **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Keperluan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Perjalanan per minggu **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.8 Hasil *Output* Uji Validitas SPSS *Trial* V.26 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.9 Hasil nilai *Output Reliability* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.10 Nilai Rekapitulasi Data Persepsi Tingkat Kepuasan (Kinerja) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.11 Nilai Rekapitulasi Data Persepsi Tingkat Kepentingan (Harapan) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.12 Nilai Kesenjangan (*gap*) antara Kepuasan dan Kepentingan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.13. Lima Peringkat Nilai Kesenjangan (*gap*) antara Kepuasan dan Kepentingan Paling Rendah.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.14 Nilai Kesenjangan (*gap*) per Kriteria antara Kepuasan dan Kepentingan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.15 Nilai Servqual Kesenjangan (*gap*).....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.16 Tabel *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.17 Tabel Menghitung Weight Factors (WF)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.18 Tabel Perhitungan *Weight Score* (WS) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.19 Tabel Perhitungan *Weighted Total* (WT)**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 SK Tugas Akhir dan Lembar Bimbingan

LAMPIRAN 2 Surat Perizinan Penelitian

LAMPIRAN 3 Dokumentasi Lapangan

LAMPIRAN 4 Data Pengisi Kuisisioner

LAMPIRAN 5 Kuisisioner Penelitian

LAMPIRAN 6 Data Pengguna Jasa Bulan Oktober 2021