



Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Bus Anjuk Ladang, Nganjuk

Ahmad Rendra Prasetyo^{1✉}, Faradlillah Saves¹, Putri Suci Mawariza¹

⁽¹⁾Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

DOI: 10.31004/jutin.v8i3.45950

✉ Corresponding author:
[rendraprasetyo62@gmail.com]

| Article Info | Abstrak |
|---|--|
| <p><i>Kata kunci:</i> <i>Tingkat Kepuasan</i> <i>Penumpang;</i> <i>Terminal Bus Anjuk</i> <i>Ladang;</i> <i>Importance Performance</i> <i>Analysis (IPA)</i></p> <p><i>Keywords:</i> <i>Passenger Satisfaction</i> <i>Level;</i> <i>Anjuk Ladang Bus</i> <i>Terminal;</i> <i>Importance Performance</i> <i>Analysis (IPA)</i></p> | <p>Terminal bus merupakan salah satu komponen vital dalam sistem prasarana transportasi yang berperan penting dalam mendukung kelancaran angkutan penumpang. Terminal Anjuk Ladang di Kabupaten Nganjuk, sebagai terminal tipe B, memiliki fungsi strategis dalam melayani mobilitas masyarakat antar kota dalam provinsi, angkutan kota, serta angkutan pedesaan. Berdasarkan observasi lapangan, ditemukan beberapa permasalahan seperti terbatasnya ruang tunggu, kurangnya kebersihan, serta keberadaan armada bus yang tidak layak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Terminal Anjuk Ladang. Metode yang digunakan adalah Importance Performance Analysis (IPA), yang memungkinkan identifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pengguna jasa Terminal Anjuk Ladang mencapai 93%. Persentase ini mengindikasikan bahwa sebagian besar penumpang merasa puas terhadap kinerja pelayanan terminal, dan bahwa terminal telah berhasil memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna dalam hal pelayanan dan fasilitas yang tersedia.</p> <p>Abstract</p> <p><i>The bus terminal is a vital component in the transportation infrastructure system which plays an important role in supporting smooth passenger transportation. The Anjuk Ladang Terminal in Nganjuk Regency, as a type B terminal, has a strategic function in serving community mobility between cities within the province, city transportation and rural transportation. Based on field observations, several problems were found, such as limited waiting space, lack of cleanliness, and the presence of an inadequate bus fleet. This research aims to analyze the level of user satisfaction with the quality of service provided by the Anjuk Ladang Terminal. The method used is Importance Performance Analysis (IPA), which allows identifying service aspects that need to be improved. The research results show that the average</i></p> |

satisfaction level of Anjuk Ladang Terminal service users reaches 93%. This percentage indicates that the majority of passengers are satisfied with the terminal's service performance, and that the terminal has succeeded in meeting or exceeding user expectations in terms of services and facilities available.

1. PENDAHULUAN

Terminal sebagai salah satu komponen utama dalam prasarana transportasi memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung kelancaran sistem pelayanan angkutan penumpang. Keberadaan terminal tidak hanya berfungsi sebagai tempat pemberangkatan dan pemberhentian kendaraan, tetapi juga sebagai pusat pengendalian, pengawasan, serta pengaturan arus angkutan penumpang dan barang (Indahsari, 2018). Terminal tipe B, sebagaimana diatur dalam (Pemerintahan Indonesia, 1993), berfungsi melayani angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota, dan/atau angkutan pedesaan.

Salah satu terminal tipe B yang memiliki peranan strategis adalah Terminal Anjuk Ladang yang terletak di Kabupaten Nganjuk (Badan Pusat Statistik, 2024). Letak geografis Kabupaten Nganjuk yang dikelilingi oleh beberapa kabupaten lain menjadikan wilayah ini sebagai jalur lalu lintas penting dan target pasar bagi operator jasa angkutan antar kota. Terminal Anjuk Ladang menjadi fasilitas utama bagi masyarakat Nganjuk dalam melakukan perjalanan keluar maupun masuk wilayah.

Namun demikian, kualitas pelayanan terminal menjadi aspek krusial yang secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa. Pelayanan yang baik, mulai dari kebersihan, ketersediaan fasilitas, ketepatan jadwal, hingga sikap petugas, sangat menentukan persepsi penumpang terhadap terminal tersebut (Amien et al., 2022). Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan, ditemukan beberapa permasalahan di Terminal Anjuk Ladang, antara lain minimnya ruang tunggu, kondisi kebersihan yang kurang terjaga, serta armada bus yang kurang layak pakai.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Irawan & Momon, 2021) menunjukkan hasil IPA didapatkan rata-rata tingkat kesesuaian pelayanan terminal BLI adalah 58,61%. Analisis SWOT menunjukkan kondisi terminal berada di kuadran 1 dan nilai Load faktor 60-100%. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Pratiwi et al., 2020) menunjukkan Analisis kepuasan penumpang terhadap kualitas sistem pelayanan Terminal Purabaya (Bungurasih Surabaya diukur dari 5 dimensi yaitu Tangible Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat yaitu Kualitas sistem pelayanan. Dan peneltian yang dilakukan oleh (Amien et al., 2022) menunjukkan terdapat beberapa indikator menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki menurut pengguna terminal yaitu fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus (difabel), penyampaian informasi gangguan perjalanan kendaraan bus, informasi gangguan perjalanan kendaraan bus, penyediaan informasi keberangkatan dan kedatangan bus, lokasi informasi yang strategis, serta keamanan dan kenyamanan.

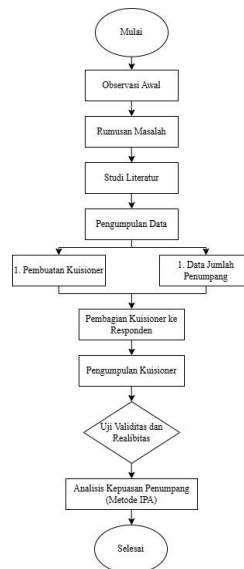
Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan Terminal Anjuk Ladang. Salah satu metode yang digunakan adalah Importance Performance Analysis (IPA), yang mampu mengidentifikasi atribut pelayanan mana yang perlu ditingkatkan berdasarkan persepsi pentingnya pelayanan dan kinerja aktual. Untuk mendukung analisis ini, digunakan software SPSS sebagai alat bantu dalam visualisasi data dan pembuatan kuadran IPA. Untuk proses pengambilan data pada penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner kepada penumpang Terminal Bus Anjuk Ladang sebagai responden sebanyak 100 responden, penyebaran form kuesioner ini dilakukan pada tanggal 29 Maret 2025 sampai dengan 31 Maret 2025.

Melalui penelitian ini, diharapkan diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai aspek-aspek pelayanan yang perlu dibenahi sehingga pengelola terminal dapat mengambil langkah strategis guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa secara keseluruhan.

2. METODE

Penelitian ini dilakukan di selama tiga hari yaitu dari tanggal 29 Maret – 31 Maret di kawasan area Terminal Bus Anjuk Ladang Nganjuk. Penelitian ini dilaksanakan dengan cara membagikan kuisisioner kepada para penumpang di Terminal Bus Anjuk Ladang Nganjuk sebanyak 100 responden, setelah itu dilakukan penentuan jumlah sampel dari populasi. Menurut (Kurniawan et al., 2021) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.



Gambar 1 Diagram Alir

Dalam menentukan sampel dalam penelitian ini, rumus yang digunakan adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Batas toleransi kesalahan

Setelah jumlah sampel pada populasi telah ditentukan, langkah berikutnya adalah penyebaran kuisisioner kepada responden. Teknik pengambilan data dari responden pada penelitian ini dilakukan dengan cara menyebar kuisisioner. Kuisisioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden (Rahman et al., 2019).

Setelah menyebar kuisisioner kepada responden, berikutnya adaalah melakukan uji kuisisioner. Tujuan utama uji kuesioner adalah untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dapat menghasilkan data yang akurat dan dapat menjawab pertanyaan penelitian atau mengukur variabel yang diteliti dengan tepat. Uji kuisisioner disini meliputi uji validitas dan uji realibilitas. Uji validitas diperlukan supaya mengungkap dan memperkirakan seberapa akurat dan benar pertanyaan- pertanyaan dalam kuesioner untuk menjawab pertanyaan tersebut. Untuk mengukur apakah pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuisisioner valid atau tidak digunakan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{(\sum X)^2 - (N\sum X^2)\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

rx_y : Korelasi skor item dengan skor total

X_i : Skor Item pertanyaan (X)

Y_i : Skor Total semua pertanyaan (Y)

n` : Jumlah responden

ΣX : Jumlah skor tiap item pertanyaan

ΣY : Jumlah skor total dari semua pertanyaan

ΣX² : Jumlah kuadrat skor tiap item pertanyaan (X)

ΣY² : Jumlah kuadrat skor total dari seluruh pertanyaan (Y)

Setelah melakukan uji validitas, dilanjutkan dengan uji realibilitas. Reliabilitas merupakan sesuatu instrumen yang cukup dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang tidak baik memiliki sifat tendensius mengarahkan responden memilih jawaban- jawaban tertentu.

Instrumen yang sudah dapat dipercaya, akan menghasilkan data yang dapat dipercaya pula (Irawan & Momon, 2021). Untuk metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus alpha penggunaan rumus alpha didasarkan atas pertimbangan bahwa rumus ini dapat digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen yang skornya berbentuk skala 1 – 5. Selain itu, teknik ini pun cocok dilakukan untuk mencari reliabilitas tes bentuk uraian, berikut rumus yang digunakan :

$$rac = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

rac = Koefisien realibitas alpha cronbach

K = Banyak butir/item pertanyaan

$\sum \sigma_t^2$ = Jumlah/total varian per butir/item pertanyaan

σ_t^2 = Jumlah atau total varian

Setelah uji realibilitas selesai, langkah terakhir adalah melaukan analisis kepuasan penumpang menggunakan metode Importance Performance Analysis IPA. Metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna jasa (user) terhadap atribut-atribut pelayanan guna meningkatkan suatu kualitas jasa. Metode tersebut dilakukan dengan menentukan nilai tingkat kesesuaian dari penilaian tingkat kepuasan dan kepentingan kedalam grafik yang searah dengan sumbu X dan Y yang disebut diagram kartesius (Primasworo et al., 2024). Berikut merupakan rumus yang digunakan :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan konsumen

Uji validasi bertujuan untuk mengetahui kinerja kuesioner, bukan untuk mengambil inferensi suatu karakteristik populasi dengan sampel. Oleh karena itu, responden yang digunakan bukan merupakan bagian dari sampel penelitian. Menurut Lewis (1994), jumlah responden yang diperlukan dalam pengujian tingkat kegunaan adalah setidaknya lima responden, karena peneliti sudah mendapatkan 80% keterangan tentang masalah pada obyek yang diuji.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Jika hasil korelasi masing – masing pernyataan dengan skor total menunjukan hasil signifikan < 0,05 maka item tersebut bisa dikatakan valid pada penelitian ini dengan N = 30 pada signifikan 5%, maka didapat nilai r tabel sebesar yaitu 0,361. Berikut contoh perhitungan item pertanyaan nomor 1 kinerja layanan :

Item pertanyaan nomor 1 (penjualan tiket di terminal)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{(\sum X)^2 - (N \sum X^2)\} \{(\sum Y)^2 - (N \sum Y^2)\}}}$$

$$r = \frac{30 \times 9588 - (120)(2386)}{\sqrt{\{30 \times 488 - (120)^2\} \{30 \times 191254 - (2386)^2\}}} = 0,403$$

Perhitungan dilakukan sebanyak 20 item pertanyaan dari item kinerja pelayanan dan 20 item pertanyaan dari kinerja pelayanan sampel yang diambil untuk melakukan uji validitas ini adalah sebanyak 30 responden dari 100 responden, perhitungan ini menggunakan software Microsoft excel dan juga statistical package for the social sciences atau disingkat dengan nama SPSS maka di dapatkan nilai R hitung yang mana sebagai berikut :

Tabel 1 Uji Validitas

| Variabel | Pertanyaan | R- hitung | Sig | R-tabel | Kesimpulan |
|-----------------|------------|--------------|------|---------|------------|
| Kinerja Layanan | X1 | 0.403 | 0,05 | 0.361 | VALID |

| Variabel | Pertanyaan | R-hitung | Sig | R-tabel | Kesimpulan |
|-------------|------------|----------|------|---------|------------|
| | X2 | 0.479 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | X3 | 0.615 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | X4 | 0.603 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | X5 | 0.750 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | X6 | 0.785 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | X7 | 0.535 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | X8 | 0.511 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | X9 | 0.664 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | X10 | 0.831 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | X11 | 0.447 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | X12 | 0.566 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | X13 | 0.519 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | X14 | 0.660 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | X15 | 0.492 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | X16 | 0.754 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | X17 | 0.754 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | X18 | 0.669 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | X19 | 0.447 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | X20 | 0.578 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| Kepentingan | Y1 | 0.392 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | Y2 | 0.377 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | Y3 | 0.424 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | Y4 | 0.426 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | Y5 | 0.454 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | Y6 | 0.488 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | Y7 | 0.500 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | Y8 | 0.464 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | Y9 | 0.499 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | Y10 | 0.665 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | Y11 | 0.630 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | Y12 | 0.664 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | Y13 | 0.626 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | Y14 | 0.569 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | Y15 | 0.466 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | Y16 | 0.525 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | Y17 | 0.496 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | Y18 | 0.505 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | Y19 | 0.587 | 0,05 | 0.361 | VALID |
| | Y20 | 0.518 | 0,05 | 0.361 | VALID |

Dari hasil hitung uji validitas pada tabel 4.5, penulis mendapatkan atau memperoleh hasil R hitung dari setiap item pertanyaan dari 30 responden. Penulis hanya menguji sampai 30 responden dikarenakan analisis deskriptif cukup dilakukan dengan hanya 30 responden saja. Kemudian penulis menentukan nilai R tabel., pada penelitian ini dengan N = 30 pada signifikan 5%, maka didapat nilai r tabel sebesar yaitu 0,360. Uji validitas pada 20 indikator variabel kinerja layanan dan 20 indikator variabel kepentingan dinyatakan VALID karena nilai Rhitung > RTabel

Uji Realibilitas

Uji realibilitas dilakukan untuk dapat mengukur seberapa konsisten suatu instrumen pengukuran dalam menghasilkan hasil yang serupa ketika diterapkan di kondisi yang sama. Karena pada uji validitas Rhitung > RTabel dan semua bobot item pertanyaan VALID, maka dilanjutkan dengan perhitungan tingkat reliabel sebagai berikut :

Item pertanyaan nomer 1 (X1) kinerja layanan

Menentukan nilai varian tiap butir :

$$\sigma_b^2 = \frac{\sum X_b^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{n}}{n} = \sigma_b^2 = \frac{120 - \frac{(488)^2}{30}}{30} = 0.267$$

$$\sum \sigma_b^2 = 0,267 + 0,330 + 0,357 + 0,672 + 1,050 + 0,985 + 0,234 +$$

$$0,253 + 0,578 + 0,642 + 0,160 + 0,666 + 0,115 + 0,227 +$$

$$0,064 + 0,147 + 0,144 + 0,099 + 0,166 + 0,270 = 7.32$$

Menentukan varian total :

$$\sigma_b^2 = \frac{\sum X_b^2 - \frac{(\sum X^2)}{n}}{n} = \sigma_b^2 = \frac{191254 - \frac{(2386)^2}{30}}{30} = 49.6$$

Menentukan realibilitas instrument dengan rumus 2.4 :

$$r_{ac} = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right) = r_{ac} = \left(\frac{20}{20-1} \right) \left(1 - \frac{7.32}{49.6} \right) \\ = 0.897$$

Item pertanyaan nomor 1 (Y1) kepentingan

Menentukan nilai varian tiap butir :

$$\sigma_b^2 = \frac{\sum X_b^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{n}}{n} = \sigma_b^2 = \frac{109 - \frac{(421)^2}{30}}{30} = 0.832$$

$$\sum \sigma_b^2 = 0,832 + 0,733 + 0,492 + 0,432 + 0,604 + 0,675 + 0,632 +$$

$$0,595 + 0,493 + 0,493 + 0,560 + 0,490 + 0,625 + 0,728 +$$

$$0,565 + 0,698 + 0,462 + 0,672 + 0,623 + 0,692 = 12,50$$

Menentukan varian total :

$$\sigma_b^2 = \frac{\sum X_b^2 - \frac{(\sum X^2)}{n}}{n} = \sigma_b^2 = \frac{190728 - \frac{(2380)^2}{30}}{30} = 63.82$$

Menentukan realibilitas instrument dengan rumus 2.4 :

$$r_{ac} = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right) = r_{ac} = \left(\frac{20}{20-1} \right) \left(1 - \frac{12.50}{63.82} \right) \\ = 0.846$$

Tabel 2 Uji Realibilitas

| Variabel | Cronbach's alpha |
|-----------------|------------------|
| Kinerja Layanan | 0.897 |
| Kepentingan | 0.846 |

Berdasarkan hasil tabel 2 maka dapat disimpulkan bahwa semua variable kinerja layanan dan kepentingan telah memenuhi kriteria. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Amanda et al., 2019) yang menjelaskan bahwa Kriteria suatu data dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini bila nilai Cronbach's alpha (α) > 0,6

Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang diperoleh atau di dapat dari metode IPA (Importance Performance Analysis) yang di dapatkan dari kesesuaian antara tingkat kinerja layanan dan tingkat kepentingan, setelah semua item pertanyaan telah dihitung hasil tingkat kesuaian kepuasan penumpang yang didapat dari hasil penilaian dari 100 responden yang telah memilih dengan skala likert kemudian dibuatkan tabel seperti di bawah berikut :

Tabel 3 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Kinerja Layanan dan Tingkat Kepentingan

| Pertanyaan | Kinerja Layanan | Kepentingan |
|------------|-----------------|-------------|
| 1 | 314 | 433 |
| 2 | 379 | 419 |
| 3 | 386 | 413 |
| 4 | 385 | 406 |
| 5 | 374 | 373 |
| 6 | 389 | 380 |
| 7 | 395 | 429 |
| 8 | 394 | 430 |
| 9 | 399 | 421 |
| 10 | 397 | 414 |
| 11 | 393 | 429 |
| 12 | 402 | 415 |
| 13 | 391 | 423 |
| 14 | 394 | 421 |
| 15 | 403 | 423 |
| 16 | 388 | 427 |
| 17 | 404 | 429 |
| 18 | 406 | 431 |
| 19 | 399 | 432 |
| 20 | 403 | 429 |
| Total | 7795 | 8377 |

Berdasarkan tabel 3 diperoleh total nilai Kinerja Layanan sebesar 7795 dan Tingkat Kepuasan sebesar 8377. Kemudian untuk menentukan nilai tingkat kepuasan penumpang di terminal tanjuk ladang nganjuk dari persepsi Tingkat kinerja layanan dan Tingkat kepuasan menggunakan rumus :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{7795}{8377} \times 100\% = 93\%$$

Jadi, nilai Tingkat kepuasan penumpang di terminal tanjuk ladang nganjuk dari persepsi Tingkat kinerja layanan dan Tingkat kepuasan adalah sebesar 93%. Persentase ini menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang merasa puas terhadap kinerja layanan yang diberikan oleh terminal tersebut dan terminal telah berhasil memenuhi atau bahkan melampaui harapan penumpang dalam hal pelayanan dan fasilitas yang disediakan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hasil dari analisis tingkat kepuasan penumpang di Terminal Bus Anjuk Ladang memiliki presentase rata-rata kepuasan penumpang sebesar 93%. Persentase ini menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang merasa puas terhadap kinerja layanan yang diberikan oleh terminal tersebut dan terminal telah berhasil memenuhi atau bahkan melampaui harapan penumpang dalam hal pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Meskipun Terminal Bus Anjuk Ladang telah mencapai tingkat kepuasan penumpang sebesar 93%, mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan tetap penting untuk memastikan keberlanjutan kepuasan pelanggan misalnya dengan melakukan evaluasi rutin terhadap layanan yang diberikan dapat membantu mengidentifikasi area yang masih dapat ditingkatkan.

5. REFERENCES

- Akbar, K. Y., Purwanto, E., & Suprpti, A. (2014). Terminal Bus Tipe a Di Kota Bogor. *Imaji*, 3(4), 827–836.
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Amien, S., Said, L. B. S., & Syarkawi, M. T. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Teman Bus Koridor III Kampus II PNUP - Kampus II PIP di Kota Makassar. *Magister Teknik Sipil, Universitas Muslim Indonesia, Kota Makassar, Vol. 01*(No. 10), 30–39.
- Badan Pusat Statistik. (2024). KABUPATEN NGANJUK DALAM ANGKA. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 17, Issue 1).
- Indahsari, N. U. (2018). Terminal Angkutan Umum Tipe B di Bengkayang. *Jurnal Online Mahasiswa Arsitektur Untar*, 6(1), 161–172.
- Irawan, B. B., & Momon, M. (2021). Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Bandar Laksamana Indragiri. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Sipil*, 18(2), 141–155. <https://doi.org/10.30630/jirs.v18i2.634>
- Kurniawan, S., Handoko, H., & Wiarco, Y. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Calon Penumpang Kereta Api Terhadap Penerapan Protokol Kesehatan Di Stasiun Nganjuk Pada Masa Pandemi Covid – 19. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)*, 5(2), 39–45. <https://doi.org/10.37367/jpi.v5i2.169>
- Pemerintahan Indonesia. (1993). PM RI No 43 Tahun 1993 Tentang Prasarana dan Lalu Lintas Jalan. *Peraturan Pemerintah No 43 Tahun 1993*, 1–89.
- Pratiwi, M. I., Wahyuni, A., & Tistogondo, J. (2020). Analisa Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Sistem Pelayanan Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya. *Jurnal Ilmiah MITSU*, 8(1), 13–21. <https://doi.org/10.24929/ft.v8i1.917>
- Primasworo, R. A., Rahma, P. D., & Satoko, R. N. M. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Bus Umum Trayek Malang-Surabaya. *Rekayasa: Jurnal Teknik Sipil*, 8(2), 21. <https://doi.org/10.53712/rjrs.v8i2.2228>
- Rahman, M. S., Kom, S., & Kom, M. (2019). APLIKASI REKAPITULASI KUESIONER HASIL PROSES BELAJAR MENGAJAR PADA STMIK INDONESIA BANJARMASIN MENGGUNAKAN JAVA Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden . . 10(3).