



Rekomendasi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Terminal XYZ dengan Menggunakan Metode Servqual dan PGCV

Muhammad Taufiq Kamil¹✉, Dedi Wijayanto¹, Noveicalistus H. Djanggu¹

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Tanjungpura, Jl. Prof. Dr. H. Hadari Nawawi, Bansir Laut, Kecamatan Pontianak Tenggara, Kota Pontianak, Kalimantan Barat 78124⁽¹⁾

DOI: [10.31004/jutin.v8i4.51133](https://doi.org/10.31004/jutin.v8i4.51133)

✉ Corresponding author:
[mtaufiqkamil03@gmail.com]

Article Info	Abstrak
<p><i>Kata kunci:</i> <i>Kualitas Pelayanan;</i> <i>Kepuasan Penumpang;</i> <i>Terminal;</i> <i>SERVQUAL;</i> <i>PGCV</i></p>	<p>Terminal XYZ adalah terminal yang terletak di Kabupaten Kubu Raya, Kalimantan Barat. Berdasarkan data historis dari BPS Kubu Raya, diketahui bahwa terdapat penurunan penumpang sepanjang tahun 2022 hingga 2024, khususnya pada rute AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi). Selain itu, adanya beberapa keluhan terhadap kondisi fasilitas yang kurang terawat seperti pada kondisi fasilitas toilet, kondisi penerangan, kondisi ruang tunggu, dan lain sebagainya. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kepuasan penumpang terhadap pelayanan di Terminal XYZ dan kemudian memberikan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode <i>Service Quality (SERVQUAL)</i> dan <i>Potential Gain Customer Value (PGCV)</i>. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 21 atribut terdapat 3 atribut dengan nilai potensi peningkatan kepuasan terbesar, yaitu pada kondisi toilet yang bersih dan tidak berbau dengan nilai PGCV sebesar 8,705, kondisi penerangan yang memadai dengan nilai PGCV sebesar 7,803, dan terminal menyediakan layanan taksi mitra yang resmi, aman, dan terpercaya dengan nilai PGCV sebesar 7,188.</p>

Abstract

Terminal XYZ is a terminal located in Kubu Raya Regency, West Kalimantan. Based on historical data from the Kubu Raya Central Bureau of Statistics (BPS), there has been a decline in the number of passengers from 2022 to 2024, particularly on intercity routes within the province (AKDP). In addition, there have been several complaints regarding poorly maintained facilities, such as the condition of the toilets, lighting, waiting area, and others. This study aims to assess passenger satisfaction with the services at Terminal XYZ and to provide recommendations for improving service quality using the Service Quality (SERVQUAL) and Potential Gain Customer Value (PGCV) methods. The results of the study indicate that out of 21

attributes, there are three attributes with the highest potential for increasing satisfaction: clean and odor-free toilets with a PGCV value of 8.705, adequate lighting conditions with a PGCV value of 7.803, and the availability of official, safe, and reliable partner taxi services with a PGCV value of 7.188.

1. PENDAHULUAN

Terminal XYZ adalah salah satu terminal yang terletak di Kabupaten Kubu Raya, Kalimantan Barat. Terminal ini melayani berbagai jenis rute dalam angkutan umum, seperti AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi), AKAP (Antar Kota Antar Provinsi), dan ALBN (Angkutan Lintas Batas Negara). Terminal ini berperan penting dalam mendukung kelancaran operasional angkutan umum, baik secara nasional maupun internasional. Namun, berdasarkan data dari BPS Kubu Raya tahun 2022-2023, diketahui bahwa terdapat penurunan sejumlah penumpang pada periode tahun 2022 hingga 2024, khususnya penurunan jumlah keberangkatan dan kedatangan penumpang pada Bus AKDP. Penurunan sejumlah penumpang ini dapat terjadi dikarenakan beberapa faktor, seperti adanya pilihan moda transportasi lain, meningkatnya penggunaan kendaraan pribadi, kondisi ekonomi masyarakat, dan lain sebagainya. Kondisi ini juga dapat dipengaruhi oleh lokasi terminal yang jauh dari pusat kota, sehingga menimbulkan adanya terminal-terminal bayangan di sekitar pusat kota. Selain itu, kualitas pelayanan yang kurang optimal juga dapat menjadi salah satu penyebab terjadinya penurunan jumlah penumpang.

Berdasarkan hasil ulasan di *google maps*, dapat diketahui bahwa terdapat beberapa keluhan yang dialami oleh penumpang, yaitu kurangnya penerangan saat malam hari, kurangnya *charger spot* dan ruangan ber ac, tidak bisa memesan transportasi *online*, tarif taksi terminal yang terkadang terlalu tinggi, toilet yang kurang terawat, dan adanya beberapa fasilitas kursi yang rusak. Selain itu, dari pengamatan secara langsung terhadap kondisi fasilitas di terminal juga diketahui bahwa terdapat beberapa fasilitas yang kurang terawat, seperti pada kondisi toilet, area hijau, fasilitas ATM yang minim, dan kondisi pos terminal yang kosong. Hasil pengamatan ini semakin memperkuat dan membuktikan adanya ketidakpuasan penumpang terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan di terminal, sehingga perlu adanya pengukuran tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan untuk dapat menentukan prioritas dalam perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di terminal.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Servqual* dan PGCV. Metode *Servqual* dalam penelitian ini digunakan untuk dapat mengukur tingkat kesenjangan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh penumpang dengan kualitas pelayanan yang didapatkan oleh penumpang. Sedangkan, metode PGCV dalam penelitian ini digunakan untuk dapat menentukan prioritas peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan potensi peningkatan kepuasan terbesar sehingga dapat memberikan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan di Terminal XYZ (Widyarto dkk., 2018).

Terminal adalah suatu tempat dimana terjadinya pergantian moda angkutan dalam pelayanan pengangkutan barang ataupun pengangkutan manusia. Terminal memiliki peran sebagai sarana untuk keluar masuknya penumpang maupun barang yang akan diangkut. Terminal juga berperan sebagai tempat aktivitas transportasi yang menyediakan berbagai fasilitas pendukung, seperti ruang tunggu, area parkir, loket tiket, dan layanan informasi bagi penumpang. Selain, itu terminal ini memiliki peran penting untuk menunjang kelancaran mobilitas bagi para penumpang, baik dalam skala nasional ataupun internasional (Subandi, 2018).

Kualitas pelayanan adalah terkait dengan seberapa bagus suatu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan untuk dapat memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai salah satu aspek pada produk ataupun jasa yang dapat memberikan pengaruh dalam memenuhi keinginan ataupun kebutuhan dari pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui persyaratan-persyaratan tertentu dari pengalaman aktual yang sudah dirasakan oleh pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa. Selain itu, seorang pelanggan dapat memberikan penilaian yang objektif berdasarkan kualitas pelayanan yang diterima. Walaupun demikian, sering kali muncul berbagai kesenjangan yang dapat menyebabkan kegagalan dalam penjualan, seperti perbedaan antara harapan dengan persepsi manajemen, ketidaksesuaian antara persepsi manajemen dan kualitas layanan, ketidakselarasan antara kualitas layanan dan komunikasi eksternal, perbedaan dalam penyampaian layanan dengan komunikasi eksternal, serta ketidaksesuaian antara layanan yang dirasakan dengan layanan yang diharapkan (Siahaan & Agustini, 2021). Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi dalam menciptakan kepuasan konsumen terhadap suatu produk ataupun jasa, yaitu dimensi *assurance* (kepastian), *reliability* (keandalan), *empathy* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), dan *tangible* (berwujud) (Kasinem, 2021).

Kepuasan pelanggan adalah suatu bentuk perasaan setiap individu dalam memberikan kesan terhadap kinerja dari produk ataupun jasa yang diterima oleh konsumen. Kepuasan pelanggan ini dapat berupa perasaan senang ataupun kecewa bergantung dengan kesan yang diterima dari kinerja produk ataupun jasa. Selain itu, kepuasan pelanggan juga dapat dikatakan sebagai suatu bentuk perasaan antara senang ataupun kecewa setelah membandingkan produk ataupun jasa yang didapatkan dengan produk ataupun jasa yang diharapkan oleh pelanggan (Ismail & Yusuf, 2021). Kepuasan pelanggan memiliki beberapa indikator sebagai wujud kepuasan pelanggan, yaitu bentuk ketika pelanggan merasa senang, ketika membeli secara terus menerus produk ataupun jasa, menyarankan produk kepada orang lain, dan terpenuhinya ekspektasi pelanggan. Indikator pelanggan merasa senang adalah ketika pelayanan yang diberikan oleh pegawai dapat membuat pelanggan merasa nyaman. Indikator membeli secara terus menerus adalah ketika pelanggan mulai membeli suatu produk ataupun menggunakan suatu jasa tertentu secara rutin dan terus menerus. Indikator menyarankan produk kepada orang lain adalah ketika pelanggan merasa puas dengan produk ataupun jasa yang ditawarkan sehingga pelanggan menyarankan produk ataupun jasa tersebut ke orang lain. Indikator terpenuhinya ekspektasi konsumen adalah ketika pelanggan merasa pelayanan yang telah diberikan dapat sesuai dengan harapannya (Lestari & Iskandar, 2021).

Populasi adalah suatu kelompok subjek dalam suatu penelitian yang memiliki karakteristik tertentu yang telah ditetapkan dan menjadi dasar dalam penarikan kesimpulan. Sampel adalah suatu bagian dari populasi yang terdiri dari beberapa karakteristik tertentu dan digunakan dalam penelitian. Apabila populasi yang digunakan besar dan tidak mungkin untuk mempelajari semua yang terdapat pada populasi, maka dapat dengan menggunakan sampel yang diambil dari suatu populasi yang mewakili (Darmanah, 2019).

Uji validitas adalah digunakan untuk menilai kelayakan setiap butir atribut pada kuesioner dalam mendefinisikan suatu variabel. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, di mana *degree of freedom* (df) dihitung sebagai n-2, dengan n sebagai jumlah sampel. Jika r tabel lebih kecil dari r hitung, maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Uji validitas ini menggunakan suatu teknik korelasi, yaitu *Product Moment* (Komala & Nellyaningsih, 2017). Uji reliabilitas adalah pengujian yang digunakan untuk menilai konsistensi jawaban responden terhadap pertanyaan yang berkaitan dengan konstruk-konstruk dalam suatu variabel yang tersusun dalam kuesioner. Uji reliabilitas dilakukan secara bersamaan untuk setiap butir pertanyaan dalam kuesioner. Uji reliabilitas ini membandingkan antara nilai pengujian *cronbach's alpha* dengan nilai standar *cronbach's alpha* dan apabila nilai pengujian *cronbach's alpha* lebih dari 0,6, maka instrumen dapat dianggap *reliabel* (Hidayat, 2021).

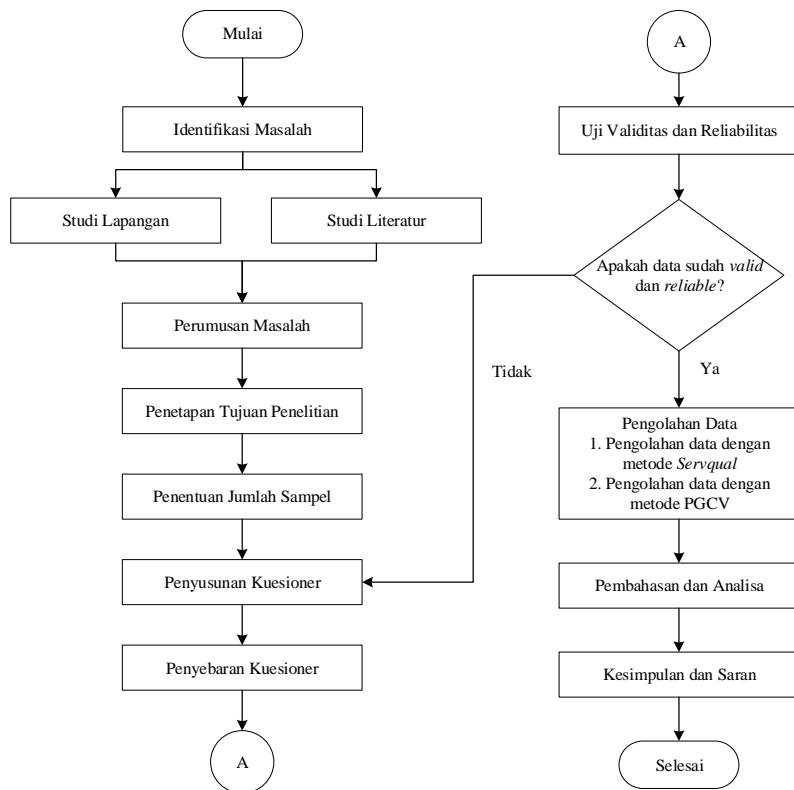
Metode *Servqual* atau *Service Quality* adalah pendekatan yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan atau *gap* antara layanan yang didapatkan oleh pelanggan dengan layanan yang diharapkan oleh pelanggan. Nilai dalam *Servqual* diperoleh dengan menghitung selisih antara persepsi pelanggan dan harapan mereka. Persepsi merujuk pada pandangan pelanggan terhadap kualitas layanan berdasarkan pengalaman mereka, sehingga kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh pelanggan yang menggunakan atau menikmati jasa tersebut. Sementara itu, harapan merupakan ekspektasi pelanggan sebelum mencoba suatu produk, di mana harapan ini memiliki peran penting sebagai tolak ukur dalam menilai produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan (Simatupang & Kurniawan, 2022). Nilai *Service Quality* diperoleh dari selisih atau gap antara persepsi pelanggan dan harapan mereka pada setiap atribut layanan. Jika hasil perhitungan *gap* bernilai negatif (-), maka kinerja layanan yang diterima pelanggan belum sesuai dengan harapan mereka. Sebaliknya, jika *gap* bernilai positif (+), berarti layanan yang diberikan telah memenuhi persepsi pelanggan. Setelah seluruh *gap* pada setiap atribut dihitung, langkah berikutnya adalah mengurutkan *gap* dari yang terkecil hingga yang terbesar. Proses ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut yang memiliki kualitas layanan kurang baik dan atribut dengan atribut yang memiliki kualitas layanan baik. Hasil analisis ini kemudian dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas layanan (Maulani, 2023).

Metode *Potential Gain Customer Value* (PGCV) adalah pendekatan yang untuk menentukan prioritas perbaikan ataupun peningkatan kualitas berdasarkan urutan potensi peningkatan kepuasan pelanggan terbesar (mulai dari indeks yang paling tinggi ke indeks yang paling rendah). Metode ini dapat digunakan untuk melakukan analisis pada suatu atribut yang akan diteliti. Analisis ini melibatkan tingkat kinerja dan ekspektasi pada suatu layanan, sehingga suatu perusahaan juga dapat membuat survei dalam rangka untuk mengukur tingkat kinerja konsumen dan tingkat ekspektasi suatu pelayanan (Evifani et al., 2024). Perhitungan indeks PGCV dapat dilakukan setelah melakukan perhitungan pada indeks ACV (*Achieved Customer Value*) dan indeks UDCV (*Ultimately Desire Customer Value*). Indeks *Achieved Customer Value* (ACV) adalah indeks nilai pencapaian konsumen yang didapatkan dengan cara melakukan perkalian antara nilai rata-rata tingkat ekspektasi dengan nilai rata-rata

kinerja. Sedangkan, indeks *Ultimately Desire Customer Value* (UDCV) adalah indeks nilai akhir konsumen yang dapat diperoleh dengan cara melakukan perkalian antara nilai rata-rata ekspektasi dengan nilai kinerja maksimum dalam skala *likert* yang digunakan dalam penelitian(Rosyidah dkk., 2015).

2. METODE

Penelitian dilakukan di Terminal XYZ yang berlokasi di Kabupaten Kubu Raya. Objek penelitian ini adalah berkaitan dengan kualitas pelayanan di Terminal XYZ. Subjek dari penelitian adalah penumpang yang telah menggunakan layanan transportasi di Terminal XYZ minimal 1 kali. Adapun diagram alir penelitian adalah seperti pada gambar 1.



Gambar 1 Diagram Alir Penelitian

Adapun penjelasan dari dalam diagram alir penelitian adalah sebagai berikut.

1. Identifikasi masalah merupakan tahapan dalam melakukan pengamatan terhadap permasalahan yang akan dilakukan dalam penelitian. Pengamatan ini dilakukan di Terminal XYZ.
2. Studi lapangan merupakan tahapan dalam melakukan pengamatan secara langsung untuk mengetahui informasi-informasi yang diperlukan. Studi lapangan dari penelitian ini dilakukan di Terminal XYZ dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diterima. Pengamatan dilakukan secara langsung untuk melihat kondisi fasilitas pelayanan yang ada di terminal dan untuk membuktikan hasil ulasan para penumpang yang merasa tidak puas dengan fasilitas yang diterima selama berada di Terminal XYZ.
3. Studi literatur merupakan tahapan dalam melakukan pengumpulan pada teori-teori pendukung serta metode yang akan digunakan dalam penelitian. Studi literatur dari penelitian ini diantaranya mengenai teori-teori berdasarkan jurnal dari penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian terkait kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang.
4. Perumusan masalah dalam penelitian ini terkait kualitas pelayanan yang kurang optimal, yang dibuktikan dengan adanya keluhan penumpang terhadap kondisi fasilitas dan pelayanan di terminal serta adanya penurunan sejumlah penumpang Bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) pada tahun 2022 hingga 2024. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di terminal agar dapat diketahui rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan yang perlu dilakukan dan diprioritaskan oleh pihak Terminal XYZ.

5. Penetapan tujuan dalam penelitian ini adalah untuk dapat memberikan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan di Terminal XYZ. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *servqual* untuk mengukur tingkat kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh penumpang dengan kualitas pelayanan yang didapatkan oleh penumpang dan dengan metode PGCV untuk menentukan prioritas peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan potensi peningkatan kepuasan terbesar sehingga dapat memberikan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan di Terminal XYZ.
6. Penentuan jumlah sampel dilakukan untuk menentukan jumlah responden yang akan dilakukan penelitian. Penentuan jumlah sampel ini dilakukan dengan menggunakan rumus *slovin*. Rumus *slovin* ini merupakan metode yang digunakan dalam menentukan ukuran sampel pada suatu penelitian berdasarkan jumlah populasi.
7. Penyusunan kuesioner adalah metode dalam pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden terkait permasalahan yang akan diteliti. Penyusunan kuesioner ini dilakukan berdasarkan lima dimensi pada metode *servqual*, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).
8. Penyebaran kuesioner merupakan salah satu tahapan dimana kuesioner yang sebelumnya telah dibuat akan disebarluaskan kepada sejumlah responden yang telah dihitung pada penentuan jumlah sampel. Penyebaran kuesioner ini dilakukan pada responden yang sudah pernah menggunakan layanan transportasi bus di Terminal XYZ dan dilakukan secara langsung dalam bentuk *google form*. Kuesioner yang disebarluaskan ini menggunakan skala *likert*, dimana untuk sangat tidak setuju (skala 1), tidak setuju (skala 2), cukup setuju (skala 3), setuju (skala 4), dan sangat setuju (skala 5).
9. Uji validitas merupakan tahapan untuk menilai kelayakan setiap butir atribut pada kuesioner dalam mendefinisikan suatu variabel. Sedangkan uji reliabilitas merupakan tahapan untuk menilai konsistensi jawaban responden terhadap pertanyaan yang berkaitan dengan konstruk-konstruk dalam suatu variabel yang tersusun dalam kuesioner.
10. Pengolahan data dilakukan pada data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan metode *servqual*, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Pengolahan data ini dilakukan dengan menggunakan metode *Servqual* dan metode *Potential Gain Customer Value* (PGCV). Metode *servqual* digunakan untuk menghitung gap atau kesenjangan pada kualitas pelayanan, sedangkan pada metode PGCV adalah untuk menghitung prioritas perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan potensi peningkatan kepuasan terbesar.
11. Pembahasan dan analisa dapat dilakukan setelah pengolahan data, dimana pada tahapan ini akan dilakukan analisa perhitungan *gap* atau kesenjangan kualitas pelayanan dengan metode *Servqual* dan analisa perhitungan prioritas perbaikan pada kualitas pelayanan berdasarkan potensi peningkatan kepuasan terbesar dengan metode *Potential Gain Customer Value* (PGCV).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarluaskan kepada penumpang di Terminal XYZ. Kuesioner ini berbentuk dalam *google form* dan data yang telah diperoleh akan dilakukan rekапitulasi sesuai dengan karakteristik yang telah ditentukan. Pengumpulan data ini terdiri dari penyusunan instrumen penelitian, perhitungan jumlah sampel, dan rekапitulasi data responden. Berikut adalah data historis kedatangan dan keberangkatan penumpang di Terminal XYZ sepanjang tahun 2024 seperti pada tabel 1, 2, dan 3.

Tabel 1 Data Historis Rute AKDP

Bulan	Kedatangan	Keberangkatan	Jumlah
Januari	2417	4982	7399
Februari	2595	4380	6975
Maret	1899	3726	5625
April	2652	7636	10288
Mei	2125	4546	6671
Juni	2887	5727	8614
Juli	2960	6207	9167

Bulan	Kedatangan	Keberangkatan	Jumlah
Agustus	1779	4233	6012
September	2387	4065	6452
Oktober	1896	4374	6270
November	1651	4063	5714
Desember	2470	7366	9836

Tabel 2 Data Historis Rute AKAP

Bulan	Kedatangan	Keberangkatan	Jumlah
Januari	0	852	852
Februari	0	650	650
Maret	0	592	592
April	0	1143	1143
Mei	0	650	650
Juni	23	764	787
Juli	34	727	761
Agustus	0	746	746
September	0	653	653
Oktober	0	592	592
November	0	564	564
Desember	34	772	806

Tabel 3 Data Historis Rute ALBN

Bulan	Kedatangan	Keberangkatan	Jumlah
Januari	5373	4966	10339
Februari	4977	4790	9767
Maret	4041	3728	7769
April	6576	7152	13728
Mei	4483	5848	10331
Juni	5021	6621	11642
Juli	5761	5380	11141
Agustus	3951	4246	8197
September	4040	4229	8269
Oktober	3598	3852	7450
November	3561	3463	7024
Desember	5685	7308	12993

Perhitungan Jumlah Sampel

Penentuan jumlah sampel dilakukan untuk dapat memastikan setiap data yang telah dikumpulkan dapat merepresentasikan populasi dari subjek penelitian. Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah seluruh penumpang bus AKDP, AKAP, dan ALBN di Terminal XYZ sepanjang tahun 2024 dengan jumlah sebanyak 216.469 penumpang. Perhitungan dalam menentukan jumlah sampel ini akan dilakukan dengan rumus *slovin*. Berikut adalah hasil perhitungan jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian ini.

$$\begin{aligned}
 N &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\
 n &= \frac{216469}{1 + 216469(0,05)^2} \\
 n &= \frac{216469}{1 + 216469(0,0025)} \\
 n &= \frac{216469}{1 + 541,1725}
 \end{aligned}$$

$$n = \frac{216469}{542,1725}$$

n = 399,26

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa jumlah sampel yang diperlukan adalah sebanyak 399,26 yang dibulatkan menjadi 400. Oleh karena itu, penelitian ini membutuhkan sebanyak 400 responden untuk mengisi kuesioner penelitian.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas pada penelitian dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS pada seluruh responden yang berjumlah 400 responden dengan nilai r tabel 0,098 pada tingkat signifikansi 5% terhadap 21 atribut penelitian. Hasil pengujian validitas dapat dikatakan telah valid, apabila hasil nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan, diketahui bahwa nilai r hitung untuk semua atribut pada penelitian ini memiliki nilai yang lebih besar daripada nilai r tabel, sehingga atribut penelitian dapat dinyatakan valid.

Uji reliabilitas pada penelitian dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS pada seluruh responden yang berjumlah 400 responden dengan menggunakan nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,60 terhadap 21 atribut penelitian. Hasil uji reliabilitas dapat dikatakan reliabel, apabila nilai dari hasil pengujian *Cronbach's alpha* lebih besar daripada nilai standar *Cronbach's alpha*. Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada penelitian ini, diketahui bahwa nilai hasil pengujian *Cronbach's alpha* untuk semua atribut memiliki nilai lebih besar daripada nilai standar *Cronbach's alpha*, sehingga atribut penelitian dapat dinyatakan reliabel.

Metode Service Quality (SERVQUAL)

Pengolahan data menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dilakukan untuk mendapatkan nilai kesenjangan (*gap*) antara nilai persepsi dan nilai harapan dari setiap atribut penelitian. Apabila nilai kesenjangan (*gap*) bernilai positif, maka kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan dapat dikatakan sudah memenuhi kepuasan pelanggan. Apabila nilai kesenjangan (*gap*) bernilai negatif, maka kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan dapat dikatakan belum memenuhi kepuasan pelanggan. Adapun perhitungan tingkat persepsi, tingkat harapan, dan *gap Service Quality* (SERVQUAL) adalah sebagai berikut.

a. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Persepsi

Adapun hasil perhitungan rata-rata tingkat persepsi pada setiap atribut untuk seluruh responden adalah seperti pada tabel 4.

Tabel 4 Perhitungan Rata-Rata Tingkat Persepsi

No		Atribut	Persepsi		
			ΣY	N	\bar{Y}
Dimensi Tangible					
1	T1	Penampilan petugas yang rapih, bersih, dan sopan	1375	400	3,438
2	T2	Kondisi toilet yang bersih dan tidak berbau	1205	400	3,013
3	T3	Ruang tunggu yang bersih dan nyaman	1402	400	3,505
4	T4	Kondisi penerangan yang memadai	1275	400	3,188
5	T5	Kondisi area hijau yang bersih dan terawat	1405	400	3,513
6	T6	Tempat Ibadah yang bersih dan nyaman	1405	400	3,513
7	T7	Tempat Parkir yang bersih dan luas	1384	400	3,460
8	T8	Ketersediaan fasilitas ATM	1399	400	3,498
Dimensi Reliability					
9	RL1	Kemampuan petugas keamanan dalam menyelesaikan permasalahan ataupun gangguan di area terminal	1385	400	3,463
10	RL2	Kemampuan petugas pusat informasi dalam memberikan informasi rute dan jadwal bis secara akurat	1439	400	3,598
11	RL3	Prosedur pelayanan yang mudah dipahami	1437	400	3,593
Dimensi Responsiveness					
12	RS1	Kecepatan petugas pelayanan dalam mengarahkan penumpang kedalam bis	1427	400	3,568

13	RS2	Kecepatan petugas pelayanan dalam memberikan jawaban ketika ditanya oleh penumpang	1416	400	3,540
14	RS3	Kecepatan petugas keamanan dalam menangani permasalahan kehilangan barang	1413	400	3,533
Dimensi Assurance					
15	A1	Petugas memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugasnya	1438	400	3,595
16	A2	Petugas pelayanan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP	1446	400	3,615
17	A3	Petugas selalu konsisten dalam memberikan informasi kepada penumpang	1421	400	3,553
18	A4	Terminal menyediakan layanan taksi mitra yang resmi, aman, dan terpercaya	1327	400	3,318
Dimensi Empathy					
19	E1	Petugas bersikap ramah dan komunikatif saat melayani penumpang	1405	400	3,513
20	E2	Petugas melayani penumpang secara adil	1428	400	3,570
21	E3	Petugas peduli terhadap kritik dan saran penumpang	1458	400	3,645

b. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Harapan

Adapun hasil perhitungan rata-rata tingkat harapan pada setiap atribut untuk seluruh responden adalah seperti pada tabel 5.

Tabel 5 Perhitungan Rata-Rata Tingkat Harapan

No	Atribut	Harapan			
		ΣY	N	\bar{Y}	
Dimensi Tangible					
1	T1	Penampilan petugas yang rapih, bersih, dan sopan	1740	400	4,350
2	T2	Kondisi toilet yang bersih dan tidak berbau	1752	400	4,380
3	T3	Ruang tunggu yang bersih dan nyaman	1703	400	4,258
4	T4	Kondisi penerangan yang memadai	1722	400	4,305
5	T5	Kondisi area hijau yang bersih dan terawat	1696	400	4,240
6	T6	Tempat Ibadah yang bersih dan nyaman	1760	400	4,400
7	T7	Tempat Parkir yang bersih dan luas	1729	400	4,323
8	T8	Ketersediaan fasilitas ATM	1730	400	4,325
Dimensi Reliability					
9	RL1	Kemampuan petugas keamanan dalam menyelesaikan permasalahan ataupun gangguan di area terminal	1708	400	4,270
10	RL2	Kemampuan petugas pusat informasi dalam memberikan informasi rute dan jadwal bis secara akurat	1754	400	4,385
11	RL3	Prosedur pelayanan yang mudah dipahami	1744	400	4,360
Dimensi Responsiveness					
12	RS1	Kecepatan petugas pelayanan dalam mengarahkan penumpang kedalam bis	1720	400	4,300
13	RS2	Kecepatan petugas pelayanan dalam memberikan jawaban ketika ditanya oleh penumpang	1673	400	4,183
14	RS3	Kecepatan petugas keamanan dalam menangani permasalahan kehilangan barang	1737	400	4,343
Dimensi Assurance					
15	A1	Petugas memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugasnya	1711	400	4,278
16	A2	Petugas pelayanan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP	1748	400	4,370
17	A3	Petugas selalu konsisten dalam memberikan informasi kepada penumpang	1740	400	4,350
18	A4	Terminal menyediakan layanan taksi mitra yang resmi, aman, dan terpercaya	1709	400	4,273

Dimensi Empathy						
No	Atribut	Persepsi		Harapan	Gap	
19	E1	Petugas bersikap ramah dan komunikatif saat melayani penumpang		1702	400	4,255
20	E2	Petugas melayani penumpang secara adil		1738	400	4,345
21	E3	Petugas peduli terhadap kritik dan saran penumpang		1734	400	4,335

c. Perhitungan Gap Service Quality (SERVQUAL)

Adapun hasil perhitungan gap Service Quality (SERVQUAL) pada setiap atribut untuk seluruh responden adalah seperti pada tabel 6.

Tabel 6 Perhitungan Gap Service Quality (SERVQUAL)

No	Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
Dimensi Tangible				
1	T1	3,438	4,350	-0,913
2	T2	3,013	4,380	-1,368
3	T3	3,505	4,258	-0,753
4	T4	3,188	4,305	-1,118
5	T5	3,513	4,240	-0,728
6	T6	3,513	4,400	-0,888
7	T7	3,460	4,323	-0,863
8	T8	3,498	4,325	-0,828
Dimensi Reliability				
9	RL1	3,463	4,270	-0,808
10	RL2	3,598	4,385	-0,788
11	RL3	3,593	4,360	-0,768
Dimensi Responsiveness				
12	RS1	3,568	4,300	-0,733
13	RS2	3,540	4,183	-0,643
14	RS3	3,533	4,343	-0,810
Dimensi Assurance				
15	A1	3,595	4,278	-0,683
16	A2	3,615	4,370	-0,755
17	A3	3,553	4,350	-0,797
18	A4	3,318	4,273	-0,955
Dimensi Empathy				
19	E1	3,513	4,255	-0,743
20	E2	3,570	4,345	-0,775
21	E3	3,645	4,335	-0,690

Berdasarkan hasil perhitungan pada seluruh respon dengan menggunakan metode Servqual, dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai *gap* terkecil adalah atribut dengan kode RS2 dengan nilai *gap* -0,643. Sedangkan, atribut dengan nilai *gap* terbesar adalah atribut dengan kode T2 dengan nilai *gap* -1,368. Selain itu, diketahui bahwa seluruh atribut memiliki hasil nilai *gap* negatif yang artinya belum ada satu pun atribut yang dapat memenuhi harapan para penumpang.

Metode Potential Gain Customer Value (PGCV)

Pengolahan data dengan menggunakan metode *Potential Gain Customer Value* (PGCV) dilakukan untuk memperoleh prioritas perbaikan berdasarkan urutan potensi peningkatan kepuasan penumpang di Terminal XYZ. Adapun hasil perhitungan dengan metode PGCV adalah seperti pada tabel 7.

Tabel 7 Perhitungan Nilai Indeks PGCV

No	Atribut	ACV	UDCV	PGCV	Prioritas
1	T1	14,953	21,750	6,797	4
2	T2	13,195	21,900	8,705	1
3	T3	14,923	21,288	6,365	10
4	T4	13,722	21,525	7,803	2
5	T5	14,893	21,200	6,307	12
6	T6	15,455	22,000	6,545	7
7	T7	14,956	21,613	6,657	5
8	T8	15,127	21,625	6,498	8
9	RL1	14,785	21,350	6,565	6
10	RL2	15,775	21,925	6,150	16
11	RL3	15,663	21,800	6,137	17
12	RS1	15,340	21,500	6,160	15
13	RS2	14,806	20,913	6,106	18
14	RS3	15,340	21,713	6,373	9
15	A1	15,378	21,388	6,010	20
16	A2	15,798	21,850	6,052	19
17	A3	15,453	21,750	6,297	13
18	A4	14,174	21,363	7,188	3
19	E1	14,946	21,275	6,329	11
20	E2	15,512	21,725	6,213	14
21	E3	15,801	21,675	5,874	21

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai PGCV terbesar adalah atribut T2 atau kondisi toilet yang bersih dan tidak berbau dengan nilai indeks PGCV sebesar 8,705 pada peringkat pertama. Atribut T4 atau kondisi penerangan yang memadai memiliki nilai indeks PGCV sebesar 7,803 pada peringkat kedua. Atribut A4 atau terminal menyediakan layanan taksi mitra yang resmi, aman, dan terpercaya memiliki nilai indeks PGCV sebesar 7,188 pada peringkat ketiga. Oleh karena itu, dengan demikian ketiga atribut tersebut akan menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan di Terminal XYZ.

Rekomendasi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Penyusunan rekomendasi ini dilakukan berdasarkan hasil perangkingan potensi peningkatan kepuasan terbesar dengan menggunakan metode *Potential Gain Customer Value* (PGCV) terhadap 21 atribut penelitian. Atribut penelitian yang memiliki prioritas potensi peningkatan kepuasan terbesar diantaranya adalah atribut T2 (Kondisi toilet yang bersih dan tidak berbau), atribut T4 (Kondisi penerangan yang memadai), dan atribut A4 (Terminal menyediakan layanan taksi mitra yang resmi, aman, dan terpercaya). Oleh karena itu, rekomendasi yang disusun dalam penelitian ini difokuskan pada upaya perbaikan dan peningkatan terhadap atribut-atribut tersebut agar dapat memberikan dampak yang signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan di Terminal XYZ. Adapun rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap atribut dengan potensi peningkatan kepuasan terbesar adalah sebagai berikut.

a. T2 – Kondisi toilet yang bersih dan tidak berbau.

Terdapat beberapa keluhan dari para penumpang terkait permasalahan toilet, dimana penumpang merasa kondisi toilet kotor, kurang terawat, dan berbau tidak sedap. Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan dalam penggunaannya dan mencerminkan lemahnya pengelolaan fasilitas kebersihan di terminal. Adapun rekomendasi yang diberikan untuk atribut ini adalah sebagai berikut.

- 1) Pihak pengelola terminal disarankan untuk menambah jumlah petugas kebersihan yang bertanggung jawab khusus pada area toilet agar pembersihan toilet dapat dilakukan secara menyeluruh dan berkala.
- 2) Pihak pengelola terminal membuat jadwal rutin dan meningkatkan frekuensi dalam pembersihan toilet, khususnya pada waktu-waktu sibuk untuk menjamin kebersihan dan kenyamanan.

- 3) Pihak pengelola terminal dapat menyediakan layanan pengaduan agar pengguna dapat melaporkan kondisi toilet secara langsung dan tepat serta sebagai bentuk evaluasi untuk pengelolaan fasilitas toilet di terminal.

b. T4 - Kondisi penerangan yang memadai

Terdapat beberapa keluhan dari para penumpang terkait kondisi penerangan yang dinilai masih minim pencahayaan, terutama di beberapa area terminal seperti di lorong dan area parkiran. Hal ini menyebabkan para penumpang merasa waswas dan tidak aman saat berada di terminal, khususnya pada saat malam hari. Selain itu, kondisi ini juga memberikan kesan bahwa aspek keselamatan belum menjadi perhatian utama. Adapun rekomendasi yang diberikan untuk atribut ini adalah sebagai berikut.

- 1) Pihak pengelola terminal perlu mengganti lampu-lampu yang sudah tidak berfungsi serta menambah titik-titik pencahayaan di area yang kurang terang seperti di lorong, area parkir, dan jalur keluar masuk.
- 2) Pihak pengelola terminal melakukan pemantauan secara rutin terhadap sistem penerangan minimal seminggu sekali guna memastikan seluruh area tetap terang dan aman.
- 3) Pihak Pengelola terminal dapat menyediakan layanan pengaduan agar pengguna dapat melaporkan mengenai kerusakan atau ketidakfungsian fasilitas penerangan di terminal.

c. A4 - Terminal menyediakan layanan taksi mitra yang resmi, aman, dan terpercaya

Adanya keluhan dari para penumpang terkait transportasi yang dapat digunakan untuk melanjutkan perjalanan dari terminal, dimana penumpang merasa tidak ada sistem layanan taksi yang jelas dan resmi di terminal. Hal ini menyebabkan para penumpang kesulitan dalam mencari transportasi guna melanjutkan perjalanan dan merasa tidak aman akibat adanya keberadaan calo. Adapun rekomendasi yang diberikan untuk atribut ini adalah sebagai berikut.

- 1) Pihak pengelola terminal dapat menjalin kerja sama dengan penyedia layanan transportasi legal seperti Gojek, Grab, ataupun Maxim guna menjamin keamanan dan kenyamanan penumpang.
- 2) Pihak pengelola terminal dapat membuat papan informasi yang memuat daftar layanan transportasi resmi beserta tarif standar per km.

Pihak pengelola terminal dapat menyediakan layanan pengaduan agar pengguna dapat melaporkan apabila terdapat praktik calo dan sebagai bentuk evaluasi terminal terhadap layanan yang disediakan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa atribut yang menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan di Terminal XYZ diantaranya adalah atribut dengan nilai indeks PGCV terbesar yaitu pada atribut T2 (Kondisi toilet yang bersih dan tidak berbau) dengan nilai sebesar 8,705, T4 (Kondisi penerangan yang memadai) dengan nilai sebesar 7,803, dan A4 (Terminal menyediakan layanan taksi mitra yang resmi, aman, dan terpercaya) dengan nilai sebesar 7,188. Rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan bertujuan untuk dapat memberikan peningkatan kepuasan konsumen dengan cara melakukan peningkatan kualitas pelayanan di Terminal XYZ.

5. REFERENSI

- Darmanah, G. (2019). Metodologi Penelitian, Lampung: CV. *Hira Tech*.
- Evifani, E., Anggela, P., & Uslianti, S. (t.t.). REKOMENDASI PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN HOTEL XYZ DENGAN MENGGUNAKAN METODE FUZZY-SERVQUAL DAN PGCV. *Jurnal Teknik Industri Universitas Tanjungpura*, 8(3).
- Hidayat, A. A. (2021). *Menyusun instrumen penelitian & uji validitas-reliabilitas*. Health Books Publishing.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kantor indihome gegerkalong di kota bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(3), 413–423.
- Kasinem, K. (2021). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–339.
- Komala, R. D., & Nellyaningsih, N. (2017). Tinjauan implementasi personal selling pada pt. Astra Internasional Daihatsu astra biz center Bandung pada tahun 2017. *Eproceedings Of Applied Science*, 3(2).
- Lestari, A. T., & Iskandar, K. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Bank BTN cabang Tegal. *Journal of Economic and Management (JECMA)*, 3(2), 1–9.
- Maulani, A. R. (t.t.). PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN APLIKASI MYPERTAMINA DENGAN METODE SERVQUAL, CSI, DAN IPA. *Jurnal Teknik Industri Universitas Tanjungpura*, 7(3).

- Rosyidah, H., Wuryandari, T., & Rusgiyono, A. (2015). Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan fuzzy servqual, kuadran ipa, dan indeks pgcv. *Jurnal Gaussian*, 4(4), 885–894.
- Siahaan, S. D. N., & Agustini, F. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)(Studi Kasus Pada BNI UNIMED). *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 2(1), 13–19.
- Simatupang, R. Y., & Kurniawan, W. J. (2022). A Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL Pada Restoran Serbaraso. *Journal of Scientech Research and Development*, 4(1), 70–87.
- Subandi, A. (2018). Analisis Pengaruh Halte Atau Titik Naik Turun Penumpang Terhadap Fungsi Dari Terminal Subang. *MESA (Teknik Mesin, Teknik Elektro, Teknik Sipil, Teknik Arsitektur)*, 3(1), 32–40.
- Widyarto, W. O., Djamal, N., & Adhim, F. (2018). *Analisis kualitas pelayanan publik dengan metode fuzzy-service quality (f-servqual) dan index potential gain customer value (IPGCV)*.