

ABSTRAK

Nanda Utari. NIM. 5191250012 : Analisis Kualitas Layanan Fasilitas Terminal Tipe A Berdasarkan Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) (Studi Kasus: Terminal Amplas)

Studi ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan fasilitas publik di Terminal Tipe A Amplas berdasarkan kepuasan konsumen menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Terminal Amplas adalah salah satu terminal Tipe A di Medan yang melayani bus antarkota antarprovinsi (AKAP), bus antarkota dalam provinsi (AKDP), angkutan kota (ANGKOT), dan angkutan pedesaan (ADES). Dengan meningkatnya mobilitas penduduk, kebutuhan akan pelayanan transportasi publik yang memadai menjadi semakin penting. Penelitian ini mengidentifikasi kesulitan pengguna seperti informasi tiket yang tidak jelas, keberadaan calo, dan kemacetan lalu lintas akibat angkutan umum yang berhenti sembarangan. Responden dibatasi pada penumpang yang menggunakan transportasi publik AKAP, dan penelitian dilakukan secara eksklusif di Terminal Tipe A Amplas. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada 200 responden. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode CSI untuk mengukur indeks kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan di terminal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terminal Amplas telah memenuhi sebagian besar standar pelayanan minimum (SPM) yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021. Indikator utama seperti keamanan, kenyamanan, dan ketertiban memperoleh skor kepuasan yang tinggi dari konsumen. Skor CSI sebesar 87,64% menunjukkan tingkat kepuasan konsumen berada dalam kategori sangat puas. Penilaian positif diberikan pada aspek seperti ketepatan waktu keberangkatan, kenyamanan area tunggu, dan ketersediaan fasilitas umum. Namun, beberapa aspek masih memerlukan perbaikan, terutama dalam hal kebersihan dan aksesibilitas informasi. Rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan di Terminal Amplas meliputi peningkatan fasilitas pendukung seperti area tunggu yang lebih nyaman dan modern, serta fasilitas untuk penyandang disabilitas. Selain itu, peningkatan kebersihan dengan menambah jumlah petugas kebersihan dan menyediakan fasilitas toilet yang lebih baik juga diperlukan. Data dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar perencanaan kebijakan transportasi yang lebih efisien dengan fokus pada kepuasan pengguna. Studi ini memberikan kontribusi penting bagi pengelolaan Terminal Amplas dan pembuat kebijakan di bidang transportasi publik di Medan, dengan harapan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memenuhi harapan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan minimum yang berlaku.

Kata Kunci : Analisis Kualitas Pelayanan, Fasilitas Publik, Terminal Tipe A, Kepuasan Konsumen, *Customer Satisfaction Index* (CSI), Terminal Amplas

ABSTRAC

Nanda Utari. NIM. 5191250012 : Service Quality Analysis of Type A Public Terminal Facilities Based on Consumer Satisfaction Using the CSI (Customer Satisfaction Index) Method (Case Study: Amplas Terminal)

This study aims to analyze the quality of public facility services at Amplas Type A Terminal based on consumer satisfaction using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. Amplas Terminal is one of the Type A terminals in Medan, serving intercity interprovincial (AKAP) buses, intraprovincial (AKDP) buses, city transport (ANGKOT), and rural transport (ADES). With the increasing mobility of the population, the need for adequate public transportation services is becoming more important. This study identifies user difficulties such as unclear ticket information, the presence of touts, and traffic congestion caused by public transport stopping haphazardly. The study limits respondents to passengers using AKAP public transport and is conducted exclusively at Amplas Type A Terminal. The research method used is descriptive quantitative, with data collection techniques through questionnaires distributed to 200 respondents. The data obtained is analyzed using the CSI method to measure the satisfaction index of service users regarding the services provided at the terminal. The results show that Amplas Terminal has met most of the minimum service standards (SPM) set by the Minister of Transportation Regulation Number 24 of 2021. Key indicators such as security, comfort, and orderliness received high satisfaction scores from consumers. A CSI score of 87.64% indicates that the consumer satisfaction level is in the very satisfied category. Positive assessments were given to aspects such as punctual departure times, comfort of the waiting area, and availability of public facilities. However, several areas still require improvement, particularly in terms of cleanliness and accessibility of information. Recommendations for improving service quality at Amplas Terminal include enhancing supporting facilities such as more comfortable and modern waiting areas, as well as facilities for disabled persons. Additionally, improving cleanliness by increasing the number of cleaning staff and providing better toilet facilities is also necessary. The data from this study is expected to serve as a basis for more efficient transportation policy planning focused on user satisfaction. This study makes an important contribution to the management of Amplas Terminal and policymakers in the field of public transportation in Medan, with the hope of improving public service quality and meeting community expectations in accordance with the applicable minimum service standards.

Keywords: Service Quality Analysis, Public Facilities, Type A Terminal, Consumer Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Amplas Terminal