

## RINGKASAN

**Indra Wahyu Prastyo**, Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya, Juli 2016, *Kajian Kualitas Pelayanan Terminal Pemadu Moda di Bandara Pengumpul Tersier (Studi Kasus Bandara Abdurrahman Saleh, Malang)*, Dosen Pembimbing : Dr. Ir. Agus Dwi Wicaksono, Lic.rer.Reg. dan Dr, Septiana Hariyani, ST.,MT.

Di Indonesia , transportasi kualitas layanan intermoda berada di kondisi yang buruk terutama dalam hal terminal transportasi intermoda. Oleh karena itu, masalah fasilitas pelayanan transportasi intermoda, mengakibatkan kurangnya minat menggunakan transportasi umum. Makalah ini mengevaluasi kinerja fasilitas transportasi intermoda dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan layanan berdasarkan perspektif penumpang di Bandara Abdurrahman Saleh.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan dan mendapatkan model persamaan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi penumpang di terminal pemadu moda. Metode pengambilan data yang digunakan melalui kuesioner penumpang. Kualitas pelayanan terminal pemadu moda diidentifikasi dengan analisis importance performance analysis (IPA) dan quality function deployment (QFD), sedangkan untuk penentuan model persamaannya menggunakan analisis regresi linier berganda dengan metode backward.

Hasil dari kualitas pelayanan terminal berdasarkan persepsi penumpang adalah penambahan dan perbaikan fasilitas utama (jalur keberangkatan, loket penumpang, jalur evakuasi, tempat tunggu penumpang), penambahan fasilitas penunjang (penambahan fasilitas penunjang (Ac, tempat duduk parallel, tempat sampah, pos keamanan, pos kesehatan, papan informasi, ATM, Kantin, Sarana peribadatan, Toilet), penambahan jumlah armada sesuai dengan kebutuhan dari penumpang yang ada, setifikasi secara menyeluruh kepada petugas yang ada di terminal pemadu moda untuk kecakapan dalam pelayanan kesehatan, penyediaan troli dan keberadaan petugas angkut di jalur penghubung yang memadai sehingga penumpang dapat terlayani dengan maksimal, memisahkan jalur evakuasi dengan jalur utama yang berguna agar efektif apabila terjadi bencana, dan peningkatan kualitas bus pemadu moda untuk pemenuhan keinginan dari penumpang.

Kata Kunci: Terminal-pemadu-moda, kualitas-pelayanan, persepsi-penumpang, *quality-function-deployment, importance-performance-analysis*.