

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Terminal pemadu moda

2.1.1 Pengertian terminal

Terminal merupakan titik dimana penumpang dan barang masuk atau keluar dari sistem jaringan transportasi (Morlok, 1998). Ditinjau dari sistem jaringan transportasi secara keseluruhan, terminal merupakan simpul utama dalam jaringan dimana sekumpulan lintasan rute secara keseluruhan bertemu. Terminal merupakan komponen utama dalam sistem jaringan transportasi jalan yang mempunyai peran dan fungsi yang sangat penting. Terminal bukan saja merupakan komponen fungsional utama dari sistem, tetapi juga sering merupakan prasarana dimana titik kemacetan mungkin terjadi.

Terminal adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan memuat dan menurunkan orang dan atau barang serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum, yang merupakan salah satu wujud simpul jaringan transportasi. Yang dimaksud terminal bus sendiri adalah tempat dimana sekumpulan bus mengakhiri dan mengawali lintasan operasionalnya. Mengacu kepada definisi tersebut, maka pada bangunan terminal, penumpang dapat mengakhiri perjalanannya dengan mengganti lintasan bus lainnya. Di lain pihak, bagi pengemudi bus maka bangunan terminal adalah tempat dimana kendaraan dapat beristirahat sejenak, yang selanjutnya dapat digunakan juga kesempatan tersebut untuk perawatan ringan ataupun pengecekan mesin.

A. Fungsi terminal

Menurut UU no 22 tahun 2009, Fungsi utama terminal dapat ditinjau dari tiga unsur yang terkait, yaitu penumpang, pemerintah dan operator angkutan umum. Fungsi-fungsi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Fungsi terminal bagi penumpang adalah mempermudah perpindahan dari satu moda ke moda lainnya atau dengan kata lain untuk mempercepat arus penumpang menuju daerah tujuan dengan memperhatikan segi keamanan dan kenyamanan, tersedianya fasilitas terminal dan informasi serta fasilitas parkir kendaraan pribadi.

2. Fungsi terminal bagi pemerintah adalah perencanaan dan manajemen lalu lintas serta pengendalian arus kendaraan umum untuk menghindari kemacetan sekaligus sebagai sumber pendapatan daerah.
3. Fungsi terminal bagi operator angkutan umum adalah untuk pengaturan operasi bus, penyediaan fasilitas istirahat dan informasi bagi awak bus dan sebagai fasilitas pangkalan.

B. Tipe pelayanan

Berdasarkan UU no 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, terminal dibagi menjadi tiga yaitu :

1. Terminal induk yaitu : terminal utama yang berfungsi sebagai pusat atau induk dari terminal-terminal pembantu dengan tingkat pelayanan yang berjangkauan regional atau antar kota dan lokal atau dalam kota serta mempunyai kapasitas angkut dan volume penumpang yang tinggi.
2. Terminal pembantu atau sub terminal, merupakan terminal pelengkap yang menunjang keberadaan terminal induk dengan tingkat pelayanan lokal dalam kota serta mempunyai kapasitas angkut dan volume penumpang yang lebih sedikit.
3. Terminal transit yang merupakan terminal yang melayani aktifitas transit penumpang dari satu tujuan ke tujuan lain, kendaraan umum hanya menurunkan dan menaikkan penumpang.

C. Fasilitas pada terminal

Rancangan Peraturan Pemerintah tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan tahun 2010 ini dibuat pada 8 Maret 2010 direncanakan akan menggantikan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1993 yang mengatur tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang mengatur tentang terminal penumpang di Indonesia diklasifikasikan menjadi tiga tipe yaitu tipe A, B, dan C. fasilitas pada terminal kedalam fasilitas Utama dan fasilitas penunjang, dan secara rinci disebutkan dibawah ini :

1. Fasilitas Utama Terminal

Fasilitas utama adalah fasilitas yang mutlak dimiliki dalam terminal penumpang yaitu:

a. Jalur pemberangkatan kendaraan umum

Jalur pemberangkatan kendaraan umum adalah pelataran di dalam terminal penumpang yang disediakan bagi kendaraan umum untuk menaikkan penumpang.

b. Jalur kedatangan kendaraan umum

Jalur kedatangan kendaraan umum adalah pelataran di dalam terminal penumpang yang disediakan bagi kendaraan umum untuk menurunkan penumpang.

- c. Tempat tunggu kendaraan umum
Tempat tunggu kendaraan umum adalah pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum untuk beristirahat dan siap menuju jalur pemberangkatan.
 - d. Bangunan kantor terminal dan menara pengawas
Bangunan kantor terminal adalah bangunan yang berada dalam wilayah terminal dan digabung dengan menara pengawas. Bangunan tersebut berfungsi sebagai tempat memantau pergerakan kendaraan dan penumpang.
 - e. Tempat tunggu penumpang dan atau pengantar
Tempat tunggu penumpang atau pengantar adalah pelataran yang disediakan bagi orang yang akan melakukan perjalanan dengan angkutan umum atau orang yang mengantarnya.
 - f. Jalur lintasan
Jalur lintasan adalah pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum yang akan langsung melakukan perjalanan setelah menurunkan atau menaikkan penumpang.
 - g. Loket penjualan karcis
Loket penjualan karcis adalah ruangan yang digunakan oleh masing-masing penyelenggara untuk penjualan tiket yang melayani perjalanan dari terminal yang bersangkutan.
 - h. Tempat istirahat sementara kendaraan
Tempat istirahat sementara kendaraan adalah tempat bagi kendaraan untuk istirahat sementara dan dilakukan perawatan sebelum melanjutkan pemberangkatan.
 - i. Rambu-rambu dan papan informasi
Rambu-rambu dan papan informasi yang sekurang-kurangnya memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal pemberangkatan.
2. Fasilitas Penunjang Terminal
- Fasilitas penunjang adalah fasilitas yang menunjang fasilitas utama sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap penumpang, terdiri atas:
- a. Kamar kecil / toilet
 - b. Musholla
 - c. Kios / kantin
 - d. Ruang pengobatan
 - e. Ruang informasi dan pengaduan

- f. Telepon umum
- g. Tempat penitipan barang
- h. Taman
- i. Dan lain–lain

D. Kapasitas terminal

Terminal penumpang merupakan bagian dari sistem transportasi dan secara umum berfungsi untuk menaikkan dan menurunkan penumpang. Efektifitas terminal baik dalam hal kenyamanan pelayanan ataupun kecepatan pergerakan penumpang sangat menentukan kapasitas sebuah terminal.

Perencanaan kapasitas terminal harus disesuaikan dengan perkembangan yang akan datang (Morlok, 1998). Kapasitas yang ada harus memperhitungkan moda transportasi yang akan digunakan penumpang, fasilitas yang ada serta tinjauan dari segi manajemen lalu lintas di lokasi terminal.

Kapasitas suatu terminal dapat dihitung dengan beberapa cara, salah satunya adalah dengan menggunakan teori antrian. Teori antrian merupakan cabang yang terus berkembang dari teori probabilitas. Teori ini berhubungan dengan antrian yang terjadi dengan menarik kesimpulan dari berbagai karakteristik melalui analisis matematis dan berusaha mendapatkan rumus yang secara langsung akan memberikan keterangan dan jenis yang kita dapatkan dari simulasi.

Formulasi teori antrian memberikan berbagai informasi yang berguna untuk merencanakan dan menganalisa performansi prasarana transportasi, sebagai contoh jumlah rata–rata dari satuan jumlah kendaraan yang berada di dalam antrian dan jumlah rata–rata dalam sistem (antrian dan pelayanan) untuk menentukan cukup tidaknya area tempat menunggu bagi konsumen.

Distribusi dari waktu menunggu dan waktu tunggu rata–rata ini penting untuk memperkirakan cukup tidaknya sistem pelayanan terhadap kendaraan. Proses antrian merupakan suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan pengguna jasa pada suatu fasilitas pelayanan, menunggu dalam baris antrian jika belum dapat dilayani, dilayani dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut sesudah dilayani.

1. Bentuk kedatangan

Bentuk kedatangan para pengguna jasa biasanya diperhitungkan melalui waktu antara kedatangan, yaitu waktu antara kedatangan dua pengguna jasa yang berurutan pada suatu fasilitas pelayanan. Bentuk ini dapat bergantung pada jumlah pengguna jasa yang berada

dalam sistem ataupun tidak bergantung pada keadaan sistem tersebut. Bila bentuk kedatangan ini tidak disebut secara khusus, maka dianggap bahwa pengguna jasa tiba satu persatu. Asumsinya ialah kedatangan pengguna jasa mengikuti suatu proses dengan distribusi probabilitas tertentu. Distribusi probabilitas yang sering digunakan adalah distribusi poisson. Asumsi distribusi poisson menunjukkan bahwa kedatangan pengguna jasa sifatnya acak dan mempunyai rata-rata kedatangan sebesar lamda (λ).

2. Bentuk pelayanan

Bentuk pelayanan ditentukan oleh waktu pelayanan, yaitu waktu yang dibutuhkan untuk melayani pengguna jasa pada fasilitas pelayanan. Besaran ini dapat bergantung pada jumlah pengguna jasa yang telah berada di dalam fasilitas pelayanan ataupun tidak bergantung pada keadaan tersebut. Pelayanan dapat dilakukan dengan satu atau lebih fasilitas pelayanan yang masing-masing dapat mempunyai satu atau lebih saluran atau tempat pelayanan yang disebut dengan server. Apabila terdapat lebih dari satu fasilitas pelayanan maka pengguna jasa dapat menerima pelayanan melalui suatu urutan tertentu atau fase tertentu. Pada suatu fasilitas pelayanan, pengguna jasa akan masuk dalam suatu tempat pelayanan dan menerima pelayanan secara tuntas dari server. Bila tidak disebutkan secara khusus, pada bentuk pelayanan ini, maka dianggap bahwa suatu pelayan dapat melayani secara tuntas satu pengguna jasa. Bentuk pelayanan dapat konstan dari waktu ke waktu. Rerata pelayanan (*mean server rate*) diberi simbol μ (mu) merupakan jumlah pengguna jasa yang dapat dilayani dalam satuan waktu, sedangkan rerata waktu yang digunakan untuk melayani setiap pengguna jasa diberi simbol $1/\mu$ unit (satuan). Jadi $1/\mu$ merupakan rerata waktu yang dibutuhkan untuk suatu pelayanan.

3. Kapasitas sistem

Kapasitas sistem adalah jumlah maksimum pengguna jasa, mencakup yang sedang dilayani dan yang berada dalam antrian, yang dapat ditampung oleh fasilitas pelayanan pada saat yang sama. Suatu sistem yang tidak membatasi pengguna jasa di dalam pelayanannya dikatakan memiliki kapasitas tak terhingga, sedangkan suatu sistem yang membatasi jumlah pengguna jasa yang ada di dalam fasilitas pelayanannya dikatakan memiliki kapasitas yang terbatas.

4. Disiplin antrian

Disiplin antrian adalah aturan dimana para pengguna jasa dilayani, atau disiplin pelayanan (*service discipline*) yang memuat urutan (*order*) para pengguna jasa menerima layanan.

E. Sirkulasi

Terdapat beberapa definisi dari sirkulasi, yaitu sebagai berikut:

1. Pola pergerakan yang melalui suatu area atau bangunan.
2. Sirkulasi merupakan suatu bagan yang melengkapi arah pergerakan sehingga menjadi lancar, ekonomis dan fungsional.
3. Perjalanan dalam sebuah bangunan yang melalui beberapa pintu koridor, tangga dan elevator.
4. Sirkulasi memiliki sifat yang tergantung pada kecepatan dan muatan yang melalui saluran itu. Suatu jalan yang dipakai untuk jalan kaki dipengaruhi oleh hal - hal kecil yang terlihat berganti-ganti dan diperindah oleh ruangan yang proporsional.

Sirkulasi dalam operasional terminal dapat dibagi menjadi empat bagian, yaitu:

1. Sirkulasi penumpang

Penumpang adalah orang yang akan naik ataupun turun dari bus. Sebelum naik ke bus, penumpang harus membeli karcis, kemudian menunggu di ruang tunggu menuju alur bus yang dituju. Penumpang turun meninggalkan bus melalui selasar untuk keluar terminal atau berganti bus atau angkutan kota.

2. Sirkulasi barang

Barang yang dimaksud di sini adalah barang bawaan penumpang sehingga dengan sendirinya pergerakan barang mengikuti sirkulasi penumpang. Barang yang dibawa memanfaatkan jasa porter menggunakan kereta dorong, dipikul atau dijinjing sendiri oleh penumpang yang bersangkutan.

3. Sirkulasi bus

Sirkulasi bus dibedakan menjadi dua, yaitu bus dengan tujuan berhenti murni dan bus yang transit. Bus dengan tujuan murni, setelah masuk terminal dan membayar retribusi adalah menurunkan penumpang, parkir istirahat, dan akhirnya parkir di emplasemen penaikan penumpang menunggu waktu pemberangkatan. Sedangkan bus transit, setelah masuk terminal dan membayar retribusi adalah menurunkan penumpang kemudian langsung menuju emplasemen penaikan penumpang menunggu waktu pemberangkatan berikutnya.

4. Sirkulasi angkutan kota

Angkutan kota disini adalah melayani penumpang dalam kota sehingga setelah penumpang turun dari bus antar kota didistribusikan ke angkutan kota dengan trayek tertentu untuk masuk kota. Secara khusus pada sirkulasi kendaraan akan dibahas cara parkir yang dibagi menjadi dua :

- a. Parkir sejajar jalur : satu jalur (*single line*), banyak jalur dan banyak jalur pemisah. Keuntungannya adalah tidak ada perubahan drastis dalam arah atau kecepatan, tertib, cocok untuk frekuensi bus yang tinggi. Kerugiannya adalah memakan banyak ruang, perlu penanganan khusus untuk persilangan dengan penumpang.
- b. Parkir menyudut jalur : gergaji lurus, gergaji lingkaran dan tegak lurus tetapi kan menyulitkan bus. Keuntungannya adalah tidak butuh banyak ruang dan penumpang aman karena tidak ada *crossing*. Kerugiannya adalah manuver bus sulit dan makan waktu dan cocok untuk terminal berfrekuensi rendah dan kecepatan tinggi, misal bis antar kota.

2.1.2 Pengertian terminal pemadu moda

Keterpaduan jaringan pelayanan dan prasarana transportasi merupakan interkoneksi pada simpul transportasi (titik temu untuk memfasilitasi kegiatan alih moda), yang disebut terminal pemadu moda. Terminal ini melayani transportasi multimoda atau pemadu moda, yang tidak pernah putus (*single seamless service*), baik dari aspek pengguna, operator, maupun regulator jasa transportasi.

Pergerakan dari koridor sistem multimoda, terdiri dari rangkaian pusat (hub) yang berkompetisi, yang menyatukan jaringan lokal dan regional. Pusat distribusi biasanya satu terminal koordinasi dengan jaringan tingkat lokal. Pusat artikulasi, biasanya merupakan terminal utama yang memiliki jaringan pemadu moda dan multimoda, berkoordinasi dengan jaringan tingkat global. Pengertian dari angkutan multimoda seperti dalam penelitian (Sorensen, 2012) yang berjudul "*Efficient Metaheuristics to Solve the Intermodal Terminal Location Problem*" adalah satu dari banyak pendekatan yang paling menjanjikan untuk mencapai tujuan mengurangi pencemaran.

Perencanaan terminal pemadu moda ini sangat berpengaruh terhadap kebutuhan transportasi masyarakat saat ini, karena banyak potensi dari bandara untuk dikembangkan. Perencanaan jaringan intermodal pada masa depan adalah prioritas utama bagi pihak bandara dan pihak lain. Kerjasama transportasi yang makin beragam menunjukkan minat akan transportasi intermodal dengan sumber pendanaan bersama.

Fasilitas pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015, menyebutkan bahwa fasilitas pelayanan yang wajib disediakan bagi penyelenggara terminal antara lain:

1. Pelayanan Keselamatan yang terdiri dari lajur pejalan kaki, fasilitas keselamatan jalan, jalur evakuasi, alat pemadam kebakaran, fasilitas dan petugas kesehatan, fasilitas dan petugas

pemeriksa kelayakan kendaraan, informasi keselamatan, informasi fasilitas kesehatan, dan informasi pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor.

2. Pelayanan Keamanan yang terdiri dari fasilitas keamanan, media pengaduan gangguan keamanan, dan petugas keamanan.
3. Pelayanan Keandalan yang terdiri dari jadwal kedatangan dan keberangkatan serta tarif dan loket penjualan tiket.
4. Pelayanan Kenyamanan yang terdiri dari ruang tunggu, toilet, fasilitas peribadatan, kantin/ rumah makan, ATM center, smoking area, ruang baca/ *reading area*, hotspot area, dan petugas kebersihan.
5. Pelayanan Kemudahan / Keterjangkauan yang terdiri dari jalur keberangkatan, jalur kedatangan, informasi pelayanan, tempat naik turun penumpang, fasilitas parkir, fasilitas pengisian baterai, dan tempat penitipan barang.
6. Pelayanan Kesetaraan yang terdiri dari fasilitas khusus difable dan ruangan untuk menyusui.

2.1.3 Aspek legalitas pelayanan angkutan bus bandara (pemadu moda)

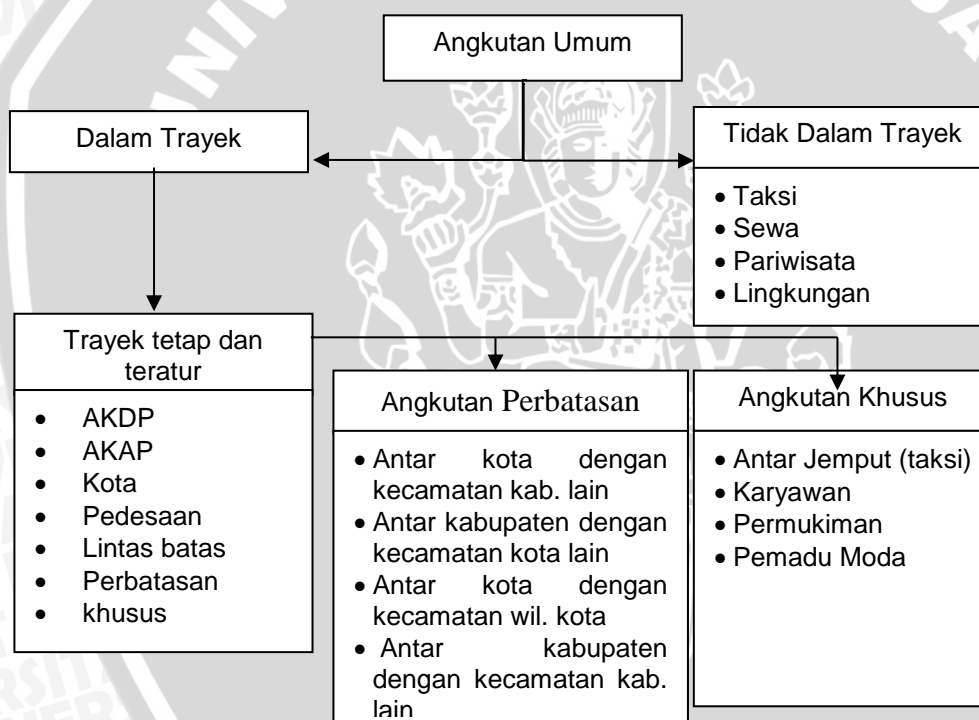
Pelayanan angkutan bus bandara (pemadu moda) berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM. 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum pasal 23 menyebutkan bahwa angkutan pemadu moda termasuk kategori pelayanan “angkutan khusus dalam trayek” yang merupakan merupakan pelayanan pelengkap terhadap pelayanan angkutan antar kota antar provinsi, angkutan antar kota dalam provinsi dan angkutan kota.

Karakteristik pelayanan angkutan pemadu moda berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM. 35 Tahun 2003 pasal 27 disebutkan beberapa karakteristik pelayanan angkutan pemadu moda sebagai berikut:

1. Pelayanan angkutan pemadu moda dilaksanakan untuk melayani penumpang dari dan/atau ke terminal, stasiun kereta api, pelabuhan dan bandar udara, kecuali dari terminal ke terminal.
2. Pelayanan angkutan pemadu moda diselenggarakan dengan ciri-ciri sebagai berikut:
 - a. Khusus mengangkut perpindahan penumpang dari satu moda ke moda lain;
 - b. Berjadwal;
 - c. Menggunakan mobil bus dan/atau mobil penumpang;
 - d. Menggunakan plat tanda nomor warna dasar kuning dengan tulisan hitam.
3. Kendaraan yang digunakan untuk angkutan pemadu moda harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- Mencantumkan papan trayek pada kendaraan yang dioperasikan;
- Pemasangan tanda khusus berupa stiker dengan tulisan sesuai jenis pelayanan yang tercantum pada izin trayek, yang ditempatkan pada badan kendaraan sebelah kiri dan kanan;
- Dilengkapi logo dan nama perusahaan yang ditempatkan pada pintu depan bagian tengah sebelah kiri dan kanan;
- Dilengkapi tanda jati diri pengemudi yang ditempatkan pada dashbord kendaraan, yang dikeluarkan oleh masing-masing perusahaan angkutan;
- Dilengkapi fasilitas bagasi sesuai kebutuhan.

Secara garis besar posisi angkutan pemadu moda dalam struktur pengelompokkan pelayanan angkutan umum di Indonesia dijelaskan pada gambar berikut,



Gambar 2. 1 Klasifikasi penyelenggaraan pelayanan angkutan orang

Sumber : Kepmenhub No.KM.35 Tahun 2003

2.1.4 Konsep pelayanan transportasi antar moda (*Intermodality*)

Fasilitas perpindahan moda merupakan simpul yang menghubungkan berbagai pelayanan transportasi umum sehingga membentuk sebuah jaringan pelayanan. Jika perpindahan antar moda transportasi tersebut dapat dibuat menjadi lebih mudah, lebih cepat, lebih baik dan lebih nyaman, maka integrasi dan fleksibilitas dari jaringan secara keseluruhan akan meningkat dengan pesat.

Orang melakukan perpindahan moda ketika tidak ada rute atau layanan angkutan yang langsung dan nyaman didalam perjalanan mereka, atau ketika dengan melakukan perpindahan moda perjalanan mereka menjadi lebih cepat dan lebih menyenangkan. Umumnya orang tidak suka dengan ketidakpastian dan kelelahan fisik yang terjadi ketika mereka melakukan perpindahan moda. Moda angkutan umum massal perkotaan dirancang untuk menyediakan layanan dengan pilihan jadwal yang beragam. Dimana tidak ada angkutan umum yang menyediakan layanan langsung maka perpindahan moda akan tetap dibutuhkan. Menurut Wibowo dan Olszewski (2005: 147-156), menyebutkan mengenai aksesibilitas jalan kaki didefinisikan sebagai seberapa mudah lokasi diakses dari transportasi publik dengan berjalan kaki. Penulis menterjemahkan ke dalam kajian sebagai keinginan penumpang untuk sanggup dan mau melakukan perjalanan untuk melakukan perpindahan moda dari moda menuju terminal pemadu moda untuk berganti moda berikutnya. Jarak perjalanan diukur untuk mengindikasikan aksesibilitas trasport publik yang dimaksud dan rentang yang digunakan adalah 400 – 800 meter atau 10-15 menit berjalan kaki. Dasar pengelompokan ini akan digunakan penulis sebagai dasar penentuan jarak perjalanan dalam data kepuasan pelanggan. Jika dalam penelitian adalah meneliti keinginan atau kesanggupan penumpang dalam melakukan perjalanan dengan berjalan kaki menuju lokasi transportasi publik, namun dalam kajian penulis menggunakan pola pikirnya sebagai kesanggupan penumpang untuk berjalan dari moda utama menuju terminal pemadu moda untuk berganti moda selanjutnya untuk menuju tujuan masing-masing.

Transportasi di kota-kota besar mempunyai jaringan transportasi umum yang sangat luas dan beragam antara lain meliputi BRT (*Bus Rapid Transit*), angkutan perkotaan, taksi, kereta api perkotaan, kapal penyeberangan dan pesawat udara. Perpindahan moda transportasi terjadi ketika penumpang berpindah moda dari satu moda transportasi ke moda transportasi lain atau berpindah moda diantara dua pelayanan moda yang sama termasuk juga orang yang akan menggunakan atau telah menggunakan sistem transportasi umum dikombinasikan dengan berjalan kaki, naik sepeda, mengendarai motor atau mobil.

Multimoda dan intermodal yang memiliki beberapa keuntungan dalam hal efisiensi dan juga efektifitas, memiliki perbedaan yang mendasar. Perencanaan multimoda berhubungan dengan pilihan-pilihan sistem, sedangkan perencanaan intermoda menekankan pada cara yang paling efisien untuk bergerak dari satu titik ke titik lain melalui sistem.

2.2 Konsep Dasar tentang Kualitas dan Kepuasan Pelanggan

2.2.1 Definisi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terminal pemadu moda yang dikeluarkan oleh masyarakat dapat dijadikan sebagai tingkat penilaian terhadap kinerja dari terminal tersebut. Kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat juga dapat dinilai dan diukur. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas didefinisikan sebagai kadar tingkat baik buruknya sesuatu atau bisa didefinisikan sebagai mutu dari sebuah pelayanan yang ada di terminal antar moda. Sedangkan untuk kepuasan dapat didefinisikan sebagai tingkat penilaian dari masyarakat terhadap pelayanan terminal pemadu moda Bandara Abdurrahman Saleh.

Kualitas pelayanan merupakan elemen kualitatif dari suatu pelayanan yang sesuai dan mudah digunakan dalam suatu sistem, kenyamanan perjalanan, keindahan, kebersihan, dan kepuasan penumpang. Tingkat kualitas pelayanan juga didefinisikan sebagai faktor yang penting. Menurut Keban (2000) mendefinisikan tingkat pelayanan (*level of service*) adalah ukuran menyeluruh dari karakteristik operasi dan pelayanan yang mempengaruhi penumpang. Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk menggambarkan tingkat pelayanan adalah:

1. Elemen kinerja yang mempengaruhi penumpang, seperti: operating speed, reliability dan keselamatan;
2. Service quality yang terdiri dari aspek-aspek kualitatif, seperti: kenyamanan dan kemudahan menggunakan sistem angkutan, riding comfort, estetika, kebersihan;
3. Tarif yang harus dibayar oleh konsumen. Tingkat tarif juga menjadi salah satu faktor yang dapat digunakan untuk menggambarkan tingkat pelayanan yang ada di *public service*

Kemudian menurut Keban (2000) kualitas pelayanan didefinisikan melalui dua fungsi, yaitu kualitas pelayanan sebagai fungsi tarif dan observed variabls (waktu perjalanan, keterlambatan dan *load factor*) serta kualitas pelayanandan *non-observed variabls* (keberadaan air bersih, pencahayaan, sirkulasi udara dan kondisi kebersihan).

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Menurut Kotler (2002:42), kepuasan adalah perasaan sangat senang atau kesan seseorang berasal dari perbandingan antar kesannya terhadap kinerja (atau hasilnya) suatu produk dengan harapan-harapannya.

Oxford Advanced Learner’s Dictionary (1991:3) mendeskripsikan kepuasan sebagai “*the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen*” dan “*the act of fulfilling a need or desire*”. Dari pendapat

diatas, dapat diartikan bahwa kepuasan adalah perasaan menyenangkan yang dimiliki saat mendapatkan sesuatu atau ketika sesuatu yang diinginkan terjadi dan aksi terpenuhinya kebutuhan dan keinginan.

Kepuasan juga diartikan sebagai penilaian konsumen terhadap barang atau jasa. Menurut Irawan (2003:4), kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi pelanggan dalam menggunakan barang atau jasa. Pelanggan akan merasa puas apabila memperoleh nilai atau manfaat dari suatu barang atau jasa.

Menurut Yao (2012:8) menyebutkan bahwa penumpang berhubungan dengan serangkaian aktifitas di dalam dan diluar terminal angkutan. Aktifitas-aktifitas tersebut termasuk pembelian tiket, pemeriksaan keamanan, pemeriksaan tiket, menunggu, antri pindah jalur, naik kendaraan dan berbelanja di area terminal. Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan yang dimaksud berhubungan dengan kegiatan-kegiatan penumpang tersebut.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan sikap, penilaian, dan respon emotional yang ditunjukkan oleh konsumen setelah proses pembelian/konsumsi yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja aktual terhadap suatu produk dan harapannya, serta evaluasi terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau jasa.

2.2.2 Dimensi kualitas

Pelayanan yang memiliki nilai kualitas yang tinggi dan bermutu maka akan mampu memenuhi keinginan pelanggan. Keinginan dari pelanggan dapat dijelaskan berdasarkan kriteria kualitas yang dapat disebut dimensi dari kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985:45-50) dibagi menjadi lima dimensi. Adapun dimensi dari kualitas pelayanan yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, dan terawat.

Pengukurannya meliputi :

- a. Pernyataan tentang penilaian yang modern dan memadai.
 - b. Pernyataan mengenai fasilitas fisik yang bagus, bersih, dan memadai.
 - c. Pernyataan tentang fasilitas fisik yang menunjang kegiatan bisnis.
 - d. Pernyataan tentang petugas yang rapi dan sopan.
2. Empati (*empathy*), yaitu kesediaan petugas dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

Pengukurannya meliputi :

- a. Pernyataan tentang pelayanan kepada konsumen secara individual.
 - b. Pernyataan tentang perhatian petugas secara pribadi kepada konsumen.
 - c. Pernyataan tentang penyediaan petugas yang dapat bertindak sebagai penasehat pribadi.
 - d. Pernyataan tentang pemahaman kebutuhan konsumen.
 - e. Pernyataan tentang mengutamakan kepentingan konsumen.
3. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten.

Pengukurannya meliputi :

- a. Pernyataan tentang ketepatan jasa yang diberikan.
 - b. Pernyataan tentang ketepatan waktu pelayanan.
 - c. Pernyataan tentang kesungguhan dalam melayani konsumen.
 - d. Pernyataan tentang dapat dipercaya atau tidaknya dalam melayani konsumen.
4. Responsivitas atau daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dari petugas dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen.

Pengukurannya meliputi :

- a. Pernyataan mengenai kecepatan pelayanan.
 - b. Pernyataan tentang ketepatan pelayanan.
 - c. Pernyataan tentang sikap untuk membantu konsumen.
 - d. Pernyataan tentang penyediaan waktu untuk melayani konsumen.
5. Jaminan (*assurance*), yaitu berupa kemampuan petugas untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen

Pengukurannya meliputi :

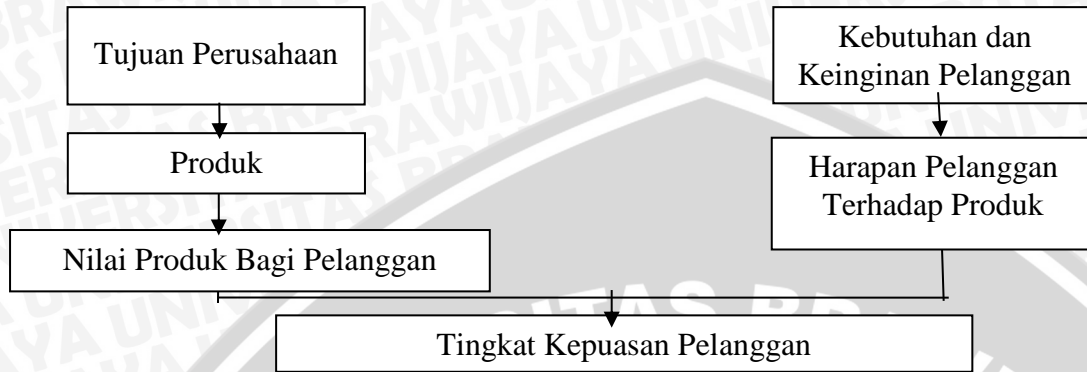
- a. Pernyataan tentang pengetahuan yang dimiliki petugas.
- b. Pernyataan tentang perasaan nyaman konsumen jika berhubungan dengan petugas.
- c. Pernyataan tentang sikap sopan petugas terhadap konsumen.

2.2.3 Konsep kepuasan pelanggan

A. Konsep kepuasan

Salah satu dari unsur nilai konsumen total adalah kualitas jasa dimana kualitas jasa merupakan unsur utama yang bersifat positif dalam pembentukan nilai konsumen. Kualitas jasa bagi konsumen sendiri merupakan pembentuk dari kepuasan konsumen. Perbandingan

harapan konsumen terhadap kualitas jasa dengan dimensi kualitas jasa yang pada akhirnya akan membentuk kepuasan konsumen. Hal ini sesuai dengan konsep kepuasan konsumen di bawah ini.



Gambar 2. 2 Konsep kepuasan konsumen

Sumber : Tjiptono (2008:24)

Tujuan dari pengelola adalah memproduksi barang atau jasa yang dapat memuaskan kebutuhan konsumen, dengan kata lain bahwa perusahaan berusaha menciptakan konsumen yang puas. Dalam penelitian ini, konsumen adalah pengguna terminal bus pemuatan moda di bandara. Kepuasan dari menggunakan produk berupa fasilitas yang ada dan jasa berupa pelayanan yang sudah diberikan oleh terminal bagi pengguna.

B. Harapan pengguna

Konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan telah tercapai konsensus bahwa harapan konsumen memiliki peranan yang besar sebagai tanda perbandingan dan evaluasi kualitas maupun kepuasan. Menurut Tjiptono (2008:61), mengemukakan bahwa, “Harapan konsumen merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut”. Meskipun demikian dalam beberapa hal belum tercapai kesepakatan, misalnya mengenai sifat standar harapan yang spesifik jumlah standar yang digunakan, maupun sumber harapan.

Harapan konsumen mempunyai peran yang besar dalam menentukan kualitas produk dan kepuasan konsumen. Menurut Yao (2012:8) menyebutkan bahwa bagaimanapun juga permintaan penumpang dan struktur fasilitas dari terminal sangatlah kompleks. Seorang penumpang membutuhkan rangkaian struktur fasilitas pada suatu waktu tertentu, dan masing-masing struktur dapat memuaskan berbagai macam keinginan dari konsumen tersebut. Keinginan penumpang ini mencakup kebutuhan dasar akan fasilitas dan dihitung menggunakan rumus model hubungan antar elemen (korelasi) bagaimana permintaan penumpang tentang perpindahan moda, pembelian tiket, parkir, dan keluar-masuk terminal, dikombinasikan

dengan fasilitas yang disediakan meliputi area dalam-luar, sistem pengumpulan tiket, sistem perpindahan dan platform area.

Harapan atas kinerja produk berlaku sebagai standar perbandingan terhadap kinerja aktual produk. Cara perusahaan mempromosikan produknya melalui komunikasi iklan atau wiraniaga juga dapat mempengaruhi harapan konsumen terhadap kinerja produk. Klaim produk yang tidak realistis bisa menimbulkan “*over promise*” yang akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Produk yang tidak mampu memperlihatkan kinerja sesuai dengan yang sudah diharapkan pengguna dalam tujuan penggunaannya juga merupakan salah satu faktor ketidakpuasan dalam penggunaan jasa atau produk.

C. Tipe kepuasan

Tjiptono dan Chandra (2005:204) menyatakan bahwa terdapat 5 tipe kepuasan dan ketidakpuasan yang dijabarkan dalam *demanding satisfaction*, *stable satisfaction*, *resigned satisfaction*, *stable dissatisfaction*, *demanding dissatisfaction* yang diukur melalui komponen emosi, ekspektasi, dan minat berperilaku. Berikut penjelasan yang dijabarkan dalam bentuk tabel 2.1 :

Tabel 2. 1 Tipe –tipe kepuasan dan ketidakpuasan konsumen

No	Tipe – tipe kepuasan dan ketidakpuasan	Komponen		Minat berperilaku (minat untuk memilih penyedia jasa yang sama lagi)
		Emosi	Ekspektasi	
1	<i>Demanding satisfaction</i>	Optimisme/ <i>Confidence</i>	Harus bisa mengikuti perkembangan kebutuhan saya di masa depan	Ya, karena hingga saat ini mereka mampu memenuhi ekspektasi saya yang terus meningkat
2	<i>Stable satisfaction</i>	<i>Steadiness/ Trust</i>	Segala sesuatu harus sama seperti apa adanya	Ya, karena hingga saat ini semuanya memenuhi harapan saya
3	<i>Resigned satisfaction</i>	<i>Indifference/ Resignation</i>	Saya tidak berharap lebih	Ya, karena penyedia jasa yang lain tidak lebih baik
4	<i>Stable dissatisfaction</i>	<i>Disappointment/ Indecision</i>	Saya berharap lebih tapi apa yang harus saya lakukan ?	Tidak, tetapi saya tidak bisa menyebutkan alasan spesifik
5	<i>Demanding dissatisfaction</i>	<i>Protest/ Opposition</i>	Perlu banyak perbaikan	Tidak, karena meskipun saya telah melakukan berbagai upaya, mereka tidak menanggapi kebutuhan saya

Sumber : Tjiptono dan Chandra (2005:204)

D. Strategi peningkatan kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen total dalam menilai kinerja pelayanan jasa bukanlah hal yang mudah. Tjiptono (2008:170) menyatakan bahwa, “kepuasan konsumen total tidak mungkin

tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu. Namun upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi“. Pada prinsipnya strategi kepuasan konsumen akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan.

Tjiptono (2008:354) mengemukakan beberapa elemen program kepuasan konsumen yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan konsumen. Strategi tersebut yaitu :

1. Barang dan jasa berkualitas

Perusahaan yang ingin menerapkan program kepuasan pelanggan harus memiliki produk berkualitas baik dan layanan prima. Paling tidak, standarnya harus menyamai pesaing utama dalam industri. Untuk itu berlaku prinsip “*quality comes first, satisfaction program follow*“. Biasanya perusahaan yang tingkat kepuasan konsumennya tinggi menyediakan tingkat layanan konsumen yang tinggi pula.

2. *Relationship marketing*

Relationship marketing atau hubungan transaksi antara penyedia jasa dan konsumen berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan jangka panjang dengan konsumen secara terus menerus sehingga diharapkan dapat terjadi bisnis ulangan (*repeat business*).

3. Strategi superior *customer service* (fokus pada konsumen terbaik/*best customers*)

Perusahaan yang menerapkan strategi ini berusaha menawarkan pelayanan yang lebih unggul daripada para pesaingnya. Untuk mewujudkannya dibutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia, dan usaha gigih. Meskipun demikian, melalui pelayanan yang lebih unggul, perusahaan yang bersangkutan dapat membebaskan harga yang lebih tinggi pada produknya.

4. *Strategy unconditional guarantees/extraordinary guarantees*

Kepuasan konsumen dapat ditingkatkan dengan berbagai cara, salah satu caranya yaitu perusahaan produk atau jasa dapat mengembangkan *augmented service* terhadap *core business*-nya, misalnya dengan pelayanan purnajual yang baik.

5. Program *pay-for-performance*

Program kepuasan konsumen tidak bisa terlaksana tanpa adanya dukungan sumber daya manusia organisasi. Sebagai ujung tombak perusahaan yang berinteraksi langsung dengan para konsumen dan berkewajiban memuaskan mereka, karyawan juga harus dipuaskan kebutuhannya. Dengan kata lain, *total customer satisfaction* harus didukung pula dengan

total quality reward yang mengaitkan sistem penilaian kinerja dan kompensasi dengan kontribusi setiap karyawan dalam penyempurnaan kualitas dan peningkatan kepuasan konsumen.

6. Program promosi loyalitas

Program promosi loyalitas ini banyak diterapkan untuk menjalin relasi antara perusahaan dan konsumen. Biasanya program ini, memberikan semacam penghargaan (*reward*) khusus yang dikaitkan dengan frekuensi pembelian atau pemakaian produk/jasa perusahaan kepada konsumen rutin agar tetap loyal pada produk dari perusahaan yang bersangkutan.

7. Sistem penanganan keluhan secara efektif

Penanganan keluhan berkaitan erat dengan kualitas produk. Perusahaan harus memastikan bahwa barang dan jasa yang dihasilkannya benar – benar berfungsi sebagaimana mestinya sejak awal. Jaminan kualitas harus mendahului penanganan keluhan.

E. Metode pengukuran kepuasan

Ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2008:148), yaitu sebagai berikut :

1. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan melalui media yang efektif. Metode ini bersifat pasif karena tidak menggambarkan secara lengkap mengenai kepuasan konsumen, dikarenakan tidak semua konsumen yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Upaya mendapatkan saran yang baik dari konsumen sulit diwujudkan oleh metode ini.

2. Survei kepuasan pelanggan

Penelitian mengenai kepuasan umumnya banyak dilakukan dengan penelitian survei, baik survei melalui telepon, pos, angket, maupun wawancara secara pribadi.

3. *Ghost shopping* (pembelanja misterius)

Ghost shopping merupakan salah satu cara memperoleh gambaran kepuasan konsumen, cara yang dapat dilakukan yaitu merekrut pekerja yang berperan sebagai konsumen kemudian melaporkan temuan – temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan kualitas jasa perusahaan dan pesaing berdasarkan pengamatan mereka.

4. *Lost customer analysis*

Perusahaan seharusnya menghubungi konsumen yang sudah berpindah ke pesaing agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi sebagai *feedback* dalam kebijakan

perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Pemantauan ini sangat penting dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan konsumen.

Friman (2009) menyebutkan bahwa pengukuran kepuasan diperoleh melalui masyarakat yang sering menggunakan dalam hal kinerja lebih daripada kinerja perusahaan itu sendiri. Analisisnya memperlihatkan hubungan antara kinerja secara *objective* dalam artian merupakan hasil kaji teknis berdasar standar dan dibandingkan dengan kepuasan yang diterima oleh pelanggan atau pengguna. Kajian tersebut mempengaruhi pemikiran penulis dari sisi pola pengukuran kepuasan pengguna dan korelasinya dengan *stakeholder* dan pengelola terminal dari sisi respon teknis. Perbedaan kajian dengan penulis adalah pengambilan data sama-sama dengan dengan survei namun menggunakan telepon, sedangkan penulis lebih memilih sistem wawancara langsung.

Eboli (2009) menjelaskan bahwa alat pengukuran yang digunakan dalam pengukuran kepuasan dalam transportasi publik, dan nantinya akan menemukan mengenai kepuasan pelanggan dan atribut kualitas pelayanan yang dibutuhkan melalui metode SEM (structural equation modelling). Jurnal ini mempengaruhi penulis dalam hal menetapkan atribut pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan penulis dalam melakukan kajian terminal pemadu moda.

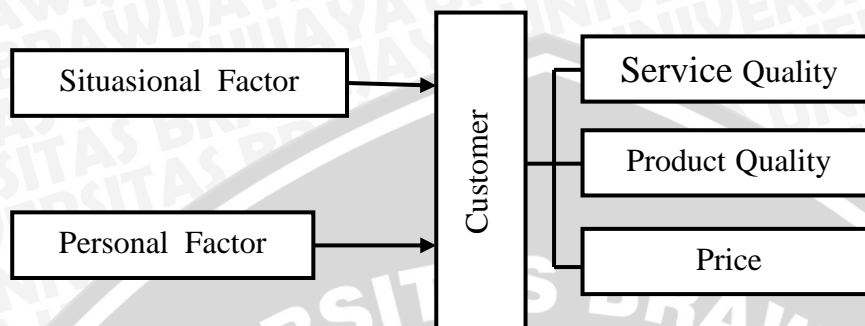
2.2.4 Konsep kepuasan masyarakat

Penilaian kualitas terhadap pelayanan dapat terlihat dari kepuasan pelanggan, oleh karena itu tingkat kepuasan masyarakat harus dipahami terlebih dahulu, adapun atribut-atribut yang berkaitan dengan konsep kepuasan masyarakat sebagai pelanggan menurut Zeithaml dan Bitner (2003:75) adalah sebagai berikut:

1. Apa yang didengar pelanggan dari pelanggan lainnya (*word of mounth communication*). Dimana hal ini merupakan faktor yang berpotensi untuk menentukan ekspektasi pelanggan. Sebagai contoh, seorang pelanggan yang mengharapkan pelayanan dengan kualitas tinggi terhadap terminal antar moda berdasarkan rekomendasi dari teman atau pelanggan yang lainnya.
2. Ekspektasi pelanggan sangat bergantung dari karakteristik individu dimana kebutuhan pribadi (*personal needs*).
3. Pengalaman masa lalu (*past experience*) dalam menggunakan pelayanan dapat juga mempengaruhi tingkat ekspekstasi pelanggan.
4. Komunikasi dengan pihak luar (*external communication*) dari pemberi layanan public memainkan peranan kunci dalam membentuk ekspektasi pelanggan. Berdasarkan

komunikasi yang dilakukan, pemberi layanan dapat memberikan pesan-pesan secara langsung maupun tidak langsung kepada pelanggannya.

Konsep kepuasan pelanggan menurut Zeithaml dan Bitner dapat dijelaskan pada gambar 2.3 seperti berikut:



Sumber : Zeithaml dan Bitner (2003:75)

Gambar 2. 3 Customer satisfaction model

2.3 Kebijakan pemerintah mengenai pemadu moda

Legalitas penyelenggaraan transportasi pemadu moda/ multimoda di Indonesia, di antaranya: UU No. 38/2004 tentang Jalan; UU No.22/2009 tentang LLAJ (Lalu Lintas & Angkutan Jalan); UU No. 23/2007 tentang Perkeretaapian; UU No. 17/2008 tentang Pelayaran; UUNo. 1/2009 tentang Penerbangan; PP No. 8/2011 tentang Angkutan Multimoda; dan Kepmenhub No. 49/2005 tentang Sistranas (SistemTransportasi Nasional); Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2011 tentang Angkutan Multimoda; Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun2012; Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Multimoda.

2.3.1 UU no 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan

Peraturan tentang terminal pemadu moda tertuang dalam UU no 22 tahun tahun 2009 mengenai Lalu lintas dan Angkutan Jalan, dibahas mengenai terminal secara umum dan belum mengacu pada terminal pemadu moda itu sendiri. UU ini menetapkan aturan sebagai berikut:

1. Fungsi, Klasifikasi, dan Tipe Terminal (pasal 33 – 36)
 - a. Untuk menunjang kelancaran perpindahan orang dan/atau barang serta keterpaduan intramoda dan pemadu moda di tempat tertentu, dapat dibangun dan diselenggarakan Terminal. (ayat 1 pasal 33)
 - b. Terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa Terminal penumpang dan/atau Terminal barang
2. Pada pasal 38 menyebutkan bahwa:

- a. Setiap penyelenggara terminal wajib menyediakan fasilitas terminal yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan.
 - b. Fasilitas terminal meliputi fasilitas utama dan fasilitas penunjang.
 - c. Untuk menjaga kondisi fasilitas terminal penyelenggara terminal wajib melakukan pemeliharaan.
3. Penetapan lokasi terminal diatur dalam pasal 37 yaitu Penentuan lokasi Terminal dilakukan dengan memperhatikan rencana kebutuhan Terminal yang merupakan bagian dari Rencana Induk Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
 4. Penetapan lokasi Terminal dilakukan dengan memperhatikan:
 - a. Tingkat aksesibilitas Pengguna Jasa Angkutan;
 - b. Kesesuaian lahan dengan Rencana Tata Ruang Wilayah Nasional, Rencana Tata Ruang Wilayah Propinsi, dan Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten/Kota;
 - c. Kesesuaian dengan rencana pengembangan dan/atau kinerja jaringan Jalan, jaringan trayek, dan jaringan lintas;
 - d. Kesesuaian dengan rencana pengembangan dan/atau pusat kegiatan;
 - e. Keserasian dan keseimbangan dengan kegiatan lain;
 - f. Permintaan angkutan;
 - g. Kelayakan teknis, finansial, dan ekonomi;
 - h. Keamanan dan Keselaatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
 - i. Kelestarian lingkungan hidup.

2.3.2 Peraturan Pemerintah No 8 Tahun 2011 tentang Angkutan Multimoda

Peraturan Pemerintah No. 8 Tahun 2011 pada pasal 1 menyebutkan bahwa angkutan multimoda adalah angkutan barang yang menggunakan paling sedikit 2 moda angkutan dengan didasarkan pada 1 kontrak sebagai dokumen angkutan multimoda dari satu tempat diterimanya barang ke tempat yang ditentukan untuk penyerahan barang kepada penerima barang.

2.3.3 Peraturan Pemerintah No 65 Tahun 2005 tentang pedoman SPM

A. Ruang lingkup SPM

Pedoman Penyusunan dan Penerapan SPM menjadi acuan dalam penyusunan SPM oleh Menteri/Pimpinan Lembaga Pemerintah Non-Departemen dan dalam penerapannya oleh Pemerintahan Provinsi dan Pemerintahan Kabupaten/Kota.

B. Prinsip SPM

1. SPM disusun sebagai alat Pemerintah dan Pemerintahan Daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib.
2. SPM ditetapkan oleh Pemerintah dan diberlakukan untuk seluruh Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota.
3. Penerapan SPM oleh Pemerintahan Daerah merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan dasar nasional.
4. SPM bersifat sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian.
5. SPM disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan, prioritas dan kemampuan keuangan nasional dan daerah serta kemampuan kelembagaan dan personil daerah dalam bidang yang bersangkutan.

C. Penerapan SPM

1. Pemerintahan Daerah menerapkan SPM sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri.
2. SPM yang telah ditetapkan Pemerintah menjadi salah satu acuan bagi Pemerintahan Daerah untuk menyusun perencanaan dan penganggaran penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
3. Pemerintahan Daerah menyusun rencana pencapaian SPM yang memuat target tahunan pencapaian SPM dengan mengacu pada bataswaktu pencapaian SPM sesuai dengan Peraturan Menteri.
4. Rencana pencapaian SPM sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dituangkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Strategi Satuan Kerja Perangkat Daerah (Renstra SKPD).
5. Target tahunan pencapaian SPM sebagaimana dimaksud pada ayat(3) dituangkan ke dalam Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD), Rencana Kerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (Renja SKPD), Kebijakan Umum Anggaran (KUA), Rencana Kerja dan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (RKA-SKPD) sesuai klasifikasi belanja daerah dengan mempertimbangkan kemampuan keuangan daerah.

2.3.4 Peraturan Menteri Perhubungan No. 49 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri

Peraturan Menteri Perhubungan No. 49 Tahun 2012 telah menetapkan tentang Standar Pelayanan Minimal untuk Angkutan Udara. Standar pelayanan minimal yang dimaksud merupakan acuan bagi penyelenggara prasarana bandar udara yang beroperasi dalam memberikan pelayanan bagi pengguna jasa dan penyelenggara sarana dalam melaksanakan kegiatan angkutan orang dengan pesawat. Berdasarkan pasal 4 menyebutkan bahwa standar pelayanan penumpang pesawat antara lain:

1. Standar Pelayanan Sebelum Penerbangan (*Pre-Flight*) yang terdiri dari:
 - a. Informasi Penerbangan, dalam informasi ini dijelaskan mengenai:
 - 1) Kelompok pelayanan yang diterapkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang bersangkutan;
 - 2) Rute dan jadwal penerbangan;
 - 3) Tarif yang berlaku pada masing-masing rute;
 - 4) Cara reservasi tiket;
 - 5) Cara pembayaran tiket;
 - 6) Cara penerbitan tiket; dan
 - 7) Syarat dan ketentuan yang diberlakukan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal. (pasal 5)
 - b. Reservasi tiket;
 - c. Ticketing;
 - d. Check-in;
 - e. Proses menuju ke ruang tunggu
 - f. Boarding; dan
 - g. Penanganan keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan dan denied boarding passenger.
2. Standar pelayanan pada waktu *check-in* dijelaskan pada pasal 13 antara lain:
 - a. Petugas *check-in* ;
 - b. Ketersediaan pelayanan check-in;
 - c. Batas waktu buka check-in counter;
 - d. Batas waktu tutup check-in counter;
 - e. Kesesuaian tanda pengenal;

- f. Boarding pass;
- g. Ketentuan bagasi tercatat;
- h. Ketentuan bagasi kabin;
- i. Batas waktu lamanya antrian check-in; dan
- j. Batas waktu lamanya proses pelayanan check-in.

Sikap petugas *check-in* sebagaimana dimaksud diatas diantaranya:

- a. Ramah dan cepat tanggap (responsive); dan
 - b. Memberikan prioritas check-in terlebih dahulu kepada penumpang yang telah berada dalam antrian check-in, dan dengan kondisi 15 (lima belas) menit sebelum waktu tutup check-in counter.
3. Standar pelayanan setelah penerbangan (Post Flight) yang terdiri dari :
- a. Proses turun pesawat
Proses turun pesawat bagi penumpang yang dimaksud adalah ketersediaan petugas, ketersediaan informasi, dan ketersediaan fasilitas.
 - b. Transit atau *transfer*
Transit atau *transfer* bagi penumpang yang dimaksud adalah informasi dan fasilitas pada saat menuju ke *transit counter*, serta pelayanan dari petugas *transit counter*.
 - c. Pengambilan bagasi tercatat
Pengambilan bagasi tercatat yang dimaksud adalah informasi dan pelayanan petugas serta mekanisme pemberian ganti kerugian.
 - d. Penanganan keluhan penumpang
Penanganan keluhan penumpang di bandara dapat dijelaskan sebagai berikut:
 - (1) Adanya informasi prosedur atau mekanisme yang jelas untuk penyampaian keluhan penumpang beserta batas waktu tindak lanjut yang selambatlambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender, dan informasi ganti kerugian sesuai ketentuan yang berlaku;
 - (2) Tersedianya fasilitas layanan keluhan penumpang yang disediakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal, antara lain berupa : SMS, Telepon, Kotak Saran, *E-mail*, dan sarana lainnya; dan
 - (3) Tersedianya counter dan petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang menangani keluhan penumpang, di setiap bandar udara yang dilayani.

2.4 Standar pelayanan minimal

Studi yang dilakukan peneliti adalah studi yang baru dan belum ada peraturan tertulis yang dapat dijadikan acuan. Namun menurut istilah dalam pelayanan publik (*public policy*) yang menyangkut kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat. Menurut Oentarto (2004:173) menjelaskan bahwa :

- 1) Standar pelayanan minimal memiliki nilai yang sangat strategis baik bagi pemerintah (daerah) maupun bagi masyarakat (konsumen). Adapun nilai strategis tersebut yaitu:
 - Pertama, bagi pemerintah daerah: standar pelayanan minimal dapat dijadikan sebagai tolok ukur (*benchmark*) dalam penentuan biaya yang diperlukan untuk membiayai penyediaan pelayanan;
 - Kedua, bagi masyarakat: standar pelayanan minimal dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas dan kuantitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah (daerah).

Dengan demikian pelayanan yang bermutu/berkualitas adalah pelayanan yang berbasis masyarakat, melibatkan masyarakat dan dapat diperbaiki secara terus menerus. Disisi lain, pemerintah dituntut untuk bekerja secara efisien dan efektif dalam hal pelayanan kepada masyarakat.

Indikator SPM sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal tertanggal 7 Februari 2007 pasal 5 adalah :

- a. Tingkat atau besaran sumberdaya yang digunakan, seperti sarana dan prasarana, dana, dan personil;
- b. Tahapan yang digunakan, termasuk upaya pengukurannya, seperti program atau kegiatan yang dilakukan, mencakup waktu, lokasi, pembiayaan, penetapan, pengelolaan dan keluaran, hasil dan dampak;
- c. Wujud pencapaian kinerja, meliputi pelayanan yang diberikan, persepsi, dan perubahan perilaku masyarakat;
- d. Tingkat kemanfaatan yang dirasakan sebagai nilai tambah, termasuk kualitas hidup, kepuasan konsumen atau masyarakat, dunia usaha, pemerintah dan pemerintahan daerah; dan keterkaitannya dengan keberadaan sistem informasi, pelaporan dan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan daerah yang menjamin pencapaian SPM dapat dipantau dan dievaluasi oleh pemerintah secara berkelanjutan.

Namun peraturan pemerintah ini hanya digunakan sebagai acuan dalam penyusunan hasil studi dan penulis bukan sebagai bagian dari pemerintah yang terlibat dalam penyusunan kegiatan SPM.

Berdasarkan kebijakan yang telah dipaparkan oleh peneliti dan juga mengenai pengertian SPM, maka perlu dilakukannya penelitian ini mengingat belum adanya pepadu moda sebagai salah satu bentuk transportasi angkutan jalan yang memiliki standar pelayanan minimal yang baik.

2.5 Metode analisis

2.5.1. Metode analisis IPA

Analisis IPA menurut Wicaksono dan Hartanto (2009) digunakan untuk menjawab rumusan masalah pertama yaitu mengenai indentifikasi atribut pelayanan di terminal pepadu moda menurut kebutuhan dan kepuasan penumpang. Sebagai suatu alat untuk mengembangkan strategi, *Importance – Performance Analysis* telah dikenal secara umum di industri jasa karena kesederhanaan dan kemudahan dalam penerapannya. Teknik ini relatif berbiaya rendah dan mudah dimengerti oleh pengguna informasi, hal ini akan membantu pihak manajemen dengan fokus yang bermanfaat untuk memperbaiki strateginya. Karena dengan metode ini, para pengambil keputusan dalam suatu perusahaan dapat dengan segera menentukan skala prioritas perbaikan strategi yang diterapkan. Dari hasil penelitian, langsung dapat diketahui atribut-atribut mana saja, baik yang segera membutuhkan peningkatan kualitas, harus tetap dipertahankan ataupun yang harus ditiadakan sebagai wujud efisiensi.

Teknik *Importance – Performance Analysis* (IPA) dapat sekaligus menjawab tentang kepuasan penumpang dan skala prioritas strategi selanjutnya. Ketika pertama kali diperkenalkan, *Importance – Performance Analysis* merupakan sebuah alat yang digunakan untuk mengembangkan strategi manajemen sebuah perusahaan. Sejarah singkat *Importance-Performance Analysis* memberikan sebuah gambaran tentang bagaimana atau seberapa jauh perusahaan memahami para penumpangnya di dalam atribut-atribut terpilih dan pada saat yang sama memberikan petunjuk atau arahan bagi perusahaan untuk menentukan keputusan alokasi sumber daya di masa depan.

Pada intinya, IPA merupakan suatu metode analisis yang merupakan kombinasi antara atribut-atribut tingkat kepentingan dan persepsi terhadap kualitas pelayanan ke dalam bentuk dua dimensi. Hasil analisis meliputi empat saran berbeda berdasarkan ukuran tingkat kepentingan (*importance*) dan kualitas pelayanan (*performance*), yang selanjutnya dapat dipergunakan sebagai dasar untuk menetapkan strategi selanjutnya. Berikut keempat saran

tersebut yang disesuaikan dengan penggunaan dalam penelitian ini yaitu tentang Kajian Penetapan Standar Pelayanan Terminal Pemadu Moda:

1. Kuadran 1: *Concentrate Here*, menunjukkan bahwa atribut-atribut pada Kajian Penetapan Standar Pelayanan Terminal Pemadu Moda (studi kasus : Bandara Abdurrahman Saleh) sangat penting dalam keputusan penumpang / pengguna, tetapi tidak memiliki kualitas pelayanan yang baik.
2. Kuadran 2: *Keep Up The good Work*, menunjukkan bahwa atribut-atribut pada Kajian Penetapan Standar Pelayanan Terminal Pemadu Moda (studi kasus : Bandara Abdurrahman Saleh) dipandang penting oleh penumpang / pengguna sebagai dasar keputusan dengan kinerja dan kualitas pelayanan adalah sangat baik.
3. Kuadran 3: *Low Priority*, menunjukkan bahwa beberapa atribut pada penumpang / pengguna mengalami penurunan, karena baik tingkat kepentingan dan kualitas pelayanan lebih rendah dari nilai rata-rata.
4. Kuadran 4: *Possible Overkill*, menunjukkan bahwa atribut-atribut pada Kajian Penetapan Standar Pelayanan Terminal Pemadu Moda (studi kasus : Bandara Abdurrahman Saleh) kurang penting bagi penumpang / pengguna tetapi mempunyai kualitas pelayanan yang baik.

Idealnya, atribut tingkat kepentingan diperlukan untuk menentukan prioritas dalam sebuah keputusan penggunaan karena IPA secara umum berusaha memahami peranan dari atribut-atribut terpilih dalam sebuah keputusan penggunaan. Sedangkan kinerja diukur dengan menggunakan atribut-atribut yang sama, sehingga tingkat kepentingan dan kinerja dapat secara langsung dibandingkan dalam atribut-atribut yang sama melalui kuadran-kuadran yang ada. Nilai rata-rata dari skor tingkat kepentingan dan kinerja digunakan untuk menentukan poin-poin yang ada dalam kuadran. Interpretasi selanjutnya merupakan kombinasi dari skor-skor tingkat kepentingan dan kualitas pelayanan tiap atribut. (www.Elsevier.com)

Terdapat dua buah parameter dalam analisis ini, yaitu yang diwakili oleh huruf x dan y, dimana x merupakan persepsi terhadap kualitas Kajian Penetapan Standar Pelayanan Terminal Pemadu Moda yang dapat memberikan kepuasan kepada pengguna, sedangkan y merupakan tingkat kepentingan pengguna. Tingkat kepentingan yang dimaksud dalam hal ini adalah kepentingan menurut pengguna terhadap Kajian Penetapan Standar Pelayanan Terminal Pemadu Moda yang digunakan. Adapun rumus yang digunakan :

1. Pembobotan

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert umumnya digunakan dalam penelitian yang bersifat pengukuran sikap, keyakinan, nilai dan pendapat pengguna / konsumen terhadap suatu pelayanan jasa atau objek (Silalahi, 2003 : 53). Skala likert dengan 5 (lima) tingkat atau bobot penilaian terhadap tingkat kepentingan yang diharapkan serta penilaian persepsi terhadap kualitas pelayanan Kajian Penetapan Standar Pelayanan Terminal Pemadu Moda sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat penting / sangat puas diberi bobot 5.
- b. Jawaban penting / puas diberi bobot 4.
- c. Jawaban ragu-ragu diberi bobot 3.
- d. Jawaban tidak penting / tidak puas diberi bobot 2.
- e. Jawaban sangat tidak penting / sangat tidak puas diberi bobot 1.

2. Tingkat kesesuaian

Kepuasan pengguna digambarkan oleh tingkat kesesuaian antara penilaian persepsi terhadap kualitas dan penilaian tingkat kepentingan aspek-aspek dalam Kajian Penetapan Standar Pelayanan Terminal Pemadu Moda. Pengguna akan merasa puas apabila penilaian terhadap kualitas kinerja pelayanan (*supplies*) sebanding dengan tingkat kepercayaan yang diharapkan (*demands*) yaitu dengan nilai kesesuaian 100%. Apabila nilainya melebihi 100% maka pengguna dinilai sangat puas, sedangkan jika dibawah 100% menandakan bahwa terdapat 1 atau beberapa aspek yang dianggap perlu ditingkatkan kualitasnya.

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots(\text{Persamaan 3. 1})$$

Keterangan :

T_{ki} : Tingkat kesesuaian

X_i : Skor penilaian persepsi

Y_i : Skor penilaian kepentingan

3. Diagram kartesius

Sumbu X (datar) akan diisi oleh skor tingkat kualitas pelayanan / pelaksanaan, sedangkan sumbu Y (tegak) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Skor tingkat kualitas pelayanan dan tingkat kepentingan diperoleh dengan cara sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots(\text{Persamaan 3. 2}) \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots (\text{Persamaan 3. 3})$$

Keterangan :

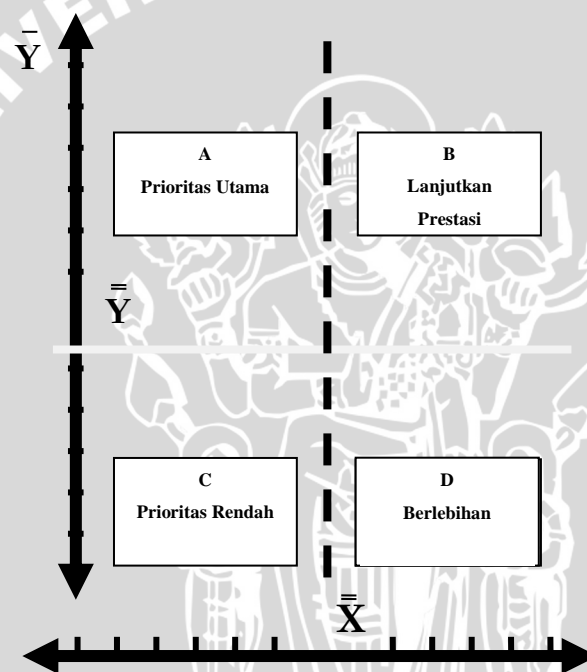
n : jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi 4 bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X} , \bar{Y}) dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat persepsi / kepuasan pengguna terhadap seluruh faktor atau atribut yang terdapat di dalam Kajian Penetapan Standar Pelayanan Minimal Terminal Pemandu Moda, sedangkan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Berikut untuk menentukan batas objektif dalam penataan atribut pada diagram kartesius

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k} \dots\dots (\text{Persamaan 3. 4})$$

Keterangan :

k : banyaknya atribut/item/fakta yang dinilai.



Sumber : Silalahi, 2003

Gambar 2. 4 Diagram Kartesius Dalam IPA

2.5.2. Metode analisis QFD

Analisis QFD digunakan untuk menjawab rumusan masalah kedua yaitu mengenai kinerja terminal pemandu moda yang ada di bandara saat ini

A. Pengertian QFD

Metode QFD atau *Quality Function Deployment* yaitu, pendekatan terhadap desain produk, engineering dan evaluasi terhadap suatu produk serta merupakan alat perencanaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan atau harapan penumpang. Hal ini dapat diketahui setelah perusahaan Matsushita sebagai perusahaan pertama dalam mengaplikasikan *Quality Function*

Deployment pada tahun 1969, penerapan *Quality Function Deployment* ternyata mampu mengurangi biaya, baik untuk perusahaan jasa maupun manufaktur.

Penerapan secara tepat *Quality Function Deployment* dapat memperbaiki pengetahuan mengenai perancangan, kualitas, serta pengembangan produksi. Inti dari *Quality Function Deployment* terletak pada kepentingan dan harapan penumpang yang mengacu pada suatu penumpang. Pelaksanaan *Quality Function Deployment* dengan menerjemahkan terhadap harapan penumpang menjadi tindakan dengan menggunakan karakteristik keteknikan.

Definisi QFD merupakan suatu metode yang digunakan oleh perusahaan untuk mengantisipasi dan menentukan prioritas kebutuhan dan keinginan penumpang, serta menggabungkan kebutuhan dan keinginan penumpang tersebut dalam produk dan jasa yang disediakan bagi penumpang. Suatu organisasi yang mengimplementasikan QFD dengan tepat, dapat meningkatkan pengetahuan rekayasa, kualitas dan mengurangi ongkos, waktu pengembangan produk serta perubahan-perubahan rekayasa.

Cohen (1995:11) memberikan pengertian *Quality Function Deployment* sebagai berikut:

“ *Quality Function Deployment* adalah metode struktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan penumpang, serta mengevaluasi dengan sistematis kapabilitas suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan penumpang. “

Tujuan dari *Quality Function Deployment* sendiri tidak hanya memenuhi sebanyak mungkin harapan-harapan penumpang, juga berusaha melampaui harapan-harapan penumpang sebagai cara untuk berkompetensi dengan saingannya, sehingga diharapkan penumpang tidak menolak dan tidak komplain, tapi malah menginginkannya. *Team Quality Function Deployment* harus membuat produk atau jasa lebih menarik daripada produk / jasa yang sudah ada atau lebih menarik dibandingkan produk / jasa pesaing-pesaingnya. *Quality Function Deployment* digunakan untuk memastikan bahwa perusahaan memusatkan perhatiannya terhadap kebutuhan penumpang sebelum setiap pekerjaan perancangan dilakukan. Ini mungkin memperpanjang tahap perencanaan desain proyek, akan tetapi secara umum mengurangi baik jumlah waktu secara keseluruhan yang diperlukan untuk tahap perancangan maupun jumlah perubahan rancangan setelah diluncurkan.

Analisis QFD memiliki keunggulan dari pada analisis lain yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dan harapan dari pengguna. Adapun keunggulan QFD adalah:

1. Menyediakan format standar untuk menerjemahkan kebutuhan konsumen menjadi persyaratan teknis, sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

2. Membantu tim peneliti untuk memfokuskan proses perencanaan yang dilakukan berdasarkan kondisi yang ada dilapangan.
3. Selama proses perencanaan dan perancangan, pembuatan keputusan ditulis dalam matriks-matriks sehingga dapat diperiksa dan di perbaiki lagi pada masa yang akan datang.

Selain itu, QFD juga memiliki banyak manfaat dalam pembuatannya, adapun manfaat utama *Quality Function Deployment* adalah sebagai berikut:

1. Memusatkan perancangan produk dan jasa baru pada kebutuhan penumpang. Memastikan bahwa kebutuhan penumpang dipahami dan proses desain didorong oleh kebutuhan penumpang yang obyektif daripada teknologi.
2. Mengutamakan kegiatan-kegiatan desain. Hal ini memastikan bahwa proses desain dipusatkan pada kebutuhan penumpang yang paling berarti.
3. Menganalisa kinerja produk perusahaan terhadap kinerja pesaing-pesaing perusahaan, yang utama memenuhi kebutuhan pada penumpang utama.
4. Dengan berfokus pada upaya rancangan, hal ini akan mengurangi lamanya waktu yang diperlukan untuk daur rancangan secara keseluruhan sehingga dapat mengurangi waktu untuk memasarkan produk-produk baru.
5. Mengurangi banyaknya perubahan desain setelah dilakukan dengan memastikan upaya yang difokuskan pada tahap perencanaan. Hal yang penting ini mengurangi biaya mengenalkan desain baru.
6. Mendorong terselenggarakannya tim kerja dan menghancurkan rintangan antar bagian dengan melibatkan pemasaran, rekayasa teknik, dan fabrikasi sejak awal proyek. Masing-masing anggota tim kerja mempunyai kedudukan yang sama pentingnya dan memiliki sesuatu yang disumbangkan kepada proses.
7. Menyediakan suatu cara untuk membuat dokumentasi proses dan menyediakan suatu dasar yang kokoh untuk mengambil keputusan rancangan.
8. Hal ini sangat membantu menjaga proyek terhadap perubahan-perubahan personalia yang tidak dapat diperkirakan terlebih dahulu.

Implementasi QFD terdiri dari 3 (tiga) tahap, dimana seluruh kegiatan yang dilakukan masing-masing tahapan dapat diterapkan layaknya suatu proyek, dengan terlebih dahulu dilakukan tahap perencanaan dan persiapan. Ketiga tahap selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Tahap pengumpulan suara penumpang (*Voice of Customer*)
2. Tahap penyusunan rumah kualitas (*House of Quality*)
3. Tahap analisa dan interpretasi

Selain melalui tahap tersebut, hasilnya harus memenuhi kriteria statistic seperti uji R2. Selain itu untuk memudahkan perhitungan jumlah sampel yang akan di amati, maka jumlah sampel ditentukan langsung menggunakan tabel penentuan jumlah sampel berdasarkan masing-masing terminal pada taraf kesalahan 5%.

B. Tahap perencanaan dan persiapan

Pada tahap ini merupakan persiapan dalam melakukan dan mengimplementasikan QFD. Kata kuncinya meliputi :

1. Menetapkan dokumen yang bersifat organisasi
 - a. Dukungan manajemen: hal ini mengacu pada komitmen dari manajemen level atas untuk menyediakan dan mengalokasikan sumber-sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikan aktivitas.
 - b. Dukungan fungsional: hal ini mengacu pada komitmen dari kelompok fungsional untuk berpartisipasi yang berhubungan dengan aktivitas QFD, untuk pengembangan produk kelompok fungsional dapat meliputi: *Purchasing, Manufacturing, Quality Assurance, Sale, dan Service*. Sedangkan untuk pengembangan proses meliputi: *Purchasing, Training, Marketing, dan Finance*.
 - c. Dukungan teknikal QFD: hal ini mengacu pada pengembangan ketrampilan yang dibutuhkan untuk mengimplementasikan QFD.
2. Menentukan keuntungan yang mungkin didapat
QFD memberikan serangkaian keuntungan bagi timnya, antara lain:
 - a. Dapat mengerti akan kebutuhan dan keinginan dari penumpang.
 - b. Mengembangkan visi tim secara umum dari suatu produk atau jasa.
 - c. Mendokumentasikan seluruh keputusan dan asumsi-asumsi selama implementasi secara ringkas (dalam bentuk rumah kualitas).
 - d. Meminimalisasi resiko pengulangan di tengah proyek.
 - e. Keuntungan ini didapat dari tersedianya informasi terbaru di tengah pengembangan produk yang dapat ditambahkan dari rumah kualitas atau matriks QFD lainnya.
 - f. Mempercepat perencanaan produk.
 - g. Walaupun QFD tampak menghabiskan waktu, sebagian besar kelompok menemukan bahwa perencanaan produk lebih cepat, lebih lengkap dan lebih efisien jika menggunakan struktur rumah kualitas.
3. Memutuskan siapa penumpang

- a. Pentingnya definisi yang jelas: selama proses QFD, tim akan membuat banyak keputusan. tim akan memperkirakan hubungan antara produk dengan kemampuan pelayanan dan kebutuhan penumpang, agar keputusan ini berarti, maka tim tersebut melakukan definisi siapakah penumpang yang akan diteliti.
- b. Identifikasi semua penumpang yang mungkin: langkah awal mendefinisikan penumpang kunci adalah membuat daftar tentang penumpang yang mungkin, hal ini biasanya dilakukan saat riset pasar. Alat yang berguna untuk mengukur daftar penumpang adalah diagram *Affinity*. Diagram ini dilakukan untuk mengelompokkan item-item brainstorming yang akan digunakan untuk menentukan semua penumpang yang mungkin.
- c. Identifikasi penumpang kunci: setelah mengelompokkan semua penumpang maka harus dikonsentrasikan pada penumpang kunci. Hal ini mengoptimalkan dalam memutuskan desain produk nantinya.

Ada tiga cara dalam memutuskan penumpang kunci:

- 1) Setiap orang langsung setuju: dari daftar penumpang dapat diketahui secara langsung siapakah penumpang kuncinya, dan jika setiap orang dalam tim setuju, maka dapat langsung ditentukan dan sebaliknya. Jika tidak semua langsung setuju, maka digunakan metode lainnya.
- 2) Metode matriks prioritas: metode ini mirip dengan pembobotan dan perkalian kolom dalam matriks perencanaan rumah kualitas dari QFD.
- 3) Analisis hierarki proses: metode ini merupakan metode alternatif dalam memutuskan penumpang kunci berdasarkan daftar semua penumpang yang mungkin. Mula-mula tim membuat matriks dengan daftar semua penumpang sepanjang sisi kiri dan juga pada atasnya. Kemudian memperkirakan nilai kepentingan untuk setiap pasangan penumpang.
- 4) Menentukan horizon waktunya

Kerangka waktu dalam pengiriman suatu produk merupakan pembatas untuk tujuan perencanaan. Tahap batasan waktu, suatu tim mungkin akan menetapkan tujuan yang tidak praktis bagi dirinya sendiri. Horison waktu yang mendefinisikan dengan jelas dalam proses QFD membantu menjaga perencanaan yang realistis. Horison waktu yang eksplisit menyumbangkan komunikasi yang lebih baik dengan membantu semua anggota tim memfokuskan pada permasalahan yang sama.

5) Memutuskan cakupan produk

Cakupan mendefinisikan apa yang ada di dalam dan apa yang tidak ada dalam pembatasan QFD. Tim pengembang perlu memutuskan untuk dirinya atau menentukan dari manajemennya, seberapa besar kebebasan yang mereka miliki untuk mengembangkan pemecahannya. Mengetahui cakupan ini menolong tim untuk mengabaikan data yang tidak relevan dan memperhatikan semua ide-ide dan data yang relevan.

6) Memutuskan timnya dan hubungan dengan organisasi

Tim QFD yang ideal seharusnya meliputi semua perwakilan dari semua kelompok fungsional meliputi perancangan, pengembangan, pengantaran, dan pelayanan produk. Dalam QFD, segala hal penting yang berkaitan dengan produk harus diputuskan lebih awal. Adapun aspek kepuasan penumpang dari suatu produk yang diabaikan pada tahap awal mungkin akan menjadi sulit atau tidak mungkin membenarkannya di tahap akhir. Oleh sebab itu, susunan tim QFD sangat penting bagi seluruh kesuksesan dari suatu produk.

7) Membuat jadwal pelaksanaan QFD

Dalam membuat jadwal untuk implementasi QFD, ada beberapa hal yang perlu diingat adalah QFD membutuhkan waktu, QFD dapat dipersingkat, QFD seharusnya berupa aktivitas yang dapat diatur seperti halnya suatu proyek.

- a) QFD membutuhkan waktu : waktu yang dibutuhkan dalam melakukan QFD dapat diperkirakan berdasarkan jumlah data yang akan diproses. Sedangkan jumlah data yang akan diproses tergantung pada jumlah segmen dari penumpang. Biasanya untuk melihat waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan QFD menggunakan QFD *Estimator Chart*. Di dalam diagram ini perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk masing-masing aktivitas tersebut.
- b) QFD dapat dipersingkat: untuk mempersingkat proses QFD biasanya digunakan dua teknik yaitu: matriks reduksi, dan membagi menjadi subsistem.
- c) Melengkapi fasilitas dan material
Selama melakukan proses QFD diperlukan beberapa fasilitas dan material pendukung, yaitu:

- 1) Lokasi : banyak dari praktisi QFD yang menempatkan aktivitas-aktivitas QFD jauh dari tempat kerja mereka. Tapi bagaimanapun tetap mengacu pada materi-materi yang dibutuhkan seperti laporan pemasaran, analisa uji produk atau materi-materi yang akan membantu menjawab pertanyaan-pertanyaan yang muncul.
- 2) Ruangan: ruangan yang menyenangkan harus dipilih untuk orang-orang yang harus berdiskusi selama proses QFD. Selain itu dibutuhkan tempat untuk menggantung matriks QFD pada dinding agar dapat diikuti oleh semua tim.
- 3) Bantuan komputer: bantuan komputer jelaslah sangat dibutuhkan untuk membantu pengolahan data dengan menggunakan software yang ada, dapat menggunakan software analisa data statistik.
- 4) Material: proses QFD merupakan orientasi tim, dimana tim bekerja sama untuk mengembangkan informasi-informasi yang ada dan mengisikannya pada matriks sehingga harus dipersiapkan segala hal yang mendukung.

C. Tahap mengumpulkan suara penumpang (*voice of the customer*)

Pada tahap ini dilakukan survey untuk memperoleh suara penumpang yang tentu akan memakan waktu dan membutuhkan keterampilan mendengarkan. Proses QFD membutuhkan data penumpang yang ditulis sebagai atribut-atribut dari keuntungan potensial yang dapat diterima penumpang dari produk atau jasa.

D. Data kualitatif dan kuantitatif

Tiap atribut mempunyai beberapa data numerik yang berkaitan dengan kepentingan relatif atribut bagi penumpang dan tingkat performansi kepuasan penumpang dari produk yang mirip berdasarkan atribut tersebut. Atribut ini biasanya disebut data penumpang kualitatif dan informasi numerik tiap atribut sebagai data kuantitatif. Prosedur umum dalam perolehan suara penumpang adalah untuk menentukan atribut-atribut (data kualitatif) dan mengukur atribut-atribut (data kuantitatif). Data kualitatif secara umum diperoleh dari pembicaraan dan observasi dengan penumpang, sementara data kuantitatif diperoleh dari survey atau penarikan suara (*pools*).

E. Klasifikasi kebutuhan-kebutuhan penumpang

Dengan menanyakan secara langsung, penumpang umumnya ditanya tentang seberapa penting suatu atribut dengan atau tanpa atribut lainnya. Tingkat kepentingan atribut yang

diukur dengan metode langsung disebut *Stated Importance*. Metode kedua yang menduga tingkat kepentingan mengukur seberapa kuat tingkat kepuasan suatu atribut dikaitkan dengan kepuasan produk keseluruhan. Hal ini dapat dilakukan secara statistik, dimana tingkat atas dari kepuasan akan suatu atribut berhubungan dengan tingkat atas dari kepuasan produk secara keseluruhan dan sebaliknya.

F. Mengumpulkan data kualitatif

Untuk membuat keputusan perencanaan yang sesuai dengan kebutuhan penumpang, pengembangan produk harus mengerti kebutuhan penumpang sesungguhnya dari penumpang, dan mereka harus bisa membedakan kebutuhan penumpang sesungguhnya dengan solusi teknisnya. Dalam pengumpulan data kualitatif bisa dilakukan dengan wawancara satu persatu, wawancara fokus grup atau *Contextual Inquiry*, di sini akan dibahas adalah wawancara satu persatu dan *Contextual Inquiry*.

G. Analisa data penumpang

1. *Voice of the customer table* (VOCT)

Data hasil interview yang menghasilkan *customer phrase* masih harus disaring dalam kategori utama karena penumpang yang diwawancarai seringkali minta solusi atau memberikan solusi tanpa menyatakan kebutuhan sesungguhnya. Selain itu karena kata-kata penumpang tidak dibatasi disiplin ilmu tertentu, maka frase-frase tersebut harus diperjelas dengan menggunakan tabel yang biasa disebut VOCT. VOCT meliputi dua hal yaitu “ VOCT bagian 1 dan VOCT bagian 2 “.

- a) VOCT bagian 1, digunakan untuk menangkap konteks dan customer needs, sehingga area customer need yang diidentifikasi bisa seluas mungkin dan dapat dimengerti secara sekilas. VOCT ini merupakan *columnar list* yang menyediakan *quick visual* sebagai petunjuk dalam menjelaskan ciri-ciri datanya.
- b) VOCT bagian 2, mengurutkan data dalam cara yang berbeda dimana frase penumpang ditempatkan dalam satu list atau list lainnya tergantung apakah frase tersebut benar-benar kebutuhan penumpang, fungsi produk yang diduga/diminta, atau kategori lainnya yang mungkin menarik bagi tim.

H. Diagram afinitas

Diagram Afinitas merupakan alat yang digunakan untuk mengidentifikasi informasi yang bersifat kualitatif dan terstruktur secara hierarkis, dimana korelasi antara informasi-informasi yang dapat didasarkan pada intuisi peneliti yang berkompeten dalam proses QFD dan

pengelola dari Bandara Abdurrahman Saleh. Sumber solusi alternatif dalam diagram afinitas berasal dari sumber internal dan eksternal.

Solusi alternatif yang ada pada *technical benchmarking* diperoleh dari proses *brainstorming* oleh peneliti dengan pihak pengelola Bandara Abdurrahman Saleh, dimana proses tersebut diawali adanya data yang mendukung. Tujuan dari *brainstorming* ini lebih diarahkan pada pemahaman sesama terhadap permasalahan yang ada. sumber eksternal diperoleh dari hasil identifikasi terhadap penumpang.

I. Pengujian data kuesioner

Pengujian data kuesioner ini meliputi: uji kecukupan data untuk menentukan sampel, uji validitas, uji reliabilitas untuk mengetahui apakah data yang didapatkan mampu mewakili populasi yang ada dan sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya.

1. Ukuran populasi dan sampel

Untuk menentukan banyaknya sampel (ukuran sampel) dari suatu populasi. Penentuan jumlah sampel untuk membagi secara proporsional pembagiannya. Teknik pemilihan sampel random dapat distratifikasikan sehingga akan didapatkan stratum dari pengguna terminal. Rentan usia sampel

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar persepsi masyarakat dapat berpengaruh terhadap kualitas dari pelayanan terminal pemadu moda, maka dari itu usia sampel akan sangat berpengaruh karena tingkat kedewasaan pemikiran seseorang juga tergantung kepada rentan usianya.

2. Uji validitas

Uji validitas didefinisikan sebagai ukuran seberapa akurat suatu alat atau instrument kuesioner melakukan fungsi ukuran. Apabila validitas yang diperoleh semakin tinggi, maka kuesioner tersebut semakin mengenai sasarannya dan semakin menunjukkan data yang dikehendaki. Perhitungan korelasi pada masing-masing variabel dengan skor total menggunakan rumus teknik korelasi *product moment* dari Pearson adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2] \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \dots\dots\dots \text{(Persamaan 2. 1)}$$

Dimana: r_{xy} = Koefisien korelasi item yang dicari

X = Skor responden untuk tiap item

Y = Total skor tiap responden dari seluruh item

$\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = Julah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$ = jumlah kuadrat masing-masing skor X

$$\sum Y^2 = \text{jumlah kuadrat masing-masing skor } Y$$

$$N = \text{jumlah subyek}$$

Dalam penelitian ini, suatu instrument dapat dikatakan berkorelasi dengan kuat apabila memiliki nilai korelasi diatas angka 0,6 (Sugiyono,2009).

3. Uji *reliability*/ keandalan

Uji *reliability* digunakan untuk melihat tingkat konsistensi dari penumpang terhadap variabel yang ada, jadi apakah data yang diperoleh akan cenderung memberikan hasil yang sama (konsisten). Untuk melihat reliabilitas suatu alat atau instrumen, maka harus diperoleh kesalahan pengukuran (*measurement error*). Semakin besar error yang terjadi, maka semakin kecil reliabilitas pengukuran dan sebaliknya semakin kecil *error* yang terjadi maka semakin besar reliabilitas pengukuran. Suatu alat tes dikatakan mempunyai taraf kepercayaan jika tes tersebut memberikan hasil yang tepat. Perhitungan dilakukan dengan bantuan software SPSS.

4. Matriks perencanaan

Setelah terbentuk diagram afinitas, maka siap untuk mengkuantifikasi data. Data yang dibutuhkan adalah:

- Kepentingan relatif dari kebutuhan-kebutuhan tersebut.
- Tingkat performansi kepuasan penumpang untuk masing-masing kebutuhan.
- Tingkat kompetensi kepuasan penumpang untuk masing-masing kebutuhan.

Secara umum, data yang diperoleh dari survey, maka perlu memperhatikan beberapa hal yaitu :

- Pemilihan sampel yang tepat dan ukuran sampel.
- Menjamin respon yang memadai.
- Menuliskan pertanyaan-pertanyaan survey untuk menghindari kekeliruan.
- Analisa hasil-hasilnya.

Pengumpulan data kuantitatif merupakan tahap matriks perencanaan QFD karena di sini akan diketahui bagaimana penumpang melakukan prioritas.

Berdasarkan buku standart matriks perencanaan biasanya terdiri dari 8 (delapan) tipe yang berbeda yang masing-masing akan digambarkan secara berbeda.

Kedelapan data tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Importance to Customer*

Kolom ini merupakan tempat untuk merekam bagaimana tingkat kepentingan masing-masing kebutuhan bagi penumpang. Dalam buku QFD, kolom ini seringkali diletakkan

persis di sebelah data kebutuhan penumpang. Bagian ini diambil dari analisis IPA yang dilakukan sebelumnya. Analisis IPA digunakan sebagai analisis yang memperlihatkan tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang.

Ada tiga tipe data kepentingan yang biasanya digunakan, yaitu tingkat kepentingan absolute (*absolute importance*), tingkat kepentingan relatif (*relative importance*), dan tingkat kepentingan ordinal (*ordinal importance*).

a. *Absolute importance* : tingkat kepentingan ini biasanya dipilih dari sekali kepentingan, dimana titik-titik pada skala telah diketahui dalam range dari 3 sampai 10, tapi umumnya digunakan dalam 5 skala seperti contoh berikut :

- 1) Tidak penting sama sekali bagi penumpang.
- 2) Kurang penting bagi penumpang.
- 3) Cukup penting bagi penumpang.
- 4) Penting bagi penumpang.
- 5) Sangat penting bagi penumpang.

Kelemahan dari tingkat kepentingan adalah kecenderungan responden/penumpang untuk merata-ratakan semua menjadi penting.

b. *Relative importance* : tingkat kepentingan ini merefleksikan bahwa satu kebutuhan dua kali penting dibanding kebutuhan lainnya bagi penumpang. Nilai kepentingan ini biasanya dalam 100 skala atau dalam suatu skala persentase. Skala 100 mengidentifikasi tingkat kepentingan yang setinggi mungkin bagi penumpang. Tingkat kepentingan ini seringkali disebut skala ratio, di sini penumpang diminta untuk membandingkan suatu atribut dengan lainnya dan menentukan tingkat kepentingannya. Teknik ini diperluas dalam bentuk pasangan yang biasa disebut *constant sum paired comparisons*, responden diminta untuk menilai seberapa penting satu data dibandingkan berpasangan (*pairwise comparisons*). Matriks ini kemudian diproses dengan menggunakan metode IPA ini adalah bobot untuk tiap data kebutuhan penumpang yang mengidentifikasi kepentingan relatif dari kebutuhan.

c. *Ordinal importance* : tingkat kepentingan ini meminta responden untuk mengurutkan data, sehingga jika dibandingkan dengan metode perbandingan berpasangan mempunyai kelebihan dalam hal kekonsistensian dalam membuat keputusan. Namun kerugian dari proses ini adalah ketidakpraktisannya. Contohnya : jika survey lewat telepon dilakukan, responden kesulitan dalam memvisualisasi atribut yang

lebih dari tujuh. Selain itu skala kepentingan ordinal jika dikalikan dengan nilai lainnya dalam matriks perencanaan cenderung membuat *raw weight* terbesar menjadi sangat besar jika dibandingkan *raw weight* yang lebih rendah. Sehingga membuat tim akan jauh lebih menekankan kebutuhan penumpang yang paling penting dibandingkan yang tidak penting.

2. *Customer satisfaction performance*

Ini merupakan persepsi penumpang tentang seberapa baik produk yang ada saat ini dalam memenuhi kebutuhan penumpang. Maksud dari produk yang ada saat ini adalah produk/jasa yang telah dan sedang ditawarkan atau diantarkan semiring mungkin dengan produk/jasa yang kita rencanakan untuk dikembangkan.

Metode yang umum digunakan dalam menaksir nilai ini adalah dengan menanyakan penumpang, seberapa baik merasakan produk/jasa perusahaan dalam memenuhi setiap kebutuhan.

3. *Competitive satisfaction performance*

Agar menjadi kompetitif, tim harus mengerti kompetisi. Banyak tim biasanya mempelajari saingannya dengan baik, karena tentu saja lebih sulit untuk menjangkau penumpang pesaing dibandingkan penumpangnya sendiri. QFD sendiri menyediakan rekaman kekuatan dan kelemahan pesaingnya, dalam dua level kepentingan yang pertama pada *customer needs* pada *competitive satisfaction performance*, dan yang kedua respon teknis (SQC) pada *benchmarking*.

4. *Goal*

Pada kolom ini, tim memutuskan apa level dari *customer performance* yang ingin dicapai untuk memenuhi setiap kebutuhan penumpang. *Goal* ini biasanya dinyatakan dalam bentuk skala numerik yang sama dengan tingkat performansi.

5. *Improvement ratio*

Data improvement ratio atau rasio perbaikan ini adalah suatu ukuran yang akan digunakan oleh pihak pengelola layanan untuk mengetahui seberapa besar perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Semakin tinggi nilai rasio perbaikan dari suatu pelayanan maka akan semakin banyak perbaikan-perbaikan yang harus dilakukan oleh manajemen. Improvement ratio didapatkan dari perbandingan antara goal dan tingkat performansi yang dirasakan sekarang. Rumus yang digunakan untuk mengetahui tingkat rasio perbaikan ini adalah:

$$IR = \frac{G}{KPA} \dots\dots\dots \text{(Persamaan 2. 2)}$$

Dimana: IR = *Improvement Ratio*
 G = *Goal*
 KPA = *Kepuasan Penumpang Aktual*

6. *Sales point*

Data ini berisi informasi tentang kemampuan dalam menjual produk atau jasa, didasarkan seberapa baik tiap kebutuhan penumpang dipenuhi. Nilai yang paling umum digunakan pada *sales point* adalah :

- Nilai 1 menunjukkan tidak ada titik penjualan,
- Nilai 1,2 menunjukkan titik penjualan menengah, dan
- Nilai 1,5 menunjukkan titik penjualan kuat.

Data ini penting karena umumnya produk memiliki karakteristik memenuhi kebutuhan yang diharapkan penumpang tidak selalu tinggi nilainya dalam titik penjualan. Saat *sales point* diisi, tim mungkin tidak punya ide. Apa jadinya desain mereka atau bagaimana mereka memenuhi kebutuhan penumpang yang spesifik. Satu cara memanfaatkan kekuatan QFD adalah menetapkan *goal* secara agresif dalam kolom *goal* yang membawa keuntungan kompetitif dan kemudian menghubungkan nilai *sales point* pada *goal* tersebut. Hal ini memungkinkan proses QFD mencatat apa bagian dari desain yang membutuhkan pemikiran untuk merealisasikan keuntungan tersebut.

7. *Raw weight*

Kolom ini berisi nilai perhitungan dari data dan keputusan yang dibuat selama matriks perencanaan. Ini memodelkan kepentingan keseluruhan bagi tim dari tiap *customer needs*, berdasarkan *importance to customer*, *improvement ratio*, dan *sales point*. Nilai dari *raw weight* untuk tiap *customer needs* adalah

$$RW = TK \times IR \times SP \dots\dots (Persamaan 2. 3)$$

Dimana: RW = *Raw weight*
 TK = *Tingkat Kepentingan*
 IR = *Improvement Ratio*
 SP = *Sales Point*

8. *Normal raw weight*

Kolom ini berisi nilai *raw weight* yang diskalakan pada interval 0-1 atau bisa dinyatakan dalam prosentase. Nilai dari *normal raw weight* (NRW) adalah:

$$NRW = \frac{RW}{RWT} \dots\dots\dots (Persamaan 2. 4)$$

Dimana: NRW = *Normal Raw Weight*

RW = Raw Weight

RWT = Raw Weight Total

J. Respon teknis (*substitute quality characteristic*)

Respon teknis (*substitute quality characteristic*) ini dapat disusun dengan beberapa cara yaitu : *performance measurement*, *product function*, *product subsystem* dan *process step*. Tahap ini sangat menentukan langkah-langkah selanjutnya. Rekayasa teknis juga disebut dengan kebutuhan produk (*product requirement*) atau kebutuhan desain (*design requirement*) merupakan jawaban dari internal perusahaan terhadap *customer requirement*.

Tujuan dari tahapan ini adalah solusi dari setiap *customer needs* pada matriks “*whats*“. Solusi ini sifatnya bias abstrak dimana satu deskripsi produk memungkinkan banyak implementasi yang mungkin atau bisa juga solusinya kongkrit jika deskripsi produk/jasa hanya memungkinkan satu implementasi. Dalam menggali rekayasa teknis, metode yang digunakan adalah berdasarkan fungsi-fungsi produk (*product function*).

K. Pengukuran performansi tingkat atas (*top level performance measurement*)

Bahasa yang paling berharga untuk SQC adalah bahasa pengukuran performansi. Ini merupakan pengukuran yang dilakukan tim pengembang karena dorongan langsung dari kebutuhan penumpang. Seharusnya cukup umum untuk diaplikasikan pada sebuah produk tanpa memperhatikan implementasi yang spesifik. Metode standart mengembangkan pengukuran performansi dimulai dengan atribut-atribut penumpang. Tiap atribut tersebut mendefinisikan ukuran-ukuran dan mendefinisikan pengukurannya.

Pengukuran performansi merupakan proses menetapkan relevansi dan hubungan antara pengukurannya dengan persepsi penumpang atau pengembang. Dalam hal ini tim mengubah setiap *customer need* menjadi ukuran performansi teknis. Untuk setiap pengukuran sebaiknya dipastikan dapat diukur saat produk dikembangkan dan dapat dikontrol tim pengembang. Tim seharusnya dapat memutuskan secara efektif guna menyesuaikan pengukuran. Cara terbaik berfikir tentang pengukuran adalah ibarat knop yang dapat dikendalikan tim sehingga dapat mempengaruhi tingkat performansi kepuasan penumpang.

L. Fungsi-fungsi produk (*product function*)

Pendekatan yang berbeda dalam mendefinisikan SQC adalah menempatkan fungsi-fungsi proses atau sepanjang atap *house of quality*. Penggunaan fungsi ini jadi tepat jika ada kondisi-kondisi ukuran performansi sebagai :

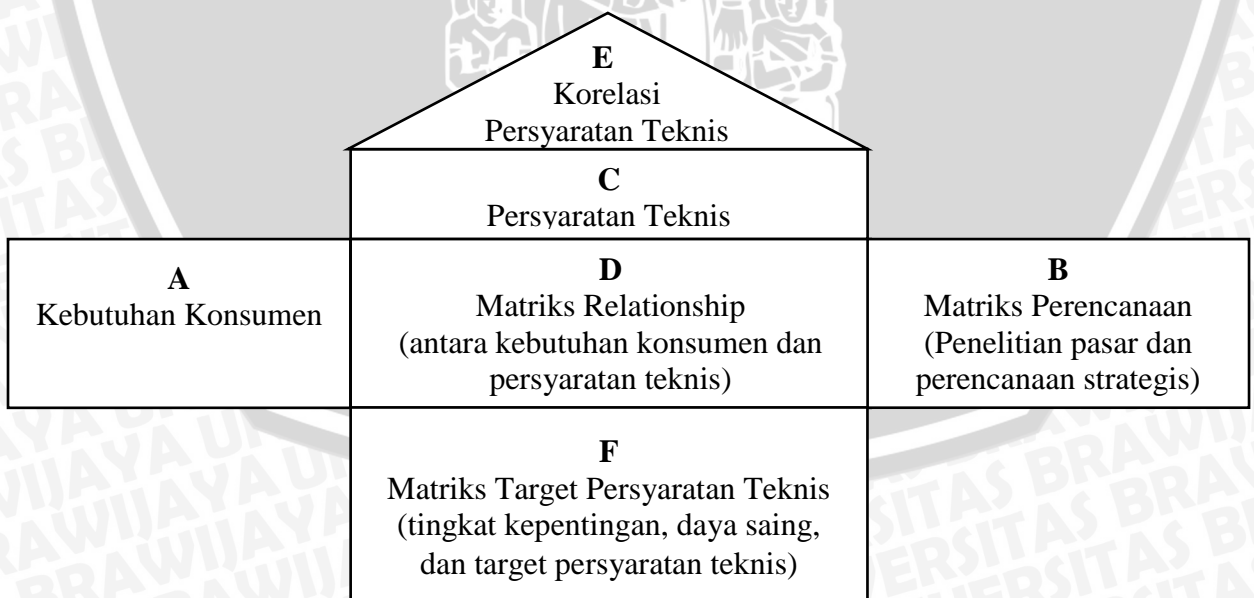
1. Konsep produk telah ditetapkan. Banyak versi yang sukses dari suatu produk sudah ada di lapangan, dan QFD digunakan untuk meningkatkan penawaran sebelumnya.

2. Tim pengembang kekurangan waktu atau ketertarikan dalam mengembangkan dan memprioritaskan ukuran-ukuran performansi. Karena prioritas dari ukuran-ukuran performansi tidak mendefinisikan sifat-sifat produk (*product features*), proses QFD harus digunakan sekurang-kurangnya sekali untuk menterjemahkan ukuran-ukuran performansi yang diprioritaskan menjadi sifat-sifat yang diprioritaskan.

Langkah-langkah ekstra ini banyak menghabiskan waktu dan tidak selalu berharga. Beberapa tim pengembang, tidak bisa menggunakan pengukuran performansi dalam proses pendefinisian produk. Untuk tim ini, pengukuran performansi mungkin menyebabkan tim tersebut hanya melihat dari apa yang mereka kerjakan. Saat mengerjakan *customer needs* secara langsung ke dalam fungsi-fungsi menurunkan kesempatan pemecahan ide-ide, tim yang tidak bisa menggunakan ukuran-ukuran performansi mungkin lebih baik melakukan suatu translasi.

M. Tahap penyusunan rumah kualitas (*house of quality*)

Isosceles triangle: e korelasi persyaratan teknis penerapan metode *quality function deployment* dalam proses perancangan produk dan jasa diawali dengan pembentukan matriks perencanaan produk atau sering disebut dengan *house of quality* (rumah kualitas). Gambaran umum matriks perencanaan atau rumah kualitas, dalam gambar ini digunakan symbol huruf A hingga huruf F yang menunjukkan urutan pengisian bagian-bagian dari matriks perencanaan tersebut.



Gambar 3. 1 House of Quality

Sumber : Sumber : Rauff (2002)

Tahap-tahap untuk menyusun kualitas yang berguna adalah sebagai berikut:

1. Tahap I matriks kebutuhan penumpang

Tahap ini meliputi kegiatan :

- a. Memutuskan siapa penumpangnya.
- b. Mengumpulkan data kualitatif berupa keinginan dan kebutuhan penumpang.
- c. Metode ini dilakukan dengan wawancara (*contextual inquiry*) pada penumpang.
- d. Menyusun kebutuhan-kebutuhan tersebut.
- e. Setelah mengumpulkan data penumpang dalam jumlah besar dan masih sulit diatur maka data ini perlu diatur dalam diagram afinitas (*affinity diagram*).

2. Tahap II matriks perencanaan

Tahap ini bertujuan untuk :

- a. Mengukur kebutuhan-kebutuhan penumpang

Di sini kebutuhan-kebutuhan penumpang dipertimbangkan sesuai tingkat kepentingan. Dapat dilakukan dengan debat dari tim pelaksana atau dengan riset preferensi pasar dengan melakukan survey. Pada survey ini penumpang diminta mengurutkan data keinginan/kebutuhan penumpang yang diperoleh dari survey sebelumnya.

- b. Menentukan tujuan-tujuan performansi kepuasan

Setelah mengetahui performansi kepuasan penumpang untuk masing-masing kebutuhan, maka perusahaan harus menentukan apa tingkat performansi penumpang yang ingin dicapai untuk memenuhi masing-masing kebutuhan penumpang.




3. Tahap III respon teknis

Tahap ini merupakan transformasi dari kebutuhan-kebutuhan yang bersifat non teknis menjadi data yang bersifat teknis guna memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut. Hal ini biasanya dilakukan oleh bagian yang mengerti teknologi produk, misalnya bagian produksi atau penelitian dan pengembangan.

4. Tahap IV menentukan hubungan respon teknis dengan kebutuhan penumpang

Tahap ini menentukan seberapa kuat hubungan antara respon teknis (Tahap III) dengan kebutuhan-kebutuhan penumpangnya (tahap informasi). Hubungan antara keduanya dapat berupa hubungan yang sangat kuat, sedang, tidak kuat, atau tidak ada korelasi antara keduanya. Hubungan sangat kuat berarti jika respon teknis perusahaan dapat semakin baik berarti kepuasan penumpang akan meningkat pula atau terpenuhi. Untuk menggambarkan tingkat hubungan antar matriks ini digunakan lambang atau simbol-simbol matrik.

Tabel 3. 1 Simbol dan nilai numerik pada *House of Quality*

Simbol	Pengertian	Nilai Numerik
Kosong	Tidak ada hubungan	0
	Terdapat hubungan	1
	Hubungan moderat	3
	Hubungan kuat	9

Sumber : Rauf, 2002

Nilai prioritas menggambarkan kontribusi dari respon teknis terhadap pemenuhan keinginan konsumen.

$$\text{Cont} = \sum \text{NRW} \times \text{Num} \dots\dots\dots (\text{Persamaan 2. 5})$$

Dimana: Cont = Contribution

NRW = Normalized Raw Weight

Num = Nilai Numerik

Nilai kontribusi: prioritas dan respon teknis dalam skala 0 hingga 1 menunjukkan prosentase yang didapat dari:

$$\text{NC} = \frac{\text{Cont}}{\text{TCont}} \dots\dots\dots (\text{Persamaan 2. 6})$$

Dimana: NC = Normalized Contribution

Cont = Contribution

TCont = Total Contribution

5. Tahap V korelasi teknis

Tahap ini menetapkan hubungan dan ketergantungan antara karakteristik kualitas pengganti atau respon teknis. Sehingga bisa dilihat apakah suatu respon teknis yang satu dipengaruhi atau mempengaruhi respon teknis lainnya dalam proses produksi, dan dapat diusulkan agar tidak terjadi *bottleneck*.

6. Tahap VI *technical benchmarking* dan penetapan target

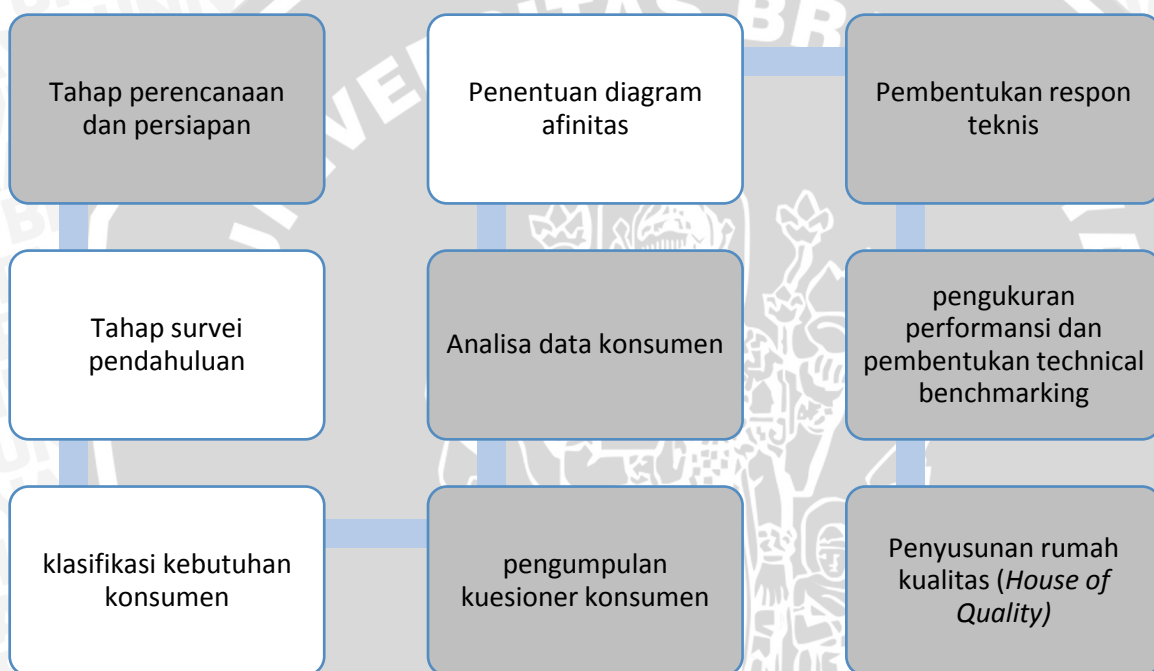
Tidak ada organisasi manapun mau berinvestasi tanpa tahu tentang persaingan yang ada untuk memastikan rancangannya kompetitif. Sehingga pada tahap ini perusahaan perlu menentukan respon teknis mana yang ingin dikonsentrasikan dan bagaimana jika dibandingkan oleh produk sejenis. Tujuan dari tahapan ini menurut Ockwell (2001) adalah sebagai saringan atau filter awal yang menentukan respon teknis agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Karena target yang dicapai akan sangat sulit diinterpretasikan apabila

menggunakan bilangan numerik, maka digunakan skala interval 1-5 untuk menentukan level yang ingin dicapai.

7. Tahap analisa dan interpretasi

Langkah akhir dari penelitian ini adalah analisa dan interpretasi. Rumah kualitas (*house of quality*), dimana akhirnya akan diperoleh sebuah produk yang mempunyai karakteristik kuat dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan penumpang. Selanjutnya dilakukan analisa terhadap produk yang sedang diteliti pada saat ini dan pengembangan yang perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan kualitas produk casing berbahan komposit.

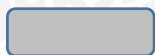
Tahapan dalam analisis QFD dapat digambarkan melalui gambar 2.4 berikut ini.



Gambar 2. 5 Tahapan analisis QFD

Sumber : Rauff (2002)

Keterangan :



= tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini



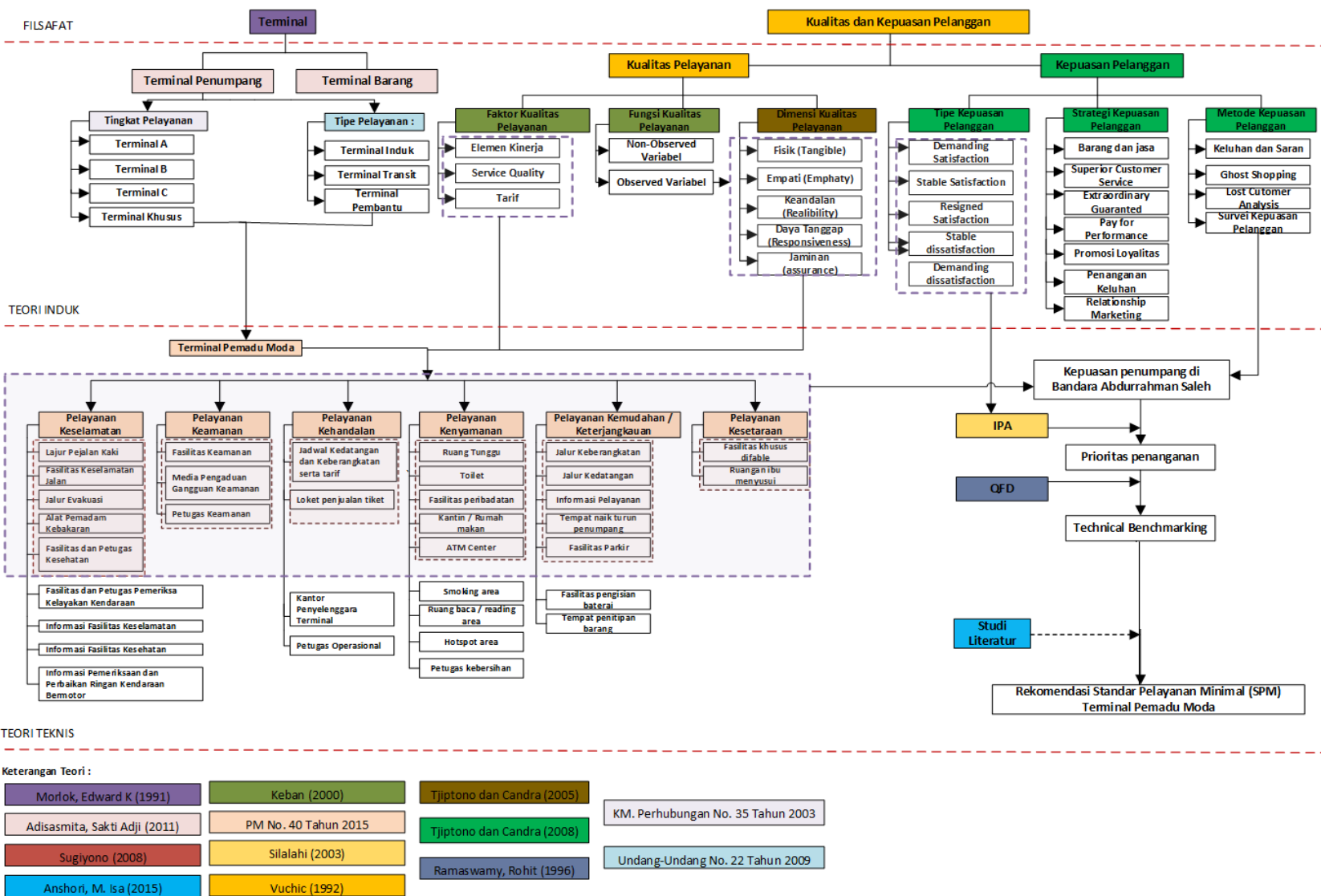
= tahapan yang tidak dilakukan dalam penelitian ini

2.6 Sintesa teori penelitian

Sintesa teori yang ada pada penelitian tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Terminal Pemandu Moda di Bandara Abdurrahman Saleh adalah sebagai berikut: (dapat dilihat pada **Gambar 2.4**)

1. Terminal, tempat bongkar muat orang dan barang yang memiliki 2 (dua) jenis yaitu terminal penumpang dan terminal barang. (**Sub-subbab 2.1.1**)

2. Terminal Penumpang, dibedakan berdasarkan tingkat pelayanan dan jenis pelayanan. Berdasarkan tingkat pelayanan ada 4 (empat) jenis terminal yaitu terminal tipe A, terminal tipe B, terminal tipe C, dan terminal khusus. Sedangkan untuk jenis pelayanan ada 3 (tiga) jenis terminal yaitu terminal induk, terminal transit, dan terminal pembantu. **(Sub-subbab 2.1.1)**
3. Terminal Pemadu Moda, berfungsi sebagai penghubung antar simpul transportasi. Terminal pemadu moda dilayani oleh angkutan pemadu moda yang disediakan oleh pemerintah atau perusahaan. **(Sub-subbab 2.1.2)**
4. Kualitas Pelayanan, elemen kualitatif dari suatu pelayanan yang sesuai dan mudah digunakan dalam suatu sistem, kenyamanan perjalanan, keindahan, kebersihan, dan kepuasan penumpang. Kualitas pelayanan dapat ditentukan dari faktor kualitas, fungsi kualitas, dan dimensi kualitas. **(Sub-subbab 2.2.2)**
5. Kepuasan Pelanggan, kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan jasa. Kepuasan pelanggan dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) jenis yaitu tipe kepuasan, strategi pelayanan, dan metode kepuasan pelayanan. **(Sub-subbab 2.2.3)**
6. Importance Performance Analysis, analisis ini digunakan untuk mengetahui prioritas penanganan yang ada di kuadran I sebagai peningkatan pelayanan terminal pemadu moda. **(Sub-subbab 3.6.1)**
7. Quality Function Deployment, analisis ini digunakan untuk mengetahui solusi penanganan dari variabel prioritas pada analisis IPA sehingga menghasilkan *technical benchmarking*. **(Sub-subbab 3.6.2)**
8. Regresi Linier Berganda, digunakan untuk menentukan model hubungan dari *technical benchmarking* dengan tujuan model tersebut dapat diterapkan pada bandara dengan kriteria yang sama dengan Bandara Abdurrahman Saleh. **(Sub-subbab 3.6.3)**



Gambar 2. 6 Kerangka Teori Penelitian

2.7 Penelitian terdahulu

Di bandara Soekarno-Hatta Jakarta 95% penumpang menginginkan adanya penambahan Angkutan Pemadu Moda, 77% penumpang menginginkan agar pelayanannya lebih baik dari yang ada pada saat ini dan 88% penumpang menginginkan angkutan pemadu moda yang baru tersebut memiliki jadwal perjalanan yang jelas (Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 2011).

Penilaian terhadap kepuasan pengguna tentang pelayanan yang diterima terhadap angkutan umum menyatakan bahwa penilaian kepuasan masyarakat didasarkan kepada perspektif atau pandangan dari pengguna itu sendiri (Friman, 2009). Penelitian ini mengukur pelayanan berdasarkan pelayanan yang telah di berikan. Memberikan analisis mengenai hubungan antara pengukuran pelayanan transportasi publik dengan kepuasan pengguna.

Kenyamanan, aksesibilitas, fasilitas dan daya tampung merupakan atribut yang di harapkan oleh pengguna untuk meningkatkan kinerja pelayanan dan kepuasan pengguna bus di Abujana Nigeria (Nwachukwu, 2014). Meneliti kepuasan penumpang bus dengan atribut kualitas pelayanan. Variabel yang di ukur adalah jumlah tempat duduk di dalam bus, frekwensi pelayanan bus, ruang antar kaki, waktu perjalanan, kebersihan dan jumlah shelter.(Smart, 2009). Peneliti secara langsung melakukan penelitian terhadap faktor yang di perlukan untuk terminal atau stasiun untuk penumpang dengan melihat perspektif dari penumpang, penduduk sekitar, pemerintah lokal sebagai panduan dan faktor tersebut dilihat dari pengelola atau penanggung jawab stasiun atau terminal.

Atribut keamanan, harga tiket kenyamanan dan nilai ekonomi merupakan atribut untuk mengukur kinerja proses perpindahan penumpang dan barang dari penumpang udara ke moda bus, pelabuhan dan stasiun (Sharp, 2004). Penelitian ini juga membahas tingkat pengembangan terminal antar moda.

Kinerja pelayanan bus damri memiliki tingkat pelayanan 70 % (Wicaksono dan Hartanto. 2009). Pada penelitian ini mengetahui tingkat kinerja pelayanan dan tingkat harapan konsumen serta mengetahui tingkat kepuasan terhadap kinerja angkutan umum yang di ukur secara kualitatif dan mengetahui indikator peningkatan pelayanan angkutan umum di kota semarang.

Terdapat penilaian positif dan negative dari pengguna, antara lain dari tingkat kenyamanan dan kemudahan mendapat informasi, namun juga ada penilaian negative dari segi layanan bus bandara serta kesopanan dan keramahan petugas bandara (Arief, 2010).penelitian ini memberikan gambaran tentang penilaian kinerja Bandara Sultan Hasanudin Makassar.

Adapun atribun yang digunakan untuk kinerja Bandara Sultan Hasanudin Makassar antara lain: *Tangebily*, *responsif*, *reability*, asuransi dan *emphaty*. Sementara itu atribut *reability*, *responsifness*, *assurance emphaty* dan *tangebility* adalah atribut yang digunakan untuk mengukur kinerja dan tingkat kepuasan terminal metro Kota Semarang (Saputra, 2010). Analisis yang digunakan adalah analisis IPA, analisis CSI, analisis variabel dan analisis korelasi. Penulis meneliti tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja pelayanan di terminal.

Atribut kenyamanan sangat berpengaruh terhadap kinerja pelayanan untuk mengevaluasi kualitas pindah moda di terminal (Eboli, 2009), pada penelitian ini menyusun indeks yang berdasarkan perspektif pengguna untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. Adapun analisa yang digunakan adalah *servqual methode* dan *customer satisfaction index* (CSI).

Aspek keuangan, ekonomi, lingkungan dan operasional merupakan atribut dalam mengambil keputusan dengan melalui pendekatan penumpang sentris, dalam arti perspektif atau pandangan dari penumpang akan sangat ditampung untuk mengambil keputusan pada kesimpulan (Laplace, 2014). Analisis yang digunakan adalah Metode *Collaborative Decision Making* untuk mendapatkan sebuah keputusan untuk ditempatkan di bandara untuk menentukan apakah dilakukan penambahan *landside* atau *airside* termasuk untuk terminal pemadu moda.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam penelitian ini. Referensi yang diambil berkaitan dengan metode analisis, variabel yang digunakan, serta metode survei yang dilakukan untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap tingkat kepentingan, kepuasan, dan harapan terkait dengan kualitas pelayanan terminal pemadu moda di Bandara Abdurrahman Saleh, Malang.

Tabel 2. 2 Penelitian terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Jenis Penelitian	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Manfaat
1	Ali Alphonsus Nwachukwu	2014	Jurnal Ilmiah	Assessment of Passenger Satisfaction with Intra-City Public Bus Transport Services in Abuja, Nigeria	Meneliti Kepuasan penumpang bus umum di Abuja melalui atribut kualitas pelayanan	Principal Component Analysis (PCA) – menggunakan matrik korelasi faktor dan regresi	Jumlah tempat duduk didalam bus Frekuensi pelayanan bus, kenyamanan bus, ruang antar kaki, waktu perjalanan, kebersihan, jumlah shelter.	secara umum faktor yang menjadi tolak ukur pengguna bus ada 4 macam antara lain kenyamanan, aksesibilitas, fasilitas, dan daya tampung. Dari 4 faktor utama itu dapat menjadi masukan untuk operator bus di Abuja sebagai usaha peningkatan kualitas pelayanan bus umum.	Melihat terpenuhinya kepuasan konsumen (penumpang bus) dengan melihat kepuasan berdasar pengalaman dan persepsi
2	Michael Smart, Mark A. Miller, Brian D. Taylor	2009	Jurnal Ilmiah	Transit Stops and Stations: Transit Managers' Perspectives on Evaluating Performance	Meneliti faktor yang diperlukan bagi terminal atau stasiun untuk penumpang dengan melihat persepektif dari penumpang, penduduk sekitar, pemerintah lokal sebagai panduan dan faktor tersebut dilihat dari pengelola atau penanggungjawab terminal/stasiun	Metode Multi Criteria Analysis	Biaya dan Pendapatan, Institusi dan Koordinasi, Penumpang, dan Lingkungan.	Faktor yang diperlukan penumpang di terminal adalah keamanan dan kenyamanan.	Sebagai panduan bagi sisi respon teknis bagi pengelola

No	Peneliti	Tahun	Jenis Penelitian	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Manfaat
3	Laura Eboli, Gabriella Mazzulla	2009	Jurnal Ilmiah	A New Performance Satisfaction Index for Evaluating Transit Service Quality	Menyusun indeks yang berdasar pada perspektif pengguna untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pindah moda	- Servqual method and CSI (Customer Satisfaction Index)	Kepuasan pelanggan, dan kualitas layanan	HCSI dapat dipertimbangkan sebagai alat yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan transit untuk mengawasi kinerja dari pengelola dan memenuhi kebutuhan pelanggan.	Terminal sebagai lokasi transit penumpang yang akan berpindah ke moda berikutnya, dan meninjau konsep kualitas pelayanan
4	Margareta Friman and Markus Fellesson	2009	Jurnal Ilmiah	Service Supply and Customer Satisfaction in Public Transportation: The Quality Paradox	Memberikan analisis mengenai hubungan antara pengukuran pelayanan transportasi publik dengan kepuasan pengguna	Analisis korelasi bivariat, dengan sumber data responden	Kepuasan pelanggan, dan kualitas layanan	penilaian terhadap kepuasan masyarakat didasarkan kepada perspektif atau pandangan dari masyarakat itu sendiri.	analisis yang digunakan adalah sama yaitu mengukur kualitas pelayanan dari pelayanan yang sudah diberikan
5	Andrew W. Sharp	2004	Jurnal Ilmiah	Processing of Airline Passangers and Their Baggage at Off-airport Bus, Water and Rail Terminals – Successful Intermodal Terminals	Mengetahui tingkat pengembangan dari terminal antar moda di bandara	- Metode survey - Metode SEM	Keamanan, Harga Tiket, Kenyamanan, ekonomi,	Tingkat pengembangan	

No	Peneliti	Tahun	Jenis Penelitian	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Manfaat
6	YI. Wicaksono dan A. Hartanto	2009	Jurnal Ilmiah	Evaluasi Indeks Pelayanan Minimum Dengan Menggunakan Importance Performance Analysis.	Mengetahui tingkat kinerja pelayanan dan tingkat harapan konsumen Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan konsumen terhadap kinerja angkutan umum yang diukur secara kuantitatif Mengetahui indikator peningkatan pelayanan sebagai acuan pengembangan pelayanan angkutan umum Kota Semarang	- Metode survey - Analisis IPA	Parameter Pelayanan, Tingkat Kinerja	Kinerja pelayanan Bus Damri AC memiliki tingkat pelayanan sebesar 72,03 persen dan untuk pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan	Variabel penelitian, Metode analisis data Pendekatan yang dilakukan terhadap pelanggan
7	Muhammad Arief	2010	Jurnal Ilmiah	Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar	memberikan gambaran tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter yang khas dari pelayanan public di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar	- Metode survey - Metode IPA	Tangibility, Responsiveness, Realibility, Assurance, Emphaty	Terdapat penilaian positif dan negative dari pengguna, antara lain dari tingkat kenyamanan dan kemudahan mendapat informasi, namun juga ada penilaian negative dari segi layanan bus bandara serta	- Variabel penelitian - Pendekatan yang dilakukan terhadap pengguna - Metode analisis

No	Peneliti	Tahun	Jenis Penelitian	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Manfaat
								kesopanan dan keramahan petugas bandara.	
8	M. Taufiq Yuda Saputra		Jurnal Ilmiah	Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Terminal Metro Kota Makassar	Mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan di terminal	- Metode survey - Analisis IPA - Analisis CSI - Analisis of Variabel - Analisis Korelasi	Realibility, responsiveness, assurance, empathy, tangibility	Pengguna terminal merasa puas dengan kinerja dari terminal metro Kota Makassar.	- Metode dan analisis data, - Variabel penelitian - Pendekatan yang dilakukan terhadap pengguna
9	Reza Virgiawan T	2013	Skripsi	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar	Mengetahui dan menganalisis faktor-faktor kualitas pelayanan jasa penumpang, dan mengetahui variabel manakah yang dominan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen	- Metode survey - Skala Likert	Realibility, responsiveness, assurance, empathy, tangibility	Variabel yang ada berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen	- Metode analisis - Variabel penelitian - Pendekatan yang dilakukan terhadap konsumen
10	Laura Eboli and Gabriella Mazzulla	2007	Jurnal Ilmiah	Service Quality Attributes Affecting Customer Satisfaction for Bus Transit	Mengukur kepuasan pengguna transportasi publik, dan melihat hubungan antara kepuasan pengguna	Metode SEM (Structural equation Model)	Realibility, responsiveness, assurance, empathy, tangibility	Peningkatan layanan dalam hal perencanaan dapat lebih nyaman untuk operasional karena layanan dan	Pengukuran kualitas pelayanan namun subjek adalah bus dan penelitian subjeknya adalah terminal bus

No	Peneliti	Tahun	Jenis Penelitian	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Manfaat
					dan atribut kualitas pelayanan			keandalan variabel laten memiliki efek terbesar pada pelanggan global.	
11	Kenneth Sorensen, Crhistine Vanovemiere, SylvieBusschaert	2012	Jurnal Ilmiah	Efficient Metaheuristic to Solve Terminal Problem	Menentukan lokasi terminal intermodal terhadap beberapa alternative lokasi yang berpotensi.	Metode metaheuristics	Biaya, Fleksibilitas, dan Tingkat Pelayanan.	Kedua metode secara umum sama-sama menghasilkan solusi yang baik dan hamper optimal.	Hasil yang didapatkan akan berguna untuk penilaian tingkat kepuasan dan kepentingan dari pengguna.
12	Isabelle Laplace, Aude Marzouli, Eric Feron	2014	Jurnal Ilmiah	META-CDM : Multimodal, Efficient Transportation in Airport and Collaborative Decision Making	Mengambil keputusan dengan melalui pendekatan penumpang sentris, dalam arti perspektif atau pandangan dari penumpang akan sangat ditampung untuk mengambil keputusan pada kesimpulan	Metode Collaborative Decision Making	Keuangan, ekonomi, lingkungan dan operasional	Medapatkan sebuah keputusan untuk ditempatkan di bandara utuk menentukan apakah dilakukan penambahan landside atau airside termasuk untuk terminal antarmoda.	Penelitian ini sama-sama berpedoman kepada perspektif masyarakat.

Contents

BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Terminal pemadu moda.....	9
2.1.1 Pengertian terminal	9
2.1.2 Pengertian terminal pemadu moda.....	15
2.1.3 Aspek legalitas pelayanan angkutan bus bandara (pemadu moda).....	16
2.1.4 Konsep pelayanan transportasi antar moda (<i>Intermodality</i>)	17
2.2 Konsep Dasar tentang Kualitas dan Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.1 Definisi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan	19
2.2.2 Dimensi kualitas	20
2.2.3 Konsep kepuasan kelanggan	21
2.2.4 Konsep kepuasan masyarakat.....	26
2.3 Kebijakan pemerintah mengenai pemadu moda	27
2.3.1 UU no 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan.....	27
2.3.2 Peraturan Pemerintah No 8 Tahun 2011 tentang Angkutan Multimoda.....	28
2.3.3 Peraturan Pemerintah No 65 Tahun 2005 tentang pedoman SPM.....	28
2.3.4 Peraturan Menteri Perhubungan No. 49 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri	30
2.4 Standar pelayanan minimal	32
2.5 Metode analisis.....	33
2.6 Sintesa teori penelitian	53
2.7 Penelitian terdahulu.....	56

Tabel 2. 1 Tipe –tipe kepuasan dan ketidakpuasan konsumen.....	23
Tabel 2. 2 Penelitian terdahulu	58
Gambar 2. 1 Klasifikasi penyelenggaraan pelayanan angkutan orang.....	17
Gambar 2. 2 Konsep kepuasan konsumen.....	22
Gambar 2. 3 Customer satisfaction model	27
Gambar 2. 4 Diagram Kartesius Dalam IPA	36
Gambar 2. 5 Tahapan analisis QFD	53
Gambar 2. 6 Kerangka Teori Penelitian	55

