

**APLIKASI METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN  
*CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* UNTUK ANALISA PENINGKATAN  
KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA MODA  
TRANSPORTASI BUS AKDP DAN AKAP PADA TERMINAL TYPE B  
(*STUDI KASUS PADA TERMINAL CARUBAN – KABUPATEN MADIUN*)**

**Firdaus**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dr Soetomo

E-mail : [firdaus@unitomo.ac.id](mailto:firdaus@unitomo.ac.id)

**ABSTRAK**

Terminal Caruban merupakan terminal type B yang pengelolaannya menjadi kewenangan pemerintah Provinsi Jawa Timur, dimana terminal ini melayani pengguna pelayanan baik untuk moda transportasi bus angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) maupun antar kota antar provinsi (AKAP). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis atribut/variabel-variabel yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya dan atribut/variabel-variabel yang perlu dipertahankan kinerja kualitas pelayanannya. Penelitian ini menggunakan alat analisa importance performance analysis (IPA) dan customer satisfaction index (CSI) untuk menganalisa data survey yang masuk. Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner sebanyak kurang lebih seratus responden didapatkan hasil Hasil customer satisfaction index (CSI) performance (kinerja) pengguna terminal type B Caruban Kabupaten Madiun sebesar 87,53 dalam kategori baik namun perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya, sementara customer satisfaction index (CSI) expected (harapan) pengguna terminal type B Caruban Kabupaten Madiun sebesar 94,55. Hasil analisa Importance Performance Analysis maka atribut yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya adalah pada kuadran I yaitu ketersediaan sarana dan prasarana untuk pengaduan saran dan masukan (24), kemudian Kesesuaian Ketersediaan Jumlah Bus dan Angkutan Sesuai Dengan Rute (17), Kejelasan Prosedur Pelayanan di Dalam Terminal (6), Keberadaan dan Kondisi Kehandalan/Keteraturan di Terminal (3), Kejelasan Waktu Operasional Bus (12), serta Kejelasan Prosedur Pelayanan di Dalam Terminal (7).

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Importance Performance Index, Customer Satisfaction Index

**ABSTRACT**

*Caruban Terminal is a type B terminal whose management is the authority of the government of East Java Province, where this terminal serves users of services both for inter-city transportation modes within the province (AKDP) and inter-city inter-province (AKAP). The purpose of this study is to analyze the attributes / variables that need to be improved quality of service and the attributes / variables that need to be maintained the quality of service performance. This study uses the importance performance analysis (IPA) and customer satisfaction index (CSI) analysis tools to analyze incoming survey data. Based on the results of the distribution of questionnaires of approximately one hundred respondents obtained results of customer satisfaction index (CSI) performance (performance) type B terminal users Caruban Madiun Regency by 87.53 in the good category but the quality of service satisfaction needs to be improved, while the customer satisfaction index (CSI) expected (terminal) user type B Caruban Madiun Regency by 94.55. mportance Performance Analysis results of the attributes that need to be improved quality of service is in quadrant I namely the availability of facilities and infrastructure for complaints of suggestions and input (24), then the suitability of the Availability of the Number of Buses and Transportation in Accordance with the Route (17), Clarity of Service Procedures in the Terminal (6), The Existence and Condition of Reliability / Regularity in Terminals (3), Clarity of Bus Operational Times (12), and Clarity of Service Procedures in Terminals (7).*

## **I. PENDAHULUAN**

Reformasi birokrasi merupakan salah satu agenda pokok yang tak terpisahkan dari otonomi daerah. Reformasi birokrasi menjadi bagian penting dalam mewujudkan *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik). Titik berat dari pemerintahan yang baik, salah satunya adalah pada upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kualitas pelayanan yang bernilai. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan media sosial sehingga, memberikan dampak kurang menguntungkan terhadap pelayanan pemerintah, hal ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Sebagai bentuk tanggungjawab seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan implementasi terhadap Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang peningkatan kinerja pelayanan publik dan perubahan urusan kewenangan seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, maka perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan di unit-unit pelayanan publik tak terkecuali terminal tipe B yang menjadi kewenangan pemerintah provinsi, dengan pengukuran variabel/unsur peningkatan kualitas pelayanan yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014, serta memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik agar sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat

Perubahan urusan kewenangan Bidang Perhubungan yaitu urusan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menyatakan bahwa kewenangan pengelolaan terminal angkutan untuk pelayanan angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) terminal tipe B yang selama ini ditangani oleh Pemerintah Kabupaten/Kota menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi. Selain itu dinyatakan juga dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, Penyelenggara terminal adalah unit pelaksana teknis dari Pemerintah dan / atau Pemerintah Daerah. Pada ketentuan peralihan yang ada didalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor

PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, menyebutkan bahwa penyelenggaraan terminal tipe A dan B tetap dilaksanakan Kabupaten/Kota sampai dengan diserahkannya personel, pendanaan, sarana dan prasarana, serta dokumen (P3D) penyelenggaraan terminal tipe A dari Pemerintah Kabupaten/Kota kepada Menteri dan terminal tipe B dari Pemerintah Kabupaten/Kota kepada Gubernur paling lama 31 Desember 2016..

. Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka bagaimana tingkat kualitas pelayanan yang sudah dilakukan oleh manajemen terminal type B Caruban Kabupaten Madiun kepada para pengguna pelayanan berdasarkan persepsi pengguna transportasi bus AKDP dan AKAP dengan membandingkan antara harapan (*expected*) dan kebutuhannya (kinerja).

## II TINJAUAN PUSTAKA

### Kepuasan Pelanggan

Menurut (Philip Kotler, 2003) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau harapan-harapannya

### Indikator Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang pelanggan terhadap kinerja produk. Indikator kepuasan pelanggan berdasarkan pada teori (Kotler dan Keller, 2005) yaitu:

- a. Kenyamanan yang dirasakan pelanggan pada saat pelayanan diberikan.
- b. Keyakinan pelanggan atas pelayanan yang diberikan.
- c. Minat untuk selalu menggunakan jasa.
- d. Perasaan puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

### Kualitas Layanan

Kualitas layanan menurut (Lupiyoadi dan Hamdani, 2009) adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterimanya. Indikator Kualitas layanan terdiri dari:

- a. *Tangible* (Berwujud) adalah  
Diukur dengan fasilitas fisik perlengkapan serta pegawai dan sarana komunikasi.  
Ada 4 hal dalam dimensi ini :
  1. Tampilan gedung meyakinkan
  2. Kondisi kawasan kantor pelayanan

3. Kerapian karyawan dalam berpakaian
  4. Fasilitas peralatan / sarana memadai
- b. *Reliability* (Kehandalan) adalah merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan tepat. Diukur dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Ada 4 hal dalam dimensi ini yaitu :
1. Mengantarkan surat dan barang sesuai alamat yang dituju
  2. Mengantarkan surat dan barang tepat waktu
  3. Kemudahan menjangkau layanan perusahaan
  4. Karyawan / staff memiliki kemampuan komunikasi yang baik
- c. *Responsiveness* (Tanggapan) adalah kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan. Diukur dengan kemampuan staff untuk memberikan pelayanan dengan tanggap. Ada 3 hal dalam dimensi ini yaitu :
1. Karyawan / staff bersedia meluangkan waktu untuk pelanggan
  2. Kesiediaan karyawan / staff sigap menanggapi keluhan pelanggan
  3. Kemampuan karyawan / staff untuk melayani keluhan pelanggan dengan cepat
- d. *Assurance* (Jaminan) adalah merupakan pengetahuan, kesopanan, serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko seperti keamanan. Ada 3 hal dalam dimensi ini yaitu :
1. Karyawan / staff memiliki kompetensi yang baik
  2. Jaminan surat dan barang diterima dalam kondisi baik
  3. Jaminan surat dan barang sampai di tempat tujuan tepat waktu
- e. *Emphaty* (Empati) adalah memberikan perhatian kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi dan komunikasi yang baik terhadap pelanggan. Ada 3 hal dalam dimensi ini yaitu :
1. Perusahaan memberikan reward kepada pelanggannya yang setia berupa penggantian biaya ongkos kirim
  2. Karyawan / staff mampu memberikan solusi yang baik
  3. Karyawan / staff memberikan salam terlebih dahulu ketika pertama kali bertemu

Sementara dalam Permenpan No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey *Customer Satisfaction Index* (CSI) bahwa unsur-unsur penentu kualitas pelayanan, terutama di instansi pelayanan publik sebagai berikut,

Tabel 1 Permenpan No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey *Customer Satisfaction Index (CSI)* Pedoman Survey *Customer Satisfaction Index (CSI)*

No	Unsur /Variabel Panilaian SIKM/CSI Sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017
1	<b>Persyaratan</b> adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2	<b>Prosedur</b> adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3	<b>Waktu pelayanan</b> adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4	<b>Biaya/Tarif</b> adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
5	<b>Produk spesifikasi jenis pelayanan</b> adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6	<b>Kompetensi Pelaksana</b> adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
7	<b>Perilaku Pelaksana</b> adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8	<b>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</b> , adalah tata cara\ pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9	<b>Sarana dan Prasarana pelayanan</b> adalah sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan untuk mencapai tujuan pelayanan

Sumber : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017

#### *Importance Performance Analysis (IPA)*

Menurut Wijaya (2011) dalam Rosdiana (2016), *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan prosedur dalam menunjukkan kepentingan relatif berbagai atribut terhadap kinerja organisasi atau perusahaan serta produknya. Metode IPA mengkombinasikan pengukuran dimensi *performance* (kinerja) dengan *importance* (kepentingan) ke dalam dua grid, kemudian kedua dimensi tersebut diplotkan ke dalamnya. Nilai kepentingan sebagai sumbu vertikal dan nilai kinerja sebagai sumbu horizontal dengan menggunakan nilai rata-rata yang terdapat pada dimensi kepentingan dan kinerja sebagai pusat pemotongan garis.

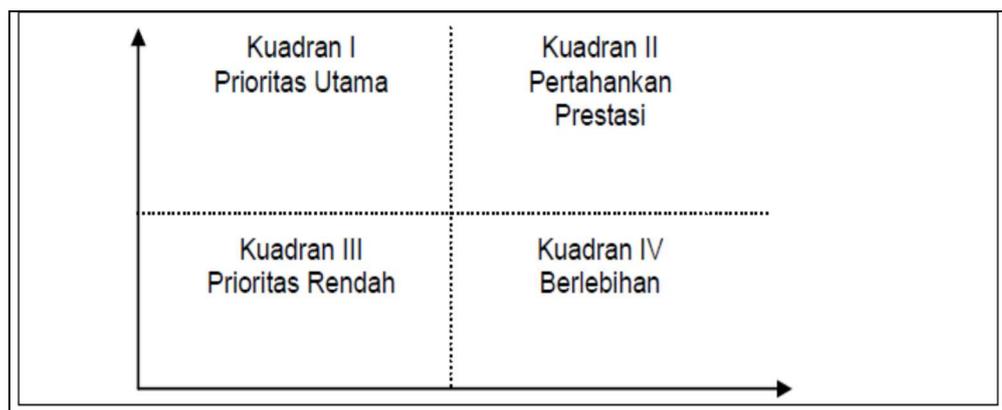
Terdapat empat kuadran pada metode IPA, dimana tiap kuadran dapat memberikan informasi manajemen atau strategi layanan diantaranya (Huang et al., 2006):

- a. Kuadran Pertama (Perusahaan harus mempertahankan kondisi ini)  
Tingkat kepentingan dari pelanggan pada atribut layanan tinggi dan kinerja perusahaan juga tinggi.
- b. Kuadran Kedua (Perusahaan harus segera meningkatkan kinerja layanan mereka)  
Tingkat kepentingan dari pelanggan pada atribut layanan tinggi, namun kinerja perusahaan rendah.

- c. Kuadran Ketiga (Perusahaan mengurangi atau menghentikan sumber daya mereka dengan atribut layanan tertentu)

Tingkat kepentingan dari pelanggan pada atribut layanan dan kinerja perusahaan rendah

- d. Kuadran Keempat (Apabila perusahaan mempunyai sumber daya terbatas, perusahaan dapat mengalihkan sumber daya pada atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi). Tingkat kepentingan dari pelanggan pada atribut layanan rendah dan kinerja perusahaan tinggi



Sumber : Rosdiana (2016)

### **Angkutan Antar Kota dalam Provinsi (AKDP) dan Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP)**

Kepmenhub Nomor KM 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum pada pasal 19 dinyatakan bahwa pelayanan angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP) diselenggarakan dengan ciri-ciri sebagai berikut :

- mempunyai jadwal tetap, sebagaimana tercantum dalam jam perjalanan pada kartu pengawasan mobil bus yang dioperasikan
- pelayanan angkutan yang dilakukan bersifat pelayanan cepat atau lambat ;
- dilayani dengan mobil bus besar atau mobil bus sedang, baik untuk pelayanan ekonomi maupun pelayanan non ekonomi;
- tersedianya terminal penumpang sekurang-kurangnya tipe B, pada awal pemberangkatan, persinggahan, dan terminal tujuan;
- prasarana jalan yang dilalui dalam pelayanan angkutan antar kota dalam propinsi sebagaimana tercantum dalam izin trayek yang telah ditetapkan

Penumpang angkutan umum khususnya antar kota dalam provinsi (AKDP) juga mempunyai hak dan kewajiban. Pada pasal 84 Kepmenhub Nomor KM 35 Tahun 2003 tentang

Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum, dinyatakan bahwa hak penumpang angkutan umum adalah

- a. Penumpang kendaraan umum berhak diberi tanda bukti atas pembayaran biaya angkutan yang telah disepakati.
- b. Bagi penumpang yang telah diberikan tanda bukti pembayaran berhak mendapatkan pelayanan sesuai dengan perjanjian yang tercantum dalam tanda bukti pembayaran.
- c. Bagi penumpang yang telah memiliki bukti pembayaran dan/atau telah membayar biaya angkutan, tidak dibenarkan dibebani biaya tambahan atau kewajiban lainnya di luar kesepakatan.
- d. Penumpang berhak atas penggunaan fasilitas bagasi yang tidak dikenakan biaya maksimal 10 kg per penumpang, kelebihan bagasi diatur sesuai perjanjian operator dengan penumpang.

Selain itu pada pasal 85 dinyatakan bahwa penumpang wajib membayar biaya angkutan sesuai yang ditentukan, dan yang tidak membayar biaya angkutan dapat diturunkan oleh awak kendaraan pada tempat pemberhentian terdekat.

Kepmenhub Nomor KM 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum juga mengatur terkait dengan tanggung jawab pengusaha angkutan umum terhadap segala perbuatan orang yang dipekerjakannya dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan, sebagaimana diatur pada pasal 86 bahwa pengusaha angkutan umum bertanggung jawab terhadap segala perbuatan orang yang dipekerjakannya dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan.

Selanjutnya pada pasal 87 Kepmenhub Nomor KM 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum dinyatakan bahwa

- a. Pengusaha angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena meninggal dunia atau luka-luka yang timbul dari penyelenggaraan pengangkutan, kecuali apabila dapat membuktikan bahwa meninggal atau lukanya penumpang disebabkan oleh suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya atau karena kesalahan penumpang sendiri.
- b. Kerugian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dihitung berdasarkan kerugian yang nyata-nyata dialami, atau bagian biaya atas pelayanan yang sudah dinikmati.
- c. Tanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dimulai sejak diangkutnya penumpang dan berakhir ditempat tujuan yang disepakati.

- d. Pengusaha angkutan umum tidak bertanggung jawab atas meninggal atau lukanya penumpang yang tidak diakibatkan oleh pengoperasian angkutan.
- e. Pengusaha angkutan umum tidak bertanggung jawab terhadap kerugian atas barang bawaan penumpang, kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan karena kesalahan atau kelalaian Pengusaha angkutan umum.

### **Persepsi Pengguna Pelayanan Bus AKDP**

Menurut Schiffman & Kanuk (2010) dalam Silva (2017) persepsi adalah suatu proses seorang individu dalam menyeleksi, mengorganisasikan, dan menterjemahkan stimulus- stimulus informasi yang datang menjadi suatu gambaran yang mempunyai pengaruh kuat bagi konsumen untuk menentukan keputusan pembelian. Sementara menurut Amirullah (2002) dalam Agustian (2013) mengemukakan bahwa persepsi sebagai proses dimana individu memilih, mengelola, dan menginterpretasikan stimulus kedalam bentuk artidan gambar. Ferrinadewi (2008) dalam Agustian (2013) persepsi adalah suatu proses dengan mana berbagai stimuli dipilih, diorganisir dan diinterpretasikan menjadi informasi yang bermakna.

## **III. METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan diskriptif kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2016) mendefinisikan metode penelitian diskriptif kuantitatif sebagai berikut: “Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”

### **Populasi dan Sampel**

Populasi menurut (Sugiyono, 2009) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna pelayanan terminal type B Caruban Madiun yang menggunakan moda transportasi bus baik AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi) maupun AKAP (Antar Kota Antar Provinsi ) yang jumlah populasinya tidak dapat diketahui.

Sampel menurut (Sugiyono, 2014) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut dengan kata lain sampel merupakan bagian dari populasi. Dalam

penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *non probability sampling* yakni sampling aksidental.

Besarnya sampel yang diperlukan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan sifat populasi, tingkat ketepatan yang diperlukan dan sumberdaya yang tersedia bagi peneliti. Karena jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti maka untuk menentukan sampelnya dengan menggunakan rumus (Sugiyono, 2009) sebagai berikut :

$$n = \frac{Z \cdot p \cdot q}{d}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

Z = harga standar normal (1,976)

p = estimator proporsi populasi (0,5)

d = interval / penyimpangan (0,10)

q = 1 – p

Jadi besar sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{(1,976)(0,5)(0,5)}{(0,10)} = 97,6 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ responden.}$$

Dari hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden.

#### Uji Validitas dan Reabilitas

1. Uji validitas menurut (Sarwono, 2011) adalah kondisi yang mendekati kebenaran atau kesalahan yang terdapat dalam inferensi, proposisi, dan kesimpulan. Menurut (Azwar, 1999) bila semua item yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,3 daya pembedanya dianggap memuaskan.
2. Uji reliabilitas menurut (Sarwono, 2011) adalah konsistensi hasil pengukuran hal yang sama jika dilakukan dalam konteks waktu yang berbeda. Reliabilitas variabel ditentukan berdasarkan nilai *alpha cronbach*, apabila nilai alpha lebih besar dari 0,6 maka dikatakan variabel tersebut reliabel atau dapat diandalkan.

#### Variabel dan Pengukurannya

Pengembangan variabel penelitian ini menggunakan acuan 9 unsur Pedoman Penyusunan Costumer Index Satisfaction (CSI) sebagaimana di atur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017. Unsur/variabel CSI beserta

indikator/atribut penilaian sesuai dengan Keputusan Menpan tersebut sebagaimana disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 2 Unsur/variabel CSI beserta indikator/atribut penilaian sesuai dengan Keputusan Menpan

No.	Variabel	Indikator
1.	Persyaratan Pelayanan (V1)	Keberadaan dan kondisi pelayanan keselamatan di terminal
		Keberadaan dan kondisi pelayanan keamanan
		Keberadaan dan kondisi pelayanan kehandalan/keteraturan
		Keberadaan dan kondisi pelayanan kenyamanan
		Keberadaan dan kondisi pelayanan kemudahan/keterjangkauan
		Keberadaan dan kondisi pelayanan kesetaraan
2.	Prosedur Pelayanan (V2)	Kejelasan Prosedur Pelayanan dalam terminal
		Kemudahan Prosedur Pelayanan dalam terminal
		Kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum sesuai ketentuan informasi rute dalam terminal
3.	Waktu Pelayanan (V3)	Kecepatan waktu pelayanan
		Ketepatan waktu pelayanan
		Kejelasan informasi waktu operasional bus
4.	Biaya / Tarif Pelayanan (V4)	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan
		Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan fasilitas yang diberikan
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (V5)	Kesesuaian fasilitas pendukung sesuai kebutuhan penumpang dengan klasifikasi terminal
		Kesesuaian fasilitas pendukung sesuai kebutuhan operasional bis dan angkutan
		Kesesuaian/ketersediaan jumlah bis dan angkutan sesuai rute
6.	Kompetensi Pelaksana (V6)	Ketelitian petugas
		Pengetahuan petugas
7.	Perilaku Pelaksana (V7)	Kedisiplinan petugas
		Kepedulian petugas
		Tanggung jawab petugas
		Kesopanan dan keramahan petugas

8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (V8)	Ketersediaan sarana penanganan pengaduan, saran dan masukan
		Penanganan pengaduan, saran dan masukan
		Kemudahan prosedur pengaduan
9.	Sarana dan Prasarana Pelayanan (V9)	Ketersediaan sarana pelayanan di terminal
		Ketersediaan prasarana pelayanan di terminal

Sumber : Permenpan No 14 Tahun 2017

### Jenis, Sumber dan Tehnik Pengambilan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Sumber data primer berasal dari hasil penyebaran kuisioner kepada responden, sedangkan sumber data sekunder berasal dari instansi/lembaga yang terkait dengan penelitian ini. Metode pengambilan data primer dengan cara menyebarkan kuisioner ke pengguna pelayanan/responden, sedangkan data sekunder diperoleh dengan metode dokumentasi.

### Analisa Data

Hasil data survey selanjutnya diolah untuk mendapat Costumer Satisfaction Index (CSI). Nilai indeks CSI dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing variabel pelayanan, dalam menghitung indeks CSI terhadap 23 variabel pelayanan yang dikaji pada 9 variabel penilaian, setiap variabel pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{28} = 0,0357$$

Sumber : Permenpan No 14 Tahun 2017

Selanjutnya, untuk memperoleh nilai indeks CSI unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,0357) dengan rumus sebagai beriku

$$\text{CSI} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Sumber : Permenpan No 14 Tahun 2017

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai CSI yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

Pengolahan data Metode IPA ini menggunakan data nilai rata – rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap atribut, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja bengkel XY pada masing – masing atribut tersebut. Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, di mana X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang menunjukkan nilai kepuasan para konsumen, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan atribut pelayanan berdasarkan konsumen. Rumus yang digunakan sebagai berikut (Martilla dan James, 1977) dalam Dewi (2018) :

$$Tki = Xi/Yi \times 100\%$$

di mana:

- Tki = Tingkat kesesuaian responden
- Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan
- Yi = Skor penilaian kepentingan konsumen

Selanjutnya, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja/pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam menyederhanakan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah dengan rumus (Nasution, 2010) dalam Dewi (2018) :

$$\begin{aligned} \bar{X} &= \sum Xi/n \\ \bar{Y} &= \sum Yi/n \end{aligned}$$

di mana :

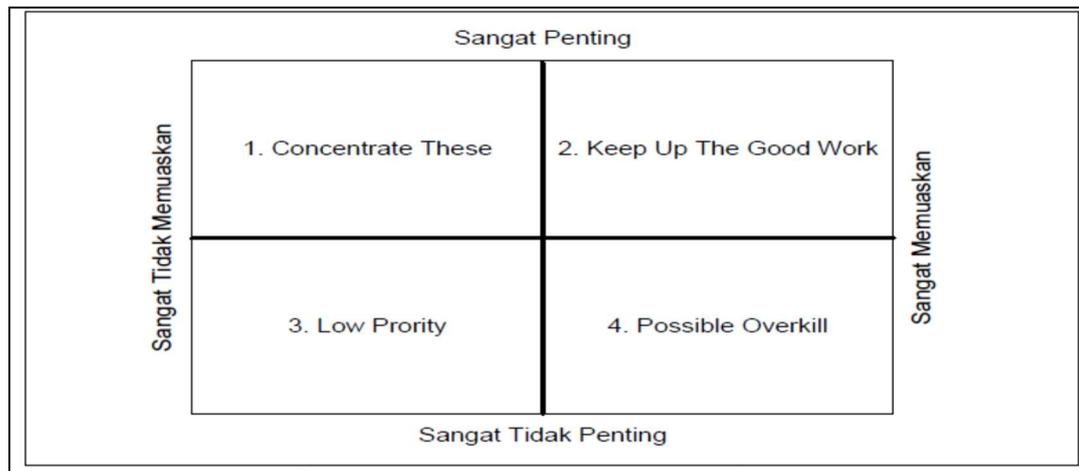
- $\bar{X}$  = skor rata – rata tingkat pelaksanaan / kepuasan
- $\bar{Y}$  = skor rata – rata tingkat kepentingan
- n = jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bagan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh 2 buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik – titik (X,Y), X merupakan rata – rata dari rata – rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan konsumen seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata – rata dari rata – rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Nilai dari pembatas masing masing kuadran didapatkan dari rumus berikut (Nasution, 2010):

$$\begin{aligned} \bar{\bar{X}} &= \sum \bar{X} i/K \\ \bar{\bar{Y}} &= \sum \bar{Y} i/ K \end{aligned}$$

Di mana K = banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Selanjutnya, tingkat unsur – unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian

ke dalam diagram kartesius yang terdiri dari empat kuadran yang masing-masing menjelaskan keadaan yang berbeda. Hal ini dilakukan untuk mengetahui atribut – atribut yang berada di kuadran I, II, III dan IV sebagaimana dalam gambar berikut ini.



Gambar Diagram Kartesius

Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran 1 (*Concentrate These*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

2. Kuadran 2 (*Keep Up The Good Work*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan

3. Kuadran 3 (*Low Priority*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

#### 4. Kuadran 4 (*Possible Overkill*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

### IV. ANALISA DAN PEMBAHASAN

#### Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas menyatakan valid untuk atribut instrumen yang digunakan hal ini ditunjukkan oleh nilai  $r$  hitung dari semua atribut pelayanan menunjukkan lebih besar dari  $r$  tabel. Sementara untuk hasil reliabilitas dari instrument yang disebarkan ke pengguna pelayanan menunjukkan nilai *alpha cronbach* sebesar 0,791 sehingga instrumen yang digunakan menunjukkan reliabel

		CSI_Performance	CSI_Expected
CSI_Performance	Pearson Correlation	1	,815**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	28	23
CSI_Expected	Pearson Correlation	,815**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	28	28

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil analisa data

		N	%
Cases	Valid	28	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	28	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber : Hasil analisa data

Cronbach's Alpha	N of Items
,791	28

Sumber : Hasil analisa data

## Statistik Diskriptif

Hasil olah data terhadap customer satisfaction index (CSI) performance (kinerja) menunjukkan bahwa pada 28 indikator penilaian pelayanan nilai minimum, 79,17 dan maksimum 90,20 dengan nilai rata-rata sebesar 86,1089 dengan standart deviasi sebesar 2,61. Sementara untuk customer satisfaction index (CSI) expected (harapan) menunjukkan bahwa pada 28 indikator penilaian pelayanan, nilai minimum 90,23 dan maksimum 98,65 dengan nilai rata-rata sebesar 95,20 dengan standart deviasi sebesar 2,64. Ini berarti sebaran nilai customer satisfaction index (CSI) performance jauh lebih besar daripada sebaran nilai customer satisfaction index (CSI) expected.

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CSI_Performance	28	79,17	90,20	86,1089	2,61820
CSI_Expected	28	90,23	98,65	95,2054	2,64823
Valid N (listwise)	28				

Sumber : Hasil analisa data

## Customer Satisfaction Index (CSI)

Hasil analisa Customer Satisfaction Index (CSI) baik performance (kinerja) maupun Expected (harapan) serta kesenjangan (gap) untuk terminal type B Caruban disajikan dalam tabel berikut ini.

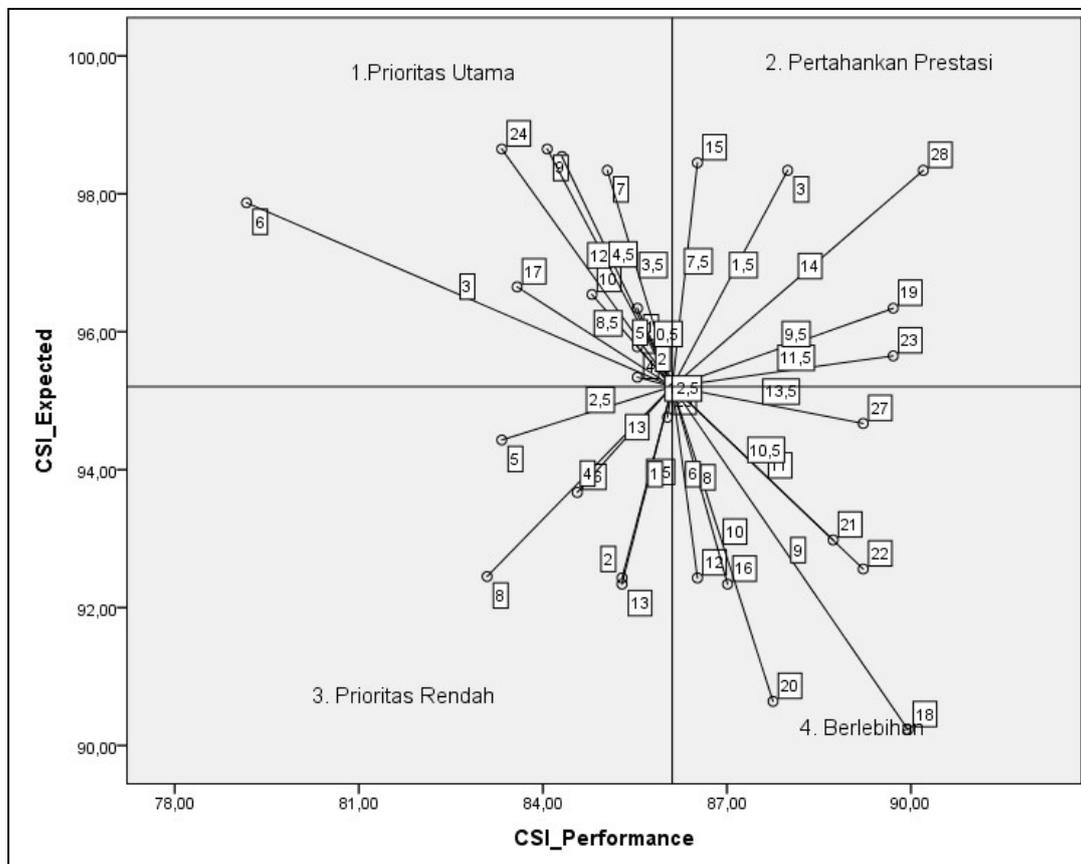
No. Var	Unsur Penilaian	Kode Indikator	Indikator	CSI	CSI	CSI
				Performance	Expected	Gap
1	Persyaratan Pelayanan	1	Keberadaan dan Kondisi Pelayanan Keselamatan di Terminal	85,54	96,34	10,80
		2	Keberadaan dan Kondisi Pelayanan Keamanan di Terminal	85,29	92,43	7,14
		3	Keberadaan dan Kondisi Kehandalan Keteraturan di Terminal	87,99	98,34	10,35
		4	Keberadaan dan Kondisi Pelayanan Untuk Kenyamanan di Terminal	85,54	95,78	10,24
		5	Keberadaan dan Kondisi Pelayanan Keterjangkauan di Terminal	83,33	94,43	11,10
		6	Keberadaan dan kondisi Pelayanan Untuk Kesetaraan di Terminal	79,17	97,87	18,70
2	Prosedur Pelayanan	7	Kejelasan Prosedur Pelayanan di Dalam Terminal	85,05	98,34	13,29
		8	Kemudahan Prosedur Pelayanan di Dalam Terminal	83,09	92,45	9,36
		9	Kesesuaian Rute Layanan Bus dan Angkutan Umum Informasi rute dalam Terminal	84,07	98,65	14,58
3	Waktu Pelayanan	10	Kecepatan Waktu Pelayanan di Terminal	84,80	96,54	11,74
		11	Ketepatan Waktu Pelayanan di Terminal	85,54	95,34	9,80
		12	Kejelasan Waktu Operasional Bus	86,52	92,43	5,91
4	Biaya/Tarif Pelayanan	13	Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayarkan Dengan Biaya Yang Ditetapkan	85,29	92,34	7,05
		14	Kewajaran besaran tarif yang dikenakan	84,31	98,54	14,23
5	Pelayanan	15	Kesesuaian Fasilitas Pendukung Sesuai Dengan Kebutuhan Penumpang Sesuai Dengan Klasifikasi Terminal	86,52	98,45	11,93
		16	Kesesuaian Fasilitas Pendukung Sesuai Dengan Kebutuhan Operasional Bus dan Angkutan	87,01	92,34	5,33
		17	Kesesuaian Ketersediaan Jumlah Bus dan Angkutan Sesuai Dengan Rute	83,58	96,65	13,07
6	Pelayanan	18	Ketelitian Petugas Pelayanan di Terminal	89,95	90,23	0,28
		19	Penggetahuan Petugas Pelayanan di Terminal	89,71	96,34	6,63
7	Pelayanan	20	Kedisiplinan Petugas di Terminal	87,75	90,64	2,89
		21	Kepedulian Petugas Pelayanan di Terminal	88,73	92,98	4,25
		22	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan di Terminal	89,22	92,56	3,34
		23	Keramahan dan Kesopanan Petugas Pelayanan di Terminal	89,71	95,65	5,94
		24	Ketersediaan sarana penanganan pengaduan, saran dan masukan	83,33	98,65	15,32
8	Pengaduan, Saran dan	25	Kecepatan respon terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan	86,03	94,76	8,73
		26	Kemudahan prosedur pengaduan Misal : penyediaan kotak suara, kemudahan dan kejelasan tempat pengaduan, dll	84,56	93,67	9,11
		27	Kondisi sarana di dalam terminal Misal : CCTV, monitor/papan informasi, lighting/lampu penerangan, tata suara/pengeras suara/sound system,dll	89,22	94,67	5,45
9	Pelayanan	28	Kondisi prasarana di dalam terminal misal : gedung terminal,ruang tunggu penumpang, gedung fasilitas pendukung (musholla, poskeamanan, toilet, pagar, kantin, dll)	90,20	98,34	8,14

Sumber : Hasil analisa data

Berdasarkan tabel diatas, hasil customer satisfaction index (CSI) performance (kinerja) pengguna terminal type B Caruban Kabupaten Madiun sebesar 87,53 dalam kategori baik, sementara customer satisfaction index (CSI) expected (harapan) pengguna terminal type B Caruban Kabupaten Madiun sebesar 94,55. Namun demikian masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan kualitas layanannya dalam rangka memberi kepuasan kepada pengguna terminal.

Nilai kesenjangan tertinggi pada variabel persyaratan pelayanan (1) terutama pada atribut ke ke yaitu ketersediaan fasilitas pelayanan untuk kesetaraan atau minimnya fasilitas untuk kaum difabel (6) dan variabel Pengaduan saran dan masukan (8) terutama pada atribut ketersediaan sarana untuk memberikan masukan dan pengaduan di dalam terminal. Sementara untuk yang terendah nilai kesejangan pada variabel kompetensi pelaksanaan pelayanan pada atribut ketelitian petugas pelaksana pelayanan (18) dan variabel perilaku pelaksana pelayanan terutama pada atribut kedisiplinan petugas pelayanan (20) dan tanggung jawab petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas di dalam terminal.

Selanjutnya hasil kesenjangan tersebut diatas, antara CSI performance dan CSI Expected per atribut diintegrasikan ke dalam analisa Importance Performance Analysis (IPA) disajikan dalam grafik sebagai berikut.



Gambar kesenjangan tersebut diatas, antara CSI performance dan CSI Expected per atribut

*Sumber : Hasil analisa data*

Berdasarkan grafik kartesius analisa importance performance analysis tersebut di atas, maka hasil analisa kesenjangan (gap) antara CSI performance dan CSI Expected per atribut dapat dibagi menjadi empat kuadran yaitu :

**1. Kuadran I ( Prioritas Utama )**

Pada kuadran tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kepuasan rendah. Atribut yang masuk dalam kuadran ini antara lain : ketersediaan sarana dan prasarana untuk pengaduan saran dan masukan (24), kemudian Kesesuaian Ketersediaan Jumlah Bus dan Angkutan Sesuai Dengan Rute (17), Kejelasan Prosedur Pelayanan di Dalam Terminal (6), Keberadaan dan Kondisi Keandalan/Keteraturan di Terminal (3), Kejelasan Waktu Operasional Bus (12), serta Kejelasan Prosedur Pelayanan di Dalam Terminal (7). Atribut ini merupakan atribut yang sangat penting bagi pengguna terminal, namun kondisi saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai dalam meningkatkan penerapan beberapa atribut tersebut.

**2. Kuadran II ( Pertahankan Prestasi)**

Kuadran ini tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kepuasan juga tinggi. Atribut yang masuk dalam kuadran ini antara lain: Kesesuaian Fasilitas Pendukung Sesuai Dengan Kebutuhan Penumpang Sesuai Dengan Klasifikasi Terminal (15), Keberadaan dan Kondisi Keandalan/Keteraturan di Terminal (3), Pengetahuan Petugas Pelayanan di Terminal (19), Keramahan dan Kesopanan Petugas Pelayanan di Terminal (23), Kewajaran besaran tarif retribusi yang dikenakan (14), Kemudahan prosedur pengaduan Misal : penyediaan kotaksuara, kemudahan dan kejelasan tempat pengaduan, dll (26), Ketepatan Waktu Pelayanan di Terminal (11), Kejelasan Prosedur Pelayanan di Dalam Terminal (7) dan Keberadaan dan Kondisi Pelayanan Keselamatan di Terminal (1). Atribut ini merupakan atribut penunjang bagi pengguna terminal, sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa penerapan yang dilakukan oleh institusi yang dikelolanya dapat terus dipertahankan.

**3. Kuadran III (Prioritas Rendah)**

Pada kuadran ini tingkat kepentingan kurang dan tingkat kepuasan kurang. Atribut yang masuk dalam kuadran ini antara lain: Keberadaan dan Kondisi Pelayanan Keamanan di Terminal (2), kemudian Keberadaan dan Kondisi Pelayanan Untuk Kenyamanan di Terminal (4), Keberadaan dan Kondisi Pelayanan Keterjangkauan di Terminal (5),

Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayarkan Dengan Biaya Yang Ditetapkan (13) dan Kemudahan Prosedur Pelayanan di Dalam Terminal (8). Atribut ini mempunyai tingkat kepuasan rendah dan dianggap tidak terlalu penting bagi pengguna pelayanan terminal, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan, namun harus tetap diperhatikan

#### **4. Kuadran IV (Berlebihan)**

Pada kuadran ini tingkat kepentingan rendah dan tingkat kepuasan tinggi Atribut yang masuk dalam kuadran ini antara lain : Kecepatan Waktu Pelayanan di Terminal (10), Kejelasan Waktu Operasional Bus (12), kemudian Kesesuaian Fasilitas Pendukung Sesuai Dengan Kebutuhan Operasional Bus dan Angkutan (16), Ketelitian Petugas Pelayanan di Terminal (18), Kedisiplinan Petugas di Terminal (20), Kepedulian Petugas Pelayanan di Terminal (21), Tanggung Jawab Petugas Pelayanan di Terminal (22), Kondisi sarana di dalam terminal Misal : CCTV, monitor/papan informasi, lighting/lampu penerangan, tata suara/pengeras suara/sound system,dll dan Kondisi prasarana di dalam terminal misal : gedung terminal,ruang tunggu penumpang, gedung fasilitas pendukung (musholla, poskeamanan, toilet, pagar, kantin, dll) (28). Atribut ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen terminal perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan variabel-variabel tersebut kepada variabel-variabel lain yang memiliki prioritas penanganan lebih tinggi yang masih memerlukan peningkatan. Namun masih adanya variabel yang bernilai kurang baik, maka pihak manajemen terminal berkewajiban memperhatikan variabel-variabel tersebut

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### *Kesimpulan*

Berdasarkan hasil analisa tersebut diatas maka penelitian ini memberikan simpulan sebagai berikut ,

1. Hasil customer satisfaction index (CSI) performance (kinerja) pengguna terminal type B Caruban Kabupaten Madiun sebesar 87,53 dalam kategori baik namun perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya, sementara customer satisfaction index (CSI) expected (harapan) pengguna terminal type B Caruban Kabupaten Madiun sebesar 94,55.
2. Nilai kesenjangan tertinggi pada variabel persyaratan pelayanan (1) terutama pada atribut ke ke yaitu ketersediaan fasilitas pelayanan untuk kesetaraan atau minimnya fasilitas untuk

- kaum difabel (6) dan variabel pengaduan saran dan masukan (8) terutama pada atribut ketersediaan sarana untuk memberikan masukan dan pengaduan di dalam terminal
3. Sementara untuk yang terendah nilai kesejangan pada variabel kompetensi pelaksanaan pelayanan pada atribut ketelitian petugas pelaksana pelayanan (18) dan variabel perilaku pelaksana pelayanan terutama pada atribut kedisiplinan petugas pelayanan (20) dan tanggung jawab petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas di dalam terminal.
  4. Berdasarkan pada analisa *Importance Performance Analysis* maka atribut yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya adalah pada kuadran I yaitu ketersediaan sarana dan prasarana untuk pengaduan saran dan masukan (24), kemudian kesesuaian ketersediaan jumlah bus dan angkutan sesuai dengan rute (17), kejelasan prosedur pelayanan di dalam Terminal (6), keberadaan dan kondisi kehandalan/keteraturan di terminal (3), serta kejelasan waktu operasional bus (12). Atributl ini merupakan atribut yang sangat penting bagi pengguna terminal, namun kondisi saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai dalam meningkatkan penerapan beberapa atribut tersebut
  5. Berdasarkan pada analisa *Importance Performance Analysis* maka atribut yang perlu dipertahankan kualitas pelayanannya adalah pada kuadran II yaitu kesesuaian fasilitas pendukung sesuai dengan kebutuhan penumpang sesuai dengan klasifikasi terminal (15), keberadaan dan kondisi kehandalan/keteraturan di terminal (3), pengetahuan petugas pelayanan di terminal (19), keramahan dan kesopanan petugas pelayanan di terminal (23), Kewajaran besaran tarif retribusi yang dikenakan (14), Kemudahan prosedur pengaduan misal : penyediaan kotak suara, kemudahan dan kejelasan tempat pengaduan, dll (26), ketepatan waktu pelayanan di terminal (11), kejelasan prosedur pelayanan di dalam terminal (7) dan keberadaan dan kondisi pelayanan keselamatan di terminal (1). Atribut ini merupakan atribut penunjang bagi pengguna terminal, sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa penerapan yang dilakukan oleh institusi yang dikelolanya dapat terus dipertahankan

### *Saran*

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut diatas maka penelitian ini memberikan saran dan masukan khususnya pengelola terminal type B Caruban Kabupaten Madiun sebagai berikut bahwa ketersediaan sarana dan prasarana untuk pengaduan saran dan masukan, kemudian kesesuaian ketersediaan jumlah bus dan angkutan sesuai dengan rute, kejelasan prosedur

pelayanan di dalam terminal, keberadaan dan kondisi kehandalan/keteraturan di terminal serta kejelasan waktu operasional bus perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, Wiwin. 2013. *Pengaruh Persepsi Konsumen Terhadap Pembelian di Indomart Unit Panjaitan 2 Plaju Palembang*. Proceeding Seminar Nasional Informatika UPN Veteran Yogyakarta.: 18 Mei 2013
- A.Hamdani dan Rambat Lupiyoadi. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Alma, Buchari. 2000. *Manajemen dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabet
- Ari Setiyaningrum, Jusuf Udaya, Efendi. 2015. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valarie A. 2003. *Services Marketing*, Edisi 3. Boston MCGRAW Hill.
- Dewi, Shanty Kusuma. 2018. *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis dan Model KANO*. Seminar dan Konferensi IDEC. Surakarta : 7-8 Mei 2018.
- Fajar, Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2006. *Principles of Marketing*, Edisi 11. Jakarta: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2007 . *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid II. Terjemahan Benyamin Molan. Jakarta : PT . Indeks.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Malhotra, Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran*. Jakarta : PT. Indeks.
- Mukti, Tri Hanggono. 2017. *Analisis Pengukuran Kepuasan Pelanggan Melalui Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index (CSI)*. Skripsi. Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Jogyakarta.
- Nazir. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia.

- Rosdiana, Lissa Noer.2016.*Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS dengan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Journal of Research and Technology 2(1). Institut Teknologi 10 November Surabaya
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS*, Edisi Pertama. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Singgih, Santoso. 2004. *Buku Latihan SPSS Statistik Multivariat*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Silva, Putri Mistia.2017.*Pengaruh Persepsi Konsumen dan Motivasi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi (Pada Nasabah Asuransi Prudential di Kota Samarinda)*.Jurnal Psikoborneo 5(3) Universitas Mulawarman.
- SL Nugraheni, Dwi Cahyono, 2017, *Sistem Pengupahan Indonesia*, Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam (ECONOMIC), Vol 8 no 2, Sekolah Tinggi Agama Islam Darul Ulum Banyuwangi
- Sugiyono. 2009. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*, Edisi kedua. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*, Edisi pertama. Yogyakarta : Penerbit Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.
- Umi, Narimawati, Sri Dewi Anggadini, Lina Ismawati. 2011. *Penulisan Karya Ilmiah*, Edisi pertama. Bekasi : Genesis.
- VNS Lestari, 1998, *Analisis Rasio Keuangan Untuk Menilai Kinerja Keuangan Pada PT. Indofood Sukses Makmur, Tbk, Di Bursa Efek Surabaya*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Pengganti Undang – Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang – Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang – Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang – Undang
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan dengan Angkutan Umum
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.