

**ANALISA KEPUASAN PENUMPANG
TERHADAP KUALITAS SISTEM
PELAYANAN TERMINAL
PURABAYA (BUNGURASIH)
SURABAYA**

**Monikah Indah Pratiwi¹⁾ Atik
Wahyuni²⁾ Julistyana Tistogondo³⁾**

¹⁾Mahasiswa Universitas Narotama,

²⁾Dosen Universitas Narotama,
atik.wahyuni@narotama.ac.id

³⁾Dosen Universitas Narotama,
julistyana.tistogondo@narotama.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi setiap perusahaan jasa/barang pada perusahaan. Terminal Bungurasih merupakan terminal bus tersibuk di Indonesia (dengan jumlah penumpang hingga 120.000 per hari). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui kepuasan penumpang terhadap kualitas sistem pelayanan Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya.

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, dengan menggunakan kuisioner sebagai pengumpul data, sampel yang digunakan adalah 100 penumpang dari maskapai di lokasi penelitian yaitu di Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya. Analisa data menggunakan analisa regresi linier berganda dan uji hipotesis meliputi uji t, uji f, dan determinasi berganda. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan Analisis kepuasan penumpang terhadap kualitas sistem pelayanan Terminal Purabaya (Bungurasih Surabaya diukur dari 5 dimensi yaitu Tangible Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variable terikat yaitu Kualitas sistem pelayanan.

Kata Kunci : Kepuasan Penumpang, Kualitas Sistem Pelayanan, Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya.

ABSTRACT

Customer satisfaction is important for every service / goods company in the company. Bungurasih Terminal is the busiest bus terminal in Indonesia (with up to 120,000 passengers per day). This study aims to analyze and determine passenger satisfaction with the quality of the Surabaya Purabaya (Bungurasih) Terminal service system.

This research is a quantitative research, using a questionnaire as a data collector, the sample used is 100 passengers from the airline at the research location, namely in the Purabaya Terminal (Bungurasih) Surabaya. Data analysis uses multiple linear regression analysis and hypothesis testing includes t test, f test, and multiple determination. Based on the results of the study concluded that the analysis of passenger satisfaction with the quality of the Purabaya Terminal service system (Bungurasih Surabaya measured from 5 dimensions, namely Tangible Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty simultaneously have an influence on the dependent variable, namely the quality of the service system.

Keyword : Passenger Satisfaction, Service System Quality, Purabaya Terminal (Bungurasih) Surabaya.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Umpan balik dari pelanggan secara langsung atau dari *focus group* atau

dari keluhan pelanggan merupakan alat untuk mengukur kepuasan pelanggan Rangkuti (2013).

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi setiap perusahaan jasa/barang pada perusahaan. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa (Aaker, 2013). Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Salah satu fasilitas transportasi darat adalah terminal bus. Terminal merupakan tempat sekumpulan bus atau angkot mengawali dan mengakhiri lintasan operasionalnya.

Kota Surabaya merupakan ibu kota Jawa timur yang memiliki pertumbuhan ekonomi yang cukup signifikan. Terminal Purabaya, atau lebih populer dengan nama Terminal Bungurasih merupakan terminal bus tersibuk di Indonesia.

Terminal Purabaya merupakan terminal tipe A, melayani Angkutan Antar Kota Antar Propinsi (AKAP), Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP), dan Angkutan Kota. Jaringan trayek angkutan kota yang dilayani Terminal Purabaya adalah Bus Kota. Untuk mewujudkan penyediaan fasilitas dan pemberian jasa pelayanan pada setiap pengguna terminal bus merupakan produk yang dihasilkan untuk dijual kepada konsumen pengguna jasa dan layanan tersebut yang akan mengakibatkan adanya timbal balik yang berdampak pada pendapatan terminal bus. Pengaturan terminal bus meliputi memberi pelayanan kepada pengguna jasa, merawat fasilitas yang ada, sehingga tetap terjaga, pengembangan terminal bus sangat diperlukan dalam meningkatkan pelayanan kepada para pengguna jasa terminal bus.

Namun di Terminal Purabaya, fasilitas yang tersedia dan pelayanan yang diberikan masih kurang para pengguna maupun pengelola fasilitas kurang

menjaga dan memelihara fasilitas terminal bus yang dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan para pengguna jasa atau penumpang. Hal ini dibuktikan dengan terkait fasilitas di terminal Purabaya yaitu kebersihan toilet/kamar kecil, kenyamanan dalam beribadah (musholla), kantin, keamanan dan kenyamanan di loket karcis sehingga bisa mempengaruhi kepuasan penumpang pada nantinya.

Berdasarkan fenomena latar belakang masalah, peneliti tertarik melakukan sebuah analisis untuk mengetahui kepuasan penumpang terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Terminal Purabaya kepada penumpang / pengguna jasa dengan judul **“Analisa Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Sistem Pelayanan Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya”**.

1.2. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari tujuan penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kondisi sistem pelayanan Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya?
2. Bagaimana mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas sistem pelayanan Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya?

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan mengetahui sistem pelayanan Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya
2. Untuk menganalisis dan mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas sistem pelayanan Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya

1.3. Batasan Masalah

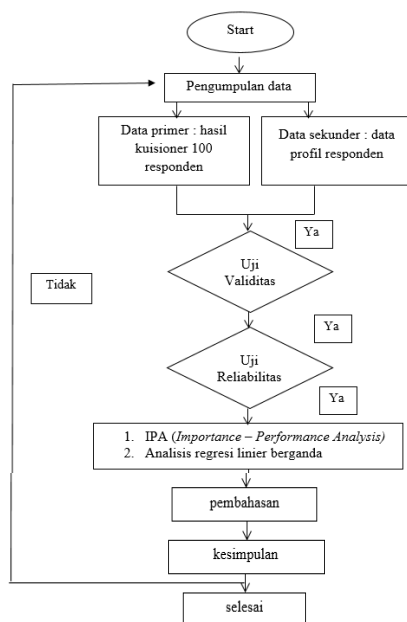
Untuk memberikan kemudahan dan kelancaran pembahasan dalam penelitian ini maka sangat diperlukan adanya batasan masalah. Batasan masalah yang diberikan yaitu:

1. Responden pada penelitian ini diambil dari pekerja tetap yang sudah

- berkecimpung di dunia proyek selama kurang lebih lima tahun.
2. Data yang diteliti pada penelitian ini adalah Data Kuantitas
 3. Respon yang diukur adalah penumpang yang sedang melakukan perjalanan di Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya.
 4. Penulis memberi kuisioner kepada penumpang yang berada di ruang tunggu dan akan melakukan perjalanan menggunakan jasa transportasi darat.
 5. Responden pada penelitian ini adalah penumpang dengan batasan usia minimal 17 Tahun.
 6. Menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif. untuk mengetahui hubungan antara kepuasan penumpang terhadap kualitas sistem pelayanan Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Prosedur Penelitian



Gambar 1.
Alur Penelitian

2.2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Lokasi penelitian berada di Terminal Bus

Purabaya / Bungurasih yang beralamatkan di Jl. Letjen Sutoyo, Bungurasih, Waru, Sidoarjo dengan penelitian dimulai pada 10 September 2019 sampai 30 November 2019.

2.3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang artinya data diperoleh secara langsung kepada penumpang melalui pembagian kuisioner. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari Terminal Bus Purabaya / Bungurasih Surabaya.

2.4. Jenis Data

Jenis data yang digunakan di penelitian ini adalah data kuantitatif karena dihitung secara langsung sebagai variabel angka atau bilangan.

2.5. Teknik Pengambilan Data

Sampel yang didapatkan dengan memberikan kuisioner kepada responden di lokasi penelitian yaitu di Terminal Bus Purabaya / Bungurasih Surabaya.

Maka dalam menentukan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini, perhitungan yang digunakan adalah dengan menggunakan rumus Slovin yaitu:

Maka, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 99,9 orang dan dibulatkan menjadi 100 responden.

2.6. Uji Hubungan Antar Variabel

2.6.1. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukur atau indikator mampu mengukur variabel Ghazali (2016:133). Sedangkan reabilitas merupakan suatu nilai yang menunjukkan konsistensi alat pengukur dalam mengukur suatu gejala yang sama. Untuk melakukan uji kualitas dari data primer, maka peneliti menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. Uji validitas atas butir-butir pertanyaan dalam kuisioner yang akan disebar dilakukan pada responden.

2.6.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan sesuatu instrumen yang cukup dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang tidak baik memiliki sifat tendensius mengarahkan responden memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, akan menghasilkan data yang dapat dipercaya pula Ghozali (2016:152).

2.6.3. Metode Importance and Performance Analysis (IPA)

Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan atau Importance and Performance Analysis (IPA) merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan kepuasan yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif. Caranya konsumen diminta untuk menjawab tingkat kepuasan dari berbagai atribut atau dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Total penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan masing-masing atribut diperoleh dengan cara menjumlahkan hasil perkalian skor masing-masing skala dengan jumlah responden yang memilih pada skala Likert.

2.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif adalah cara menganalisis data yang berbentuk angka yang dibandingkan antara yang satu dengan yang lain. Mengacu pada variabel penelitian yang mempunyai lebih dari satu variabel bebas. Maka analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda Suharyadi dan Purwanto (2017:216).

2.7. Uji Hipotesis

2.7.1. Pengujian secara Parsial (uji t)

Pada prinsipnya tujuan uji dua sampel adalah ingin mengetahui apakah ada perbedaan rata-rata (mean) antara dua

populasi, dengan melihat rata-rata dua sampelnya. (Santoso, 2017:263)

Alasan menggunakan uji t pada penelitian ini adalah karena penelitian ini termasuk statistik parametrik. Uji t dilakukan dalam dua tahapan, tahapan pertama adalah menguji apakah varians dari dua populasi bisa dianggap sama, setelah itu baru dilakukan pengujian untuk melihat ada tidaknya perbedaan rata-rata populasi. Pada dasarnya, uji t mensyaratkan adanya kesamaan varians dari dua populasi yang diuji, jika asumsi tersebut tidak terpenuhi maka SPSS akan menyediakan alternatif jawaban uji t yang lain. (Santoso, 2017:267)

2.7.2. Koefisien Determinan (Adjusted R²)

Koefisien determinasi memiliki tujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model yang dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Pada pengujian yang pertama koefisien determinasi dilihat dari seberapa besarnya nilai (*Adjusted R²*) untuk mengetahui seberapa jauh variabel bebas serta pengaruhnya terhadap variabel terikat. Nilai (*Adjusted R²*) mempunyai interval antara 0 dan 1. Jika nilai *Adjusted R²* bernilai besar (mendeteksi 1) berarti variabel bebas dapat memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan guna memprediksi variabel dependen. Sedangkan apabila (*Adjusted R²*) memiliki nilai yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel dependen memiliki keterbatasan. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah dikarenakan memiliki variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai koefisien determinasi yang tinggi Ghozali (2016:266)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Deskripsi Responden

Data umum identitas responden dimaksudkan untuk mengidentifikasi

responden. Responden yang di ambil dalam penelitian ini. Data masing-masing responden mengenai identitas diri mulai dari jenis kelamin, usia, pendidikan dan lama bekerja. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel yang diuraikan peneliti dibawah ini

Tabel 1.
Deskripsi Responden

Kategori	Jumlah	Prosentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	59	59%
Perempuan	41	41%
Pekerjaan		
PNS	17	17%
Pegawai Swasta	36	36%
Mahasiswa / pelajar	20	20%
TNI	11	11%
Wiraswasta	16	16%
Pendidikan Terakhir		
SMP	2	2%
SMA / sederajat	68	68%
S-1	30	30%

Sumber : diolah penulis (2019)

Dari hasil tabel 3.1 dapat dilihat bahwa responden laki-laki sebanyak 59 orang, dengan persentase sebesar 59 %. Sedangkan ada 41 responden yang berjenis kelamin perempuan (41%). Hal ini menunjukkan bahwa setengahnya responden berjenis kelamin laki-laki (59%). Hal ini dikarenakan banyak penumpang berjenis laki-laki berasal dari luar kota yang lebih memilih naik bus untuk pulang ke daerahnya masing-masing daripada menggunakan angkutan lain semisal kereta api atau kendaraan pribadi. Berdasarkan kategori pekerjaan, pekerjaan sebagai pegawai swasta dengan jumlah 36 atau sebesar (36%). Hal ini menunjukkan bahwa kebanyakan penumpang Terminal Bus Purabaya /

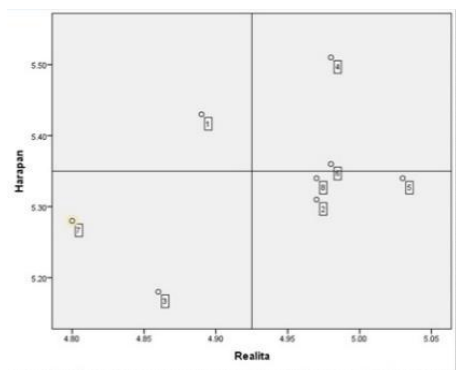
Bungurasih Surabaya memiliki mata pencaharian sebagai pegawai swasta yang bekerja di kota Surabaya tidak memiliki kendaraan motor atau mobil pribadi . dan kategori pendidikan terakhir tingkat pendidikan SMP sebanyak 2 orang (2%) responden dengan tingkat SMA sebanyak 68 orang (68%) dan S1 sebanyak 30 orang (30%),. Dapat disimpulkan bahwa setengahnya lebih responden dengan tingkat pendidikan SMA (66%). Berdasarkan hal tersebut penumpang Terminal Bus Purabaya / Bungurasih Surabaya berpendidikan SMA

3.2. Metode Importance and Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas sistem pelayanan Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya dengan mengukur tingkat harapan konsumen dan mengukur kenyataan yang diterima oleh konsumen. Konsumen akan merasa puas jika kinerja restoran lebih besar dari apa yang diharapkan konsumen.

Hasil tersebut disajikan dalam bentuk grafik yang disebut Diagram Kartesius. Diagram Kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X dan), dimana X yang merupakan kenyataan dan sumbu Y adalah nilai harapan konsumen. Diagram kartesius akan terbagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran A, B, C, dan D (supranto 2011: 242). Kuadran diagram kartesius dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Diagram kartesius Terminal Bus Purabaya / Bungurasih Surabaya



Gambar 2.
Diagram Kartesius

Pada grafik diagram kartesius atas, dapat dilihat posisi masing-masing variable kualitas barang. Pada kuadran II ditempati oleh item 4 hal ini berarti pelanggan merasa puas dengan pelayanan dari perusahaan. Kepuasan ini terjadi karena tingkat harapan mereka yang tinggi dapat terpenuhi oleh kinerja perusahaan yang tinggi pula.

3.3. Uji Validitas

Hasil pengujian validitas item kuesioner menunjukkan bahwa pada kolom r tabel, seluruh item pertanyaan pada variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *Emphaty* (X_5) dan Kualitas sistem pelayanan (Y) setiap butir pernyataan menunjukkan nilai korelasi item pernyataan lebih dari r tabel (0,1966), sehingga dapat dikatakan item pernyataan variabel bebas dan terikatnya adalah valid (r hasil $>$ r tabel) dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

3.4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada variabel Kinerja Pegawai (Y) dapat dilihat pada table di atas tampak bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *Emphaty* (X_5) dan Kualitas sistem pelayanan (Y) memiliki nilai diatas 0,60. Hal tersebut berarti variabel variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4),

Emphaty (X_5) dan Kualitas sistem pelayanan (Y) pada penelitian ini dapat dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya.

3.5. Analisa Regresi Linier Berganda

Tabel 2.
Regresi Linier Berganda
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.775 ^a	.600	.583	2.33058

- Predictors : (Constant) *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*
- Dependent Variable : Kualitas Sistem Pelayanan

Dari hasil tampilan output SPSS model summary besarnya R square (R^2) adalah 0,600 yang berarti kuat ketepatannya. Hal ini berarti 60,0 % variabel terikat yaitu Kualitas sistem pelayanan dapat dijelaskan oleh kelima variabel bebas yang terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* sedangkan sisanya 40,0 % dijelaskan oleh faktor yang lain diluar model atau diluar variabel penelitian.

Tabel 3.
Uji F
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	773.786	5	193.446	35.615	.000 ^a
Residual	516.004	94	5.432		
Total	1289.790	99			

- Predictors : (Constant), *Tangibles*, *Reliability*, *Responseveness*, *Assurance*, *Emphaty*
- Dependent Variable : Kualitas sistem pelayan

Dari hasil tampilan output SPSS dapat dilihat bahwa : F hitung sebesar 35,615 dan F tabel sebesar 3,09 dengan tingkat signifikan 0,000 dibawah 0,05 hal ini berarti bahwa variabel bebas yang terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat yaitu Kualitas Sistem Pelayanan.

Tabel 4.
Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.540	1.108		1.391	.168
	Tangibles	.052	.109	.041	.474	.036
	Reliability	.311	.085	.371	3.668	.000
	Responsiveness	.213	.074	.120	.606	.011
	Assurance	.309	.152	.232	.381	.021
	Emphaty	.137	.077	.165	1.771	.020

a. Dependent Variable:
Kualitas Sistem Pelayanan

Dari hasil tampilan output SPSS diatas dapat dilihat bahwa:

1. Pada Variabel *Tangibles* (X1) nilai signifikan sebesar 0,036 dibawah 0,05 yang berarti terdapat pengaruh secara parsial terhadap Kualitas Sistem Pelayanan
2. Pada Variabel *Reliability* (X2) nilai signifikan sebesar 0,000 dibawah 0,05 yang berarti terdapat pengaruh secara parsial terhadap Kualitas Sistem Pelayanan
3. Pada Variabel *Responsiveness* (X3) nilai signifikan sebesar 0,011 dibawah 0,05 yang berarti terdapat pengaruh secara parsial terhadap Kualitas Sistem Pelayanan

4. Pada Variabel *Assurance* (X4) nilai signifikan sebesar 0,021 dibawah 0,05 yang berarti terdapat pengaruh secara parsial terhadap Kualitas Sistem Pelayanan

5. Pada Variabel *Emphaty* (X5) nilai signifikan sebesar 0,020 dibawah 0,05 yang berarti terdapat pengaruh secara parsial terhadap Kualitas Sistem Pelayanan

Lebih lanjut berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut:

Persamaan

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e \dots\dots(1)$$

Keterangan :

Y = Kualitas Pelayanan

a = Nilai konstanta

X₁ = *Tangibles*

X₂ = *Reliability*

X₃ = *Responsiveness*

X₄ = *Assurance*

X₅ = *Emphaty*

b = koefisien arah variabel mutasi

e = error

$$Y = 1,540 + 0,052 X_1 + 0,311 X_2 + 0,213 X_3 + 0,309 X_4 + 0,137 X_5 + e \dots\dots(2)$$

Berdasarkan persamaan diatas dapat disimpulkan beberapa hal antara lain :

- a. Berdasarkan persamaan diatas dapat dijabarkan Konstanta sebesar 1,540, artinya apabila *Tangibles*, harga dan lokasi tidak ada atau nilainya adalah 0, maka Kualitas Pelayanan nilainya sebesar 1,540
- b. Koefisien regresi variabel *Tangibles* (X₁) sebesar 0,052, artinya apabila *Tangibles* (X₁) ditingkatkan 1 satuan, maka Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan yang relatif besar yaitu sebesar 0,052 satuan. Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan searah antara *Tangibles* (X₁) dengan Kualitas Pelayanan. Apabila *Tangibles* (X₁)

- semakin bagus maka bisa membuat Kualitas Pelayanan meningkat.
- c. Koefisien regresi variabel *Reliability* (X_2) sebesar 0,311, artinya apabila harga ditingkatkan 1 satuan, maka Kualitas Pelayanan mengalami penurunan yang cukup berarti, sebesar 0,311 satuan. Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan searah antara *Reliability* (X_2) dengan Kualitas Pelayanan. Apabila *Reliability* semakin bagus maka bisa membuat Kualitas Pelayanan meningkat.
 - d. Koefisien regresi variabel *Responsiveness* (X_3) sebesar 0,213, artinya apabila *Responsiveness* ditingkatkan 1 satuan, maka Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan yang relatif besar yaitu sebesar 0,213 satuan. Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan searah antara *Responsiveness* dengan Kualitas Pelayanan. Apabila *Responsiveness* semakin cepat maka bisa membuat Kualitas Pelayanan meningkat.
 - e. Koefisien regresi variabel *Assurance* (X_4) sebesar 0,309, artinya apabila *Assurance* ditingkatkan 1 satuan, maka Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan yang relatif besar yaitu sebesar 0,309 satuan. Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan searah antara *Assurance* dengan Kualitas Pelayanan. Apabila *Assurance* semakin baik maka bisa membuat Kualitas Pelayanan otomatis meningkat.
 - f. Koefisien regresi variabel *Emphaty* (X_5) sebesar 0,137, artinya apabila *Emphaty* ditingkatkan 1 satuan, maka Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan yang relatif besar yaitu sebesar 0,137 satuan. Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan searah antara *Emphaty* dengan Kualitas Pelayanan. Apabila *Emphaty* semakin cepat maka bisa membuat Kualitas Pelayanan meningkat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kondisi sistem pelayanan Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya dapat di kategorikan baik, fasilitas lengkap dan mampu memberikan pelayanan dengan baik.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas sistem pelayanan Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya diukur dari 5 dimensi yaitu *Tangible Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Berdasarkan hasil kuisioner dan IPA, Pelayanan yang cukup memuaskan pada Variabel *Tangibles, Reliability, dan Emphaty* dihasilkan sistem pelayanan di Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya dalam kategori yang masih baik, Kepuasan ini terjadi karena tingkat harapan mereka yang tinggi dapat dipenuhi oleh kinerja perusahaan yang tinggi pula, namun juga ada Variabel yang dirasa kurang dan belum cukup diterima oleh para penumpang di Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya yaitu pada Variabel *Responsiveness dan Assurance*.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 2013. Manajemen Pemasaran Strategi. Edisi kedelapan. Salemba Empat. Jakarta.
- Faizin , Ahmad. 2017. *Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Perintis Kabupaten Jember*. Jurnal Universitas Negeri Jember
- Fodness, Dale dan Murray, Brian. 2007. *Passengers' Expectations of Airport Service Quality*. Jurnal of service marketing.
- Ghozali, Imam. 2016. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Empat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang

- Kotler, Philip. 2016. *Marketing Management, (16th Edition), New Jersey*: Prentice Hall Published.
- Kuncoro, Mudrajad. 2000. *Ekonomi Pembangunan: Teori, Masalah dan Kebijakan*, UPP AMP YKPN.
- Moenir. 2002. *Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Morlok, Erward K., 2005. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Penerbit Erlangga
- Parasuraman, A. 2012. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring)
- Pribadi, Winanto Adining. 2011. *Kepuasan Penumpang Terhadap Sistem Pelayanan Di Terminal Tirtonadi Surakarta*. *Jurnal Universitas Atma Jaya Yogyakarta*
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Santoso, Singgih. 2017. *Menguasai Statistik dengan SPSS 24*. PT. Elex Media Komputindo.
- Saputra, M. Taufiq Yuda. 2015. *Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Terminal Makassar Metro Kota Makassar*. *Jurnal Institut Sepuluh November Surabaya*
- Setyorini, Umi. 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Pengguna BPJS RSI Masyithoh Bangil)*. *MAGISTRA Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Narotama*
- Subekti, Sitti. 2017. *Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta Passenger Satisfaction on Domestic Terminal Services in Adi Sucipto Airport Yogyakarta*. *Jurnal Puslitbang Transportasi Udara, Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan*
- Sugiyono. 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Manajemen Jasa. Edisi kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Walker, 2011. *Managing Customer Dissatisfaction Through Effective Complaint Management System*. *Journal of Management Strategy*, Hal 331-335.
- Wilman, Maulana Aditiya. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta*. *Jurnal Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang*
- Zeithaml, Valarie A. Dkk. 2002. *Consumer Perception of Price, Quality, and Value: "A Means-End Model And Synthesis of Evidence"*, *Journal of Marketing*, Vol. 52, Hal 2-22