

Analisis Statistika Deskriptif pada Kepuasan Pengunjung Terminal Bus Purabaya

Retno Aulia Vinarti¹, I Dewa Made Adi Baskara Joni²

¹ Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya, Jawa Timur, Indonesia
vaulia@gmail.com

² Program Studi Teknik Informatika, STMIK STIKOM Indonesia
Denpasar, Bali, Indonesia
dewadi.414@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dibutuhkan oleh semua kalangan masyarakat di suatu kota. Sebagai negara yang sedang berkembang, Indonesia, mengalami peningkatan yang signifikan di bidang transportasi umum. Salah satunya dapat dilihat perbaikan sarana dan prasarana dari Terminal Bus Purabaya. Peningkatan ini hendaknya didukung dengan proses monitoring yang intensif demi tercapainya tujuan awal perbaikan sarana dan prasarana Terminal Bus Purabaya. Salah satu proses evaluasi yang dilakukan dalam paper ini adalah menilai kepuasan pengunjung dari Terminal Bus Purabaya. Makalah ini akan menyajikan sebuah studi awal mengenai kepuasan pengunjung yang diukur dari empat perspektif menggunakan statistika deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan kuesioner yang merupakan metode pengumpulan data yang memiliki reliabilitas yang rendah. Oleh karena itu, terdapat beberapa proses untuk meningkatkan reliabilitas dari data dengan cara menghilangkan data yang inkonsisten. Kuesioner terdiri dari dua tipe data yaitu skala Likert (ordinal) sebagai ukuran utama dan skala gabungan antara nominal, interval dan ratio untuk menggambarkan data demografi responden. Selain analisis reliabilitas, preproses data juga menggunakan uji validitas dengan dua cara yaitu manual dan komputerisasi. Hasil yang ditunjukkan dalam riset ini bersifat eksplanatori atau penggalian informasi pada faktor manakah pengunjung menunjukkan kepuasan yang tinggi dan rendah.

Kata kunci: *kepuasan, statistika deskriptif, terminal bus.*

1. Pendahuluan

Berdasarkan Menteri Transportasi Indonesia [1], kestabilan ekonomi di Indonesia lima tahun ini sangat mendukung perkembangan transportasi umum. Bila dibandingkan dengan negara-negara ASEAN lainnya yang sedang mengalami krisis, Indonesia memiliki kesempatan yang lebih untuk mengejar ketertinggalan sarana dan prasarana transportasi umum di berbagai kota-kota besar maupun kecil di Indonesia. Budget transportasi yang dialokasikan untuk merombak terminal penumpang periode ini adalah 15.3 milyar atau 7.7% dari budget di tahun 2010. Perkembangan sarana dan prasarana yang signifikan ini dipicu oleh meningkatnya perhatian yang diberikan oleh

pemerintah Indonesia untuk menyokong pertumbuhan ekonomi pada sektor transportasi di darat, laut maupun udara.

Sebagai pakar perencanaan perkotaan, Marco Kusumawijaya, menjelaskan bahwa transportasi public sebaiknya mengutamakan kepuasan penumpang sehingga dapat mengurangi jumlah kendaraan di jalan raya dan pada jangka panjang dapat mengurangi tingkat kemacetan di kota-kota besar. Kota Jakarta telah memulai perbaikan ini pada sektor transportasi darat tepatnya bis. Selain dengan menambah armada bis, pemerintah kota Jakarta juga memperbaiki sistem antrian dan pemesanan bis untuk memudahkan penumpang bis.

Terminal Bus Purabaya adalah salah satu terminal bis di Indonesia yang menjadikan ISO 9001:2008 sebagai pedoman untuk merombak Terminal Bus Purabaya [2]. Menurut May Ronald, Kepala Terminal Bus Purabaya, servis yang akan disediakan untuk semua pihak adalah kecepatan layanan, kepastian layanan dan keramahan dari semua pegawai Terminal Bus Purabaya. Tujuan dari pelayanan ini adalah meningkatkan kepuasan pengunjung dan penumpang bis atau transportasi umum. Berdasarkan UU No. 25 tahun 2009 pada pelayanan public, Kepmenpan No. 25/2004 pada Petunjuk Persiapan Indeks Kepuasan Layanan Umum dan Permenpan No. 7/2010 pada Petunjuk untuk Penilaian Unit Performa Layanan Umum.

Penerapan ISO 9001:2008 terdiri dari beberapa tahap kegiatan. Tahap awal dari kegiatan ini adalah kajian awal sistem. Pada tahap ini dilakukan presentasi pengenalan metodologi, kaji awal sistem sampai terbentuknya tim ISO 9001:2008. Tahap berikutnya adalah Pelatihan Pengenalan, Perancangan dan Pengembangan. Setelah dilakukan pelatihan, maka tahap berikutnya adalah perancangan dan pengembangan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008. Terminal Purabaya juga akan melakukan evaluasi kinerja dan perbaikan yang berkesinambungan.

Makna secara harfiah dari Purabaya merupakan pintu masuk kota Surabaya. Terminal Bus Purabaya

menjadi Terminal Bus yang paling sibuk di Asia Tenggara [3]. Oleh karena itu, studi kepuasan pengunjung di Terminal ini memiliki harapan dan tujuan yang besar untuk memberikan gambaran harapan dan kepuasan pengunjung terhadap Terminal Bus Purabaya.

Untuk mengakomodasi investasi tinggi yang dialokasikan oleh terminal bis, maka sebaiknya dilakukan studi perbandingan untuk melihat kepuasan pelanggan sebelum dan sesudah revitalisasi Terminal Bus Purabaya. Pada kota Qatar, Doha, sebuah riset telah dilakukan untuk menginvestigasi kualitas dari kondisi fisik bis dan layanan bis [3]. Paper ini menyajikan kepuasan pelanggan menggunakan statistika deskriptif menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Selain itu, riset ini juga menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) untuk menghasilkan rekomendasi untuk perbaikan di masa mendatang.

Pada dasarnya, SEM bukanlah satu-satunya metode statistika yang ditujukan untuk menghasilkan rekomendasi. SEM digunakan ketika terdapat lebih dari satu variabel dependen atau satu variabel dependen tersusun secara paralel. Pada kasus eksploratori kepuasan pelanggan, hanya membutuhkan satu variabel bergantung bernama kepuasan pelanggan dengan empat variabel bebas (faktor-faktor kepuasan pelanggan). Sehingga dengan menggunakan metode yang lebih ringan dan mudah dari SEM, dapat dihasilkan hasil analisis dengan bobot yang sama. Uji hipotesa proporsi satu sample dan uji hipotesa proporsi dua sample Chi-Square.

2. Metodologi

Data mentah dikumpulkan melalui kuesioner dengan dua cara yaitu online dan offline. Kuesioner yang offline telah disebar di dua tempat dengan dua responden yang berbeda tipe. Survey pertama dilakukan di Terminal Bus Purabaya sehingga latar belakang responden memiliki beragam usia dan pekerjaan. Survey kedua dilakukan di Kampus ITS Sukolilo dengan asumsi awal bahwa kondisi akademis akan meningkatkan reliabilitas dan validitas dari data. Namun, hasil dari kuesioner kedua memiliki variabilitas yang rendah bila dibandingkan dengan kuesioner pertama. Alur dari metodologi pengerjaan penelitian ini dapat dilihat dari gambar 1. Kotak berwarna abu-abu menunjukkan proses manual non-komputerisasi, sehingga hanya akan dijelaskan secara singkat dalam makalah ini.

Revitalisasi Terminal Bus Purabaya mengambil konsep C2. C2 merupakan singkatan dari Convenience and Care. Konsep C2 akan menjamin fitur kenyamanan dan pelayanan di beberapa fitur berikut:

- Fasilitas Utama: Ruang tunggu, pintu masuk, hallway, lobby, bridge, escalator/travelator, pencucian bis, tempat parkir bis, bengkel dan papan informasi.
- Keamanan: Petugas keamanan khusus Terminal.
- Estetika: Tempat karaoke, air mancur, kolam, art sculpture, bangunan bersejarah, papan reklame and tempat penjualan cinderamata.
- Fasilitas: Mess awak bis, kamar mandi, mushola, kantin dan ruang menyusui.
- Pusat Bisnis: ATM, warpostel, mini mart, ruang membaca atau toko buku, Wi-Fi.

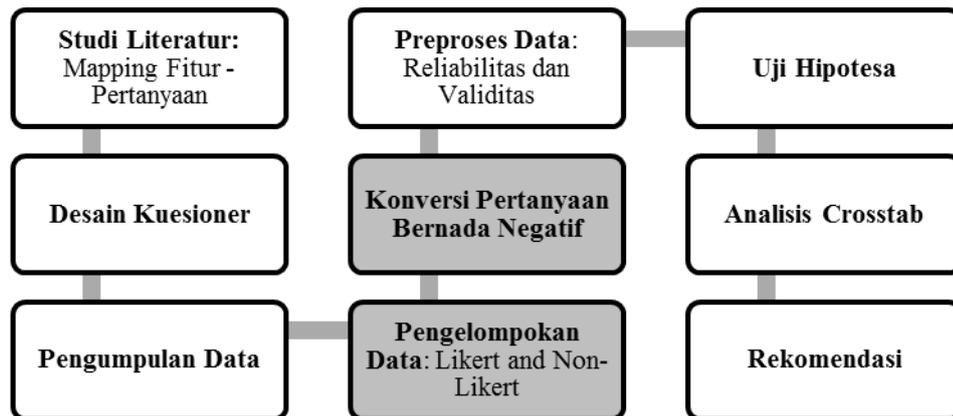
Pada waktu yang bersamaan dengan meningkatkan kenyamanan pada fitur-fitur tersebut, Terminal Bus Purabaya juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada:

- Pelanggan utama: penumpang, penyandang cacat, ibu hamil, ibu yang membawa bayi, perokok dan pebisnis.
- Pihak pendukung: pejalan kaki, paramedic, agen travel.
- Penyelenggara: Pegawai Terminal Bus Purabaya dan awak bis.

Selain fitur yang ditunjukkan pada tabel 1, penulis menambahkan tiga fitur berdasarkan jurnal dan ISO 9001:2008. Tiga fitur tersebut adalah keadaan bis dan kapasitas bis yang diambil dari literatur [3]. Keramahan pegawai dan CCTV merujuk pada ISO 9001:2008. Hal ini dikarenakan beberapa fitur yang menjanjikan belum dibangun pada saat survey dilakukan. Dikarenakan inkonsistensi dari tujuan survey, yaitu kepuasan pengunjung, maka awak bis dan pegawai Terminal Bus Purabaya tidak diperkenankan untuk mengisi kuesioner kepuasan pengunjung. Ilustrasi denah Terminal Bus dapat dilihat di gambar 2.

2.1 Desain Kuesioner

Pada akhirnya, kuesioner terdiri dari empat faktor pendukung kepuasan, yaitu fasilitas, kebersihan, kenyamanan dan keamanan. Fasilitas meliputi keadaan bis, kapasitas bis, Wi-Fi dan area parkir yang disediakan untuk kendaraan umum yang menginap. Kebersihan meliputi toilet, area merokok dan area tunggu. Kenyamanan mencakup fasilitas karaoke, tempat duduk, keramahan dari pegawai di ruang tunggu. Keamanan akan diukur dari CCTV, petugas keamanan dan tingkat kejahatan.



Gambar 1. Metodologi Penelitian

Tabel 1. Mapping Fitur - Pertanyaan

Fitur	Kesesuaian Pertanyaan	Alasan
Area Tunggu, Area Parkir Bus, Karaoke	Kategori Kenyamanan	
ATM Gallery, Papan Informasi, Toko Buku, Wi-Fi	Kategori Fasilitas	
Petugas Keamanan	Kategori Keamanan	
Toilets	Kategori Kebersihan	
Hallway, lobby, bridge	Tidak sesuai	Fitur umum
Bengkel, Mess awak bis, Pencucian Kendaraan	Tidak sesuai	Hanya dimanfaatkan oleh awak bis atau pegawai Terminal Bus.
Fasilitas keamanan penumpang	Tidak sesuai	Belum tersedia
Masjid/mushola	Tidak sesuai	Merujuk pada agama tertentu
Kantin, warpostel, minimart, ruang menyusui, eskalator.	Tidak sesuai	Belum tersedia

Untuk mengerucutkan fokus dan pemahaman dari responden, penulis membuat dua versi kuesioner yang berbeda: versi pemrosesan dan versi responden. Kategori yang muncul di dalam kuesioner versi pemrosesan adalah fasilitas, kebersihan, kenyamanan dan keamanan. Sedangkan, pada versi responden, kategori yang muncul adalah kondisi dan kapasitas bis, area parkir, fasilitas pada area tunggu, keamanan, kebersihan dan performa pegawai. Kedua kuesioner memiliki pertanyaan yang sama persis, hanya perbedaan kategorisasi saja dengan tujuan untuk konsistensi responden. Setiap pertanyaan memiliki lima level skala likert yaitu “sangat tidak setuju”, “tidak setuju”, “netral”, “setuju” dan “sangat setuju”. Setiap kategori memiliki sepasang pertanyaan yang memiliki sentimen positif dan sentimen negatif. Sepasang pertanyaan tersebut bertujuan untuk mengukur konsistensi jawaban dari responden. Pada proses selanjutnya, surveyor akan menindak lanjuti dari pasangan pertanyaan ini untuk mengeliminasi responden yang tidak valid dalam menjawab pertanyaan. Kuesioner versi responden dapat dilihat pada lampiran makalah ini.

Selain memberikan 30 pertanyaan dalam skala likert, pertanyaan juga terdiri dari demografi

responden. Demografi adalah pertanyaan seputar responden, data didalamnya antara lain nama (opsional), usia (wajib), asal kota (wajib). Data ini nantinya akan memperkaya hasil analisis statistika deskriptif dan penyimpulan rekomendasi yang akan diberikan.

2.2 Pengumpulan Data

Sampel dari riset ini adalah penduduk kota Surabaya yang berusia 15 tahun dan telah mengunjungi Terminal Bus Purabaya paling tidak sekali. Untuk mendapatkan kesimpulan yang dapat dipertanggung jawabkan, maka jumlah minimum sampel yang reliabel dan valid harus terpenuhi. Pencarian jumlah minimum sample menggunakan rumus Slovin [6]. Jumlah populasi pada formula tersebut didapatkan melalui rasio penduduk kota Surabaya yang berusia diatas 15 tahun adalah 0.587 [4] dari total penduduk kota Surabaya sebesar 3,110,187 [5]. Pemilihan 15 tahun dikarenakan pada usia sekian, pengunjung telah menduduki usia sekolah SLTP dan dapat memberikan pendapat yang objektif dalam kuesioner. Dari pengamatan sebelumnya, didapatkan bahwa sekitar 45.78% penduduk kota Surabaya telah mengunjungi Terminal Bus Purabaya. Sehingga populasi dari riset ini sebesar 835,796. Tentu saja, hal ini

merupakan simplifikasi dari permasalahan dengan asumsi bahwa hanya penduduk kota Surabaya saja yang menggunakan Terminal Bus Purabaya. Oleh karena itu, hasil pengamatan ini hanya memiliki lingkup riset internal kota Surabaya.

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = 1 - α (tingkat kepercayaan 90% sehingga e bernilai 10% atau 0.1)

Untuk mencapai tingkat kepercayaan sebesar 90% pada uji hipotesa, riset ini wajib mendapatkan lebih dari 100 responden. Melalui kuesioner online dan offline yang disebarakan secara random, didapatkan 303 responden dimana 105 form diisi secara langsung (offline) dan 198 didapatkan melalui website (online). Sekitar 45% dari data ini harus dihilangkan karena pada saat preprosesing data secara manual, terdapat beberapa pertanyaan yang tidak dijawab dan terdapat inkonsistensi jawaban dari pasangan pertanyaan yang saling bernegasi. Pada akhirnya, sebanyak 162 data dinyatakan valid dari pemrosesan manual.

2.3 Preproses Data



Gambar 2. Perencanaan Revitalisasi dari Terminal Bus Purabaya

Setelah menghilangkan F5, nilai Cronbach's Alpha dari kategori Fasilitas menjadi 0.712. Angka ini telah melewati batas minimal suatu kategori dinyatakan reliabel, sehingga kategori Fasilitas

Setelah mendapatkan data yang valid secara manual, selanjutnya dilakukan uji preproses data secara komputerisasi. Uji preproses ini terdiri dari uji reliabilitas dan validitas. Uji reliabilitas ditunjukkan dari nilai Cronbach's Alpha diatas 0.6. Uji reliabilitas ini dilakukan per kategori dengan tujuan melihat variansi yang mungkin dari pertanyaan dalam satu kategori tersebut.

$$r = \left[\frac{k}{(k - 1)} \right] * \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

r = Cronbach's Alpha

k = banyaknya pertanyaan

σ = variansi

b = pertanyaan ke

t = jumlah pertanyaan

Melalui uji ini, semua kategori memiliki nilai Cronbach's Alpha diatas 0.6 kecuali untuk kategori Fasilitas (0.591). Hal ini membuktikan bahwa satu atau dua instrument pada kategori Fasilitas memiliki indeks korelasi yang rendah. Setelah ditelaah lebih lanjut, pertanyaan ke-lima dari kategori ini memiliki indeks korelasi terendah. Oleh karenanya, pertanyaan ke-lima harus dihilangkan demi terciptanya korelasi yang kuat dalam satu kategori.

tanpa F5 dinyatakan reliabel. Pertanyaan F5 adalah pertanyaan seputar fasilitas Wi-Fi pada Terminal Bus Purabaya. Terdapat beberapa kemungkinan terhapusnya pertanyaan F5 dari kuesioner, besar

kemungkinan bahwa pengunjung tidak mengetahui bahwa Terminal Bus Purabaya menyediakan fasilitas Wi-Fi atau pada saat terjadinya survey, Wi-Fi sedang bermasalah. Sehingga dari kedua kemungkinan tersebut, pengunjung memiliki pemikiran masing-masing terhadap pertanyaan F5 yang berkaitan dengan Wi-Fi. Hal ini terlihat dari variansi F5 yang terlalu besar, sehingga menurunkan angka Cronbach's Alpha.

Berbeda dari uji reliabilitas yang dilakukan per kategori, uji validitas dilakukan secara menyeluruh. Hal ini dikarenakan pengukuran KMO and Barlett's Test melihat validitas dari seluruh pertanyaan walaupun dikelompokkan menjadi beberapa kategori. Uji validitas akan mencari jumlah pengelompokkan secara otomatis, lalu membandingkan hasilnya dengan kuesioner secara nyata. Skor minimal yang harus didapatkan agar dapat dinyatakan valid adalah 0.5. Pengelompokkan ini melalui beberapa proses, proses pertama yaitu menemukan berapa eigen value yang bernilai lebih besar dari 1. Nilai ini adalah jumlah kluster yang terbentuk, dan seyogyanya sama dengan jumlah kategori dari kuesioner. Semenjak F5 telah dinyatakan tidak reliabel, maka F5 tidak akan diikut sertakan pada uji validitas. Nilai KMO and Barlett's Test yang didapatkan kuesioner ini adalah 0.66 (valid).

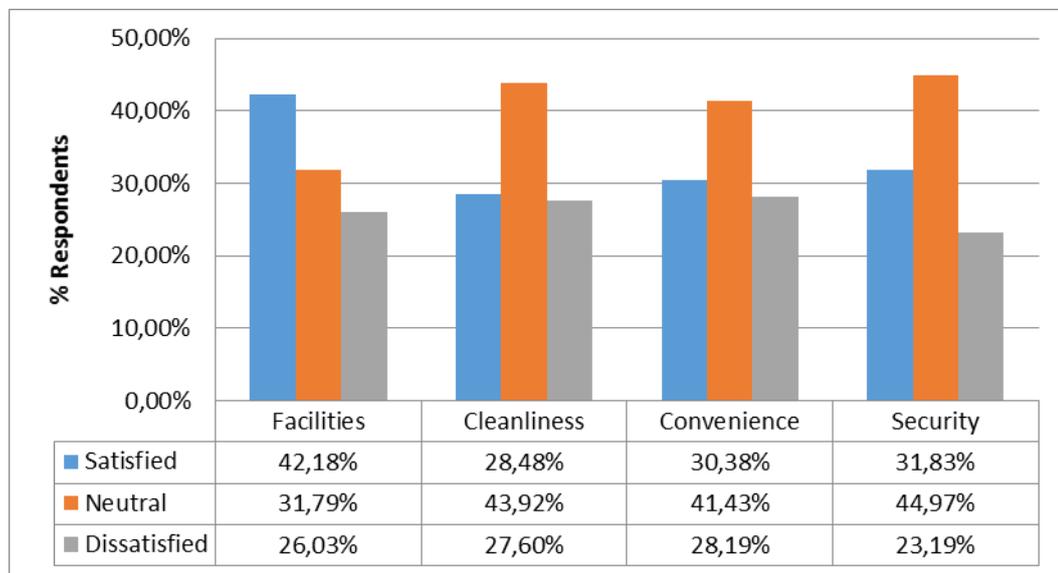
2.4 Uji Hipotesa

Uji hipotesa proporsi satu sampel akan digunakan pada riset ini. Hipotesa awal yang digunakan dalam

pengujian ini didapatkan dari opini umum penduduk kota Surabaya mengenai keempat faktor terhadap Terminal Bus Purabaya. Hampir kesemua penduduk puas akan performa Terminal Bus Purabaya, oleh karena itu, semua kategori telah diberikan hipotesa awal yang menyatakan bahwa diatas 50% pengunjung menyatakan puas akan fasilitas, kebersihan, keamanan dan kenyamanan. Proporsi 50% didapatkan dari prinsip dominasi umum dinyatakan dominan sebuah partisi. Sebelum dilakukan uji hipotesis telah dibuktikan bahwa setiap proporsi beranggotakan lebih dari 5. Formula uji proporsi dapat dilihat pada formula di bawah ini.

$$Z = \frac{p_s - p}{\sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}}$$

Dari keempat kategori yang diujikan, hanya kategori fasilitas yang memenuhi hipotesa awal ($z = -1.01$), meskipun demikian, masih belum bisa disimpulkan bahwa terdapat dua sentimen lainnya (sentimen negative dan tanpa sentimen). Untuk menanggulangi hal ini, gambar 3 menunjukkan analisis crosstab dari ketiga kategori yang tidak memenuhi hipotesa awal. Gambar 3 menunjukkan bahwa pada kategori kebersihan, kenyamanan dan keamanan belum mencapai lebih dari 50% untuk dapat dinyatakan puas. Namun dari gambar tersebut dapat dibuktikan bahwa, persentase pengunjung yang puas lebih sedikit lebih besar daripada persentase pengunjung yang tidak puas.



Gambar 3 Proporsi responden di setiap kategori

2.5 Analisis Crosstab

Sesuai dengan makna harfiah dari analisis crosstab, analisis ini memudahkan pengamatan kepada dua atau lebih variabel. Hal ini dilakukan dengan cara membuat tabulasi dari variabel yang akan diamati menggunakan piranti lunak SPSS pada modul crosstab. Untuk menjawab tujuan makalah ini, setiap jawaban skala likert dari kategori telah dijumlahkan lalu dicari korelasinya dengan data demografi responden. Setelah itu dilakukan uji Chi-Square χ^2 .

Uji Chi-Square digunakan untuk melihat apakah dua sample menunjukkan perbedaan atau tidak. Pada makalah ini, uji Chi-Square memiliki tingkat kepercayaan yang konsisten pada level 0.1 dengan dua derajat kepercayaan [6].

$$\chi^2_{STAT} = \sum_{\text{all cells}} \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

f_o = frekuensi yang diamati

f_e = frekuensi yang diharapkan terjadi ketika hipotesa awal terbukti

Data demografi yang akan diujikan dengan crosstab adalah data yang berskala kategorikal (nominal dan ordinal). Oleh karena itu, data demografi yang terlibat adalah jenis kelamin dan pekerjaan.

Jenis Kelamin

Pada table 2 ditunjukkan hasil keluaran SPSS berupa tabulasi crosstab untuk jenis kelamin. Sekilas terlihat bahwa preferensi responden terhadap perspektif kebersihan dan keamanan dipengaruhi oleh jenis kelamin. Namun anggapan awal ini harus diujikan terlebih dahulu menggunakan uji Chi-Square χ^2 . Hipotesa awal yang lazim digunakan adalah tidak ada perbedaan yang signifikan terhadap preferensi kebersihan dan keamanan antara pengunjung Terminal Bus Purabaya laki-laki dan perempuan. Hasil uji Chi-Square χ^2 menunjukkan bahwa nilai χ^2 adalah 105.145. Meskipun dengan nilai ini, hipotesa awal dinyatakan tidak terbukti sehingga secara otomatis membuktikan hipotesa alternatif. Hipotesa alternatif memiliki pernyataan yaitu terdapat perbedaan yang signifikan antara pengunjung Terminal Bus Purabaya laki-laki dan perempuan dalam preferensi kebersihan dan keamanan.

Table 2 Perbandingan kategori kebersihan dan keamanan dalam perbedaan jenis kelamin

	Cleanliness		Security	
	Male	Female	Male	Female
Dissatisfied	25.7%	31.5%	24.5%	20.5%
Neutral	44.3%	43.1%	44.7%	45.5%
Satisfied	30%	25.3%	30.8%	34%

Meskipun telah terbukti bahwa jenis kelamin mempengaruhi penilaian mengenai kebersihan dan

keamanan, dibutuhkan penelaahan lebih lanjut guna memberikan rekomendasi yang membangun bagi Terminal Bus Purabaya. Melalui tabel 2 dapat dianalisis bahwa ternyata proporsi kepuasan terhadap kebersihan oleh pengunjung laki-laki lebih besar dibandingkan dengan pengunjung perempuan. Sebaliknya dalam kategori keamanan, pengunjung perempuan memiliki persentase yang lebih besar dibandingkan dengan laki-laki dalam menunjukkan kepuasannya.

Pekerjaan

Terdapat dua golongan pekerjaan pada kuesioner, pelajar atau pengunjung yang tidak bekerja dan penduduk yang memiliki pekerjaan. Langkah yang sama seperti sebelumnya juga dilakukan untuk menguji Chi-Square, ditunjukkan pada Tabel 3. Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai $\chi^2 = 6.638$. Melalui hasil ini dapat dikonfirmasi kebenarannya bahwa pengunjung yang memiliki pekerjaan cenderung untuk lebih puas terhadap kenyamanan di Terminal Bus Purabaya dibandingkan dengan pengunjung pelajar atau tidak bekerja.

Table 3 Kepuasan pengunjung (bekerja dan tidak bekerja) pada kategori Kenyamanan

	Students	Employed
Dissatisfied	28.92%	18.18%
Neutral	40.84%	49.49%
Satisfied	30.24%	32.32%

3. KESIMPULAN dan SARAN

Dari beberapa uji hipotesa yang dilakukan terbukti bahwa Terminal Bus Purabaya telah memuaskan seluruh pengunjungnya dalam tingkat kepercayaan 90%. Namun, kesimpulan ini hanya merujuk pada beberapa fasilitas yang tersedia seperti Karaoke, ATM Gallery, Ruang Baca/Toko Buku. Sedangkan tiga kategori lainnya menunjukkan tingkat sentimen yang netral dan hanya baru terlihat perbedaannya setelah diuji segmentasi berdasarkan demografi.

Kategori kebersihan dan keamanan menunjukkan pola yang berbeda ketika dikorelasikan dengan jenis kelamin. Berdasarkan hasil analisis crosstab menunjukkan bahwa pengunjung laki-laki lebih permisif terhadap kebersihan toilet atau ruang tunggu dari Terminal Bus Purabaya. Hal ini ditunjukkan dari nilai kepuasan pengunjung laki-laki yang lebih tinggi dibandingkan dengan pengunjung perempuan terhadap kebersihan. Pengunjung perempuan lebih menuntut tingkat kebersihan yang tinggi, oleh karenanya, menurunkan tingkat kepuasan yang diperoleh kategori kebersihan. Untuk menambah tingkat kepuasan dari pengunjung wanita, pengelola Terminal Bus Purabaya dapat menambah petugas kebersihan dan memonitor kebersihan di segala tempat secara berkala. Selain itu juga dapat dilakukan penambahan fasilitas kebersihan seperti

sabun, air bersih yang cukup, pewangi toilet dan tissue yang higienis.

Pada kategori keamanan, nilai kepuasan pengunjung laki-laki sedikit lebih kecil daripada pengunjung perempuan. Hal ini wajar terjadi, laki-laki dianggap dapat melindungi dirinya sendiri dan memberikan keamanan bagi sekitar. Berbeda dengan pengunjung wanita yang lebih sering merasakan fasilitas perlindungan oleh petugas Terminal Bus Purabaya dibandingkan dengan laki-laki. Fokus utama petugas keamanan Terminal Bus Purabaya seringkali diberikan kepada wanita dan anak-anak.

Beberapa penelitian lanjutan dapat dilakukan guna menambah kualitas dari riset ini. Diantaranya dengan menambah demografi responden agar penelitian tidak berfokus pada pengunjung yang berada di dalam kota Surabaya saja mengingat Terminal Bus Purabaya memiliki lingkup antar provinsi. Selain itu juga dapat digunakan metode statistika inferensial untuk menarik kesimpulan yang lebih komprehensif, sehingga lebih luas dari studi eksplanatori.

3. LAMPIRAN Kuesioner Versi Responden

Kapasitas dan keadaan armada bus

1. Semua bus yang dioperasikan oleh Terminal Bus Purabaya berada pada kondisi yang baik.
2. Semua penumpang selalu mendapatkan tempat duduk dalam bis.
3. Terdapat beberapa bus di Terminal Bus Purabaya sudah usang.

Tempat Parkir: Bis dan Kendaraan penumpang

1. Terdapat tempat parkir bus yang luas untuk menampung semua bus.
2. Terdapat beberapa kendaraan penumpang yang terparkir di tempat yang tidak semestinya untuk parkir.
3. Terdapat beberapa bus yang parkir di luar area parkir dikarenakan sempitnya area parkir bis.

Fasilitas di ruang tunggu

1. Area tunggu nyaman untuk menunggu datangnya bus.
2. Saya melihat banyak penumpang yang berdiri di ruang tunggu dikarenakan tidak cukupnya tempat duduk.
3. Ruang karaoke yang tersedia di area tunggu menarik perhatian dan menghibur penunggu bus.
4. Ruang baca dan ATM Gallery yang terletak di area tunggu memenuhi kebutuhan dan harapan penumpang.
5. Kecepatan Wi-Fi membuat saya betah menunggu bus.

6. Ruang merokok telah digunakan sebagai mestinya oleh perokok.
7. Ketersediaan ruang khusus merokok membantu saya dan penumpang lain untuk menghindari asap rokok.
8. Saya tidak terhibur oleh fasilitas karaoke yang telah disediakan.
9. Papan pengumuman informasi membantu menyebarkan informasi dengan jelas.

Keamanan

1. Saya percaya bahwa CCTV dapat mengurangi aksi kriminalitas.
2. Petugas keamanan menjamin keamanan penumpang.
3. Terdapat aksi kriminalitas yang terjadi di Terminal Bus Purabaya.
4. CCTV tidak dapat mencegah terjadinya aksi kriminalitas.

Kebersihan

1. Saya tidak melihat sampah yang berserakan di beberapa tempat.
2. Saya berpendapat bahwa jumlah tempat sampah sudah memenuhi kebutuhan dari pengunjung.
3. Lingkungan yang bersih membuat saya lebih sering mengunjungi Terminal Bus Purabaya
4. Toilet selalu bersih dan higienis di sepanjang waktu
5. Fasilitas yang tersedia di toilet bersih dan nyaman untuk digunakan.
6. Tempat sampah yang tersedia masih kurang banyak dan tidak mudah dilihat oleh pengunjung.

Performa Pegawai

1. Pegawai kebersihan bekerja untuk membersihkan toilet di sepanjang waktu.
2. Awak bus menawarkan bus nya dengan ramah
3. Awak bus mengingatkan barang bawaan penumpang yang tertinggal.
4. Saya tidak melihat pegawai kebersihan sama sekali.

4. DAFTAR RUJUKAN

- [1] **Dip/Brd.** Berita Umum. *Kementrian Perhubungan Republik Indonesia*. [Online] Terminal Purabaya: Dinas Perhubungan Kota Surabaya. [Cited: June 25, 2014.] <http://dishubkotasurabaya.wordpress.com/>.
- [2] **Gera, Iris.** Perbaikan Sistem Transportasi Jakarta Harus Dimulai dari Bus. *Voice of America*. [Online] Juni 25, 2014. [Cited: Juni 25, 2014.] <http://www.-voaindonesia.com/content/perbaikan-sistem-transpor-tasi-jakarta-harus-dimulai-dari-bus/1531473.html>.

- [3] *Investigating the Customer Satisfaction of the Bus Service in Qatar*. **Shaaban, Khaled and Khalil, Rania F.** 104, Doha : Procedia: Social and Behavioral Sciences, 2013. 1877-0428.
- [4] **Surabaya, Pemerintah Kota.** *Penetapan Indikator Kinerja Daerah*. Surabaya : Surabaya.go.id, 2013.
- [5] —. Demografi. *Website Pemerintah Kota Surabaya*. [Online] 2011. [Cited: June 30, 2014.] <http://www.surabaya.go.id/profilkota/index.php?id=22>.
- [6] **Andale.** Statistics How to. *Slovin's Formula: What is it and When do I use it?* [Online] May 14, 2012. [Cited: June 30, 2014.] <http://www.statistics-howto.com/how-to-use-slovins-formula/>.
- [7] **Zaiontz, Charles.** Cronbach's Alpha. *Real Statistics Using Excel*. [Online] [Cited: June 30, 2014.] <http://www.real-statistics.com/reliability/cronbachs-alpha/>.
- [8] **Levine, David M., et al., et al.** *Statistics for Managers: Using Microsoft Excel*. New Jersey : Prentice Hall, 2009. 0-13-703519-5.

Retno Aulia Vinarti - Telah pendidikan S1 dan S2 di Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya (ITS). Penulis memiliki bidang minat riset di Data Mining dan Peramalan. Saat ini penulis telah mengajar Mata Kuliah yang berada di dalam bidang minat Sistem Pengambilan Keputusan di Jurusan Sistem Informasi ITS.

I Dewa Adi Baskara Joni - Telah mendapatkan gelar S.Kom di STIKOM Surabaya dan M.Kom di Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya (ITS). Penulis memiliki bidang minat riset di *Business Process Reengineering*. Saat ini penulis telah mengajar *Object Oriented Analysis and Design* di STMIK STIKOM Indonesia.