

# ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERMINAL MENGWI DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)

**Komang Ramanda Agastya**  
Manajemen Transportasi Jalan  
Politeknik Transportasi Darat Bali  
ramandakomang@gmail.com

**Meynessa Puspita Tika Putri**  
Manajemen Transportasi Jalan  
Politeknik Transportasi Darat Bali  
meynessaputri@gmail.com

**I Gusti Putu Arya Krisna**  
Manajemen Transportasi Jalan  
Politeknik Transportasi Darat Bali  
gustiputuaryakrisna@gmail.com

**Kadek Ayu Sutrisna Dewi**  
Manajemen Transportasi Jalan  
Politeknik Transportasi Darat Bali  
kadekayu0011@gmail.com

**Putu Eka Suartawan<sup>1</sup>**  
Manajemen Transportasi Jalan  
Politeknik Transportasi Darat Bali  
putu.eka@poltradabali.ac.id

## Abstract

The development of the population on the island of Bali is increasing day by day, this must be in line with the provision of adequate transportation facilities such as the type A terminal in Mengwi, but now the number of users of Mengwi Terminal is still relatively quiet. This study aims to determine the level of satisfaction of users of terminal services which can later increase terminal demand. The results obtained from this study are the level of user satisfaction with services at the Mengwi Terminal is still very low where the CSI value is 57.13% which is on a scale of 64%. This is because many elements still have negative values according to the results of the GAP analysis carried out. Therefore, the Mengwi Terminal should improve services starting from the prioritized order so that in the future Mengwi Terminal services can be better and increase Terminal demand.

**Keywords:** Terminal, Customer Satisfaction Index, Satisfaction

## Abstrak

Perkembangan penduduk di Pulau Bali kian hari semakin meningkat hal ini harus sejalan dengan penyediaan sarana transportasi yang memadai seperti terminal tipe A yang berada di Mengwi, namun kini jumlah pengguna Terminal Mengwi masih terbilang sepi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terminal yang nantinya dapat meningkatkan *demand* terminal. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan di Terminal Mengwi masih sangat rendah dimana nilai CSI nya yaitu 57,13% yang berada di skala  $\leq 64\%$ . Hal ini dikarenakan banyak unsur yang masih memiliki nilai negatif sesuai dengan hasil GAP analisis yang dilakukan. Oleh karena itu, pihak Terminal Mengwi seharusnya memperbaiki pelayanan mulai dari urutan yang diprioritaskan agar kedepannya pelayanan Terminal Mengwi dapat lebih baik dan meningkatkan *demand* Terminal.

**Kata Kunci:** Terminal, Indeks Kepuasan Pelanggan, Kepuasan

## PENDAHULUAN

Terminal merupakan salah satu prasarana transportasi yang berfungsi sebagai tempat mengatur keberangkatan, kedatangan, menaikkan serta menurunkan orang maupun barang. Selain itu, terminal juga berfungsi sebagai perpindahan moda angkutan umum. Terminal di Indonesia telah dibagi menjadi 3 tipe yaitu terminal dengan tipe A, tipe B, dan tipe C, dimana ketiga tipe terminal tersebut telah dipisahkan kewenangannya dan menjadi milik

---

<sup>1</sup> Corresponding author: [putu.eka@poltradabali.ac.id](mailto:putu.eka@poltradabali.ac.id)

Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Daerah. Menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 43 tahun 1993 Terminal yang melayani kendaraan penumpang umum berupa tiga jenis, yaitu terminal Tipe A : angkutan kota antar provinsi (AKAP) dan angkutan lintas batas negara bagian, angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) dan terminal angkutan kota (AK) dan angkutan pedesaan (ADES). Selain itu, terdapat terminal Tipe B yang menyediakan layanan angkutan umum untuk angkutan jarak jauh dalam provinsi (AKDP), angkutan kota (AK) dan angkutan daerah (ADES). Ini juga memiliki Terminal Tipe C (ADES) untuk kendaraan penumpang umum untuk lalu lintas pedesaan.

Terminal Mengwi merupakan salah satu terminal yang berlokasi di Provinsi Bali. Terminal Mengwi telah ditetapkan sebagai terminal penumpang Tipe A. Terminal ini mulai dioperasikan pada tanggal 23 Oktober 2017. Namun, hingga kini jumlah pengguna layanan disana masih terbilang cukup sepi pengunjung. Hal itu bertentangan dengan perkembangan jumlah penduduk di Pulau Bali. Penyebab utama sepiya terminal ini adalah jauhnya letak terminal dari pusat kota. Sepinya terminal mengwi juga disebabkan oleh fasilitas pendukung yang kurang tertata sehingga membuat pengunjung kurang nyaman. Sarana prasarana ibadah yang tidak lengkap juga dijadikan alasan. Padahal lahan kosong yang ada di sana masih terbilang luas. Seharusnya dengan lahan yang masih kosong, pemerintah dapat mengatur tata ruang terminal dengan lebih maksimal. Kios-kios yang ada di sana juga masih banyak yang kosong. Ruang unit kesehatan yang kecil dan kurang tertata sehingga perlu pengelolaan yang lebih.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat pengguna jasa Terminal Mengwi terhadap layanan serta fasilitas yang telah diberikan yang dimana kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan tingkat kinerja atau hasil yang diterima dengan harapannya (Umam dan Hariastuti, 2018). Untuk itu dilakukan analisis hal-hal yang dapat dijadikan perbaikan kedepannya dan untuk meningkatkan *demand* Terminal Mengwi.

Fasilitas penunjang terminal adalah fasilitas yang menunjang fasilitas utama dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada penumpang dan terdiri dari: WC/ toilet, mushola, kios / ruang makan, ruang perawatan, ruang informasi/pengaduan, telepon umum, penitipan bagasi, taman, dan lain-lain. Fasilitas penunjang terminal ini terdiri atas fasilitas utama dan fasilitas penunjang, Dalam hal ini sudah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 132 Tahun 2015 Pasal 20, 21, dan 22.

## **METODE PENELITIAN**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif yang diperoleh dari wawancara serta survei kuesioner yang disebar. Adapun beberapa metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu yang pertama, observasi, yang dimana merupakan proses atau kegiatan suatu objek yang dirancang untuk memahami pengetahuan tentang fenomena berdasarkan pengetahuan dan ide yang sudah diketahui untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam memajukan penelitian tersebut. Kegiatan yang akan dilakukan pada tahap ini antara lain mengumpulkan data mengenai fasilitas di Terminal Mengwi, serta data kepuasan masyarakat dalam halnya

menggunakan fasilitas maupun sarana dan prasarana Terminal Mengwi. Kedua, menggunakan metode studi literatur dimana cara ini digunakan untuk pengumpulan data atau sumber informasi yang berkaitan dengan topik yang dibahas dalam penelitian. Kegiatan yang dilakukan selama fase ini didasarkan pada berbagai sumber informasi, jurnal ilmiah, penelitian terkait dokumen kampus, internet maupun literatur lain yang terkait dengan topik penelitian yang dipilih.

Setelah data didapatkan maka dilanjutkan dengan uji validitas. Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan terhadap isi konten dari suatu instrumen yang digunakan, dengan tujuan untuk mengukur keakuratan alat tersebut dalam suatu penelitian serta uji reliabilitas. Uji reliabilitas adalah indikator apakah suatu indeks dalam suatu alat pengukur dapat diandalkan maupun dipercaya keabsahannya. Selanjutnya dilakukan analisis dan pengolahan data dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang digunakan sebagai metode untuk menganalisis kepuasan pengguna yang diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari pelayanan Terminal Mengwi (Imam et al., 2016). Keuntungan dari metode ini adalah kepuasan dapat diukur dan dianalisis dengan mempertimbangkan harapan dan membandingkan kinerja dengan harapan. Pada penelitian analisis kepuasan pengguna terhadap layanan fasilitas di Terminal Mengwi. Metode CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan kepuasan pengguna terhadap layanan jasa serta fasilitas Terminal Mengwi secara menyeluruh dengan menggunakan skala Likert (Syukri, 2014). Skala ini dikembangkan oleh Rensis Likert untuk mengukur sikap masyarakat. Skala ini dikenal sebagai *Total Rating Technique* atau Skala Likert. Dalam perihal ini Skala Likert juga digunakan dalam penilaian kepuasan pengguna terhadap fasilitas/pelayanan Terminal Mengwi. Menurut (Widodo dan Sutopo, 2018) sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kepentingan kualitas pelayanan, menggunakan skala Likert dengan nilai 1-5 yang terdiri dari:

1. Sangat diharapkan, diberi bobot 5.
2. Diharapkan, diberi bobot 4.
3. Cukup diharapkan, diberi bobot 3.
4. Tidak diharapkan, diberi bobot 2.
5. Sangat tidak diharapkan, diberi bobot 1.

Pada tingkat kinerja/penampilan diberikan lima kriteria penilaian dengan bobot sebagai berikut:

1. Sangat puas diberi bobot 5, yang berarti konsumen sangat puas.
2. Puas diberi bobot 4, yang berarti konsumen puas.
3. Cukup puas diberi bobot 3, yang berarti konsumen cukup puas.
4. Tidak puas diberi bobot 2, yang berarti konsumen tidak puas.
5. Sangat tidak puas diberi bobot 1, yang berarti konsumen sangat tidak puas.

$$CSI \frac{\sum_{k=1}^P WS_k}{HS} \times 100 \% \quad (1)$$

dimana HS (*Highest Scale*) = skala maksimum yang digunakan. Interpretasi nilai CSI dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. *Customer Satisfaction Index Interpretation*

Angka Indeks	Interpretasi
$X \leq 64\%$	<i>Very poor</i>
$64\% < X \leq 71\%$	<i>Poor</i>
$71\% < X \leq 77\%$	<i>Cause for concern</i>
$77\% < X \leq 80\%$	<i>Borderline</i>
$80\% < X \leq 84\%$	<i>Good</i>
$84\% < X \leq 87\%$	<i>Very good</i>
$87\% < X$	<i>Excellent</i>

Ket: X = Angka indeks kepuasan pelanggan

## PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini karakteristik responden dibutuhkan untuk mengetahui keterkaitan antara layanan serta fasilitas yang diberikan di terminal terhadap pengguna baik anak-anak, remaja, dewasa maupun lanjut usia (Nanda, 2019). Kuesioner ini ditujukan kepada para pengguna layanan Terminal Mengwi. Jumlah responden yang ditargetkan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Dari 100 responden yang telah ditargetkan tersebut, hanya ada 84 orang yang pernah menggunakan jasa layanan Terminal Mengwi. Dalam penelitian ini, karakteristik responden ditunjukkan melalui jenis kelamin dan usia.

### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Menurut Widiana (2013), perbedaan jenis kelamin mempunyai pengaruh terhadap pembelian produk atau jasa. Ini berarti, setiap orang memiliki sifat alamiah dan perbedaan kebutuhan setiap individunya. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menjadi dua kategori, Kedua kategori tersebut ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik Respon	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	56	56%
Perempuan	44	44%
Total	100	100%

Pada Tabel 2 dinyatakan bahwa responden yang mengunjungi Terminal Mengwi lebih banyak laki-laki dari perempuan dengan jumlah 56 orang (56%) dan perempuan sebanyak 44 orang (44%). Artinya laki-laki lebih banyak melakukan aktivitas di luar rumah dibandingkan perempuan.

### Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Peningkatan usia seseorang berkaitan dengan pengalamannya dalam memilih suatu produk atau jasa. Pada Tabel 2 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yang menggunakan

layanan di terminal Mengwi berusia antara 12 dan 23 tahun sebesar 89%, sedangkan responden yang berusia di bawah 17 tahun sebanyak 4% yang merupakan responden berusia 24 tahun, 40 tahun adalah 7% dan responden di bawah 17 tahun adalah 7%, 40 tahun ke atas adalah 0%.

Tabel 3. Karakter responden berdasarkan usia

Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Presentase (%)
<17 tahun	4	4%
17-23 tahun	89	89%
23-40 tahun	7	7%
40 tahun<	0	0%
Total	100	100%

### Customer Satisfaction Index (CSI)

Dari hasil uji validitas data didapatkan bahwa masing-masing atribut kepuasan ataupun kinerja memiliki  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel yaitu 0,2146, sehingga data yang di dapat dinyatakan valid dan dapat dilanjutkan ke tahap pengujian selanjutnya, selain itu pada uji reliabilitas *cronbach's alpha* yang didapatkan untuk menilai kinerja yaitu 0,0959 dan untuk nilai harapan yaitu 0,909. Kedua nilai tersebut dinyatakan reliabel karena kedua nilai koefisien reliabilitas  $\geq 0,6$  sehingga dapat dilanjutkan untuk tahap pengujian dengan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*).

Tabel 4. Tabel nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Atribut	Rata-rata harapan	WF (%)	Rata-rata persepsi	WS	Atribut
1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu di Terminal Mengwi	4,41176471	11,2155592	4,07058824	45,6539232
2	Tatanan interior dan eksterior yang menarik di kawasan Terminal Mengwi	4,50588235	10,923825	3,96470588	43,3097531
3	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di Terminal Mengwi	4,52941176	11,1831442	4,05882353	45,390409
4	Kemudahan akses informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan armada di Terminal Mengwi	4,49411765	10,9886548	3,988235294	43,82534083
5	Kemampuan pihak terminal dalam menanggapi keluhan/kritik/saran dari konsumen	4,45882353	11,1507293	4,04705882	45,12765755
6	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan	4,564705882	11,3452188	4,11764706	46,71560688
7	Keterampilan dan kecakapan petugas terminal dalam menanggapi konsumen	4,68235294	11,3452188	4,11764706	46,71560683
8	Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan	4,55294118	11,1831442	4,05882353	45,390409

Atribut	Rata-rata harapan	WF (%)	Rata-rata persepsi	WS	Atribut
9	armada di Terminal Mengwi Pelayanan unit kesehatan sementara yang memadai di Terminal Mengwi	4,47058824	10,6645057	3,87058824	41,27791019
Total					403,40

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks Kepuasan Pengguna} &= (\text{Total WS} : \text{skala maksimum}) \times 100\% \\
 &= (403,40 : 7) \times 100\% \\
 &= 57,63\%
 \end{aligned}$$

Dari perolehan tabel perhitungan yang dibuat dengan metode CSI menghasilkan indeks kepuasan pelanggan atas pelayanan Terminal Mengwi adalah 57,13% pada skala  $\leq 64\%$  yang mana ini berarti secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna layanan Terminal Mengwi masih sangat rendah dimana hal ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja pelayanan terminal masih dibawah harapan pengguna. Selain menggunakan CSI (*Customer Satisfaction Index*) prioritas perbaikan dari atribut dapat diketahui dengan melihat GAP yang dimaksud disini adalah selisih antara kepuasan pelanggan dengan kepentingan tingkat harapan dan persepsi kinerja pelayanan Terminal Mengwi (Asfary, 2018), hal ini dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Tabel prioritas perbaikan kualitas berdasarkan analisis GAP

No.	Atribut	Kode	GAP
1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu di Terminal Mengwi	P1	-0,34117647
2	Kemampuan pihak terminal dalam menanggapi keluhan / kritik / saran dari konsumen	P5	-0,41176471
3	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan	P6	-0,44705882
4	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di Terminal Mengwi	P3	-0,47058824
5	Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan armada di Terminal Mengwi	P8	-0,49411765
6	Kemudahan akses informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan armada di Terminal Mengwi	P4	-0,50588235
7	Tatanan interior dan eksterior yang menarik di kawasan Terminal Mengwi	P2	-0,54117647
8	Keterampilan dan kecakapan petugas terminal dalam menanggapi konsumen	P7	-0,56470588
9	Pelayanan unit kesehatan sementara yang memadai di Terminal Mengwi	P9	-0,6

Dari hasil analisis GAP dapat diketahui rendahnya tingkat kepuasan pengguna layanan Terminal Mengwi dikarenakan atribut-atribut yang memiliki nilai GAP dari yang terbesar hingga ke yang terkecil sehingga dapat diketahui seberapa jauh perbedaan antara tingkat harapan dan persepsi kinerja yang diberikan oleh pihak Terminal Mengwi. Selanjutnya dapat dilakukan perbaikan dengan memprioritaskan atribut yang memiliki nilai GAP paling besar kemudian yang terkecil.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan pengolahan dan analisis data dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan di Terminal Mengwi masih sangat rendah. Hal ini dapat diketahui dari nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu  $\leq 65\%$ , dengan nilai 57,63%. Hal ini dikarenakan dari hasil analisis GAP yang dilakukan masih banyak ditemukan atribut yang bernilai negatif, sehingga pihak Terminal Mengwi perlu melakukan perbaikan terhadap atribut-atribut tersebut mulai dari yang paling prioritas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat pengguna jasa Terminal Mengwi terhadap layanan serta fasilitas yang telah diberikan, diharapkan setelah dilakukan perbaikan agar kedepannya pelayanan Terminal Mengwi lebih baik dan kepuasan pengguna dapat ditingkatkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asfary, O.R., 2018, Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction*, Yogyakarta. [https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/6757/11522334\\_OGGI%20RAH%20MAT%20ASFARY.pdf?sequence=1](https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/6757/11522334_OGGI%20RAH%20MAT%20ASFARY.pdf?sequence=1)
- Imam, S.N. 2016, Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak, Vol. 4 No. 1, <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jti/article/view/1404>
- Nanda, A.B. 2019, Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di Voltvet Eatery and Coffee Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI), Vol. 7 No. 4, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jtip/article/download/54232/32163>
- Widodo, S.M. dan Sutopo, J. 2018. "Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Business to Customer," J. Inform. Upgris, vol. 4, no. 1, pp. 38–45. doi: 10.26877/JIU.V4I1.2224, <http://eprints.uty.ac.id/1175/>
- Syukri, S.H.U. 2014. Penerapan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Analisis GAP pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja, Vol. 13 No.2, <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/xmlui/bitstream/handle/11617/5271/JITI-13-02-11%20-%20SHA%20Syukri.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Umam, R.K. dan Hariastuti, N.P. 2018. Analisa Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan*, 0(0), 339-344. <http://ejurnal.itats.ac.id/sntekpan/article/view/366>
- Widiana, K. 2013. Hubungan Karakteristik Sosial Demografis dengan Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan PT. Asuransi Nusantara Life Cabang Bali-NTB di Denpasar. Skripsi. Tidak di publikasikan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Udayana. Bali. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/view/5395>