

**PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP DAYA LAYAN TERMINAL
DI KABUPATEN CIANJUR**

(Studi Kasus: Terminal Pasir Hayam dan Terminal Rawabango)

SKRIPSI

Sebagai bagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan



Disusun oleh:

Ranti Priyanti Awaliyah (1506669)

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GEOGRAFI
DEPARTEMEN PENDIDIKAN GEOGRAFI
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2019

**PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP DAYA LAYAN TERMINAL
DI KABUPATEN CIANJUR**

(Studi Kasus: Terminal Pasir Hayam dan Terminal Rawabango)

Oleh :
Ranti Priyanti Awaliyah
1506669

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Ranti Priyanti Awaliyah, 2019
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2019

Hak cipta dilindungi undang-undang
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, difotokopi atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

Ranti Priyanti Awaliyah

(NIM. 1506669)

**PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP DAYA LAYAN TERMINAL DI
KABUPATEN CIANJUR**


(Studi Kasus : Terminal Pasir Hayam dan Terminal Rawabango)

**Disetujui dan Disahkan oleh:
Pembimbing I**



Prof. Dr. Hj. Enok Maryani, MS.
NIP. 19600121 198503 2 001

Pembimbing II



Bagja Waluya, M.Pd.
NIP. 19721024 200112 1 001

**Mengetahui,
Ketua Prodi Pendidikan Geografi**



Dr. Ahmad Yani, M.Si
NIP. 19670812 199702 1 001

PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP DAYA LAYAN TERMINAL DI KABUPATEN CIANJUR

(Studi Kasus: Terminal Pasir Hayam dan Terminal Rawabango)

Ranti Priyanti Awaliyah

Departemen Pendidikan Geografi

Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial - Universitas Pendidikan Indonesia

ABSTRAK

Terminal Pasir Hayam dan Terminal Rawabango merupakan terminal kelas B yang sebelumnya berada di pusat kota kemudian di relokasi ke pinggiran kota. Bagaimana daya layan masing-masing terminal serta bagaimana perbedaan daya layan keduanya menarik untuk diteliti. Tujuan penelitian ini untuk mendiskripsikan daya layan masing-masing terminal serta mengetahui perbedaan kualitas daya layan kedua terminal berdasarkan persepsi pengguna terminal, yakni penumpang dan sopir angkutan umum. Teknik analisis yang digunakan ialah analisis skala likert, analisis presentase, uji normalitas, uji homogenitas dan uji beda t-tes. Data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara kepada responden dengan teknik pengambilan sampel yakni sampling aksidental. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi penumpang terhadap kualitas daya layan Terminal Pasir Hayam adalah cukup puas dengan rata-rata skor indeks 54%, dan persepsi sopir angkutan umum terhadap daya layan Terminal Pasir Hayam yakni cukup puas dengan rata-rata skor indeks sebesar 53%. Sedangkan persepsi penumpang terhadap kualitas daya layan Terminal Rawabango adalah tidak puas dengan rata-rata skor indeks 39%, dan rata-rata skor indeks persepsi sopir angkutan umum terhadap daya layan Terminal Rawabango hanya sebesar 40% atau tidak puas. Untuk membuktikan perbedaan kualitas daya layan kedua terminal maka dilakukan analisis statistik uji beda t-tes, yang terlebih dahulu dilakukan uji normalitas dan uji homogenitas data. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dikategorikan normal dan homogen, serta hasil analisis uji beda t-tes menunjukkan bahwa kualitas daya layan Terminal Pasir Hayam dan Terminal Rawabango memiliki perbedaan yang signifikan (nyata) dengan nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 berarti $< 0,05$.

Kata Kunci: *Persepsi, Daya Layan, Terminal*

USER PERCEPTION OF TERMINAL SERVICE POWER IN CIANJUR DISTRICT

(Case Study: Pasir Hayam Terminal and Rawabango Terminal)

Ranti Priyanti Awaliyah

*Departement of Geography Education
Faculty of Social Sciences Education – Indonesian University of Education*

ABSTRACT

Pasir Hayam Terminal and Rawabango Terminal are class B terminals which were previously located in the city center and then relocated to the suburbs. How the service power of each terminal and how the difference in serviceability of both are interesting to study. The purpose of this study is to describe the service power of each terminal and to know the difference in service quality of the two terminals based on the perception of terminal users, namely passengers and public transport drivers. The analysis technique used is a Likert scale analysis, percentage analysis, normality test, homogeneity test and t-test different test. The data obtained is based on the results of interviews with respondents with a sampling technique that is accidental sampling. The results showed that passenger perceptions of the service quality of the Pasir Hayam Terminal are quite satisfied with an average index score of 54%, and public transport driver perceptions of the serviceability of the Pasir Hayam Terminal are quite satisfied with an average index score of 53%. While the perception of passengers on the quality of Rawabango Terminal serviceability is dissatisfied with an average index score of 39%, and the average index score of public transport driver's perception of serviceability of the Rawabango Terminal is only 40% or not satisfied. To prove the difference in service quality of the two terminals, a statistical analysis of different t-test tests was carried out, which was first tested for normality and homogeneity of the data. Based on the results of the analysis it can be concluded that the data used are categorized as normal and homogeneous, and the results of the t-test different test analysis show that the service quality of the Hayam Terminal and Rawabango Terminal has a significant (real) difference with the Sig. (2-tailed) of 0,000 means <0.05.

Keywords: *Perception, Power Service, Terminal*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
ASBTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Struktur Organisasi.....	5
1.6 Keaslian Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Sistem Transportasi	12
2.2 Terminal sebagai Simpul Transportasi.....	14
2.2.1 Klasifikasi Terminal.....	15
2.2.2 Fasilitas Terminal.....	16
2.2.3 Fungsi Terminal	17
2.3 Konsep Daya Layan	18
2.4 Tinjauan Persepsi.....	19
2.4.1 Definisi Persepsi	19
2.4.2 Syarat Terjadinya Persepsi.....	20
2.4.3 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	21
2.4.4 Proses Persepsi.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Populasi dan Sampel.....	24
3.2.1 Populasi.....	24
3.2.2 Sampel.....	25
3.3 Instrumen Penelitian.....	25

3.4	Prosedur Penelitian	26
3.4.1	Alur Penelitian	26
3.4.2	Variabel Penelitian	27
3.4.3	Definisi Operasional.....	27
3.5	Analisis Data	28
3.5.1	Analisis Skala Likert	28
3.5.2	Analisis Presentase.....	28
3.5.3	Analisis Uji Beda T-Tes	28
BAB IV	TEMUAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1	Temuan Penelitian	29
4.1.1	Kondisi Geografis Lokasi Penelitian	29
4.1.1.1	Kondisi Fisik	29
4.1.1.2	Kondisi Sosial	31
4.1.2	Gambaran Umum Terminal Pasir Hayam dan Terminal Rawabango ...	37
4.1.2.1	Terminal Pasir Hayam	37
4.1.2.2	Terminal Rawabango	39
4.1.2	Daya Layan Terminal Pasir Hayam.....	40
4.1.2.1	Karakteristik Responden	41
4.1.2.2	Persepsi terhadap Daya Layan Terminal Pasir Hayam	51
4.1.3	Daya Layan Terminal Rawabango	60
4.1.3.1	Karakteristik Responden	60
4.1.3.2	Persepsi terhadap Daya Layan Terminal Rawabango.....	70
4.1.4	Analisis Perbedaan Daya Layan Terminal Pasir Hayam dan Terminal Rawabango	78
4.1.4.1	Analisis Presentase.....	78
4.1.4.2	Uji Normalitas	79
4.1.4.3	Uji Homogenitas	80
4.1.4.4	Uji Beda T-Test.....	81
4.2	Pembahasan Penelitian	82
BAB V	SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	85
5.1	Simpulan.....	85
5.2	Implikasi	86
5.3	Rekomendasi	86
DAFTAR PUSTAKA	87	

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Adisasmita, Adji Sakti. (2011). *Transportasi dan Pengembangan Wilayah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Akbar, Usman. (2006). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Ashford, N. J. and P. W. Wright. (1989). *Tranportation Engineeing : Planning and Design*. Third Edition. United States of America: John Wiley & Sons, Inc.
- Atik, dan Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Bimo, Walgitu. (2004). *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Penerbita Andi.
- Fidel, Miro. (1997). *Sistem Transportasi Kota*. Bandung: Penerbit Tarsito
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jilid II Edisi 12. New Jersey: PT Indeks.
- Lewis, R.C. dann Booms, B. H. (1983). *The marketing aspects of service quality*. Emerging perspective on service marketing: American Marketing Association Chichago.
- Manheim, Marvin L. (1979). *Fundamental of Transportation System Analysis*. Cambridge. Massachusetss, London: The MIT Press.
- Maskun, Sumitro dan Surjadi. (2009). *Pembangunan Masyarakat Desa*. Yogyakarta: Media Widya Mandala
- Morlok, Edward K. (1984). *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Morlok, Edward K. (1995). *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Rambat, Lupiyoadi. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Riduwan. (2009). *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian untuk Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Dewa Ruci.
- Singgih, Santoso dan Tjiptono. (2001). *Riset Pemasatan Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo

Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: CV Alfabeta. Hatta.

Sujarweni, V. Wiratna. (2014). Metode Penelitian: Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Vredembregt, J. (1987). Metode dan Teknik Penelitian Masyarakat. Jakarta: Gramedia.

Sumber Peraturan/Undang-Undang

Keputusan Menteri Perhubungan RI Departemen Jenderal Perhubungan Darat Nomor 23 Tahun 1993 Tentang Marka Jalan

Keputusan Menteri Perhubungan RI Direktorat Jenderal Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum Nomor 47 Tahun 1997 Tentang RTRW Nasional

Keputusan Menteri Perhubungan RI Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor 31 Tahun 1993 tentang Klasifikasi Terminal

Keputusan Menteri Perhubungan RI Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor 63 Tahun 1995 tentang Kelaikan Kendaraan Bermotor

Lembaga Administrasi Publik. (2003). Penyusunan Standar Pelayanan Publik. Jakarta: LAN.

Peraturan Menteri Perhubungan RI Tahun 2016 Tentang tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

Peraturan Pemerintah Pedoman Teknis Pembangunan dan Penyelenggaraan Terminal Angkutan Penumpang dan Barang Nomor 43 Tahun 1993

Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Cianjur Tahun 2011-2031.

Surat Keputusan Bersama Kementrian Perhubungan Tahun 1981 Tentang Klasifikasi Terminal

Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya

Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya

Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 1992 Tentang Penataan Ruang Nasional

Sumber Majalah/ Jurnal/Skripsi/Tesis

- Parapat, Renward dkk. (2005). Analisis Prioritas Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Fungsi Terminal Amplas. Jurnal Atrium. Magister Teknik Arsitektur: Universitas Sumatera Utara.
- Sihono. (2006). Pengaruh Lokasi Terhadap Aktivitas Terminal Giri Adipura dan Sub Terminal Krisak Kota Wonogiri. Tesis. Program Pascasarjana Magister Teknik Pembangunan Wilayah dan Kota: Universitas Diponegoro Semarang
- Aulia, Tamara. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Di Makassar. Skripsi. Fakultas Ekonomi: Universitas Hasanudin
- Ritohardoyo, dan Mentari. (2013). Kualitas Pelayanan Terminal Giwangan dan Tirtonadi BerdasarTingkat Kepuasan Pengguna Layanan. Fakultas Teknik: ITS
- Fauzi, Rizha. (2014). Hubungan Kondisi Fasilitas Terhadap Pemanfaatan Fasilitas Terminal Rawabango Kabuoaten Cianjur. Skripsi. FPIPS: UPI Bandung
- Susantoro, Bambang dan Parikesit. (2004). Langkah-langkah yang dilakukan menuju transportasi berkelanjutan. Majalah Tranportasi Indonesia. Vol (1), hlm. 89-95