

**Bidang Ilmu Arsitektur
(Struktur dan Konstruksi)**

**LAPORAN
PENELITIAN PENGUATAN PROGRAM STUDI**

**EVALUASI KINERJA TERMINAL TIPE B
(Studi Kasus Terminal Hamid Rusdi Kota Malang)**

Oleh :

Dr. Agung Sedayu, M.T (Ketua) NIP. 19781024 200501 1 003

M. Arsyad Bahar, ST., M.Sc (Anggota)

Afrandi Karsanifan (Anggota) NIM. 11660034

Haidar Ali Alfadly (Anggota) NIM. 11660049



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2014**

Pengesahan Laporan

LAPORAN PENELITIAN

1. Nama Ketua Peneliti : Dr. Agung Sedayu, M.T
2. NIP : 19781024 200501 1 003
3. Pangkat/Golongan : Penata / IIIc
4. Judul Penelitian hibah : Evaluasi Kinerja Terminal tipe B (Studi Kasus Terminal Hamid Rusdi Kota Malang)
5. Bidang Ilmu/Jenis Penelitian : Arsitektur (Struktur dan Konstruksi)
6. Sub Judul Penelitian : 1. Deskripsi kinerja dan pelayanan terminal
2. Prioritas perbaikan pelayanan terminal
7. Nama Anggota : 1.M. Arsyad Bahar, ST., M.Sc (Anggota)
2.Afrandi Karsanifan (Anggota) NIM. 11660034
3.Haidar Ali Alfadly (Anggota) NIM. 11660049
8. Jurusan/Prodi Asal : Teknik Arsitektur UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
9. Lama kegiatan : Lima bulan
10. Biaya yang diusulkan : Rp. 10.000.000,00

Disahkan oleh,

Ketua Jurusan
Teknik Arsitektur
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Malang, 5 September 2014
Ketua peneliti,

Dr. Agung Sedayu, M.T.
NIP. 19781024 200501 1 003

Dr. Agung Sedayu, M.T.
NIP. 19781024 200501 1 003

Mengesahkan
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Ketua LP2M
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Dr. drh. Hj. Bayyinatul Muchtaromah, M.Si
NIP. 19710919 200003 2 001

Dr. Hj. Mufidah Ch, M.Ag.
NIP. 19600910 198903 2 001

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT., yang telah memberikan barokah, hidayah dan nikmat yang tiada terhitung jumlahnya bagi semua hamba-Nya di seluruh alam semesta ini. Shalawat salam tercurah kepada junjungan Nabi serta Rasul Muhammad SAW., beserta keluarga, sahabat dan generasi perjuangan yang tetap istiqomah dengan iman dan islam. Atas terselesainya laporan penelitian ini peneliti mengucapkan banyak terimakasih terhadap semua pihak yang membantu dan berjasa.

Peneliti berupaya melakukan evaluasi kinerja dan pelayanan terminal angkutan umum melalui kegiatan penelitian ini. Penelitian pada objek terminal, terus dilakukan oleh peneliti dalam upaya untuk membuat suatu rekomendasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) terminal angkutan umum di Indonesia. Kaidah-kaidah di Indonesia yang sebagian besar bersumber pada Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan dan Keputusan Menteri Perhubungan, dan kebijakan pemerintah yang lain masih belum lengkap dan rinci mengatur, membuat definisi dan klasifikasi, serta memberikan batasan tentang terminal dengan segala fasilitasnya. Oleh karena itu dengan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan dan dikembangkan. Peneliti merasa masih banyak kekurangan dalam laporan ini, oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati peneliti mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan penelitian selanjutnya. Melalui naskah laporan ini diharapkan segala isi dapat dijadikan pembelajaran bagi peneliti, orang lain, dan mendukung kemajuan pembangunan bangsa dan negara khususnya di sektor infrastruktur terminal.

Malang, September 2014

Tim Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
ABSTRAK.....	x
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	2
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat dan Kontribusi Penelitian.	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Konsep Dasar Tentang Kualitas dan Kepuasan Pengguna	8
2.1.1. Definisi dan Jenis Kualitas.....	8
2.1.2. Dimensi Kualitas.....	8
2.1.3. Konsep Kepuasan Pengguna.....	9
2.1.4. Konsep Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Infrastruktur	10
2.2. Pengertian dan Klasifikasi Terminal.....	12
2.2.1. Definisi terminal	12
2.2.2. Fungsi Terminal	12
2.2.3. Analisis Terminal.....	13
2.2.4. Kapasitas dan Konsep Tingkat Pelayanan	15
2.2.5. Karakteristik Terminal	16
2.2.6. Terminal Penumpang	16
2.3. Kebijakan Pemerintah tentang Terminal Di Indonesia.....	19
2.3.1. UU 22 Tahun 2009 : Lalu Lintas dan Angkutan Jalan	19
2.3.2. PP 79 Tahun 2013 : Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan	20

2.3.3. KM Perhubungan 31 Tahun 1995: Terminal Transportasi Jalan	27
2.3.4. Pedoman Terminal Direktorat Jenderal Perhubungan Darat	27
2.3.5. Atribut Transportasi Dalam Tataran Transportasi Nasional 2012	32
2.4. Manajemen dan Organisasi Terminal	32
2.4.1. Indikator Proses Manajemen Terminal	33
2.4.2. Pedoman Pengelolaan Terminal.....	34
2.5. Peraturan Menteri Perhubungan No.9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api	35
2.6. Standar Pelayanan Minimal Terminal Penumpang di Negara Lain.....	43
2.6.1. SPM fasilitas perpindahan antar moda di California (USA).....	43
2.6.2. Pedoman Kualitas Pelayanan dan Kapasitas Terminal Transit Bus ...	49
2.6.3. Standar Ruang Nyaman Manusia.....	60
2.7. Penelitian Terdahulu	60
 BAB III. METODE PENELITIAN	 68
3.1. Kerangka Konsep.....	68
3.2. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran.....	68
3.3. Tahapan Penelitian.....	70
3.4. Jadwal dan Lokasi Penelitian.....	75
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	76
3.5.1. Data Primer	76
3.5.2. Data Sekunder	76
3.6. Metode Analisis Data.....	76
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif	76
3.6.2. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	76
3.6.3. Analisis <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	78
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 87
4.1. Deskripsi Hasil Survei Penelitian	87
4.2. Deskripsi Data Hasil Survei.....	89
4.3. Uji Korelasi dan Konsistensi Instrumen Penelitian	93
4.3.1. Uji korelasi dan Konsistensi Instrumen Tingkat Kepentingan (TK) ..	93
4.3.2. Uji korelasi dan Konsistensi Instrumen Pengguna Aktual	94
4.3.3. Uji korelasi dan Konsistensi Instrumen Pengguna Harapan.....	94

4.4. Tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap pelayanan terminal.....	95
4.5. Target Perbaikan pelayanan terminal.....	97
4.6. Pembahasan.....	102
BAB V. PENUTUP	106
5.1. Kesimpulan	106
5.2. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Bahasa Kinerja diantara Dua Parameter	11
Gambar 2.2. Bagan Alir Terminal yang disederhanakan.....	14
Gambar 2.3. Bagan Alir Proses Yang Terinci dari Terminal Penumpang.....	15
Gambar 2.4. Gagasan Pengendalian Sirkulasi Dalam Terminal Tipe A.....	28
Gambar 2.5. Gagasan Pengendalian Sirkulasi Dalam Terminal Tipe B	28
Gambar 2.6. Contoh Pengelompokan Ruang Vertikal terminal Tipe A	29
Gambar 2.7. Contoh Pengelompokan Ruang Vertikal terminal Tipe B	29
Gambar 2.8. Diagram Manajemen Mutu Terminal.....	33
Gambar 2.9. Diagram Organisasi Manajemen Terminal	34
Gambar 2.10. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaan terminal	34
Gambar 2.11. Fasilitas terminal transit bus di Amerika Serikat	52
Gambar 2.12. Pola area kedatangan dan keberangkatan bus	53
Gambar 2.13. Contoh mesin tiket di stasiun bus	56
Gambar 2.14. Contoh gerbang bayar penumpang.....	56
Gambar 2.15. Contoh tangga di stasiun bus penumpang.....	57
Gambar 2.16. <i>Platform</i> untuk penumpang kereta komuter.....	59
Gambar 3.1. Bagan Kerangka Konsep Penelitian.....	68
Gambar 3.2. Kerangka operasional variabel penelitian	69
Gambar 3.3. Diagram Alir Penelitian	71
Gambar 3.4. Diagram Alir Identifikasi Masalah.....	71
Gambar 3.5. Diagram Alir Pengumpulan Data.....	71
Gambar 3.6. Diagram Alir Survei Penelitian.....	72
Gambar 3.7. Diagram Alir Analisis Data.....	75
Gambar 3.8. Diagram Klasifikasi Kepentingan	77
Gambar 3.9. Teknik <i>Stratified Random Sampling</i> Pada Pengguna Terminal.....	79
Gambar 3.10. Rumah Kualitas dalam QFD	81
Gambar 4.1. Prosentase frekuensi statistik tingkat kepentingan.....	92
Gambar 4.2. Prosentase frekuensi statistik kepuasan pengguna aktual	92
Gambar 4.3. Prosentase frekuensi statistik kepuasan pengguna harapan	93
Gambar 4.4. Diagram klasifikasi kepentingan terminal Hamid Rusdi	97

Gambar 4.5. Rumah kualitas pelayanan terminal Hamid Rusdi Malang.....	99
Gambar 4.6. Diagram affinitas respon teknis UPTD Terminal Hamid Rusdi	100
Gambar 4.7. Kondisi fasade bangunan utama terminal yang masih bagus.....	103
Gambar 4.8. Ruang dalam hall utama/ruang tunggu gedung terminal	103
Gambar 4.9. Tutupnya area komersial terminal akibat sepi pengunjung.....	103
Gambar 4.10. Banyak kios dan retail yang tutup karena tidak ada pembeli.....	103
Gambar 4.11. Area keberangkatan dan parkir angkutan kota yang sepi dan tertutup seluruhnya oleh atap transparan dan non transparan	104
Gambar 4.12. Pencahayaan dalam area keberangkatan dan parkir angkutan kota yang tidak optimal.....	104
Gambar 4.13. Area parkir angkutan umum yang relatif luas namun sepi dari kendaraan angkutan umum	104
Gambar 4.14. Hanya ada satu bus AKDP yang parkir dan siap berangkat, namun tidak ada penumpang.....	104
Gambar 4.15. Sebagian fasilitas gedung terminal sudah menunjukkan kerusakan fasilitas	105
Gambar 4.16. Kerusakan juga terjadi pada fasilitas bukan gedung.....	105
Gambar 4.17. Koridor menuju are keberangkatan angkutan umum yang relatif bagus dan estetis	105
Gambar 4.18. Koridor ini pun juga masih dalam kondisi relatif baik	105

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Fasilitas-Fasilitas Dalam Setiap Jenis Terminal	13
Tabel 2.2. Waktu Pelayanan dan Kapasitas penanganan kendaraan di terminal untuk penumpang antar kota	16
Tabel 2.3. Waktu untuk Memproses Penumpang di Terminal Antar Kota.....	17
Tabel 2.4. Waktu Pelayanan dan Kapasitas Penanganan di Terminal Penumpang Perkotaan	18
Tabel 2.5. Satuan Ruang Parkir (SRP).....	30
Tabel 2.6. Lebar Jalur Gang Parkir Kendaraan.....	31
Tabel 2.7. Kebutuhan Luas Terminal (m ²)	32
Tabel 2.8. Standar Pelayanan Minimal di Stasiun	37
Tabel 2.9. Standar Pelayanan Minimal di Perjalanan	40
Tabel 2.10. Kebutuhan Penumpang dan Operator terhadap Fasilitas Perpindahan	45
Tabel 2.11. Kriteria Evaluasi Menurut Penumpang atau Pengguna	46
Tabel 2.12. <i>Overlap</i> Kategori Kriteria Evaluasi	47
Tabel 2.13. Kriteria Evaluasi Perspektif Operator Transit.....	48
Tabel 2.14. Kriteria Evaluasi Perspektif Masyarakat Sekitar	49
Tabel 2.15. Klasifikasi <i>Level of Service Area</i> Tunggu Penumpang Bus	50
Tabel 2.16. Keuntungan dan Kerugian Fasilitas Perhentian Bus.....	51
Tabel 2.17. Tingkat pelayanan jalur jalan kaki	54
Tabel 2.18. Klasifikasi <i>Level of Service</i> jalur jalan kaki.....	55
Tabel 2.19. Headway rata-rata gerbang bayar dan pintu	57
Tabel 2.20. <i>Level of Service</i> Tangga	58
Tabel 2.21. Nilai kapasitas nominal eskalator	59
Tabel 2.22. Ukuran nyaman manusia beraktivitas	60
Tabel 2.23. Deskripsi penelitian terdahulu	61
Tabel 3.1. Atribut pelayanan dari penelitian terdahulu di bidang transportasi ...	68
Tabel 3.2. Variabel Dalam Kuisisioner Penelitian	70
Tabel 3.3. Desain Survei Penelitian	73
Tabel 3.4. Jadwal Penelitian	75

Tabel 3.5. Gambaran data antara kepuasan dan kepentingan	78
Tabel 3.6. Simbol-simbol matriks hubungan	84
Tabel 3.7. Simbol korelasi teknis.....	85
Tabel 4.1. Klasifikasi atribut pelayanan.....	87
Tabel 4.2. Deskripsi Statistik hasil survei pendahuluan	87
Tabel 4.3. Deskripsi rekapitulasi data statistik hasil survei	88
Tabel 4.4. Notasi fasilitas terminal	88
Tabel 4.5. Rincian atribut pelayanan	89
Tabel 4.6. Prosentase jumlah responden menurut jenis kelamin	90
Tabel 4.7. Prosentase jumlah responden menurut jenis usia.....	90
Tabel 4.8. Prosentase jumlah responden menurut jenis pekerjaan	90
Tabel 4.9. Deskripsi tingkat kepentingan pengguna (TK).....	91
Tabel 4.10. Deskripsi kepuasan pengguna yang dirasakan atau aktual (KPA)...	91
Tabel 4.11. Deskripsi kepuasan pengguna Harapan (KPH).....	91
Tabel 4.12. Deskripsi Rekapitulasi Data Statistik Tingkat Kepentingan (TK)...	91
Tabel 4.13. Deskripsi Rekapitulasi Data Statistik Kepuasan Pengguna Aktual (KPA).....	92
Tabel 4.14. Deskripsi Rekapitulasi Data Statistik Kepuasan Pengguna Harapan (KPH).....	92
Tabel 4.15. Hasil Uji Korelasi dan Konsistensi Instrumen Tingkat Kepentingan (TK).....	93
Tabel 4.16. Hasil Uji Korelasi dan Konsistensi Instrumen Kepuasan Pengguna Aktual	94
Tabel 4.17. Hasil Uji Korelasi dan Konsistensi Instrumen Kepuasan Pengguna Harapan.....	95
Tabel 4.18. Nilai mean tingkat kepentingan dan kepuasan Terminal Hamid Rusdi.....	96
Tabel 4.19. Nilai <i>gap</i> kepuasan pengguna aktual dan harapan di Terminal Hamid Rusdi.....	98
Tabel 4.20. Hasil analisis QFD dengan rumah kualitas untuk terminal Hamid Rusdi	99
Tabel 4.21. Hasil analisis QFD dengan rumah kualitas untuk terminal Hamid Rusdi	99

ABSTRAK

Infrastruktur transportasi di Indonesia masih perlu banyak pembenahan dan perhatian khusus. Selain jumlahnya kurang memadai, dari aspek kualitas pelayanan infrastruktur tersebut masih cukup memprihatinkan. Penelitian ini berperan secara teoritis dalam pengembangan teori kualitas pelayanan dari aspek persyaratan pengguna dan menghasilkan atribut pelayanan baru. Metode analisis yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif, *Importance-Performance Analysis* (IPA), dan *Quality Function Deployment* (QFD). Atribut kinerja diperoleh dari persepsi pengguna yaitu penumpang terminal. Lokasi penelitian adalah terminal tipe B di Kota Malang yaitu Terminal Hamid Rusdi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terminal Hamid Rusdi sebagai terminal tipe B di kota Malang secara posisi dan lokasi yang strategis dan mendukung titik transit angkutan umum di kota Malang untuk area pelayanan bagian selatan menuju Kabupaten Malang, Lumajang, dan Blitar. Proses survei pendahuluan dan studi/kajian terdahulu mendapatkan 10 atribut kinerja yang disebut suara pengguna (*voice of user*), sedangkan survei lanjutan menghasilkan 54 item atribut kinerja. Hasil IPA menjelaskan bahwa atribut yang mendapatkan prioritas tertinggi adalah atribut Mendapatkan moda angkutan yang diperlukan, Jaminan kejelasan dalam pemilihan tujuan perjalanan, Berfungsinya pencahayaan (alami dan buatan), Berfungsinya penghawaan (alami dan buatan), Kondisi jalan yang baik, Kemudahan lokasi dari lingkungan, Menjangkau harga tiket, retribusi/pajak, makanan, minuman, Kemudahan mendapatkan informasi, Kedatangan dan keberangkatan tepat waktu, Waktu tunggu yang tidak lama, Masa pelayanan angkutan, Tersedia tempat penyewaan penitipan barang yang relatif aman, Ada daftar atau papan tarif per trayek yang memadai, dan Ada rambu-rambu jalur angkutan. Empat belas atribut pelayanan tersebut termasuk dalam kuadran A dalam diagram klasifikasi kepentingan sehingga menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan oleh pihak pengelola terminal Hamid Rusdi Malang. Dari empat belas atribut pelayanan tersebut, atribut Kemudahan lokasi dari lingkungan merupakan atribut yang memiliki skor tertinggi untuk mendapatkan prioritas perbaikan sebab memiliki skor kepentingan tertinggi. Hasil analisis QFD mendapatkan 23 atribut pelayanan. Dua puluh tiga respon teknis meliputi menambah moda angkutan umum, menata pencahayaan dan penghawaan terminal, mempermudah aksesibilitas dari dan menuju terminal, melengkapi fasilitas informasi umum dan perjalanan, meningkatkan keandalan pelayanan angkutan umum, melakukan pemeliharaan fasilitas terminal, mengoptimalkan fasilitas ATM, kantin, kios dan retail, meningkatkan pelayanan dan fasilitas kesehatan, menyediakan pelayanan agen perjalanan, menyediakan tempat penyewaan penitipan barang yang relatif aman, menyediakan rambu-rambu jalur angkutan, dan meningkatkan dan menjaga kinerja jalan dalam terminal.

Kata-kata kunci: evaluasi kinerja, terminal tipe B

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi menyebabkan mobilitas seseorang meningkat sehingga kebutuhan pergerakannya pun meningkat melebihi kapasitas sistem prasarana transportasi yang ada. Kurangnya investasi pada suatu sistem jaringan transportasi dalam waktu yang cukup lama dapat mengakibatkan sistem prasarana transportasi tersebut menjadi sangat rentan terhadap banyak permasalahan. Permasalahan tersebut semakin bertambah parah melihat kenyataan bahwa sistem infrastruktur transportasi sudah sangat terbatas, dan banyak dari sistem prasarana tersebut yang berfungsi secara tidak efisien (beroperasi di bawah kapasitas). Permasalahan semakin rumit dengan tidak didukungnya pengelolaan dan manajemen infrastruktur yang baik dan sistematis. Manajemen atau pengelolaan hampir di setiap aspek kegiatan di Indonesia masih belum baik dan optimal. Oleh sebab itu pemerintah menetapkan suatu Standar Kinerja Minimal (SPM) kepada masyarakat Indonesia dalam segala bidang dan sektor pembangunan mulai dari tingkat pusat hingga daerah. Kebijakan SPM mulai digulirkan dengan adanya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang menyatakan bahwa "Penyelenggaraan urusan yang bersifat wajib yang berpedoman pada SPM dilaksanakan secara bertahap dan ditetapkan oleh pemerintah". Sebagai bentuk tindak lanjut kebijakan SPM adalah diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Kinerja Minimal yang kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 6 tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan SPM. Ketetapan yang ada tersebut menjadi landasan dan dasar yang hukum yang kuat untuk menetapkan SPM dalam sektor infrastruktur transportasi, sebab sektor infrastruktur transportasi sebagai salah satu pilar utama pendukung keberhasilan tujuan utama penyelenggaraan transportasi di Indonesia dalam mencapai kesejahteraan dan keadilan warga negaranya.

Penetapan SPM sektor transportasi harus mempertimbangkan berbagai permasalahan yang terjadi dalam penanganan transportasi. Permasalahan sistem transportasi di negara Indonesia dewasa ini sangat kompleks dan cukup rumit untuk dijadikan acuan dalam menentukan SPM tersebut. Selain pertumbuhan jumlah penduduk yang sangat tinggi, pengelolaan transportasi di negara kita masih belum optimal. Apalagi kondisi tersebut

semakin diperparah oleh kurang maksimalnya kualitas dan kuantitas prasarana transportasi yang memadai. Ciri utama sistem prasarana transportasi adalah melayani pengguna, bukan berupa barang atau komoditas (Tamin,2008:40). Dalam transportasi mencakup lima unsur pokok, yakni (1). Manusia yang membutuhkan, (2) Barang yang dibutuhkan, (3). Kendaraan sebagai alat sarana angkutan, (4) Jalan dan terminal sebagai prasarana angkutan, dan (5) Organisasi (pengelola angkutan) dan tenaga kerja. Kelima unsur ini masing-masing memiliki ciri yang perlu dipertimbangkan dalam menelaah masalah transportasi. Prasarana transportasi yang diperlukan merupakan sistem jaringan yang meliputi jaringan jalan raya, kereta api, terminal bus, stasiun kereta api, bandara, dan pelabuhan laut. Penelitian ini menekankan pada penetapan SPM infrastruktur terminal penumpang transportasi jalan, dimana permasalahan yang sangat utama adalah kurangnya peraturan dan standar yang jelas dan rinci yang mengatur, menjabarkan, dan memberikan batasan mengenai terminal baik fasilitas, kinerja, tipe, lokasi, dan lain-lain. Peraturan-peraturan yang telah ada dan dicanangkan seperti Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Menteri Perhubungan, Keputusan Dirjen Perhubungan Darat, dan lain-lain masih belum cukup lengkap membahas dan memberikan SPM infrastruktur terminal. Untuk era reformasi sekarang ini, penentuan SPM telah dicanangkan oleh pemerintah sebagai bentuk dan langkah perwujudan tugas dan amanahnya untuk mewujudkan kesejahteraan dan keadilan masyarakat. Oleh karena itu, di dalam penelitian ini akan dikaji dan dihasilkan suatu produk instrumen sebagai alat ukur kinerja dan kinerja terminal sekaligus ditetapkan SPM infrastruktur terminal yang mencakup berbagai variabel atau faktor-faktor yang berpengaruh secara langsung. Sasaran dalam penetapan SPM adalah pihak pengguna (*user*) yang merasakan dan mengharapkan kualitas kinerja terminal, sebab tujuan dari SPM adalah memberikan dan memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna akan ketersediaan dan kualitas kinerja infrastruktur transportasi khususnya terminal penumpang transportasi jalan untuk semua tipe.

1.2. Identifikasi Masalah

Infrastruktur transportasi di Indonesia masih perlu banyak pembenahan dan perhatian khusus. Selain jumlahnya kurang memadai, dari aspek kualitas kinerja infrastruktur masih cukup memprihatinkan. Permasalahan semakin kompleks oleh sebab tingginya minat masyarakat pada kendaraan pribadi, contohnya untuk kota Surabaya yang merupakan salah satu kota besar di Indonesia meningkat 455% penggunaan kendaraan pribadinya mulai

tahun 1976 hingga 1998 (Sulistio, 2010). Dan walaupun menggunakan angkutan umum sebagian besar penumpang tidak masuk ke dalam terminal namun mereka lebih suka turun dan pindah angkutan umum di luar terminal. Kondisi demikian membutuhkan perbaikan, sebab terminal bus antar kota mempunyai peranan yang sangat penting sebagai bagian dari sistem perhubungan dalam kota dan antar kota di Indonesia, mengingat moda angkutan jalan raya digunakan oleh lebih dari 75 % orang bepergian (Wicaksono, 1998). Perlu adanya upaya dan kiat penyelamatan infrastruktur transportasi di negara Indonesia, agar eksistensinya dapat memberikan manfaat dan menunjang pembangunan di Indonesia. Infrastruktur transportasi itu sendiri berpengaruh terhadap sistem transportasi makro yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Mengingat keunikan dan kekhasan terminal angkutan di Indonesia jika dibandingkan di negara lain, maka kajian di dalam penelitian ini melibatkan variabel persepsi, keinginan, dan kebutuhan pengguna sebagai parameter penilai dan pengukur kualitas terminal secara keseluruhan. Upaya-upaya peningkatan kinerja terminal di Indonesia perlu didukung oleh landasan dan panduan yang mengikat secara hukum agar dalam pelaksanaan dan penerapan item-item kinerja yang terstandarisasi dapat secara efektif diterapkan di Indonesia baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Indonesia telah memiliki landasan dan acuan hukum seperti Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Menteri Perhubungan, Keputusan Dirjen Kementerian Perhubungan, dan lain-lain, namun masih belum lengkap dan bersifat umum dalam menentukan kinerja yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengguna, apalagi di dalamnya juga belum memasukkan dan mempertimbangkan SPM sebuah infrastruktur terminal penumpang transportasi jalan. Di dalam kebijakan pemerintah tersebut masih belum diatur mengenai standarisasi kinerja terminal sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan pengguna untuk semua tipe baik tipe A, B, dan C.

Kajian-kajian yang telah dilakukan sebelumnya banyak mengukur kinerja terminal secara parsial yaitu pada aspek teknis saja dan belum mencakup keseluruhan. Kajian dari aspek teknik, maksudnya pengukuran kinerja dan kapasitas terminal dari desain keberangkatan, antrian, tundaan, penjadwalan, kapasitas parkir, dan lain-lain. Perancangan teknis tersebut belum memasukkan variabel lain yakni dari pihak pengguna yang memiliki keinginan dan kebutuhan. Dalam melakukan peningkatan kualitas kinerja terminal penumpang transportasi jalan yang berbasis kebutuhan pengguna (*user*) perlu melibatkan pengguna dalam menggali informasi tentang kualitas kinerja terminal yang optimal. Dari latar belakang di atas dan keadaan terakhir terminal penumpang transportasi jalan di

Indonesia dapat disusun item permasalahan tentang SPM terminal di Indonesia sebagai berikut,

1. Belum ada SPM yang mencakup secara keseluruhan tentang standar kualitas kinerja terminal baik tipe A dan B.
2. Ketentuan dan deskripsi parameter terminal di dalam Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, dan kebijakan yang lain belum rinci dan lengkap.
3. Belum ada indikator atau parameter yang mengukur atau mengevaluasi kualitas kinerja terminal yang mewakili seluruh kebutuhan dan keinginan pengguna.
4. Kajian yang ada selama ini hanya pada aspek teknik dan masih bersifat parsial, jadi diperlukan kajian berbasis pengguna.
5. Perlu adanya alat ukur kualitas kinerja terminal yang sederhana, efektif, dan efisien, namun cukup mewakili seluruh aspek yang dinilai.
6. Belum ada model pengukuran yang dipakai dalam pengembangan terminal penumpang transportasi jalan untuk masa mendatang.

Dari model dan parameter yang meliputi indikator-indikator kinerja terminal dapat dibuat suatu instrumen penilaian atau evaluasi kualitas kinerja minimal terminal penumpang transportasi jalan. Kualitas kinerja terminal tidak sebatas diukur saja, namun dianalisis sehingga didapatkan prioritas perbaikan dan penetapan SPM terminal, sehingga dapat dijadikan rekomendasi dalam pengembangan dan pembenahan terminal untuk masa mendatang. Selain itu diharapkan ada hasil atau produk berupa instrumen yang baku dan dapat dijadikan alat ukur dan penilai kualitas kinerja terminal secara efisien, efektif, dan representatif.

Kota Malang dalam perkembangannya terus mengalami peningkatan yang sangat pesat dalam jumlah penduduk. Peningkatan ini akan menyebabkan peningkatan kegiatan transportasi di kota ini, sehingga tidak heran di era sekarang ini kota Malang mengalami permasalahan transportasi seperti kemacetan, kecelakaan, pencemaran lingkungan, dan krisis lahan. Seiring dengan perluasan dan pemanfaatan tata guna lahan serta pengaturan sistem transportasi di Kota Malang yang lebih komprehensif banyak dilakukan transformasi tatanan wajah Kota Malang, terutama relokasi fungsional terminal di Kota Malang untuk memwadahi dan memfasilitasi pergerakan transportasi angkutan umum di Kota Malang terutama angkota, angkudes, bus dan MPU (Irjaya,2014:1). Terminal angkutan umum ini juga menjadi prasarana transportasi penting di Kota Malang, namun seiring dengan rencana tata ruang wilayah (RTRW) kota malang setelah bulan 14 agustus

2009 Terminal Gadang dihentikan fungsinya dan digantikan oleh Terminal Hamid Rusdi yang terletak di Kecamatan Kedungkandang Kota Malang, namun sangat disayangkan adanya permasalahan baru yaitu terganggunya kinerja operasional angkutan umum karena lokasi terminal yang cukup jauh sebagai rute masuk ke dalam terminal sehingga banyak angkutan umum yang kurang memanfaatkan terminal. Selain karena jarak terminal yang jauh juga disebabkan oleh adanya pasar gadang yang menyebabkan kemacetan di rute menuju Terminal Hamid Rusdi, sehingga menyebabkan munculnya terminal bayangan yang ada di persimpangan jalan raya Gadang. Akibat munculnya terminal bayangan dan kemacetan yang timbul menyebabkan penumpang dan angkutan umum lebih memilih transit di persimpangan jalan raya gadang, sehingga menyebabkan Terminal Hamid Rusdi menjadi sepi. Permasalahan yang perlu diamati dari kondisi lapangan adalah :

1. Timbulnya terminal bayangan akibat pemindahan terminal Gadang.
2. Menjadi semakin jauh rute kendaraan angkutan kota akibat pemindahan terminal Gadang.
3. Menurunnya jumlah penumpang setelah dipindahkannya Terminal Gadang.
4. Meningkatnya biaya operasional kendaraan angkutan kota akibat pemindahan terminal Gadang.
5. Dengan meningkatnya biaya operasional kendaraan berdampak pada kenaikan tariff angkutan kota.

1.3. Rumusan Masalah

Fokus penelitian ini pada kualitas kinerja terminal yang melibatkan banyak variabel dan faktor, namun berdasarkan identifikasi permasalahan yang diuraikan sebelumnya dapat dirumuskan permasalahan penelitian adalah:

1. Bagaimana identifikasi atribut kinerja terminal Hamid Rusdi Kota Malang yang diprioritaskan untuk dikembangkan menurut kebutuhan dan keinginan pengguna?
2. Bagaimana prioritas peningkatan kualitas kinerja terminal Hamid Rusdi Kota Malang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna?

1.4. Ruang Lingkup Penelitian

Aspek kinerja infrastruktur transportasi terutama terminal penumpang transportasi jalan merupakan objek kajian yang sangat kompleks dan rumit, maka perlu dibuat suatu batasan-batasan permasalahan yang akan diteliti, agar kajian penelitian tidak menyimpang dan meluas. Ruang lingkup penelitian ini sebagai berikut,

1. Obyek terminal adalah terminal penumpang bus dan angkutan umum.
2. Tipe terminal yang dikaji adalah terminal tipe B
3. Sumber data persepsi kebutuhan dan keinginan adalah dari pihak pengguna terminal yaitu penumpang angkutan umum.
4. Lokasi penelitian adalah terminal penumpang transportasi jalan yaitu terminal Hamid Rusdi Kota Malang.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan hasil akhir penelitian yang hendak dicapai, untuk memecahkan permasalahan. Berdasarkan rumusan masalah dan adanya pembatasan permasalahan penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui atribut kinerja terminal penumpang transportasi jalan yang diprioritaskan untuk dikembangkan menurut kebutuhan dan keinginan pengguna.
2. Mengetahui prioritas peningkatan kualitas kinerja terminal penumpang transportasi jalan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna.
3. Mengetahui kontribusi atribut kinerja terminal penumpang transportasi jalan menurut kebutuhan dan keinginan pengguna terhadap kualitas kinerja.
4. Menyusun rekomendasi pedoman Standar Pelayanan Minimal terminal penumpang transportasi jalan sesuai kebutuhan dan keinginan pengguna.

1.6. Manfaat dan Kontribusi Penelitian

Manfaat penelitian ini untuk mengembangkan ilmu (manfaat teoritis) dan memecahkan dan mengantisipasi masalah pada objek yang diteliti (manfaat praktis). Diharapkan penelitian ini akan memberikan manfaat dan kontribusi:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan informasi yang berisi kebutuhan dan kepuasan pengguna tentang kinerja infrastruktur terminal penumpang transportasi jalan.
 - b. Memberikan sumbangan penting dalam memperluas kajian evaluasi dan pengukuran kualitas kinerja terminal penumpang transportasi jalan.
 - c. Dapat dijadikan bahan referensi bagi pihak yang ingin melakukan penelitian lanjutan mengenai evaluasi dan SPM terminal penumpang transportasi jalan.
 - d. Mengembangkan teori dan metode penentuan kualitas kinerja dari aspek persyaratan pengguna.

- e. Menghasilkan atribut kinerja baru dengan menggabungkan teori, kajian terdahulu, dan keinginan pengguna di lapangan.

2. Manfaat Praktis

- a. Perbaiki pedoman perencanaan dan pembangunan berupa standar ukuran, persyaratan minimal, dan aspek desain terminal penumpang transportasi jalan.
- b. Dapat dijadikan sumbangan pikiran dan masukan kepada Dinas Perhubungan dan UPTD terminal untuk meningkatkan kinerja pengelolaan dan manajemen terminal dalam memuaskan pengguna.
- c. Dapat dijadikan instrumen atau alat ukur yang baku dalam melakukan penilaian dan evaluasi kualitas kinerja terminal.
- d. Memberikan saran dan rekomendasi mengenai kategori terminal berdasarkan fasilitas dan tingkat kualitas kinerja terhadap pengguna.
- e. Mengetahui kekurangan dan permasalahan dalam hal kualitas kinerja terminal yang ada terhadap kebutuhan dan keinginan pengguna.
- f. Dijadikan bahan dan referensi dalam pengembangan mendatang disesuaikan dengan kualitas kinerja terminal yang direncanakan.
- g. Mencapai efisiensi dan efektivitas terminal dalam mendukung sistem transportasi baik secara makro maupun mikro.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 : Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.*
- Anonim. *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 Tentang Terminal Transportasi Jalan.* Jakarta : Kementerian Perhubungan RI.
- Anonim. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1993 Tentang Prasarana dan Lalu Lintas Jalan.* Jakarta : Kementerian Perhubungan RI.
- Anonim. 2000. *Transit Capacity and Quality of Service Manual.* US Transportation Research Board.
- Anonim. 2009. *DTA Downtown Multi-Modal Transportation Terminal Analysis.* LHB, inc dan LSA Design, Inc. p.1-31
- Anonim. 2009. *Profil Dinas Perhubungan Kota Malang.* Malang: Dinas Perhubungan Kota Malang
- Anonim. 2010. *Rancangan Peraturan Pemerintah 2010 : Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.*
- Anonim. 2010. *Final Draft Pedoman Pengelolaan Terminal. Central Project Manajement Unit, Urban Sector Development Reform Project.* Jakarta : Direktorat Jenderal Cipta Karya. Kementerian Pekerjaan Umum RI.
- Anonim. 2011. *Peraturan Menteri Perhubungan No. 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api.* Jakarta : Kementerian Perhubungan RI.
- Anonim. 2011. *Profil Kota Malang 2011.* Malang : Pemkot Malang
- Anonim. 2011. *Profil Terminal Purabaya Surabaya.* Surabaya : Dinas Perhubungan Surabaya
- Anonim. 2012. *Sistem Transportasi Nasional Pada Tataran Transportasi Nasional (Tatranas).* Jakarta : Kementerian Perhubungan RI.
- Abubakar, Iskandar, dkk. 1996. *Menuju Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Yang Tertib.* Jakarta : Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan RI.
- Chapman, Bruce. 2007. *Evaluating Connectivity Performance at Transit Transfer Facilities, Tool Development to Evaluate the Performance of Intermodal Connectivity (EPIC) to Improve Public Transportation.* Los Angeles : Division of Research and Innovation, California Department of Transportation.

- Chen, C.H. 2009. *A Quality Improvement Framework for Air Transport : An Example of Cargo Sector in Taiwan Taoyuan International Airport*. National Science Council of Taiwan : 2-18
- Daman, Abdul-Hakim. Elbuzidi, Ali S. 2007. *Quality Function Deployment as a Tool to Improve Air Transportation Services in Libya*. Civil Aviation Higher Institute
- Dragu , V., Rosca E., Rusca, F. 2001. Service Quality in The Terminal Joining Magistral and Urban Transport. *Transportation Journal of Transportation Faculty, Politehnica University of Bucharest, Rumania*.
- Ghozali, Imam. 2011. *Model Persamaan Struktural : Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS 19*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harsanto, Budi. 2007. Aplikasi Quality Function Deployment pada Kereta Api Argo Wilis. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Program Magister Manajemen Sekolah Tinggi Manajemen Bisnis Telkom Bandung, Vol.VIII No.1:1-12*
- Helmi, Achmad. 2007. *Pengaruh Manajemen Transportasi Terhadap Sistem Transportasi Serta Variabel Moderator (Studi Pada Transportasi Darat di Propinsi Riau)*. Disertasi Program Doktor Ilmu Ekonomi Kekhususan Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Brawijaya Malang.
- Irijaya, Danang, dkk. 2014. Kajian Dampak Relokasi Terminal Gadang Kota Malang Terhadap Biaya Operasional Kendaraan dan Pengguna Angkutan Kota. Fakultas Teknik Universitas Brawijaya
- Ismail, Siddik. 2008. Optimalisasi Pengoperasian Terminal Penumpang Bandar Raya Payung Sekaki Kota Pekanbaru. *Jurnal Teroka Riau Balitbang Propinsi Riau Vol.VIII, No. 4, September 2008 : 100-107*.
- Jarsemskiene, Ilona. 2009. Research Into Methodes Of Analysing The Productivity Indicators Of Transport Terminals. *Transport Journal of Transport Research Institute Lithuania 24(3) : ISSN 1648-4142 :192-199*.
- Kido, Ewa Maria. 2005. Aesthetic Aspects of Railway Station in Japan and Europe, as a part of "Context Sensitive Design for Railways". *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies. Tokyo Japan, Vol.6, p.4381-4396, 2005*.
- Konstantine, KOH.1999. *An Exploratory Study Into The Desired Amenities In Public Transport Terminals By Central Business District Workers*. MMUTIS Technology Report, School of Urban and Regional Planning, The University of Philippines:1-15
- Lutfi, Qurais. Murbayani., Adisasmita, Rahardjo. 2009. *Faktor-Faktor Internal dan Eksternal Serta Dampak Pemindahan Terminal Dari Sidangoli ke Sofifi Propinsi Maluku Utara*. Simposium XII FSTPT Universitas Kristen Petra Surabaya : 174-184
- Manurung, Dorkas Taruli. 2009. *Penentuan Rute Distribusi BBM Untuk Menentukan Jalur Yang Optimal dan Biaya Yang Optimum Dengan Metode Structural Equation Modeling di PT. Burung Laut*. Fakultas Teknik Universitas Sumatera Utara Medan.

- Marliana, Sonya., Dharmastiti, Rini. 2008. *Integrasi Servqual dan QFD Meningkatkan Kualitas Layanan Angkutan Massa Trans Jogja*. Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains dan Teknologi IST AKPRIND Yogyakarta : 110-114.
- Morlok, Edward K.1998. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi, Terjemahan Judul asli Introdcution to Transportation Engineering and Planning. Penerjemah Ir. Johan Kelana Putra*. Jakarta : Erlangga
- Mukhlisani , Neny, dkk. 2008. *Pendekatan Metode Structural Equation Modeling Untuk Analisis faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Dari Tinjauan Keselamatan, Kesehatan, dan Lingkungan Kerja di PT. Barata Indonesia (Persero) Gresik*. Tesis Pascasarjana Teknik Industri ITS Surabaya.
- Neufert, Ernst. 1997. *Data Arsitek Alih Bahasa Sunarto Tjahjadi*. Jakarta : Erlangga
- Nurfanti, Yulivieta. 2009. *Faktor Kualitas Layanan Yang Dipertimbangkan Pelanggan (Studi Pada Angkutan Umum Taksi di Kota Malang)*. Program Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Brawijaya Malang.
- Ockwell, Anthony. 2001. *Benchmarking The Performance of Intermodal Transport*. OECD Division of Transport Australia.
- Pati, Rhony., Radam, Iphan f., Arifin, Asrul. 2009. *Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Travel Rute Muara Teweh-Banjarmasin*. Prosiding Simposium XII FSTPT Universitas Kristen Petra Surabaya.p.1621-1633.
- Purba, Djamahaen. 2009. *Analisis Prioritas Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas Fungsi Terminal Sarantama (Studi Kasus Terminal Sarantama Kota Pematang Siantar)*. Tesis Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Rauf, Nurhayati. 2002. *Penerapan Quality Function Deployment Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terminal Angkutan Umum : Studi Kasus Pada Terminal Angkutan Umum Sungguminasa – Gowa*. Tesis Pascasarjana Teknik Industri ITS Surabaya.
- Riduan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung : Alfabeta.
- Rini, Indri Nurvia Puspita. 2007. *Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Bus Way (Studi Kasus Bus Way Trans Jakarta Koridor I)*. Program Pascasarjana Program Magister teknik Sipil Universitas Diponegoro Semarang.
- Santoso, Singgih. 2011. *Structural Equation Modeling (SEM) : Konsep dan Aplikasi dengan Amos 18*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Saputra, M. Taufiq Yuda., Kartika, A. Agung Gde. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Terminal Makassar Metro Kota Makassar*. Tesis Pascasarjana Teknik Sipil FTSP ITS Surabaya.
- Sholichin, Ibnu. Wibisana, Hendrata. dan Puasa, Muhammad. 2005. *Analisis Kapasitas dan Tingkat Pelayanan Pada Terminal Bus Rajekwesi Bojonegoro*. Seminar Nasional

- rekayasa Perencanaan V 2005 Pascasarjana Universitas Pembangunan Nasional Veteran Surabaya Jawa Timur.
- Spekkink, Dik. 2005. *Performance Based Design of Buildings, Final Domain Report..* CIBdf. Netherland.
- Sugiyono, 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : penerbit Alfabeta.
- Sulistio, Harnen., Silitonga, Sutan, P. 2010. *Scenario of Modal Split and Public Transport Utility in Palangkaraya, Malang, and Surabaya Cities of Indonesia. Journal of Mathematics and Technology, Azerbaijan, No.3, ISSN : 2078-0257. p.101-104.*
- Tamin, Ofyar Z. 2008. *Perencanaan, Pemodelan, dan Rekayasa Transportasi : Teori, Contoh Soal, dan Aplikasi*. Bandung : Penerbit ITB.
- Tim Penyusun Bappeko Surabaya. 2011. *Masterplan Transportasi Kota Surabaya 2017*. Surabaya : Bappeko Surabaya.
- Tim LPPM ITS. 2010. *Penyusunan Tataran Transportasi Lokal (Tatralok) Kabupaten Kediri*. Kediri : Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri.
- Tim LPPM ITS. 2010. *Penyusunan Tataran Transportasi Lokal (Tatralok) Kota Kediri*. Kediri : Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Kediri.
- Trogisch, Steven. 2001. *Quality Function Deployment as a Decision Support Tool for The Sustainable Impelementation of AD Facilities*. Energy marie Curie Fellowship Conference Profactor GmbH, Steyr, Austria.
- Weningtyas, Widyarini., Karsaman, Rudy Hermawan. 2009. *Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk Prasarana Jalan Tol*. Prosiding Simposium XII FSTPT Universitas Kristen Petra Surabaya : 1255-1266.
- Wicaksono, Achmad. 1998. *Evaluation of Intercity Bus Terminal Development in Indonesia*. Japan : University of Tokyo.
- Widjonartomo, Giri., Kartika, A. Agung Gde. 2008. *Evaluasi Pengelolaan Terminal Penumpang Tipe A Giwangan Kota Yogyakarta. Jurnal Teknologi dan Rekayasa Sipil, 7,2008 : 55-64.*
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa : Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta : Penerbit Indeks.
- Wijayanto, Setyo Hari. 2008. *Structural Equation Modeling dengan Lisrel 8.8 : Konsep dan Tutorial*. Yogyakarta : Graha Ilmu