

Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Tipe A = Evaluation of Bus Station Service Performance

Meyrissa Putri Dewandari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20526941&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pelayanan Terminal berhubungan langsung dengan kemauan masyarakat dalam memilih perjalanannya. Dengan kata lain, kepuasan dan ketidakpuasan pengguna terhadap suatu produk atau layanan akan mempengaruhi perilaku penumpang selanjutnya. Di masa pandemi ini, inovasi perlu dilakukan guna meningkatkan keselamatan penumpang, terutama di Terminal yang meliputi naik turun penumpang, arus kendaraan, serta pengecekan dan sterilisasi angkutan umum dan pegawai.

Studi yang sudah ada menunjukkan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang dan dampaknya terhadap niat pengguna angkutan umum.

Penelitian ini menggunakan uji instrumen penelitian untuk menjawab permasalahan tersebut untuk lebih memahami hubungan antara variabel yang berhubungan dengan suara dan perilaku konsumen melalui penerapan Partial Least Square Structure Equation Model (PLS-SEM) dan Importance Performances Matrix Analysis (IPMA). PLS-SEM memperkirakan hubungan antara variabel laten (yaitu, kepuasan mereka) dan menentukan seberapa baik model menjelaskan konstruksi target yang diminati. IPMA mengidentifikasi indikator-indikator penting terkait suara konsumen yang perlu dikembangkan dan merancang strategi yang dilakukan oleh penyedia layanan, dalam hal ini operator dan regulator.

Berdasarkan hasil analisis, dimensi responsiveness memiliki nilai kinerja terendah dengan tingkat kepentingan tertinggi. Selain itu juga terdapat 1 indikator dimensi Realibility, 1 indikator dimensi empati dan 4 indikator dimensi Responsiveness yang berada pada kuadran 2 yang perlu dilakukan perbaikan. Antara lain terkait petugas pelayanan yang kurang sigap dan ramah, media sosial yang kurang informatif dan fasilitas yang tersedia tidak jelas dan memadai.

Hasil yang diperoleh dari analisis untuk memberikan rekomendasi kepada Pemerintah selaku Regulator serta Operator untuk meningkatkan pelayanan Terminal dari segi kenyamanan, keamanan, keselamatan, dan kesehatan.

.....The satisfaction of Bus Station services is directly related to the willingness on how people choose their trips. In another way, user satisfaction and dissatisfaction with a product or service will affect subsequent passenger behavior. During this pandemic, innovations need to be ensured for passenger's safety, especially at Bus Station. Included embark and disembarking passengers, the vehicles' flow, and checking and sterilization of the public transportation and the employees.

Existing studies showed many factors could influence passenger satisfaction and its impact on the intentions of public transport users.

This study uses a research instrument test to answer these problems to understand better the relationship between variables related to the consumer voice and behavior through the implementation of Partial Least Square Structure Equation Model (PLS-SEM) and Importance Performances Matrix Analysis (IPMA). PLS-SEM estimates the relationships between the latent variables (i.e., their satisfaction) and determines how well the model explains the target constructs of interest. IPMA to identify important indicators related to

consumer voice that needs to be developed and design strategies carried out by service providers, in this case, operators and regulators.

Based on the results of the analysis, the responsiveness dimension has the lowest performance value with the highest level of importance. In addition, there are also 1 indicator of the Reliability dimension, 1 indicator of the empathy dimension and 4 indicators of the Responsiveness dimension that are in quadrant 2 where improvements need to be made. Among other things related to service officers who are less alert and friendly, social media that is less informative and the available facilities are not clear and adequate.

The results obtained from the analysis to provide recommendations to the Government as Regulators or Operators to improve Bus Station services in terms of comfort, security, safety, and health.