

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP  
KENYAMANAN DAN KEAMANAN FASILITAS RUANG TUNGGU DI  
TERMINAL BUS ARJOSARI KOTA MALANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik**



**DISUSUN OLEH  
EXILIANA HARMAWATI  
2021520157**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS  
TEKNIK DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS  
TRIBHUWANA TUNGGADDEWI MALANG  
2026**

## LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : EXILIANA HARMAWATI  
NIM : 2021520157  
PROGRAM STUDI : TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS : TEKNIK DAN TEKNOLOGI  
JUDUL : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG  
TERHADAP KENYAMANAN DAN KEAMANAN  
FASILITAS RUANG TUNGGU DI TERMINAL BUS  
ARJOSARI KOTA MALANG.

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing 1



Galih Damar Pandulu, ST., MT

NIDN: 0722058002

Dosen Pembimbing 2



Ir. Yurnalisdell, MT

NIDN: 8857011019

Dosen Penguji



Rifky Aldia Primasworo, ST., MT

NIDN: 0704058602

## LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : EXILIANA HARMAWATI  
NIM : 2021520157  
PROGRAM STUDI : TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS : TEKNIK DAN TEKNOLOGI  
JUDUL : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG  
TERHADAP KENYAMANAN DAN KEAMANAN  
FASILITAS RUANG TUNGGU DI TERMINAL BUS  
ARJOSARI KOTA MALANG.

Mengesahkan,

Majelis Peguji

Penguji I : Galih Damar Pandulu, ST., MT .....  
Penguji II : Ir. Yurnalisdell, MT .....  
Penguji III : Rifky Aldila Primasworo, ST., MT .....



Ketua Program Studi

M Sadillah, S.Pd., M.T

NIDN: 0722079302

## LEMBAR PERYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : EXILIANA HARMAWATI

Nim : 2021520157

Program Studi : Teknik Sipil

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kenyamanan Dan Keamanan Fasilitas Ruang Tunggu Di Terminal Bus Arjosari Kota Malang.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan

Malang .....



Yang Membuat Pernyataan

Exiliana Harmawati

2021520157

Mengetahui Dosen pembimbing 1

Galih Damar Pandulu, ST., MT

NIDN: 0722058002

Dosen Pembimbing 2

Ir. Yurnalisdell, MT

NIDN: 8857011019

**MOTTO**

**”PROSES TIDAK PERNAH MENGKHIANATI HASIL”**



## RIWAYAT HIDUP



Penulis Skripsi bernama lengkap Exiliana Harmawati. Biasa disapa Exi, berjenis kelamin perempuan, beragama Kahtolik yang dilahirkan pada tanggal 19 September

2002 di Poka, Desa Longko, Kecamatan Wae Ri'i, Kabupaten Manggarai, Nusa Tenggara Timur. Anak pertama dari tiga bersaudara, dari pasangan Ayah Saverinus Aman dan Ibu Leliana Mutiara Nasul.

Penulis menempuh Pendidikan sekolah dasar di SDK Poka dari tahun 2009-2015. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 5 Langke Rembong dan lulus pada tahun 2018, kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Widya Bhakti Ruteng pada tahun 2018 dan lulus pada tahun 2021. Dan setelah itu penulis, melanjutkan pendidikan perguruan tinggi di Universita Tribhuwana TunggaDewi Malang Fakultas Teknik dan Teknologi pada Program Studi Teknik Sipil, dan menyelesaikan studi pada tahun 2026.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa karena atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga penyusun dapat menyusun dan menyelesaikan Proposal Skripsi ini dengan judul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KENYAMANAN DAN KEAMANA FASILITAS RUANG TUNGGU DI TERMINAL BUS ARJOSARI KOTA MALANG”. Dalam menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini penyusun juga dibantu oleh berbagai pihak, oleh karena itu penyusun menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Eko Handayanto, M.sc selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.
2. Bapak Dr. Zuhudi Masum, S.T, M.T selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang
3. Bapak M. Sadillah, S.pd., M.T selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Tribhuwana Tunggadewi
4. Bapak Galih Damar Pandhulu ST., MT Selaku Dosen Pembimbing I
5. Bapak Ir Yurnalisdell, MT Selaku Dosen Pembimbing II
6. Bapak Rifky Aldila P, ST., MT Selaku Dosen Penguji
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Saverinus Aman dan Ibu Leliana Mutiara Nasul yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi, cinta dan pengorbanan yang tak ternilai kepada penulis selama melalui proses perkuliahan. Terima kasih karena selalu berjuang dan tak kenal lelah dalam mengupayakan untuk kehidupan penulis, berkorban keringan, tenaga dan pikiran, sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai sarjana.
8. Kedua adik tercinta, Petri dan Sesil yang telah telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi ini, sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai sarjana.
9. Ucapan terimakasih kepada keluarga dari Bapak dan Mama yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi ini, sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai sarjana
10. Penulis ingin mengucapkan Terima kasih kepada diri sendiri, terima kasih karena masih bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tidak menyerah dan

selalu semangat, meskipun banyak rintangan dan tantangan yang di hadapi dalam menyusun skripsi ini. Terima kasih karena sudah berani memilih untuk menyelesaikan studi sampai sarjana.

11. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2021 Teknik Sipil yang telah mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa Proposal Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, akan tetapi penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak yang terlibat danyang membutuhkan. Dengan Tulus dan kerendahan hati penulis mengucapkan limpah terima kasih.

Malang, 5 Desember 2025

Exiliana Harmawati



## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....                                       | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....  | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PERYATAAN</b> .....   | <b>iii</b>  |
| <b>MOTTO</b> .....  | <b>iv</b>   |
| <b>RIWAYAT HIDUP</b> .....  | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....   | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....   | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....  | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....  | <b>xii</b>  |
| <b>ABSTRAK</b> .....  | <b>xiii</b> |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....  | <b>1</b>    |
| 1.1. Latar Belakang.....  | 1           |
| 1.2. Identifikasi Masalah.....  | 6           |
| 1.3. Rumusan Masalah.....   | 7           |
| 1.4. Tujuan Penelitian .....  | 7           |
| 1.5. Manfaat Penelitian .....   | 7           |
| 1.6. Batasan Masalah.....   | 8           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                                  | <b>9</b>    |
| 2.1. Defenisi Terminal .....  | <b>9</b>    |
| 2.2. Fungsi Terminal .....  | <b>9</b>    |
| 2.3. jenis-jenis terminal.....  | <b>10</b>   |
| 2.4. Kelas Terminal .....   | <b>11</b>   |
| 2.5. Fasilitas Terminal.....  | <b>12</b>   |
| 2.6. Kriteria Lokasi Terminal.....                                    | <b>14</b>   |
| 2.7. Indikator Terminal Penumpang .....                               | <b>15</b>   |
| 2.8. Metode Kepuasan Penumpang .....                                  | <b>16</b>   |
| 2.9. Konsep Kepuasan Penumpang .....                                  | <b>17</b>   |
| 2.10. Faktor Kepuasan Penumpang .....                                 | <b>18</b>   |
| 2.11. Konsep Kenyamanan .....   | <b>20</b>   |
| 2.11.1. Defenisi Kenyamanan .....                                     | 20          |
| 2.11.2. Indikator Kenyamanan .....                                    | 21          |
| 2.11.3. Peran Kenyamanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang .....  | 23          |
| 2.11.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kenyamanan Penumpang .....    | 24          |
| 2.12. Konsep Keamanan .....   | 26          |
| 2.12.1. Defenisi Keamanan .....                                       | 26          |
| 2.12.2. Indikator Keamanan .....                                      | 27          |
| 2.12.3. Peran Keamanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang .....    | 28          |
| 2.12.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keamanan Penumpang .....      | 30          |
| 2.12.5. Tren Pertumbuhan Penumpang Bus .....                          | 32          |
| 2.13. Tren Penumpang di Terminal Arjosari.....                        | <b>33</b>   |
| 2.14. Teori Yang Digunakan .....                                      | <b>34</b>   |
| 2.14.1. Teori Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Theory) ..... | 34          |
| 2.14.2. Teori Kualitas Pelayanan (Service Quality Theory).....        | 35          |
| 2.14.3. Teori Importance Performance Analysis (IPA) .....             | 37          |
| 2.15. Instrumen Penelitian: Kuesioner.....                            | <b>39</b>   |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.16. Penelitian Terdahulu .....  | 41        |
| 2.17. Kerangka Teori .....  | 46        |
| <b>BAB III METODEODOLOGI PENELITIAN .....</b>   | <b>47</b> |
| 3.1. Rancangan Penelitian.....  | 47        |
| 3.2. Lokasi Penelitian .....  | 47        |
| 3.3. Waktu Pelaksanaan .....  | 48        |
| 3.4. Populasi Dan Sampel.....   | 49        |
| 3.4.1. Populasi .....   | 49        |
| 3.4.2. Sampel.....  | 49        |
| 3.5. Metode Pengumpulan Data.....   | 51        |
| 3.5.1. Data Primer .....  | 51        |
| 3.5.2. Data Sekunder .....  | 52        |
| 3.6. Metode Analisis Data.....  | 52        |
| 3.6.1. Metode analisis deskriptif .....   | 52        |
| 3.6.2. Importance and Performance Analysis (IPA).....   | 53        |
| 3.7. Instrumen Penelitian .....   | 53        |
| 3.8. Bagan Alir Penelitian.....   | 56        |
| 3.9. Desain Survey.....   | 58        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>   | <b>62</b> |
| 4.1. Gambaran Umum Terminal Bus Arjosari Kota Malang .....  | 62        |
| 4.2. Sarana Dan Prasarana .....   | 63        |
| 4.3. Karakteristik Responden.....   | 66        |
| 4.3.1. Profil Penumpang/Responden .....   | 66        |
| 4.4. Persepsi Penumpang/Pengunjung Terhadap Fasilitas Pelayanan Pada Ruang<br>Tunggu Terminal Bus Arjosari Saat Ini ..... | 72        |
| 4.4.1. Perhitungan Kuisisioner Kepada Penumpang menggunakan metode<br>Importance and Performance Analysis (IPA).....      | 75        |
| 4.5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang .....   | 77        |
| 4.6. Verifikasi Hasil Penelitian Ipa Dengan Penelitian Terdahulu.....   | 79        |
| 4.6.1. Upaya Perbaikan (IPA).....   | 84        |
| 4.7. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Terminal Bus Arjosari .....   | 90        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>  | <b>92</b> |
| 5.1. Kesimpulan .....   | 92        |
| 5.2. Saran.....   | 92        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>94</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 3. 2 Skor Penilaian Kinerja dan kepentingan .....                    | 54 |
| Tabel 3. 3 Nilai pada skala Likert .....                                   | 55 |
| Tabel 4. 1 pie chart jenis kelamin responden .....                         | 69 |
| Tabel 4. 2 Usia Responding .....   | 70 |
| Tabel 4. 3 pendidikan terakhir.....  | 70 |
| Tabel 4. 4 Pekerjaan Responding .....                                      | 71 |
| Tabel 4. 5 Tujuan perjalanan responding .....                              | 72 |
| Tabel 4. 6 frekuensi perjalanan responden.....                             | 72 |
| Tabel 4. 7 Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian Yaitu Tingkat Kepentingan ..... | 72 |
| Dan Tingkat Kepuasan Responden.....  | 74 |
| Tabel 4. 8 Nilai Atribut kartesius .....                                   | 77 |
| Tabel 4. 9 Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian Yaitu Tingkat.....              | 78 |



## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 3.1 peta lokasi penelitian ..... | 49 |
| Gambar 3.2 Ruang Tunggu .....           | 50 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|   |    |
|---|----|
| Tabulasi data angka kuesioner penelitian..... | 58 |
| Dokumentasi penelitian.....                   | 59 |

