

## Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Terminal Poris Plawad Tangerang

Dika Agustian Harja<sup>1)</sup>, Hardjito S. Darmojo<sup>2)</sup>, Hafiz Abdillah<sup>3)</sup>

Teknik Sipil, Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang

Jl. Maulana Yusuf No. 10, Babakan, Kecamatan Tangerang, Banten 15118

Email: dikaagustian420@yahoo.com<sup>1)</sup>, hardjito\_sd@yahoo.co.id<sup>2)</sup>, hafiz\_abdill@yahoo.co.id<sup>3)</sup>

### Abstract

*Poris Plawad Terminal is a terminal located in the Cipondoh area, Tangerang City, Banten Province. Poris Plawad Terminal is one of the central terminals of Tangerang City, and currently the terminal is designated as Type A passenger terminal. This terminal serves to serve public transportation for intercity and inter-province (AKAP), and intercity within the province (AKDP), and city transportation (Public Transportation). The existence of the Poris Plawad Terminal is currently functioning effectively, it's just that there are still terminal facilities that are not good enough so that many service users complain about this. Therefore, it is very important to know how the current condition of Poris Plawad Terminal and the level of service user satisfaction with Poris Plawad Terminal services in Tangerang City. This study uses a field survey method by making observations at the Poris Plawad Terminal to analyze the function of the terminal in accordance with the provisions of Ministerial Regulation No. 31 of 1995. Questionnaires were also distributed to Poris Plawad Terminal services directly to service users using the Important Performance Analysis (IPA) calculation method.*

*Based on the results of direct observations in the field, the availability of the Poris Plawad Terminal service facilities is very satisfying, only lacking in terms of facility maintenance, while based on the depiction on the Cartesian diagram, the service attributes are obtained in quadrant A (V2, V7, V18, V19, V23), Kuadran B (V1, V5, V6, V10, V11, V12, V20, V21), quadrant C (V3, V4, V13, V14, V16, V17, V24) dan quadrant D (V8, V9, V15, V22). Overall the perceptions and satisfaction levels of service users with Poris Plawad Terminal services are very satisfying / very good, with an average value of the level of conformity of 87.48%.*

**Keywords:** Service Users, Importance Performance Analysis (IPA) Method, Terminal Poris Plawad, Satisfaction Level, Compliance Level, Service System

### I. Pendahuluan

Terminal adalah sebagai tempat dimana angkutan umum berhenti untuk menaikkan dan menurunkan penumpang, serta sebagai tempat dimana penumpang dapat naik dan turun dari angkutan umum untuk selanjutnya berganti angkutan ataupun mengakhiri perjalanannya.

Terminal Poris Plawad menjadi salah satu terminal pusat Kota Tangerang yang memiliki luas sekitar 46.847M<sup>2</sup>. Dan saat ini terminal tersebut ditetapkan sebagai terminal penumpang tipe A, Terminal tipe A atau terminal induk berfungsi melayani kendaraan umum baik secara nasional maupun internasional seperti angkutan antar kota antar provinsi dan/atau angkutan lintas batas negara, angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota

dan angkutan pedesaan yang berada di kecamatan Cipondoh Kota Tangerang. Bus yang terdapat di Terminal Poris pun mengadakan ke berbagai tujuan, yaitu tujuan Jakarta, bahkan sampai keluar Jawa.

Terminal Poris sebagai prasarana transportasi tipe A tentunya telah mengikuti ketentuan persyaratan yang ada. Ditinjau dari tipenya Terminal penumpang tipe A, berfungsi melayani angkutan umum untuk Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), dan angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan Kota (ANGKOT). Keberadaan Terminal Poris saat ini cukup berfungsi efektif hanya saja ada beberapa fasilitas-fasilitas yang kurang terawat atau terabaikan, dikarenakan fasilitas dan pelayanan

terminal yang kurang baik sehingga banyak penumpang yang mengeluhkan hal tersebut.

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), dan program *Importance Performance Analysis* (IPA), sebagai pengolahan data akhir agar dapat mengetahui hasil kepuasan pada pengguna jasa terminal tersebut.

## II. Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian ini, tinjauan pustaka yang digunakan adalah teori – teori yang menjadi landasan dalam penelitian serta beberapa bidang kajian yang digunakan.

### Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) secara umum dipergunakan dalam berbagai bidang kajian, karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa memudahkan usulan perbaikan kinerja. Analisis metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan mengacu kepada tingkat kepuasan kepentingan penumpang, dengan harapan dapat terciptanya peningkatan kinerja Terminal Poris Plawad.

Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja perusahaan. Sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{X_1}{Y_1} \times 100\% \dots \dots (1)$$

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap yang mempengaruhi kepuasan dengan

$$X' = \frac{\sum X_1}{n} \quad \text{dan} \quad Y' = \frac{\sum Y_1}{n} \dots \dots (2)$$

Jadi inti dari analisis menggunakan metode ini digambarkan sebagai kordinat vertikal dan axis horizontal.

### Metode *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS)

SPSS merupakan singkatan dari *Statistical Package for the Social Sciences*. Namun, dewasa ini aplikasi SPSS telah digunakan secara luas pada berbagai disiplin ilmu, tidak hanya terbatas untuk ilmu sosial saja. SPSS dapat membaca berbagai jenis data atau memasukan data secara langsung kedalam SPSS Data Editor. Bagaimanapun struktur dari file data mentahnya, maka data dalam Data Editor SPSS

harus dibentuk dalam bentuk baris (*cases*) dan kolom (*variable*). *Case* berisi informasi untuk satu unit analisis, sedangkan *variable* adalah informasi yang dikumpulkan dari masing-masing kasus.

### Uji Validitas

Rumus teknik korelasi adalah sebagai berikut

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

#### a. Uji Reliabilitas

nilai reliabilitas dapat dicari dengan rumus :

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n - 1}$$

Rumus reliabilitas :

$$R_{11} = \left| \begin{array}{cccc} k & & & \\ & k & & \\ & & k & \\ & & & k \end{array} \right|$$

## III. Metode Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif ini penulis menggunakan metode deskriptif studi kasus. Dimana penulis merumuskan masalah dan studi pustaka. Menentukan tempat penelitian dan mempersiapkan alat yang digunakan dalam penelitian.

Kemudian melakukan metode pengumpulan data berupa data primer dan data sekunder. Data primer yang merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara), data tersebut diantaranya yaitu :

1. Kuisisioner Terhadap Kinerja Terminal Poris Plawad.
2. Kuisisioner Terhadap Harapan Terminal Poris Plawad.

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain), data yang penulis dapatkan merupakan data yang didapat dari Dinas Perhubungan (DISHUB) Kota Tangerang, Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kota Tangerang, dan data sosial dari para pengguna jasa terminal tersebut. Data yang dimaksud diantaranya yaitu :

- a. Denah dan Data Terminal Poris Plawad
- b. Peta Lokasi, dan lain-lainnya yang bersangkutan dengan Terminal Poris Plawad.

Setelah proses penggabungan data, dilakukan Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap

Pelayanan Terminal Terminal Poris Plawad untuk mengetahui kepuasan pelayanan pada terminal tersebut. Lalu menyimpulkan hasil dari penelitian tersebut.

#### Teknik Pengambilan Data

Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *Simple Random Sampling*, karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Survey dilakukan secara dinamis atau dalam hal ini peneliti dilakukan dilokasi tempat penelitian.

#### Jenis Data

Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terminal data untuk melakukan penelitian tingkat kepuasan pengguna jasa terminal berbentuk *kuisisioner* yang setiap soalnya mengacu kepada Peraturan Menteri No. 40 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan. Dari standar pelayanan yang ditetapkan yaitu :

- a. Keselamatan
  1.  $V_1$  = Lajur Pejalan Kaki
  2.  $V_2$  = Fasilitas Keselamatan Jalan
  3.  $V_3$  = Alat Pemadam Kebakaran
  4.  $V_4$  = Pos, fasilitas, dan Petugas Kesehatan
- b. Keamanan
  1.  $V_5$  = Fasilitas Keamanan
  2.  $V_6$  = Media Pengaduan Keamanan
  3.  $V_7$  = Petugas Keamanan
- c. Kehandalan/Keteraturan
  1.  $V_8$  = Loket Penjualan Tiket
  2.  $V_9$  = Kantor penyelenggara terminal, ruang kendali, dan manajemen sistem informasi terminal
  3.  $V_{10}$  = Petugas Operasional Terminal
- d. Kenyamanan
  1.  $V_{11}$  = Ruang Tunggu
  2.  $V_{12}$  = Toilet
  3.  $V_{13}$  = Fasilitas Peribadatan/musholla
  4.  $V_{14}$  = Ruang Terbuka Hijau
  5.  $V_{15}$  = Ruang Makan
  6.  $V_{16}$  = Fasilitas dan Petugas Kebersihan
  7.  $V_{17}$  = Area Merokok (*Smoking Area*)
  8.  $V_{18}$  = Drainase
  9.  $V_{19}$  = Lampu Penerangan Ruangan
- e. Kemudahan/Keterjangkauan
  1.  $V_{20}$  = Letak Jalur Pemberangkatan
  2.  $V_{21}$  = Letak Jalur Kedatangan
  3.  $V_{22}$  = Informasi visual dan audio jadwal keberangkatan dan angkutan lanjutan
  4.  $V_{23}$  = Tempat naik dan turun penumpang

5.  $V_{24}$  = Tempat Parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi

#### IV. Hasil dan Pembahasan Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Terminal Poris Plawad

Pada tahap analisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Terminal Poris Plawad dilakukan dengan menggunakan *kuisisioner* yang berisi 24 soal terkait pelayanan Terminal Poris Plawad. Hasil dari data *kuisisioner* tersebut diolah dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

#### Penentuan Jumlah Sampel

Penentuan jumlah populasi pengguna jasa Terminal Poris Plawad yang didapat dari observasi dilapangan peneliti melakukan observasi pada hari Senin, 3 Juli 2017 jam 09.00 – 16.00 wib. Observasi ini dapat sebagai acuan untuk menentukan berapa banyak jumlah sampel, berikut data populasi pengguna jasa yang didapat :

1. Penumpang Angkot = 32 Orang
2. Penumpang Bus = 184 Orang
3. Penjaga Kantin = 24 Orang
4. Pegawai Agen Bus = 14 Orang
5. Penjaga Musholla = 2 Orang
6. Penjaga Toilet = 2 Orang

Jumlah Total Pengguna Jasa Terminal Poris Plawad pada wilayah yang ditentukan = 258 Orang

Berdasarkan data diatas, maka dapat dihitung jumlah sampel minimum yang akan menentukan jumlah responden pengguna jasa Terminal Poris Plawad adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots \dots \dots (6)$$
$$n = \frac{258}{1 + (258 \times (0.05)^2)} = 156,8 = 157 \text{ Responden}$$

Keterangan :

- N = Jumlah Populasi
- e = Batas Nilai Signifikansi (diambil = 5%)
- n = Banyaknya Sampel Responden

#### Analisis Pengumpulan Data

Dari penyebaran *kuisisioner* yang telah diisi oleh responden pengguna jasa Terminal Poris Plawad didapat data-data sebagai berikut :

1. Data mengenai penilaian responden terhadap kinerja pelayanan Terminal Poris Plawad.
  2. Data mengenai penilaian responden terhadap harapan pelayanan Terminal Poris Plawad.
- Data yang diperoleh dari *kuisisioner* hasil survei awal berjumlah 24 variabel pertanyaan. Setelah

ditentukan *kuisisioner* awal yang akan disebar maka diambil 157 sampel yang akan dilakukan uji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan program *Software SPSS v. 22*. Berikut adalah hasil uji validitas dan reliabilitasnya.

### Uji Validitas

Pada Uji Validitas Hasil korelasi harus bernilai positif dan nilai  $r$  hasil  $\geq$  nilai  $r$  tabel ( $n = 157, \alpha = 5\%$ ) = 0,157

Hasil perhitungan output pengujian validitas pada *SPSS v. 22* terdapat pada tabel berikut :

**Tabel : 1**

Hasil Perhitungan Pengujian Validitas output *SPSS v. 22*

No.	Hasil uji	R tabel	Keterangan
1.	0,451	0,157	Valid
2.	0,458	0,157	Valid
3.	0,488	0,157	Valid
4.	0,436	0,157	Valid
5.	0,446	0,157	Valid
6.	0,455	0,157	Valid
7.	0,442	0,157	Valid
8.	0,444	0,157	Valid
9.	0,422	0,157	Valid
10.	0,469	0,157	Valid
11.	0,426	0,157	Valid
12.	0,441	0,157	Valid
13.	0,437	0,157	Valid
14.	0,445	0,157	Valid
15.	0,460	0,157	Valid
16.	0,443	0,157	Valid
17.	0,451	0,157	Valid
18.	0,424	0,157	Valid
19.	0,196	0,157	Valid
20.	0,451	0,157	Valid
21.	0,496	0,157	Valid
22.	0,441	0,157	Valid
23.	0,438	0,157	Valid
24.	0,441	0,157	Valid

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	157	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	157	100.0

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	157	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	157	100.0

Dari hasil uji validitas dengan menggunakan *software SPSS v.22* dinyatakan semua variabel valid dengan batas nilai signifikansi 5% yaitu 0.157.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas terhadap hasil pengisian *kuisisioner* awal dengan bantuan *software SPSS v.22* dari hasil pengolahan reliabilitas *kuisisioner* awal, maka akan diketahui nilai reliabilitas *kuisisioner* tersebut. Hasil perhitungan *output* pengujian reliabilitas pada *SPSS v.22* terdapat pada tabel berikut

**Tabel : 2**

Perhitungan Pengujian Reliabilitas output *SPSS v.22*

Alfa	Variabel	R. Tabel 5%	Keterangan
.814	24	0,157	Konsisten

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.814	.817	24

Dari hasil yang didapat dari pengujian reliabilitas dengan *Software SPSS v.22* menyatakan data konsisten dengan hasil Alfa 0,814 lebih besar dengan nilai signifikansi 5% yaitu 0,157.

### Analisis Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan Metode Analisis Antara Tingkat

Kepentingan dan Kinerja (*Importance Performance Analysis*). Metode IPA digunakan untuk mengetahui tingkat kinerja dan tingkat harapan pengguna jasa Terminal Poris Plawad. Data yang digunakan dalam metode ini adalah Data Kinerja dan Data Harapan.

Metode IPA ini akan menghasilkan letak variabel-variabel atribut pelayanan dalam sebuah grafik IPA berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat harapan pengguna jasa Terminal Poris Plawad terhadap variabel-variabel yang ada. Analisa tersebut menghitung rata-rata dari jawaban *responden* pada semua variabel untuk tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam *kuisisioner*.

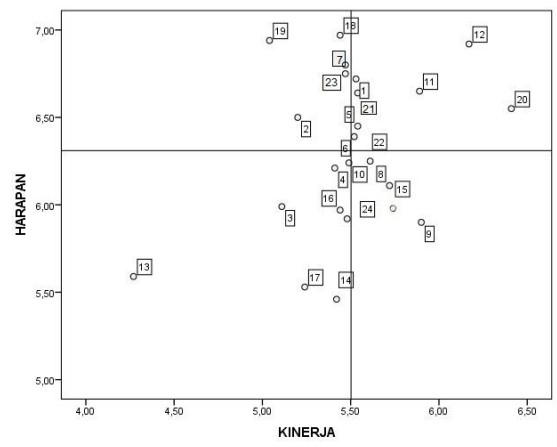
Data dalam analisis ini adalah data kinerja dan harapan pengguna jasa terhadap pelayanan Terminal Poris Plawad yang berdasarkan 24 variabel pertanyaan yang dianggap valid dan *reliabel*. Dari hasil perhitungan, nilai rata-rata setiap variabel berfungsi untuk mengetahui titik temu antara variabel X dan variabel Y saat di input ke dalam diagram kartesius. Untuk nilai rata-rata setiap faktor berfungsi sebagai acuan untuk menentukan batas dari setiap prioritas, nilai rata-rata setiap faktor untuk variabel X untuk garis batas berbentuk vertikal dan nilai rata-rata setiap faktor untuk variabel Y untuk garis batas berbentuk horizontal, berikut tabel nilai rata-rata dan nilai rata-rata setiap faktor :

**Tabel : 3**

Nilai Rata-Rata dan Nilai Rata-Rata Setiap Faktor

Pelayanan	V	Nilai rata-rata		Nilai rata-rata setiap faktor	
		Kinerja (X)	Harapan (Y)	Kinerja X	Harapan Y
Pelayanan Keselamatan	1	3.52	4.28	3.38	4.05
	2	3.31	4.14		
	3	3.25	3.82		
	4	3.45	3.96		
Pelayanan Keamanan	5	3.53	4.10	3.51	4.17
	6	3.52	4.07		
	7	3.48	4.33		
Pelayanan Kehandalan/Ketersturan	8	3.64	3.89	3.63	3.87
	9	3.76	3.76		
	10	3.50	3.97		
Pelayanan Kenyamanan	11	3.75	4.24	3.44	3.96
	12	3.93	4.41		
	13	2.72	3.56		
	14	3.45	3.48		
	15	3.66	3.81		
	16	3.46	3.80		
	17	3.34	3.52		
	18	3.46	4.44		
	19	3.21	4.42		
Pelayanan Kemudahan/Keterjangkauan	20	4.08	4.17	3.63	4.08
	21	3.53	4.23		
	22	3.57	3.98		
	23	3.48	4.29		
	24	3.49	3.77		
Nilai rata-rata total setiap faktor				3.52	4.03

Berikut ini merupakan diagram kartesius pengujian dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) :



**Keterangan :**

- Kuadran I = Prioritas Utama
- Kuadran II = Pertahankan Prestasi
- Kuadran III = Prioritas Rendah
- Kuadran IV = Berlebihan

**Tabel : 4**

Tingkat Kesesuaian Variabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan Menurut Pengguna Jasa Terminal Poris Plawad

V	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian (Tki=Xi/Yi x 100%)
1	553	672	82,29
2	520	650	80
3	511	599	85,31
4	541	621	87,12
5	554	645	85,89
6	552	639	86,38
7	547	680	80,44
8	572	611	93,62
9	590	590	100
10	549	624	87,98
11	589	665	88,57
12	617	692	89,16
13	427	559	76,39
14	542	546	99,27
15	574	598	95,99
16	544	597	91,12
17	524	553	94,76
18	544	697	78,05
19	504	694	72,62
20	641	655	97,86
21	554	664	83,43
22	561	625	89,76
23	547	675	81,04
24	548	592	92,57
<b>Nilai rata-rata</b>			<b>87,48</b>

Untuk mendeskripsikan data pada setiap variabel penelitian terutama untuk melihat gambaran secara umum peneliti responden atau tanggapan responden

dilakukan dengan membuat pengkategorian sesuai dengan pernyataan dari Rendi Panuju (1995:45) bahwa “untuk menentukan kategori tinggi, sedang dan rendah terlebih dahulu harus menentukan nilai Indeks minimum, maksimum dan intervalnya serta jarak intervalnya” penentuan kategori dalam persentase dilakukan dengan perhitungan sebagai berikut,

$$\text{Skor minimum dalam persentase} = \frac{\text{skor minimum}}{\text{skor maksimum}} \times 100\% \dots \dots (7)$$

$$= \frac{1}{5} \times 100\% = 20\%$$

$$\text{Skor maksimum dalam persentase} = \frac{\text{skor maksimum}}{\text{skor maksimum}} \times 100\% \dots \dots (8)$$

$$= \frac{5}{5} \times 100\% = 100\%$$

$$\text{Interval dalam persentase} = \text{skor maks} - \text{skor min} \dots \dots (9)$$

$$= 100\% - 20\% = 80\%$$

$$\text{Panjang interval} = \frac{\text{Interval}}{\text{Jenjang}} \dots \dots (10)$$

$$= \frac{80\%}{5} = 16\%$$

Sehingga pengkategorian jawaban tingkat kesesuaian responden adalah sebagai berikut,

**Tabel : 5**

Persentase Kategori Tingkat Kesesuaian

Tingkat Intensitas	Kategori
20% - 36%	Sangat tidak memuaskan / sangat tidak baik
36% - 52%	Tidak memuaskan / tidak baik
52% - 68%	Cukup memuaskan / cukup baik
68% - 84%	Memuaskan / Baik
84% - 100%	Sangat memuaskan / sangat baik

Secara keseluruhan persepsi dan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Terminal Poris Plawad dianggap sangat memuaskan/sangat baik, hal ini dapat dilihat dengan nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 87,48% yang masuk ke dalam kategori “Sangat Memuaskan/Sangat Baik” dengan tingkat intensitas 84% - 100%.

Nilai Minimum = 72,62%  
Nilai Maksimum = 100%

## V. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

## Identifikasi Fungsi Terminal Poris Plawad

Berdasarkan hasil pengamatan langsung dan analisa dari peneliti, fungsi dari Terminal Poris Plawad dengan kondisi saat ini yaitu berfungsi untuk melayani kendaraan umum angkutan desa, angkutan dalam kota, angkutan dalam provinsi, dan angkutan antar provinsi. Fungsi dari fasilitas terminal menurut hasil penelitian dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) sudah sangat memuaskan/sangat baik, saat ini dilihat dari persentasenya 87,48% dan atribut V<sub>2</sub>, V<sub>7</sub>, V<sub>18</sub>, V<sub>19</sub>, dan V<sub>23</sub> yang termasuk kedalam prioritas A (Prioritas Utama), meski masih ada fasilitas-fasilitas yang harus ditingkatkan kembali seperti fasilitas keamanan, pembuangan limbah/drainase dan tempat ruang tunggu, agar pengguna jasa lebih nyaman dalam menggunakan fasilitas di Terminal Poris Plawad.

## Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terminal Terhadap Pelayanan Terminal Poris Plawad

Hasil dari analisis tingkat kepuasan menurut responden ada beberapa pelayanan yang menurut responden penting dan harus di tingkatkan kembali kinerjanya.

### Daftar Pustaka

- Undang-undang Republik Indonesia. 2009. *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Jakarta
- Salim, H.A. Abbas. 1993. *Manajemen Transportasi*. Penerbit Rajawali Pers. Jakarta
- Singgih Santoso. 2015. *Menguasai Statistik Parametrik Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 22*. Penerbit Elex Media Komputindo. Jakarta
- Dinas Pehubungan Kota Tangerang. 2014. *Pendataan dan Evaluasi Terminal di Kota Tangerang*. Tangerang
- Muksalmina, 2013. *Analisa Tingkat Pelayanan Bus Dengan Metode Importance Performance Analysis*. Medan
- Yulia Chaerunnisa, 2015. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Terminal Pakupatan*. Serang

Roben, Lisnawati M D, 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Armada Perum Damri Divisi Denpasar Terhadap Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta

UPTD Dinas Perhubungan Terminal Poris Plawad. 2017. Tangerang

Dinas Pekerjaan Umum. 2017. Tangerang

<http://hubdat.dephub.go.id/km/tahun-1995/144-km-31-tahun-1995-ttg-terminal-transportasi-jalan>

<http://analisis-statistika.blogspot.co.id/2012/09/menentukan-jumlah-sampel-dengan-rumus.html>

<https://www.scribd.com/doc/50429576/Metode-Importance-Performance-Analysis>

[http://jdih.dephub.go.id/produk\\_hukum/view/VUUwZ05EQWdWRUZJVIU0Z01qXhOUT09S](http://jdih.dephub.go.id/produk_hukum/view/VUUwZ05EQWdWRUZJVIU0Z01qXhOUT09S)

