

## Kualitas pelayanan terminal angkutan umum dan bus kota Depok dilihat dari perspektif pengguna jasa = Quality of Depok public transport and bus terminals service based on users perspective

Parinding, Yeremia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20345715&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Terminal Angkutan Umum dan Bus Kota Depok Dilihat Dari Perspektif Pengguna Jasa” ini dilakukan dalam rangka akademis. Kualitas diukur berdasarkan tujuh kriteria kualitas pelayanan terminal antarmoda oleh Komisi Eropa, yaitu indikator waktu, keandalan, fleksibilitas, kualifikasi, aksesibilitas, pemantauan dan keamanan. Penelitian berlangsung pada 2-31 Mei 2013. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian kepada 130 responden (100 penumpang; 30 kru angkutan) dengan menggunakan teknik penarikan sampel Accidental yang diolah dengan aplikasi SPSS.

Hasil yang diperoleh dari pengolahan data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terminal Kota Depok adalah buruk, yaitu sebesar 21%. Pemerintah Daerah dalam hal ini Dinas Perhubungan diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan fasilitas-fasilitas dan infrastruktur terminal; mengurangi kemacetan di pintu keluar terminal melalui regulasi-regulasi; membenahi tata lokasi terminal serta pengaturan angkutan guna mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas yang sudah baik dalam pelayanan terminal.

.....This research which is entitled “Quality of Depok Public Transport and Bus Terminals Service Based On Users Perspective” is on academic purpose. Level of quality was measured based on Europe Commission’s quality of intermodal terminals, time indicator, reliability, flexibility, qualification, accessibility, monitoring, safety and security. The study took place from May 2nd to May 31st 2013. This is a quantitative-based research, therefore 130 questionnaires (100 passengers; 30 transport crews) were using Accidental Sampling technique and then processed using the SPSS.

The result obtained shows that service quality of Depok terminals is not good, amounting to 21%. Local Government of Depok, in this way Transport Departement is expected to make increasement in terminal facilities and infrastructures; decrease stagnation in exit gate of terminal; and arrange the city vehicles to maintain or even raise the quality of terminal eventhough the numbers are already in high terms of terminals services.