



## INTISARI

Terminal penumpang Tipe A Tirtonadi memiliki peran strategis dalam mobilitas dan integrasi sistem transportasi. Terminal ini menjadi percontohan sebagai terminal yang terintegrasi. Namun, penelitian mengenai integrasi di terminal ini serta kinerjanya belum pernah dilakukan secara komprehensif. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan penumpang, faktor-faktor yang mempengaruhi, serta merumuskan rekomendasi kebijakan dalam pelayanan penumpang, konektivitas, dan integrasi di Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi.

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan instrumen kuesioner untuk mengumpulkan data dari pengguna Terminal Tirtonadi. Data dianalisis menggunakan Confirmatory Factor Analysis (CFA) dan Ordered Logistic Regression (OLR) untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini mengidentifikasi karakteristik pengguna Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi dengan 111 responden valid dari 283 yang disurvei.

Kepuasan penumpang dipengaruhi oleh kualitas fasilitas, keteraturan, kenyamanan operasional, fasilitas elektronik, dan keselamatan. Analisis regresi logistik menunjukkan bahwa peningkatan aspek-aspek ini berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. Beberapa rekomendasi untuk meningkatkan kinerja layanan dan kepuasan penumpang di Terminal Tirtonadi meliputi peningkatan infrastruktur dengan memperbaiki dan merawat fasilitas terminal secara rutin, pelatihan manajemen bagi pengelola terminal untuk meningkatkan profesionalisme dan efisiensi operasional, integrasi moda transportasi untuk memperkuat konektivitas antara Terminal Tirtonadi dengan moda transportasi lain seperti kereta api dan bus antarkota, peningkatan kebersihan untuk menciptakan lingkungan yang lebih nyaman bagi pengguna, serta pemanfaatan teknologi terbaru seperti sistem informasi penumpang real-time dan pembayaran elektronik. Hasil penelitian ini memberikan gambaran komprehensif tentang profil pengguna, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, dan strategi peningkatan layanan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna di Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi. Melalui penerapan rekomendasi yang tepat, diharapkan terminal ini dapat menjadi lebih efisien dan memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik.

**Kata kunci:** Kinerja, Kepuasan Pengguna, Terminal Tirtonadi



## ABSTRACT

Tirtonadi Type A passenger terminal has a strategic role in mobility and transportation system integration. This terminal is being piloted as an integrated terminal. However, research on integration in this terminal and its performance has never been conducted comprehensively. This study aims to evaluate the level of passenger satisfaction, influencing factors, and formulate policy recommendations in passenger services, connectivity, and integration at Tirtonadi Type A Passenger Terminal.

This study used a survey method with a questionnaire instrument to collect data from Tirtonadi Terminal users. The data were analyzed using Confirmatory Factor Analysis (CFA) and Ordered Logistic Regression (OLR) to identify factors that influence user satisfaction. This study identified the characteristics of Tirtonadi Type A Passenger Terminal users with 111 valid respondents out of 283 surveyed.

Passenger satisfaction is influenced by facility quality, regularity, operational convenience, electronic facilities and safety. Logistic regression analysis showed that improving these aspects contributed significantly to user satisfaction. Some recommendations to improve service performance and passenger satisfaction at Tirtonadi Terminal include improving infrastructure by regularly updating and maintaining terminal facilities, management training for terminal managers to improve professionalism and operational efficiency, integration of transportation modes to strengthen connectivity between Tirtonadi Terminal and other modes of transportation such as trains and intercity buses, improving cleanliness to create a more comfortable environment for users, and utilizing the latest technology such as real-time passenger information systems and electronic payments. The results of this study provide a comprehensive overview of user profiles, factors affecting user satisfaction, and service improvement strategies that can be implemented to increase user satisfaction and loyalty at Tirtonadi Type A Passenger Terminal. Through the implementation of appropriate recommendations, it is expected that this terminal can become more efficient and better meet user needs.

**Keywords:** Performance, User Satisfaction, Tirtonadi Terminal