BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan secara sistematis metode yang digunakan dalam penelitian untuk mengevaluasi kinerja Indikator Indikator 4: Public Transport Quality and Reliability dalam kerangka Sustainable Urban Transport Index (SUTI) di Terminal Induk Kota Bekasi, untuk menilai sejauh mana layanan transportasi umum di terminal tersebut memenuhi aspek kualitas dan keandalan. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan sistematis dalam proses pengumpulan dan analisis data. Data diperoleh melalui kuesioner tingkat kepuasan pengguna jasa menggunakan skala *likert*, observasi langsung terhadap kondisi fisik dan operasional. Observasi dilakukan untuk menilai kesesuaian fasilitas terminal dengan standar yang ditetapkan dalam PM 132 2015 dan PM 40 2015, sedangkan survei digunakan untuk menangkap persepsi pengguna terhadap kualitas dan keandalan layanan sesuai dengan ruang lingkup indikator SUTI.

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian dalam studi ini adalah Terminal Induk Kota Bekasi, yang berlokasi di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi. Terminal ini merupakan salah satu simpul transportasi penting di wilayah Bekasi yang memiliki fungsi strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat. Terminal ini dibangun di atas lahan dengan luas total sekitar ± 1,3 hektar, yang mencakup berbagai fasilitas pendukung aktivitas transportasi. yang digunakan sebagai area operasional utama seperti jalur keluar-masuk kendaraan, tempat parkir, serta ruang tunggu penumpang. Keberadaan terminal ini menjadi titik sentral dalam jaringan transportasi umum di Kota Bekasi dan memiliki peran penting dalam menunjang konektivitas antarwilayah.

Gambar 3. 1 Peta Lokasi Terminal Induk Kota Bekasi
(Sumber : Google Earth, 2025)

Terminal Induk Kota Bekasi memiliki akses masuk utama yang terletak di Jalan Cut Mutia. Jalan ini merupakan bagian dari jaringan jalan arteri primer di Kota Bekasi yang berfungsi sebagai koridor utama pergerakan kendaraan bermotor, khususnya kendaraan umum dan pribadi yang menuju ke terminal. Peran strategis Jalan Cut Mutia sebagai pintu gerbang utama bagi pengguna jasa transportasi memberikan kontribusi terhadap aksesibilitas kawasan terminal. kemudahkan proses mobilisasi penumpang dari berbagai titik asal menuju pusat aktivitas transportasi di Terminal Induk Kota Bekasi.

Gambar 3. 2 Gerbang Masuk Terminal Induk Kota Bekasi
(Sumber : Data Olahan Penulisi, 2025)

Di dalam kawasan Terminal Induk Kota Bekasi terdapat kantor penyelenggara operasional terminal, yaitu Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Terminal Induk Kota Bekasi. Kantor ini terdiri atas dua lantai dan berlokasi di bagian utara area terminal.

Gambar 3. 3 Kantor UPTD Terminal Induk Kota Bekasi
(Sumber : Data Olahan Penulis, 2025)

Berikut di bawah ini ditampilkan foto yang mendokumentasikan kondisi jalur keluar kendaraan pada area terminal. Foto ini bertujuan untuk memberikan gambaran visual mengenai tata letak, kelancaran arus kendaraan:

Gambar 3. 4 Gerbang Keluar Terminal Induk Kota Bekasi
(Sumber : Data Olahan Penulis, 2025)

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengacu pada Indikator 4 *Public Transport Quality and Reliability* (Kualitas dan Keandalan Transportasi Umum) dalam kerangka *Sustainable Urban Transport Index* (SUTI) yang dikembangkan (UN ESCAP) yang merupakan alat ukur kuantitatif untuk menilai dan membandingkan kinerja sistem transportasi perkotaan diukur berdasarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aspek layanan seperti kenyamanan, ketepatan waktu, dan keandalan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa Terminal Induk Kota Bekasi , lalu dianalisis menggunakan statistik deskriptif. (ESCAP, U. 2020).

3.3 Metode Pengumpulan Data Indikator 4 (SUTI)

Pengumpulan data untuk indikator Indicator 4: *Public transport quality and reliability* (Kualitas dan keandalan transportasi publik) ini dilakukan melalui survei kepuasan pengguna transportasi umum, di mana responden diminta memberikan penilaian terhadap berbagai aspek layanan dengan menggunakan skala Likert, mulai dari sangat tidak puas hingga sangat puas (Sumber: ESCAP, U. 2020). Survei ini disusun dalam bentuk kuesioner singkat yang dibagikan di dalam moda transportasi atau fasilitas terkait, dalam penelitian ini adalah Terminal Induk Kota Bekasi.

Dalam penyusunannya, survei harus mencakup berbagai aspek kepuasan pengguna, dengan penekanan khusus pada dimensi keandalan dan ketepatan waktu sebagai elemen kunci dalam menilai kualitas layanan transportasi umum. Berikut uaraian terkait penjelasan survei pada Indikator 4 (SUTI):

Table 3. 1 Pengumpulan Data Indikator 4 SUTI

Indicator 4: Public transport quality and reliability (Kualitas dan keandalan transportasi publik)
Indikator ini didasarkan pada pengukuran kepuasan pengguna Transportasi Publik terhadap kualitas dan keandalan layanan transportasi publik. Hasil survei yang ada mungkin perlu diperbarui, disesuaikan, atau ditafsirkan ulang agar sesuai dengan format

yang ditentukan dalam panduan ini. Jika tidak ada survei yang ada, survei dasar harus disiapkan dan dilakukan dalam waktu singkat. Tingkat kepuasan penumpang terhadap sistem transportasi publik dengan kualitas layanan saat menggunakan berbagai moda transportasi publik. Ini melibatkan beberapa pekerjaan survei praktis. Seberapa puas Anda dengan hal-hal berikut? • Frekuensi layanan • Ketepatan waktu (keterlambatan) • Kenyamanan dan kebersihan kendaraan • Keamanan kendaraan • Kenyamanan halte/stasiun • Ketersediaan informasi • Kesopanan petugas • Tingkat tarif Ukuran sampel = 250–300 diinginkan. Pastikan ada perwakilan gender dan kelompok usia (setidaknya 30% perempuan).	
Apakah ada survei yang tersedia untuk mengukur kepuasan pengguna? Jika tidak, apa rencana untuk melaksanakan survei?	Survei ini dilaksanakan sebagai upaya untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan transportasi umum yang tersedia di Terminal Induk Kota Bekasi. Melalui survei tersebut, diperoleh gambaran mengenai persepsi dan pengalaman pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan terminal, mencakup berbagai aspek seperti kenyamanan, keandalan, dan ketersediaan fasilitas.
Status pengumpulan data	Data dalam penelitian ini diperoleh melalui survei kepuasan pengguna jasa transportasi yang dilakukan di Terminal Induk Kota Bekasi pada tahun 2025. Pengumpulan data dilakukan menggunakan metode kuesioner, baik secara online maupun offline, guna menjangkau responden secara lebih luas dan memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai persepsi mereka terhadap layanan transportasi umum di terminal tersebut.

(Sumber: ESCAP, U. 2020)

3.4 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, digunakan dua jenis data yang saling melengkapi, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui proses observasi, wawancara, atau survei kepada pihak terkait, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah tersedia sebelumnya seperti dokumen resmi, laporan instansi, maupun literatur yang relevan. Untuk memperoleh data yang valid dan mendukung analisis secara komprehensif, metode pengumpulan masing-masing jenis data dijelaskan secara rinci pada bagian berikut.

a. Data Primer

   Data primer merupakan jenis data yang diperoleh langsung dari sumber pertama atau subjek penelitian melalui interaksi langsung antara peneliti dan objek penelitian. (Agustini, A., Grashinta, A., Putra, S., Sukarman, S., Guampe, F. A., Akbar, J. S., ... & Rulanggi, R. 2024).Data ini bersifat orisinal karena belum mengalami pengolahan atau analisis statistik sebelumnya, sehingga mencerminkan kondisi aktual dan nyata dari lapangan. Keaslian data primer menjadikannya sumber informasi yang sangat penting dalam mendukung keabsahan dan validitas suatu penelitian.

   Pengumpulan data primer dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan menggunakan berbagai metode, seperti observasi lapangan untuk mengamati fenomena secara langsung, wawancara, serta penyebaran kuesioner untuk memperoleh data dari responden dalam jumlah yang lebih besar. Teknik-teknik tersebut dipilih berdasarkan kesesuaian dengan tujuan dan pendekatan penelitian yang digunakan (Edi Riadi, 2016).Berikut adalah penjelasan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

   - Kuesioner (Angket)

     Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Jenis pertanyaan kuesioner meliputi tertutup, terbuka dan semi terbuka. Dalam penelitian ini, Menggunakan acuan dari Indikator 4 *Sustainable Urban Transport Index* (SUTI), menggunakan skala Likert dengan 7 tingkatan, dimulai dari skala 1 (sangat tidak puas)

hingga 7 (sangat puas). Sebagai dasar penilaian dalam instrumen kuesioner. Pemilihan skala ini disesuaikan dengan pedoman yang dianjurkan dalam kerangka Indikator 4 *Sustainable Urban Transport Index* (SUTI), khususnya untuk mengukur tingkat kepentingan pada masing-masing indikator yang diteliti. Skala tujuh poin dipilih karena mampu memberikan tingkat kejelasan dan variasi respons yang lebih luas, sehingga menghasilkan data yang lebih representatif. Untuk mempermudah dalam mengisi kuesioner, peneliti memberikan dua pilihan yaitu kuesioner *online* dan *offline*, diberikan pada pengguna jasa, penyelenggara, pelaku usaha dan awak Terminal, Induk Kota Bekasi. Berikut daftar pertanyaan kuesioner:

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA

Dalam menyusun pertanyaan pada instrumen kuesioner, peneliti merujuk pada indikator-indikator yang dianjurkan dalam kerangka Indikator 4 *Sustainable Urban Transport Index* (SUTI). Pertanyaan-pertanyaan tersebut difokuskan pada aspek pelayanan transportasi publik yang mencakup delapan komponen utama, yaitu: frekuensi layanan, ketepatan waktu atau keterlambatan, kenyamanan dan kebersihan kendaraan, keamanan kendaraan, kenyamanan halte atau stasiun, ketersediaan informasi, kesopanan personel layanan, dan tingkat tarif. Seluruh pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert dengan tujuh tingkatan.

Table 3. 2 Kuesioner Indikator 4 SUTI

	Tidak puas				Puas		
Dimensi	Sangat		Sebagian		Sebagian		Sangat
	1	2	3	4	5	6	7
Frekuensi layanan							
Ketepatan waktu (keterlambatan)							
Kenyamanan dan kebersihan kendaraan							
Keamanan kendaraan							
Kenyamanan halte/stasiun							
Ketersediaan informasi							
Kesopanan personel							
Tingkat tarif							

(Sumber: ESCAP, U. 2020)

Skala Likert dengan tujuh tingkatan Indikator 4 *Sustainable Urban Transport Index* (SUTI):

1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas , 3 = Agak Tidak Puas, 4 = Netral, 5 = Agak Puas, 6 = Puas, 7 = Sangat Puas

- Wawancara Terstruktur

  Wawancara terstruktur merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan yang telah dirancang dan disusun secara sistematis sebelumnya. (Agustini, A., Grashinta, A., Putra, S., Sukarman, S., Guampe, F. A., Akbar, J. S., peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada pihak penyelenggara Terminal Induk Kota Bekasi dengan tujuan untuk mengitahui kondisi dan kendala pada terminal.

Table 3. 3 Daftar Pertanyaan Wawancara

No	Daftar Pertanyaan
1	Bagaimana Frekuensi layanan pada terminal Induk Kota Bekasi?
2	Bagaimana Ketepatan waktu (keterlambatan)?
3	Bagaimana Kenyamanan dan kebersihan kendaraan?
4	Bagaimana Keamanan kendaraan?
5	Bagaimana Kenyamanan halte/stasiun?
6	Bagaimana Ketersediaan informasi?
7	Bagaimana Kesopanan personel?
8	Bagaimana Tingkat tarif?

(Sumber: ESCAP, U. 2020)

- Observasi

  Secara prinsip, observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap kondisi aktual di lapangan guna memperoleh gambaran yang objektif terhadap fenomena yang sedang diteliti, dengan melihat dan memperhatikan keadaan lapangan/subjek penelitian (Agustini, A., Grashinta, A., Putra, S., Sukarman, S., Guampe, F. A., Akbar, J. S., ... & Rulanggi, R. 2024). Sehingga memungkinkan peneliti untuk mencatat fakta-fakta yang relevan tanpa adanya intervensi langsung terhadap subjek yang diamati. Observasi dilakukan pada ketersedia terminal sesuai dengan PM 132 Tahun 2015 dan PM 40 Tahun 2015.

Observasi dalam penelitian ini dilakukan untuk menilai tingkat kesesuaian kondisi eksisting Terminal Induk Kota Bekasi dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Observasi dilakukan secara langsung di lapangan dengan mencermati berbagai aspek layanan dan fasilitas terminal, seperti area kedatangan dan keberangkatan, ruang tunggu, fasilitas informasi, kebersihan, serta aksesibilitas, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam regulasi tersebut.

Table 3. 4 Analisis PM 132 Tahun 2015

No	Fasilitas Utama Dalam Terminal Penumpang
1	Jalur keberangkatan angkutan
2	Jalur kedatangan angkutan
3	Area tunggu penumpang dan pendamping
4	Lahan parkir kendaraan angkutan
5	Fasilitas pengelolaan sampah
6	Fasilitas pelengkap jalan
7	Sarana penyampaian informasi
8	Manajemen pengemudi
9	Fasilitas layanan penumpang
10	Sarana pemantauan keselamatan
11	Lintasan kedatangan penumpang
12	Area boarding penumpang
13	Ruang pelayanan tiket
14	Ruang layanan tiket bersama
15	Pusat layanan pemesanan tiket digital
16	Loket layanan informasi
17	Papan petunjuk arah
18	Papan pemberitahuan
19	Pelayanan bagasi kehilangan dan penemuan barang
20	Fasilitas penitipan barang
21	Titik kumpul darurat
22	Rute evakuasi darurat

(Sumber: PM 132 Tahun 2015)

Observasi dilakukan untuk menilai kesesuaian kondisi Terminal Induk Kota Bekasi dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Observasi dilakukan secara langsung di lapangan dengan memperhatikan berbagai aspek layanan dan fasilitas terminal yang telah ditetapkan dalam regulasi tersebut.

Table 3. 5 Analisis PM 40 Tahun 2015

	Jenis Pelayanan	**Uraian**	**Indikator**	**Tolok Ukur Indikator**
				Terminal Tipe A
1.	**Keselamatan**			
	Lintasan pejalan kaki	jalur pedestrian dirancang untuk mencegah pertemuan langsung dengan kendaraan demi keselamatan pengguna	Tersedianya	Terdapat jalur pejalan kaki untuk memisahkan dari lalu lintas kendaraan.
	Sarana keselamatan jalan	Fasilitas seperti rambu, marka, lampu, dan pagar mendukung keselamatan lalu lintas	Tersedianya	Tersedia fasilitas keselamatan seperti rambu, marka, penerangan, dan pagar pengaman
	Lintasan evakuasi	Rute evakuasi	Tersedianya	Disediakan jalur evakuasi untuk keadaan darurat
	Sarana pemadam kebakaran	Peralatan pemadam api	Tersedianya	Disediakan alat pemadam kebakaran
	Pusat pelayanan, fasilitas dan petugas kesehatan	Tersedia pos layanan dengan fasilitas dan tenaga kesehatan	Tersedianya	Terdapat pos layanan, fasilitas dan petugas kesehatan
	Tersedia pusat layanan dengan fasilitas dan petugas inspeksi kendaraan umum	Pos layanan, fasilitas dan dan petugas inspeksi kelayakan kendaraan umum	Tersedianya	Tersedia pos pelayanan dengan fasilitas serta petugas inspeksi kelayakan kendaraan umum
	Fasilitas perawatan ringan untuk kendaraan umum	Sarana perawatan ringan kendaraan umum	Tersedianya	Tersedia fasilitas servis ringan untuk kendaraan umum

	Informasi terkait fasilitas keselamatan	Informasi sarana darurat untuk kebakaran, bencana, dan kecelakaan	Tersedianya	Tersedia informasi keselamatan, jalur evakuasi, dan titik kumpul yang mudah terlihat
	Informasi terkait fasilitas kesehatan	Informasi sarana penanganan darurat	Tersedianya	Tersedia informasi sarana kesehatan yang jelas dan mudah terlihat
	Disediakan fasilitas informasi dan layanan servis ringan untuk kendaraan angkutan umum	Informasi fasilitas pemeriksaan dan servis ringan kendaraan bermotor.	Tersedianya	Tersedia informasi sarana dengan tampilan yang jelas dan mudah terlihat
	Keamanan			
	Perlengkapan keamanan	Fasilitas pencegahan tindak kejahatan	Tersedianya	Tersedia pos keamanan, CCTV, dan area pengawasan yang terpusat
	Fasilitas pelaporan insiden keamanan	Pengguna jasa dapat melaporkan gangguan keamanan melalui kontak pengaduan (telepon/SMS) yang tercantum pada stiker informasi di titik strategis dan mudah terlihat	Tersedianya	Stiker ditempatkan di lokasi strategis yang mudah terlihat dan dibaca
	Tenaga pengaman	Staf keamanan memastikan ketertiban bagi seluruh pengguna jasa	Tersedianya	Minimal dua petugas berseragam ditempatkan di lokasi yang mudah terlihat

3	Kehandalan/ Keteraturan			
	Informasi jadwal dan tarif kendaraan umum disediakan secara tertulis, mencakup waktu operasional serta realisasi perjalanan	Informasi tertulis memuat jadwal operasional, tarif layanan, dan realisasi waktu kendaraan bermotor umum	Tersedianya	Informasi jadwal, tarif, dan waktu operasional ditampilkan secara tertulis
	Informasi tertulis mencakup jadwal kendaraan trayek lanjutan dan non-lanjutan beserta realisasinya	Tersedia jadwal tertulis kendaraan trayek lanjutan dan non-lanjutan beserta realisasi waktunya	Tersedianya	Informasi tertulis mencakup jadwal dan realisasi kendaraan trayek lanjutan maupun non-lanjutan
4	Kenyamanan			
	Fasilitas tunggu penumpang	Ruang tunggu berupa area tertutup maupun terbuka untuk penumpang dan calon penumpang sebelum keberangkatan	Tersedianya	Tersedia tempat duduk dan bersih
	Fasilitas sanitasi	Tersedia fasilitas sanitasi	Tersedianya	Sanitasi pria dilengkapi 4 urinoir, 3 toilet duduk, 1 toilet disabilitas, dan 2 wastafel. Sanitasi wanita terdiri dari 6 bilik, 1 toilet disabilitas, dan 2 wastafel. Area dijaga bersih 100% dan bebas bau dari lingkungan terminal.
	Fasilitas ibadah (mushola)	Fasilitas ibadah tersedia bagi pengguna	Tersedianya Tersedianya	Fasilitas pria tersedia 11 unit standar dan 2 unit disabilitas, sedangkan wanita 9 unit standar dan 2 unit disabilitas. Area bersih total dan bebas bau dari dalam terminal
	RTH	Kawasan ruang terbuka hijau dialokasikan untuk tujuan penghijauan..	Tersedianya	Minimal 30% area dialokasikan untuk ruang terbuka hijau, dengan fasilitas kebersihan, penyiraman, dan pemisahan sampah kering dan basah

	Tempat makan	Tempat makan	Tersedianya	Tersedia fasilitas tempat makan
	Fasilitas dan tenaga kebersihan	Fasilitas dan tenaga kebersihan	Tersedianya	Fasilitas dan personel kebersihan tersedia di area.
	Area rehat khusus bagi sopir dan awak kendaraan	Area istirahat khusus bagi sopir dan petugas kendaraan	Tersedianya	Area istirahat khusus awak angkutan umum
	Zona khusus merokok	Area merokok yang disediakan secara terpisah	Tersedianya	Disediakan area khusus merokok
	Sistem saluran air	Saluran air yang berfungsi optimal	Tersedianya	Tersedia saluran air yang memadai untuk pengendalian limpasan
	Zona dengan akses internet nirkabel	Disediakan koneksi internet melalui jaringan hotspot.	Tersedianya	Area hotspot tersedia untuk konektivitas internet
	Zona khusus untuk kegiatan membaca	Zona literasi	Tersedianya	Tersedia area khusus untuk membaca.
	Fasilitas pencahayaan ruang	Sistem lampu untuk ruang dalam	Tersedianya	Tersedia pencahayaan ruang dengan intensitas 300 lux per 100 meter persegi
5	Kemudahan/Keterjangkauan			
	Lokasi jalur keberangkatan	Pengaturan kapasitas dan lokasi jalur agar pemberangkatan kendaraan berjalan tertib	Tersedianya	Tidak diperbolehkan adanya persilangan dengan jalur kendaraan lain
	Lokasi jalur kedatangan	Penetapan lokasi kedatangan kendaraan yang jelas.	Tersedianya	Jalur kedatangan kendaraan ditetapkan secara tetap dan teratur.
	Data pelayanan untuk pengguna jasa	Visual: Denah atau tata letak terminal Nomor trayek, nama perusahaan operator (PO), dan kelas layanan Nama terminal keberangkatan beserta jadwal keberangkatan arif angkutan Peta jaringan trayek	Tersedianya	Posisi penempatan di titik strategis, mudah terlihat, dan terbaca dengan jelas.
		Pengumuman audio berisi informasi layanan, kejadian khusus, dan gangguan	Tersedianya	Audio ditempatkan agar terdengar jelas dengan suara 20 dB lebih tinggi dari kebisingan lingkungan
	Data informasi untuk moda angkutan selanjutnya	Informasi terminal kepada pengguna harus mencakup jenis angkutan, lokasi	Tersedianya	Letak informasi harus mudah terlihat dan terbaca secara jelas.

		dan jam pelayanan angkutan lanjutan, rute, dan tarif.		
	Data informasi gangguan layanan bus kepada pengguna	Fasilitas terminal menyediakan informasi mengenai penyebab keterlambatan bus, termasuk masalah keamanan, operasional, dan keselamatan.	Tersedianya	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada
	Tempat layanan penitipan barang pengguna	Tempat layanan penitipan barang	Tersedianya	Fasilitas penyimpanan barang disediakan sesuai kebutuhan pengguna
	Area pengisian daya baterai	Area layanan pengisian baterai bagi pengguna.	Tersedianya	Area pengisian baterai bagi pengguna.
	Tempat pengguna jasa naik dan turun kendaraan	Memberikan aksesibilitas penumpang saat naik dan turun bus.	Tersedianya	Ketinggian platform disesuaikan dengan lantai bus.
	Lahan parkir yang menampung kendaraan umum maupun pribadi	Tempat parkir yang disediakan untuk sepeda motor dan mobil	Tersedianya	Tempat parkir disesuaikan dengan luas lahan yang tersedia
6	Kesetaraan			
	Fasilitas bagi penyandang disabilitas	Prasarana pendukung bagi pengguna jasa penyandang disabilitas.	Tersedianya	Ramp portable atau permanen dengan kemiringan maksimal 20° dari platform ke kendaraan. Toilet khusus untuk difabel. Kursi roda untuk pengguna difabel.
	Ruang khusus untuk ibu menyusui.	Ruang khusus untuk ibu menyusui dan bayi.	Tersedianya	Ruang khusus tertutup dengan fasilitas memadai untuk ibu menyusui dan bayi.

(Sumber: PM 40 Tahun 2015)

3.5 Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Proportioned Stratified* random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel acak yang dilakukan secara berlapis, khusus digunakan ketika populasi bersifat heterogen dan terbagi ke dalam beberapa strata secara proporsional (Sugiyono, 2014). Teknik ini diterapkan dengan memilih responden yang terdiri dari kru angkutan dan penumpang di Terminal Induk Kota Bekasi, termasuk pengguna jasa terminal.

Tujuan penggunaan metode ini adalah untuk memperoleh persepsi pengguna terhadap kinerja pelayanan terminal secara representatif sesuai dengan karakteristik strata dalam populasi. Karena perbedaan karakter dalam populasi dianggap penting bagi hasil penelitian, maka sampel diambil secara proporsional dari setiap strata. Rumus *slovin* sebagai berikut (Bambang Prasetyo, 2005):

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e\,2}$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel minimal
- N = jumlah populasi
- e = margin of error

$$n = \frac{574.224}{1+574.224 \cdot (0,06)2} = \frac{574.224}{1+574.224 \cdot 0,0036} = \frac{574.224}{2068,2064} = 277,6$$

Dalam penelitian ini jumlah pengguna jasa terminal tahun 2024 adalah 574.224, jumlah ini adalah komulatif dari layanan (AKAP dan AKDP) dan margin off error digunakan adalah 6% sehingga total responden adalah 278, angka tersebut berpedoman pada Indokator 4 (SUTI) yaitu mengharuskan untuk 250-300 sample responden.

3.6 Metode Analisis data Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode perhitungan dan pengolahan data berdasarkan lembar entri Indikator 4 *Sustainable Urban Transport Index* (SUTI). Proses analisis mencakup pengumpulan, pengelompokan, serta perhitungan skor dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden, yang kemudian dimasukkan ke dalam format lembar penilaian sesuai dengan ketentuan dari SUTI.

Metode ini bertujuan untuk memperoleh gambaran kuantitatif mengenai tingkat kualitas dan keandalan , sebagai bagian dari evaluasi kinerja Terminal Induk Kota Bekasi. Teknik analisa data merupakan proses mengolah, menganalisis, dan menafsirkan data numerik untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis. (Ali, Hariyati, Pratiwi, & Afifah 2022).

Analisis data terhadap indikator 4 dalam *Sustainable Urban Transport Index* (SUTI), yang berfokus pada tingkat kualitas dan keandalan, dilakukan melalui beberapa tahapan sistematis. Tahapan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a. Mengelompokkan Kategori Kepuasan

   Data hasil kuesioner yang menggunakan skala *Likert* 7 poin terlebih dahulu diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu kategori puas dan tidak puas. Kategori puas umumnya mencakup respons dengan skor 5 hingga 7, sedangkan skor 1 hingga 4 dikategorikan sebagai tidak puas. Klasifikasi ini digunakan untuk menyederhanakan analisis dan memberikan gambaran umum terhadap persepsi pengguna jasa.

b. Menentukan Total Jumlah Responden

   Setelah pengelompokan dilakukan, langkah selanjutnya adalah menjumlahkan seluruh responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Jumlah ini menjadi acuan utama dalam perhitungan persentase dan nilai rata-rata.

c. Menghitung Persentase Responden yang Puas

Persentase kepuasan dihitung dengan membandingkan jumlah responden yang termasuk dalam kategori *puas* dengan total keseluruhan responden.

d. Menghitung Rata-rata Skor pada Setiap Pernyataan

Selain menghitung persentase, analisis juga dilakukan dengan cara menghitung nilai rata-rata dari setiap pernyataan dalam kuesioner. Nilai rata-rata ini diperoleh dari total akumulasi skor seluruh responden pada suatu pernyataan, dibagi dengan jumlah responden. Nilai ini memberikan informasi kuantitatif mengenai tingkat kepuasan untuk setiap aspek yang diukur.

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA