E-ISSN: 3025-0994
Halaman 4443-4451
Volume 4 Nomor 3 Tahun 2026

Analisa Tingkat Kenyamanan Terminal Tipe A Purabaya Berdasarkan Persepsi Masyarakat

Himawan Julyantio Purwanto[1], Annisa Budhiyani Tribhuwaneswari[2]

[1,2] Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
e-mail: annisab.t@unipasby.ac.id

Abstract

Beyond functioning as a transfer point between transportation modes, the terminal is expected to provide safe, comfortable, and high-quality services. However, public perception of Purabaya Terminal remains largely limited to its role as a transit facility, highlighting the need to evaluate its level of comfort from the users' perspective. This study aims to analyze the comfort level of Purabaya Terminal based on users' perceptions. A descriptive quantitative approach was employed, with primary data collected through questionnaire surveys distributed to terminal visitors. The data were analyzed using descriptive statistical techniques based on percentage analysis to assess respondents' evaluations of various service attributes. The findings indicate that the overall comfort level of Purabaya Terminal is perceived as high, with all evaluated indicators scoring above 50 percent. The aspects of safety, security, comfort, accessibility, affordability, and environmental sustainability were classified as high, while reliability and operational orderliness achieved a very high category, representing the highest-rated aspect among all indicators. The study concludes that the service quality of Purabaya Terminal has generally met users' expectations across most service indicators. Nevertheless, continuous improvements in facilities and service quality remain necessary to strengthen the terminal's role not only as a transportation hub but also as a comfortable, safe, and user-oriented public space.

Keywords: Purabaya Terminal; User Perception; Comfort Level; Public Transportation; Service Quality.

Abstrak

Selain berfungsi sebagai titik perpindahan antar-moda transportasi, terminal diharapkan mampu menyediakan layanan yang aman, nyaman, dan berkualitas tinggi. Namun, persepsi masyarakat terhadap Terminal Purabaya masih terbatas pada perannya sebagai fasilitas transit semata, sehingga perlu dilakukan evaluasi mengenai tingkat kenyamanannya dari sudut pandang pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kenyamanan Terminal Purabaya berdasarkan persepsi pengguna. Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini, dengan data primer yang dikumpulkan melalui survei kuesioner yang dibagikan kepada pengunjung terminal. Data dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif berbasis analisis persentase untuk menilai tanggapan responden terhadap berbagai atribut layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kenyamanan Terminal Purabaya secara keseluruhan dinilai tinggi, di mana seluruh indikator yang dievaluasi memperoleh skor di atas 50 persen. Aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, aksesibilitas, keterjangkauan biaya, dan keberlanjutan lingkungan dikategorikan tinggi, sedangkan keandalan dan ketertiban operasional mencapai kategori sangat tinggi, menjadikannya aspek dengan penilaian tertinggi di antara semua indikator. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan Terminal Purabaya secara umum telah memenuhi harapan pengguna pada sebagian besar indikator layanan. Meskipun demikian, peningkatan berkelanjutan terhadap fasilitas dan kualitas layanan tetap diperlukan untuk memperkuat

peran terminal tidak hanya sebagai pusat transportasi, tetapi juga sebagai ruang publik yang nyaman, aman, dan berorientasi pada pengguna.

Kata Kunci: Terminal Purabaya; Persepsi Pengguna; Tingkat Kenyamanan; Transportasi Umum; Kualitas Layanan.

PENDAHULUAN

Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu Provinsi di Indonesia yang memiliki posisi strategis untuk lalu lintas karena berperan sebagai penghubung antara kawasan barat dan tengah dengan kawasan timur Indonesia. Posisi ini membuat arus lalu lintas pengangkut barang maupun orang dari kawasan barat ke kawasan timur maupun kawasan timur ke kawasan barat pasti melalui wilayah ini dikarenakan Provinsi Jawa Timur berperan sebagai penghubung antara wilayah barat dan timur, semakin tingginya mobilitas kendaraan pengangkut barang dan orang dari waktu ke waktu mencerminkan semakin intensifnya kegiatan ekonomi yang selanjutnya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Joesoef et al., 2016).

Transportasi merupakan salah satu kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari yang berperan sebagai pendukung aktivitas manusia untuk memindahkan barang maupun orang ke suatu tempat atau tujuan secara efisien dari segi waktu. Kegiatan transportasi dapat terjadi apabila didalamnya terdapat saran berupa angkutan umum untuk manusia atau barang (Pramesti et al., 2024). Transportasi darat di Jawa Timur terutamanya bis memiliki terminal tipe A sejumlah 21 teminal, salah satunya terminal tipe A Purabaya yang terdapat di Kabupaten Sidoarjo. Terminal Tipe A Purabaya tersebut dilewati bis antar kota maupun antar provinsi (Jurianto, 2023).

Terminal merupakan tempat sekumpulan bis atau angkutan umum mengawali dan mengakhiri lintasan operasionalnya. Terminal penumpang tipe A merupakan terminal yang berperan utamanya dalam melayani kendaraan umum untuk angkutan lintas batas Negara dan angkutan antar kota maupun antar provinsi yang dipadukan dengan pelayanan angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan perkotaan, dan angkutan perdesaan (Permen, 2015). Terminal Purabaya merupakan terminal tipe A, yang melayani Angkutan Antar Kota Antar Propinsi (AKAP), Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP) dan Angkutan Kota. Jaringan trayek angkutan kota yang dilayani Terminal Purabaya adalah bis antar kota dan antar provinsi. Untuk mewujudkan penyediaan fasilitas dan pemberian jasa pelayanan pada terminal, setiap pengguna terminal merupakan penunjang untuk jasa dan layanan terminal yang akan berdampak pada pendapatan terminal (Pratiwi et al., 2020).

Persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi, dimana sensasi merupakan aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi. Mendefinisikan bahwa persepsi merupakan suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris, proses persepsi tersebut akan dapat mempengaruhi pada orang yang mempersepsi (Sudanto & Ikmal, 2022). Persepsi masyarakat dapat diambil dari media sosial, yang menyatakan bahwa sosial media adalah wadah pembentuknya sejarah melalui berbagai foto di media sosial yang menciptakan warisan dan memori bersama. Persepsi masyarakat juga dapat dibedakan menjadi persepsi positif dan juga persepsi negatif (Hapsery & Tribhuwaneswari, 2023). Persepsi pengguna terhadap suatu ruang tidak hanya dipengaruhi oleh pelayanan yang diterima, tetapi juga oleh karakteristik fisik lingkungan yang membentuk pengalaman spasial. Lingkungan yang nyaman akan meningkatkan keterikatan pengguna terhadap suatu tempat sehingga mendorong penilaian yang lebih positif terhadap kualitas ruang tersebut (Tribhuwaneswari et al., 2019). Persepsi masyarakat atau pengunjung terhadap kenyamanan Terminal Tipe A Purabaya saat ini hanya sebagai sarana transportasi saja, dalam hal ini manusia perlu ditempatkan pada tingkat yang sama, tinggi maupun rendah dengan alat transportasinya dan juga untuk kelengkapan, kenyamanan dan keamanan pengguna terminal, sehingga ada persamaan yang proporsional antara manusia dengan

kendaraan yang mendukung kenyamanan, keamanan, kesehatan dan kemudahan bagi pengguna (Risna Wahono et al., 2022). Selain kualitas pelayanan, karakteristik ruang dan perubahan fungsi suatu kawasan juga memengaruhi persepsi pengguna terhadap lingkungan binaan. Pembacaan terhadap morfologi ruang menunjukkan bahwa perubahan aturan, batasan, dan karakter spasial suatu kawasan akan memengaruhi pola aktivitas serta pengalaman pengguna dalam memanfaatkan ruang publik. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kenyamanan Terminal Purabaya perlu dilakukan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas simpul transportasi yang berorientasi pada pengguna (Tribhuwaneswari et al., 2023).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kenyamanan dan kepuasan pengguna Terminal Tipe A Purabaya dipengaruhi oleh kualitas fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Penelitian Panjaitan dan Sumiati (2025) menemukan bahwa beberapa aspek, seperti kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, fasilitas pendukung, dan pelayanan petugas masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan harapan penumpang. Selanjutnya, Simanjuntak dan Ernawati (2025) melalui metode SERVQUAL menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diterima dan harapan pengguna, terutama pada aspek bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sementara itu, Pratiwi, Wahyuni, dan Tistogondo (2020) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, sehingga semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Secara keseluruhan, ketiga penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas, pelayanan, keamanan, dan kenyamanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap Terminal Purabaya.

Berdasarkan isu permasalahan diatas dan potensi Terminal Tipe A Purabaya sebagai terminal tipe A perlu dilakukan adanya penelitian mengenai Analisa Tingkat Kenyamanan Terminal Tipe A Purabaya berdasarkan Persepsi Masyarakat. Dalam penelitian ini rumusan masalah yaitu Bagaimana analisis tingkat kenyamanan berdasarkan persepsi masyarakat terhadap Terminal tipe A Purabaya?. Dan tujuan penelitian ini yaitu untuk Untuk mengetahui tingkat kenyamanan berdasarkan persepsi masyarakat terhadap Terminal tipe A Purabaya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Dalam metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui survei langsung menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah alat penelitian yang berisi sejumlah pertanyaan tertulis yang harus diisi oleh responden untuk mendapatkan data yang dibutuhkan untuk diolah, kuesioner dapat juga disebarkan secara daring atau luring (Mudasir, 2024). Sedangkan untuk penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan nilai kesalahan sebesar 10%, melalui rumus slovin yang sudah dihitung didapatkan hasil sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini dengan kelonggaran ketelitian kesalahan sebesar 10% maka diperoleh sampel sejumlah 100 responden (Ummah, 2019). Setelah diketahui jumlah sampel yang dibutuhkan maka diambil langsung dari pengunjung terminal dengan kriteria uisa 18 sampai 50 tahun pada tanggal 09 Mei 2025.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik analisis presentase, analisis teknik presentase digunakan untuk memberikan kategori dari masing-masing variabel, dan atau indikator variabel, bahkan hingga butir pertanyaan/pernyataan berdasarkan tingkatan/pilihan jawaban, seperti kategori tinggi, sedang, dan rendah (Asiva Noor Rachmayani, 2015). Tingkat kenyamanan yang akan di analisa menggunakan teknik presentase yaitu dengan menggunakan 31 indikator yang dibagi kedalam 6 variabel yang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015, teknik presentase dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$presentase = \frac{n}{N}\ x\ 100\%$$

Keterangan :

n = Distribusi Chi-square
N = Nilai observasi (pengamatan)
100% = Nilai ekspektasi

Setelah diketahui hasil presentase kriteria akan dikategorisasikan menggunakan kriteria Ridwan (2004) dalam (Rahmani Humairoh & Prajarini, 2020) skor hasil perhitungan kemudian akan dikonsultasikan sesuai kriteria berikut:

Tabel 1. Kriteria Analisis Presentase

No	Presentase	Kriteria
1	75% - 100%	Sangat Tinggi
2	50% - 75%	Tinggi
3	25% - 50%	Renda
4	1% - 25%	Sangat Rendah

Sumber : (Rahmani Humairoh & Prajarini, 2020)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Survey persepsi masyarakat yang dilakukan pada Terminal Tipe A Purabaya yang terletak pada Jalan Letjend Sutoyo No. 21 Desa Bungurasih, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur. Masyarakat yang dimaksud adalah pengunjung yang akan melakukan perjalanan darat dengan menggunakan bus dengan berbagai tujuan. Penentuan jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus slovin dengan derajat kesalahan 10%. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan untuk total sampel berjumlah 100 responden, yang akan didibagikan kepada pengunjung terminal yang akan melakukan perjalanan secara acak. Hasil pengisian survei kuesioner terhadap tingkat kenyamanan Terminal Tipe A Purabaya setiap indikator dijelaskan pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Kuesioner

Variabel	Indikator	Skor				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
Keselamatan	Tersedianya lajur pejalan kaki	0	2	34	50	14
	Tersedianya fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan ,pagar)	0	4	33	50	13
	Tersedianya jalur evakuasi	0	3	19	67	11
	Tersedianya alat pemadam kebakaran	0	4	15	67	14
	Tersedianya pos, fasilitas dan petugas kesehatan	0	8	33	43	16
	Informasi fasilitas keselamatan, kesehatan, titik kumpul yang muda dan jelas	1	3	16	56	24
Keamanan	Tersedianya pos keamanan dan kamera pengawas dan titik pengaman tertentu	0	10	32	44	14
	Ketersediaan Petugas Keamanan	0	10	32	44	14
Kehandalan/ Keteraturan	Tersedianya jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan	1	3	16	56	24
	Loket penjualan tiket tetap dan teratur	1	8	22	51	18

Variabel	Indikator	Skor				
		1	2	3	4	5
	Tersedianya kantor penyelenggara terminal	0	2	8	68	22
	Tersedianya petugas operasional terminal	0	2	8	68	22
Kenyamanan	Pada ruang tunggu: tersedia tempat duduk, area bersih, sejuk dan tidak berbau	0	4	27	53	16
	Toilet bersih dan tidak berbau	7	8	47	25	13
	Fasilitas peribadatan bersih dan tidak berbau	2	2	36	43	17
	Tersedianya ruang terbuka hijau terdapat alat-alat kebersihan, tempat sampah yg terpisah antara sampa kering dan basah	1	9	36	37	17
	Tersedianya kantin	0	2	31	51	16
	Tersedianya akses menuju kantin	0	2	31	51	16
	Tersedianya tempat istirahat awak kendaraan	0	4	27	53	26
	Tersedianya area merokok	1	5	37	41	16
	Tersedianya drainase yang memadai	2	9	28	49	12
	Tersedianya fasilitas jaringan internet	2	14	44	29	11
	Tersedianya lampu penerangan umum	0	4	29	50	17
Kemudahan dan keterjangkauan	Letak pemberangkatan dan kedangan tetap diataur	0	3	23	48	26
	Informasi pelayanan diletakkan di tempat strategis, mudah dibaca dan jelas	1	3	16	56	24
	Tersedianya tempat penitipan barang	2	18	27	41	12
	Tersedianya fasilitas pengisian batrei	1	3	30	51	15
	Kemudahan tempat naik turun penumpang	0	2	23	58	17
	Tersedianya tempat parkir kendaraan umum dan pribadi	0	11	27	43	19
Kelestarian Lingkungan	Pencemaran sampah	1	9	36	37	17
	Kebisingan	0	1	22	58	19

Sumber : Hasil Kuesioner 2025

Setelah diketahui hasil rekap kuesioner pada tabel 2 maka dapat dilakukan klasterisasi terlebih dahulu terhadap kategori skor yang dipilih resoponde sebelum dilakukannya analisis presentase pada setiap variabel. Clustering atau klasterisasi adalah sebuah proses untuk mengelompokan data ke dalam beberapa cluster atau kelompok sehingga data dalam satu cluster memiliki tingkat kemiripan yang maksimum dan didalam cluster memiliki kemiripan karakteristik antar satu sama lainnya (Edy Irwansyah dan Muhammad Faisal, 2015). Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap Terminal Tipe A Purabaya, rumus presentase sebagai berikut.

$$presentase = \frac{n}{N}\ x\ 100\%$$

Keterangan :
n = Distribusi Chi-square
N = Nilai observasi (pengamatan)
100% = Nilai ekspektasi

Setelah diketahui hasil perhitungan presentase maka dimasukan ke dalam kriteria Riduan (2004) dalam Humairoh dan Prajarini (2019) untuk mengetahui tinggi rendahnya persepsi masyarakat yang berkunjung. Data perhitungan dan klasifikasi dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Analisis Persepsi Masyarakat Tahun 2025

No	Variabel	Kriteria Kuesioner	Frekuensi (responden)	Presentase	Kriteria Hasil Presentase
1	**Keselamatan**	Baik	425	71%	Tinggi
		Kurang Baik	150	25%	Sangat Rendah
		Buruk	25	4%	Sangat Rendah
		Total	**600**	**100%**	
2	**Keamanan**	Baik	116	58%	Tinggi
		Kurang Baik	64	32%	Rendah
		Buruk	20	10%	Sangat Rendah
		Total	**200**	**100%**	
3	**Kehandalan /Keteraturan**	Baik	329	82%	Sangat Tinggi
		Kurang Baik	54	14%	Sangat Rendah
		Buruk	17	4%	Sangat Rendah
		Total	**400**	**100%**	
4	**Kenyamanan**	Baik	649	59%	Tinggi
		Kurang Baik	373	34%	Rendah
		Buruk	78	7%	Sangat Rendah
		Total	**1.100**	**100%**	
5	**Kemudahan dan Keterjangkauan**	Baik	410	69%	Tinggi
		Kurang Baik	146	24%	Sangat Rendah
		Buruk	44	7%	Sangat Rendah
		Total	**600**	**100%**	
6	**Kelestarian Lingkungan**	Baik	131	65%	Tinggi
		Kurang Baik	58	29%	Rendah
		Buruk	11	6%	Sangat Rendah
		Total	**200**	**100%**	

Sumber: Hasil Analisis 2025

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 3, maka dapat dijelaskan bahwa persepsi masyarakat yang di nilai dari 6 variabel yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan kemudahan dan keterjangkauan dan kelestarian lingkungan, yang terdiri dari penggabungan semua indikator. Dengan hasil sebagai berikut:

1. Keselamatan

Persepsi masyarakat terhadap keselamatan pada terminal Tipe A Purabaya memiliki skor presentase sebesar (71%) menjawab bahwa keselamatan di terminal sudah baik dengan hasil klasifikasi kriteria tinggi, penilaian masyarakat terhadap aspek keselamatan secara umum cukup baik. Tingginya skor dengan jumlah skor 399 pada aspek informasi keselamatan menunjukkan bahwa signage dan informasi darurat mudah dipahami dan tersedia dengan jelas alat pemadam kebakaran, hingga lajur pejalan kaki yang menjadi standar pada Permenhub No. 40 Tahun 2015. Namun, perhatian perlu ditingkatkan untuk fasilitas medis dan personel kesehatan yang dinilai kurang optimal serta tidak adanya yang stand by**.**

2. Keamanan

Persepsi masyarakat terhadap keamanan pada Terminal Tipe A Purabaya memiliki skor presentase sebesar (58%) dengan hasil klasifikasi kriteria tinggi, walau masyarakat merasa keamanan sudah baik sesuai standar pada Permenhub No. 40 Tahun 2015 masih ada persepsi kekurangan hal itu terlihat dari tingginya persentase kurang baik sebesar (32%). Hal ini bisa disebabkan oleh persepsi subjektif terkait tidak adanya petugas yang stand by atau pengalaman langsung pengguna terminal dan perlunya pengawasan keamanan, baik dari sisi jumlah petugas maupun sistem pengawasan seperti CCTV**.**

3. Kehandalan/keteraturan

Persepsi masyarakat terhadap kehandalan dan keteraturan pada Terminal Tipe A Purabaya memiliki skor presentase sebesar (82%) dengan hasil kriteria sangat tinggi, dimana penilaian persepsi masyarakat tentang kinerja kehandalan dan keteraturan pelayanan terminal dinilai sangat tertib dan terorganisir. Masyarakat sudah puas dengan kehadiran jadwal yang jelas, petugas operasional, dan ketersediaan kantor. Hal ini mencerminkan layanan terminal sudah sesuai standar pelayanan publik pada Permenhub No. 40 Tahun 2015.

4. Kenyamanan

Persepsi masyarakat terhadap kenyamanan pada Terminal Tipe A Purabaya memiliki skor presentase sebesar (59%) dengan hasil klasifikasi kriteria tinggi, hal ini menandakan kenyamanan dinilai cukup baik dan sudah memenuhi standar Permenhub No. 40 Tahun 2015, namun aspek kebersihan toilet menjadi sorotan dan kritik utama masyarakat yang memperlukan perbaikan sanitasi dan pemeliharaan fasilitas umum. Masyarakat menghargai fasilitas seperti tempat istirahat dan kantin yang memadai namun masih perlunya perawatan secara optimal.

5. Kemudahan dan Keterjangkauan

Persepsi masyarakat terhadap kemudahan dan keterjangkauan pada Terminal Tipe A Purabaya memiliki skor presentase sebesar (69%) dengan hasil kriteria tinggi, penilaian sebagian besar masyarakat merasa mudah menjangkau dan menggunakan fasilitas terminal. Informasi yang jelas menjadi nilai plus. Meskipun sudah memenuhi standar pada Permenhub No. 40 Tahun 2015, penitipan barang perlu ditingkatkan dari segi kenyamanan dan keamanan serta masyarakat juga menyoroti pentingnya fasilitas pengisian baterai, tempat naik-turun penumpang, parkir kendaraan pribadi yang masih perlu pengoptimalan dan penambahan pelayanan.

6. Kelestarian Lingkungan

Persepsi masyarakat terhadap kelestarian lingkungan pada Terminal Tipe A Purabaya memiliki skor presentase sebesar (65%) dengan hasil kriteria tinggi, secara umum masyarakat menilai aspek lingkungan cukup baik sudah sesuai standar pada Permenhub No. 40 Tahun 2015, terutama dari sisi pengendalian kebisingan. Namun persoalan kebersihan dan pengelolaan sampah menjadi tantangan yang harus ditingkatkan, terutama

untuk pemisahan sampah basah atau kering dan kurang meratanya sebaran tempat sampah.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil kuisioner tingkat kenyamanan persepsi masyarakat terhadap Terminal Tipe A Purabaya di nilai dari 6 variabel utama, sebagian besar responden menilai terminal ini berada dalam kategori “baik” tetapi belum mencapai “sangat baik”. Analisis yang berdasarkan enam variabel menunjukkan bahwa Terminal Tipe A Purabaya telah berhasil menciptakan kenyamanan bagi penggunanya dengan hasil presentase diatas 50% yang sudah sesuai standar pada Permenhub No. 40 Tahun 2015. Dengan hasil masyarakat menilai fasilitas sudah cukup memadai, informasi tersedia dengan baik, dan sistem pelayanan berjalan dengan lancar. Namun terdapat beberapa indikator yang masih dinilai kurang oleh masyarakat dan perlu segera ditindaklanjuti oleh pengelola terminal pada fasilitas yang memerlukan peningkatan kualitas serta perawatan dari permasalahan yang sering muncul terhadap fasilitas dan penambahan beberapa fasilitas yang kurang tersedia secara merata.

DAFTAR PUSTAKA

Asiva Noor Rachmayani. (2015). *Analisis Deskriptif Presentase*. 6.

Edy Irwansyah Dan Muhammad Faisal. (2015). *Advanced Clustering Teori Dan Aplikasi*. Https://Books.Google.Co.Id/Books?Hl=Id&Lr=&Id=8y80bgaaqbaj&Oi=Fnd&Pg=Pa6&Dq=Teori+Analisis+Klasifikasi+/+Clustering&Ots=Wyz1im6qfn&Sig=2kvih8gxxecaqhsylfsn-4fz-7g&Redir_Esc=Y#V=Onepage&Q&F=False

Hapsery, A., & Tribhuwaneswari, A. B. (2023). Community Perceptions Classification Towards The Development Of Transportation Access At Darmo Corridor Surabaya Using Svm And Naive Bayes Methods. *Iop Conference Series: Earth And Environmental Science*, *1263*(1), 0–12. Https://Doi.Org/10.1088/1755-1315/1263/1/012031

Joesoef, J. R., Prasetia, A., & Gajayana, U. (2016). *Di Provinsi Jawa Timur Media Trend Vol 11 No . 1 Maret 2016 , Hal 1-19*. *11*(1), 1–19.

Jurianto, I. P. (2023). *Daftar Terminal Di Jawa Timur, Tipe A Dan B*. Detikjatim. Https://Www.Detik.Com/Jatim/Berita/D-6592623/Daftar-Terminal-Di-Jawa-Timur-Tipe-A-Dan-B

Mudasir. (2024). Wawancara Dan Observasi. In *Pembangunan Dam* (Issue July).

Panjaitan, J. P. U., & Sumiati. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Di Terminal Tipe A Purabaya Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. Jurnal Serambi Engineering, 10(1), 12173–12180. Https://Doi.Org/10.32672/Jse.V10i1.689

Pramesti, D., Andini, N. L. P. J., Raharjo, D. A. K., & Dwipayana, A. D. (2024). Efektivitas Penggunaan Moda Transportasi Umum Dengan Kendaraan Pribadi. *Indonesian Journal Of Multidisciplinary On Social And Technology*, *2*(1), 6–16. Https://Doi.Org/10.31004/Ijmst.V2i1.246

Pratiwi, M. I., Wahyuni, A., & Tistogondo, J. (2020). Analisa Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Sistem Pelayanan Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mitsu*, *8*(1), 13–21. Https://Doi.Org/10.24929/Ft.V8i1.917

Pratiwi, R., Wahyuni, S., & Tistogondo, J. (2020). Analisa Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Sistem Pelayanan Terminal Purabaya (Bungurasih) Surabaya. Jurnal Flywheel, 11(2), 1–10

Rahmani Humairoh, Z., & Prajarini, D. (2020). Pengukuran Efektivitas Infografis Pada Portal Berita Online Kompas.Com. *Aksa: Jurnal Desain Komunikasi Visual*, *3*(1), 379–388. Https://Doi.Org/10.37505/Aksa.V3i1.30

Risna Wahono, A., Koderi, K., Indradjaja, M., & Risdianto, Y. (2022). Kajian Tapak Terminal Bus Purabaya Di Kabupaten Sidoarjo. *Seminar Keinsinyuran Program Studi Program Profesi Insinyur*, *2*(1), 15–20. Https://Doi.Org/10.22219/Skpsppi.V3i1.4964

Simanjuntak, V. N. M., & Ernawati, D. (2025). Analysis The Level Of Passenger Satisfaction With Community Services At Terminal Type A Purabaya Using Service Quality Methods. Journal Of Artificial Intelligence And Engineering Applications (Jaiea), 4(2), 946–951. Https://Doi.Org/10.59934/Jaiea.V4i2.787

Sudanto, M. R., & Ikmal, N. M. (2022). Persepsi Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Online Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Di Kantor Kelurahan Made. *Jisp (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, *2*(2), 1–21. Https://Doi.Org/10.38156/Jisp.V2i2.138

Sunarti, E. T., Tribhuwaneswari, A. B., Rachmalisa, O. E., & Kurniasanti, R. P. (2018). Urban Environmental Quality And Human Well-Being Assessment: Towards Walkable Neighborhood (A Case Study Of Dr. Soetomo Hospital, Surabaya). Urban Studies: Border And Mobility.

Terminal, P. M. P. R. I. N. 132 T. 2015 T. P. (2015). Permen Nomor 123 Tahun 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Terminal Angkutan Jalan*.

Tribhuwaneswari, A. B., Ramadhani, A., & Darmadi, R. (2019). Pengaruh Faktor Place Attachment Pada Proses Adaptasi Habitat Di Permukiman Petemon, Surabaya. Waktu: Jurnal Teknik Unipa, 17(1), 56–71.

Tribhuwaneswari, A. B., Shofwan, M., & Darmadi, R. (2023). Perubahan Aturan Dan Batasan Lokal Pada Morfologi Ruang Kampung Tua Di Kota Surabaya Melalui Pembacaan Secara Sinkronik Dan Diakronik. Jurnal Plano Buana, 3(2), 77–90.

Ummah, M. S. (2019). Rumus Slovin : Panacea Masalah Ukuran Sampel. *Sustainability (Switzerland)*, *11*(1), 1–14. Http://Scioteca.Caf.Com/Bitstream/Handle/123456789/1091/Red2017-Eng-8ene.Pdf?Sequence=12&Isallowed=Y%0ahttp://Dx.Doi.Org/10.1016/J.Regsciurbeco.2008.06.005%0ahttps://Www.Researchgate.Net/Publication/305320484_Sistem_Pembetungan_Terpusat_Strategi_Melestari