



**EVALUASI KINERJA PELAYANAN DAN TINGKAT  
KEPUASAN PELANGGAN TERMINAL GAYATRI  
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**TUGAS AKHIR**

oleh

**Adhinnata Wisnu Wardhana**

**NIM 151910301018**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**



**EVALUASI KINERJA PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN  
PELANGGAN TERMINAL GAYATRI  
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Teknik Sipil (S-1) dan mencapai gelar Sarjana Teknik

oleh

**Adhinnata Wisnu Wardhana**

**NIM 151910301018**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**

## PERSEMBAHAN

Segala puji syukur atas rahmat-Mu ya Allah yang senantiasa Engkau anugerahkan kepadaku sehingga skripsi ini bisa saya selesaikan. Dengan bacaan basmallah saya persembahkan karya ini kepada:

1. Ayah saya Gunawan Wibisono, Ibu saya Sunarni, dan Kakak saya Sigit Haryo Suseno yang telah memberikan dukungan baik secara materi maupun moral.
2. Inas Ade Zahra teman seperjuangan lintas kota yang senantiasa memberi dukungan, doa, dan membantu menyelesaikan skripsi ini.
3. Weka Dwi teman kos yang bersedia memfasilitasi dalam pengerjaan skripsi ini.
4. Brantas *Squad* selaku teman-teman kos yang senantiasa mendukung secara moral.
5. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan dan doa dalam penyusunan skripsi ini.

**MOTTO**

**“Semua hal pasti ada pengecualian”**

**(Adhinnata Wisnu Wardhana)**



**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adhinnata Wisnu Wardhana

NIM : 151910301018

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "EVALUASI KINERJA PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERMINAL GAYATRI KABUPATEN TULUNGAGUNG" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya. Saya bertanggung jawab penuh atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 17 Januari 2019  
Yang menyatakan,

Adhinnata Wisnu Wardhana  
NIM 151910301018

**SKRIPSI**

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN  
PELANGGAN TERMINAL GAYATRI KABUPATEN TULUNGAGUNG**

Oleh

Adhinnata Wisnu Wardhana

NIM 151910301018

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama: Dr. Rr. Dewi Junita K., S.T., M.T.

Dosen Pembimbing Anggota: Willy Kriswardhana, S.T., M.T.

PENGESAHAN

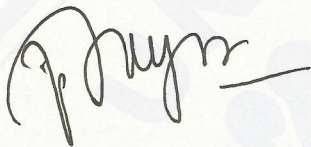
Skripsi berjudul "Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terminal Gayatri Kabupaten Tulungagung" telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Kamis, 17 Januari 2019

tempat : Fakultas Teknik Universitas Jember.

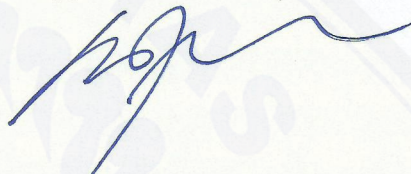
Tim Penguji:

Ketua,  
a.n.



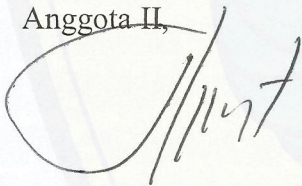
Dr. Rr. Dewi Junita K., S.T., M.T.  
NIP. 19710610 199903 2 001

Anggota I



Willy Kriswardhana, S.T., M.T.  
NRP. 760015716

Anggota II,



Dr. Anik Ratnaningsih, S.T., M.T.  
NIP. 19700530 199803 2 001

Anggota III,



Akhmad Hasanuddin, S.T., M.T.  
NIP. 19710327 199803 1 003

Mengesahkan  
Dekan



Das Hidayah, M.UM.  
NIP. 19661215 199503 2 001

## RINGKASAN

**Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terminal Gayatri Kabupaten Tulungagung**, Adhinnata Wisnu Wardhana, 151910301018, 2018; 92 Halaman; Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Jember.

Terminal Gayatri Tulungagung merupakan terminal penumpang tipe A yang dikelola oleh pihak provinsi yaitu Kementerian Perhubungan Ditjen Perhubungan Darat Direktorat Prasarana Perhubungan Darat. Terminal Gayatri berlokasi di Jalan Nasional III No.12, Kelurahan Karangwaru, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Provinsi Jawa Timur. Karena kualitas moda transportasi kian berkembang, kinerja Terminal Tulungagung tidak mampu memenuhi kebutuhan transportasi. Hal ini dikarenakan kurang aman dan nyamannya fasilitas bagi pengguna jasa yang berdampak serius terhadap keberlanjutan terminal yang berakibat beralihnya pelanggan terminal menggunakan moda transportasi lain, seperti kereta api, travel, dan kendaraan pribadi. Selain itu, tren yang terjadi adalah banyak penumpang yang naik dan turun dari mobil angkutan umum berada di luar terminal sehingga dapat menyebabkan macet, dan rawan kecelakaan. Dari permasalahan yang ada perlu adanya studi evaluasi mengenai tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan/pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan Terminal Gayatri Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan standar pelayanan minimum terminal tipe A menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 40 Tahun 2015 dengan cara observasi di lokasi penelitian guna mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan oleh terminal. Tingkat kepuasan dan harapan menggunakan kuesioner yang ditujukan kepada pelanggan/pengguna jasa. Selanjutnya data yang diperoleh diuji validitas dan reliabilitas dengan program bantu statistik, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengelompokkan data hasil kuesioner menggunakan diagram cartesius, sedangkan nilai indeks kepuasan masyarakat dihitung menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.



Hasil analisis penelitian ini, diperoleh pelayanan yang diberikan oleh Terminal Gayatri Tulungagung sebesar 42,11(%) dari total standar pelayanan minimum terminal tipe A yang harus terpenuhi. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 60,39 dengan mutu pelayanan D (tidak baik). Dari metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menggunakan diagram kartesius, dua atribut yang sangat diharapkan adanya upaya peningkatan (pada kuadran I diagram kartesius) yaitu kelengkapan jadwal keberangkatan & kedatangan serta ketersediaan lajur pejalan kaki.



## SUMMARY

**Evaluation of Service Performance and Passengers Satisfaction Level of Gayatri Bus Station in Tulungagung**, Adhinnata Wisnu Wardhana, 151910301018, 2018; 92 Pages; Department of Civil Engineering, Faculty of Engineering, University of Jember.

Gayatri Bus Station in Tulungagung is type A passenger station which is managed by Ministry of Transportation, Directorate General of Land Transportation, Directorate of Land Transportation Infrastructure. Terminal Gayatri is located at National Road III Number 12, Karangwaru Village, Tulungagung Sub-district, Tulungagung District, East Java Province. Because the quality of transportation mode develops, its performance is not able to fulfil transportation needs. It is because of less safety and less comfort of the facility for the users. It affects seriously for its continuity. The users will use other transportation modes such as train, travel, and private vehicles. Moreover, most of the passengers get in and get down from public transportation outside the bus station. It makes traffic jam and accidents. From the problem above, it is necessary to evaluate the service performance and satisfaction level from the users to the service performance of Gayatri Bus Station.

This study used minimum service standard of type A bus station according to Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 40 Tahun 2015 by observing in research location to know service level given by the bus station. To know the service level, this study used questionnaire given to the users. Next the data were tested for their validity and reliability toward statistical assistance program Importance Performance Analysis (IPA) method for grouping the result of questionnaire using Cartesius Diagram beside satisfaction index was counted based on Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

The result of study is 45,61(%) of minimum service level standard of type A bus station has to be reached. As a result, the society satisfaction level is

60,39 or it gets D (not good). From Importance Performance Analysis (IPA) method using cartesius diagram, two attributes desired are the efforts of increasing (in quadrant I of cartesius diagram). These are the complete schedule of departure & arrival, and availability of pedestrian lane.



## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “EVALUASI KINERJA PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERMINAL GAYATRI KABUPATEN TULUNGAGUNG”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Jember.

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Entin Hidayah, M.UM selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Jember.
2. Ir. Henu Suyoso, M.T., selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Jember.
3. Dr. Anik Ratnaningsih, S.T.,M.T., selaku Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas sekaligus Tim Penguji.
4. Dr. Rr. Dewi Junita K., S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Willy Kriswardhana, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Akhmad Hasanuddin, S.T., M.T selaku Tim Penguji yang bersedia memberikan pengarahan guna terselesainya skripsi ini.

Segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca sekalian.

Jember, 17 Januari 2019

Penulis

**DAFTAR ISI**

	Halaman
<b>TUGAS AKHIR</b> .....	i
<b>TUGAS AKHIR</b> .....	ii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN</b> .....	v
<b>SKRIPSI</b> .....	vi
<b>PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>SUMMARY</b> .....	x
<b>PRAKATA</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xviii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
2.1 Trayek .....	5
2.2 Sarana dan Prasarana Angkutan Umum Dalam Trayek.....	5

2.2.1 Sarana Angkutan Umum Dalam Trayek.....	5
2.2.2 Prasarana Angkutan Umum Dalam Trayek.....	5
2.3 Terminal.....	6
2.3.1 Kelas Terminal.....	6
2.3.2 Penetapan Lokasi Terminal Tipe A.....	7
2.3.3 Standarisasi Pelayanan Minimum.....	7
2.3.4 Standarisasi Pelayanan Angkutan Orang.....	8
2.3.5 Standarisasi Pelayanan Terminal.....	8
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	18
2.5 Observasi atau Pengamatan.....	18
2.6 Wawancara.....	19
2.6.1 Pengertian Wawancara.....	19
2.6.2 Fungsi Wawancara.....	19
2.7 Kuesioner.....	20
2.7.1 Pengertian Kuesioner.....	20
2.7.2 Penyusunan Kuesioner.....	20
2.8 Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	24
2.8.1 Penentuan Sampel.....	24
2.8.2 Uji Validitas.....	24
2.8.3 Uji Reliabilitas.....	25
2.8.4 Tingkat Kinerja.....	26
2.8.5 Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan.....	27
<b>BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1 Metode Penelitian.....	29
3.2 Data Penelitian.....	29
3.2.1 Data Primer.....	29
3.2.2 Data Sekunder.....	30
3.3 Alat Peneliti.....	30

3.4 Tahapan Penelitian .....	30
3.4.1 Persiapan .....	30
3.4.2 Pelaksanaan Penelitian .....	30
3.5 Analisis Data .....	34
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	34
3.5.2 Tingkat Kinerja .....	35
3.5.3 Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan .....	35
3.5.4 Pengeplotan .....	35
3.5.5 Pengelompokan .....	35
3.6 Diagram Alir Penelitian .....	36
<b>BAB 4. PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1 Terminal Gayatri Tulungagung .....	37
4.1.1 Pembagian Zona Pelayanan .....	37
4.1.2 Kinerja Standar Pelayanan Minimum (SPM) .....	38
4.2 Tingkat Kepuasan Penumpang .....	53
4.2.1 Jumlah Responden Kuesioner .....	53
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	54
4.2.3 Karakteristik Responden .....	56
4.3 Analisis Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan .....	58
4.3.1 Hasil Kuesioner .....	58
4.3.2 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan .....	74
4.3.3 Analisis Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan .....	76
4.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	78
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>87</b>
5.1 Kesimpulan .....	87
5.2 Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xx</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>xxiii</b>

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 2.1 Standar Pelayanan Penyelenggaraan.....	9
Tabel 2.2 Skala <i>Likert</i> Kepuasan .....	20
Tabel 2.3 Deskripsi Bobot Tingkat Kepuasan .....	21
Tabel 2.4 Skala <i>Likert</i> Tingkat Harapan .....	22
Tabel 2.5 Deskripsi Bobot Tingkat Harapan .....	22
Tabel 2.6 Kategori Nilai <i>Cronbach a</i> .....	26
Tabel 2.7 Kategori Koefisien Reliabilitas .....	27
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> Kepuasan .....	32
Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Penelitian .....	32
Tabel 3.3 Kategori Koefisien Reliabilitas.....	34
Tabel 4.1 Zona Pelayanan.....	37
Tabel 4.2 Evaluasi Standar Pelayanan Minimum Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Gayatri Tulungagung.....	38
Tabel 4.3 Tabel Persentase Pelayanan Terminal Tipe A Gayatri Tulungagung ...	51
Tabel 4.4 Jumlah Penumpang Terminal Gayatri Tulungagung 21-30 September 2018.....	52
Tabel 4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pelanggan Terminal Gayatri Tulungagung .....	53
Tabel 4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Pelanggan Terminal Gayatri Tulungagung .....	54
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	56
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	56
Tabel 4.11 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Dimensi Persyaratan – 1 .....	57
Tabel 4.12 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Dimensi Persyaratan – 2 .....	58



Tabel 4.13 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Dimensi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur – 1 .....	59
Tabel 4.14 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Dimensi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur – 2 .....	60
Tabel 4.15 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Dimensi Waktu Penyelesaian ...	61
Tabel 4.16 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Dimensi Biaya/Tarif .....	62
Tabel 4.17 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Dimensi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan – 1 .....	62
Tabel 4.18 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Dimensi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan – 2 .....	63
Tabel 4.19 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Dimensi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan – 3 .....	64
Tabel 4.20 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Dimensi Kompetensi Pelaksana	65
Tabel 4.21 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Dimensi Perilaku Pelaksana .....	66
Tabel 4.22 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Dimensi Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan – 1 .....	67
Tabel 4.23 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Dimensi Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan – 2 .....	68
Tabel 4.24 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Dimensi Sarana dan Prasarana – 1 .....	69
Tabel 4.25 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Dimensi Sarana dan Prasarana – 2 .....	70
Tabel 4.26 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Dimensi Sarana dan Prasarana – 3 .....	70
Tabel 4.27 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Dimensi Sarana dan Prasarana – 4 .....	71
Tabel 4.28 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Dimensi Sarana dan Prasarana – 5 .....	72
Tabel 4.29 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....	73
Tabel 4.30 Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan.....	75
Tabel 4.31 Penilaian Analisis Responden.....	77

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2 1 Kuadran Kepentingan.....	28
Gambar 3.1 Fota dari udara lokasi Terminal Gayatri Tulungagung .....	29
Gambar 3.2 Diagram alir penelitian.....	35
Gambar 4.1 Lokasi zona pelayanan Terminal Gayatri Tulungagung .....	36
Gambar 4.2 Diagram Tingkat Nilai GAP Responden.....	76
Gambar 4.3 Pemetaan Penilaian Kepuasan dan Kepentingan .....	79

**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
Lampiran A .....	xxiii
Lampiran B.....	xxiv
Lampiran C.....	xxv
Lampiran D .....	xxvii
Lampiran E.....	xxiv
Lampiran F .....	xxxiii
Lampiran G .....	xlix
Lampiran H .....	lxvi
Lampiran I.....	lxxii
Lampiran J.....	lxxix
Lampiran K .....	lxxxii

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi merupakan suatu usaha menggerakkan, memindahkan, atau mengalihkan suatu objek dari satu tempat ke tempat yang lain, perpindahan objek menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin guna untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Transportasi dapat diartikan sebagai usaha pemindahan atau pergerakan dari suatu lokasi ke lokasi yang lainnya dengan menggunakan suatu alat tertentu, maka transportasi memiliki dimensi seperti lokasi (asal dan tujuan), alat (teknologi), dan keperluan tertentu (Miro, 2005).

Sistem transportasi tentunya memiliki sarana dan prasarana pendukung guna kinerja transportasi yang ideal. Salah satu prasarana yang menjadi komponen penting dalam suatu sistem transportasi yaitu terminal. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015 pasal 1 ayat 2 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan menyatakan terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan. Terminal didefinisikan menjadi dua, yaitu terminal penumpang dan terminal barang. Terminal penumpang adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan menurunkan dan menaikkan penumpang, perpindahan intra dan/atau antar moda transportasi serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum sedangkan terminal barang adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan membongkar dan memuat barang serta perpindahan intra dan/atau antar moda transportasi (Keputusan Menteri Perhubungan nomor 31, 1995).

Kabupaten Tulungagung berkembang pesat seiring berkembangnya kota-kota tetangga yang memberikan efek yang mengakibatkan Kota Tulungagung harus memiliki strategi untuk langkah selanjutnya, strategi ini termasuk dalam hal

penyediaan angkutan umum yang layak. Pada saat ini, Tulungagung memiliki satu terminal bernama Terminal Gayatri Tulungagung yang berlokasi di Desa Kutoanyar Kecamatan Tulungagung di daerah Tulungagung utara. Terminal Tulungagung hanya memiliki bus angkutan kota antar provinsi (AKAP) dengan jumlah bus reguler 70 unit dan bus cadangan 30 unit, maka Terminal Tulungagung termasuk terminal kelas A. Karena kualitas moda transportasi kian berkembang, kinerja Terminal Tulungagung tidak mampu memenuhi kebutuhan transportasi, hal ini meliputi kelayakan terminal dengan acuan kelas terminal serta kepuasan pelanggan pengguna jasa, maka standar yang sudah ditentukan harus dipenuhi.

Kinerja Terminal Tulungagung tidak dapat berfungsi dengan baik dikarenakan kurang aman dan nyamannya fasilitas bagi pengguna jasa yang berdampak serius terhadap keberlanjutan terminal. Hal ini berakibat beralihnya pelanggan terminal menggunakan moda transportasi lain, seperti kereta api, travel, dan kendaraan pribadi. Tren yang terjadi adalah banyak penumpang yang naik dan turun dari mobil angkutan umum berada di luar terminal sehingga dapat menyebabkan macet, dan rawan kecelakaan (Widyastuti, dkk, 2016). Dari permasalahan yang ada perlu adanya studi evaluasi mengenai tingkat pelayanan Terminal Gayatri Tulungagung.

Penelitian terdahulu oleh Zulfikar (2014) meneliti tentang tingkat layanan di terminal saat ini (ada) dan untuk 5 tahun mendatang, yang berarti sampai 2019. Penelitian yang dilakukan memiliki variabel bus dan minibus, nilai yang dihitung meliputi intensitas lalu lintas; jumlah rata-rata kendaraan dalam *system*; waktu rata-rata dalam *system*; waktu tunggu rata-rata dalam *system*; antrian panjang rata-rata dalam *system*; & *headway* rata-rata. Namun, masih terdapat suatu kekurangan dari penelitian sebelumnya, yaitu tidak adanya analisis tentang tingkat kepuasan pelanggan. Analisis tingkat kepuasan pelanggan seharusnya dilakukan secara berkala, hal ini juga tidak dilakukan oleh pihak pengelola terminal sendiri. Evaluasi tingkat pelayanan ini juga meliputi penentuan penanganan masalah yang ada guna peningkatan kinerja pelayanan Terminal Gayatri Tulungagung.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat diketahui rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kinerja pelayanan di Terminal Gayatri Tulungagung saat ini menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 40 Tahun 2015?
2. Bagaimana indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 dengan pengelompokan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap kinerja pelayanan Terminal Gayatri Tulungagung?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dapat diuraikan tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui kinerja pelayanan di Terminal Gayatri Tulungagung saat ini menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 40 Tahun 2015.
2. Memberikan indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 dengan pengelompokan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap kinerja pelayanan Terminal Gayatri Tulungagung.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan dan fasilitas terminal penumpang serta sebagai pertimbangan pihak terkait mengetahui apa saja solusi penanganan yang sesuai terkait permasalahan kinerja pelayanan dan fasilitas Terminal Gayatri Tulungagung.

### 1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dari evaluasi kinerja pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan dibatasi pada beberapa hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan pelanggan/pengguna jasa Terminal Gayatri Tulungagung.
2. Penelitian ini tidak memperhitungkan kebutuhan tebal perkerasan akibat beban, kondisi dan keadaan tanah, dan konstruksi bangunan beserta dimensinya.
3. Penelitian ini tidak merencanakan pelayanan dan fasilitas terminal.
4. Penelitian ini tidak merencanakan pembangunan pengembangan.
5. Penelitian ini tidak mengukur fasilitas dan pelayanan serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap moda yang berkaitan dengan Terminal Gayatri Tulungagung.
6. Penelitian ini tidak memasukkan ketentuan untuk standar pelayanan minimum mengenai fasilitas, sarana, dan prasarana.

## **BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Trayek**

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2014 pasal 1 ayat 8 tentang Angkutan Jalan menyatakan trayek adalah lintasan dari kendaraan bermotor umum seperti mobil penumpang atau mobil bus yang memiliki asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap, dan jenis kendaraan tetap serta berjadwal atau tidak berjadwal sebagai bentuk pelayanan jasa angkutan orang.

### **2.2 Sarana dan Prasarana Angkutan Umum Dalam Trayek**

#### **2.2.1 Sarana Angkutan Umum Dalam Trayek**

Berdasarkan KM 35 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan angkutan umum meliputi:

- 1) Bus besar, adalah kendaraan bermotor dengan kapasitas lebih dari 28 dengan ukuran dan jarak antar tempat duduk normal tidak termasuk tempat duduk pengemudi dengan panjang kendaraan lebih dari 9 meter;
- 2) Bus sedang, adalah kendaraan bermotor dengan kapasitas 16 s/d 28 dengan ukuran dan jarak antar tempat duduk normal tidak termasuk tempat duduk pengemudi dengan panjang kendaraan lebih dari 6,5 sampai dengan 9 meter; dan
- 3) Bus kecil, adalah kendaraan bermotor dengan kapasitas 9 s/d 16 dengan ukuran dan jarak antar tempat duduk normal tidak termasuk tempat duduk pengemudi dengan panjang kendaraan 4 – 6,5 meter.

#### **2.2.2 Prasarana Angkutan Umum Dalam Trayek**

Berdasarkan UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, prasarana angkutan umum dalam trayek meliputi:

- 1) Prasarana lalu lintas dan angkutan jalan adalah ruang lalu lintas, terminal, dan perlengkapan jalan yang meliputi marka, rambu, alat pemberi isyarat lalu



lintas, alat pengendali dan pengamanan pengguna jalan, alat pengawasan dan pengamanan jalan, serta fasilitas pendukung;

- 2) Jalan adalah seluruh bagian jalan, termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukkan bagi lalu lintas umum, yang berada pada permukaan tanah, di atas permukaan tanah, di bawah permukaan tanah dan/atau air, serta di atas permukaan air, kecuali jalan rel dan jalan kabel;
- 3) Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan; dan
- 4) Halte adalah tempat pemberhentian kendaraan bermotor umum untuk menaikkan dan menurunkan penumpang.

### **2.3 Terminal**

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 pasal 1 ayat 9 tentang Angkutan Jalan bahwa terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum sebagai pengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 pasal 1 bahwa jenis terminal ada dua, meliputi terminal penumpang dan terminal barang. Terminal penumpang merupakan prasarana transportasi jalan yang digunakan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang, perpindahan intra dan/atau antar moda transportasi serta mengatur pemberangkatan dan kedatangan kendaraan umum. Terminal barang adalah prasarana transportasi jalan yang digunakan untuk memuat dan membongkar barang serta perpindahan intra dan/atau antar moda transportasi.

#### **2.3.1 Kelas Terminal**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, tipe terminal penumpang terdiri dari:

- 1) Terminal penumpang tipe A, menghubungkan jaringan trayek dan/atau wilayah strategis atau wilayah lainnya yang memiliki potensi bangkitan dan tarikan perjalanan angkutan antarkota antar provinsi.
- 2) Terminal penumpang tipe B, menghubungkan jaringan trayek dan/atau wilayah strategis atau wilayah lainnya yang memiliki potensi bangkitan dan tarikan perjalanan angkutan antarkota dalam provinsi.
- 3) Terminal penumpang tipe C, menghubungkan jaringan trayek dan/atau wilayah strategis atau wilayah lainnya yang memiliki potensi bangkitan dan tarikan perjalanan angkutan pedesaan.

### 2.3.2 Penetapan Lokasi Terminal Tipe A

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan menetapkan bahwa lokasi terminal penumpang tipe A harus memperhatikan persyaratan berikut ini:

- 1) Terletak dalam jaringan trayek antar kota antar propinsi dan/atau angkutan lalu lintas batas negara,
- 2) Terletak di jalan arteri dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas IIIA,
- 3) Jarak antara dua terminal penumpang tipe A, sekurang-kurangnya 20 km di Pulau Jawa, 30 km di Pulau Sumatera dan 50 km di pulau lainnya,
- 4) Luas lahan yang tersedia sekurang-kurangnya 5 Ha untuk terminal di Pulau Jawa dan Sumatera, dan 3 Ha di pulau lainnya, dan
- 5) Mempunyai akses jalan masuk atau jalan keluar ke dan dari terminal dengan jarak sekurang-kurangnya 100 m di Pulau Jawa dan 50 m di pulau lainnya, dihitung dari jalan ke pintu keluar atau masuk terminal.

### 2.3.3 Standarisasi Pelayanan Minimum

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 standar pelayanan terminal penumpang menjadi pedoman bagi pihak pengelola terminal angkutan jalan dalam memberikan pelayanan pada pengguna jasa terminal. Standar pelayanan terminal penumpang wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan yang meliputi:

- 1) Pelayanan keselamatan,
- 2) Pelayanan keamanan,
- 3) Pelayanan kehandalan/keteraturan,
- 4) Pelayanan kenyamanan,
- 5) Pelayanan kemudahan/keterjangkauan, dan
- 6) Pelayanan kesetaraan.

#### 2.3.4 Standarisasi Pelayanan Angkutan Orang

Pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 pasal 1 ayat 8 tentang Angkutan Jalan harus memenuhi kriteria:

- 1) Memiliki rute tetap dan teratur;
- 2) Terjadwal, berawal, berakhir, dan menaikkan atau menurunkan penumpang di terminal untuk angkutan antarkota dan lintas batas negara; dan
- 3) Menaikkan dan menurunkan penumpang pada tempat yang ditentukan untuk angkutan perkotaan dan perdesaan.

Tempat menaikkan dan menurunkan penumpang dapat berupa terminal, halte, dan/ atau rambu pemberhentian kendaraan bermotor umum. Kendaraan yang digunakan untuk pelayanan angkutan orang dalam trayek adalah mobil penumpang umum dan/atau mobil bus umum.

#### 2.3.5 Standarisasi Pelayanan Terminal

Dalam mempertahankan serta meningkatkan kepercayaan pengguna jasa terhadap terminal, terminal harus memiliki kinerja pelayanan yang baik, hal ini erat kaitannya dengan fasilitas yang diberikan oleh terminal kepada pengguna jasa terminal. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 40 (2015) tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, ada beberapa fasilitas yang harus dipenuhi berdasarkan tipe terminal dari tipe A, B, dan C.

Terminal Gayatri Tulungagung termasuk terminal penumpang tipe A, maka fasilitas pelayanan yang ada saat ini dapat dievaluasi menggunakan PERMENHUBRI NOMOR PM 14 (2015) bagian standar pelayanan minimal

terminal penumpang tipe A. Untuk menunjukkan tolak ukur standar pelayanan terminal penumpang tipe A dapat melihat Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Standar Pelayanan Penyelenggaraan  
Terminal Penumpang Angkutan Jalan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur Indikator
1.	Keselamatan			
a.	Lajur pejalan kaki	Meminimalkan <i>crossing</i> dengan kendaraan bermotor	Ketersediaan	Tersedia lajur pejalan kaki yang meminimalkan <i>crossing</i> dengan kendaraan bermotor
b.	Fasilitas keselamatan jalan	Rambu-rambu, marka, penerangan jalan, & pagar	Ketersediaan	Tersedia fasilitas Keselamatan Jalan (rambu-rambu, marka, penerangan jalan, & pagar)
c.	Jalur evakuasi	Jalur evakuasi	Ketersediaan	Tersedia jalur evakuasi
d.	Alat pemadam kebakaran	Alat pemadam kebakaran	Ketersediaan	Tersedia alat pemadam kebakaran
e.	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	Ketersediaan	Tersedia pos, fasilitas dan petugas kesehatan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur Indikator
f.	Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum	Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum	Ketersediaan	Tersedia pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum
g.	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	Ketersediaan	Tersedia fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum
h.	Informasi fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, bencana alam, dan kecelakaan)	Ketersediaan	Tersedia informasi fasilitas keselamatan, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul yang mudah terlihat dengan jelas
i.	Informasi fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan fasilitas untuk penanganan darurat	Ketersediaan	Tersedia informasi fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dengan jelas

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur Indikator
j.	Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan kendaraan bermotor ringan	Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor	Ketersediaan	Tersedia informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor yang mudah terlihat dengan jelas
<b>2. Keamanan</b>				
a.	Fasilitas Keamanan	Fasilitas pencegah tindak kriminal	Ketersediaan	Tersedia pos keamanan, kamera pengawas, dan titik pengamanan tertentu
b.	Media pengaduan gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/ atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Ketersediaan	Tersedia stiker pada tempat yang strategis, mudah terlihat dan jelas terbaca
c.	Petugas Keamanan	Orang yang menjaga ketertiban dan keamanan bagi pengguna jasa	Ketersediaan petugas	Minimal 2 (dua) petugas berseragam dan mudah terlihat

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur Indikator
3.	Kehandalan/Keteraturan			
a.	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis	Ketersediaan dan keteraturan	Tersedia Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis
b.	Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis	Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis	Ketersediaan dan keteraturan	Tersedia Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis
c.	Loket penjualan tiket	Loket tempat calon penumpang membeli tiket	Ketersediaan dan keteraturan	Loket penjualan tiket tetap dan teratur
d.	Kantor penyelenggara ruang kendali dan manajemen sistem informasi	Kantor tempat pengaturan dan operasional terminal serta ruang kontrol dan SIM	Ketersediaan dan luas	- Tersedia kantor penyelenggara - Luas sesuai kebutuhan dan kesediaan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur Indikator
e.	Petugas operasional terminal	Petugas operasional terminal yang mengatur operasional terminal	Ketersediaan dan keteraturan	Tersedia petugas operasional terminal yang mengatur operasional terminal
4.	Kenamanan			
a.	Ruang tunggu	Ruangan./tempat untuk penumpang dan calon penumpang sebelum naik bus	- Ketersediaan - Kondisi - Keteraturan	- Tersedia tempat duduk - Area bersih 100%, sejuk, dan tidak berbau - Dilakukan kanalisasi penumpang dan klasifikasi
b.	Toilet	Tersedianya toilet	- Jumlah - Kondisi	Pria (4 urinoir, 3 WC, 1 WC penyandang disabilitas, 2 wastafel) Wanita (6 WC, 1WC penyandang disabilitas, 2 wastafel) Area bersih 100% dan tidak berbau dari dalam area terminal
c.	Fasilitas peribadatan	Orang yang menjaga ketertiban dan keamanan bagi pengguna jasa	- Luas - Kondisi	Pria (11 normal dan 2 penyandang disabilitas) Wanita (9 normal dan 2 penyandang disabilitas) Area bersih 100% dan tidak berbau dari dalam area terminal



No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur Indikator
d.	Ruang terbuka hijau	Ruang terbuka hijau disediakan untuk area penghijauan	Ketersediaan  Luas  Kondisi	Tersedia ruang terbuka hijau minimum 30% luas lahan  Terdapat alat-alat kebersihan, penyiraman tanaman  Tempat sampah yang terpisah antara sampah kering dan basah
e.	Rumah makan	Rumah makan	Ketersediaan	Tersedia fasilitas rumah makan sesuai kebutuhan
f.	Fasilitas dan petugas kebersihan	Fasilitas dan petugas kebersihan	Ketersediaan	Tersedia fasilitas dan petugas kebersihan
g.	Tempat istirahat awak	Tempat istirahat awak kendaraan	Ketersediaan	Tempat istirahat awak kendaraan
h.	Area merokok	Tempat khusus untuk merokok	Ketersediaan	Tersedia <i>smoking area</i>
i.	Drainase	Drainase yang memadai	Ketersediaan	Tersedia drainase yang memadai
j.	Area dengan jaringan internet	Area yang tersedia jaringan internet	Ketersediaan	Tersedia <i>hotspot area</i>
k.	Ruang baca	Ruang baca	Ketersediaan	Tersedia ruang baca
l.	Lampu penerangan ruangan	Lampu penerangan ruangan	Ketersediaan	Tersedia lampu penerangan intensitas 300lux per 100 meter persegi

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur Indikator
5.	Kemudahan/Keterjangkauan			
a.	Letak jalur pemberangkatan	Kapasitas letak jalur pemberangkatan kendaraan	Keteraturan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Letak jalur pemberangkatan kendaraan tetap dan teratur</li> <li>- Terpisah dengan jalur penurunan penumpang</li> <li>- Tidak boleh terdapat <i>crossing</i> dengan kendaraan lain</li> </ul>
b.	Letak jalur kedatangan	Kepastian letak jalur kedatangan kendaraan	Keteraturan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Letak jalur kedatangan kendaraan tetap dan teratur</li> <li>- Terpisah dengan jalur penurunan penumpang</li> <li>- Tidak boleh terdapat <i>crossing</i> dengan kendaraan lain</li> </ul>
c.	Informasi pelayanan	Visual: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Denah/layout terminal</li> <li>- Nomor trayek, nama PO dan kelas pelayanannya</li> </ul>	Tempat/ruang	Diletakkan di tempat strategis seperti dekat loket, pintu masuk, ruang tunggu umum, mudah terlihat, dan jelas terbaca

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur Indikator
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nama terminal keberangkatan</li> <li>- Jadwal</li> <li>- Tarif</li> <li>- Peta Jaringan</li> </ul>		
		Audio: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi pelayanan (disebutkan apa saja)</li> <li>- Kejadian khusus dan gangguan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempat</li> <li>- Intensitas suara</li> </ul>	Diletakkan di tempat yang mudah didengar oleh pengguna jasa dengan intensitas suara 20dB lebih keras dari kebisingan yang ada
d.	Informasi angkutan lanjutan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jenis angkutan lanjutan</li> <li>- Lokasi angkutan lanjutan</li> <li>- Jam pelayanan angkutan lanjutan</li> <li>- Jurusan/rute</li> <li>- Tarif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempat</li> <li>- Kondisi</li> </ul>	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca
e.	Informasi gangguan perjalanan mobil bus	Fasilitas informasi penyebab keterlambatan jadwal perjalanan mobil bus seperti gangguan keamanan, operasional, dan keselamatan	Intensitas suara	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20dB lebih besar dari kebisingan yang ada

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur Indikator
	f. Tempat penitipan barang	Tempat penitipan barang	Ketersediaan	Tersedia Tempat penitipan barang sesuai kebutuhan
	g. Fasilitas pengisian baterai ( <i>charging corner</i> )	Fasilitas pengisian baterai ( <i>charging corner</i> )	Ketersediaan	Tersedia fasilitas pengisian baterai ( <i>charging corner</i> )
	h. Tempat naik/turun penumpang	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik ke bus atau turun dari bus	Aksesibilitas	Tinggi platform sama dengan tinggi lantai bus
	i. Tempat parkir kendaraan umum dan pribadi	Tempat parkir untuk kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua)	Ketersediaan	Tersedia tempat parkir dengan luas disesuaikan dengan lahan yang tersedia
6.	Kesetaraan			
	a. Fasilitas penyandang cacat (difabel)	Fasilitas yang disediakan untuk pengguna jasa difabel	Aksesibilitas	- Tersedia ramp dengan kemiringan maksimum 20% untuk penyambung platform ke kendaraan - Toilet pengguna difabel - Kursi roda difabel
	b. Ruang ibu menyusui	Ruangan khusus ibu menyusui dan bayi	Ketersediaan	Tersedia ruang khusus tertutup untuk ibu menyusui dan bayi

Sumber: PERMENHUBRI Nomor 40, 2015.

## **2.4 Kepuasan Pelanggan**

### **2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler dan Armstrong (2001:9) kepuasan pelanggan dapat diartikan sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pelanggan. Bila kinerja produk lebih tinggi daripada harapan pelanggan, maka pelanggan merasa puas, begitupun sebaliknya. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

### **2.4.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 (2017) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima oleh pelanggan dapat dilakukan dengan beberapa langkah, yaitu:

1. Menyusun instrumen survey,
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel,
3. Menentukan responden,
4. Melaksanakan survey,
5. Mengolah hasil survey, dan
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

## **2.5 Observasi atau Pengamatan**

Menurut Arikunto (2006:124) observasi adalah metode pengumpulan data atau keterangan yang dibutuhkan dan harus dijalankan dengan pengamatan secara langsung ke tempat yang akan diobservasi. Arti lain dari observasi adalah teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dari objek penelitian dengan melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Riduwan, 2004 : 104).

Observasi dilakukan pada subjek yang secara aktif memberikan aksi kepada objek dengan memperhatikan beberapa kriteria, antara lain:

- 1) Memiliki pengetahuan cukup terhadap objek penelitian,
- 2) Pemahaman tujuan penelitian,
- 3) Penentuan cara memperoleh data,
- 4) Penentuan kategori pendapatan gejala yang diamati,
- 5) Pengamatan dan pencatatan data harus cermat dan bersifat kritis,
- 6) Pencatatan gejala dilakukan secara terpisah guna tidak adanya saling mempengaruhi, dan
- 7) Pemilikan dan keterampilan terhadap alat dan cara pencatatan hasil observasi.

## **2.6 Wawancara**

### **2.6.1 Pengertian Wawancara**

Menurut Hadi (1989:192) wawancara adalah tanya jawab secara lisan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Wawancara merupakan alat pengumpulan data langsung dari tanggapan, pendapat, serta perasaan yang dilakukan dengan tujuan tertentu.

### **2.6.2 Fungsi Wawancara**

#### **1) Metode Primer**

Wawancara menjadi alat pengumpul data satu-satunya atau diberi kedudukan yang utama dari metode pengumpulan data yang lainnya.

#### **2) Metode Pelengkap**

Wawancara digunakan ketika informasi tidak dapat diperoleh dengan cara lain.

#### **3) Kriteria**

Wawancara digunakan untuk menguji kebenaran suatu data yang didapat melalui metode lain, dalam hal ini diperlukan kemantapan dalam menggali fakta secara teliti karena data yang diperoleh akan dijadikan tolak ukur penilaian.

## 2.7 Kuesioner

### 2.7.1 Pengertian Kuesioner

Menurut Anwar (2009:168) angket atau kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis tentang data faktual atau opini yang berkaitan dengan diri responden, yang dianggap fakta atau kebenaran yang diketahui dan perlu dijawab oleh responden. Angket sebagai suatu alat pengumpul data dalam *assessment non test*, berupa serangkaian yang diajukan kepada responden seperti peserta didik, orang tua atau masyarakat. Angket sebagai alat pengumpul data secara besar terdiri dari judul angket, pengantar yang berisi tujuan atau petunjuk pengisian angket, dan item-item pertanyaan yang berisi opini atau pendapat dan fakta (Komalasari dkk., 2011:81)

### 2.7.2 Penyusunan Kuesioner

Kuesioner dibuat berdasarkan subvariabel-subvariabel tentang kinerja Terminal Gayatri Tulungagung. Mengukur sikap, persepsi responden, nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan menggunakan skala *likert* (PERMENPANRB, 2017). Nilai yang menggambarkan kepuasan ditunjukkan Tabel 2.2.

Tabel 2.2 Skala *Likert* Kepuasan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: PERMENPANRBRI Nomor 14, 2017.

Sedangkan penjelasan tingkat kepuasan seperti yang dijelaskan pada Tabel 2.3.

Tabel 2.3 Deskripsi Bobot Tingkat Kepuasan

Tingkat Penilaian	Deskripsi
Tidak Baik (1)	Pelayanan dan kinerja fasilitas Terminal Gayatri Tulungagung tidak mencapai batas indikator variabel sehingga pelanggan merasa kurang/kecewa
Kurang Baik (2)	Pelayanan dan kinerja fasilitas Terminal Gayatri Tulungagung belum mencapai batas indikator variabel namun pelanggan masih merasa kurang/kecewa
Baik (3)	Pelayanan dan kinerja fasilitas Terminal Gayatri Tulungagung mencapai batas indikator variabel namun pelanggan merasa kurang
Sangat Baik (4)	Pelayanan dan kinerja fasilitas Terminal Gayatri Tulungagung sudah melebihi batas indikator variabel sehingga pelanggan merasa sangat puas

Sumber: PERMENPANRBRI Nomor 14, 2017.

Penelitian ini juga meneliti tentang kepentingan/harapan dari pengguna jasa Terminal Gayatri Tulungagung yang nantinya dapat digunakan untuk rekomendasi penanganan yang lebih tepat sasaran. Nilai yang menunjukkan tingkat kepentingan/harapan pelanggan dapat dilihat pada Tabel 2.4.



Tabel 2.4 Skala *Likert* Tingkat Harapan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak penting
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang penting
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Penting
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat penting

Sumber: PERMENPANRBRI Nomor 14, 2017.

Sedangkan penjelasan tingkat kepuasan seperti yang dijelaskan pada Tabel 2.5.

Tabel 2.5 Deskripsi Bobot Tingkat Harapan

Tingkat Penilaian	Deskripsi
Tidak Penting (1)	Pelanggan menilai indikator variabel pelayanan dan fasilitas di Terminal Gayatri Tulungagung tidak penting, maka pihak terminal seharusnya menghilangkan poin tersebut / mengganti dengan poin yang lebih penting
Kurang Penting (2)	Pelanggan menilai indikator variabel pelayanan dan fasilitas di Terminal Gayatri Tulungagung kurang penting, maka pihak terminal seharusnya mengurangi poin tersebut
Penting (3)	Pelanggan menilai indikator variabel pelayanan dan fasilitas di Terminal Gayatri Tulungagung cukup penting, maka pihak terminal seharusnya meningkatkan poin tersebut
Sangat Penting (4)	Pelanggan menilai indikator variabel pelayanan dan fasilitas di Terminal Gayatri Tulungagung sangat penting, maka pihak terminal seharusnya meningkatkan dan mempertahankan poin tersebut

Sumber: PERMENPANRBRI Nomor 14, 2017.

Unsur yang terdapat dalam kuesioner kepuasan pelanggan terdiri dari 9 unsur (PERMENPANRB, 2017) antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## 2.8 Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Ruhimat (2008) *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode untuk memetakan atribut tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan guna pengembangan kualitas kinerja pelayanan yang efektif.

### 2.8.1 Penentuan Sampel

Untuk menentukan jumlah responden menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* (lampiran Tabel *Krejcie and Morgan*) atau dihitung menggunakan Rumus 2.1.

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2 (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\} \dots\dots\dots (2.1)$$

dimana:

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,

taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Untuk penelitian ini menggunakan taraf kesalahan 5%.

### 2.8.2 Uji Validitas

Penelitian ini menggunakan program bantu statistik dengan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson) atau dengan Rumus 2.2.

$$r_{XY} = \frac{n \sum_{XY} - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2] \cdot [n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}} \dots\dots\dots (2.2)$$

dimana:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi antara variabel x dan y

n = jumlah sampel

$\sum_{xy}$  = jumlah perkalian antara variabel x dan variabel y

$\sum x^2$  = jumlah dari kuadrat nilai x

$\sum y^2$  = jumlah dari kuadrat nilai y

$(\sum x^2)$  = jumlah nilai x kemudian dikuadratkan

$(\sum y^2)$  = jumlah nilai y kemudian dikuadratkan

### 2.8.3 Uji Reliabilitas

Perhitungan koefisien *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) menggunakan program bantu statistik atau dengan Rumus 2.3.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right) \dots \dots \dots (2.3)$$

dimana:

$\alpha$  = koefisien reliabilitas

k = jumlah pertanyaan (item)

$\sigma_i^2$  = varians skor pertanyaan ke – i (dengan i = 1,2,3...k)

$\sigma^2$  = varians skor total

Nilai ke – i dihitung menggunakan Rumus 2.4.

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum x_i - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n} \dots \dots \dots (2.4)$$

dimana:

$\sigma_i^2$  = varians skor pertanyaan ke – i (dengan i = 1,2,3,...k)

$X_i$  = skor pertanyaan ke – i

n = jumlah sampel

Kategori koefisien dari hasil reliabilitas dapat ditunjukkan pada Tabel 2.6.

Tabel 2.6 Kategori Nilai *Cronbach a*

Cronbach $\alpha$	Kategori
0,80 – 1,00	Sangat Reliabel
0,60 – 0,80	Reliabel
0,40 – 0,60	Kurang Reliabel
0,20 – 0,40	Tidak Reliabel
-0,00 – 0,20	Sangat Tidak Reliabel

Sumber: Tjiptono, 2006.

#### 2.8.4 Tingkat Kinerja

Tingkat kinerja diperoleh dengan menghitung terlebih dahulu nilai indeks setiap unsur dengan nilai penimbang yang sama berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Perhitungan bobot menggunakan Rumus 2.5.

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} \dots\dots\dots(2.5)$$

Selanjutnya dihitung nilai survei kepuasan masyarakat menggunakan Rumus 2.6.

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Per Unsur}}{\text{Total Responden}} \times \text{Nilai Penimbang} \dots\dots\dots(2.6)$$

Nilai indeks kepuasan masyarakat per unsur pelayanan dihitung dengan mengalikan nilai SKM dengan nilai dasar yaitu 25. Nilai indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan terhadap kinerja pelayanan dihitung menggunakan Rumus 2.7.

$$\text{IKM} = X \times \text{Nilai Dasar} \dots\dots\dots(2.7)$$

dimana:

IKM = indeks kepuasan masyarakat

X = nilai indeks

Nilai Dasar = 25

Nilai indeks dihitung menggunakan Rumus 2.8.

$$\text{Nilai Indeks (X)} = \text{Total Nilai SKM} \dots\dots\dots(2.8)$$

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat, selanjutnya kategori dari mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dijelaskan pada Tabel 2.7.

Tabel 2.7 Kategori Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANA N (x)	KINERJA UNIT PELAYANA N (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: PERMENPANRBRI Nomor 14, 2017.

#### 2.8.5 Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan

Dalam hal ini analisis dilakukan dengan dua tingkat, yaitu analisis tingkat kesesuaian dan analisis kuadran. Nilai tingkat kesesuaian dapat dihitung dengan Rumus 2.9.

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots(2.9)$$

dimana:

TK<sub>i</sub> = tingkat kesesuaian ke-i

X<sub>i</sub> = nilai tingkat kinerja pelayanan

Y<sub>i</sub> = nilai tingkat kepentingan pelanggan

Nilai rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan yang selanjutnya diplotkan ke dalam diagram kartesius yang memiliki sumbu mendatar (X) untuk nilai tingkat kepuasan/kinerja dan sumbu tegak (Y) untuk nilai tingkat kepentingan. Nilai rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan dihitung menggunakan Rumus 2.10.

$$X = \frac{\sum X_i}{N} \quad \text{dan} \quad Y = \frac{\sum Y_i}{N} \quad \dots\dots\dots (2.10)$$

dimana:

X = nilai rata-rata tingkat kepuasan faktor

Y = nilai rata-rata tingkat kepentingan faktor

$X_i$  = nilai tingkat kepuasan faktor i

$Y_i$  = nilai tingkat kepentingan faktor i

N = jumlah responden

Mean, median atau pengukuran rangking, skor penilaian kepentingan dan kinerja atribut dikumpulkan dan digolongkan ke dalam kategori rendah atau tinggi yang selanjutnya kedua set rangking dipasangkan dan ditempatkan ke dalam salah satu kuadran kepentingan kinerja. Skor mean kinerja dan kepentingan digunakan sebagai koordinat untuk memplotkan atribut individu pada matriks dua dimensi yang dapat lihat pada Gambar 2.1.

<b>Kuadran 1</b> Prioritas Utama	<b>Kuadran 2</b> Pertahankan Kinerja
<b>Kuadran 3</b> Prioritas Rendah	<b>Kuadran 4</b> Berlebihan

Gambar 2.1 Kuadran Kepentingan (Sumber: Citra, M., dkk, 2013)

## BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Terminal Gayatri Tulungagung, yang berlokasi di Desa Kutoanyar Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur. Pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja (*pursive*), Terminal Gayatri merupakan terminal satu-satunya di Kota Tulungagung untuk fasilitas angkutan jalan umum dengan nilai kelas terminal A, maka terminal ini terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau pengguna jasa. Penelitian ini dilakukan pada bulan oktober sampai desember tahun 2018.



Gambar 3.1 Foto dari udara lokasi Terminal Gayatri Tulungagung

### 3.2 Data Penelitian

#### 3.2.1 Data Primer

Data primer yang digunakan merupakan data yang didapat dari survei langsung seperti penyebaran kuesioner pada pelanggan Terminal Gayatri Tulungagung dan wawancara pada pihak pengelola terminal mengenai berbagai hal yang nantinya akan dijadikan bahan analisis.



### 3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapat dari instansi terkait yang memiliki wewenang, data yang dimaksud meliputi:

- 1) Data zona pelayanan Terminal Gayatri Tulungagung;
- 2) Data gambaran umum terminal, zona pelayanan, dan data penumpang harian/tahunan; dan
- 3) Jumlah penumpang harian/tahunan Bus Terminal Gayatri Tulungagung.

### 3.3 Alat Peneliti

Dalam melakukan penelitian digunakan beberapa alat penunjang antara lain meliputi:

- 1) Alat yang digunakan meliputi alat tulis, *clipboard*, lembar survei, dan peralatan pendukung lainnya;
- 2) Formulir kuesioner yang diajukan kepada responden;
- 3) *Hardware* dan *software* komputer seperti *Microsoft Word*, *Microsoft Excel* dan alat bantu program statistik; dan
- 4) Printer sebagai alat pendukung dalam proses pencetakan laporan penelitian.

### 3.4 Tahapan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tahapan penelitian, meliputi:

#### 3.4.1 Persiapan

- 1) Menentukan topik beserta lokasi yang akan digunakan untuk penelitian, yaitu evaluasi tingkat pelayanan Terminal Gayatri Tulungagung;
- 2) Mempelajari kajian pustaka terkait penelitian yang akan dilakukan, terutama Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 40 Tahun 2015 serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017; dan
- 3) Menentukan data penelitian, yaitu data primer dan data sekunder.

#### 3.4.2 Pelaksanaan Penelitian

- 1) Wawancara

Wawancara dilakukan pada narasumber yaitu instansi terkait pengelolaan Terminal Gayatri Tulungagung untuk mengumpulkan data penelitian, yaitu gambaran umum terminal, zona, dan data penumpang harian/tahunan.

2) Observasi mengenai fasilitas dan pelayanan

Tahapan ini dapat dilakukan bersamaan dengan tahapan sebelumnya, observasi dilakukan oleh peneliti di lokasi penelitian yaitu di Terminal Gayatri Tulungagung. Fasilitas dan pelayanan mencakup 6 unsur, yaitu: keselamatan, keamanan, keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan.

3) Kuesioner

Dalam penelitian ini kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dari responden mengenai tingkat kepuasan pelanggan dan tingkat kepentingan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 40 Tahun 2015 serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

a) Populasi penelitian

Penelitian ini meneliti tentang kepuasan pelanggan Terminal Gayatri Tulungagung, maka populasinya adalah pelanggan/pengguna jasa Terminal Gayatri Tulungagung terdiri dari data penumpang harian atau tahunan.

b) Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik *random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak sehingga setiap item di populasi mempunyai kesempatan yang sama menjadi item sampel. Untuk menentukan jumlah responden menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* (lampiran Tabel *Krejcie and Morgan*) atau dihitung menggunakan rumus yang ada di tinjauan pustaka.

c) Data dan format kuesioner

Pertanyaan dan bentuk di dalam kuesioner yang akan ditanyakan pada responden ditentukan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan

Republik Indonesia Nomor: PM 40 Tahun 2015 (dapat dilihat pada lampiran Form Kuesioner Tingkat Kepuasan Pelanggan dan Tingkat Kepentingan). Untuk mengukur sikap, persepsi responden, nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan menggunakan skala *likert* dapat dilihat pada Tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala *Likert* Kepuasan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANA N (x)	KINERJA UNIT PELAYANA N (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: PERMENPANRBRI Nomor 14, 2017.

Indikator penelitian dalam melakukan kuesioner dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Unsur SKM	Indikator
Kualitas Pelayanan	Persyaratan	- Ketersediaan lajur keberangkatan dan lajur kedatangan
		- Ketersediaan loket penjualan tiket
	Sistem, Mekanisme, dan	- Kelengkapan jadwal keberangkatan dan kedatangan
	Prosedur	- Pemberian informasi gangguan perjalanan

Variabel	Unsur SKM	Indikator
	Waktu Penyelesaian	- Rentan waktu informasi gangguan perjalanan
	Biaya/Tarif	- Kecocokan biaya/tarif
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	- Ketersediaan pos, informasi, & petugas kesehatan - Ketersediaan informasi fasilitas keselamatan dan keamanan - Kelengkapan informasi pelayanan
	Kompetensi Pelaksana	- Kemampuan petugas dalam memberikan informasi
	Perilaku Pelaksana	- Pelayanan yang ramah serta siap membantu
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Kelengkapan media pengaduan, saran, & masukan - Ketersediaan petugas untuk menanggapi pengaduan
	Sarana dan prasarana	- Ketersediaan lajur pejalan kaki - Ketersediaan ruang tunggu - Ketersediaan toilet - Ketersediaan fasilitas peribadatan - Ketersediaan fasilitas khusus penyandang difabel
Tanggapan Pelanggan		- Tingkat kepentingan - Tingkat kinerja

Sumber: PERMENPANRBRI Nomor 14, 2017.

d) Pembagian kuesioner

Kuesioner disebarikan kepada responden, yaitu pengguna jasa/pelanggan Terminal Gayatri Tulungagung. Teknik pengisian kuesioner dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan *google form*.

### 3.5 Analisis Data

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan untuk menjawab perumusan masalah tentang pelayanan penumpang Bus Terminal Gayatri Tulungagung. Analisis ini didasarkan pada sudut pandang pelanggan dengan beberapa tahapan, antara lain meliputi:

#### 3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Sebelum data yang didapatkan dari hasil penelitian dianalisis, terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas data untuk memastikan data yang diperoleh sudah sah (valid) dan handal (reliabel).

##### a) Uji Validitas

Dalam penelitian ini menggunakan program bantu statistik dengan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson) secara perhitungan ada di tinjauan pustaka. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka instrumen atau item-item pertanyaan atau variabel yang diuji berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel atau  $r$  hitung negatif, maka instrumen atau item-item pertanyaan atau variabel yang diuji tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

##### b) Uji Reliabilitas

Dalam pengujian ini menggunakan program SPSS yang memberikan fasilitas untuk mengukur realibilitas dengan uji statistic *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) (Ghozali, 2009). Untuk perhitungan koefisien *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) menggunakan program bantu statistik atau dengan rumus dapat dilihat di tinjauan pustaka. Kategori koefisien hasil reliabilitas dijelaskan pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Kategori Koefisien Reliabilitas

Cronbach $\alpha$	Kategori
0,80 – 1,00	Sangat Reliabel
0,60 – 0,80	Reliabel
0,40 – 0,60	Kurang Reliabel
0,20 – 0,40	Tidak Reliabel
-0,00 – 0,20	Sangat Tidak Reliabel

Sumber: Tjiptono, 2006.

### 3.5.2 Tingkat Kinerja

Tingkat kinerja dinyatakan dengan nilai indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil kali dari nilai indeks dengan nilai dasar, nilai dasar yaitu 25. Dari nilai indeks kepuasan selanjutnya dapat diketahui mutu pelayanan dan kinerja pelayanannya. Rumus perhitungan secara lengkap serta penentuan kategori kinerja pelayanan terdapat di tinjauan pustaka.

### 3.5.3 Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan

Tingkat kesesuaian diperoleh dari hasil bagi total nilai kinerja per unsur dengan total nilai kepentingan per unsur dikalikan 100%. Menghitung nilai rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan yang selanjutnya diplotkan ke dalam diagram kartesius yang memiliki sumbu mendatar (X) untuk nilai tingkat kepuasan/kinerja dan sumbu tegak (Y) untuk nilai tingkat kepentingan. Menghitung tingkat kesesuaian dan kesenjangan menggunakan rumus dapat dilihat di tinjauan pustaka.

### 3.5.4 Pengeplotan

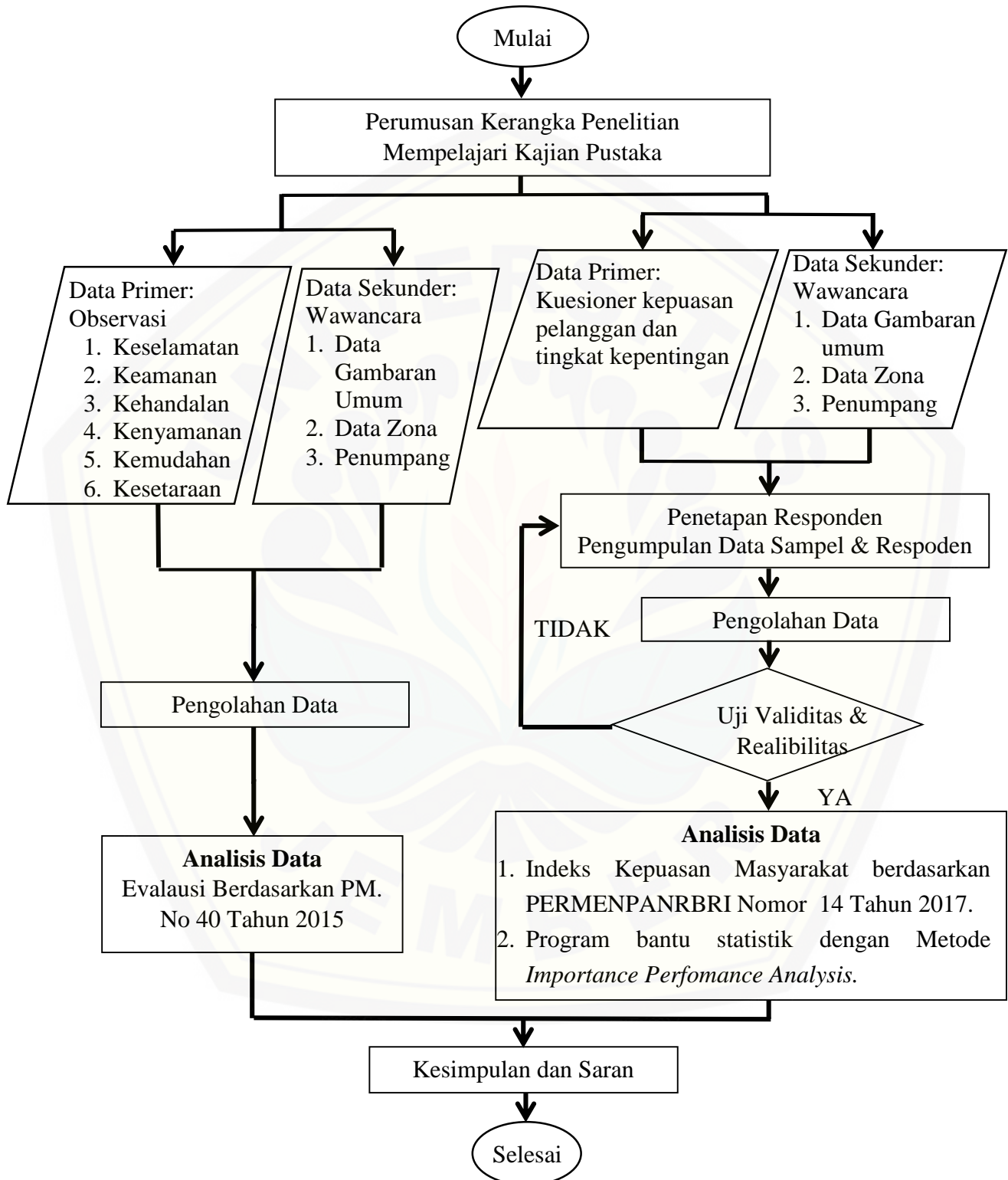
Nilai hasil dari perhitungan rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan/kinerja selanjutnya diplotkan ke dalam diagram kartesius untuk mendapatkan posisi kuadran tiap variabel, yaitu:

- a) Kuadran I (Prioritas Utama);
- b) Kuadran II (Pertahankan Prestasi);
- c) Kuadran III (Prioritas Rendah); dan
- d) Kuadran IV (Berlebihan).

### 3.5.5 Pengelompokan

Hasil dari pengeplotan diagram kartesius dikelompokkan menurut letak kuadran yang selanjutnya diberikan penjelasan setiap atribut menurut responden dan hasil observasi.

3.6 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.2 Diagram alir penelitian

## BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil olah data observasi dan data kuesioner dapat disimpulkan menjadi beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kesimpulan Standar Pelayanan Minimum berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 40 Tahun 2015
  - a. Terminal memberikan 45,61(%) dari total pelayanan untuk standar pelayanan minimum terminal tipe A yang harus terpenuhi.
  - b. Persentase sub-pelayanan terbesar adalah sub-pelayanan kehandalan/keteraturan dan keterjangkauan/kemudahan dengan nilai persentase yang sama sebesar 60(%)
  - c. Persentase sub-pelayanan terkecil adalah sub-pelayanan keselamatan dengan nilai persentase sebesar 10(%)
- 2) Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Terminal Gayatri Tulungagung berdasarkan PERMENPANRBRI Nomor 14 Tahun 2017 sebesar 60,39 dengan mutu pelayanan D (tidak baik). Nilai unsur pelayanan paling tinggi adalah kecocokan biaya/tarif sebesar 2,89 dengan nilai indeks unsur 0,161. Nilai unsur pelayanan paling rendah adalah ketersediaan fasilitas khusus penyandang difabel sebesar 2,00 dengan nilai indeks unsur 0,111. Dari hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh dua atribut pada kuadran I yaitu kelengkapan jadwal keberangkatan dan kedatangan serta ketersediaan lajur pejalan kaki yang sangat diharapkan adanya upaya peningkatan. Kuadran II diperoleh delapan atribut pelayanan yang sudah dinilai baik oleh responden dan harapan dari responden kepada pihak terminal minimum mempertahankan tingkat kinerjanya saat ini. Kuadran III diperoleh delapan atribut pelayanan yang dianggap kurang baik dan dianggap tidak terlalu penting atau menjadi prioritas rendah. Sedangkan kuadran IV tidak terdapat atribut pelayanan. Nilai Indeks Kepuasan



Masyarakat terhadap kinerja pelayanan Terminal Gayatri Tulungagung sebesar 60,39 (tidak baik atau mutu pelayanan D), hal ini sesuai dengan hasil observasi yaitu diperoleh persentase 45,61(%) dari keseluruhan pelayanan yang harus terpenuhi oleh terminal. Dua atribut pelayanan pada kuadran I yaitu kelengkapan jadwal keberangkatan dan kedatangan serta ketersediaan lajur pejalan kaki sesuai dengan hasil observasi yaitu kedua pelayanan tidak memenuhi standar pelayanan minimum berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 40 Tahun 2015.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi mengenai tingkat kinerja pelayanan Terminal Gayatri Tulungagung, diperoleh beberapa saran untuk studi evaluasi selanjutnya:

- a) Disarankan melakukan survei mengenai lokasi penelitian terlebih dahulu yang berkaitan dengan pengumpulan data primer maupun sekunder.
- b) Disarankan menentukan terlebih dahulu distribusi penyebaran kuesioner, sehingga sampel dapat mewakili populasi.
- c) Disarankan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk menentukan kebutuhan pengguna jasa berdasarkan keinginan atau harapan pengguna jasa.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Anwar, S. 2009. *Pemahaman Individu, Observasi, Checklist, Interviu, Kuesioner dan Sosiometri*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Boyd, Harper W., Orviller C. Walker dan Jean-Claude Larreche. 2000. *Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*. Jakarta: Erlangga.
- Hadi, Sutrisno. 1989. *Metodologi Research*. Jilid I & II. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indarsah, M.2011. Studi Evaluasi Terminal Tawang Alun Kabupaten Jember. *Skripsi*. Jember: Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Jember.
- Kementerian Perhubungan DITJEN Perhubungan Darat Direktorat Prasarana Perhubungan Darat. 2018. *Draft Laporan Akhir*. Surabaya: BPTD Jawa Timur.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995. *Terminal Transportasi Jalan*. 28 Juli 1995. Jakarta.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM 35 Tahun 2003. *Peenyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan Dengan Kendaraan Umum*. 20 Agustus 2003. Jakarta.
- Komalasari, Gantina., Eka Wahyuni., dan Karsih. (2011). *Teori dan Teknik Konseling*. Jakarta: Indeks.
- Komalasari, kokom. 2011 . *Pembelajaran Kontekstual Konsep dan Aplikasi*. Bandung: PT Refika Aditama.

- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi kedua belas*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Miro, F. 2005. *Perencanaan Transportasi: Untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi*. Jakarta: Erlangga.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. 9 Mei 2017. Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015. *Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*. 23 Februari 2015. Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 132 Tahun 2015. *Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*. 28 Agustus 2015. Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014. *Angkutan Jalan*. 14 Oktober 2014. Jakarta.
- Ruhimat, D. 2008. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Cetakan Pertama. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025). *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.

Widyastuti, R., Djaja, S., Tobing, K., Lasut, D., dan Irianto, J. 2016. Gambaran Kecelakaan Lalu Lintas di Indonesia, Tahun 2010-2014. *Jurnal Ekologi Kesehatan*, 15, pp: 30–42.

Zulfikar, M. 2014. Studi Evaluasi Pelayanan Terminal Kota Tulungagung. *Tesis*. Malang: Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Malang.



LAMPIRAN

Lampiran A

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Sumber: PERMENPANRBRI NOMOR 14, 2017

Lampiran B

Kuesioner Penelitian Profil Responden

<b>KUESIONER PENELITIAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA JASA TERMINAL</b>	
<b>"EVALUASI STANDAR PELAYANAN MINIMUM DAN TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERMINAL GAYATRI TULUNGAGUNG"</b>	
<b>MOHON DIJAWAB DENGAN JUJUR!</b>	
Jawaban dan data pribadi anda akan dijamin kerahasiaannya. Hasil survei ini akan digunakan untuk tujuan penelitian Tugas Akhir dan bukan tujuan komersial	
Surveyor :	Nama : ..... Hari/Tanggal : .....
Trayek :	Kota : .....
1. Frekuensi anda melakukan perjalanan menggunakan angkutan bus dalam 1 minggu	2. Frekuensi anda melakukan perjalanan menggunakan angkutan bus dalam 1 minggu (rute/trayek ini)
<input type="checkbox"/> 1 - 2 kali <input type="checkbox"/> 5 - 6 kali <input type="checkbox"/> 3 - 4 kali <input type="checkbox"/> > 7 kali	<input type="checkbox"/> 1 - 2 kali <input type="checkbox"/> 5 - 6 kali <input type="checkbox"/> 3 - 4 kali <input type="checkbox"/> > 7 kali
<b>PROFIL RESPONDEN</b>	
3. Usia Anda : ..... tahun	11. Maksud perjalanan Anda menggunakan angkutan:
4. Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Pekerjaan Bekerja / Sekolah (rutin setiap hari) <input type="checkbox"/> Perjalanan Bisnis <input type="checkbox"/> Perjalanan Non-Bisnis (misal: Urusan Keluarga/Rekreasi/Sosial) <input type="checkbox"/> Lainnya, sebutkan .....
5. Tingkat Pendidikan	12. Untuk melakukan perjalan ini, mohon sebutkan alternatif moda lain jika Anda tidak menggunakan angkutan ini
<input type="checkbox"/> SD / Sederajat <input type="checkbox"/> Diploma <input type="checkbox"/> SMP / Sederajat <input type="checkbox"/> Sarjana (S1) <input type="checkbox"/> SMA / Sederajat <input type="checkbox"/> Pasca Sarjana (S2 / S3) <input type="checkbox"/> Lainnya, sebutkan .....	<input type="checkbox"/> Naik Mobil Pribadi <input type="checkbox"/> Naik Taksi <input type="checkbox"/> Naik Sepeda Motor <input type="checkbox"/> Kereta Api <input type="checkbox"/> Naik Angkutan Kota <input type="checkbox"/> Menumpang <input type="checkbox"/> Naik Pesawat <input type="checkbox"/> Lainnya .....
6. Jenis Pekerjaan	13. Menurut Anda, bagaimana tarif angkutan terminal Gayatri Tulungagung yang diberlakukan saat ini ?
<input type="checkbox"/> PNS / TNI / Polri <input type="checkbox"/> Pelajar / Mahasiswa <input type="checkbox"/> Pensiunan PNS / TNI / Polri <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta / BUMN <input type="checkbox"/> Guru / Dosen / Akademis <input type="checkbox"/> Pengusaha / Wirausaha <input type="checkbox"/> Lainnya .....	<input type="checkbox"/> Terlalu Mahal <input type="checkbox"/> Sudah Sesuai <input type="checkbox"/> Terlalu Murah
<b>KARAKTERISTIK PERJALANAN RESPONDEN</b>	
7. Rute perjalanan kali ini adalah	14. Berapa tarif / ongkos yang ingin Anda keluarkan untuk perjalanan anda ini ?
Dari ..... ke .....	Rp. ....
8. Jarak rata-rata Anda dari tempat tinggal hingga lokasi tempat Anda menaiki angkutan penumpang bus ..... kilometer	15. Menurut Anda, bagaimana fasilitas yang angkutan terminal Gayatri Tulungagung miliki sekarang ?
9. Jenis transportasi yang Anda naiki untuk menuju terminal asal	<input type="checkbox"/> Sangat Nyaman <input type="checkbox"/> Nyaman <input type="checkbox"/> Tidak Nyaman <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Nyaman
<input type="checkbox"/> Naik Mobil Pribadi <input type="checkbox"/> Naik Taksi <input type="checkbox"/> Naik Sepeda Motor <input type="checkbox"/> Menumpang <input type="checkbox"/> Naik Angkutan Kota <input type="checkbox"/> Lainnya .....	
10. Jenis transportasi yang Anda naiki dari Terminal tujuan ke tempat tujuan	
<input type="checkbox"/> Naik Mobil Pribadi <input type="checkbox"/> Naik Taksi <input type="checkbox"/> Naik Sepeda Motor <input type="checkbox"/> Menumpang <input type="checkbox"/> Naik Angkutan Kota <input type="checkbox"/> Lainnya .....	

## Lampiran C

### Kuesioner Tingkat kepuasan dan Kepentingan Responden

Bobot Penilaian :

- 1 : Tidak Baik/Tidak Puas/ Tidak Penting
- 2 : Kurang Baik / Kurang Puas/ Kurang Penting
- 3 : Baik / Puas / Penting
- 4 : Sangat Baik / Sangat Puas / Sangat Penting

Penilaian terhadap fasilitas di Terminal Gayatri Tulungagung				NO	INDIKATOR VARIABEL PENELITIAN	Tingkat kepentingan yang diharapkan terhadap pelayanan dan fasilitas Terminal Gayatri Tulungagung			
1	2	3	4			1	2	3	4
				1	Ketersediaan lajur keberangkatan dan lajur kedatangan				
				2	Ketersediaan loket penjualan tiket				
				3	Kelengkapan jadwal keberangkatan dan kedatangan				
				4	Pemberian informasi gangguan perjalanan				
				5	Rentan waktu informasi gangguan perjalanan				
				6	Kecocokan biaya/tarif				
				7	Ketersediaan pos, informasi, & petugas kesehatan				
				8	Ketersediaan informasi fasilitas keselamatan dan keamanan				
				9	Kelengkapan informasi pelayanan				

Penilaian terhadap fasilitas di Terminal Gayatri Tulungagung				NO	INDIKATOR VARIABEL PENELITIAN	Tingkat kepentingan yang diharapkan terhadap pelayanan dan fasilitas Terminal Gayatri Tulungagung			
1	2	3	4			1	2	3	4
				10	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi				
				11	Pelayanan yang ramah serta siap membantu				
				12	Kelengkapan media pengaduan, saran, & masukan				
				13	Ketersediaan petugas untuk menanggapi pengaduan				
				14	Ketersediaan lajur pejalan kaki				
				15	Ketersediaan ruang tunggu				
				16	Ketersediaan toilet				
				17	Ketersediaan fasilitas peribadatan				
				18	Ketersediaan fasilitas khusus penyandang difabel				



**Lampiran D**

Tabel Batasan Jawaban Skala Likert Kepuasan dan Harapan

No	Pertanyaan	Penilaian			
		Sangat Baik (4)	Baik (3)	Kurang Baik (2)	Tidak Baik (1)
1	Ketersediaan lajur keberangkatan dan lajur kedatangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Letak jalur pemberangkatan dan kedatangan kendaraan tetap dan teratur</li> <li>- Terpisah dengan jalur penurunan penumpang</li> <li>- Tidak crossing dengan kendaraan lain</li> <li>- Letak jalur pemberangkatan dan kedatangan tidak satu jalur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Letak jalur pemberangkatan dan kedatangan kendaraan tetap dan teratur</li> <li>- Terpisah dengan jalur penurunan penumpang</li> <li>- Tidak crossing dengan kendaraan lain</li> <li>- Letak jalur pemberangkatan dan kedatangan sama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Letak jalur pemberangkatan dan kedatangan kendaraan tetap dan teratur</li> <li>- Terpisah dengan jalur penurunan penumpang</li> <li>- Crossing dengan kendaraan lain</li> <li>- Letak jalur pemberangkatan dan kedatangan sama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Letak jalur pemberangkatan dan kedatangan kendaraan tetap dan teratur</li> <li>- Tidak terpisah dengan jalur penurunan penumpang</li> <li>- Crossing dengan kendaraan lain</li> <li>- Letak jalur pemberangkatan dan kedatangan sama</li> </ul>
2	Ketersediaan loket penjualan tiket	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Loket penjualan tiket tetap dan teratur</li> <li>- Tersedia daftar harga tiket beserta identitas armada bus terkait</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Loket penjualan tiket tetap dan teratur</li> <li>- Tersedia daftar harga tiket</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Loket penjualan tiket tetap dan teratur</li> <li>- Tidak tersedia daftar harga tiket</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Loket penjualan tiket tidak tetap dan tidak teratur</li> <li>- Tidak tersedia daftar harga tiket</li> </ul>

No	Pertanyaan	Penilaian			
		Sangat Baik (4)	Baik (3)	Kurang Baik (2)	Tidak Baik (1)
3	Kelengkapan jadwal keberangkatan dan kedatangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia jadwal keberangkatan dan kedatangan beserta informasi angkutan lanjutan</li> <li>- Realisasi jadwal secara tertulis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia jadwal keberangkatan dan kedatangan</li> <li>- Realisasi jadwal secara tertulis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia jadwal keberangkatan dan kedatangan</li> <li>- Tidak ada realisasi jadwal secara tertulis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak tersedia jadwal keberangkatan dan kedatangan</li> <li>- Tidak ada realisasi jadwal secara tertulis</li> </ul>
4	Pemberian informasi gangguan perjalanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan informasi penyebab keterlambatan mobil bus beserta perkiraan waktu penanganan</li> <li>- Informasi terdengar sangat jelas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan informasi penyebab keterlambatan mobil bus</li> <li>- Informasi terdengar jelas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan informasi penyebab keterlambatan mobil bus</li> <li>- Informasi terdengar tapi kurang jelas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan informasi keterlambatan mobil bus tanpa menyebutkan penyebabnya</li> <li>- Informasi terdengar tapi tidak jelas</li> </ul>
5	Rentan waktu informasi gangguan perjalanan	Penyampaian informasi kurang dari 10 menit setelah terjadi gangguan perjalanan	Penyampaian informasi 10 menit setelah terjadi gangguan perjalanan	Penyampaian informasi lebih dari 10 menit setelah terjadi gangguan perjalanan	Penyampaian informasi lebih dari 15 menit setelah terjadi gangguan perjalanan
6	Kecocokan biaya/tarif	Harga asli lebih rendah daripada yang tertera di loket tiket	Harga asli sama dengan yang tertera di loket tiket	Harga asli lebih tinggi daripada yang tertera di loket tiket	Harga asli 50% lebih tinggi daripada yang tertera di loket tiket

No	Pertanyaan	Penilaian			
		Sangat Baik (4)	Baik (3)	Kurang Baik (2)	Tidak Baik (1)
7	Ketersediaan pos, informasi, & petugas kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia pos kesehatan</li> <li>- Tersedia informasi fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dengan jelas</li> <li>- Tersedia lebih dari dua petugas kesehatan di pos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia pos kesehatan</li> <li>- Tersedia informasi fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dengan jelas</li> <li>- Tersedia dua petugas kesehatan di pos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia pos kesehatan</li> <li>- Tidak tersedia informasi fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dengan jelas</li> <li>- Tersedia kurang dari dua petugas kesehatan di pos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak tersedia pos kesehatan</li> <li>- Tidak tersedia informasi fasilitas kesehatan</li> <li>- Tidak tersedia petugas kesehatan di pos</li> </ul>
8	Ketersediaan informasi fasilitas keselamatan dan keamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia pos keamanan</li> <li>- Tersedia kamera pengawas</li> <li>- Tersedia titik pengamanan tertentu</li> <li>- Terdapat lebih dari dua petugas keamanan di pos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia pos keamanan</li> <li>- Tersedia kamera pengawas</li> <li>- Tersedia titik pengamanan tertentu</li> <li>- Terdapat dua petugas keamanan di pos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia pos keamanan</li> <li>- Tidak tersedia kamera pengawas</li> <li>- Tersedia titik pengamanan tertentu</li> <li>- Terdapat kurang dari dua petugas keamanan di pos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak tersedia pos keamanan</li> <li>- Tidak tersedia kamera pengawas</li> <li>- Tersedia titik pengamanan tertentu</li> <li>- Tidak terdapat petugas keamanan di pos</li> </ul>
9	Kelengkapan informasi pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia denah/layout terminal</li> <li>- Terdapat nomor trayek, nama PO dan kelas pelayanannya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia denah/layout terminal</li> <li>- Terdapat nomor trayek, nama PO dan kelas pelayanannya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia denah/layout terminal</li> <li>- Tidak tersedia nomor trayek, nama PO dan kelas pelayanannya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia denah/layout terminal</li> <li>- Tidak tersedia nomor trayek, nama PO dan kelas pelayanannya</li> </ul>

No	Pertanyaan	Penilaian			
		Sangat Baik (4)	Baik (3)	Kurang Baik (2)	Tidak Baik (1)
		- Tersedia nama terminal keberangkatan dan penjelasan terminal tujuan	- Tersedia nama terminal keberangkatan	- Tersedia nama terminal keberangkatan	- Tersedia nama terminal keberangkatan
		- Tersedia peta jaringan	- Tersedia peta jaringan	- Tersedia peta jaringan	- Tidak tersedia peta jaringan
		- Diletakkan di tempat yang mudah terlihat	- Diletakkan di tempat yang mudah terlihat	- Diletakkan di tempat yang kurang mudah terlihat	- Diletakkan di tempat yang sulit terlihat
10	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi	- Cepat dalam memberikan informasi gangguan	- Cepat dalam memberikan informasi gangguan	- Cenderung lambat dalam memberikan informasi gangguan	- Sangat lambat dalam memberikan informasi gangguan
		- Sangat memahami informasi yang diberikan kepada pelanggan	- Memahami informasi yang diberikan kepada pelanggan	- Kurang memahami informasi yang diberikan kepada pelanggan	- Tidak memahami informasi yang diberikan kepada pelanggan
		- Informasi dijelaskan secara lengkap	- Informasi dijelaskan secara singkat	- Informasi dijelaskan secara singkat	- Tidak ada penjelasan informasi
11	Pelayanan yang ramah serta siap membantu	- Petugas sangat ramah terhadap pelanggan baik ada keluhan atau tidak	- Petugas ramah terhadap pelanggan baik ada keluhan atau tidak	- Petugas kurang ramah terhadap pelanggan baik ada keluhan atau tidak	- Petugas tidak ramah terhadap pelanggan baik ada keluhan atau tidak
		- Seragam yang dikenakan petugas rapi dan sopan	- Seragam yang dikenakan petugas rapi dan sopan	- Seragam yang dikenakan petugas sopan tetapi kurang rapi	- Seragam yang dikenakan petugas sopan tetapi tidak rapi

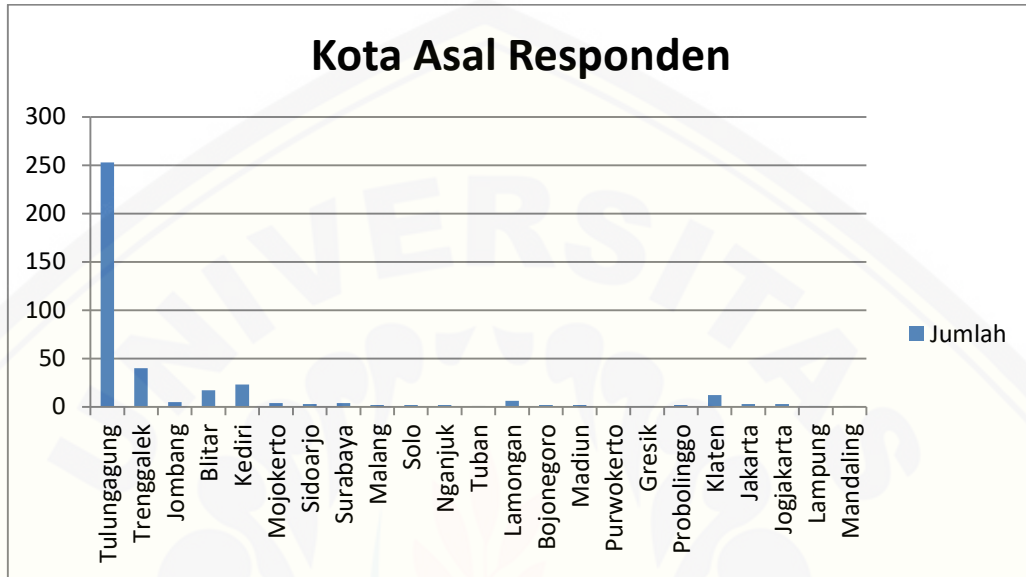
No	Pertanyaan	Penilaian			
		Sangat Baik (4)	Baik (3)	Kurang Baik (2)	Tidak Baik (1)
		- Petugas siap membantu dan memberikan pendampingan kepada pelanggan	- Petugas siap membantu pelanggan	- Petugas siap membantu pelanggan	- Petugas hanya memberikan informasi terkait
12	Kelengkapan media pengaduan, saran, & masukan	<p>- Tersedia media saran dan masukan seperti kotak kritik dan saran</p> <p>- Tersedia stiker berisi nomor telepon dan/ sms untuk pengaduan</p> <p>- Fasilitas berupa media diletakkan di tempat yang mudah terlihat oleh pelanggan</p> <p>- Tersedia penyampaian mekanisme pengaduan, saran, dan masukan</p>	<p>- Tersedia media saran dan masukan seperti kotak kritik dan saran</p> <p>- Tersedia stiker berisi nomor telepon dan/ sms untuk pengaduan</p> <p>- Fasilitas berupa media diletakkan di tempat yang mudah terlihat oleh pelanggan</p> <p>- Tidak tersedia penyampaian mekanisme pengaduan, saran, dan masukan</p>	<p>- Tidak tersedia media saran dan masukan seperti kotak kritik dan saran</p> <p>- Tersedia stiker berisi nomor telepon dan/ sms untuk pengaduan</p> <p>- Fasilitas berupa media diletakkan di tempat yang kurang mudah terlihat oleh pelanggan</p> <p>- Tidak tersedia penyampaian mekanisme pengaduan, saran, dan masukan</p>	<p>- Tidak tersedia media saran dan masukan seperti kotak kritik dan saran</p> <p>- Tidak tersedia stiker berisi nomor telepon dan/ sms untuk pengaduan</p> <p>- Fasilitas berupa media diletakkan di tempat yang tidak mudah terlihat oleh pelanggan</p> <p>- Tidak tersedia penyampaian mekanisme pengaduan, saran, dan masukan</p>
13	Ketersediaan petugas untuk menanggapi pengaduan	<p>- Tersedia pos pengaduan untuk pelanggan</p> <p>- Tersedia petugas khusus pengaduan lebih dari dua orang</p>	<p>- Tersedia pos pengaduan untuk pelanggan</p> <p>- Tersedia petugas khusus pengaduan berjumlah dua orang</p>	<p>- Tersedia pos pengaduan untuk pelanggan</p> <p>- Tersedia petugas khusus pengaduan berjumlah dua orang</p>	<p>- Tersedia pos pengaduan untuk pelanggan</p> <p>- Tersedia petugas khusus pengaduan kurang dari dua orang</p>

No	Pertanyaan	Penilaian			
		Sangat Baik (4)	Baik (3)	Kurang Baik (2)	Tidak Baik (1)
		- Petugas memberikan solusi terkait pengaduan	- Petugas memberikan informasi terkait pengaduan	- Petugas hanya menampung terkait pengaduan oleh pelanggan	- Petugas hanya menampung terkait pengaduan oleh pelanggan
14	Ketersediaan lajur pejalan kaki	- Tersedia lajur khusus pejalan kaki beserta penunjuk arah yang meminimalkan crossing dengan kendaraan bermotor	- Tersedia lajur khusus pejalan kaki yang meminimalkan crossing dengan kendaraan bermotor	- Tersedia lajur pejalan kaki yang terdapat crossing dengan kendaraan bermotor	- Tidak tersedia lajur khusus pejalan kaki
15	Ketersediaan ruang tunggu	- Tersedia tempat duduk yang memadai  - Area bersih 100%, sejuk, dan tidak berbau yang berasal dari area terminal	- Tersedia tempat duduk  - Area bersih 100%, sejuk, dan tidak berbau yang berasal dari area terminal	- Tersedia tempat duduk  - Area tidak bersih 100%, panas tetapi tidak berbau yang berasal dari area terminal	- Tersedia tempat duduk  - Area cenderung kotor, panas dan berbau yang berasal dari area terminal
16	Ketersediaan toilet	- Pria (lebih dari 4 Urinoir, 3 WC, 2 wastafel)  - Wanita (lebih dari 6 WC, 2 wastafel)  - Area bersih 100% dan tidak berbau dari dalam area terminal	- Pria (4 Urinoir, 3 WC, 2 wastafel)  - Wanita (6 WC, 2 wastafel)  - Area bersih 100% dan tidak berbau dari dalam area terminal	- Pria (4 Urinoir, 3 WC, 2 wastafel)  - Wanita (6 WC, 2 wastafel)  - Area tidak bersih 100% dan tidak berbau dari dalam area terminal	- Pria (kurang dari 4 Urinoir, 3 WC, 2 wastafel)  - Wanita (kurang dari 6 WC, 2 wastafel)  - Area bersih 100% dan tidak berbau dari dalam area terminal

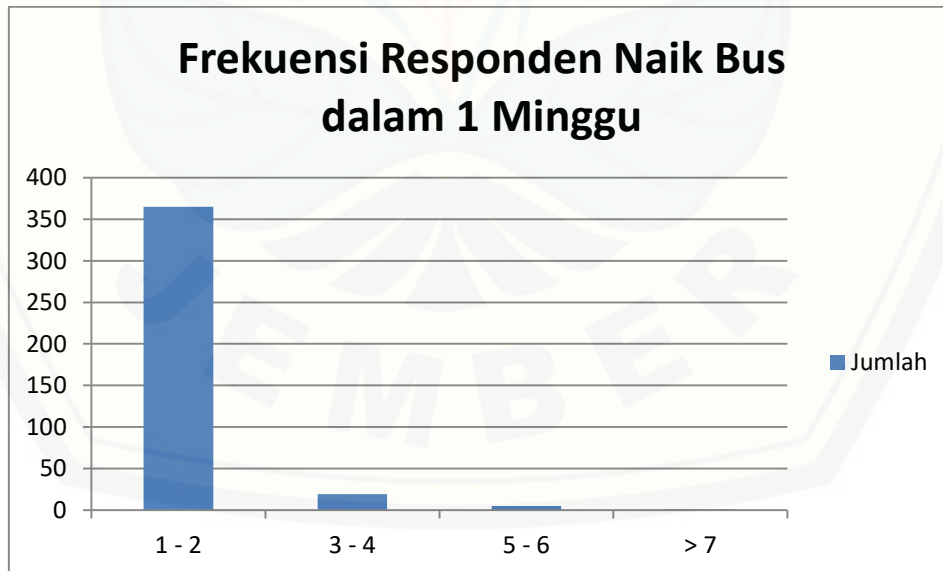
No	Pertanyaan	Penilaian			
		Sangat Baik (4)	Baik (3)	Kurang Baik (2)	Tidak Baik (1)
17	Ketersediaan fasilitas peribadatan	- Menampung lebih dari 11 pria	- Menampung 11 pria	- Menampung 11 pria	- Menampung kurang dari 11 pria
		- Menampung lebih dari 9 wanita	- Menampung 9 wanita	- Menampung 9 wanita	- Menampung kurang dari 9 wanita
		- Area bersih 100% dan tidak berbau dari dalam area terminal	- Area bersih 100% dan tidak berbau dari dalam area terminal	- Area tidak bersih 100% dan berbau dari dalam area terminal	- Area tidak bersih 100% dan berbau dari dalam area terminal
18	Ketersediaan fasilitas khusus penyandang difabel	- Tersedia ramp dengan kemiringan kurang dari 20% untuk penyambung platform ke kendaraan	- Tersedia ramp dengan kemiringan 20% untuk penyambung platform ke kendaraan	- Tersedia ramp dengan kemiringan lebih dari 20% untuk penyambung platform ke kendaraan	- Tersedia ramp dengan kemiringan lebih dari 30% untuk penyambung platform ke kendaraan
		- Tersedia toilet pengguna difabel	- Tersedia toilet pengguna difabel	- Tersedia toilet pengguna difabel	- Tidak tersedia toilet pengguna difabel
		- Tersedia kursi roda difabel	- Tersedia kursi roda difabel	- Tidak tersedia kursi roda difabel	- Tidak tersedia kursi roda difabel

Lampiran E

Grafik Diagram Biodata Responden

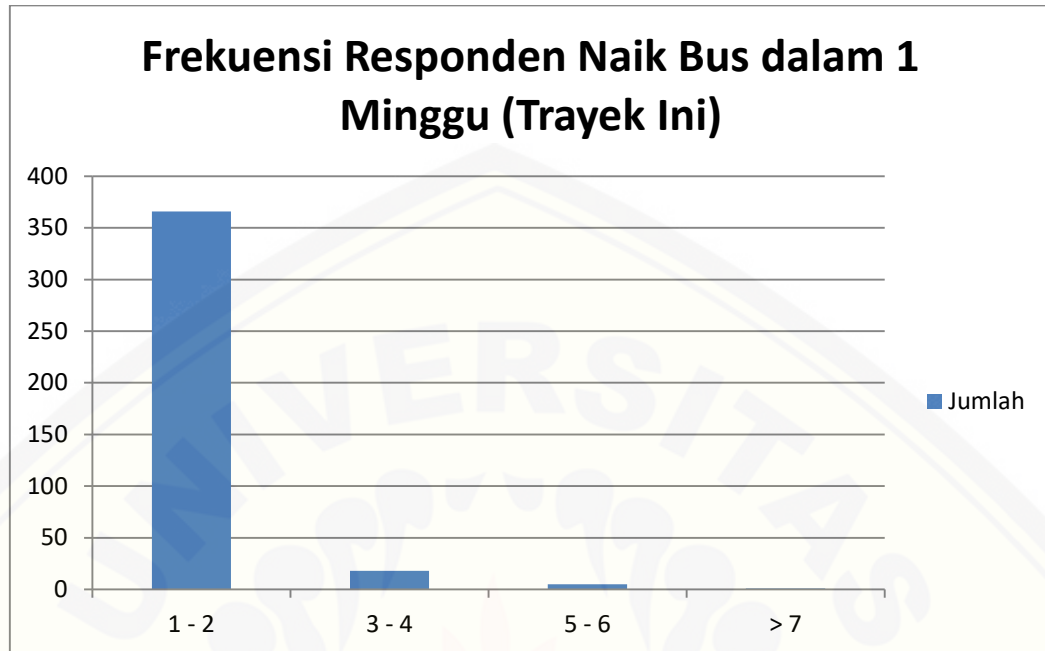


Grafik Diagram Kota Asal Responden

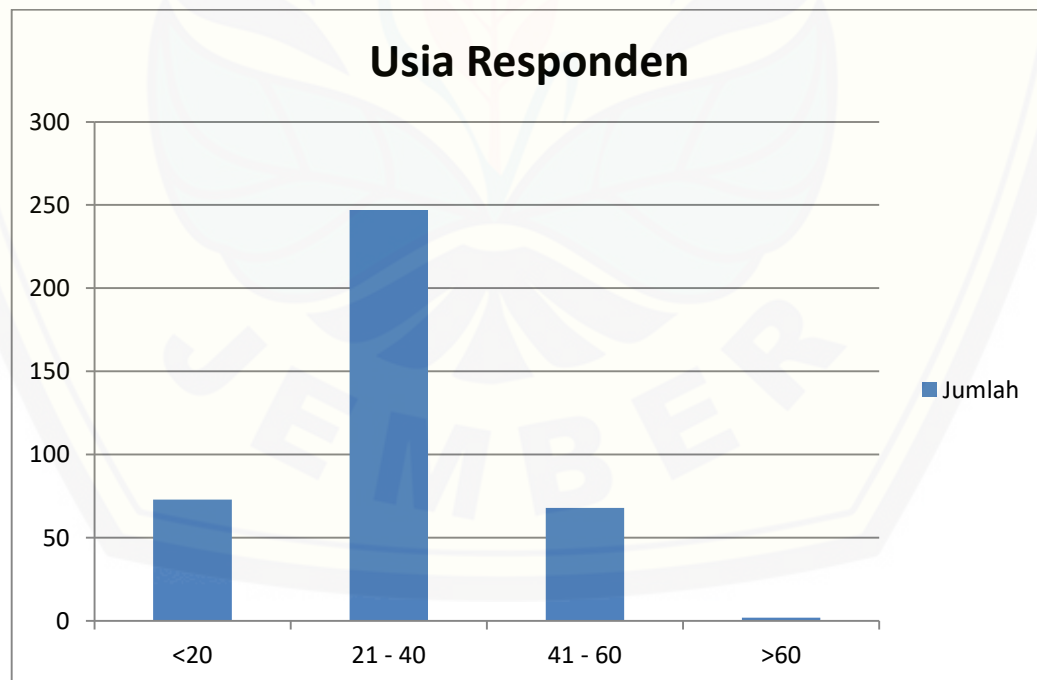


Grafik Diagram Frekuensi Responden Naik Bus dalam Waktu Satu Minggu

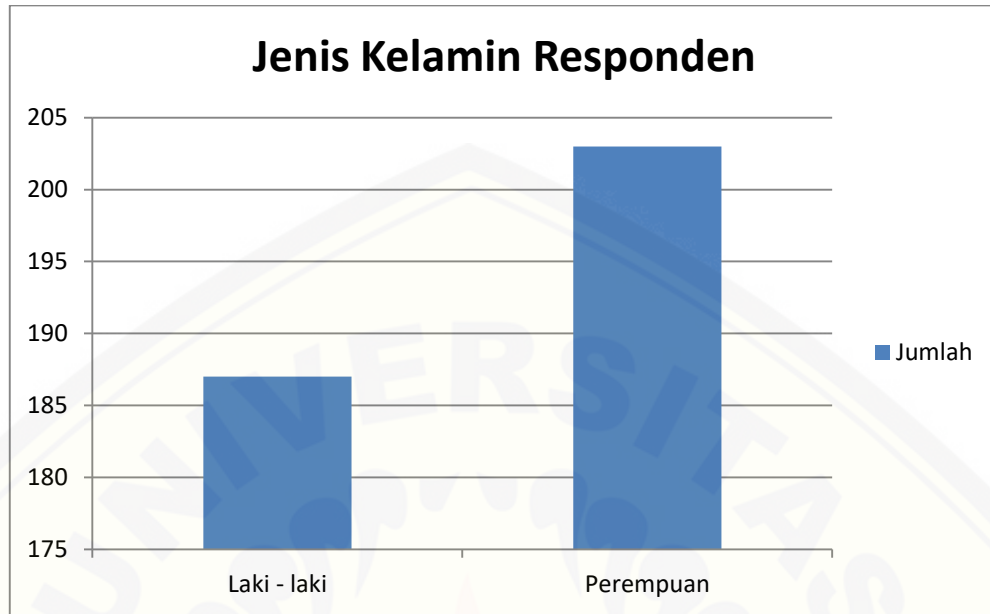




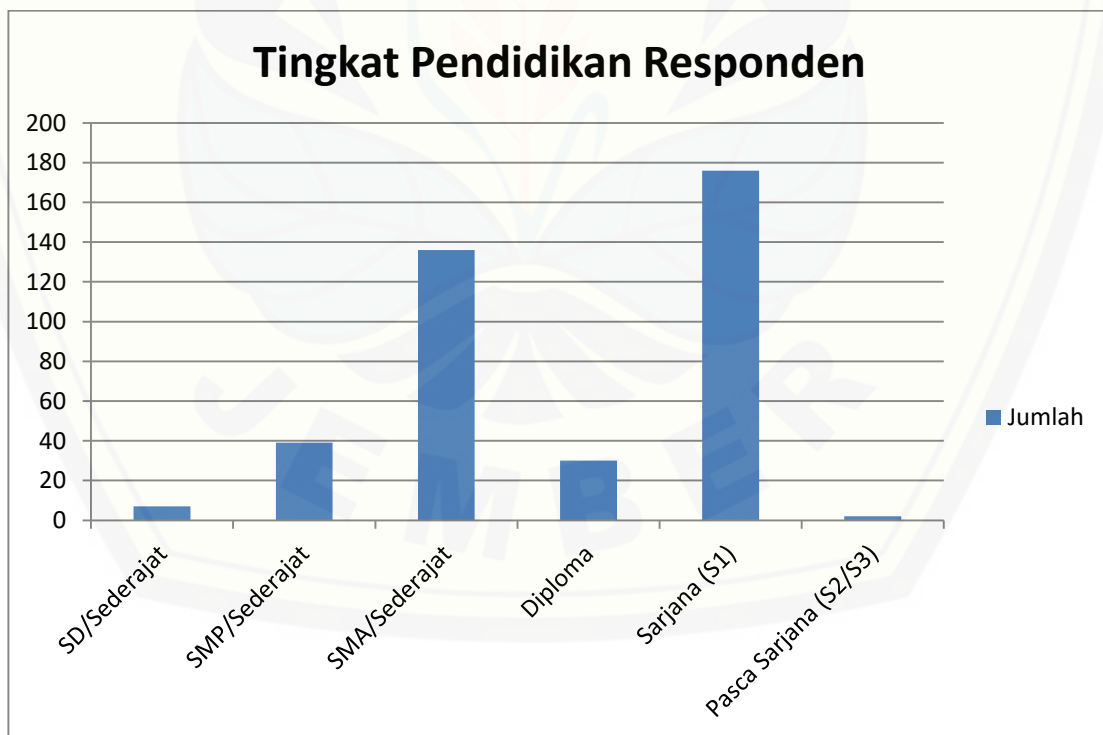
Grafik Diagram Frekuensi Responden Naik Bus dalam Waktu Satu Minggu pada Trayek Ini



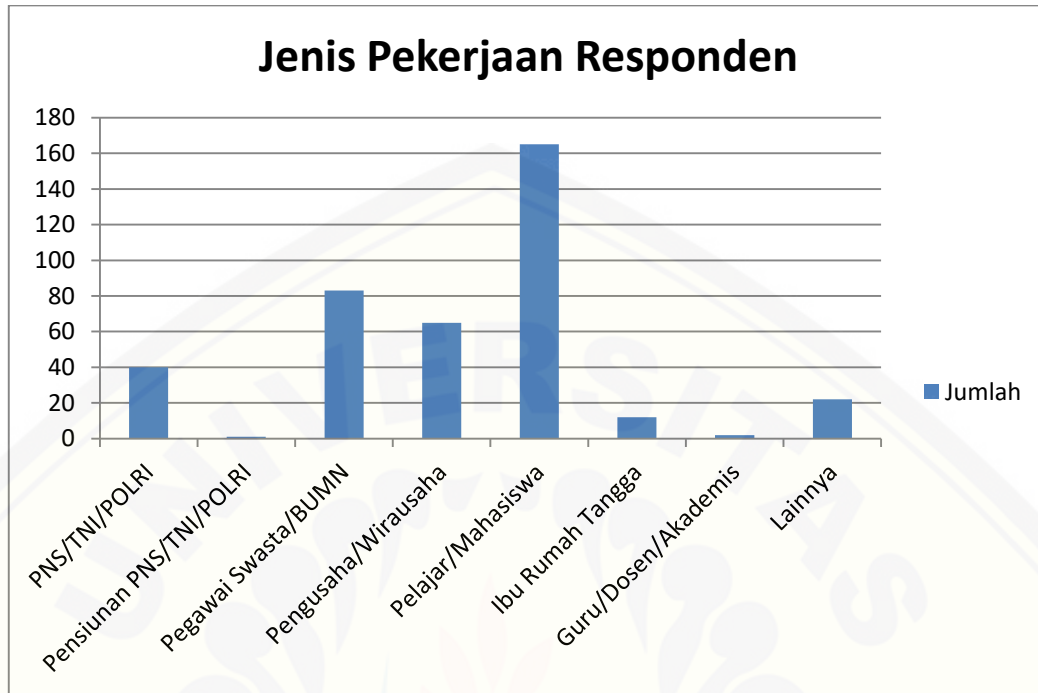
Grafik Diagram Usia Responden



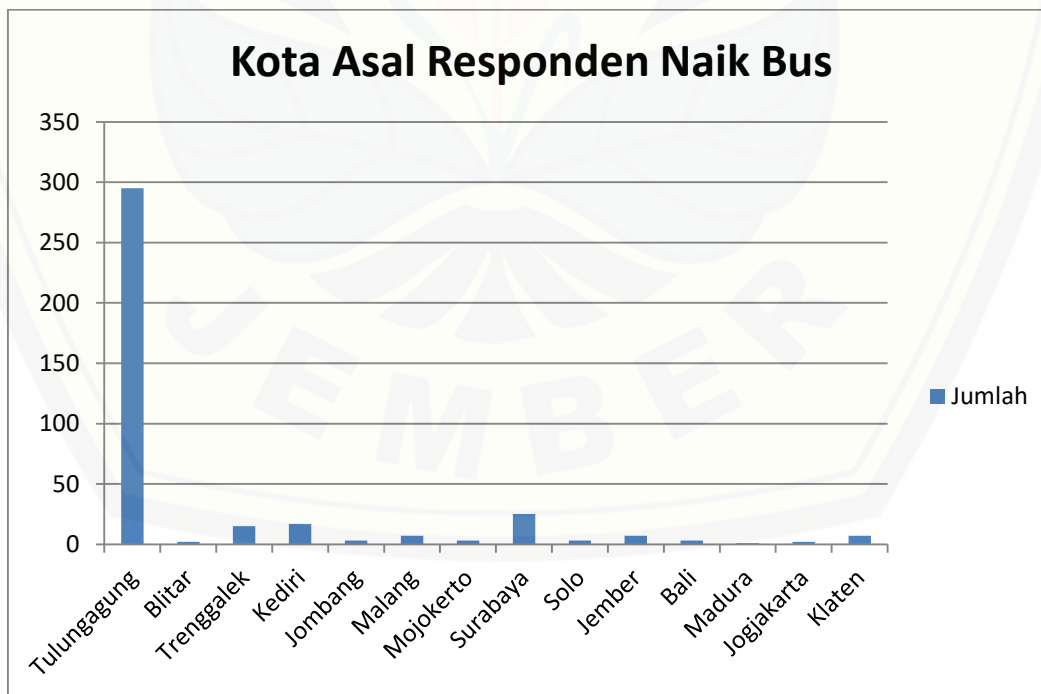
Grafik Diagram Jenis Kelamin Responden



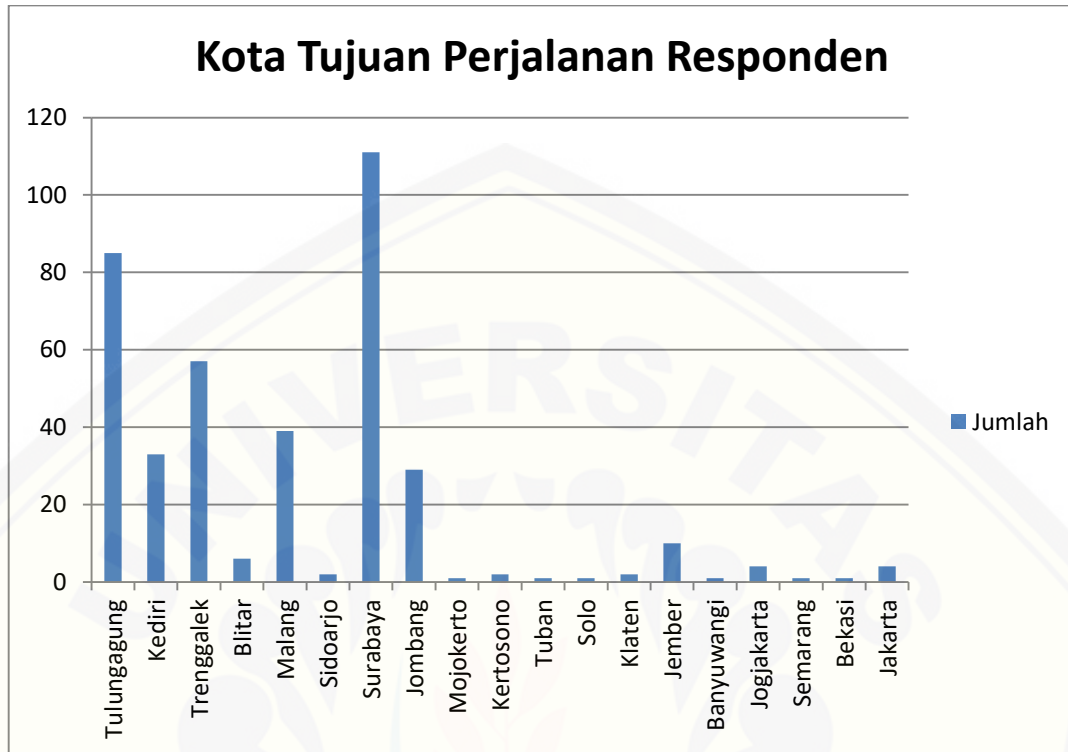
Grafik Diagram Tingkat Pendidikan Responden



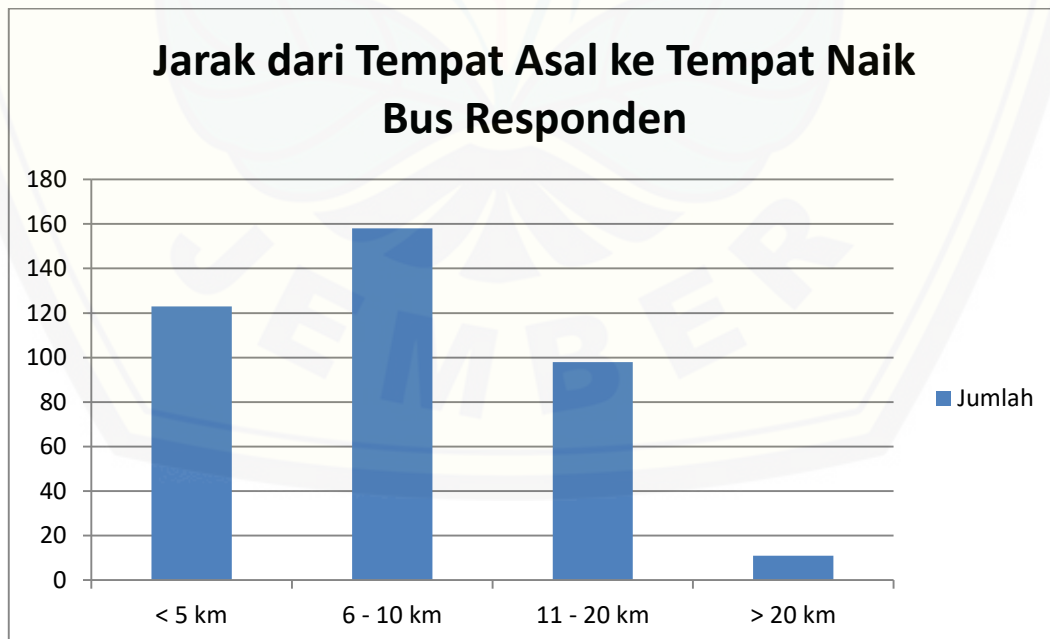
Grafik Diagram Jenis Pekerjaan Responden



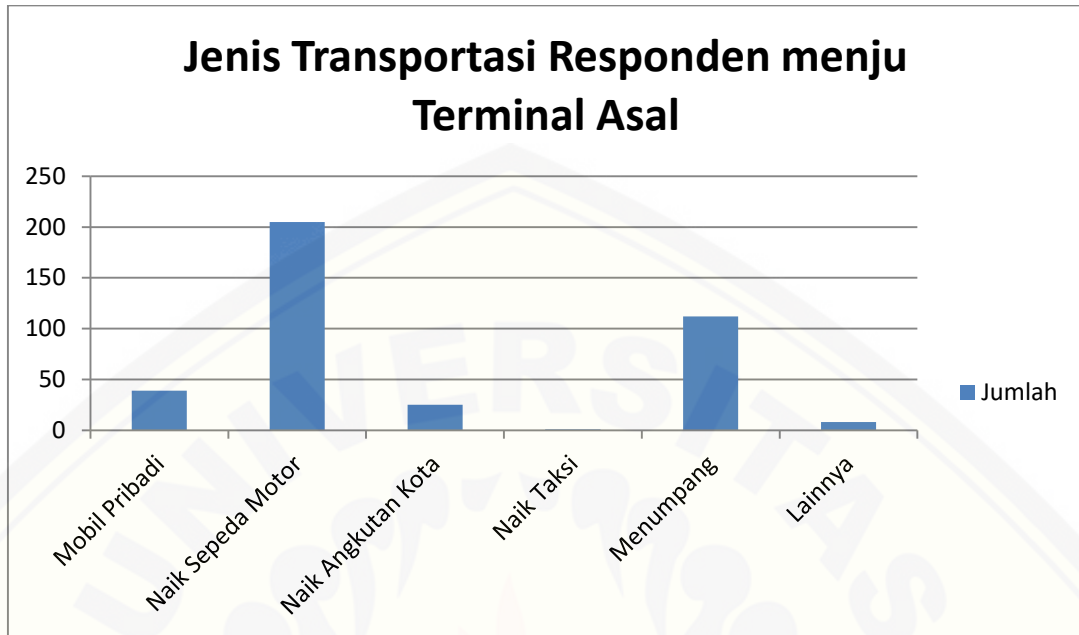
Grafik Diagram Kota Asal Responden Menaiki Bus



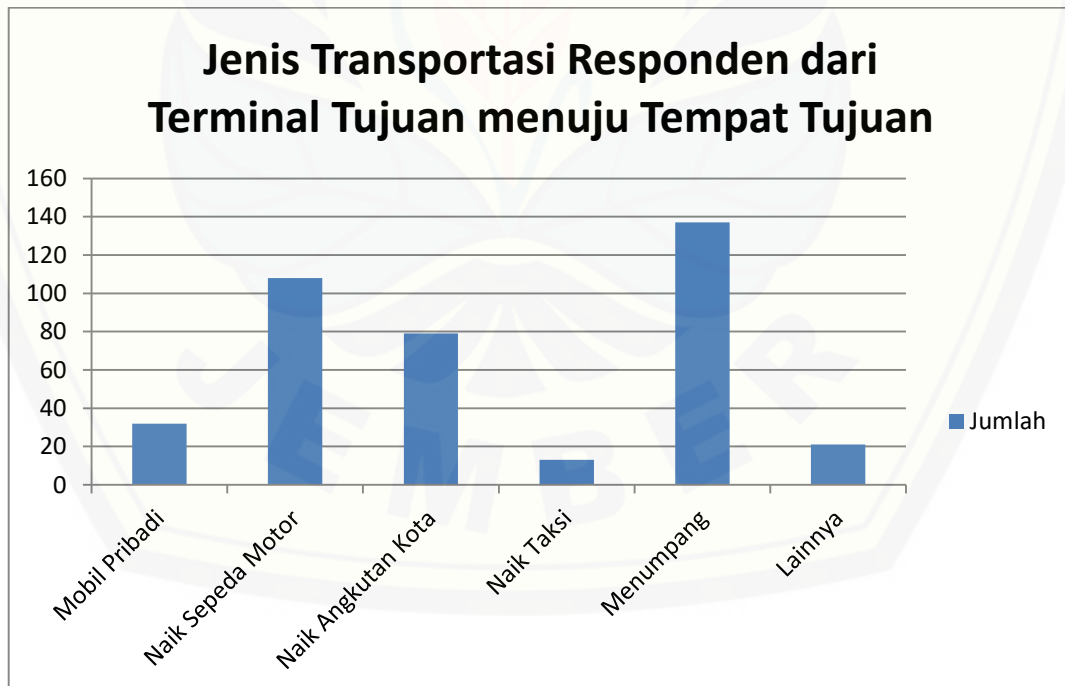
Grafik Diagram Kota Tujuan Perjalanan Responden



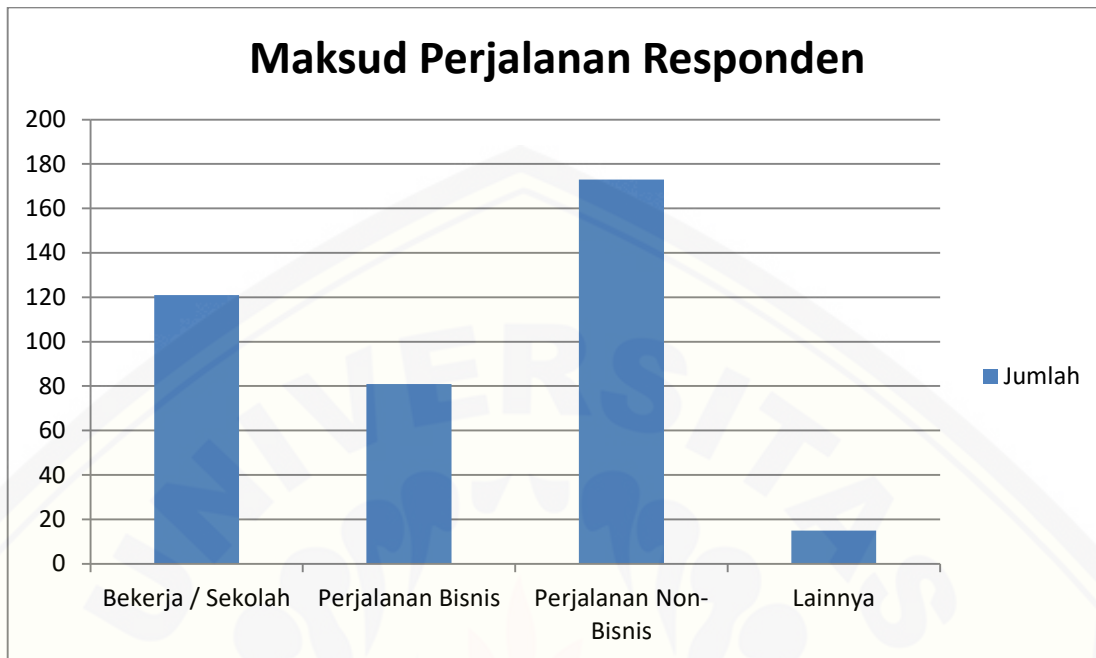
Grafik Diagram Jarak Tempat Asal Responden menuju Tempat Menaiki Bus



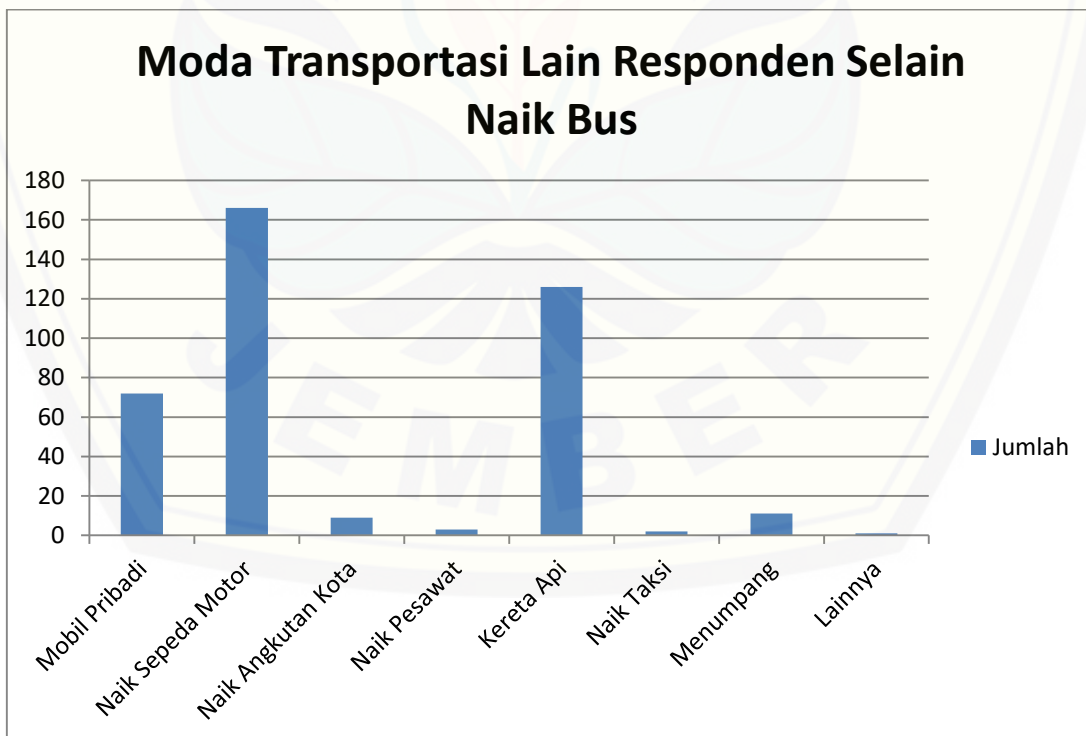
Grafik Diagram Jenis Transportasi yang digunakan Responden menuju Terminal Asal



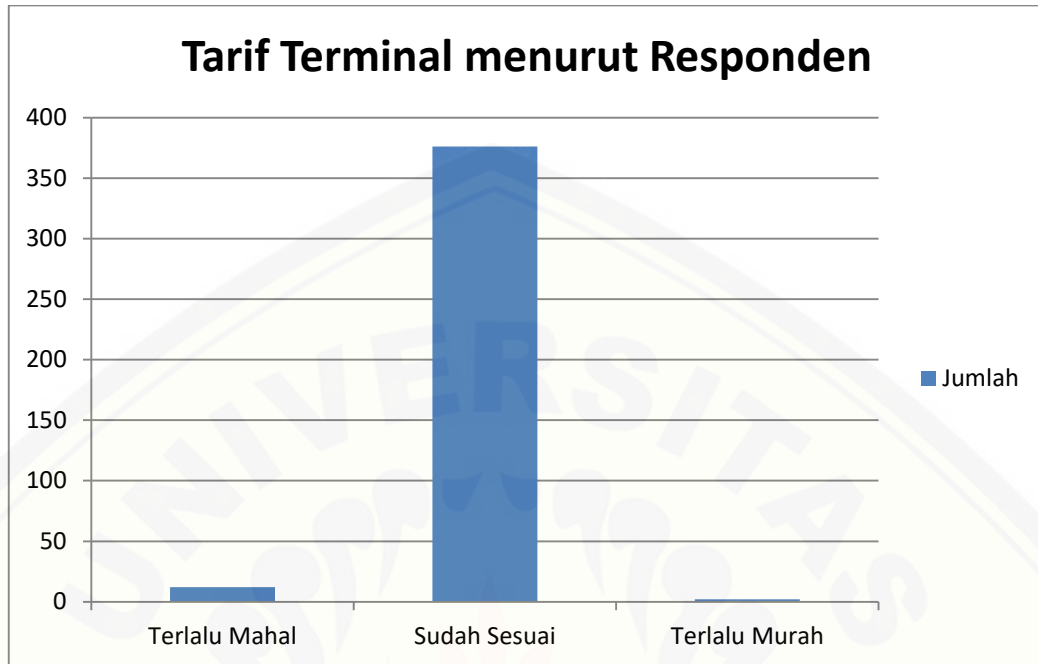
Grafik Diagram Jenis Transportasi yang digunakan Responden dari Terminal Tujuan menuju Tempat Tujuan



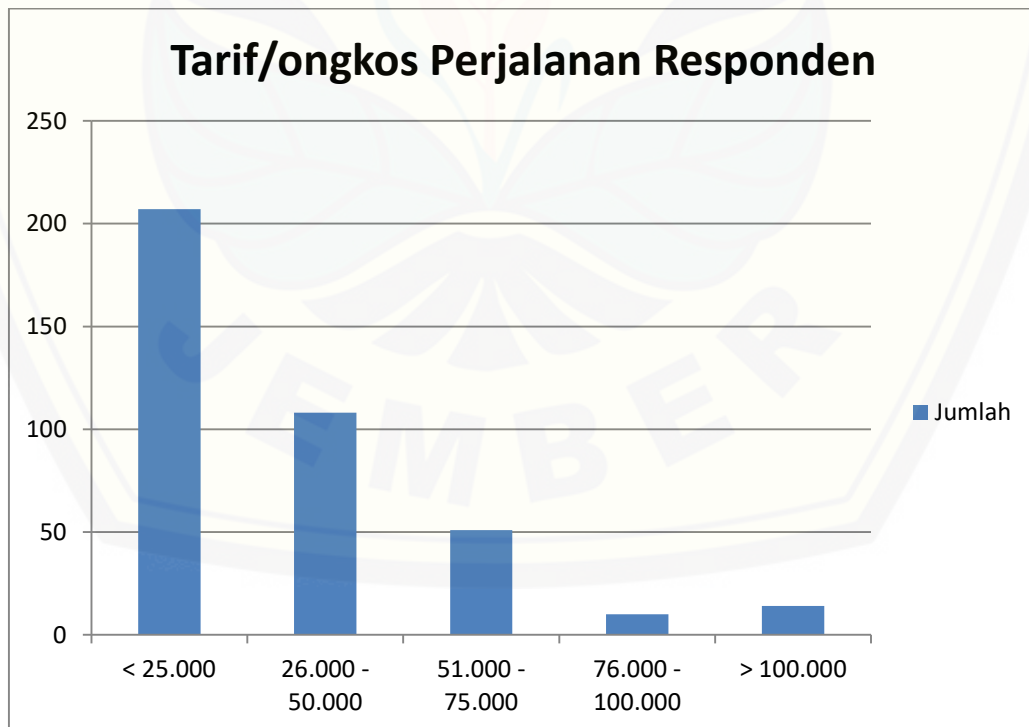
Grafik Diagram Maksud Perjalanan Responden



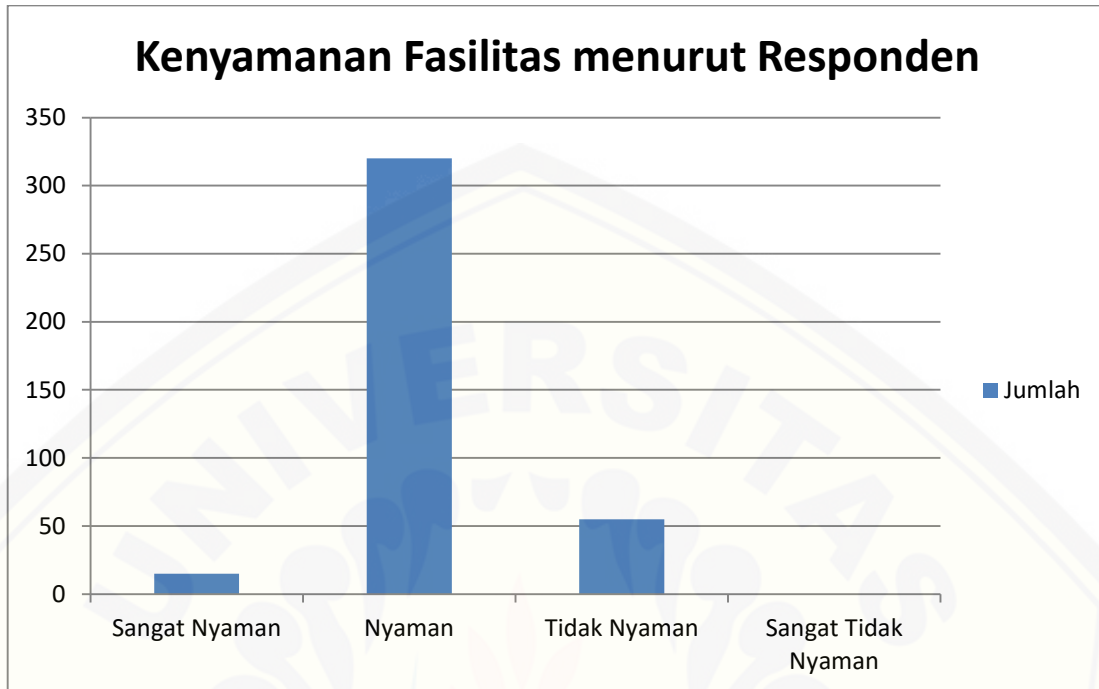
Grafik Diagram Moda Transportasi Lain yang digunakan Responden Selain Bus



Grafik Diagram Tarif Bus menurut Responden



Grafik Diagram Tarif/ongkos Perjalan Responden



Grafik Diagram Kenyamanan Responden pada Tingkat Pelayanan Terminal



**Lampiran F**

Tabel Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Responden

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
1	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	2
3	3	2	1	2	2	4	3	2	1	3	3	2	3	2	2	2	3	2
4	3	2	1	2	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2
5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2
6	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2
7	2	2	3	2	1	4	3	2	3	2	1	1	1	3	4	3	3	1
8	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2
9	3	2	2	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
10	1	1	3	1	1	3	2	1	1	2	2	1	1	3	4	1	2	2
11	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
12	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	3	1	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	3	1	2	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1
19	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2
20	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
27	4	3	3	2	2	4	1	1	2	2	2	2	2	3	4	4	4	1
28	4	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4
29	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1
30	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	3
31	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3
32	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
33	3	1	2	1	1	4	1	2	2	3	3	1	2	4	4	3	1	1
34	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	2	2
36	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1
37	3	2	4	1	3	4	3	2	3	4	3	2	3	1	4	4	4	4
38	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2
39	2	2	1	2	1	2	3	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
41	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
42	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
43	2	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
44	2	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
45	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2
46	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
47	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2
48	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
49	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
50	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2
51	3	2	2	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2
52	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	3	2
53	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2
54	1	1	2	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	2
55	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
56	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
57	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
58	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
59	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2
60	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2
61	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2
62	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2
63	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2
64	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
65	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2
66	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
67	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2
68	2	1	3	1	2	3	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1
69	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2
70	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
71	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1
72	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3
73	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
74	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
75	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
78	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	2
79	3	2	2	2	1	3	3	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	1
80	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
81	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
82	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
83	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
84	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
85	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
86	2	1	1	1	2	1	2	2	1	3	3	2	2	3	1	1	2	1
87	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2
91	2	3	2	1	1	4	2	2	2	3	2	1	1	1	3	4	3	2
92	2	2	1	2	1	2	3	2	1	1	2	3	2	3	2	1	3	4
93	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
94	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
95	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
96	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2
99	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
100	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
101	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
102	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	3	4	2	2	2
103	2	2	3	1	3	1	1	2	3	2	3	1	3	1	2	3	3	1
104	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	3
105	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	3	2
106	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2
107	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
108	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1
109	4	3	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
110	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
111	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2
112	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
113	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
114	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
115	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
116	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
117	2	1	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1
118	2	1	2	1	1	3	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1
119	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1
120	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2	1
121	2	1	3	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	1
122	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2
123	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
124	3	2	3	3	2	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
126	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
127	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
128	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1
129	2	2	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1
130	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
131	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
135	1	2	1	3	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	3
136	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2
137	2	3	3	3	1	3	2	2	3	2	1	3	3	2	3	2	2	2
138	3	3	2	1	2	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2
139	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2
140	3	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2
141	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
143	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
144	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
145	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
146	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
147	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	3	1	1
148	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
149	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2
150	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2
151	3	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	2
152	3	3	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	2

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
153	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	2
154	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2
155	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2
156	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2
157	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2
158	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2
159	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2
160	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2
161	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
162	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2
163	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
164	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
165	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
166	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2
167	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
168	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2
169	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
170	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
171	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
172	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2
173	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
174	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2
175	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
176	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2
177	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
178	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
179	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
180	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
181	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2
182	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
183	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
184	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
185	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
186	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
187	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2
188	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2
189	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
190	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2
191	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3
192	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
193	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
194	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
195	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
196	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
197	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
198	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
199	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
200	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
201	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2
202	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
203	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
204	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2



No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
205	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	3	4	2
206	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
207	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
208	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	2	1	3	2	3	3	2	1
209	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
210	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1
211	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	2
212	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1
213	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
214	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1
215	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1
216	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
218	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
219	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2
220	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
221	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2
222	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
223	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	3	2
224	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
225	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
226	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
227	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1
228	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1
229	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
231	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1
232	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2
233	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2
234	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2
235	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2
236	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2
237	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	2	4	2	2	3	4	2
238	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	2
239	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2
240	4	2	2	2	2	4	2	2	2	3	4	2	4	2	2	3	4	2
241	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	2	4	2	2	3	4	2
242	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	2	3	2	3	3	3	2
243	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2
244	3	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	3	2	2	3	4	2
245	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	3	2
246	3	2	2	2	1	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	3	2
247	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2
248	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	3	2	3	2	2	3	4	2
249	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2
250	3	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	2
251	4	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	2
252	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2
253	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2
254	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2
255	4	2	1	2	2	4	2	2	2	4	3	2	4	2	2	2	4	2
256	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
257	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2
258	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
259	4	2	2	2	2	4	3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	4	2
260	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
261	1	2	1	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	4	2	3	2	1
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
264	3	2	2	3	2	3	2	2	2	4	4	2	3	2	2	3	4	2
265	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
266	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2
267	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3
268	4	2	2	2	2	4	2	2	1	3	3	2	4	2	2	3	4	2
269	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
270	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	2
271	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2
272	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
273	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	3	2	2	3	4	2
274	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
275	4	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	4	2	3	4	4	2
276	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2
277	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
278	1	2	3	2	1	3	2	2	1	3	1	2	2	1	3	2	1	2
279	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
280	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	2
281	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
282	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3

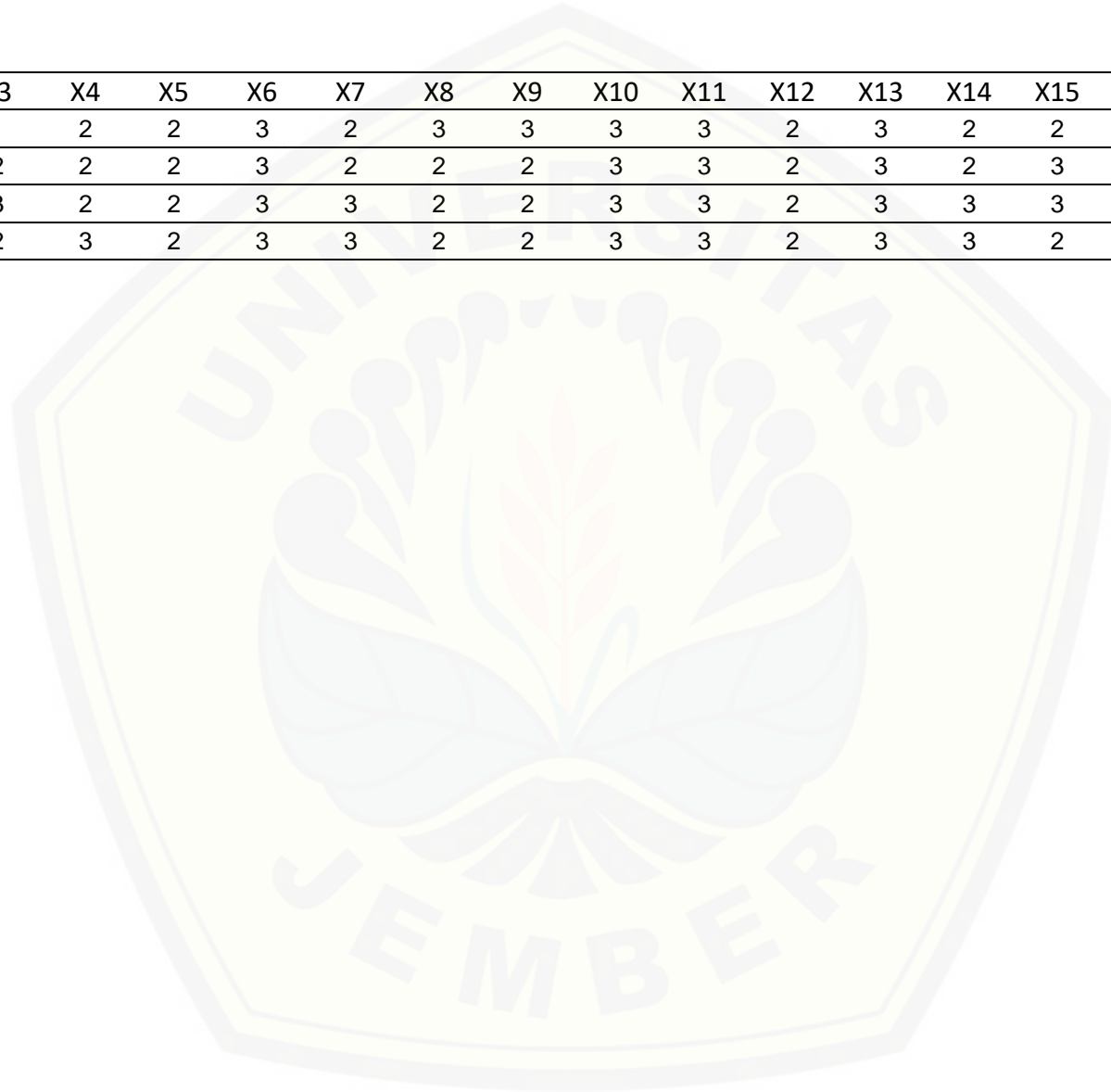
No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
283	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2
284	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
285	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
286	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
287	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2
288	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
289	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
290	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
291	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
292	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
293	4	2	2	2	2	4	2	3	2	3	4	2	4	2	2	3	4	2
294	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
295	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	4	2
296	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	4	2
297	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
298	3	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	2
299	3	2	2	2	2	4	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	4	2
300	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
301	3	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	3	2	2	2	3	2
302	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2
303	3	3	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	3	2	3	3	4	2
304	3	3	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	2
305	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
306	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2
307	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
308	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
309	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
310	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3	2	4	2	2	3	4	2
311	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
312	4	2	2	2	2	4	3	2	2	4	3	2	4	2	3	3	4	2
313	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
314	3	2	2	2	2	4	2	2	2	4	3	2	4	2	2	3	4	2
315	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
316	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
317	3	3	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2
318	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
319	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
320	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2
321	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
322	3	3	2	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2
323	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2
324	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	2
325	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
326	3	3	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	2
327	4	3	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	4	2	3	3	4	1
328	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
329	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	1
330	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
331	3	3	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	1
332	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
333	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	2	2	3	4	1
334	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	2

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
335	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
336	3	2	2	2	2	4	2	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	2
337	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
338	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
339	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
340	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	2
341	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
342	4	3	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	2
343	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
344	3	3	3	2	2	4	3	3	2	4	4	2	3	2	3	3	4	1
345	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
346	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	1
347	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
348	3	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	3	2	2	3	4	1
349	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
350	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
351	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	4	2	3	3	4	2
352	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2
353	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	2
354	4	3	2	2	2	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2
355	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2
356	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	1
357	3	3	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	2
358	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2
359	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2
360	3	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
361	2	2	2	2	2	4	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2
362	3	3	2	2	2	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1
363	2	2	2	2	2	4	2	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	2
364	3	3	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	3	3	3	3	4	1
365	4	3	2	2	2	4	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	2
366	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	1
367	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2
368	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	2	2	3	4	1
369	3	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2
370	3	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
371	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1
372	3	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	2
373	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
374	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
375	3	3	2	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1
376	3	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	2
377	4	3	2	3	2	4	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2
378	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2
379	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	1
380	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2
381	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1
382	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2
383	3	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
384	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1
385	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	2
386	3	3	2	2	2	3	2	3	2	4	4	2	4	2	2	3	3	1

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
387	2	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	1
388	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2
389	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
390	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2





**Lampiran G**

Tabel Rekapitulasi Data Tingkat Kepentingan Responden

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
1	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2
4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2
5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
8	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
19	3	2	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
20	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
22	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	3	2	2	4	1	1	2	2	2	2	2	3	4	4	4	1
28	4	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4
29	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3
32	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
33	3	1	2	1	1	4	1	2	2	3	3	2	2	4	4	3	2	1
34	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
36	2	1	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4
38	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2
39	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
41	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
44	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
45	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
46	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
47	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2
48	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
49	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	2
50	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2
51	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2
52	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
53	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
54	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
55	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2
60	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
61	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3
62	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	2
63	3	3	4	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2
64	3	3	3	2	2	4	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	2
65	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3
66	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
67	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3
68	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
71	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
72	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	3	1
73	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
75	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
78	1	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	1	2
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1
87	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	1	3	3	3	1	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
90	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
92	2	2	1	2	2	3	2	1	3	2	1	2	3	1	2	2	2	2
93	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
94	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
95	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
101	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3
103	3	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	3	3	2	2	3	3	1
104	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
105	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	1	2	3	3	3	1	3	3
106	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
107	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
108	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
109	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
111	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
112	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
113	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
114	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
115	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
116	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
117	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
123	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
124	2	2	3	3	2	4	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1
125	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
128	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	1
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
131	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
135	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
136	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2
137	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	2	3	3	2
138	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
140	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
143	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
144	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
145	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
146	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	3	1	1
148	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
149	3	2	4	2	2	4	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	4	2
150	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	4	4	4	2
151	3	2	2	2	2	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3
152	3	3	2	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2
153	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2
154	3	3	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3
155	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2
156	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2
157	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
158	3	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2
159	3	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2
160	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2
161	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
162	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2
164	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2
167	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2
169	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2
171	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2
172	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2
173	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
174	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
176	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3
177	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
178	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2
179	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
180	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
183	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
184	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
185	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2
186	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3
188	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3



No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
190	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
191	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3
192	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
193	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
194	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
198	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
200	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
202	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
203	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
204	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
205	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2
206	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
207	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
209	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
210	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1
211	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
214	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1
215	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
216	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
218	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
221	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
222	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
223	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
226	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
227	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4
228	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2
229	3	1	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1
232	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	2
233	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3
234	3	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
235	3	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	2
236	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	2
237	3	4	4	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
238	3	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3
239	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3
240	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	2
241	3	3	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	2
242	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	2
243	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
244	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2
245	3	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
246	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2
247	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
248	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	2
249	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2
250	3	3	4	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2
251	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3
252	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2
253	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2
254	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	2
255	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
257	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
258	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
259	4	3	4	2	2	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	2
260	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
261	2	2	1	3	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
262	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
264	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	2
265	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
267	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
268	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	2
269	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
270	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
271	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
273	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	2
274	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
275	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2
276	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2
277	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
278	1	3	1	2	3	1	3	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1
279	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
280	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
281	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
282	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
285	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
286	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
287	3	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2
288	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2
289	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
290	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3
291	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3
292	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2
293	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	2
294	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3
295	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2
296	4	4	4	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	2
297	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4
298	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3
299	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2
300	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
301	3	3	4	2	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2
302	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
303	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2
304	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3
305	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	2
306	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
307	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
308	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2
309	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
310	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3
311	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	2	4	4	3	4	3	2
312	4	3	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2
313	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3
314	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
315	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3
317	4	4	4	2	2	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3
318	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
319	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3
320	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2
321	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	2
322	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3
323	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	2
324	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
325	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2
326	4	4	4	2	2	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3
327	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2
328	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
329	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2
330	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2
331	4	4	3	2	2	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	1
332	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2
333	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
334	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2
335	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
336	4	4	4	2	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
337	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2
338	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
339	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2
340	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2
341	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
342	4	4	3	2	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	2
343	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
344	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2
345	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
346	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	2
347	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
348	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2
349	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
350	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3
351	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2
352	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
353	4	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2
354	4	4	3	2	2	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3
355	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2
356	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	2
357	4	4	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
358	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2
359	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2
360	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2
361	4	4	4	2	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2
362	4	4	3	2	2	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2
363	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2
364	4	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2
365	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2
366	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2
367	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2
368	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2
369	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
370	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
371	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2
372	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2
373	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
374	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
375	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2
376	4	3	2	2	2	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	2
377	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2
378	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2
379	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2
380	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2
381	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2



No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
382	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2
383	4	4	4	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	2
384	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2
385	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2
386	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2
387	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2
388	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
389	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2
390	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2

Lampiran H

Tabel Nilai Korelasi Data Tingkat Kepuasan Responden dari program SPSS

		Correlations																		Tota l
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	
Nilai X1	Pearson Correlati on	1	,43 8* *	,29 0* *	,28 3* *	,30 5* *	,55 7* *	,31 5* *	,31 9* *	,25 9* *	,578 **	,599 **	,291 **	,566 **	,339 **	,232 **	,423 **	,542 **	,168 **	,669 **
	Sig. (2- tailed)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 1	0
	N	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Nilai X2	Pearson Correlati on	,43 8* *	1	,45 9* *	,54 2* *	,48 3* *	,34 1* *	,47 6* *	,46 3* *	,47 4* *	,396 **	,412 **	,466 **	,423 **	,450 **	,383 **	,371 **	,371 **	,282 **	,706 **
	Sig. (2- tailed)	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Nilai X3	Pearson Correlati on	,29 0* *	,45 9* *	1	,49 9* *	,49 5* *	,20 3* *	,33 3* *	,35 9* *	,49 2* *	,246 **	,267 **	,347 **	,138 **	,307 **	,428 **	,314 **	,129 *	,253 **	,548 **
	Sig. (2- tailed)	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 7	0	0	0	0,01 1	0	0
	N	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	Tota 1
Nilai X4	Pearson Correlati on	,28 3* *	,54 2* *	,49 9* *	1	,68 9* *	,18 8* *	,43 8* *	,43 2* *	,46 9* *	,250 **	,305 **	,526 **	,316 **	,438 **	,232 **	,166 **	,192 **	,390 **	,609 **
	Sig. (2- tailed)	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 1	0	0	0
	N	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Nilai X5	Pearson Correlati on	,30 5* *	,48 3* *	,49 5* *	,68 9* *	1	,18 1* *	,41 2* *	,44 9* *	,50 0* *	,248 **	,326 **	,474 **	,291 **	,366 **	,286 **	,233 **	,165 **	,382 **	,602 **
	Sig. (2- tailed)	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 1	0	0
	N	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Nilai X6	Pearson Correlati on	,55 7* *	,34 1* *	,20 3* *	,18 8* *	,18 1* *	1	,26 6* *	,25 4* *	,13 9* *	,580 **	,541 **	,160 **	,516 **	,257 **	,249 **	,421 **	,508 **	0,00 6	,580 **
	Sig. (2- tailed)	0	0	0	0	0		0	0	0,0 06	0	0	0,00 2	0	0	0	0	0	0,90 4	0
	N	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Nilai X7	Pearson Correlati on	,31 5* *	,47 6* *	,33 3* *	,43 8* *	,41 2* *	,26 6* *	1	,55 7* *	,45 2* *	,375 **	,407 **	,498 **	,390 **	,470 **	,381 **	,280 **	,320 **	,408 **	,663 **
	Sig. (2- tailed)	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	Tota 1
Nilai X8	N	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
	Pearson Correlati on	,31 9* *	,46 3* *	,35 9* *	,43 2* *	,44 9* *	,25 4* *	,55 7* *	1 1 *	,61 7* *	,385 **	,438 **	,503 **	,380 **	,424 **	,415 **	,380 **	,283 **	,294 **	,674 **
	Sig. (2- tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nilai X9	N	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
	Pearson Correlati on	,25 9* *	,47 4* *	,49 2* *	,46 9* *	,50 0* *	,13 9* *	,45 2* *	,61 7* *	1 1 *	,308 **	,333 **	,440 **	,196 **	,434 **	,475 **	,328 **	,147 **	,316 **	,616 **
	Sig. (2- tailed)	0	0	0	0	0	0,0 06	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 4	0	0
Nilai X10	N	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
	Pearson Correlati on	,57 8* *	,39 6* *	,24 6* *	,25 0* *	,24 8* *	,58 0* *	,37 5* *	,38 5* *	,30 8* *	1 1 *	,763 **	,310 **	,717 **	,333 **	,284 **	,554 **	,648 **	,142 **	,730 **
	Sig. (2- tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 5	0
Nilai X11	N	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
	Pearson Correlati on	,59 9* *	,41 2* *	,26 7* *	,30 5* *	,32 6* *	,54 1* *	,40 7* *	,43 8* *	,33 3* *	,763 **	1 1 *	,445 **	,741 **	,406 **	,336 **	,550 **	,664 **	,192 **	,780 **
	Sig. (2- tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	Tota 1
Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Nilai X12 Pearson Correlati on	,29 1* *	,46 6* *	,34 7* *	,52 6* *	,47 4* *	,16 0* *	,49 8* *	,50 3* *	,44 0* *	,310 **	,445 **	1	,439 **	,406 **	,366 **	,240 **	,191 **	,462 **	,635 **
Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0,0 02	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Nilai X13 Pearson Correlati on	,56 6* *	,42 3* *	,13 8* *	,31 6* *	,29 1* *	,51 6* *	,39 0* *	,38 0* *	,19 6* *	,717 **	,741 **	,439 **	1	,355 **	,156 **	,465 **	,657 **	,181 **	,713 **
Sig. (2-tailed)	0	0	0,0 07	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 2	0	0	0	0	0
N	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Nilai X14 Pearson Correlati on	,33 9* *	,45 0* *	,30 7* *	,43 8* *	,36 6* *	,25 7* *	,47 0* *	,42 4* *	,43 4* *	,333 **	,406 **	,406 **	,355 **	1	,491 **	,293 **	,318 **	,302 **	,633 **
Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	Tota 1
Nilai X15	Pearson Correlati on	,23 2* *	,38 3* *	,42 8* *	,23 2* *	,28 6* *	,24 9* *	,38 1* *	,41 5* *	,47 5* *	,284 **	,336 **	,366 **	,156 **	,491 **	1	,534 **	,300 **	,270 **	,585 **
	Sig. (2- tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 2	0	0	0	0	0	0
	N	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Nilai X16	Pearson Correlati on	,42 3* *	,37 1* *	,31 4* *	,16 6* *	,23 3* *	,42 1* *	,28 0* *	,38 0* *	,32 8* *	,554 **	,550 **	,240 **	,465 **	,293 **	,534 **	1	,636 **	,185 **	,656 **
	Sig. (2- tailed)	0	0	0	0,0 01	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Nilai X17	Pearson Correlati on	,54 2* *	,37 1* *	,12 9* *	,19 2* *	,16 5* *	,50 8* *	,32 0* *	,28 3* *	,14 7* *	,648 **	,664 **	,191 **	,657 **	,318 **	,300 **	,636 **	1	,160 **	,662 **
	Sig. (2- tailed)	0	0	0,0 11	0	0,0 01	0	0	0	0,0 04	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 2	0
	N	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Nilai X18	Pearson Correlati on	,16 8* *	,28 2* *	,25 3* *	,39 0* *	,38 2* *	0,0 06	,40 8* *	,29 4* *	,31 6* *	,142 **	,192 **	,462 **	,181 **	,302 **	,270 **	,185 **	,160 **	1	,447 **
	Sig. (2- tailed)	0,0 01	0	0	0	0	0,9 04	0	0	0	0,00 5	0	0	0	0	0	0	0,00 2	0	0

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	Tota 1	
N	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Tota 1 Nilai	Pearson Correlati on	,66 9* *	,70 6* *	,54 8* *	,60 9* *	,60 2* *	,58 0* *	,66 3* *	,67 4* *	,61 6* *	,730 **	,780 **	,635 **	,713 **	,633 **	,585 **	,656 **	,662 **	,447 **	1
	Sig. (2- tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N		39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran I

Tabel Nilai Korelasi Data Tingkat Kepentingan Responden dari program SPSS

		Correlations																		
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	Total
Nilai X1	Pearson Correlation	1	,720**	,607**	,449**	,431**	,662**	,582**	,598**	,311**	,618**	,627**	,622**	,600**	,607**	,647**	,517**	,544**	,282**	,759**
	Sig. (2-tailed)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Nilai X2	Pearson Correlation	,720**	1	,664**	,471**	,423**	,580**	,615**	,608**	,323**	,575**	,562**	,615**	,564**	,550**	,588**	,514**	,516**	,271**	,740**
	Sig. (2-tailed)	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Nilai X3	Pearson Correlation	,607**	,664**	1	,499**	,472**	,543**	,591**	,622**	,345**	,600**	,574**	,574**	,564**	,572**	,597**	,491**	,541**	,316**	,739**
	Sig. (2-tailed)				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390



	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	Total
Sig. (2-tailed)	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Nilai X4 Pearson Correlation	,449**	,471**	,499**	1	,796**	,365**	,547**	,619**	,606**	,498**	,500**	,474**	,531**	,474**	,408**	,397**	,445**	,545**	,691**
Sig. (2-tailed)	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Nilai X5 Pearson Correlation	,431**	,423**	,472**	,796**	1	,344**	,596**	,604**	,635**	,482**	,468**	,456**	,481**	,439**	,390**	,390**	,390**	,550**	,671**
Sig. (2-tailed)	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Nilai X6 Pearson Correlation	,662**	,580**	,543**	,365**	,344**	1	,539**	,569**	,329**	,602**	,595**	,581**	,567**	,547**	,685**	,561**	,598**	,294**	,728**
Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	Total	
N	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	
Nilai X7	Pearson	,58	,61	,59	,54	,59	,53	1	,79	,51	,67	,66	,64	,63	,59	,61	,60	,60	,47	,81
	Correlation	2**	5**	1**	7**	6**	9**		3**	2**	8**	2**	3**	3**	4**	7**	4**	0**	3**	9**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Nilai X8	Pearson	,59	,60	,62	,61	,60	,56	,79	1	,59	,68	,67	,61	,67	,65	,65	,62	,63	,57	,85
	Correlation	8**	8**	2**	9**	4**	9**	3**		6**	6**	6**	1**	5**	1**	7**	7**	1**	5**	6**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Nilai X9	Pearson	,31	,32	,34	,60	,63	,32	,51	,59	1	,52	,47	,38	,44	,38	,38	,44	,39	,57	,62
	Correlation	1**	3**	5**	6**	5**	9**	2**	6**		2**	2**	9**	3**	4**	8**	0**	7**	4**	4**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390

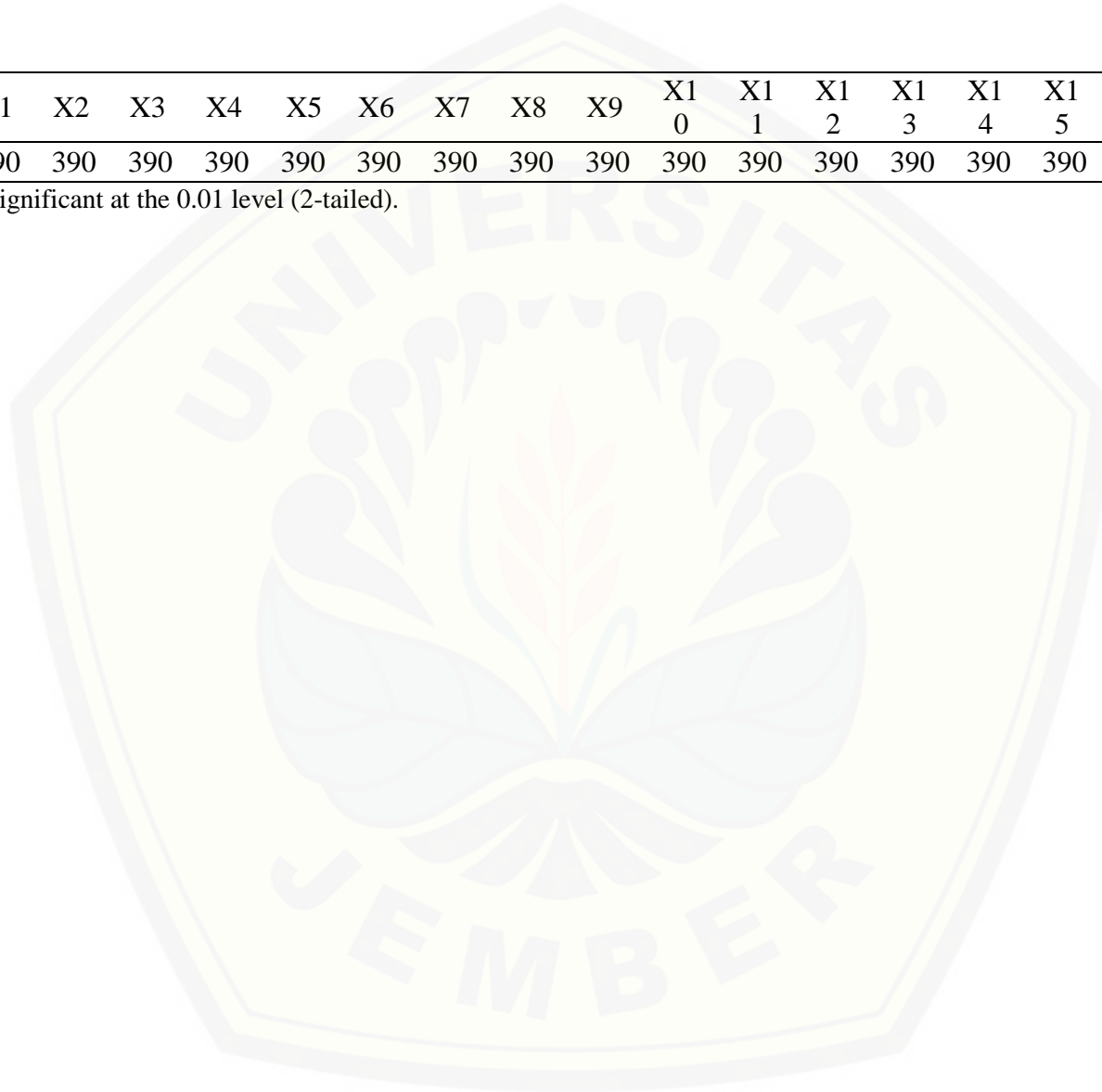
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	Total	
Nilai X10	Pearson Correlation	,618**	,575**	,600**	,498**	,482**	,602**	,678**	,686**	,522**	1	,830**	,655**	,725**	,633**	,691**	,666**	,652**	,430**	,839**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Nilai X11	Pearson Correlation	,627**	,562**	,574**	,500**	,468**	,595**	,662**	,676**	,472**	,830**	1	,669**	,750**	,672**	,728**	,678**	,672**	,400**	,840**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Nilai X12	Pearson Correlation	,622**	,615**	,574**	,474**	,456**	,581**	,643**	,611**	,389**	,655**	,669**	1	,664**	,640**	,648**	,553**	,573**	,396**	,783**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Nilai X13	Pearson Correlation	,600**	,564**	,564**	,531**	,481**	,567**	,633**	,675**	,443**	,725**	,750**	,664**	1	,689**	,689**	,670**	,678**	,476**	,830**

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	Total
Correlation																			
Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Nilai X14 Pearson Correlation	,607**	,550**	,572**	,474**	,439**	,547**	,594**	,651**	,384**	,633**	,672**	,640**	,689**	1	,758**	,658**	,649**	,446**	,800**
Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Nilai X15 Pearson Correlation	,647**	,588**	,597**	,408**	,390**	,685**	,617**	,657**	,388**	,691**	,728**	,648**	,689**	,758**	1	,810**	,795**	,378**	,839**
Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Nilai X16 Pearson Correlation	,517**	,514**	,491**	,397**	,390**	,561**	,604**	,627**	,440**	,666**	,678**	,553**	,670**	,658**	,810**	1	,823**	,417**	,791**
Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	Total
Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Nilai X17 Pearson Correlation	,544**	,516**	,541**	,445**	,390**	,598**	,600**	,631**	,397**	,652**	,672**	,573**	,678**	,649**	,795**	,823**	1	,421**	,799**
Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Nilai X18 Pearson Correlation	,282**	,271**	,316**	,545**	,550**	,294**	,473**	,575**	,574**	,430**	,400**	,396**	,476**	,446**	,378**	,417**	,421**	1	,599**
Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390
Total 1 Nilai Pearson Correlation	,759**	,740**	,739**	,691**	,671**	,728**	,819**	,856**	,624**	,839**	,840**	,783**	,830**	,800**	,839**	,791**	,799**	,599**	1
Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	Total
N	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390	390

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



**Lampiran J**

Uji Reliabilitas Variabel Kuesioner dari Program SPSS

**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	390	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	390	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's		
Alpha	N of Items	
,756	19	

**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

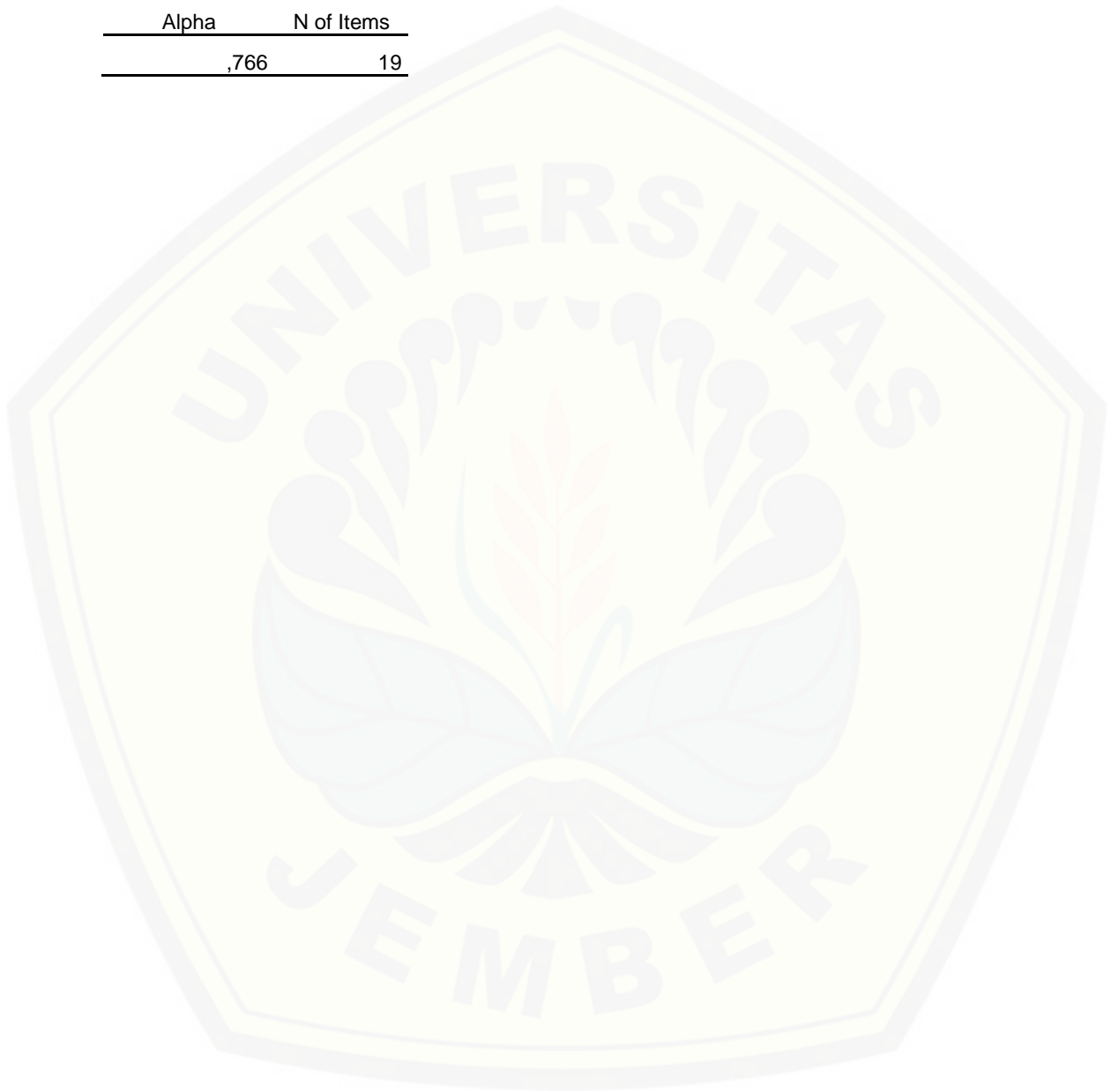
<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	390	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	390	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

---

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,766	19

---





Lampiran K

Dokumentasi Penelitian



Dokumentasi Observasi



Dokumentasi Wawancara Kuesioner



Dokumentasi Kantor Pengelola



Dokumentasi Lantai Trotoar untuk Naik Bus



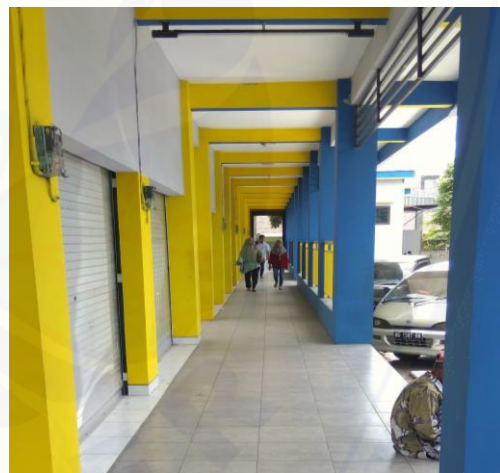
Dokumentasi Fasilitas Penyandang difabel



Dokumentasi Ruang Tunggu



Dokumentasi Toilet



Dokumentasi Lajur Pejalan Kaki