



**EVALUASI STANDAR PELAYANAN MINIMUM DAN TINGKAT  
KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL ANGKUTAN UMUM  
TAWANG ALUN JEMBER**

**TUGAS AKHIR**

oleh :

**Kevin Muzammil**

**151910301009**

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



**EVALUASI STANDAR PELAYANAN MINIMUM DAN TINGKAT  
KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL ANGKUTAN UMUM  
TAWANG ALUN JEMBER**

**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

**Kevin Muzammil**

**151910301009**

**PROGRAM STUDI STRATA 1  
JURUSAN TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilalamin, segala puji bagi Allah SWT. Karena atas segala rahmat dan hidayahNya, penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik dan semoga bisa bermanfaat untuk kedepannya. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan ke junjungan nabi besar Nabi Muhammad SAW. Semoga selalu mendapatkan syafaatnya hingga hari akhir.

Penelitian yang istimewa ini saya persembahkan kepada orang – orang yang penting dalam sejarah perjalanan hidup saya

1. Kedua orang tua saya Bapak Althofurrohman dan Ibu Husnul Afieyah yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan baik secara moril, doa, dan motivasi. Semoga dengan ini bisa menjadi hal dari sekian banyak hal yang dapat membahagiakan mereka berdua
2. Kakek dan nenek saya (alm) Muzammil Imron, (alm) KH. Huzaimi, (alm)
3. Mbak Nida Chofiya dan dik Kemal Thoriq yang selalu memberikan motivasi kepada saya untuk terus berjuang meski jauh dari orang tua.
4. Kepada pakde bude, om dan tante yang selalu memberikan dukungan moril dan materil sehingga memberikan semangat pada saya
5. Kepada teman – teman tercinta saya (Radar Madura) yaitu Fibri (kiki), Nadia (dina), Kresna (bimo), Naura (naur), Nabila (nab), Faustino (tino), Nasrullah (irul), Rachmat Yuda (ardhi), Faruq (faruq), Zahna (enna), Binangkit (intan), Miftahul ( iif), dan Defina (fina).
6. Kepada teman, sahabat, dan orang yang mempunyai nilai spesial lebih Novela Indy Pridianti
7. Kepada teman seperjuangan, teman lapar, teman tidak punya uang, sahabat, dan keluarga saya selama di Jember yaitu, Intania Lailatul W, Ananta, Adhinnata, Enggal, Ines, Vivi, Domas, Florina (endel), dan Icho. Semoga bisa menjaga tali persaudaraan untuk seterusnya
8. Teman – teman KUPU – KUPU 15 yang selalu menjadi wadah kekeluargaan dalam perjuangan bersama selama masa perkuliahan ini

**MOTTO**

“Jika kamu bukan orang yang cerdas dan pandai itu bukan masalah, tapi masalah akan muncul pada saat kamu memutuskan untuk tidak lagi berjuang dan menyerah”



**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kevin Muzammil

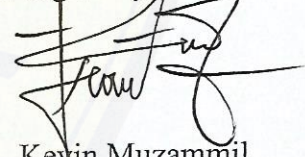
NIM : 151910301009

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul "EVALUASI STANDAR PELAYANAN MINIMUM DAN TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL ANGKUTAN UMUM TAWANG ALUN JEMBER" 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,



Kevin Muzammil

NIM 151910301009

**TUGAS AKHIR**

**EVALUASI STANDAR PELAYANAN MINIMUM DAN TINGKAT  
KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL ANGKUTAN UMUM  
TAWANG ALUN JEMBER**

Oleh

Kevin Muzammil  
NIM 151910301009

Pembimbing

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

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

PENGESAHAN

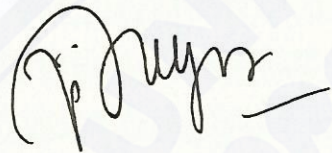
Skripsi berjudul "Evaluasi Standar Pelayanan Minimum dan Tingkat Kepuasan Penumpang Di Terminal Angkutan Umum Tawang Alun Jember" telah diuji dan disahkan pada :

hari, tanggal : Kamis, 17 Januari 2019

tempat : Fakultas Teknik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,  
a.n.



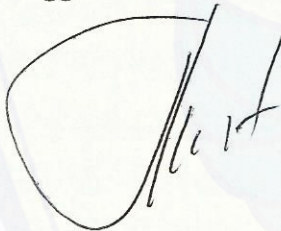
Dr.RR. Dewi Junita K., S.T., M.T.  
NIP. 19710610 199903 2 001

Anggota I



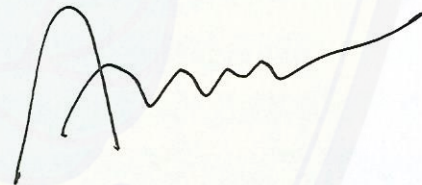
Willy Kriswardhana, S.T., M.T.  
NIP. 760015716

Anggota II



Dr. Anik Ratnaningsih, S.T., M.T.  
NIP. 19700530 199803 1 001

Anggota III



Akhmad Hasanuddin, S.T., M.T.  
NIP. 19710327 199803 1003

Mengesahkan  
Dekan



Dr. Ir. Kuntin Hidayah, M.U.M  
NIP. 19661215 199503 2 001

## RINGKASAN

**EVALUASI STANDAR PELAYANAN MINIMUM DAN TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL ANGKUTAN UMUM TAWANG ALUN JEMBER;** Kevin Muzammil; 151910301009; 2018; 77 halaman; Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Jember.

Terminal Tawang Alun merupakan terminal bus yang terletak di Kabupaten Jember, tepatnya di Jalan Dharmawangsa, Desa Kaliwining, Rambipuji, Jember, Jawa Timur. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 1 Tahun 2015, terminal ini merupakan Terminal Penumpang Tipe A yaitu terminal yang berfungsi untuk melayani transportasi umum baik skala nasional maupun skala internasional; seperti angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota dan angkutan pedesaan.

Dalam penelitian ini, penilaian terhadap kinerja standar pelayanan minimum dari Terminal Tawang Alun dilakukan dengan observasi secara langsung terhadap fasilitas yang ada di Terminal Tawang Alun. Hasil observasi tersebut kemudian disesuaikan dengan Peraturan Menteri Nomor 40 Tahun 2015 untuk menilai apakah fasilitas dan standar pelayanan minimum Terminal Tawang Alun sudah memenuhi standar atau belum. Selain itu, evaluasi Terminal Tawang Alun juga diukur dari tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, khususnya mengenai fasilitas utama maupun fasilitas penunjang. Penelitian ini juga mencoba mengevaluasi Terminal Tawang Alun dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), dengan tujuan mengukur hubungan antara pendapat atau kesan konsumen dan tingkat prioritas peningkatan kualitas produk/jasa.

Berdasarkan hasil pengamatan kinerja fasilitas dan pelayanan di Terminal Tawang Alun, tingkat pelayanan adalah sebesar 50,00% karena dari keseluruhan fasilitas yang ada, Terminal Tawang Alun hanya memenuhi 28 indikator dari total



56 indikator yang terdapat dalam SPM Peraturan Menteri Nomor 40 Tahun 2015. Untuk tingkat kepuasan, unsur pelayanan di Terminal Tawang Alun bernilai 51,31 yang masuk dalam kategori nilai D (Tidak Baik). Nilai tingkat kepuasan tersebut kemudian digambarkan dengan Diagram Kartesius yang diperoleh dari hasil analisis kuadran menggunakan program bantu analisa statistik. Hasil penelitian juga menunjukkan selisih nilai gap paling besar terdapat pada fasilitas Ruang Khusus Ibu Menyusui (-7, 13).



## SUMMARY

**EVALUATION OF THE MINIMUM SERVICE STANDARD AND PASSENGERS SATISFACTION LEVEL ON TAWANG ALUN BUS STATION JEMBER;** Kevin Muzammil; 151910301009; 2018; 77 pages; Department of Civil Engineering, Faculty of Engineering, University of Jember.

Tawang Alun Terminal is a bus terminal located in Jember Regency, precisely on Jalan Dharmawangsa, Kaliwining Village, Rambipuji, Jember, East Java. Based on Regional Regulation of Jember Regency No. 1 of 2015, this terminal is a Type A Passenger Terminal that serves public transportation both nationally and internationally; such as inter-city transportation in the province, city transportation and rural transportation.

In this study, the assessment of the minimum service standard performance of the Tawang Alun Terminal was conducted by direct observation of the facilities available at Tawang Alun Terminal. The results of this observation then adjusted to Ministerial Regulation No. 40 of 2015 to assess whether the facilities and minimum service standard of Terminal Tawang Alun have met the standard or not. In addition, the evaluation of Tawang Alun Terminal was also measured by the level of customer satisfaction based on the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Regulation Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Preparing the Public Satisfaction Survey for the Public Service Provider Unit, especially regarding the main and supporting facilities. This study also tried to evaluate the Tawang Alun Terminal using the IPA (Importance Performance Analysis) method to measure the relationship between consumer opinion or impression with priority level of product/service quality improvement.

Based on the observation of facilities and services at Tawang Alun Terminal, the service level is only 50,00% because Tawang Alun Terminal only meets 29 indicators out of 56 indicators contained in the SPM Ministerial Regulation Number 40 of 2015. For the level of satisfaction, the service elements

in Tawang Alun Terminal worth 51.31 which falls into category of D (poor). The level of satisfaction then illustrated by the Cartesian Diagram obtained from the result of quadrant analysis using statistical analysis program. Also, this study showed the biggest value of gap in mark found in the Maternity Room (-7, 13).



## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Standar Pelayanan Minimum Dan Tingkat Kepuasan Penumpang Di Terminal Angkutan Umum Tawang Alun Jember”. Tugas Akhir 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 :

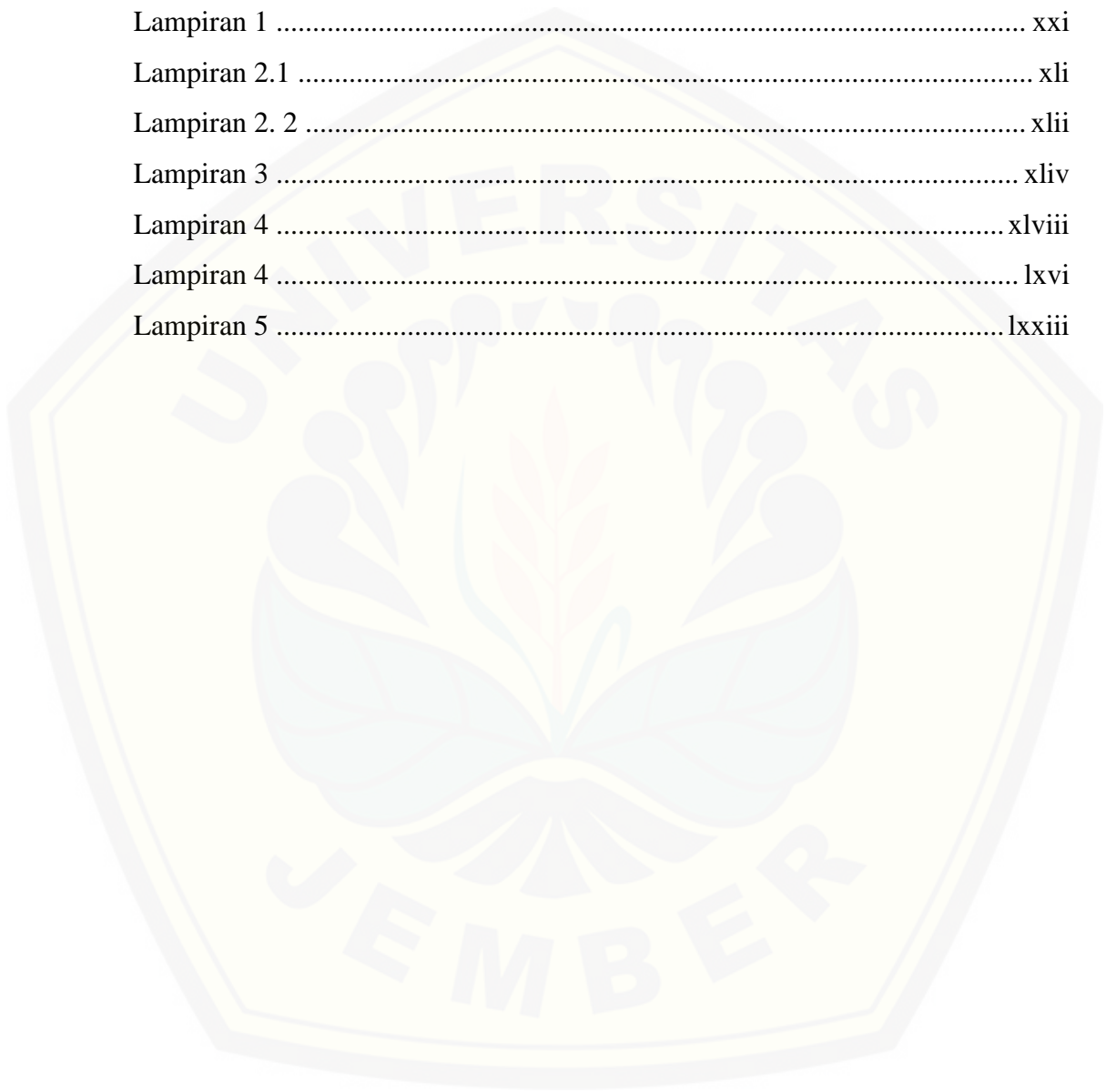
1. Dr. Ir. Entin Hidayah, M.UM selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Jember.
2. Ir. Hernu Suyoso, M.T., selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Jember.
3. Dr. Anik Ratnaningsih, S.T.,M.T., selaku Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Jember sekaligus selaku 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.
6. BPTD Wilayah XI Provinsi Jawa Timur selaku pengelola prasarana terminal tipe A
7. Satuan Pelayanan Terminal Tipe A Tawang Alun Jember yang menjadi lokasi studi kasus dalam penelitian ini dan para petugas yang telah bersedia memberikan data – data yang dibutuhkan sehingga skripsi ini bisa terlaksana dengan baik.

**DAFTAR ISI**

|                                                                  | Halaman |
|------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b> .....                                      | i       |
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                                       | ii      |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....                                         | iii     |
| <b>MOTTO</b> .....                                               | iv      |
| <b>PERNYATAAN</b> .....                                          | v       |
| <b>TUGAS AKHIR</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>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....                                  | 1       |
| <b>1.1 Latar Belakang</b> .....                                  | 1       |
| <b>1.2 Perumusan Masalah</b> .....                               | 3       |
| <b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....                               | 3       |
| <b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....                              | 3       |
| <b>1.5 Batasan masalah</b> .....                                 | 4       |
| <b>1.6 Lokasi Studi</b> .....                                    | 4       |
| <b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                             | 5       |
| <b>2.1 Pengertian Terminal</b> .....                             | 5       |
| <b>2.2 Fungsi Terminal</b> .....                                 | 6       |
| <b>2.3 Klasifikasi Terminal</b> .....                            | 6       |
| 2.3.1 Klasifikasi Terminal Berdasarkan Jenis Angkutan.....       | 6       |
| 2.3.2 Klasifikasi Terminal Berdasarkan Tingkat Pelayanannya..... | 7       |
| 2.3.3 Klasifikasi Terminal Berdasarkan Perannya.....             | 7       |
| <b>2.4 Persyaratan Teknik Terminal</b> .....                     | 7       |

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| <b>2.5 Penertiban Terminal</b> .....                                | 10 |
| <b>2.6 Pembagian Daerah dan Fasilitas Terminal Penumpang</b> .....  | 10 |
| <b>2.7 Jenis Kendaraan dan Interaksi antar Moda</b> .....           | 11 |
| <b>2.8 Standar Pelayanan Minimum</b> .....                          | 12 |
| 2.8.1 Standar Pelayanan Terminal Penumpang .....                    | 12 |
| <b>2.9 Pengujian Kuesioner</b> .....                                | 14 |
| <b>2.10 Teori Kepuasan Pelanggan</b> .....                          | 16 |
| <b>2.11 Importance Performance Analysis (IPA)</b> .....             | 19 |
| <b>BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....                           | 23 |
| <b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....                                   | 23 |
| <b>3.2 Lokasi Penelitian</b> .....                                  | 23 |
| <b>3.3 Tahapan Penelitian</b> .....                                 | 24 |
| <b>3.4 Perencanaan Kuesioner</b> .....                              | 28 |
| <b>3.5 Pengujian Kusioner</b> .....                                 | 30 |
| 3.5.1 Uji Validitas.....                                            | 30 |
| 3.5.2 Uji Realibilitas .....                                        | 30 |
| <b>BAB 4. PEMBAHASAN</b> .....                                      | 34 |
| <b>4.1 Terminal Tawang Alun</b> .....                               | 34 |
| 4.1.1 Karakteristik Pelayanan Terminal Tawang Alun.....             | 33 |
| <b>4.2 Analisis Standar Pelayanan Minimum</b> .....                 | 34 |
| 4.2.1 Kinerja Pelayanan Terminal Tawang Alun .....                  | 34 |
| <b>4.3 Tingkat Kepuasan dan Harapan Pelanggan</b> .....             | 48 |
| 4.3.1 Responden Kuesioner .....                                     | 48 |
| 4.3.2 Uji Validitas dan Uji Realibiltas.....                        | 49 |
| 4.3.3 Karakteristik Reponden .....                                  | 51 |
| <b>4.4 Analisis Mengenai Tingkat Kepuasan dan Kepentingan</b> ..... | 54 |
| 4.4.1 Hasil Responden Kuesioner.....                                | 55 |
| 4.4.2 Analisis Tingkat Kepuasan Menurut Peraturan Menteri .....     | 67 |
| 4.4.3 Analisis Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan .....             | 68 |
| <b>4.5 Importance Performance Analysis (Analisis Kuadran)</b> ..... | 71 |
| <b>BAB 5. KESIMPULAN</b> .....                                      | 77 |

|                             |        |
|-----------------------------|--------|
| <b>5.1 Kesimpulan</b> ..... | 77     |
| <b>5.2 Saran</b> .....      | 77     |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> ..... | xix    |
| <b>LAMPIRAN</b> .....       | xxi    |
| Lampiran 1 .....            | xxi    |
| Lampiran 2.1 .....          | xli    |
| Lampiran 2. 2 .....         | xlii   |
| Lampiran 3 .....            | xliv   |
| Lampiran 4 .....            | xlviii |
| Lampiran 4 .....            | lxvi   |
| Lampiran 5 .....            | lxxiii |



**DAFTAR TABEL**

|                                                                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Kebutuhan Luas Terminal (m <sup>2</sup> ).....                                                                                | 8  |
| Tabel 2.2 Ukuran Bus .....                                                                                                              | 11 |
| Tabel 2.3 Tabel reliabilitas berdasarkan nilai <i>Alpha</i> ( $\alpha$ ).....                                                           | 16 |
| Tabel 2.4 Skala Likert Penilaian .....                                                                                                  | 19 |
| <br>                                                                                                                                    |    |
| Tabel 3.1 Deskripsi Tingkat Kepuasan .....                                                                                              | 29 |
| Tabel 3.2 Deskripsi Tingkat Harapan .....                                                                                               | 29 |
| <br>                                                                                                                                    |    |
| Tabel 4.1 Evaluasi Standar Pelayanan Minimum Satuan Pelayanan Terminal Tipe<br>A Tawang Alun Jember Berdasrkan PM no 40 Tahun 2015..... | 35 |
| Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Penelitian berdasarkan SPM.....                                                                            | 47 |
| Tabel 4.3 Jumlah Penumpang pada tanggal 20 – 30 September 2018.....                                                                     | 48 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas terhadap Tingkat Kepuasan<br>Pelanggan Terminal Tawang Alun.....                     | 50 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas terhadap Tingkat Kepentingan<br>Pelanggan Terminal Tawang Alun.....                  | 50 |
| Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan usia.....                                                                                 | 51 |
| Tabel 4.7 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....                                                                        | 52 |
| Tabel 4.8 Karakteristik responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....                                                                   | 53 |
| Tabel 4.9 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Pekerjaan .....                                                                     | 53 |
| Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan dan harapan di Terminal Tawang Alun .....                                                                   | 55 |
| Tabel 4.11 Tingkat Kepuasan dan harapan di Terminal Tawang Alun Terhadap<br>fasilitas b .....                                           | 56 |
| Tabel 4.12 Tingkat Kepuasan dan harapan di Terminal Tawang Alun<br>Terhadap poin c .....                                                | 57 |
| Tabel 4.13 Tingkat Kepuasan dan harapan di Terminal Tawang Alun<br>Terhadap poin d.....                                                 | 58 |
| Tabel 4.14 Tingkat Kepuasan dan harapan di Terminal Tawang Alun<br>Terhadap poin e .....                                                | 59 |



|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.15 Tingkat Kepuasan dan harapan di Terminal Tawang Alun Terhadap poin f ..... | 60 |
| Tabel 4.16 Tingkat Kepuasan dan harapan di Terminal Tawang Alun Terhadap poin g.....  | 61 |
| Tabel 4.17 Tingkat Kepuasan dan harapan di Terminal Tawang Alun Terhadap poin h.....  | 62 |
| Tabel 4.18 Tingkat Kepuasan dan harapan di Terminal Tawang Alun Terhadap poin i.....  | 63 |
| Tabel 4.19 Tingkat Kepuasan dan harapan di Terminal Tawang Alun Terhadap poin j.....  | 64 |
| Tabel 4.20 Tingkat Kepuasan dan harapan di Terminal Tawang Alun Terhadap poin k.....  | 65 |
| Tabel 4.21 Tingkat Kepuasan dan harapan di Terminal Tawang Alun Terhadap poin l.....  | 66 |
| Tabel 4.22 Unsur – Unsur Penilaian .....                                              | 67 |
| Tabel 4.23 Penilaian Mutu Pelayanan.....                                              | 68 |
| Tabel 4.24 Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan.....                                    | 69 |
| Tabel 4.25 Penilaian Responden .....                                                  | 71 |
| Tabel 4.26 Hasil Analisis dan Solusi .....                                            | 74 |

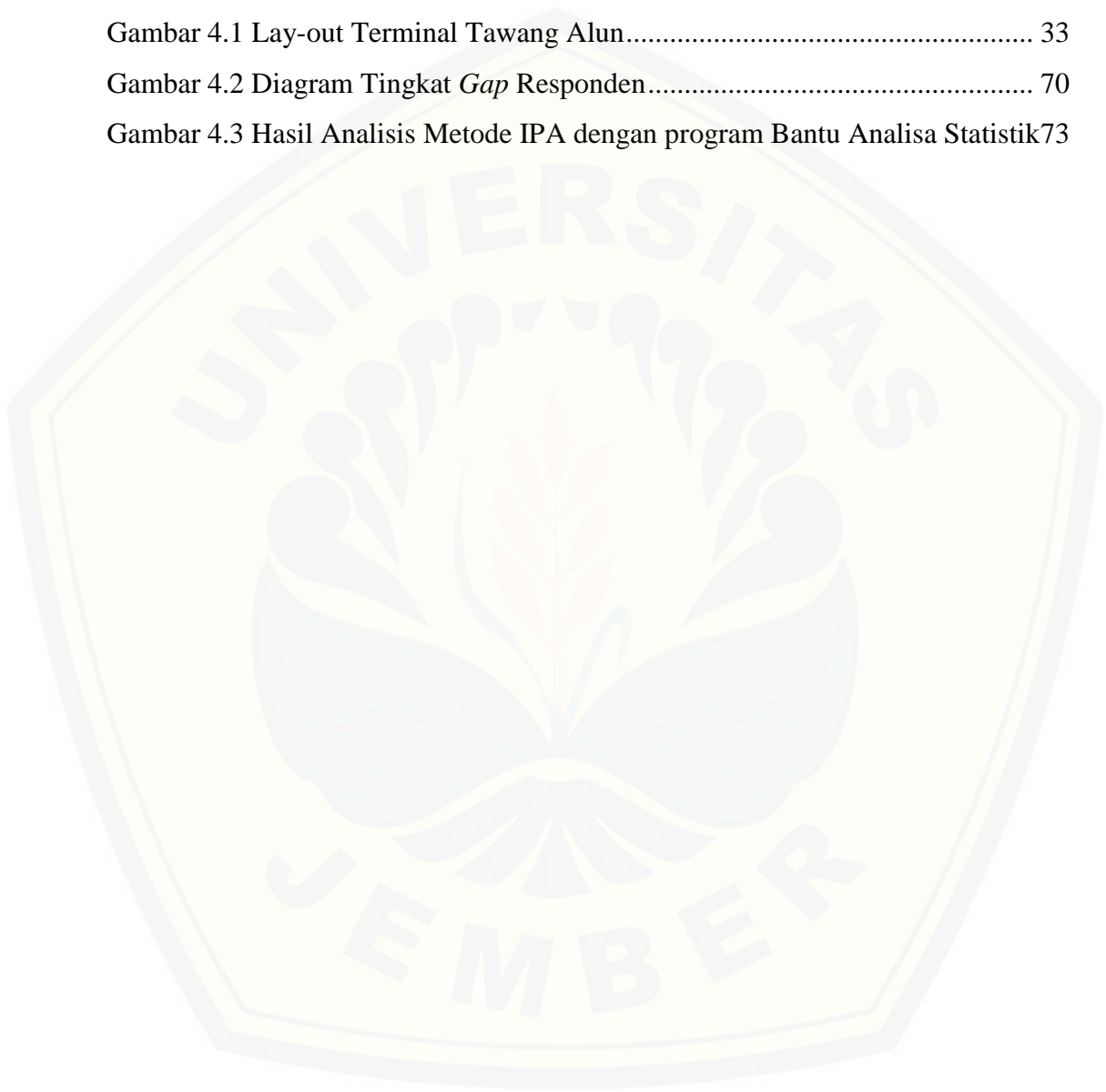
**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Lokasi Penelitian (sumber : *Google Earth*)..... 23

Gambar 4.1 Lay-out Terminal Tawang Alun..... 33

Gambar 4.2 Diagram Tingkat *Gap* Responden..... 70

Gambar 4.3 Hasil Analisis Metode IPA dengan program Bantu Analisa Statistik73



## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi merupakan bagian yang erat dan tidak dapat dipisahkan dari semua lingkup kegiatan manusia. Dalam hubungannya dengan kegiatan manusia, transportasi mempunyai peranan penting dalam aspek – aspek sosial, ekonomi, politik dan lain sebagainya. Setiap kegiatan manusia yang membutuhkan perpindahan dari suatu tempat menuju tempat lainnya, membutuhkan sarana transportasi untuk memudahkan manusia dalam melakukan segala aktivitas tersebut. Terdapat berbagai macam prasarana transportasi, salah satunya yaitu terminal angkutan umum. Terminal menurut Warpani (2002) merupakan prasarana angkutan tempat kendaraan umum mengambil dan menurunkan penumpang dan atau barang, tempat perpindahan penumpang dan atau barang dari moda angkutan yang satu ke moda angkutan yang lain yang terjadi akibat tuntutan efisiensi angkutan.

Sarana dan prasarana transportasi yang cukup besar peranannya dalam menunjang dan memperlancar mobilitas penumpang adalah kendaraan umum khususnya bus antar kota dan sebagai prasarannya adalah terminal angkutan umum dalam kota maupun antar kota. Besarnya tuntutan pemenuhan akan kebutuhan sarana dan prasarana transportasi bagi penumpang yang menggunakan jasa terminal, baik yang masuk maupun keluar Terminal Tawang Alun, hendaknya dapat dimaksimalkan agar dapat memberikan rasa lebih aman, nyaman, lancar dan tertib serta bernilai ekonomis bagi para penumpang. Sedangkan kondisi di Terminal Tawang Alun saat ini, dapat dikatakan kurang layak. Masih banyaknya kekurangan pengaturan fungsi dan fasilitas yang tersedia, yang apabila tidak ditangani dengan serius akan berakibat dengan penurunannya tingkat kenyamanan penumpang maupun kinerja dari Terminal Tawang Alun itu sendiri. Selama ini para pengguna kurang memperdulikan kurangnya tingkat pelayanan dan kondisi fasilitas umum maupun penunjang dari terminal Tawang Alun. Begitu pula dari pihak penyedia jasa pun tidak bertanggung jawab untuk

menjaga dan mempertahankan kualitas pelayanan atau kinerja terutama pelayanan/kinerja dari prasarana terminal, sehingga pelayanan/kinerja dari prasarana Terminal Tawang Alun kian menurun tiap tahunnya.

Penelitian yang dilakukan Indarsah (2011) menyimpulkan bahwa beberapa fasilitas dari terminal Tawang Alun tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan dalam Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Namun penelitian ini hanya meneliti mengenai standar persyaratan terminal Tawang Alun sebagai terminal kelas A.

Penelitian standar pelayanan minimum ini, akan membahas mengenai evaluasi Standar Pelayanan Minimum dari Terminal Tawang Alun yang dikategorikan sebagai terminal kelas A. Evaluasi Terminal Tawang Alun juga dapat diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, khususnya mengenai fasilitas utama maupun fasilitas penunjang. Dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan, penelitian ini menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai acuan penilaian, khususnya mengenai fasilitas utama maupun fasilitas penunjang. Penelitian ini juga mencoba mengevaluasi terminal Tawang Alun ini dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), dengan tujuan mengukur hubungan antara pendapat atau kesan konsumen dan tingkat prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000). Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang tersedia di terminal Tawang Alun di masa yang akan datang.

Terminal Tawang Alun merupakan terminal bus yang terletak di Kabupaten Jember. Tepatnya di Jalan Dharmawangsa, Desa Kaliwining, Rambipuji, Jember, Jawa Timur. Terminal Tawang Alun merupakan Terminal Penumpang Tipe A (Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 1 tahun 2015) yaitu terminal yang berfungsi melayani transportasi umum baik dengan skala nasional, maupun skala internasional, seperti angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota dan angkutan pedesaan. Secara persyaratan untuk sebuah terminal dapat

dikatakan bahwa Terminal Tawang Alun ini sudah memenuhi persyaratan – persyaratan yang menunjang seperti lokasi, jarak minimal antar Terminal dan lain sebagainya.

### **1.2 Perumusan Masalah**

Permasalahan yang timbul sehubungan dengan studi ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kelengkapan fasilitas utama maupun penunjang di terminal Tawang Alun ini berdasarkan PM No. 40 Tahun 2015 ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa terminal angkutan umum Tawang Alun terhadap fasilitas dan pelayanan terminal Tawang Alun sebagai terminal penumpang kelas A ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk menyelesaikan masalah – masalah yang terjadi, yaitu :

1. Untuk mengetahui kelengkapan fasilitas utama maupun penunjang di terminal Tawang Alun sesuai standar pelayanan minimum yang ada.
2. Untuk mengetahui kepuasan dan harapan dari pengguna jasa terminal Tawang Alun terhadap fasilitas dan pelayanan yang sudah disediakan oleh Terminal Tawang Alun.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui perbandingan fasilitas dan pelayanan sebelum dan sesudah adanya evaluasi terhadap terminal Tawang Alun.
2. Dapat membantu meningkatkan fasilitas dan pelayanan serta dapat memenuhi harapan pengguna terminal Tawang Alun.
3. Memberikan masukan terhadap pengelola terminal Tawang Alun dalam meningkatkan fasilitas dan pelayanan di masa yang akan datang.

### **1.5 Batasan masalah**

Mengingat keterbatasan akan kemampuan dan waktu, maka dirasa perlu untuk melakukan pembatasan studi. Batasan masalah pada penelitian ini antara lain :

1. Penelitian ini tidak merencanakan pelayanan dan fasilitas terminal
2. Penelitian ini tidak merencanakan pembangunan pengembangan
3. Penelitian ini tidak mengukur fasilitas dan pelayanan serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap moda yang berkaitan dengan Terminal Tawang Alun
4. Responden merupakan pelanggan yang menunggu keberangkatan atau datang di dalam terminal sebagai pelanggan terminal Tawang Alun.
5. Dalam penentuan responden Kuesioner dalam penelitian ini tidak memperhatikan arah tujuan perjalanan penumpang.

### **1.6 Lokasi Studi**

Lokasi evaluasi terminal untuk skripsi ini yaitu Terminal Tawang Alun yang terletak di jalan Dharmawangsa, Desa Kaliwining, Rambipuji, Jember.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Terminal

Terminal adalah tempat atau sarana publik yang berfungsi untuk keperluan menurunkan atau menaikkan penumpang. Selain itu, terminal juga memiliki fungsi sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum.

Definisi terminal Menurut Surat Keputusan Bersama (SKB) antara Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Direktorat Jenderal Bina Marga tahun 1981, mendefinisikan terminal, sebagai berikut:

1. Merupakan prasarana angkutan penumpang, tempat kendaraan untuk mengambil dan menurunkan penumpang, tempat pertukaran jenis angkutan yang terjadi sebagai akibat tuntutan efisiensi pengangkutan.
2. Tempat pengendalian atau pengawasan sistem perizinan arus penumpang dan barang.
3. Merupakan prasarana angkutan yang merupakan bagian dari sistem jaringan jalan raya untuk melancarkan arus angkutan penumpang dan barang.
4. Unsur tata ruang yang mempunyai peran yang penting bagi efisiensi kehidupan wilayah dan kota.

Dari pengertian tentang terminal, dapat disimpulkan bahwa terminal sangat penting peranannya dalam dunia transportasi. Kelancaran sistem dan usaha transportasi dipengaruhi oleh pengelolaan terminal. Oleh karena itu terminal harus dikelola dan dioperasikan sebaik – baiknya agar bisa berfungsi dengan optimal dan efektif.

## 2.2 Fungsi Terminal

Terminal mempunyai beberapa fungsi terutama dalam proses perpindahan penumpang, diantaranya :

1. Menyediakan akses ke kendaraan yang mempunyai jalur khusus
2. Sebagai tempat perpindahan antar moda angkutan
3. Sebagai tempat perpindahan ke moda angkutan lain
4. Sebagai tempat menyimpan kendaraan
5. Dapat menjadi pusat pengembangan suatu wilayah

## 2.3 Klasifikasi Terminal

Menurut Dirjen Perhubungan Darat tahun 1995, terminal dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Klasifikasi terminal berdasarkan jenis angkutan
2. Klasifikasi terminal berdasarkan tingkat pelayanannya.
3. Klasifikasi terminal berdasarkan peranannya.

### 2.3.1 Klasifikasi Terminal Berdasarkan Jenis Angkutan

#### 1. Terminal Penumpang

Terminal penumpang berfungsi untuk menaikkan dan menurunkan penumpang. Pada jenis terminal ini harus ada fasilitas pelayanan yang cukup.

#### 2. Terminal Barang

Terminal barang berfungsi sebagai perpindahan atau bongkar muat barang dari moda transportasi yang satu ke moda transportasi yang lain.

#### 3. Terminal Khusus

Terminal khusus yaitu suatu terminal yang dipengaruhi oleh sifat – sifat barang yang diangkat.

#### 4. Terminal Truk

Terminal truk yaitu terminal yang sesuai dengan kebutuhannya, dinyatakan dengan jumlah truk yang dapat diparkir atau menunggu dalam satuan waktu.



### 2.3.2 Klasifikasi Terminal Berdasarkan Tingkat Pelayanannya

#### 1. Terminal Tipe A

Terminal ini berfungsi sebagai tempat pelayanan kendaraan umum untuk angkutan antar kota, antar provinsi, dan angkutan lintas batas negara, angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota dan angkutan pedesaan.

#### 2. Terminal Tipe B

Terminal ini berfungsi sebagai tempat pelayanan kendaraan umum untuk angkutan kota dalam provinsi, angkutan kota dan angkutan pedesaan.

#### 3. Terminal Tipe C

Terminal ini berfungsi sebagai tempat pelayanan kendaraan umum untuk angkutan pedesaan.

### 2.3.3 Klasifikasi Terminal Berdasarkan Peranannya

Berdasarkan peranannya, terminal dapat dibagi menjadi beberapa tipe, antara lain :

#### 1. Terminal Primer

Terminal primer adalah terminal yang berfungsi untuk melayani angkutan penumpang dan barang dengan jangkauan wilayah pelayanan regional.

#### 2. Terminal Sekunder

Terminal sekunder adalah terminal untuk melayani angkutan penumpang dan barang yang bersifat lokal atau melengkapi kegiatan terminal primer.

#### 3. Terminal Tersier

#### 4. Terminal Kwarter

## 2.4 Persyaratan Teknik Terminal

Menurut Edward k Morlok (1991), untuk persyaratan teknik terminal penumpang tipe A adalah sebagai berikut :

1. Untuk terminal tipe A di Pulau Jawa dan Sumatra seluas 5 Ha, dan di pulau lainnya seluas 3 Ha.
2. Penentuan lokasi di daerah tingkat 1.
3. Berdasarkan tingkat pelayanan yang dinyatakan dalam jumlah arus minimum kendaraan persatu satuan waktu sebanyak 50 – 100 kendaraan atau jam.
4. Mempunyai jalan akses masuk dari jalan umum ke terminal, sekurang-kurangnya berjarak 100 m di Pulau Jawa dan 50 m di pulau lainnya.

Kebutuhan luas terminal penumpang berdasarkan tipe dan fungsinya dapat disebutkan dalam tabel 2.1.

Tabel 2.1 Kebutuhan Luas Terminal (m<sup>2</sup>)

| <b>KENDARAAN</b>    | <b>TYPE A</b> | <b>TYPE B</b> | <b>TYPE C</b> |
|---------------------|---------------|---------------|---------------|
| Ruang Parkir        |               |               |               |
| 1. AKAP             | 1.120         | -             | -             |
| 2. AKDP             | 540           | 540           | -             |
| 3. AK               | 800           | 800           | 800           |
| 4. APES             | 900           | 900           | 900           |
| 5. Pribadi          | 600           | 500           | 200           |
| Ruang Service       | 500           | 500           | -             |
| Pompa Bersih        | 500           | -             | -             |
| Sirkulasi Kendaraan | 3.960         | 2.740         | 1.100         |
| Bengkel             | 150           | 100           | -             |
| Ruang Istirahat     | 50            | 40            | 30            |

| <b>KENDARAAN</b>                    | <b>TYPE A</b> | <b>TYPE B</b> | <b>TYPE C</b> |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Guang                               | 25            | 20            | -             |
| Ruang Parkir Cadangan               | 1.980         | 1.370         | 550           |
| <b>PEMAKAI JASA</b>                 | <b>TYPE A</b> | <b>TYPE B</b> | <b>TYPE C</b> |
| Ruang Tunggu                        | 2.625         | 2.250         | 480           |
| Sirkulasi Orang                     | 1.050         | 900           | 192           |
| Kamar Mandi                         | 72            | 60            | 40            |
| Kios                                | 1.575         | 1.35          | 288           |
| Musholla                            | 72            | 60            | 40            |
| <b>OPERASIONAL</b>                  | <b>TYPE A</b> | <b>TYPE B</b> | <b>TYPE C</b> |
| Ruang Administrasi                  | 78            | 59            | 39            |
| Ruang Pengawas                      | 23            | 23            | 16            |
| Loket                               | 3             | 3             | 3             |
| Peron                               | 4             | 4             | 3             |
| Retribusi                           | 6             | 6             | 6             |
| Ruang Informasi                     | 12            | 10            | 8             |
| Ruang P3K                           | 45            | 30            | 15            |
| Ruang Perkantoran                   | 150           | 100           | -             |
| <b>RUANG LOKET (TIDAK EFEKTIF )</b> | <b>6.653</b>  | <b>4.89</b>   | <b>1.554</b>  |

| <b>KENDARAAN</b>             | <b>TYPE A</b> | <b>TYPE B</b> | <b>TYPE C</b> |
|------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Luas Tital                   | 23.494        | 17.255        | 1.463         |
| Cud Pengembangan             | 23.494        | 17.255        | 1.463         |
| Kebutuhan Lahan              | 46.988        | 34.51         | 10.926        |
| Kebutuhan Lahan untuk Desain | 4,7           | 3,5           | 1,1           |

*Sumber : Studi Standarisasi Perencanaan Kebutuhan Fasilitas Perpindahan Angkutan Umum di Wilayah Perkotaan” Ditjen hubdat dan LPM UGM, Tahun 1993/1994 dalam Mayuna (2012)*

## **2.5 Penertiban Terminal**

Penertiban terminal berfungsi untuk menciptakan kondisi yang tertib guna memberikan kenyamanan pada seluruh pengguna terminal. Penertiban ini dapat dilakukan dengan beberapa kegiatan yang meliputi :

1. Penertiban calon penumpang yang keluar atau masuk
2. Penertiban penggunaan fasilitas penunjang
3. Penertiban terminal dari gangguan pedagang asongan, dan lain lain
4. Penertiban terminal dari gangguan keamanan penumpang dan lain sebagainya

## **2.6 Pembagian Daerah dan Fasilitas Terminal Penumpang**

Ditjen Perhubungan Darat (1995), daerah terminal dibagi menjadi 3 macam, yaitu :

1. Daerah manfaat terminal merupakan daerah yang diperuntukkan bagi kegiatan utama terminal, yaitu kegiatan bongkar muat barang dengan naik turun penumpang serta parkir kendaraan (umum) serta diamankan dari pengguna lainnya yang mengganggu kegiatan tersebut. Daerah ini terdiri dari emplasemen yaitu seluas lahan yang diberikan perkerasan dengan

penggunaan hanya untuk kegiatan naik turunnya penumpang maupun kegiatan bongkar muat barang dan parkir kendaraan umum.

2. Daerah milik terminal merupakan daerah di luar dari daerah manfaat terminal yang terdiri atas :
  - a. Bangunan untuk ruang tunggu terminal
  - b. Gudang
  - c. Bangunan kantin terminal
  - d. Bangunan lain yang diizinkan (WC, kios)
3. Daerah pengawasan terminal merupakan daerah di luar daerah milik terminal, secara status tidak dimiliki oleh terminal, tapi penggunaan dan peruntukannya diawasi agar tidak mengganggu kegiatan terminal dan mengganggu lalu lintas secara keseluruhan. Seperti bongkar muat dan parkir kendaraan di luar terminal yang mengakibatkan terganggunya jaringan jalan yang menghubungkan terminal.

### 2.7 Jenis Kendaraan dan Interaksi antar Moda

Ukuran bus diperlukan sebagai data perencanaan untuk menentukan tempat pemberhentian dan luas areal perputaran bus. Ukuran bus sangat menentukan dalam perencanaan terminal karena berpengaruh terhadap luas terminal dan efisiensi operasional terminal. Ukuran bus standar yang umum terdapat di Indonesia dapat dilihat pada tabel 2.2 dibawah ini :

Tabel 2.2 Ukuran Bus

| No | Jenis Kendaraan          | Ukuran (mm)  |             |             |
|----|--------------------------|--------------|-------------|-------------|
|    |                          | Panjang      | Lebar       | Tinggi      |
| 1  | Bus Besar Lantai Ganda   | 9800         | 2400        | 4250        |
|    | Bus Besar Lantai Tunggal | 9000 - 12000 | 2225 - 2500 | 3000 - 3300 |
| 3  | Bus Sedang               | 6000 - 8000  | 1750 -      | 2600 -      |
|    |                          |              | 2000        | 2800        |
| 4  | Bus Kecil                | 4000 - 6000  | 1500 -      | 1700 -      |
|    |                          |              | 1750        | 1800        |

Sumber : Ditjen Hubdat

Salah satu hal yang dapat mempengaruhi dalam suatu sistem transportasi yaitu penempatan lokasi yang berpengaruh dalam kualitas pelayanan transportasi. Oleh karena itu, pada persimpangan antar moda angkutan akan lebih baik untuk dialokasikan sebagai lokasi terminal.

Untuk mencapai sistem transportasi yang efektif dan efisien, perpaduan pelayanan antar moda harus terus ditingkatkan. Pengembangan dan pengintegrasian jaringan pelayanan antar moda jalan raya, kereta api, laut dan udara yang terintegrasi pada titik simpul sebagai titik aksesblitas terhadap berbagai moda dalam berbagai tingkat pelayanan, sehingga tercipta ketersambungan jaringan pelayanan dan keterpaduan terminal.

Pada Terminal Tawang Alun, interaksi antar moda yang terjadi adalah interaksi dalam arti hubungan perpindahan antar moda yang satu dengan moda lainnya yang berupa dari satu jenis kendaraan ke jenis kendaraan lain yang dilakukan dalam satu moda yaitu moda jalan raya atau darat. Perpindahan ini merupakan perpindahan rute maupun jurusan, baik dari dalam kota menuju ke luar kota, maupun dari luar kota menuju ke dalam kota, sesuai dengan tujuan yang dipakai.

## **2.8 Standar Pelayanan Minimum**

Standar pelayanan minimum Terminal Penumpang sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia : PM 40 tahun 2015 merupakan pedoman bagi penyelenggara terminal atau penyedia jasa angkutan jalan dalam memberikan pelayanan jasa kepada seluruh pengguna jasa terminal. Hal tersebut bertujuan untuk mencapai tingkat pelayanan terminal yang optimal.

### **2.8.1 Standar Pelayanan Terminal Penumpang**

Standar Pelayanan Terminal Penumpang harus selalu menjadi acuan utama, demi terselenggaranya pelayanan kepada pelanggan yang optimal. Beberapa indikator standar pelayanan penumpang terminal berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia : PM 40 tahun 2015 yang wajib disediakan oleh penyelenggara jasa terminal angkutan antara lain :

A. Pelayanan Keselamatan :

1. Lajur pejalan kaki
2. Fasilitas keselamatan jalan
3. Jalur evakuasi
4. Alat pemadam kebakaran
5. Pos, fasilitas dan petugas kesehatan
6. Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum
7. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum
8. Informasi fasilitas keselamatan
9. Informasi fasilitas kesehatan
10. Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor

B. Pelayanan Keamanan :

1. Fasilitas keamanan
2. Media pengaduan gangguan keamanan
3. Petugas keamanan

C. Pelayanan Keandalan/Keteraturan :

1. Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis
2. Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis
3. Loket penjualan tiket
4. Kantor penyelenggara terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal
5. Petugas operasional terminal

D. Pelayanan Kenyamanan :

1. Ruang tunggu
2. Toilet

3. Fasilitas peribadatan/musholla
  4. Ruang terbuka hijau
  5. Rumah makan
  6. Fasilitas petugas kebersihan
  7. Tempat istirahat awak kendaraan
  8. Area merokok (*smoking area*)
  9. Drainase
  10. Area dengan jaringan internet (*hotspot area*)
  11. Ruang baca (*reading corner*)
  12. Lampu penerangan ruangan
- E. Pelayanan Kemudahan/Keterjangkauan :
1. Letak jalur pemberangkatan
  2. Letak jalur kedatangan
  3. Informasi pelayanan
  4. Informasi angkutan lanjutan
  5. Informasi gangguan perjalanan mobil bus
  6. Tempat penitipan barang
  7. Fasilitas pengisian baterai (*charging corner*)
  8. Tempat naik/turun penumpang
  9. Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi
- F. Pelayanan Kesetaraan :
1. Fasilitas penyandang cacat (difabel)
  2. Ruang ibu menyusui

## 2.9 Pengujian Kuesioner

### 2.9.1 Uji Validitas

Uji validitas item adalah uji statistik yang digunakan guna menentukan seberapa valid suatu item pertanyaan mengukur variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan program bantu analisis statistik dengan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson) yaitu :



$$r_{xy} = \frac{n \sum_{xy} - (\sum x)(\sum y)}{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]} \dots\dots\dots 2.1$$

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 x kemudian dikuadratkan

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 < tabel atau r hitung negatif, maka instrumen atau item-item pertanyaan atau variabel yang diuji tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

### 2.9.1 Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini, uji reliabilitas yang berfungsi untuk mengukur seberapa jauh pengukuran bebas dari varian kesalahan acak. Suatu Kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Program bantu analisis statistik ini memberikan fasilitas untuk mengukur realibilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) (Ghozali, 2009). Untuk perhitungan koefisien *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) menggunakan program bantu analisis statistik atau dengan rumus :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right) \dots\dots\dots 2.2$$

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

Untuk mendapatkan nilai ke – i menggunakan rumus :

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum x_i - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n} \dots\dots\dots 2.3$$

Dimana :

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

$X_i$  = Skor pertanyaan ke – i

$n$  = Jumlah sampel

Dari perhitungan tersebut apabila diperoleh nilai  $\alpha$  hitung  $>$  r tabel dan bernilai positif, maka variabel penelitian dapat dikatakan reliabel.

Tabel 2.3 Tabel reliabilitas berdasarkan nilai *Alpha* ( $\alpha$ )

| Alpha ( $\alpha$ ) | Tingkat Reliabilitas |
|--------------------|----------------------|
| 0,00 s/d 0,20      | Kurang Reliabel      |
| $>$ 0,20 s/d 0,40  | Agak Reliabel        |
| $>$ 0,40 s/d 0,60  | Cukup Reliabel       |
| $>$ 0,60 s/d 0,80  | Reliabel             |
| $>$ 0,80 s/d 1,00  | Sangat Reliabel      |

Sumber : Tjiptono, 2006

## 2.10 Teori Kepuasan Pelanggan

Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk dalam kaitannya dengan ekspektasi (Kotler & Keller, 2009). Dari pengertian tersebut dapat diperjelas dengan persamaan di bawah ini.

$$Satisfaction = f(Performance - Expectation)$$

Persamaan ini menghasilkan 3 kemungkinan mengenai respon seseorang terhadap kinerja pelayanan atau jasa, antara lain :

### A. *Performance > Expectation*

Bila ini terjadi, maka konsumen merasakan pelayanan yang diberikan sudah baik dan menyenangkan.

### B. *Performance = Expectation*

Bila ini terjadi, maka konsumen merasakan pelayanan yang diberikan biasa saja dan karena belum memuaskan pelanggan.

C. *Performance < Expectation*

Bila ini terjadi, maka konsumen merasakan pelayanan yang diberikan tidak baik (jelek) dan belum memuaskan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran dari kinerja dari sebuah perusahaan atau penyedia jasa. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan suatu penyelenggara pelayanan public maka perlu adanya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat atau pengguna jasa terhadap pelayanan dari penyedia jasa (*PERMENPANRBRI* Nomor 14, 2017). SKM mempunyai beberapa indikator atau unsur – unsur penilaian, antara lain :

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan jangka waktu yang diperlukan oleh penyedia jasa dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif merupakan syarat pembayaran yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan 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 merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana merupakan sikap yang ditunjukkan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan prasarana

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung) (PERMEN Nomor 14, 2017).

Setiap unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda, oleh karena itu diberikan bobot penilaian yang berbeda, seperti yang dijelaskan pada Tabel 2.4 tentang skala *likert* penilaian

Tabel 2.4 Skala *Likert* Penilaian

| 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: PERMEN Nomor 14, 2017.

### 2.11 Importance Performance Analysis (IPA)

*Importance Performance Analysis* (IPA) selanjutnya bisa disebut analisis kuadran merupakan teknik riset bisnis yang dikembangkan untuk memeriksa dan memutuskan strategi dari manajemen (Faizin *et al.*, 2017). Teknik IPA menggabungkan ukuran kepuasan pelanggan yang dirasakan dan kepentingan menjadi plot dua dimensi untuk memudahkan interpretasi data (Martilla & James, 1977). Metode ini digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan terminal Tawang Alun karena bertujuan untuk mengidentifikasi faktor – faktor penting sebagai penunjang kepuasan dari pelanggan.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik.

Terdapat beberapa skor dan indikator penilaian tingkat kepuasan, seperti berikut :

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| 1. Sangat Baik, diberi nilai | 4 |
| 2. Baik, diberi nilai        | 3 |
| 3. Kurang Baik, diberi nilai | 2 |
| 4. Tidak baik, diberi nilai  | 1 |

Dalam menentukan tingkat kesesuaian, dapat digunakan rumus sebagai berikut :

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots 2.4$$

Dimana :

TK<sub>i</sub> = tingkat kesesuaian ke-I (responden)

X<sub>i</sub> = tingkat penilaian kinerja

Y<sub>i</sub> = nilai tingkat kepentingan kinerja pelayanan dan fasilitas Terminal Tawang Alun

Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh nilai tingkat kepuasan, sedangkan sumbu (Y) diisi oleh nilai tingkat kepentingan. Faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan Terminal Tawang Alun digunakan rumus 2.2 dan 2.3:

$$X = \frac{X_i}{n} \dots\dots\dots 2.5$$

$$Y = \frac{Y_i}{n} \dots\dots\dots 2.6$$

Dimana :

X : Rata – rata tingkat penilaian kepuasan pelanggan dan fasilitas Terminal Tawang Alun ke – i

Y : Rata – rata tingkat penilaian kepentingan kinerja pelayanan dan fasilitas Terminal Tawang Alun ke – i

n : Jumlah Responden

dalam menentukan nilai rata – rata tingkat penilaian kepuasan dan kepentingan digunakan rumus 2.4 dan 2.5:

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{k} \dots\dots\dots 2.7$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{k} \dots\dots\dots 2.8$$

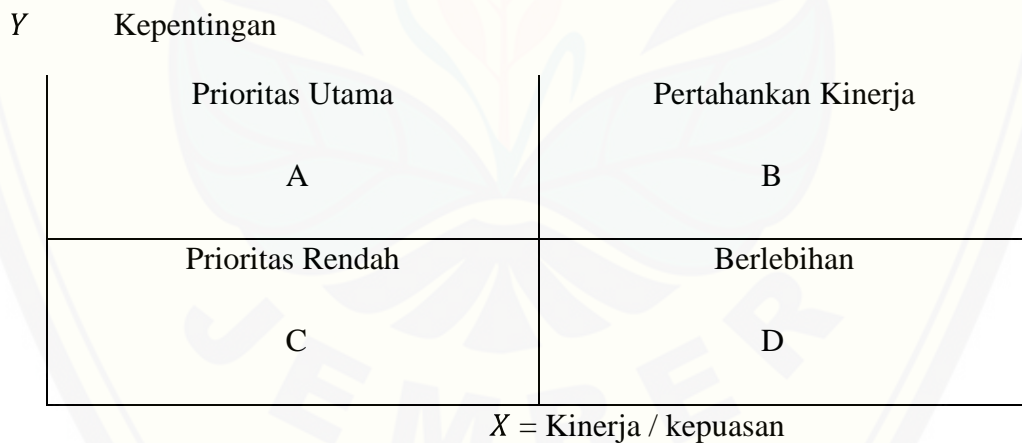
Dimana :

$X$  = Total rata – rata tingkat penilaian kepuasan pelanggan dan fasilitas Terminal Tawang Alun ke – i

$Y$  = Total Rata – rata tingkat penilaian kepentingan kinerja pelayanan dan fasilitas Terminal Tawang Alun ke – i

$k$  = Jumlah pertanyaan dalam Kuesioner

Nilai rata – rata tingkat kepuasan pelanggan diletakkan pada diagram kartesius seperti pada gambar 2.1.



Gambar 2.1 Diagram kartesius analisis tingkat kepuasan dan kepentingan  
(Sumber: Supranto, 1997)

Adapun keterangan masing – masing kuadran dapat dijelaskan dalam keterangan di bawah berikut :

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan indikator ini penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Terminal Tawang Alun, namun kinerja Terminal Tawang Alun belum sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan indikator penting kinerja Terminal Tawang Alun yang telah berhasil dicapai dengan kondisi sangat penting dan sangat memuaskan.

3. Kuadran C ( Prioritas Rendah )

Menunjukkan indikator yang kurang penting bagi Pelanggan Terminal Tawang Alun dan dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

4. Kuadran D ( Berlebihan )

Menunjukkan indikator yang tidak begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan. Tetapi pelanggan Terminal Tawang Alun menerima pelayanan lebih dari apa yang diharapkan sehingga tidak menjadi prioritas perbaikan (Supranto, 1997)



### **BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Berdasarkan pemaparan rumusan masalah dan tujuan penelitian dari BAB 1 (Pendahuluan), penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi alamiah (Sugiyono, 2016). Penelitian ini bersifat deskriptif dan naturalistik. Bersifat deskriptif karena, penelitian ini menggambarkan tentang keadaan kinerja pelayanan dan fasilitas yang ada di Terminal Angkutan Umum Tawang Alun. Setelah dilakukan pembahasan mengenai keadaan kinerja pelayanan dan fasilitas yang ada di Terminal Angkutan Umum Tawang Alun tersebut kemudian dievaluasi dan disesuaikan dengan standar pelayanan minimum berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia : PM 40 Tahun 2015. Sedangkan, penelitian ini bersifat naturalistik karena data yang didapatkan berasal dari instansi terkait dan pengisian Kuesioner kepada pengguna jasa dari Terminal Tawang Alun terutama calon atau penumpang bus tentang pelayanan dan fasilitas yang sudah disediakan oleh Terminal Tawang Alun saat ini.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Terminal Tawang Alun yang terletak di Jalan Dharmawangsa, Desa Kaliwining, Rambipuji, Jember.



Gambar 3.1 Lokasi Penelitian (sumber : *Google Earth*)

### 3.3 Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa tahapan, antara lain :

#### a. Persiapan

Terdapat beberapa tahap persiapan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Mengetahui permasalahan yang timbul dalam penelitian.
2. Mempelajari teori – teori yang berkaitan dengan penelitian, terutama mengenai standar pelayanan minimum berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia : PM 40 tahun 2015.
3. Mengumpulkan data sekunder berupa jumlah penumpang bus perhari dan jumlah penumpang bus tiap tahunnya untuk pengolahan data yang digunakan sebagai sampel.

#### b. Rencana Penelitian

Dalam tahap ini, dilakukan beberapa kegiatan untuk pengumpulan data, antara lain :

##### 1. Pengamatan fasilitas dan pelayanan

Pengamatan ini dilakukan langsung di lokasi yang digunakan sebagai objek penelitian yaitu, di Terminal Tawang Alun. Penilaian dari pengamatan ini disesuaikan dengan standar pelayanan minimum berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia : PM 40 tahun 2015.

Data penunjang untuk pengamatan harus mencakup hal hal di bawah ini, antara lain :

##### A. Keselamatan

1. Lajur pejalan kaki
2. Fasilitas keselamatan jalan
3. Jalur evakuasi
4. Alat pemadam kebakaran
5. Pos, fasilitas dan petugas kesehatan

6. Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum
  7. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum
  8. Informasi fasilitas keselamatan
  9. Informasi fasilitas kesehatan
  10. Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor
- B. Keamanan
1. Fasilitas keamanan
  2. Media pengaduan gangguan keamanan
  3. Petugas Keamanan
- C. Keandalan/Keteraturan
1. Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis
  2. Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis
  3. Loker penjualan tiket
  4. Kantor penyelenggara terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal
  5. Petugas operasional terminal
- D. Kenyamanan
1. Ruang tunggu
  2. Toilet
  3. Fasilitas peribadatan/musholla
  4. Ruang terbuka hijau
  5. Rumah makan
  6. Fasilitas Petugas Kebersihan
  7. Tempat istirahat awak kendaraan
  8. Area merokok (*smoking area*)

9. Drainase
  10. Area dengan jaringan internet (*hotspot area*)
  11. Ruang baca (*reading corner*).
  12. Lampu penerangan ruangan
- E. Kemudahan/Keterjangkauan
1. Letak jalur pemberangkatan
  2. Letak jalur kedatangan
  3. Informasi pelayanan
  4. Informasi angkutan lanjutan
  5. Informasi gangguan perjalanan mobil bus
  6. Tempat penitipan barang
  7. Fasilitas pengisian baterai (*charging corner*)
  8. Tempat naik/turun penumpang
  9. Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi
- F. Kesetaraan
1. Fasilitas Penyandang Cacat (difabel)
  2. Ruang ibu menyusui
2. Analisa Kepuasan Pengguna Jasa
- A. Rencana Kuesioner

Pada penelitian ini, Kuesioner dibuat dengan menentukan variabel berdasarkan indikator – indikator yang berkaitan dengan standar pelayanan minimum Terminal Tawang Alun, serta tingkat kepuasan dari pengguna bus angkutan umum.

B. Responden

Target rencana untuk Kuesioner standar pelayanan minimum Terminal Tawang Alun, serta tingkat kepuasan dari pengguna jasa bus angkutan umum adalah pengguna jasa bus angkutan umum.

C. Penentuan Suara Responden (sampel)

Jumlah responden untuk penelitian ini bersumber pada jumlah penumpang harian Terminal Tawang Alung. Penentuan

jumlah responden (sampel) ditentukan menggunakan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots\dots\dots 3.1$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentase kelonggaran penelitian akibat kurangnya ketelitian dalam mengambil sampel (Husein Umar, 2005).

dalam rumus Slovin tersebut, untuk memastikan (N) ukuran populasi, dihitung dengan menggunakan nilai jumlah penumpang bus perhari.

#### D. Pengambilan Suara Responden (sampel)

Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *probability sampling* yaitu *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2016) teknik *simple random sampling* merupakan teknik *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel yang diambil dari anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata atau yang ada dalam populasi itu.

#### c. Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara wawancara (*interview*), Kuesioner (angket), observasi (pengamatan) dan gabungan ketiganya (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, dilakukan beberapa tahap sebagai berikut :

1. Pengamatan langsung yang kemudian menilai fasilitas dan pelayanan dari Terminal Tawang Alun dengan standar pelayanan minimum berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia : PM 40 tahun 2015.

2. Penyebaran form Kuesioner kepada penumpang yang akan berangkat, maupun yang sudah datang. Form Kuesioner berisi beberapa pertanyaan dan pernyataan yang menilai fasilitas dan pelayanan Terminal Tawang Alun.

d. Analisis data

Pada penelitian ini digunakan analisis berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Kemudian dianalisis juga dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang selanjutnya bisa disebut analisis kuadran. Analisis kuadran berfungsi sebagai metode yang memetakan hasil penilaian dari responden (sampel) terhadap kepuasan fasilitas dan pelayanan Terminal Tawang Alun sesuai dengan variabel yang ditentukan.

e. Pembahasan

Pada penelitian ini, pembahasan berisi tentang hasil analisis atau penelitian dari rumusan masalah yang telah dirumuskan (BAB 1)

f. Kesimpulan dan Saran

### 3.4 Perencanaan Kuesioner

Setiap jawaban dari variabel dalam Kuesioner memiliki bobot skala empat tingkat berdasarkan skala *likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat seseorang atau sekelompok orang terhadap potensi dan permasalahan suatu objek yang telah dikembangkan atau diciptakan (Sugiyono, 2016). Berikut merupakan nilai yang menggambarkan kepuasan :

- |                |     |
|----------------|-----|
| A. Tidak Baik  | : 1 |
| B. Kurang Baik | : 2 |
| C. Baik        | : 3 |
| D. Sangat Baik | : 4 |

Sedangkan penjelasan tingkat kepuasan seperti yang dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 3. 1 Deskripsi Tingkat Kepuasan

| <b>Tingkat Penilaian</b> | <b>Deskripsi</b>                                                                                                                        |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tidak Baik (1)</b>    | Pelayanan dan kinerja fasilitas Terminal Tawang Alun tidak mencapai batas indikator variabel sehingga pelanggan merasa kurang/kecewa    |
| <b>Cukup (2)</b>         | Pelayanan dan kinerja fasilitas Terminal Tawang Alun belum mencapai batas indikator variabel namun pelanggan masih merasa kurang/kecewa |
| <b>Baik (3)</b>          | Pelayanan dan kinerja fasilitas Terminal Tawang Alun mencapai batas indikator variabel namun pelanggan merasa kurang                    |
| <b>Sangat Baik (4)</b>   | Pelayanan dan kinerja fasilitas Terminal Tawang Alun sudah melebihi batas indikator variabel sehingga pelanggan merasa sangat puas      |

Penilaian terhadap harapan dari pengguna jasa terminal Tawang Alun adalah sebagai berikut :

- A. Tidak Penting : 1
- B. Kurang Penting : 2
- C. Penting : 3
- D. Sangat Penting : 4

Sedangkan penjelasan tingkat harapan seperti yang dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 3.2 Deskripsi Tingkat Harapan

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

### 3.5 Pengujian Kuesioner

#### 3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas item adalah uji statistik yang digunakan guna menentukan seberapa valid suatu item pertanyaan mengukur variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan program bantu analisa statistik dengan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson).

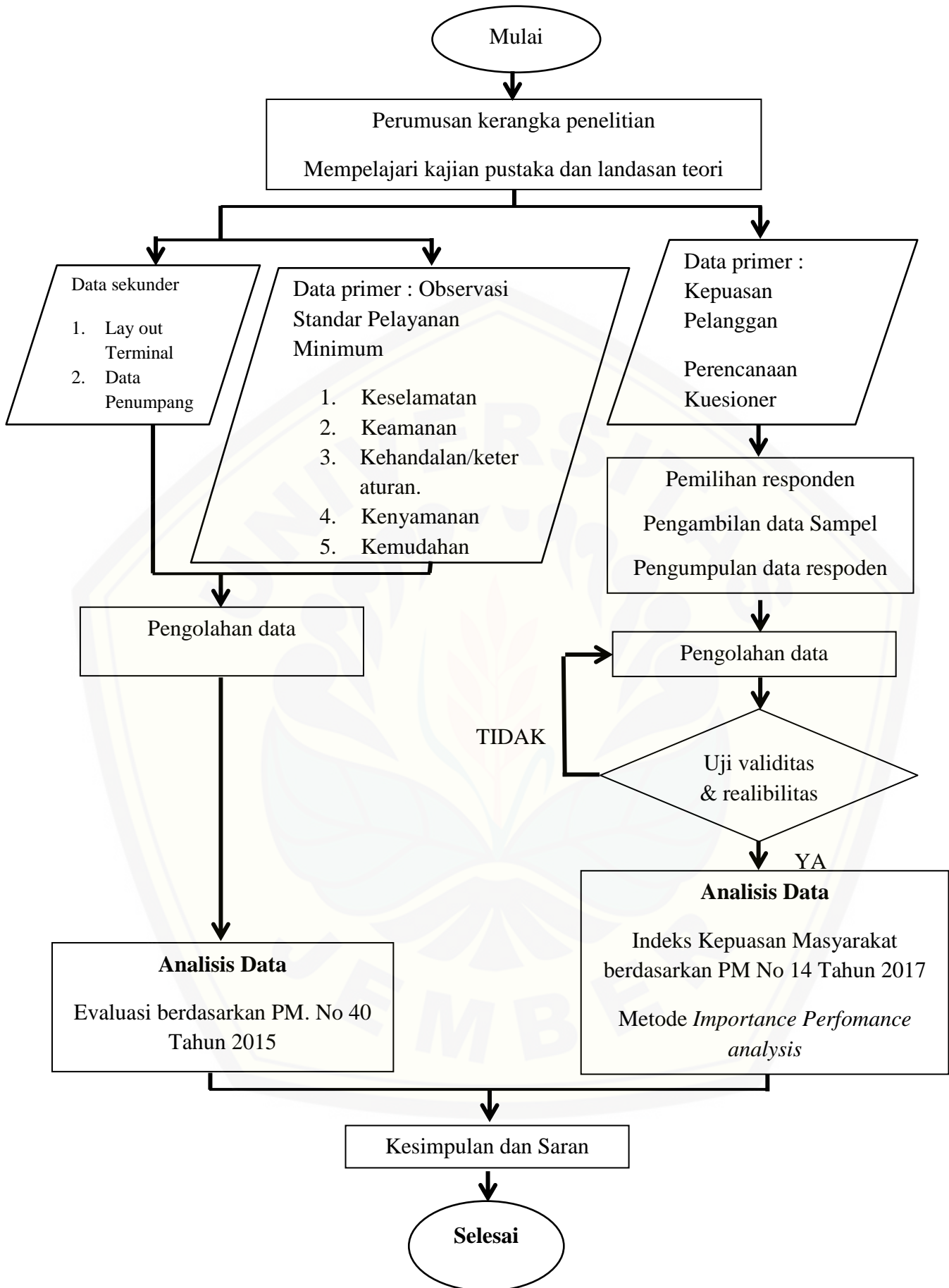
Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka instrumen atau item-item pertanyaan atau variabel yang diuji berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Jika  $r$  hitung  $<$  tabel atau  $r$  hitung negatif, maka instrumen atau item-item pertanyaan atau variabel yang diuji tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

#### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini, uji reliabilitas yang berfungsi untuk mengukur seberapa jauh pengukuran bebas dari varian kesalahan acak. Suatu Kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Program bantu analisa statistic memberikan fasilitas untuk mengukur realibilitas dengan uji statistic *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) (Ghozali, 2009). Untuk perhitungan koefisien *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) menggunakan program bantu analisa statistik

Dari perhitungan tersebut apabila diperoleh nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan bernilai positif, maka variabel penelitian dapat dikatakan reliabel. Untuk menggambarkan alur tahapan pada penelitian ini, dapat digambarkan dengan diagram alur penelitian sebagai berikut.





Gambar 3.2 Diagram alur penelitian

## BAB 5. KESIMPULAN

### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini didapatkan beberapa evaluasi dari terminal Tawang Alun, antara lain :

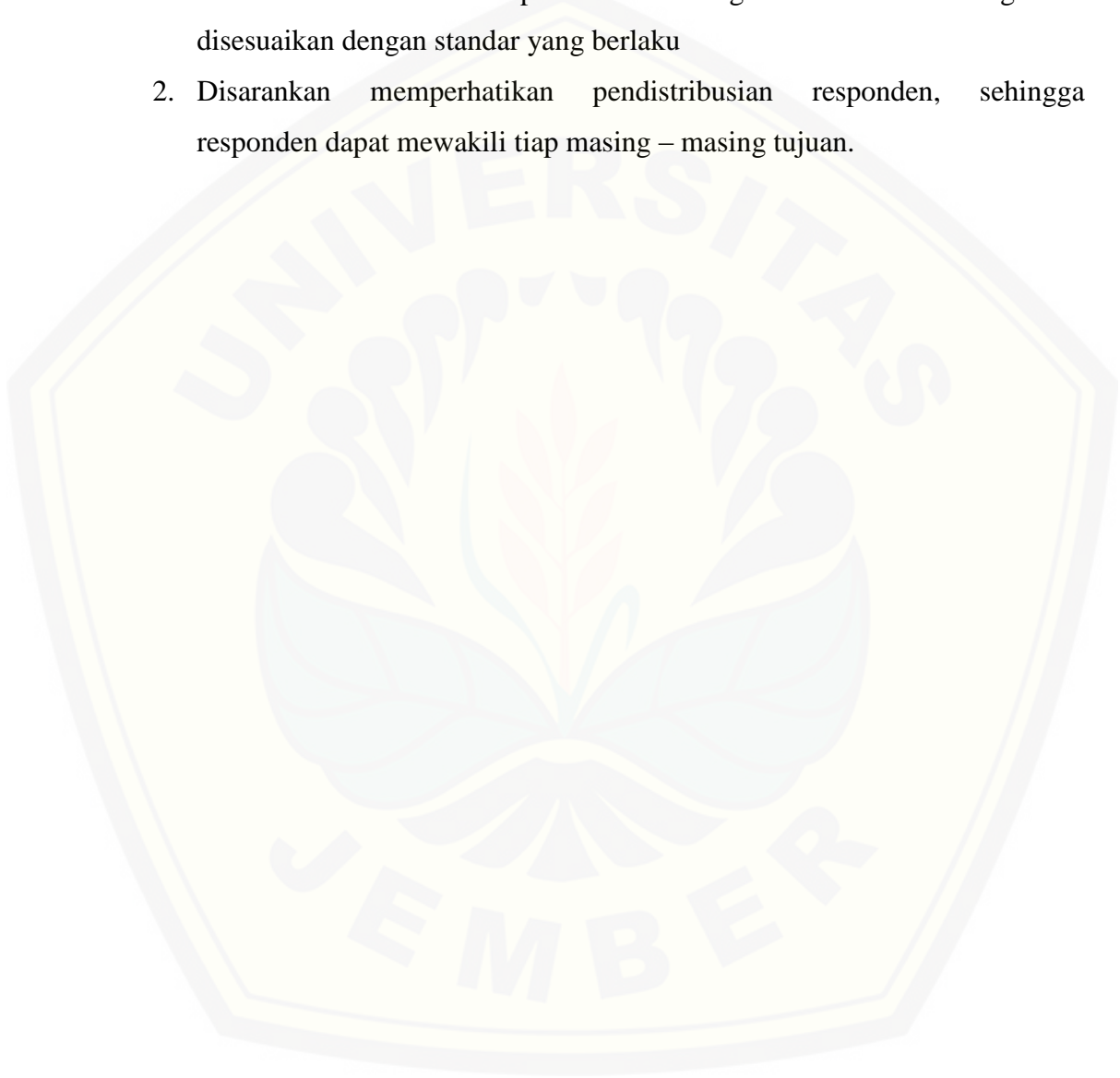
1. Terminal Tawang Alun terklasifikasi sebagai terminal tipe kelas A namun masih banyak standar pelayanan minimal yang masih belum terpenuhi. Hal tersebut dibuktikan dari hasil observasi terhadap Standar Pelayanan Minimum menurut Peraturan Menteri nomor 40 tahun 2015, Terminal Tawang Alun sebagai terminal tipe kelas memenuhi 28 indikator (50%) dari total 56 indikator dan tolak ukur yang tertera dalam Peraturan Menteri Nomor 40 Tahun 2015.
2. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dari Terminal Tawang Alun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 didapatkan hasil nilai keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Terminal Tawang Alun adalah sebesar 51,31 dengan keterangan tidak baik. Kemudian untuk nilai unsur pelayanan tertinggi adalah pelayanan yang ramah serta selalu siap memberikan informasi kepada penumpang dengan perolehan nilai indeks sebesar 2,44 dan nilai unsur pelayanan terendah adalah ketersediaan fasilitas khusus ruang ibu menyusui dengan perolehan nilai indeks sebesar 1,43. Berdasarkan hasil analisis dengan metode IPA (*Importance Performance Anlysis*) didapatkan nilai *gap* tertinggi dari Kuesioner tingkat kepuasan pelanggan adalah ketersediaan fasilitas khusus ruang ibu menyusui dengan nilai *gap* sebesar -7,13. Hal tersebut berarti terdapat kesenjangan antara kepuasan dan harapan dari pelanggan. Pelanggan menganggap fasilitas tersebut sangat penting, namun belum ada di terminal Tawang Alun. Kesesuaian antara hasil observasi berdasarkan standar pelayanan minimum, analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, dan IPA yaitu masih kurang terpenuhinya standar pelayanan minimal yang tersedia (50%),

rendahnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (51,31) dan nilai *gap* rata – rata .

## 5.2 Saran

Untuk evaluasi selanjutnya :

1. Disarankan bisa membuat perencanaan ulang dari terminal Tawang Alun disesuaikan dengan standar yang berlaku
2. Disarankan memperhatikan pendistribusian responden, sehingga responden dapat mewakili tiap masing – masing tujuan.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Brandt R. D. 2000. *An 'outside-in' approach to determining customer-driven priorities for Improvement and Innovation*. Burke White Paper Series, 2(2), 1- 8.
- Faizin, A., D. Junita. Koesoemawati, dan W. Kriswardhana. 2017. Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Perintis Kabupaten Jember. *Konferensi Nasional Teknik Sipil dan Infrastruktur – I*. 30 Oktober 2017. *Jurusan Teknik Sipil Universitas Jember* : 1-10.
- Fandy,Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husein, U. 2010. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : Rajawali Press.
- Indarsah, M.2011. *Studi Evaluasi Terminal Tawang Alun Kabupaten Jember*. Skripsi. Jember : Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Jember
- J. Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka ipta
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid satu*. Erlangga : Jakarta
- Latu, T.M., Everett, A.M. 2000. *Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches*. Departement of Conservation, Wellington, New Zealand.
- Martilla, J. A., & James, J. C. 1977. *Importance-performance analysis*. *Journal of Marketing*, 41(1): 77-79

Morlok, Edward.K. 1978. *Pengantar Teknik Perencanaan Transportasi*. Cetakan keempat. Terjemahan Ir. Johan Kelanaputra Hanin. 1995. Jakarta : Penerbit Erlangga

Peraturan Daerah Kabupaten Jember No 1 Tahun 2015. *Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Jember Tahun 2015 – 2035*. Jember

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.



Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta




Umar, H. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama dengan Jakarta Business Research Center.




Warpani, P. Suwardjoko. (2002). *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung : Penerbit ITB.

LAMPIRAN

Lampiran 1



| No | Jenis Pelayanan             | Tolok Ukur                                                                       | Kriteria | Hasil Penelitian                                                                              | Gambar                                                                               |
|----|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Keselamatan                 |                                                                                  |          |                                                                                               |                                                                                      |
| a. | Lajur Pejalan Kaki          | Tersedia Lajur Pejalan kaki yang meminimalkan crossing dengan kendaraan bermotor | X        | Kurang memadai, tidak ada selasar yang menghubungkan antara satu tempat dengan tempat lainnya |   |
| b. | Fasilitas Keselamatan Jalan | Tersedia fasilitas Keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, dan pagar) | X        | Hanya tersedia penerangan jalan yang cukup dan pagar pembatas                                 |  |



| No | Jenis Pelayanan                      | Tolok Ukur                           | Kriteria | Hasil Penelitian | Gambar                                |                                                                                      |
|----|--------------------------------------|--------------------------------------|----------|------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| c. | Jalur Evakuasi                       | Tersedia evakuasi                    | jalur    | √                | Tersedia jalur evakuasi yang jelas    |   |
| d. | Alat pemadam Kebakaran               | Tersedia pemadam kebakaran           | alat     | √                | Terdapat 4 pemadam portabel           |   |
| e. | Pos, fasilitas dan petugas kesehatan | Tersedia fasilitas petugas kesehatan | Pos, dan | X                | Hanya tersedia ruangan kesehatan saja |  |



| No | Jenis Pelayanan                                              | Tolok Ukur                                                                                                          | Kriteria | Hasil Penelitian | Gambar                                                                                                              |                                                                                      |
|----|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| f. | Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan Kendaraan umum | Tersedia fasilitas petugas pemeriksa kelaikan Kendaraan umum                                                        | Pos, dan | √                | Tersedia petugas pemeriksa kelaikan Kendaraan umum                                                                  |   |
| g. | Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum                    | Tersedia fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum                                                                  |          | √                | Tersedia fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum seperti <i>Compressor</i> dan alat untuk menambal ban            |   |
| h. | Informasi fasilitas keselamatan                              | Tersedia informasi fasilitas keselamatan, penunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul yang mudah terlihat dengan jelas |          | √                | Tersedia informasi fasilitas keselamatan, penunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul yang mudah terlihat dengan jelas |  |
| i. | Informasi fasilitas kesehatan                                | Tersedia informasi fasilitas kesehatan yang                                                                         |          | X                | Tidak tersedia informasi fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dengan jelas                                       |                                                                                      |






| No | Jenis Pelayanan                                                         | Tolok Ukur                                                             | Kriteria | Hasil Penelitian                                                             | Gambar |
|----|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------|--------|
|    |                                                                         | mudah terlihat dengan jelas                                            |          |                                                                              |        |
| j. | Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor | Tersedia fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor | X        | Tidak tersedia fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor |        |



| No                 | Jenis Pelayanan                   | Tolok Ukur                                                           | Kriteria | Hasil Penelitian                                                                                                     | Gambar                                                                               |
|--------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2. Keamanan</b> |                                   |                                                                      |          |                                                                                                                      |                                                                                      |
| a.                 | Fasilitas Keamanan                | Tersedia pos keamanan, kamera pengawas dan titik pengamanan tertentu | X        | Hanya tersedia pos keamanan, tetapi tidak ditemukan cctv di beberapa tempat seperti ruang tunggu dan lain sebagainya |   |
| b.                 | Media pengaduan gangguan keamanan | Tersedia stiker pada tempat yang strategis, mudah terlihat dan jelas | X        | Tidak tersedia namun hanya beberapa di ruang tunggu                                                                  |                                                                                      |
| c.                 | Fasilitas Keamanan                | Minimal 2 (dua) petugas berseragam dan mudah terlihat                | √        | Terdapat beberapa petugas berseragam dan mudah terlihat                                                              |  |
| No                 | Jenis Pelayanan                   | Tolok Ukur                                                           | Kriteria | Hasil Penelitian                                                                                                     | Gambar                                                                               |



| No                        | Jenis Pelayanan                                                                                                                     | Tolok Ukur                                                                                                                                                     | Kriteria | Hasil Penelitian                                                                                                                                                     | Gambar                                                                               |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. Kehandalan/Keteraturan |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                |          |                                                                                                                                                                      |                                                                                      |
| a.                        | Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis  | Tersedianya jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum secara tertulis beserta realisasi jadwal secara tertulis | X        | Tidak tersedianya jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum secara tertulis beserta realisasi jadwal secara tertulis |   |
| b.                        | Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis | Tersedianya jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis                | X        | Tidak tersedianya jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis                |  |

| No | Jenis Pelayanan                                                                      | Tolok Ukur                                                            | Kriteria | Hasil Penelitian                                                       | Gambar                                                                               |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| c. | Loket Penjualan Tiket                                                                | Loket penjualan tiket tetap dan teratur                               | X        | Hanya 2 loket tiket yang berfungsi yaitu PO Sugeng Rahayu dan PO Ladju |   |
| d. | Kantor Penyelenggara terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal | Tersedia Kantor penyelenggara terminal, control room dan SIM terminal | X        | Hanya tersedia kantor penyelenggara Terminal                           |  |




| No | Jenis Pelayanan              | Tolok Ukur                                                               | Kriteria | Hasil Penelitian                                                                 | Gambar                                                                              |
|----|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                              | Luas disesuaikan dengan kebutuhan dan ketersediaan pegawai               | √        | Luas kantor penyelenggara sudah sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan pegawai |                                                                                     |
| e. | Petugas Operasional Terminal | Tersedia petugas Operasional Terminal yang mengatur operasional Terminal | √        | Tersedia petugas operasional yang selalu <i>stand by</i> pada saat bertugas      |  |



| No | Jenis Pelayanan | Tolak Ukur                                                             | Kriteria | Hasil Penelitian                                   | Gambar                                                                               |
|----|-----------------|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. | Kenyamanan      |                                                                        |          |                                                    |                                                                                      |
| a. | Ruang Tunggu    | - Tersedia Tempat duduk                                                | √        | Tersedia tempat duduk yang memadai di ruang tunggu |   |
|    |                 | - Area bersih 100%, sejuk, dan tidak berbau                            | √        | Area ruang tunggu bersih, sejuk dan tidak berbau   |  |
|    |                 | - Dilakukan kanalisasi penumpang dan diklasifikasikan berdasarkan zona | X        | Tidak ada Kanalisasi dan klasifikasi penumpang     |                                                                                      |


| No | Jenis Pelayanan                  | Tolak Ukur                                                        | Kriteria | Hasil Penelitian                                                         | Gambar                                                                               |
|----|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| b. | Toilet                           | - Pria (4 Urinoir, 3 WC, 1 WC penyandang disabilitas, 2 wastafel) | X        | Hanya Tersedia 1 WC dan 1 wastafel                                       |   |
|    |                                  | - Wanita (6 WC, 1WC penyandang disabilitas, 2 wastafel)           | X        | Hanya Tersedia 1 WC dan 1 wastafel                                       |                                                                                      |
|    |                                  | - Area bersih 100% dan tidak berbau dari dalam area terminal      | √        | Area bersih dan tidak berbau dari dalam area terminal                    |                                                                                      |
| c. | Fasilitas peribadatan / musholla | - Pria (11 normal dan 2 penyandang disabilitas)                   | √        | Luas fasilitas peribadatan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum |  |




| No | Jenis Pelayanan     | Tolak Ukur                                                   | Kriteria | Hasil Penelitian                                                                         | Gambar                                                                               |
|----|---------------------|--------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                     | - Wanita (9 normal dan 2 penyandang disabilitas)             | √        | Luas fasilitas peribadatan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum                 |   |
|    |                     | - Area bersih 100% dan tidak berbau dari dalam area terminal | √        | Area bersih dan tidak berbau dari dalam area terminal                                    |                                                                                      |
| d. | Ruang terbuka hijau | - Tersedia ruang terbuka hijau minimum 30% luas lahan        | √        | Tersedia ruang terbuka hijau                                                             |  |
|    |                     | - Terdapat alat-alat kebersihan, penyiraman tanaman          | √        | Terdapat alat-alat kebersihan, penyiraman tanaman yang digunakan oleh petugas kebersihan |                                                                                      |







| No | Jenis Pelayanan                  | Tolak Ukur                                                   | Kriteria | Hasil Penelitian                                                          | Gambar                                                                               |
|----|----------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                  | - Tempat sampah yang terpisah antara sampah kering dan basah | X        | Tidak tersedia tempat sampah yang terpisah antara sampah kering dan basah |   |
| e. | Rumah makan                      | Tersedia fasilitas rumah makan sesuai kebutuhan              | √        | Tersedia fasilitas rumah makan sesuai kebutuhan                           |   |
| f. | Fasilitas dan Petugas Kebersihan | Tersedia Fasilitas dan Petugas Kebersihan                    | √        | Tersedia Fasilitas dan Petugas Kebersihan                                 |  |

| No | Jenis Pelayanan                 | Tolak Ukur                           | Kriteria | Hasil Penelitian                           | Gambar                                                                               |
|----|---------------------------------|--------------------------------------|----------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| g. | Tempat istirahat awak kendaraan | Tempat istirahat awak kendaraan      | √        | Tersedia Tempat istirahat awak kendaraan   |   |
| h. | Area merokok                    | Tersedia smoking area                | X        | Tidak Tersedia smoking area                |                                                                                      |
| i. | Drainase                        | Tersedia drainase yang memadai       | √        | Tersedia drainase yang memadai             |  |
| j. | Area dengan jaringan internet   | Tersedia hotspot area                | X        | Tidak Tersedia hotspot area                |                                                                                      |
| k. | Ruang baca                      | Tersedia ruang baca (Reading Corner) | X        | Tidak tersedia ruang baca (Reading Corner) |                                                                                      |


| No | Jenis Pelayanan          | Tolak Ukur                                                                           | Kriteria | Hasil Penelitian                                                                     | Gambar                                                                              |
|----|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Lampu penerangan ruangan | Tersedia lampu penerangan ruangan dengan intensitas cahaya 300 lux per 100 m persegi | √        | Tersedia lampu penerangan ruangan dengan intensitas cahaya 300 lux per 100 m persegi |  |

| No | Jenis Pelayanan            | Tolak Ukur                                               | Kriteria | Hasil Penelitian                                                         | Gambar                                                                                |
|----|----------------------------|----------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. | Kemudahan/Keterjangkauan   |                                                          |          |                                                                          |                                                                                       |
| a. | Letak Jalur pemberangkatan | - Letak jalur pemberangkatan kendaraan tetap dan teratur | √        | Tersedia Letak jalur pemberangkatan kendaraan tetap dan teratur          |    |
|    |                            | - Terpisah dengan jalur penurunan penumpang              | √        | Jalur pemberangkatan terpisah dengan jalur penurunan penumpang           |   |
|    |                            | - Tidak boleh terdapat crossing dengan kendaraan lain    | √        | Letak jalur pemberangkatan tidak terdapat crossing dengan kendaraan lain |  |


| No | Jenis Pelayanan        | Tolak Ukur                                            | Kriteria | Hasil Penelitian                                                     | Gambar                                                                               |
|----|------------------------|-------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| b. | Letak jalur kedatangan | - Letak jalur kedatangan kendaraan tetap dan teratur  | √        | Tersedia Letak jalur kedatangan kendaraan tetap dan teratur          |   |
|    |                        | - Terpisah dengan jalur penurunan penumpang           | √        | Jalur kedatangan terpisah dengan jalur penurunan penumpang           |   |
|    |                        | - Tidak boleh terdapat crossing dengan kendaraan lain | √        | Letak jalur kedatangan tidak terdapat crossing dengan kendaraan lain |  |

| No | Jenis Pelayanan             | Tolak Ukur                                                                                                                    | Kriteria | Hasil Penelitian                                                                                                           | Gambar                                                                               |
|----|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| c. | Informasi pelayanan         | - Diletakkan di tempat strategis seperti dekat loket, pintu masuk, ruang tunggu umum, mudah terlihat, dan jelas terbaca       | X        | Tidak tersedia Informasi pelayanan secara visual seperti yang dimaksudkan pada Standar Pelayanan Minimum                   |  |
|    |                             | - Diletakkan di tempat yang mudah didengar oleh pengguna jasa<br>- intensitas suara 20dB lebih keras dari kebisingan yang ada | √        | Informasi pelayanan secara audio sudah memenuhi dari lokasi pusat informasi hingga intensitas suara yang sudah cukup jelas |                                                                                      |
| d. | Informasi angkutan lanjutan | Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca                                                                                   | X        | Tidak tersedia Informasi angkutan lanjutan                                                                                 |                                                                                      |

| No | Jenis Pelayanan                               | Tolak Ukur                                                                                                                                           | Kriteria | Hasil Penelitian                                                                                                                                                       | Gambar |
|----|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| e. | Informasi gangguan perjalanan mobil bus       | Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20dB lebih besar dari kebisingan yang ada | X        | Tidak tersedianya Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20dB lebih besar dari kebisingan yang ada |        |
| f. | Tempat penitipan barang                       | Tersedia tempat penitipan barang sesuai kebutuhan                                                                                                    | X        | Tidak tersedia tempat penitipan barang sesuai kebutuhan                                                                                                                |        |
| g. | Fasilitas pengisian baterai (charging corner) | Tersedia fasilitas pengisian baterai (charging corner)                                                                                               | X        | Tidak tersedia fasilitas pengisian baterai (charging corner)                                                                                                           |        |
| h. | Tempat naik / turun penumpang                 | Tinggi platform sama dengan tinggi lantai bus                                                                                                        | X        | Tinggi Platform masih belum memadai (tidak sama dengan tinggi lantai bus)                                                                                              |        |

| No | Jenis Pelayanan                          | Tolak Ukur                                                                | Kriteria | Hasil Penelitian                                                                                    | Gambar                                                                              |
|----|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| i. | Tempat parkir kendaraan umum dan pribadi | Tersedia tempat parkir dengan luas disesuaikan dengan lahan yang tersedia | √        | Tersedia tempat parkir dengan luas yang memadai untuk tempat parkir roda 4 (empat) dan roda 2 (dua) |  |



| No | Jenis Pelayanan                      | Tolak Ukur                                                                            | Kriteria | Hasil Penelitian                                                                          | Gambar                                                                               |
|----|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. | Kesetaraan                           |                                                                                       |          |                                                                                           |                                                                                      |
| a. | Fasilitas penyandang cacat (difabel) | - Tersedia ramp dengan kemiringan maksimum 20% untuk penyambung platform ke kendaraan | X        | Tidak tersedia ramp dengan kemiringan maksimum 20% untuk penyambung platform ke kendaraan |  |
|    |                                      | - Toilet pengguna difabel                                                             | √        | Tersedia Toilet untuk penyandang difabel                                                  |                                                                                      |
|    |                                      | - Kursi roda difabel                                                                  | X        | Belum tersedia kursi roda difabel                                                         |                                                                                      |
| b. | Ruang Ibu menyusui                   | Tersedia ruang tertutup beserta fasilitas lengkap untuk menyusui                      | X        | Tidak tersedia ruang tertutup khusus beserta fasilitas lengkap untuk menyusui             |                                                                                      |

Lampiran 2.1

Kuesioner Penelitian Survei Kepuasan Pengguna Jasa Terminal

| KUESIONER PENELITIAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA JASA TERMINAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| "EVALUASI STANDAR PELAYANAN MINIMUM DAN TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERMINAL TAWANG ALUN"                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <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<br><input type="checkbox"/> 3 - 4 kali <input type="checkbox"/> > 7 kali                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> 1 - 2 kali <input type="checkbox"/> 5 - 6 kali<br><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)<br><input type="checkbox"/> Perjalanan Bisnis<br><input type="checkbox"/> Perjalanan Non-Bisnis (misal: Urusan Keluarga/Rekreasi/Sosial)<br><input type="checkbox"/> Lainnya, sebutkan .....                                                               |
| 5. Tingkat Pendidikan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 12. Untuk melakukan perjalanan ini, mohon sebutkan alternatif moda lain jika Anda tidak menggunakan angkutan ini                                                                                                                                                                                                                    |
| <input type="checkbox"/> SD / Sederajat <input type="checkbox"/> Diploma<br><input type="checkbox"/> SMP / Sederajat <input type="checkbox"/> Sarjana (S1)<br><input type="checkbox"/> SMA / Sederajat <input type="checkbox"/> Pasca Sarjana (S2 / S3)<br><input type="checkbox"/> Lainnya, sebutkan .....                                                                           | <input type="checkbox"/> Naik Mobil Pribadi <input type="checkbox"/> Naik Taksi<br><input type="checkbox"/> Naik Sepeda Motor <input type="checkbox"/> Kereta Api<br><input type="checkbox"/> Naik Angkutan Kota <input type="checkbox"/> Menumpang<br><input type="checkbox"/> Naik Pesawat <input type="checkbox"/> Lainnya ..... |
| 6. Jenis Pekerjaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 13. Menurut Anda, bagaimana tarif angkutan terminal Tawang Alun yang diberlakukan saat ini ?                                                                                                                                                                                                                                        |
| <input type="checkbox"/> PNS / TNI / Polri <input type="checkbox"/> Pelajar / Mahasiswa<br><input type="checkbox"/> Pensiunan PNS / TNI / Polri <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga<br><input type="checkbox"/> Pegawai Swasta / BUMN <input type="checkbox"/> Guru / Dosen / Akademis<br><input type="checkbox"/> Pengusaha / Wirausaha <input type="checkbox"/> Lainnya ..... | <input type="checkbox"/> Terlalu Mahal<br><input type="checkbox"/> Sudah Sesuai<br><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 Tawang Alun Tumpang memiliki sekarang ?                                                                                                                                                                                                                                |
| 9. Jenis transportasi yang Anda naiki untuk menuju terminal asal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> Sangat Nyaman<br><input type="checkbox"/> Nyaman<br><input type="checkbox"/> Tidak Nyaman<br><input type="checkbox"/> Sangat Tidak Nyaman                                                                                                                                                                  |
| <input type="checkbox"/> Naik Mobil Pribadi <input type="checkbox"/> Naik Taksi<br><input type="checkbox"/> Naik Sepeda Motor <input type="checkbox"/> Menumpang<br><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<br><input type="checkbox"/> Naik Sepeda Motor <input type="checkbox"/> Menumpang<br><input type="checkbox"/> Naik Angkutan Kota <input type="checkbox"/> Lainnya .....                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Lampiran 2. 2

### Kuesioner Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Responden

#### TINGKAT KEPUASAN & KEPENTINGAN

*Petunjuk : Isi jawaban berikut dengan memberi tanda checklist(✓) sesuai dengan keadaan nyata yang anda rasakan selama ini*

#### 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**

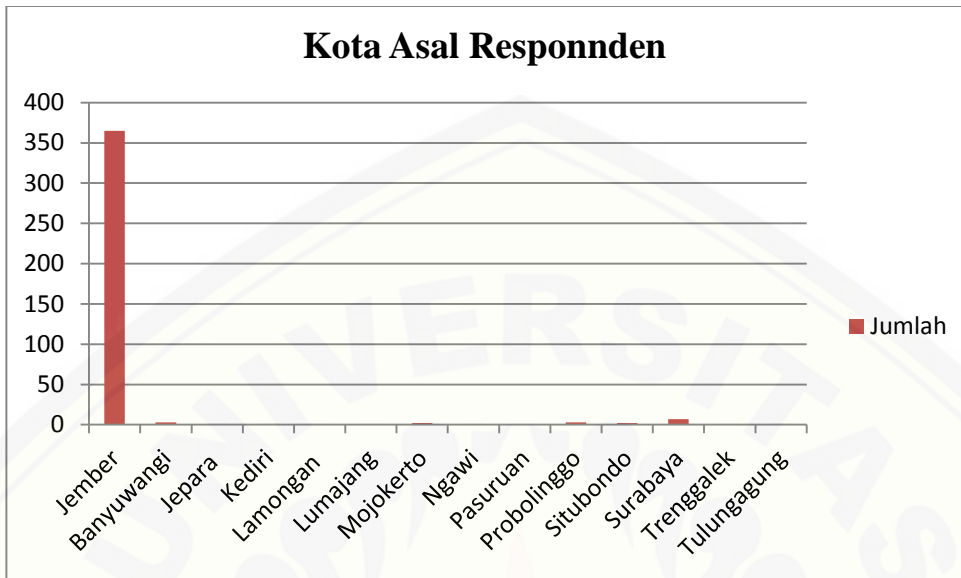
| Penilaian terhadap fasilitas di Terminal Tawang Alun |   |   |   | NO | INDIKATOR VARIABEL PENELITIAN                                                                 | Tingkat kepentingan yang diharapkan terhadap pelayanan dan fasilitas Terminal Tawang Alun |   |   |   |
|------------------------------------------------------|---|---|---|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|
| 1                                                    | 2 | 3 | 4 |    |                                                                                               | 1                                                                                         | 2 | 3 | 4 |
|                                                      |   |   |   | 1  | Ketersediaan Jalur Pejalan kaki yang tidak menimbulkan <i>Crossing</i> dengan jalur kendaraan |                                                                                           |   |   |   |
|                                                      |   |   |   | 2  | Pelayanan yang ramah serta selalu siap memberikan informasi kepada penumpang                  |                                                                                           |   |   |   |
|                                                      |   |   |   | 3  | Petugas cepat tanggap dalam menanggapi keluhan yang disampaikan pelanggan.                    |                                                                                           |   |   |   |
|                                                      |   |   |   | 4  | kelengkapan informasi jadwal keberangkatan bus pada Ruang Tunggu                              |                                                                                           |   |   |   |
|                                                      |   |   |   | 5  | Tersedia Media Layanan Pengaduan                                                              |                                                                                           |   |   |   |
|                                                      |   |   |   | 6  | Keamanan yang terjaga di Terminal Tawang Alun                                                 |                                                                                           |   |   |   |
|                                                      |   |   |   | 7  | Keyamanan pada ruang tunggu keberangkatan                                                     |                                                                                           |   |   |   |

|  |  |  |  |    |                                                                             |  |  |  |  |
|--|--|--|--|----|-----------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  |  | 8  | Ketersediaan fasilitas khusus dan toilet khusus penyandang difabel & lansia |  |  |  |  |
|  |  |  |  | 9  | Ketersediaan fasilitas khusus ruang ibu menyusui                            |  |  |  |  |
|  |  |  |  | 10 | Kebersihan toilet di Terminal Tawang Alun                                   |  |  |  |  |
|  |  |  |  | 11 | Kebersihan Tempat peribadatan di Terminal Tawang Alun                       |  |  |  |  |
|  |  |  |  | 12 | Tersedia Informasi Pelayanan yang lengkap                                   |  |  |  |  |

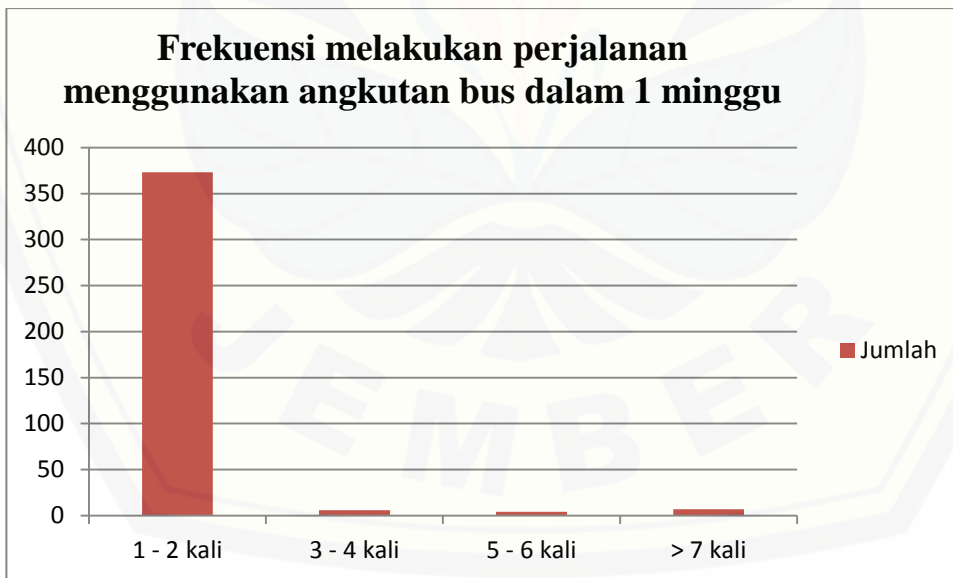


**Lampiran 3**

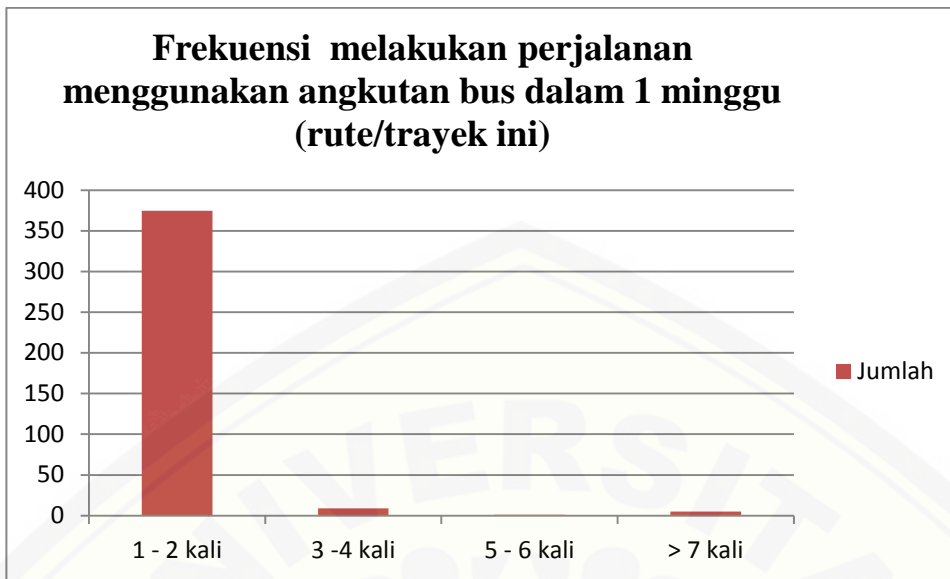
Profil Responden



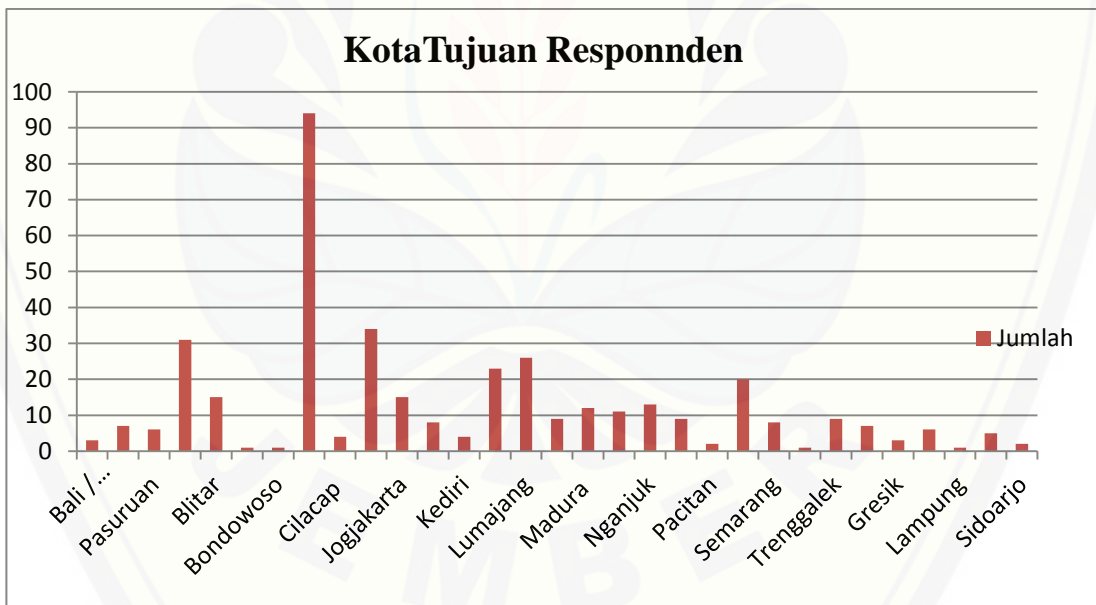
Grafik kota asal responden



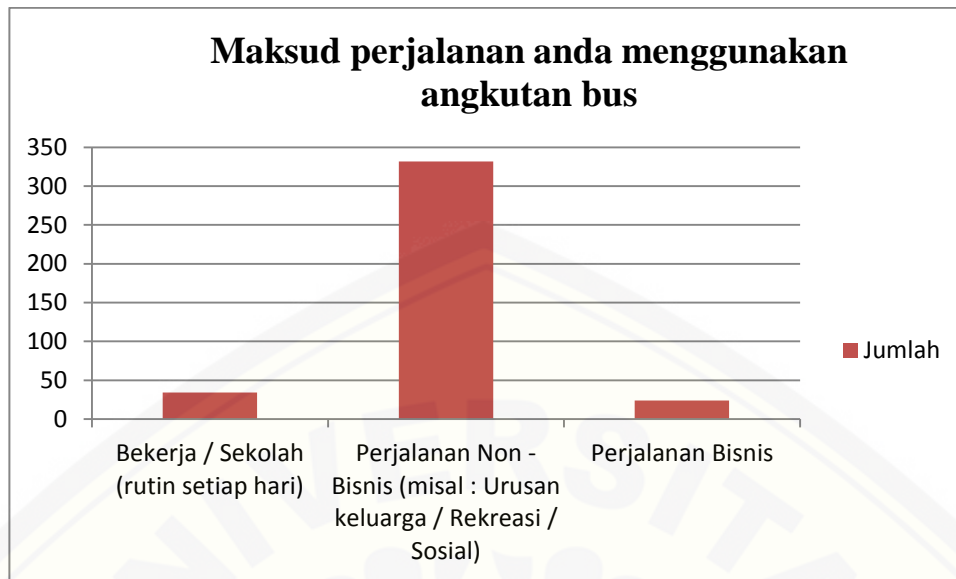
Grafik frekuensi naik bus dalam 1 minggu



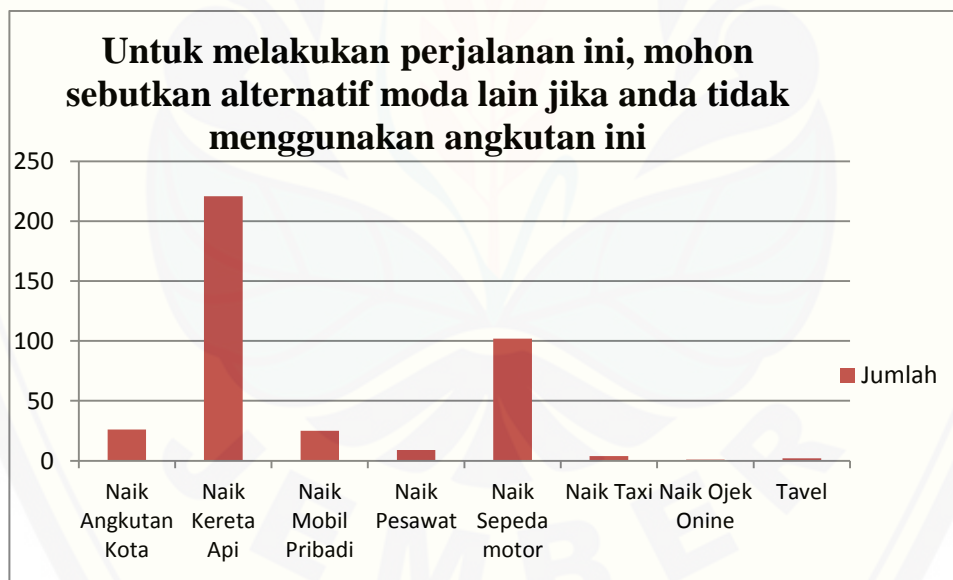
Grafik frekuensi naik bus dalam 1 minggu ( trayek ini )



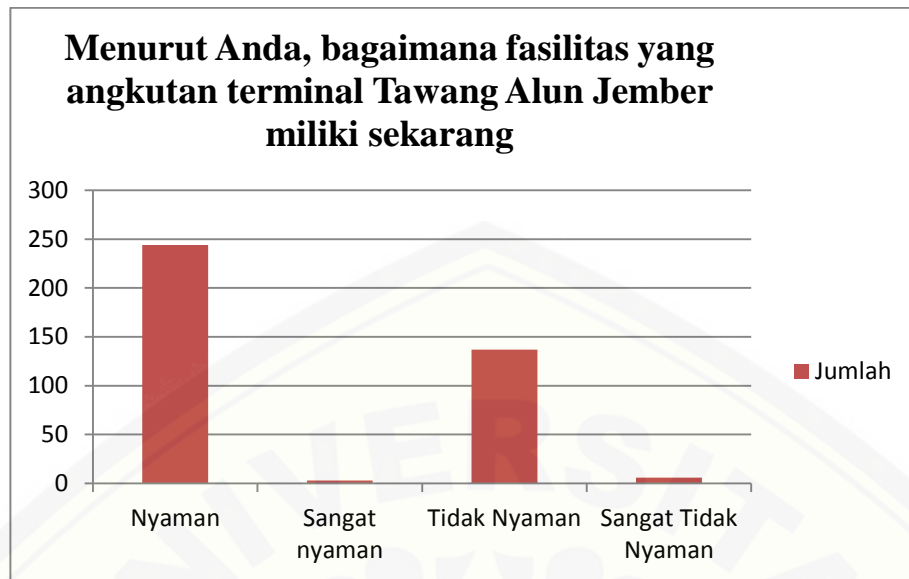
Grafik Kota tujuan perjalanan responden



Grafik maksud perjalanan responden



Grafik moda transportasi lain responden selain naik bus



Grafik kenyamanan fasilitas terminal Tawang Alun menurut responden



## Lampiran 4

### Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Pelanggan

| No | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 | X12 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 3  | 4  | 3  | 1  | 2   | 3   | 3   |
| 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2   | 1   | 2   |
| 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 4  | 1  | 3  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1   | 2   | 1   |
| 5  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 1   | 3   | 3   |
| 6  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1   | 2   | 2   |
| 7  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1   | 2   | 2   |
| 8  | 3  | 4  | 3  | 2  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1   | 2   | 1   |
| 9  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 10 | 3  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1   | 3   | 2   |
| 11 | 2  | 3  | 2  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 12 | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 3  | 2  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 13 | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 3  | 4  | 3  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 14 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2   | 3   | 3   |
| 15 | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  | 1  | 1  | 1   | 4   | 2   |
| 16 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1   | 1   | 1   |
| 17 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 3   |
| 18 | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1   | 1   | 2   |
| 19 | 3  | 4  | 4  | 1  | 2  | 4  | 3  | 2  | 1  | 3   | 2   | 1   |

## Lampiran 4

### Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Pelanggan

| No | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 | X12 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 20 | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 2   | 1   |
| 21 | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 3  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 22 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 23 | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1   | 2   | 1   |
| 24 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   |
| 25 | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 1  | 2   | 2   | 3   |
| 26 | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2   | 2   | 2   |
| 27 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   |
| 28 | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 3   |
| 29 | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   |
| 30 | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 31 | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   |
| 32 | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 3   | 3   | 2   |
| 33 | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 34 | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 2   | 1   | 2   |
| 35 | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   |
| 36 | 3  | 2  | 3  | 1  | 1  | 2  | 3  | 2  | 1  | 2   | 3   | 2   |
| 37 | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 3  | 1  | 3   | 2   | 1   |
| 38 | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 2   | 1   |
| 39 | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 1  | 2   | 3   | 2   |
| 40 | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2   | 4   | 2   |
| 41 | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 2   | 2   | 1   |

## Lampiran 4

### Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Pelanggan

| No | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 | X12 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 42 | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1   | 2   | 1   |
| 43 | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 3   | 3   | 2   |
| 44 | 2  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1   | 2   | 2   |
| 45 | 2  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 46 | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 2   |
| 47 | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 48 | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 49 | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 3  | 2  | 3  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 50 | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 3   | 2   | 1   |
| 51 | 2  | 2  | 1  | 3  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 52 | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 3   | 3   | 3   |
| 53 | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 54 | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 55 | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1   | 2   | 1   |
| 56 | 3  | 3  | 4  | 1  | 2  | 3  | 4  | 2  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 57 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   |
| 58 | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3   | 2   | 3   |
| 59 | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 60 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 61 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 4   | 3   |
| 62 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 63 | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   |
| 64 | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1   | 2   | 1   |

## Lampiran 4

### Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Pelanggan

| No | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 | X12 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 65 | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3   | 3   | 3   |
| 66 | 3  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 67 | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3   | 2   | 2   |
| 68 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2   | 3   | 3   |
| 69 | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1   | 2   | 1   |
| 70 | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1   | 1   | 2   |
| 71 | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 2  | 3  | 1  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 72 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 73 | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   |
| 74 | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 75 | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1   | 2   | 2   |
| 76 | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 2   | 2   |
| 77 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1   | 1   | 1   |
| 78 | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   |
| 79 | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 80 | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  | 2   | 2   | 3   |
| 81 | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 82 | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   |
| 83 | 3  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   |
| 84 | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 85 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1   | 2   | 2   |
| 86 | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1   | 2   | 2   |
| 87 | 3  | 2  | 2  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1   | 3   | 4   |

## Lampiran 4

### Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Pelanggan

| No  | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 | X12 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 88  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 89  | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 90  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   | 1   | 2   |
| 91  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 92  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 93  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 94  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 4   | 2   | 2   |
| 95  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2   | 3   | 3   |
| 96  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 97  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   |
| 98  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 1  | 2   | 2   | 3   |
| 99  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 100 | 2  | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 101 | 2  | 1  | 3  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 2  | 2   | 3   | 2   |
| 102 | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 3  | 1  | 2  | 1   | 2   | 1   |
| 103 | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 1   | 1   | 2   |
| 104 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 105 | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 2   | 1   |
| 106 | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1   | 2   | 2   |
| 107 | 2  | 3  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 2  | 3   | 2   | 2   |
| 108 | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 3   | 2   | 2   |
| 109 | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 110 | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   |

## Lampiran 4

### Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Pelanggan

| No  | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 | X12 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 111 | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   |
| 112 | 2  | 3  | 2  | 3  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1   | 2   | 2   |
| 113 | 3  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 114 | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1   | 3   | 3   |
| 115 | 2  | 1  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 1   | 2   | 1   |
| 116 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   |
| 117 | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2   | 2   | 2   |
| 118 | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   |
| 119 | 3  | 3  | 4  | 1  | 1  | 3  | 3  | 3  | 1  | 4   | 3   | 3   |
| 120 | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2  | 3  | 1  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 121 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 122 | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1   | 3   | 2   |
| 123 | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 124 | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 2   |
| 125 | 3  | 4  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 126 | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   |
| 127 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 2   |
| 128 | 2  | 2  | 1  | 3  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1   | 2   | 2   |
| 129 | 3  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2   | 3   | 2   |
| 130 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 131 | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   |
| 132 | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 1  | 3  | 2   | 3   | 3   |
| 133 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2   | 2   | 2   |

**Lampiran 4**

Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Pelanggan

| No  | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 | X12 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 134 | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2  | 1  | 3   | 4   | 1   |
| 135 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 136 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2   | 1   | 2   |
| 137 | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 138 | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 3   |
| 139 | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2  | 2   | 3   | 3   |
| 140 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 141 | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 142 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 2   |
| 143 | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2   | 1   | 2   |
| 144 | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2   | 3   | 2   |
| 145 | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1   | 1   | 2   |
| 146 | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 147 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2   | 1   | 1   |
| 148 | 2  | 4  | 2  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 4   | 3   |
| 149 | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 150 | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 2   |
| 151 | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 4   | 2   | 1   |
| 152 | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 153 | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 154 | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   |
| 155 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   |
| 156 | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1   | 2   | 1   |

**Lampiran 4**

Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Pelanggan

| No  | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 | X12 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 157 | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 1   | 2   | 2   |
| 158 | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 159 | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 160 | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1   | 2   | 3   |
| 161 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 162 | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   |
| 163 | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   |
| 164 | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2   | 3   | 2   |
| 165 | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 166 | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 167 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 2   |
| 168 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   |
| 169 | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 2   |
| 170 | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2  | 3  | 3  | 1  | 2   | 1   | 2   |
| 171 | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 2   |
| 172 | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 173 | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1   | 1   | 1   |
| 174 | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 175 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 176 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   |
| 177 | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 178 | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   |
| 179 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   |



## Lampiran 4

### Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Pelanggan

| No  | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 | X12 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 180 | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1   | 2   | 1   |
| 181 | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   |
| 182 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 183 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 184 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   |
| 185 | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   |
| 186 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 187 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 188 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2   | 3   | 3   |
| 189 | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 3   |
| 190 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 191 | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3   | 2   | 3   |
| 192 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1   | 2   | 3   |
| 193 | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2   | 2   | 1   |
| 194 | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   | 3   | 3   |
| 195 | 1  | 1  | 1  | 3  | 1  | 1  | 3  | 1  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 196 | 2  | 1  | 1  | 1  | 3  | 1  | 2  | 1  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 197 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   |
| 198 | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   |
| 199 | 3  | 4  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 3   |
| 200 | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1   | 2   | 2   |
| 201 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4   | 4   | 4   |
| 202 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   |

## Lampiran 4

### Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Pelanggan

| No  | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 | X12 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 203 | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1   | 2   | 2   |
| 204 | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1   | 2   | 2   |
| 205 | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 4   |
| 206 | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 207 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2   | 1   | 2   |
| 208 | 3  | 3  | 1  | 3  | 2  | 1  | 1  | 3  | 3  | 3   | 3   | 2   |
| 209 | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 210 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 211 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   |
| 212 | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1   | 1   | 1   |
| 213 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2   | 3   | 3   |
| 214 | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   | 2   | 2   |
| 215 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 216 | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   |
| 217 | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2   | 3   | 3   |
| 218 | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 3   |
| 219 | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 220 | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 221 | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1   | 1   | 2   |
| 222 | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1   | 1   | 2   |
| 223 | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1   | 2   | 2   |
| 224 | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2  | 3  | 2  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 225 | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2   | 2   | 2   |

**Lampiran 4**

Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Pelanggan

| No  | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 | X12 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 226 | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 227 | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 3   |
| 228 | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 229 | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3   | 3   | 3   |
| 230 | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 231 | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 232 | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 233 | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 3  | 2  | 3  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 234 | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2  | 1  | 3  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 235 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 1  | 2   | 3   | 3   |
| 236 | 1  | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 237 | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 238 | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 239 | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 3  | 1  | 1  | 1   | 2   | 1   |
| 240 | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 241 | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 3  | 2  | 3  | 1  | 1   | 2   | 1   |
| 242 | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1   | 2   | 1   |
| 243 | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 244 | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 1   | 3   | 3   |
| 245 | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 1   | 2   | 2   |
| 246 | 3  | 3  | 2  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3   | 2   | 1   |
| 247 | 2  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2   | 2   | 1   |
| 248 | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 3   | 3   | 2   |

## Lampiran 4

### Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Pelanggan

| No  | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 | X12 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 249 | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 250 | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 3  | 2  | 3  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 251 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   |
| 252 | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 3  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 253 | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 3   | 2   | 1   |
| 254 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   |
| 255 | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 3   | 4   |
| 256 | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 3  | 3  | 3  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 257 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4   | 3   | 1   |
| 258 | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 259 | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 2   | 2   | 3   |
| 260 | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 261 | 1  | 2  | 3  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 262 | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3   | 3   | 3   |
| 263 | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 264 | 2  | 3  | 2  | 3  | 1  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 265 | 2  | 1  | 3  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 266 | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 1   | 2   | 3   |
| 267 | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2   | 3   | 2   |
| 268 | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 269 | 2  | 3  | 3  | 1  | 2  | 2  | 2  | 3  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 270 | 3  | 3  | 2  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 271 | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2   | 3   | 1   |

## Lampiran 4

### Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Pelanggan

| No  | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 | X12 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 272 | 3  | 3  | 2  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1   | 3   | 1   |
| 273 | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 3  | 3  | 3  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 274 | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 1   | 3   | 1   |
| 275 | 2  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 276 | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2   | 3   | 3   |
| 277 | 3  | 4  | 2  | 1  | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 3   | 3   | 2   |
| 278 | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 279 | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 280 | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 281 | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 282 | 2  | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 283 | 1  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 284 | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 3   |
| 285 | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1   | 2   | 2   |
| 286 | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 287 | 3  | 3  | 2  | 1  | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 3   | 3   | 2   |
| 288 | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 289 | 3  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 290 | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 291 | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   |
| 292 | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 293 | 2  | 3  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 3   | 2   | 1   |
| 294 | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 3  | 3  | 1  | 2   | 2   | 1   |

## Lampiran 4

### Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Pelanggan

| No  | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 | X12 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 295 | 3  | 3  | 2  | 1  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 296 | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 297 | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 1   | 2   |
| 298 | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2   | 1   | 2   |
| 299 | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 300 | 1  | 3  | 2  | 1  | 2  | 3  | 1  | 1  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 301 | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 3   | 2   |
| 302 | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 3  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 303 | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 304 | 2  | 3  | 3  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 305 | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 306 | 1  | 2  | 3  | 1  | 1  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1   | 2   | 3   |
| 307 | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 1   | 2   |
| 308 | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 309 | 2  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3   | 2   | 1   |
| 310 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 311 | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 2   | 1   | 1   |
| 312 | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  | 3   | 2   | 2   |
| 313 | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   |
| 314 | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 1  | 3   | 2   | 1   |
| 315 | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 316 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3   | 3   | 3   |
| 317 | 2  | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2   | 2   | 1   |

## Lampiran 4

### Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Pelanggan

| No  | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 | X12 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 318 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 319 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 320 | 2  | 2  | 3  | 1  | 3  | 2  | 3  | 2  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 321 | 2  | 3  | 2  | 1  | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 322 | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 323 | 2  | 3  | 3  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2   | 2   | 1   |
| 324 | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 325 | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2   | 2   | 1   |
| 326 | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 327 | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 328 | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 3  | 1  | 3  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 329 | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 3  | 1  | 3  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 330 | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 331 | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2  | 3  | 2  | 1  | 3   | 3   | 2   |
| 332 | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 1  | 3  | 1  | 3   | 2   | 1   |
| 333 | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2   | 3   | 2   |
| 334 | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 3  | 1  | 3   | 2   | 1   |
| 335 | 2  | 3  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 3  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 336 | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 3  | 1  | 3   | 2   | 1   |
| 337 | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 338 | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 339 | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 3   | 3   | 2   |
| 340 | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 3  | 1  | 3   | 3   | 1   |

## Lampiran 4

### Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Pelanggan

| No  | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 | X12 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 341 | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 3  | 1  | 3   | 2   | 1   |
| 342 | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 343 | 2  | 2  | 3  | 1  | 3  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 344 | 2  | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 345 | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 346 | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 3   | 2   | 1   |
| 347 | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 348 | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 349 | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 350 | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 351 | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 3  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 352 | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 353 | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 354 | 3  | 3  | 2  | 1  | 3  | 2  | 3  | 2  | 1  | 3   | 2   | 1   |
| 355 | 3  | 3  | 2  | 1  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 356 | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 357 | 2  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2  | 3   | 2   | 1   |
| 358 | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 359 | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2   | 3   | 2   |
| 360 | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 1  | 1  | 3   | 2   | 2   |
| 361 | 3  | 3  | 2  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 362 | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 3   | 2   | 1   |
| 363 | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 3   | 2   | 2   |



**Lampiran 4**

Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Pelanggan

| No  | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 | X12 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 364 | 3  | 2  | 2  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 365 | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 2  | 3  | 1  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 366 | 2  | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2   | 3   | 2   |
| 367 | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 368 | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 2  | 3  | 3  | 1  | 3   | 2   | 1   |
| 369 | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2   | 3   | 2   |
| 370 | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 371 | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 372 | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 373 | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2   | 2   | 3   |
| 374 | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 3  | 1  | 2  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 375 | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 3   | 2   | 1   |
| 376 | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 377 | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 378 | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 2  | 3  | 3  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 379 | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 380 | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 381 | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 3  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 382 | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 3   | 2   | 2   |
| 383 | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 3  | 1  | 2   | 2   | 1   |
| 384 | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2   | 2   | 2   |
| 385 | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 386 | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 3  | 1  | 2   | 3   | 1   |

**Lampiran 4**

Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Pelanggan

| No  | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 | X12 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 387 | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 388 | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 3   | 3   | 1   |
| 389 | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2   | 3   | 1   |
| 390 | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 3  | 1  | 2   | 3   | 1   |

Lampiran 4

Batasan Jawaban Skala Likert Kepuasan dan Harapan

| No | Pertanyaan                                                                              | Penilaian                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                         | Sangat Baik                                                                                                                                                                                                                                  | Baik                                                                                                                                                                                                                                  | Kurang Baik                                                                                                                                                                                                                                                     | Tidak Baik                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1  | Kemampuan petugas dalam memberikan informasi kepada pengguna Jasa Terminal Tawang Alun. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cepat dalam memberikan informasi gangguan</li> <li>- Sangat memahami informasi yang diberikan kepada pelanggan</li> <li>- Informasi dijelaskan secara lengkap</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cepat dalam memberikan informasi gangguan</li> <li>- Sangat memahami informasi yang diberikan kepada pelanggan</li> <li>- Informasi dijelaskan secara singkat</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cenderung lambat dalam memberikan informasi gangguan</li> <li>- Kurang memahami informasi yang diberikan kepada pelanggan</li> <li>- Informasi dijelaskan secara singkat</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sangat lambat dalam memberikan informasi gangguan</li> <li>- Tidak memahami informasi yang diberikan kepada pelanggan</li> <li>- Tidak ada penjelasan Informasi</li> </ul>                                            |
| 2  | Pelayanan yang ramah serta selalu siap memberikan informasi kepada penumpang            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas sangat ramah terhadap pelanggan baik ada keluhan atau tidak</li> <li>- Seragam yang dikenakan petugas rapi dan sopan</li> <li>- Petugas menggunakan bahasa yang jelas dan santun</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas ramah terhadap pelanggan baik ada keluhan atau tidak</li> <li>- Seragam yang dikenakan petugas rapi dan sopan</li> <li>- Petugas menggunakan bahasa yang jelas dan santun</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas kurang ramah terhadap pelanggan baik ada keluhan atau tidak</li> <li>- Seragam yang dikenakan petugas sopan dan tidak rapi</li> <li>- Petugas menggunakan bahasa yang kurang jelas dan tidak santun</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas kurang ramah terhadap pelanggan baik ada keluhan atau tidak</li> <li>- Seragam yang dikenakan petugas sopan dan tidak rapi</li> <li>- Petugas menggunakan bahasa yang tidak jelas dan tidak santun</li> </ul> |
| 3  | Petugas cepat tanggap dalam menanggapi                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas sangat cepat dalam menanggapi kritik dan saran</li> </ul>                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas cukup cepat dalam menanggapi kritik</li> </ul>                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas lambat dalam menanggapi kritik dan</li> </ul>                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas sangat lambat dalam menanggapi kritik</li> </ul>                                                                                                                                                              |

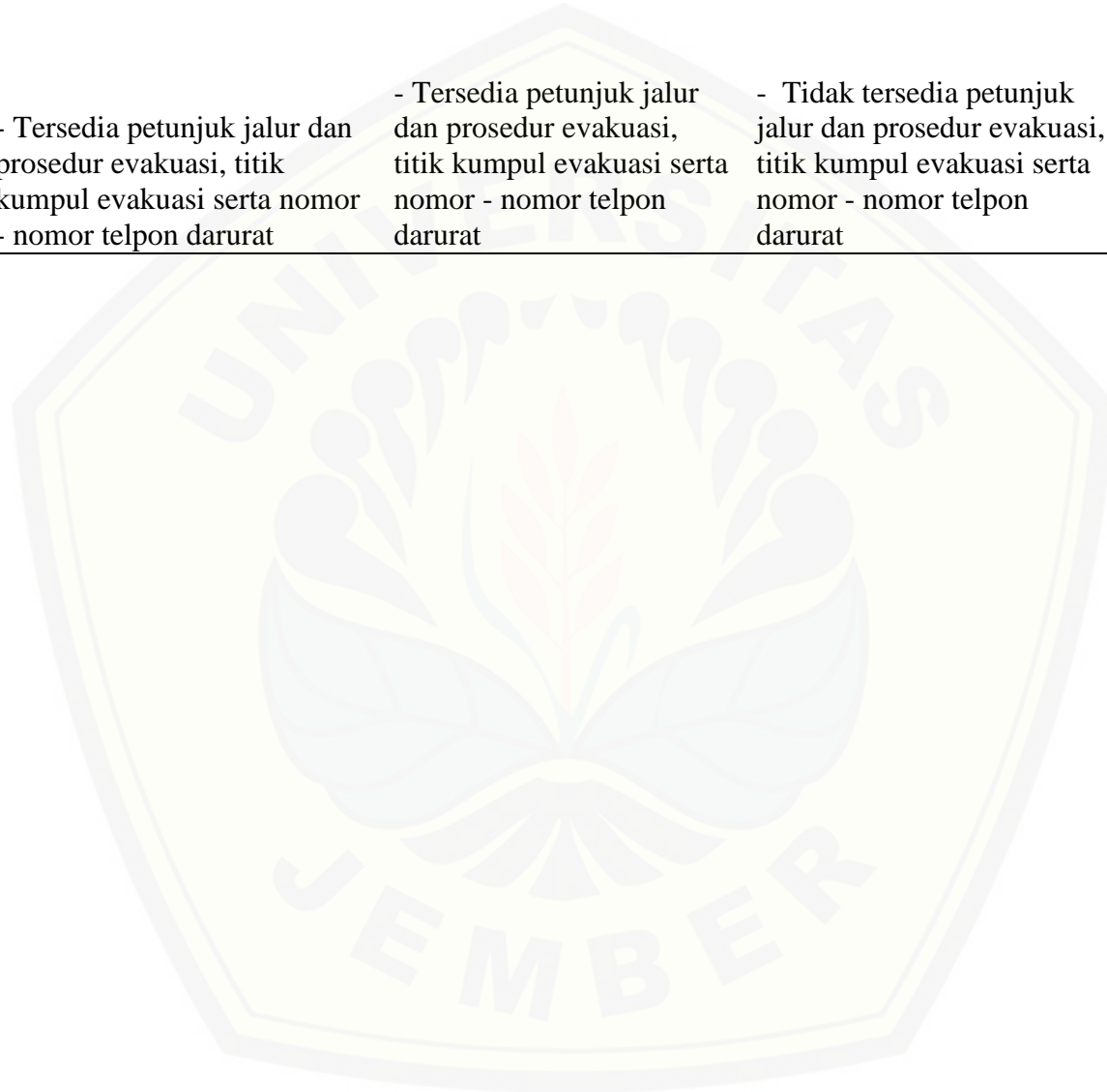
|                                     |                                                                    |                                                                          |                                                                                  |                                                                                |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| keluhan yang disampaikan pelanggan. | sesuai keluhan pelanggan                                           | dan saran sesuai keluhan pelanggan                                       | saran sesuai keluhan pelanggan                                                   | dan saran sesuai keluhan pelanggan                                             |
|                                     | - Petugas sangat memahami kritik dan saran dari pelanggan          | - Petugas cukup memahami kritik dan saran dari pelanggan                 | - Petugas kurang memahami kritik dan saran dari pelanggan                        | - Petugas tidak memahami kritik dan saran dari pelanggan                       |
|                                     | - Petugas menggunakan bahasa yang sopan dan jelas kepada pelanggan | - Petugas menggunakan bahasa yang cukup sopan dan jelas kepada pelanggan | - Petugas menggunakan bahasa yang kurang sopan dan kurang jelas kepada pelanggan | - Petugas menggunakan bahasa yang tidak sopan dan tidak jelas kepada pelanggan |

| No | Pertanyaan                                                       | Penilaian                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                 |
|----|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                  | Sangat Baik                                                                                                                                                                                                                        | Baik                                                                                                                                                                                                                                      | Kurang Baik                                                                                                                                                                                                                    | Tidak Baik                                                                                                                                                                                      |
| 4  | kelengkapan informasi jadwal keberangkatan bus pada Ruang Tunggu | - Tersedia jadwal keberangkatan bus pada ruang tunggu yang sangat jelas terbaca dan mudah dijangkau oleh pelanggan                                                                                                                 | - Tersedia jadwal keberangkatan bus pada ruang tunggu yang cukup jelas terbaca dan mudah dijangkau oleh pelanggan                                                                                                                         | - Tersedia jadwal keberangkatan bus pada ruang tunggu namun kurang jelas terbaca dan susah dijangkau oleh pelanggan                                                                                                            | - Tidak tersedia jadwal keberangkatan bus pada ruang tunggu                                                                                                                                     |
| 5  | Tersedia Media Layanan Pengaduan                                 | - Tersedia Media Pelayanan ( <i>Customer Service</i> ) yang selalu standby 24 Jam dan berada di tempat strategis.                                                                                                                  | - Tersedia Media Pelayanan ( <i>Customer Service</i> ) yang selalu standby hanya di jam - jam khusus dan berada di tempat strategis.                                                                                                      | - Tersedia Media Pelayanan ( <i>Customer Service</i> ) yang berada di tempat strategis, namun tidak standby.                                                                                                                   | - Tidak tersedia Media Pelayanan ( <i>Customer Service</i> ).                                                                                                                                   |
| 6  | Keamanan yang terjaga di Terminal Tawang Alun                    | - Petugas berseragam bersiaga di beberapa ruangan terutama area pelanggan<br><br>- Petugas berseragam bersiaga selama 24 jam dan mudah terlihat<br><br>- Terdapat CCTV dengan jumlah banyak di beberapa titik Terminal Tawang Alun | - Petugas berseragam bersiaga di beberapa ruangan terutama area pelanggan<br><br>- Petugas berseragam bersiaga pada jam - jam khusus dan mudah terlihat<br><br>- Terdapat CCTV dengan jumlah cukup di beberapa titik Terminal Tawang Alun | - Petugas berseragam bersiaga di hanya di beberapa ruangan<br><br>- Petugas berseragam bersiaga pada jam - jam khusus namun susah dijumpai<br><br>- Terdapat CCTV dengan jumlah sedikit di beberapa titik Terminal Tawang Alun | - Petugas berseragam bersiaga di hanya di beberapa ruangan<br><br>- Petugas berseragam bersiaga pada jam - jam khusus namun susah dijumpai<br><br>- Tidak Terdapat CCTV di Terminal Tawang Alun |

---

|                                                                                                           |                                                                                                           |                                                                                                                 |                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - Tersedia petunjuk jalur dan prosedur evakuasi, titik kumpul evakuasi serta nomor - nomor telpon darurat | - Tersedia petunjuk jalur dan prosedur evakuasi, titik kumpul evakuasi serta nomor - nomor telpon darurat | - Tidak tersedia petunjuk jalur dan prosedur evakuasi, titik kumpul evakuasi serta nomor - nomor telpon darurat | - Tidak tersedia petunjuk jalur dan prosedur evakuasi, titik kumpul evakuasi serta nomor - nomor telpon darurat |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

---



| No | Pertanyaan                                                                  | Penilaian                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                    |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                             | Sangat Baik                                                                                                                                                                                                                                | Baik                                                                                                                                                                                                                             | Kurang Baik                                                                                                                                                                                                            | Tidak Baik                                                                                                                                                         |
| 7  | Keyamanan pada ruang tunggu keberangkatan                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ukuran ruangan luas</li> <li>- Akses menuju fasilitas lain sangat mudah</li> <li>- Tersedia Tempat duduk yang memadai</li> <li>- Tersedia pendingin ruangan yang berfungsi sangat baik</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ukuran ruangan cukup luas</li> <li>- Akses menuju fasilitas lain mudah</li> <li>- Tersedia pendingin ruangan yang berfungsi baik</li> </ul>                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ukuran ruangan sempit</li> <li>- Akses menuju fasilitas lain susah</li> <li>- Tersedia pendingin ruangan yang berfungsi kurang baik</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ukuran ruangan sempit</li> <li>- Akses menuju fasilitas lain susah</li> <li>- Tidak Tersedia pendingin ruangan</li> </ul> |
| 8  | Ketersediaan fasilitas khusus dan toilet khusus penyandang difabel & lansia | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia ramp dengan kemiringan maksimal 20 derajat.</li> <li>- Ukuran Toilet lebih besar dari pada Toilet normal</li> <li>- Tersedia WC duduk dan pegangan di dinding</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia ramp dengan kemiringan maksimal 20 derajat.</li> <li>- Ukuran Toilet lebih besar dari pada Toilet normal</li> <li>- Tersedia WC duduk dan tanpa pegangan di dinding</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia ramp dengan kemiringan maksimal 20 derajat.</li> <li>- Ukuran Toilet sama dengan Toilet normal</li> <li>- Tersedia WC duduk dan tanpa pegangan di dinding</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak Tersedia toilet khusus difabel &amp; lansia</li> </ul>                                                              |
| 9  | Ketersediaan fasilitas khusus ruang ibu menyusui                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ukuran luas dan mengutamakan privasi</li> <li>- Sirkulasi udara menggunakan AC</li> </ul>                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ukuran cukup luas dan mengutamakan privasi</li> <li>- Sirkulasi udara menggunakan kipas angin</li> </ul>                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ukuran sempit dan mengutamakan privasi</li> <li>- Sirkulasi udara menggunakan kipas angin</li> </ul>                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak Tersedia fasilitas khusus ruang ibu menyusui</li> </ul>                                                             |
| 10 | Kebersihan toilet di Terminal Tawang Alun                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saluran pembuangan air mengalir dan tidak tersumbat</li> <li>- Toilet tidak bau</li> <li>- Tersedia sabun untuk</li> </ul>                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saluran pembuangan air mengalir dan tidak tersumbat</li> <li>- Toilet tidak bau</li> <li>- Tidak tersedia sabun</li> </ul>                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saluran pembuangan air mengalir dan tidak tersumbat</li> <li>- Toilet bau</li> <li>- Tidak tersedia sabun</li> </ul>                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saluran pembuangan air mengalir tersumbat</li> <li>- Toilet bau</li> <li>- Tidak tersedia sabun</li> </ul>                |

|  |                                                               |                                                                             |                                                                             |
|--|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
|  | mencuci                                                       | untuk mencuci                                                               | untuk mencuci                                                               |
|  | - Tersedia <i>tissue</i> kering                               | - Tidak tersedia <i>tissue</i> kering                                       | - Tidak tersedia <i>tissue</i> kering                                       |
|  | - Petugas <i>cleaning service</i> rutin melakukan pembersihan | - Petugas <i>cleaning service</i> melakukan pembersihan pada waktu tertentu | - Petugas <i>cleaning service</i> melakukan pembersihan pada waktu tertentu |

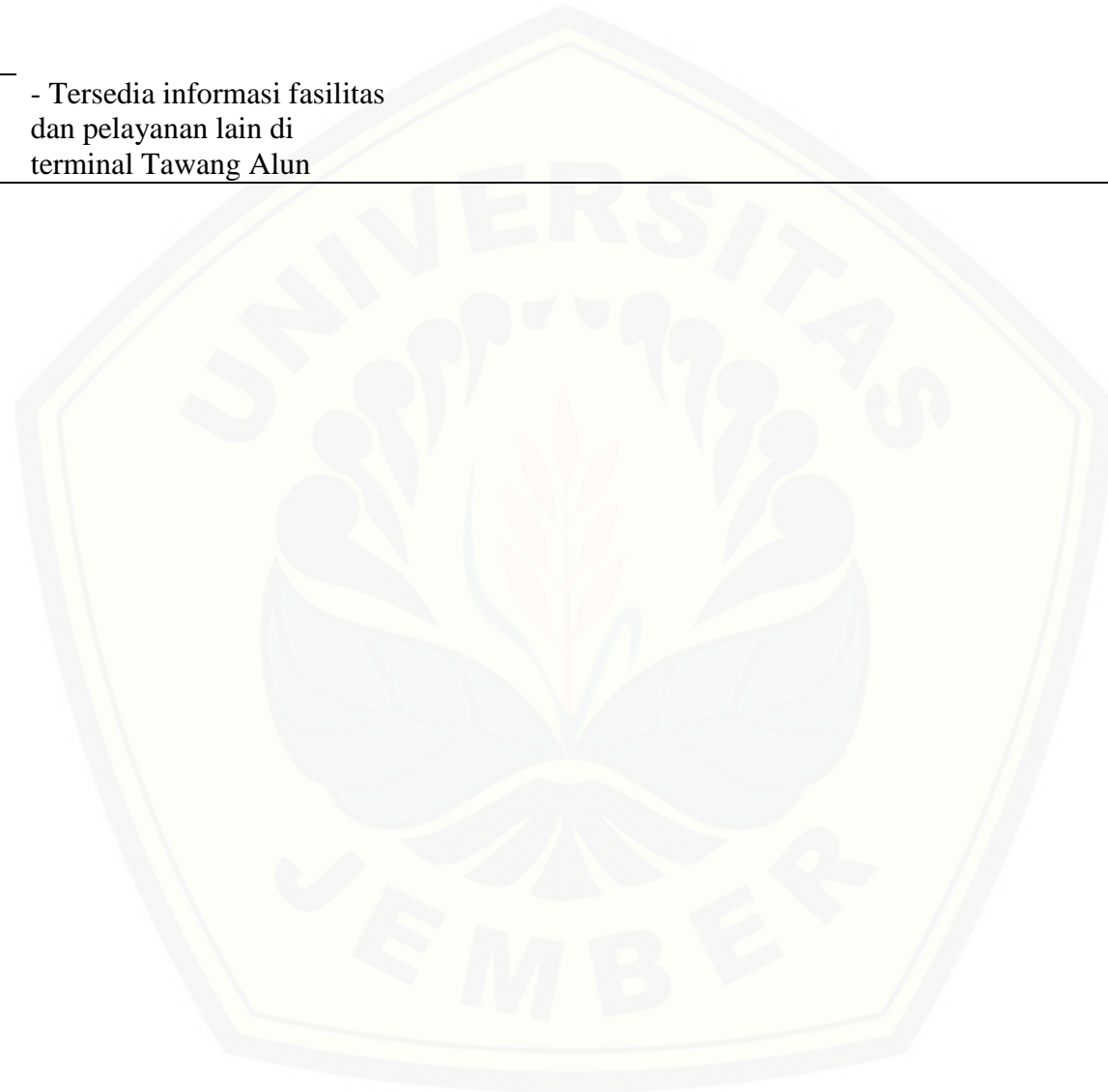
| No | Pertanyaan                                                          | Penilaian                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                     | Sangat Baik                                                                                                                                                                                                                                                | Baik                                                                                                                                                                                                                                                                   | Kurang Baik                                                                                                                                                                     | Tidak Baik                                                                                                                                                                                                                             |
| 11 | Kebersihan Musholla di Terminal Tawang Alun                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Terdapat batas suci pada area musholla</li> <li>- Lingkungan didalam dan diluar musholla terjaga kebersihannya</li> </ul>                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak terdapat batas suci pada area musholla</li> <li>- Lingkungan didalam dan diluar musholla terjaga kebersihannya</li> </ul>                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak terdapat batas suci pada area musholla</li> <li>- Lingkungan didalam dan diluar musholla kurang terjaga kebersihannya</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak terdapat batas suci pada area musholla</li> <li>- Lingkungan didalam dan diluar musholla kotor</li> </ul>                                                                               |
| 12 | Tersedia Informasi Pelayanan yang lengkap (Keselamatan & Kesehatan) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia informasi fasilitas keselamatan, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul yang mudah terlihat dengan jelas</li> <li>- Tersedia informasi fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dengan jelas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersedia informasi fasilitas keselamatan, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul yang mudah terlihat namun kurang informatif</li> <li>- Tersedia informasi fasilitas kesehatan yang mudah kurang terlihat jelas.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak tersedia informasi fasilitas keselamatan, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul.</li> <li>- Tidak Tersedia informasi fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dengan jelas</li> </ul> |



---

- Tersedia informasi fasilitas  
dan pelayanan lain di  
terminal Tawang Alun

---



Lampiran 5

Tabel Uji Validitas & Reliabilitas

Correlations

|          |                     | Nilai X1 | Nilai X2 | Nilai X3 | Nilai X4 | Nilai X5 | Nilai X6 | Nilai X7 | Nilai X8 | Nilai X9 | Nilai X10 | Nilai X11 | Nilai X12 | TOTAL<br>NILAI |
|----------|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| Nilai X1 | Pearson Correlation | 1        | .445**   | .433**   | .341**   | .378**   | .261**   | .369**   | .250**   | .323**   | .277**    | .291**    | .275**    | .662**         |
|          | Sig. (2-tailed)     |          | .000     | .000     | .000     | .000     | .000     | .000     | .000     | .000     | .000      | .000      | .000      | .000           |
|          | N                   | 390      | 390      | 390      | 390      | 390      | 390      | 390      | 390      | 390      | 390       | 390       | 390       | 390            |
| Nilai X2 | Pearson Correlation | .445**   | 1        | .552**   | .153**   | .268**   | .395**   | .325**   | .229**   | .157**   | .273**    | .254**    | .152**    | .600**         |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000     |          | .000     | .002     | .000     | .000     | .000     | .000     | .002     | .000      | .000      | .003      | .000           |
|          | N                   | 390      | 390      | 390      | 390      | 390      | 390      | 390      | 390      | 390      | 390       | 390       | 390       | 390            |
| Nilai X3 | Pearson Correlation | .433**   | .552**   | 1        | .099     | .202**   | .475**   | .408**   | .305**   | .127*    | .330**    | .336**    | .102*     | .619**         |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000     | .000     |          | .051     | .000     | .000     | .000     | .000     | .012     | .000      | .000      | .043      | .000           |
|          | N                   | 390      | 390      | 390      | 390      | 390      | 390      | 390      | 390      | 390      | 390       | 390       | 390       | 390            |

|          |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|----------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Nilai X4 | Pearson Correlation | .341** | .153** | .099   | 1      | .653** | -.006  | .166** | .078   | .576** | -.032  | .107*  | .606** | .571** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000   | .002   | .051   |        | .000   | .900   | .001   | .126   | .000   | .523   | .035   | .000   | .000   |
|          | N                   | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    |
| Nilai X5 | Pearson Correlation | .378** | .268** | .202** | .653** | 1      | .194** | .314** | .019   | .480** | .072   | .164** | .514** | .644** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .714   | .000   | .155   | .001   | .000   | .000   |
|          | N                   | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    |
| Nilai X6 | Pearson Correlation | .261** | .395** | .475** | -.006  | .194** | 1      | .392** | .383** | .072   | .306** | .336** | .067   | .546** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .900   | .000   |        | .000   | .000   | .158   | .000   | .000   | .186   | .000   |
|          | N                   | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    |
| Nilai X7 | Pearson Correlation | .369** | .325** | .408** | .166** | .314** | .392** | 1      | .246** | .201** | .349** | .339** | .230** | .616** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .001   | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|          | N                   | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    |
| Nilai X8 | Pearson Correlation | .250** | .229** | .305** | .078   | .019   | .383** | .246** | 1      | .297** | .357** | .277** | .132** | .500** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .126   | .714   | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .009   | .000   |
|          | N                   | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    |
| Nilai X9 | Pearson Correlation | .323** | .157** | .127*  | .576** | .480** | .072   | .201** | .297** | 1      | .139** | .064   | .530** | .580** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000   | .002   | .012   | .000   | .000   | .158   | .000   | .000   |        | .006   | .205   | .000   | .000   |
|          | N                   | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    |

|             |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|-------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|             | N                   | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    |
| Nilai X10   | Pearson Correlation | .277** | .273** | .330** | -.032  | .072   | .306** | .349** | .357** | .139** | 1      | .445** | .033   | .493** |
|             | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .523   | .155   | .000   | .000   | .000   | .006   |        | .000   | .521   | .000   |
|             | N                   | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    |
| Nilai X11   | Pearson Correlation | .291** | .254** | .336** | .107*  | .164** | .336** | .339** | .277** | .064   | .445** | 1      | .108*  | .523** |
|             | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .035   | .001   | .000   | .000   | .000   | .205   | .000   |        | .033   | .000   |
|             | N                   | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    |
| Nilai X12   | Pearson Correlation | .275** | .152** | .102*  | .606** | .514** | .067   | .230** | .132** | .530** | .033   | .108*  | 1      | .564** |
|             | Sig. (2-tailed)     | .000   | .003   | .043   | .000   | .000   | .186   | .000   | .009   | .000   | .521   | .033   |        | .000   |
|             | N                   | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    | 390    |
| TOTAL NILAI | Pearson Correlation | .662** | .600** | .619** | .571** | .644** | .546** | .616** | .500** | .580** | .493** | .523** | .564** | 1      |
|             | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|             | N                   | 390    | 390    | 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).

**Case Processing Summary**

|       |                       | 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.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .744             | 13         |

PENGESAHAN

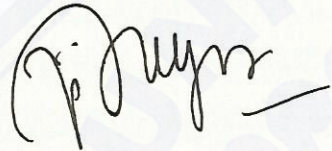
Skripsi berjudul "Evaluasi Standar Pelayanan Minimum dan Tingkat Kepuasan Penumpang Di Terminal Angkutan Umum Tawang Alun Jember" telah diuji dan disahkan pada :

hari, tanggal : Kamis, 17 Januari 2019

tempat : Fakultas Teknik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,  
a.n.



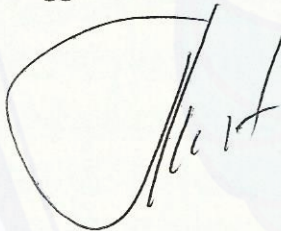
Dr.RR. Dewi Junita K., S.T., M.T.  
NIP. 19710610 199903 2 001

Anggota I



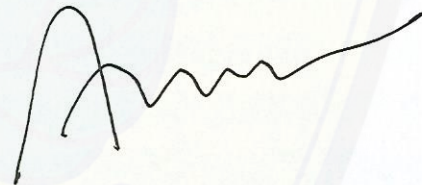
Willy Kriswardhana, S.T., M.T.  
NIP. 760015716

Anggota II



Dr. Anik Ratnaningsih, S.T., M.T.  
NIP. 19700530 199803 1 001

Anggota III



Akhmad Hasanuddin, S.T., M.T.  
NIP. 19710327 199803 1003

Mengesahkan  
Dekan



Dr. Ir. Kuntin Hidayah, M.U.M  
NIP. 19661215 199503 2 001