



**EVALUASI KINERJA PELAYANAN
STASIUN KERETA API PROBOLINGGO**

SKRIPSI

Oleh
Moch Rizki Fauzi
NIM 121910301058

**JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS JEMBER
2016**



**EVALUASI KINERJA PELAYANAN
STASIUN KERETA API PROBOLINGGO**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Strata 1 (S1) Teknik
dan mencapai gelar Sarjana Teknik

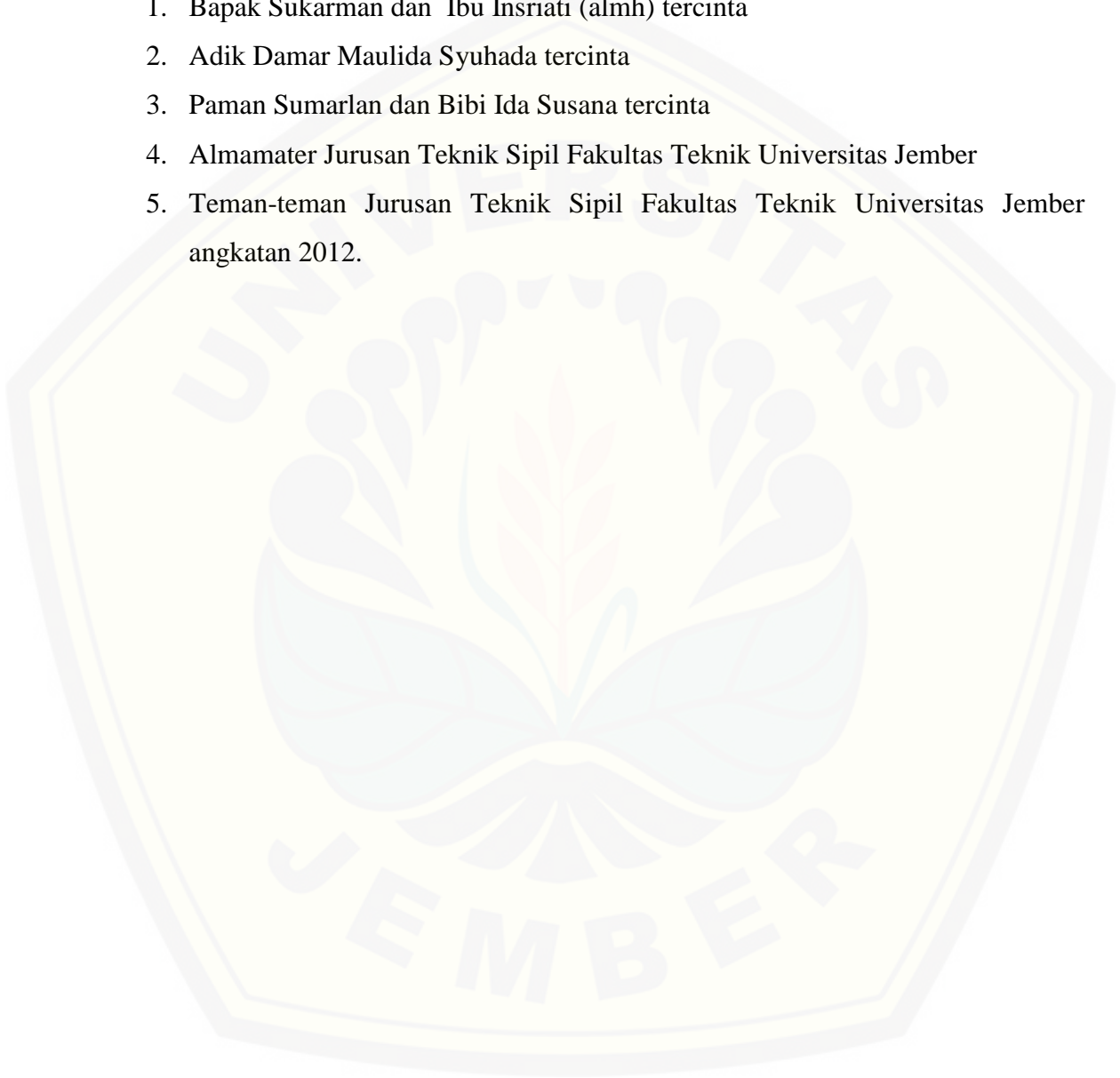
oleh
Moch Rizki Fauzi
NIM 121910301058

**PROGRAM STUDI STRATA 1 (S1) TEKNIK
JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS JEMBER
2016**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak Sukarman dan Ibu Insriati (almh) tercinta
2. Adik Damar Maulida Syuhada tercinta
3. Paman Sumarlan dan Bibi Ida Susana tercinta
4. Almamater Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Jember
5. Teman-teman Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Jember angkatan 2012.



MOTTO

”Hai orang-orang yang beriman, mengapa kamu mengatakan apa yang tidak kamu perbuat? Amat besar kebencian di sisi Allah bahwa kamu mengatakan apa-apa yang tiada kamu kerjakan”

(terjemahan Surat Ash-Shaff : 2 – 3)

”Sesungguhnya seorang hamba akan selalu dalam keadaan baik selama dia mempunyai penasehat dari dirinya sendiri, dan selalu bermuhasabah diri”

(Hasan Al Bashri)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Moch. Rizki Fauzi

NIM : 121910301058

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul "Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Probolinggo" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. 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, 11 Mei 2016

Yang menyatakan

Moch. Rizki Fauzi

NIM. 121910301058

SKRIPSI

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN
STASIUN KERETA API PROBOLINGGO**

Oleh

Moch. Rizki fauzi

NIM 121910301058

Pembimbing,

Dosen Pembimbing I : Sri Sukmawati, S.T., MT.

Dosen Pembimbing II : Akhmad Hasanuddin, S.T., M.T.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Probolinggo” telah diuji dan disahkan pada:

hari :

tanggal :

tempat : Fakultas Teknik Universitas Jember

Tim Penguji

Pembimbing Utama,

Pembimbing Anggota,

**Sri Sukmawati, S.T., M.T.
NIP. 19650622 199803 2 001**

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

Penguji I,

Penguji II,

**Dwi Nurtanto, S.T., M.T.
NIP. 19731015 199802 1 001**

**Nunung Nuring H., S.T., M.T.
NIP. 19760217 200112 2 002**

**Mengesahkan
Dekan,**

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

RINGKASAN

Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Probolinggo; Moch. Rizki Fauzi, 121910301058; 2016: 90 halaman; Jurusan Teknik Sipil; Fakultas Teknik; Universitas Jember.

Menteri Perhubungan Republik Indonesia telah mengeluarkan peraturan Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api nomor: PM. 48 Tahun 2015. Sehingga stasiun kereta api di seluruh Indonesia harus dievaluasi dan dilakukan standarisasi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sarana angkutan kereta api menjadi salah satu angkutan penting untuk mobilitas penduduk Indonesia, tidak terkecuali oleh masyarakat Probolinggo. Stasiun Probolinggo terletak di pusat kota, sentra dari kegiatan masyarakat, mulai dari perbelanjaan, pemerintahan, dan pendidikan. Sudah semestinya stasiun ini memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang kereta api. Stasiun Probolinggo merupakan stasiun kelas satu, berada pada satu level di bawah stasiun besar, sehingga Stasiun Probolinggo menjadi prioritas untuk dilakukan evaluasi. Selain itu, Stasiun Probolinggo merupakan satu-satunya stasiun yang menjadi tempat naik turun penumpang untuk semua kelas kereta api, baik kereta api kelas ekonomi, bisnis maupun eksekutif pada wilayah kota maupun kabupaten Probolinggo.

Terdapat tiga bahasan dalam penelitian ini, yaitu evaluasi kinerja pelayanan stasiun berdasarkan tingkat kepuasan penumpang, evaluasi kinerja pelayanan stasiun berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan PM. 48 Tahun 2015 dan ramalan kinerja pelayanan pada ruang tunggu dan loket tiket Stasiun Probolinggo pada tahun 2020. Metode yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan stasiun berdasarkan kepuasan penumpang adalah *Important Performance Analysis* (IPA). Analisis ini bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan pelaksanaannya. Metode yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan stasiun berdasarkan PM. 48

Tahun 2015 adalah pengamatan secara langsung, membandingkan antara kinerja pelayanan yang ada di lapangan dengan standar pelayanan minimal berdasarkan PM. 48 Tahun 2015. Sedangkan peramalan kinerja pelayanan ruang tunggu dan loket tiket stasiun pada tahun 2020 dianalisis berdasarkan prediksi peningkatan jumlah penumpang yang akan terjadi. Prediksi peningkatan jumlah penumpang dilakukan dengan metode pertumbuhan prosentase dengan data jumlah keberangkatan penumpang selama beberapa tahun terakhir.

Berdasarkan hasil kuesioner diperoleh bahwa penumpang di Stasiun Probolinggo sudah puas dengan pelayanan yang diberikan saat ini, namun ada beberapa hal yang harus ditingkatkan kinerja pelayanannya, yaitu kelengkapan informasi pada ruang tunggu dan loket tiket, kebersihan toilet di stasiun dan kemudahan memperoleh informasi yang jelas. Berdasarkan hasil pengamatan langsung, terdapat beberapa jenis pelayanan yang belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan PM. 48 Tahun 2015, yaitu fasilitas keamanan, informasi gangguan keamanan, ruang tunggu umum dan informasi pelayanan. Berdasarkan prediksi kinerja pelayanan pada tahun 2020, dibutuhkan empat loket tiket pada Stasiun Probolinggo untuk mencegah antrian yang terjadi. Diperlukan penambahan luas ruang tunggu umum dengan luas minimal 55,68 m², serta perlu penambahan jumlah tempat duduk pada ruang tunggu umum dan ruang tunggu calon penumpang bertiket minimal sebanyak 116 unit pada masing-masing ruang tunggu.

SUMMARY

Performance Evaluation of Services Probolinggo Railway Station; Moch. Rizki Fauzi, 121910301058; 2016: 90 pages; Department of Civil Engineering; Faculty of Engineering; Jember University.

Minister of Transportation of the Republic of Indonesia has issued rules regarding to the Minimum Service Standards for People with Train Transport by number: PM. 48 in 2015. Therefore, the train station throughout Indonesia should be evaluated and standardized in accordance with applicable regulations. Rail transportation became one of the important transports for mobility of the population in Indonesia, including by society in Probolinggo. Probolinggo Station located in the city center where a center of society activities, from shopping, government, and education. This station is supposed to give a good service to rail passengers. Probolinggo Station is one of a first class station, located one level below the major stations, so Probolinggo Station became priority for evaluation. In addition, Probolinggo Station is the only station that became the place up and down the passenger for all classes of trains, including economy train class, business and executive in areas of the city and district of Probolinggo. Therefore, the services provided by the station must be in accordance with applicable regulations. So that the performance of services such station need to be evaluated on the terms of the PM. 48 in 2015.

There are three topics in this research, they are the evaluation of performance of service station by the level of passenger satisfaction, service of performance evaluation station based on the Minister of Transportation PM. 48 in 2015 and forecast service performance in the waiting room and ticket counter Probolinggo Station in 2020. The method used to evaluate the performance of service stations by passenger satisfaction is "Important Performance Analysis (IPA)", this analysis aims to obtain information about the level of passenger satisfaction to service by

measuring the level of importance and implementation. The method used to evaluate the performance of service stations by the PM. 48 in 2015 is a direct observation, comparing the performance of services in the field with minimal service standards based on PM. 48 in 2015. While the forecasting performance of services waiting room and ticket counter of the station in 2020 were analyzed based on the predicted increase in the number of passengers that will happen. The prediction of the increase in number of passengers carried by the percentage of growth method with data on the number of passenger departures in recent years.

Based on the results of the analysis shows that the passengers in Probolinggo Station are satisfied with the services provided at this time, but there are some things that should be improved that are service performance, the completeness of the information in the waiting room and ticket counter, cleanliness of the toilets at the station and ease of obtaining clear information. Based on direct observation, there are several types of service are not in accordance with the Regulation of the Minister of Transportation PM. 48 in 2015, they are the facility security, information of security problems, a common lounge area and service information. Based on the prediction of service performance in 2020, it needs four ticket counters at the Probolinggo Station to prevent queues that occur. It also needs the addition of spacious common lounge area with a minimum of 55.68 m² area, as well as the need to increase the number of seating in public waiting room and waiting room for passengers who have tickets minimum of 116 units seating in each of the waiting room.

PRAKATA

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas nikmat, rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Probolinggo”.

Atas selesainya skripsi ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Entin Hidayah, M.U.M., 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 Jurusan teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Jember;
4. Sri Sukmawati, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing I, Akhmad Hasanuddin, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu dan perhatiannya guna memberikan bimbingan demi terselesaikannya penulisan dan penyusunan skripsi ini;
5. PT Kereta Api Indonesia (persero) Daerah Operasi IX Jember yang telah memberikan bantuan sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan baik;
6. keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan inspirasi dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
7. saudara-saudara teknik sipil angkatan 2012 dan teman-teman teknik sipil lainnya yang telah memberikan dorongan semangat kepada penulis;
8. semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis berharap kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Dan penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan segala pihak.

Jember, Mei 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN BIMIBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Batasan Masalah	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Perkeretaapian	4
2.2 Stasiun Kereta Api	4
2.2.1 Kelas Stasiun Kereta Api	4
2.2.2 Pengaturan Zona Pelayanan dan Sirkulasi Penumpang di Stasiun	6
2.3 Standar Pelayanan Minimal di Stasiun Kereta Api	7
2.4 Uji Reliabilitas dan Validitas	9

2.5 Kepuasan Pelanggan	9
2.5.1 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	10
2.5.2 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	10
2.6 Metode Diagram Kartesius	11
2.7 Teori Antrian	11
2.7.1 Komponen Antrian	11
2.7.2 Waktu Pelayanan (WP)	12
2.7.3 Parameter Antrian.....	12
2.8 Peramalan Pertumbuhan Penumpang (<i>Forecasting</i>)	13
BAB 3. METODOLOGI	14
3.1 Alur Penelitian	14
3.1.1 Data Penelitian	15
3.1.2 Metode Pengumpulan Data	16
3.1.3 Pengolahan Data.....	17
3.1.4 Indikator Analisis Tingkat Fasilitas	17
3.1.5 Penilaian Kinerja Pelayanan Stasiun Probolinggo	20
3.1.6 Penentuan jumlah sampel penelitian	20
3.1.7 Uji Reliabilitas dan Validitas Data Kuesioner	21
3.1.8 Analisis Kualitas Pelayanan	22
3.1.9 Prediksi Kinerja Ruang Tunggu Dan Locket Untuk 5 Tahun Kedepan.....	26
3.1.10 Kesimpulan dan Saran.....	26
3.2 Analisis Dan Rekapitulasi Data Kinerja Pelayanan Stasiun Probolinggo	26
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Stasiun Probolinggo	27
4.2 Pengaturan Zona Pelayanan di Stasiun Probolinggo	28
4.2.1 Zona Umum atau Zona III.....	28
4.2.2 Zona Calon Penumpang Bertiket atau Zona II.....	30

4.2.3	Zona Penumpang Bertiket atau Zona I.....	36
4.3	Analisis Kepuasan Pelanggan.....	38
4.3.1	Jumlah Responden Kuesioner	38
4.3.2	Uji Reliabilitas dan Validitas	39
4.3.3	Analisis Karakteristik Responden	42
4.3.4	Analisis Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan.....	46
4.3.5	Diagram Kartesius.....	59
4.3.6	Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum.....	62
4.4	Analisis Pelayanan Pemrosesan Keberangkatan Penumpang ..	64
4.4.1	Pelayanan Loker Tiket.....	65
4.4.2	Ruang Tunggu	69
4.5	Penilaian Kinerja Pelayanan Stasiun Probolinggo	72
4.6	Forecasting.....	79
4.6.1	Analisis Proyeksi Kinerja Pelayanan Loker Tiket Stasiun Probolinggo	80
4.6.2	Analisis Proyeksi Kinerja Pelayanan Ruang Tunggu Stasiun Probolinggo	81
BAB 5. PENUTUP.....		85
5.1 Kesimpulan		85
5.2 Saran		87
DAFTAR PUSTAKA		89
LAMPIRAN.....		91

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Data pergerakan jumlah keberangkatan penumpang 2012 – 2015 di Stasiun Probolinggo	27
Tabel 4.2 Hasil perhitungan korelasi	40
Tabel 4.3 Hasil perhitungan reliabilitas	41
Tabel 4.4 Tingkat kinerja kebersihan dan kerapian Stasiun Probolinggo.....	47
Tabel 4.5 Tingkat kepentingan kebersihan dan kerapian Stasiun Probolinggo	47
Tabel 4.6 Tingkat kinerja penataan interior Stasiun Probolinggo.....	47
Tabel 4.7 Tingkat kepentingan penataan interior Stasiun Probolinggo	48
Tabel 4.8 Tingkat kinerja kelengkapan fasilitas Stasiun Probolinggo	48
Tabel 4.9 Tingkat kepentingan kelengkapan fasilitas Stasiun Probolinggo	48
Tabel 4.10 Tingkat kinerja kelengkapan informasi Stasiun Probolinggo	49
Tabel 4.11 Tingkat kepentingan kelengkapan informasi Stasiun Probolinggo	49
Tabel 4.12 Tingkat kinerja keleluasaan pada ruang tunggu Stasiun Probolinggo	50
Tabel 4.13 Tingkat kepentingan keleluasaan pada ruang tunggu Stasiun Probolinggo	50
Tabel 4.14 Tingkat kinerja kebersihan toilet Stasiun Probolinggo	50
Tabel 4.15 Tingkat kepentingan kebersihan toilet Stasiun Probolinggo	51
Tabel 4.16 Tingkat kinerja kecepatan pemrosesan tiket Stasiun Probolinggo	51
Tabel 4.17 Tingkat kepentingan kecepatan pemrosesan tiket Stasiun Probolinggo	52
Tabel 4.18 Tingkat kinerja petugas loket yang cepat, tepat dan ramah di Stasiun Probolinggo	52

Tabel 4.19 Tingkat kepentingan petugas loket yang cepat, tepat dan ramah di Stasiun Probolinggo	52
Tabel 4.20 Tingkat kinerja kemudahan memperoleh informasi yang jelas di Stasiun Probolinggo	53
Tabel 4.21 Tingkat kepentingan kemudahan memperoleh informasi yang jelas di Stasiun Probolinggo.....	53
Tabel 4.22 Tingkat kinerja kemampuan petugas untuk cepat tanggap ketika menghadapi keluhan dari penumpang.....	54
Tabel 4.23 Tingkat kepentingan kemampuan petugas untuk cepat tanggap ketika menghadapi keluhan dari penumpang.....	54
Tabel 4.24 Tingkat kinerja mengenai kecepatan petugas stasiun dalam merespon serta memberikan informasi yang jelas dan mudah.....	55
Tabel 4.25 Tingkat kepentingan mengenai kecepatan petugas stasiun dalam merespon serta memberikan informasi yang jelas dan mudah.....	55
Tabel 4.26 Tingkat kinerja sikap siap dan percaya diri petugas dalam membantu atau melayani penumpang di Stasiun Probolinggo	56
Tabel 4.27 Tingkat kepentingan sikap siap dan percaya diri petugas dalam membantu atau melayani penumpang di Stasiun Probolinggo	56
Tabel 4.28 Tingkat kinerja keamanan dan kenyamanan Stasiun Probolinggo	57
Tabel 4.29 Tingkat kepentingan keamanan dan kenyamanan Stasiun Probolinggo	57
Tabel 4.30 Tingkat kinerja kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberi pelayanan Stasiun Probolinggo	57
Tabel 4.31 Tingkat kepentingan kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberi pelayanan Stasiun Probolinggo.....	58
Tabel 4.32 Tingkat kinerja kesopanan dan keramahan petugas Stasiun Probolinggo	58

Tabel 4.33 Tingkat kepentingan kesopanan dan keramahan petugas Stasiun Probolinggo	58
Tabel 4.34 Perhitungan nilai absis dan ordinat atribut pelayanan pada Diagram Kartesius.....	59
Tabel 4.35 Rerata waktu penjualan tiket di loket.....	65
Tabel 4.36 Persentase jumlah pembeli tiket saat jam puncak dengan jumlah pembeli total.....	68
Tabel 4.37 Hasil evaluasi kinerja pelayanan Stasiun Probolinggo	73
Tabel 4.38 Pergerakan jumlah penumpang.....	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Alur Sirkulasi Pembagian Zona Stasiun.....	7
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	10
Gambar 3.1 Diagram alir Pengerjaan Tugas Akhir.....	14
Gambar 3.2 Diagram Kartesius.....	25
Gambar 4.1 Tempat Parkir Kendaraan di Stasiun Probolinggo.....	28
Gambar 4.2 Hall keberangkatan Stasiun Probolinggo	29
Gambar 4.3 Loket tiket Stasiun Probolinggo.....	30
Gambar 4.4 Tempat pemeriksaan tiket Stasiun Probolinggo.....	31
Gambar 4.5 Ruang tunggu penumpang bertiket Stasiun Probolinggo.....	31
Gambar 4.6 Ruang Menyusui Stasiun Probolinggo.....	32
Gambar 4.7 Area merokok.....	33
Gambar 4.8 Pos Kesehatan	34
Gambar 4.9 Musala	35
Gambar 4.10 Toilet Penumpang	35
Gambar 4.11 Zona I	36
Gambar 4.12 Tangga bantu naik/turun penumpang.....	37
Gambar 4.13 Akses jalan penyambung antar peron.....	37
Gambar 4.14 Perbandingan Jumlah Jenis Kelamin Responden di Stasiun Probolinggo.....	42
Gambar 4.15 Perbandingan Usia Responden di Stasiun Probolinggo	43
Gambar 4.16 Perbandingan Pendidikan Terakhir Responden di Stasiun Probolinggo.....	43
Gambar 4.17 Jenis Pekerjaan Responden di Stasiun Probolinggo.....	44
Gambar 4.18 Frekuensi Perjalanan Responden di Stasiun Probolinggo.....	44

Gambar 4.19 Tujuan Perjalanan Responden di Stasiun Probolinggo	45
Gambar 4.20 Tempat Tujuan Perjalanan Responden di Stasiun Probolinggo	46
Gambar 4.21 Diagram kartesius pelayanan Stasiun Probolinggo	60
Gambar 4.22 Waktu mulai pemeriksaan tiket	63
Gambar 4.23 Penambahan tempat duduk di ruang tunggu umum	63
Gambar 4.24 Pelayanan secara keseluruhan	64
Gambar 4.25 Grafik penjualan tiket hari Senin 15 Februari 2016	66
Gambar 4.26 Grafik penjualan tiket hari Rabu 24 Februari 2016	66
Gambar 4.27 Grafik penjualan tiket hari Sabtu 28 Februari 2016	67

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Jadwal Operasi Kereta dalam Satu Hari di Stasiun Probolinggo	91
B. Kuesioner Penelitian Survey Kepuasan	92
C. Jumlah Kursi dan Luas Ruang	98
D. Pergerakan Jumlah Keberangkatan Penumpang	98
E. Waktu Pelayanan Loket Tiket Stasiun Probolinggo	99
F. Tabel r Statistika	105
G. Gambar Jenis Pelayanan Stasiun Probolinggo	110
H. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Hari Senin oleh Responden.....	115
I. Perhitungan Korelasi Kuesioner Hari Senin	118
J. Perhitungan Reliabilitas Kuesioner.....	121

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak dahulu kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan dari kegiatan transportasi, dimulai dengan moda transportasi hewan hingga moda transportasi modern saat ini. Perkembangan alat angkut akan terus berlanjut sebagai solusi permasalahan manusia, diantaranya menyangkut efisien waktu, keselamatan, dan kapasitas angkut. Dalam perkembangannya, kereta api adalah moda transportasi yang hemat energi, dibuktikan dari perbandingan konsumsi energi yang lebih hemat daripada transportasi lain. Berdasarkan laporan tahunan PT. Kereta Api Indonesia (persero) tahun 2014, kereta api membutuhkan bahan bakar sebanyak 0,002 liter/km/orang. Sedangkan bus membutuhkan bahan bakar 0,0125 liter/km/orang, 0,02 liter/km/orang untuk mobil pribadi, 0,05 liter/km/orang untuk pesawat, dan 0,06 liter/km/orang untuk kapal laut. Selain lebih hemat bahan bakar, kereta api juga memiliki kapasitas angkut 1500 orang, jauh lebih efisien dibandingkan dengan bus yang hanya memiliki kapasitas angkut sebanyak 40 orang. Moda transportasi ini memiliki tingkat keselamatan yang lebih baik. Hal ini karena kereta api memiliki jalur tersendiri berupa rel, dan fasilitas stasiun pemberhentian, sehingga tidak terpengaruh oleh lalu lintas lainnya yang dapat menimbulkan konflik lalu lintas.

Masyarakat telah menjadikan kereta api sebagai moda transportasi pilihan, dibuktikan dari pengguna moda transportasi kereta api di Indonesia yang mengalami peningkatan pada tiap tahun. Berdasarkan Laporan Tahunan PT. Kereta Api Indonesia (persero) tahun 2014, dalam kurun waktu 5 tahun (2010-2015) volume penumpang kereta api mengalami pertumbuhan rata-rata 8% sejak tahun 2012 dan 2013. Pada periode 2010-2011, volume penumpang mengalami penurunan kemudian meningkat kembali dari 191,69 juta penumpang menjadi 279,52 juta penumpang pada

tahun 2014. Seiring dengan peningkatan jumlah penumpang, maka kualitas pelayanan stasiun kereta api harus diperhatikan. Menteri Perhubungan Republik Indonesia telah mengeluarkan peraturan Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api nomor: PM. 48 Tahun 2015. Maka stasiun kereta api di seluruh Indonesia harus dievaluasi dan dilakukan standarisasi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Sarana angkutan kereta api menjadi salah satu angkutan penting untuk mobilitas penduduk Indonesia, tidak terkecuali oleh masyarakat Probolinggo. Stasiun Probolinggo terletak di pusat kota, sentra dari kegiatan masyarakat Kota Probolinggo, mulai dari perbelanjaan, pemerintahan, dan pendidikan. Sudah semestinya stasiun ini memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang kereta api. Stasiun Probolinggo merupakan stasiun kelas satu, berada pada satu level di bawah stasiun besar, sehingga Stasiun Probolinggo menjadi prioritas untuk dilakukan evaluasi. Selain itu, Stasiun Probolinggo merupakan satu-satunya stasiun yang menjadi tempat naik turun penumpang untuk semua kelas kereta api, baik kereta api kelas ekonomi, bisnis maupun eksekutif pada wilayah kota maupun kabupaten Probolinggo.

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Apakah kinerja pelayanan di Stasiun Kereta Api Probolinggo telah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan PM. 48 Tahun 2015?
- 2) Bagaimana kepuasan penumpang terhadap fasilitas yang telah diberikan oleh Stasiun Kereta Api Probolinggo?
- 3) Bagaimana kinerja ruang tunggu dan jumlah loket di Stasiun Kereta Api Probolinggo pada 5 tahun mendatang?

1.3 Tujuan

- 1) Mengetahui kinerja pelayanan Stasiun Kereta Api Probolinggo sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada peraturan yang berlaku.
- 2) Mengetahui kepuasan penumpang berdasarkan tingkat harapan pelayanan dan tingkat kepuasan.
- 3) Mengetahui kinerja ruang tunggu dan loket untuk 5 tahun mendatang.

1.4 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari hasil Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- 1) Terwujudnya pelayanan stasiun kereta api yang aman dan nyaman sesuai dengan SPM yang ada.
- 2) Memberikan masukan yang dapat dipertimbangkan untuk kemajuan Stasiun Kereta Api Probolinggo.

1.5 Batasan Masalah

- 1) Penelitian ini menggunakan Peraturan Menteri Perhubungan PM. 48 Tahun 2015.
- 2) Penelitian ini hanya meramalkan fasilitas ruang tunggu dan loket tiket untuk 5 tahun mendatang.
- 3) Tidak memperhitungkan faktor biaya, dan tidak merencanakan pembangunan pengembangan.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perkeretaapian

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan PM. 48 Tahun 2015, perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan PM. 48 Tahun 2015, kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api. Untuk menunjang kegiatan transportasi kereta api, maka dibutuhkan suatu tempat pemberhentian sekaligus tempat untuk menaik atau menurunkan penumpang, yang disebut dengan stasiun kereta api.

2.2 Stasiun Kereta Api

2.2.1 Kelas Stasiun Kereta Api

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan PM. 33 Tahun 2011 stasiun penumpang dikelompokkan dalam kategori kelas stasiun yaitu:

- a. Kelas besar
 - 1) Kelas A
 - 2) Kelas B
 - 3) Kelas C
- b. Kelas sedang
 - 1) Kelas 1

c. Kelas kecil

- 1) Kelas 2
- 2) Kelas 3

Pengelompokan kelas stasiun sebagaimana dimaksud dilakukan berdasarkan kriteria:

a. Fasilitas operasi

- 1) Peralatan persinyalan
- 2) Peralatan telekomunikasi
- 3) Instalasi listrik

b. Jumlah jalur

- 1) Lebih dari 10 jalur
- 2) 6 sampai 10 jalur
- 3) Kurang dari 6 jalur

c. Fasilitas penunjang

- 1) Penunjang
- 2) Penunjang khusus

d. Frekuensi lalu lintas, yaitu frekuensi pergerakan kereta api per hari yang terdiri dari

- 1) Kereta api berhenti
- 2) Kereta api langsung

e. Jumlah penumpang

- 1) Lebih dari 50.000
- 2) 10.000 sampai dengan 50.000
- 3) Kurang dari 10.000

f. Jumlah barang

- 1) Lebih dari 150 ton
- 2) 100 sampai dengan 150 ton
- 3) Kurang dari 100 ton

2.2.2 Pengaturan Zona Pelayanan dan Sirkulasi Penumpang di Stasiun

Dalam buku pedoman Standarisasi Stasiun Kereta Api Indonesia Tahun 2012 pengaturan zona pelayanan dan sirkulasi penumpang di stasiun ini bertujuan menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada para penumpang kereta api.

a. Pengaturan Zona Pelayanan dan Sirkulasi Penumpang di Stasiun

Dalam buku pedoman Standarisasi Stasiun Kereta Api Indonesia Tahun 2012 pengaturan zona pelayanan dibagi menjadi 3, yaitu:

1) Zona Penumpang Bertiket atau Zona I

Zona I merupakan tempat steril yang khusus disediakan bagi penumpang bertiket yang telah siap memasuki kereta. Tempat ini adalah area peron dan jenis peron tinggi merupakan rekomendasi untuk standardisasi stasiun.

2) Zona Calon Penumpang Bertiket atau Zona II

Zona II merupakan tempat yang disediakan bagi calon penumpang bertiket untuk menunggu datangnya kereta, fasilitas yang terdapat di Zona II yaitu :

- a) Ruang tunggu (umum, eksekutif, vip).
- b) Semua ruang dalam yang ada di stasiun setelah calon penumpang melewati tempat pemeriksaan tiket/portir.

3) Zona Umum atau Zona III

Zona III merupakan tempat dimana calon penumpang, pengantar dan orang umum mendapatkan pelayanan sebelum masuk ke dalam zona II. Zona III dimaksud adalah zona calon penumpang dan umum sebelum diperiksa tiketnya atau sebelum masuk peron, yang termasuk zona III adalah:

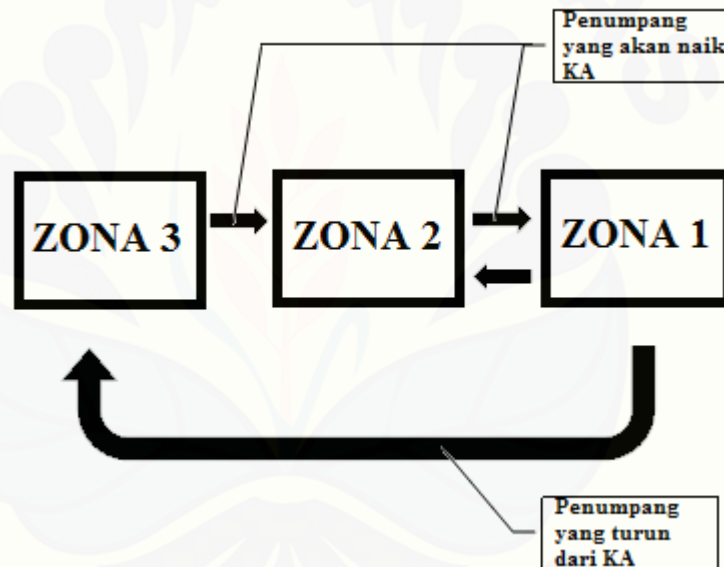
- a) *Hall*
- b) Tempat parkir
- c) Halaman stasiun dan semua ruang yang dibatasi oleh tempat pemeriksaan tiket.

b. Pengaturan Sirkulasi Penumpang di Stasiun

Hal-hal yang perlu diperhatikan pada pengaturan sirkulasi adalah sebagai berikut :

- 1) Tidak terjadi perpotongan antara akses masuk dan keluar penumpang baik yang akan naik Kereta Api (KA) maupun turun dari KA.
- 2) Pintu masuk dipisahkan dengan pintu keluar stasiun
- 3) Kapasitas/ukuran pintu masuk dan keluar penumpang sesuai dengan volume penumpang yang ada

Gambar 2.1 menunjukkan tentang alur sirkulasi dan pembagian zona di stasiun.



Gambar 2.1 Alur Sirkulasi Pembagian Zona Stasiun

2.3 Standar Pelayanan Minimal di Stasiun Kereta Api

Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagaimana yang disebutkan pada pasal 11 ayat (4) dan pasal 14 ayat (3) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 adalah ketentuan mengenai kelayakan pelayanan yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Bagi pemerintah daerah, SPM digunakan sebagai tolak ukur untuk

menentukan biaya yang diperlukan dalam menyediakan beberapa jenis fasilitas pelayanan. Sedangkan untuk masyarakat, SPM sebagai tonggak untuk mengukur kualitas layanan publik.

Standar Pelayanan Minimal juga harus diterapkan pada stasiun kereta api, sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan PM. 48 Tahun 2015. SPM penumpang di stasiun paling sedikit harus mencakup 6 kriteria yaitu:

- a. Keselamatan
 - 1) Informasi dan fasilitas keselamatan
 - 2) Informasi dan fasilitas kesehatan
- b. Keamanan
 - 1) Fasilitas keamanan
 - 2) Petugas keamanan
 - 3) Informasi gangguan keamanan
- c. Keandalan
 - 1) Layanan penjualan tiket
- d. Kenyamanan
 - 1) Ruang tunggu
 - 2) Ruang *boarding* (ruang verifikasi identitas calon penumpang)
 - 3) Toilet
 - 4) Musala
 - 5) Fasilitas pengatur sirkulasi udara diruang tunggu tertutup
- e. kemudahan
 - 1) Informasi pelayanan
 - 2) Informasi gangguan perjalanan kereta api
 - 3) Informasi angkutan lanjutan
 - 4) Fasilitas layanan penumpang
 - 5) Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang
 - 6) Tempat parkir

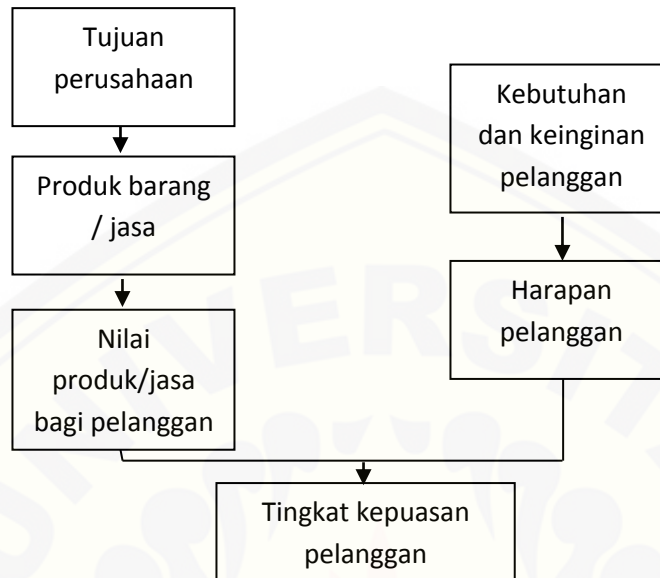
- f. kesetaraan
- 1) Fasilitas bagi penumpang *difable*
 - 2) Ruang ibu menyusui

2.4 Uji Reliabilitas dan Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sah/valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dinyatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Sedangkan reliabilitas adalah suatu alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Atribut pertanyaan dikatakan reliabel apabila jawaban dari responden terhadap pertanyaan adalah konsisten.

2.5 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pengertian ini didasarkan pada *disconfirmation paradigm* (Engel, et al..., 1990; Sulistiyani 2014). Konsep kepuasan pelanggan dilihat pada gambar 2.2.



Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan

2.5.1 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Metode yang digunakan adalah survey kepuasan pelanggan. dengan metode ini, diharapkan mendapatkan hasil yang akurat dan tepat sehingga dapat langsung mengetahui keluhan/kendala yang dihadapi konsumen. Sehingga akan memberikan masukan-masukan yang dapat dipertimbangkan untuk kemajuan stasiun.

2.5.2 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Untuk menjang metode pengukuran dengan menggunakan survey kepuasan secara langsung, akan menggunakan teknik pengukuran sebagai berikut:

- a. Responden diminta untuk meranking berbagai atribut dari pertanyaan berdasarkan derajat kepuasan. Seberapa baik kinerja yang diberikan perusahaan dalam masing-masing atribut.

- b. Responden diberikan pertanyaan mengenai seberapa penting suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.

2.6 Metode Diagram Kartesius

Metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat harapan pelayanan menurut konsumen dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan adalah metode Diagram Kartesius. Diagram tersebut akan menunjukkan atribut-atribut apa saja yang dianggap penting oleh konsumen, tetapi kurang mendapat perhatian dari perusahaan.

2.7 Teori Antrian

Antrian adalah hal yang penting dalam pemrosesan penumpang sehingga dapat mengetahui mekanisme pelayanan, panjang antrian, loket yang dibutuhkan, dan lain sebagainya. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam sistem antrian antara lain:

- a. Komponen antrian

Komponen antrian adalah sesuatu yang mendasari terbentuknya antrian

- b. Waktu pelayanan

Merupakan waktu yang dibutuhkan untuk melayani calon penumpang di loket

2.7.1 Komponen Antrian

Komponen utama antrian yang harus diketahui untuk memahami bagaimana antrian dapat terjadi, (Tamin, 2003):

- a. Tingkat kedatangan (λ)

Berupa jumlah kendaraan atau manusia yang bergerak menuju satu atau beberapa tempat pelayanan dalam satu satuan waktu tertentu dinyatakan dalam satuan kendaraan/menit atau orang/menit.

b. Tingkat pelayanan (μ)

Merupakan jumlah kendaraan atau manusia yang dapat dilayani oleh suatu tempat pelayanan dalam satu satuan waktu tertentu dinyatakan dalam satuan menit/kendaraan atau menit/orang.

c. Disiplin antrian

Disiplin antrian adalah tata cara yang digunakan kendaraan ataupun orang saat mengantri.

2.7.2 Waktu Pelayanan (WP)

Waktu pelayanan sebagai waktu sejak mulainya orang atau kendaraan dilayani sampai dengan waktu orang atau kendaraan selesai dilayani (Tamin, 2008). Terdapat dua hal yang mempengaruhi waktu pelayanan, yaitu:

- a. Waktu yang dibutuhkan untuk menjalani proses pemesanan tiket
- b. Waktu yang dibutuhkan seorang penumpang untuk berjalan dari ujung antrian ke depan loket yang kosong.

2.7.3 Parameter Antrian

Parameter yang digunakan dalam menganalisis suatu antrian adalah sebagai berikut:

\bar{n} = jumlah kendaraan atau orang dalam sistem (kendaraan atau orang per satuan waktu)

\bar{q} = jumlah kendaraan atau orang dalam antrian (kendaraan atau orang per satuan waktu)

\bar{d} = waktu kendaraan atau orang dalam sistem (satuan waktu)

\bar{w} = waktu kendaraan atau orang dalam antrian (satuan waktu)

2.8 Peramalan Pertumbuhan Penumpang (*Forecasting*)

Untuk mengetahui jumlah pergerakan penumpang 5 tahun mendatang, maka digunakan peramalan pertumbuhan penumpang (*forecasting*) yang berdasarkan data pergerakan jumlah penumpang beberapa tahun terakhir. Kemudian akan dibandingkan dengan kapasitas pelayanan tiket, ruang tunggu, yang ada saat ini. Dengan perbandingan tersebut, maka dapat mengetahui kondisi stasiun untuk 5 tahun mendatang dan dapat digunakan acuan penilaian dalam melakukan pengembangan stasiun. Peramalan jumlah penumpang ditunjukkan pada persamaan 2.1.

$$P_t = P_o (1+rt) \dots\dots\dots(2.1)$$

Keterangan:

P_t = Jumlah penumpang tahun t

P_o = Jumlah penduduk tahun dasar

r = Pertumbuhan penumpang

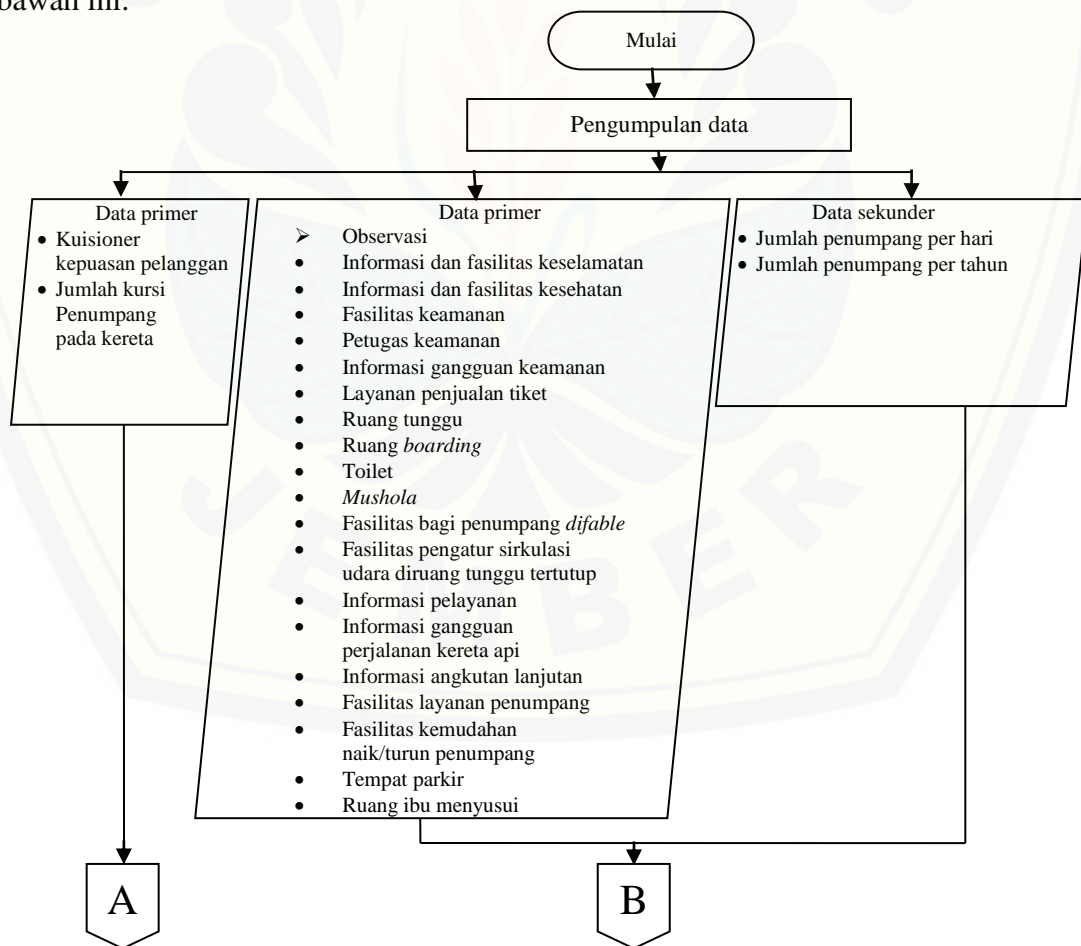
t = Waktu

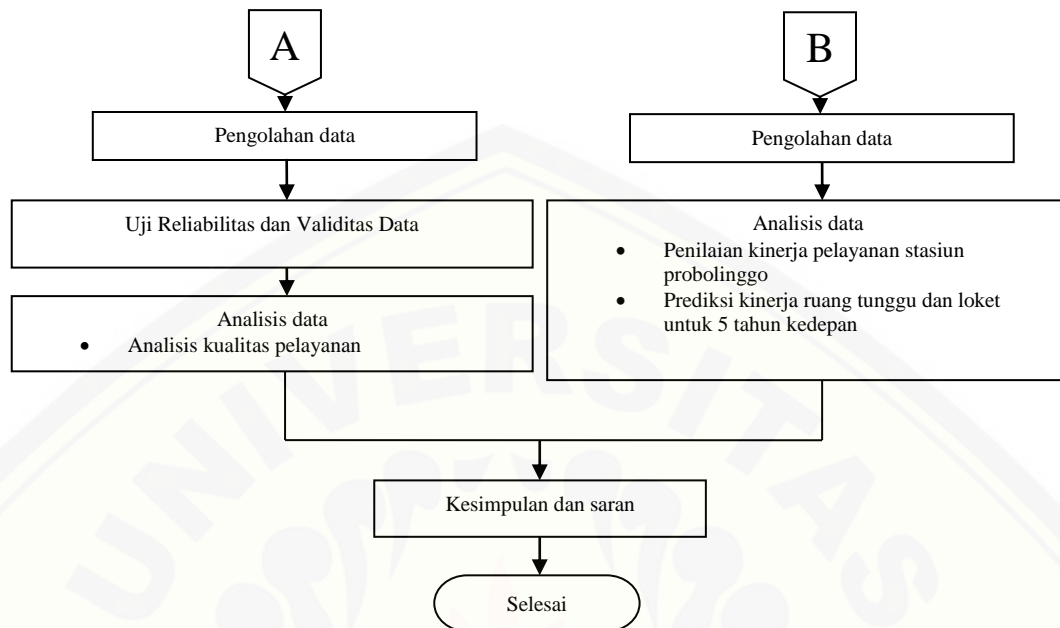
BAB 3. METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tahap-tahap yang dilakukan dalam pengerjaan Tugas Akhir untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan dalam BAB 1.

3.1 Alur Penelitian

Langkah-langkah penyelesaian tugas akhir ini digambarkan dalam bentuk diagram alir. Diagram alir pengerjaan tugas akhir ini ditampilkan pada gambar 3.1 di bawah ini.





Gambar 3.1 Diagram alur Pengerjaan Tugas Akhir

3.1.1 Data Penelitian

Pengumpulan data dibedakan menjadi dua jenis, yaitu pengumpulan data primer dan pengumpulan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer diperoleh dengan cara pengamatan langsung di lapangan sesuai kebutuhan analisis data. Data-data primer yang dibutuhkan antara lain:

- 1) Informasi dan fasilitas keselamatan
- 2) Informasi dan fasilitas kesehatan
- 3) Fasilitas keamanan
- 4) Petugas keamanan
- 5) Informasi gangguan keamanan
- 6) Layanan penjualan tiket
- 7) Ruang tunggu

- 8) Ruang *boarding*
- 9) Toilet
- 10) *Mushola*
- 11) Fasilitas pengatur sirkulasi
- 12) udara diruang tunggu tertutup
- 13) Informasi pelayanan
- 14) Informasi gangguan perjalanan kereta api
- 15) Informasi angkutan lanjutan
- 16) Fasilitas layanan penumpang
- 17) Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang
- 18) Tempat parkir
- 19) Fasilitas bagi penumpang *difable*
- 20) Ruang ibu menyusui
- 21) Kepuasan pelanggan

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak secara langsung dari objek penelitian. Data ini didapat dari pihak stasiun yang telah dikumpulkan dengan berbagai metode. Data sekunder yang diperlukan antara lain:

- 1) Jumlah penumpang per hari
- 2) Jumlah penumpang per tahun

3.1.2 Metode Pengumpulan Data

Terdapat dua cara dalam mengumpulkan data untuk penelitian ini, yaitu observasi dan kuesioner. Metode observasi digunakan ketika melakukan peninjauan terhadap fasilitas-fasilitas di stasiun, sedangkan kuesioner dilakukan untuk mendapatkan data kepuasan pelanggan terhadap fasilitas stasiun yang diberikan kepada masyarakat.

3.1.3 Pengolahan Data

Setelah memperoleh data primer dan data sekunder, kemudian dilakukan pengolahan data menggunakan metode tabulasi. Tabulasi adalah penempatan data kedalam tabel dengan diberi kode sesuai kebutuhan analisis. Kemudian data-data tersebut akan dianalisis berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api dengan nomor: PM. 48 Tahun 2015.

3.1.4 Indikator Analisis Tingkat Fasilitas

Penentuan kelayakan pelayanan stasiun kereta api perlu dilakukan analisis awal pada tiap-tiap jenis pelayanan, kemudian dibandingkan dengan standar pelayanan minimum yang ada. Berikut ini indikator yang perlu diteliti:

a. Keselamatan

1) Informasi dan fasilitas keselamatan

Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau antara lain alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur dan prosedur evakuasi, titik kumpul evaluasi, nomor-nomor telepon darurat.

2) Informasi dan fasilitas kesehatan

Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau antara lain perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K), kursi roda, tandu.

b. Keamanan

1) Fasilitas Keamanan

Fasilitas yang diperlukan untuk mencegah tindakan kriminal yaitu CCTV.

2) Petugas Keamanan

Tersedianya Petugas berseragam dan mudah terlihat untuk menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun.

3) Informasi gangguan keamanan

Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan pada tempat yang strategis dan mudah dilihat.

c. Keandalan

1) Layanan penjualan tiket

Lama waktu penjualan dan penukaran tiket kereta api maksimum 180 detik per nama penumpang. Tersedianya informasi mengenai ada atau tidaknya tempat duduk untuk seluruh kelas kereta api.

d. Kenyamanan

1) Ruang tunggu

Ruangan yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan *chek in*. Luas minimum untuk 1 orang yaitu 0,6 m², ruangan tunggu harus bersih dan tidak berbau.

2) Ruang *boarding* (ruang verifikasi identitas calon penumpang)

Ruangan yang disediakan untuk melakukan verifikasi identitas diri harus bersih dan tidak berbau. Luas minimum untuk 1 orang yaitu 0,6 m².

3) Toilet

Stasiun kereta api harus menyediakan toilet untuk penumpang. Syarat minimal yang ditentukan diatur sebagai berikut:

- a) Pria (2 urinoir, 2 WC, 1 wastafel)
- b) Wanita (4 WC, 1 wastafel)
- c) Tersedia 1 toilet untuk penumpang *difable*
- d) Area bersih, terawat dan sirkulasi udara baik.

4) *Mushola*

Fasilitas untuk melakukan ibadah yang terpadu dengan tempat wudhu harus sesuai dengan persyaratan sebagai berikut:

- a) Pria (7 normal)
- b) Wanita (5 normal)

- c) Area bersih terawat dan tidak berbau
- 5) Fasilitas pengatur sirkulasi udara diruang tunggu tertutup

Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (*Air Conditioner*), kipas angin, dari/atau ventilasi udara. Suhu maksimal dalam ruangan yaitu 27° C.
- e. Kemudahan
 - 1) Informasi pelayanan

Informasi yang disampaikan di stasiun kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar, sekurang-kurangnya memuat:

 - a) Denah stasiun
 - b) Nomor KA, nama KA, dan kelas pelayanan
 - c) Nama stasiun keberangkatan, stasiun KA pemberhentian, stasiun KA tujuan beserta jadwal waktunya.
 - d) Tarif KA
 - e) Peta Jaringan KA
 - f) Ketersedian informasi tempat duduk KA antar kota untuk stasiun yang melayani penjualan tiket.
 - 2) Informasi gangguan perjalanan kereta api

Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kereta api. Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan.
 - 3) Informasi angkutan lanjutan

Informasi yang disampaikan didalam stasiun kepada pengguna jasa yang terbaca, sekurang-kurangnya memuat lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan.
 - 4) Fasilitas layanan penumpang

Fasilitas yang disediakan memberikan informasi perjalanan kereta api dan layanan menerima pengaduan, mempunyai tempat dan 1 meja kerja.
 - 5) Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang

Fasilitas yang diberikan kemudahan penumpang untuk naik atau turun kereta. Selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm.

6) Tempat parkir

Tempat parkir untuk roda 4 maupun roda 2, luas tempat parkir disesuaikan dengan tempat yang ada dan sirkulasi kendaraan keluar masuk harus lancar.

f. Kesetaraan

1) Fasilitas bagi penumpang *difable*

Terdapat ramp dengan kemiringan maksimal 10° dan akses jalan penyambung antar peron.

2) Ruang ibu menyusui

Tersedia ruang khusus fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi.

3.1.5 Penilaian Kinerja Pelayanan Stasiun Probolinggo

Ringkasan kinerja pelayanan akan ditampilkan dalam bentuk tabel penilaian menggunakan *checklist* dalam parameter yang sudah memenuhi dan belum memenuhi kriteria berdasarkan PM. 48 Tahun 2015 mengenai Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

3.1.6 Penentuan jumlah sampel penelitian

Sebelum dilakukan penyebaran kuesioner, maka perlu dihitung terlebih dahulu jumlah responden minimal dalam penelitian. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan persamaan Slovin 3.1 yaitu (Umar, 2004):

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

e = persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang masih bisa di tolerir 10 %

3.1.7 Uji Reliabilitas dan Validitas Data Kuesioner

Definisi reliabilitas atau keandalan adalah seberapa jauh pengukuran bebas dari varian kesalahan acak. Suatu kuesioner harus menunjukkan reliabilitas yang tinggi (*high reliability*), agar dapat diyakini bahwa nilai dari kuesioner dapat mencerminkan kepuasan secara andal (*reliability*). Sedangkan validitas adalah suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian (kuesioner) tentang arti sebenarnya yang diukur. Pengujian validitas menggunakan metode korelasi *Product Moment* berdasarkan standar deviasi, seperti persamaan 3.2:

$$r = \frac{\Sigma X'Y'}{\sqrt{\Sigma(X')^2 \Sigma(Y')^2}} \dots\dots\dots (3.2)$$

Keterangan:

$$X' = Xi - \bar{X} = \text{Selisih antara data (X) dan rata-ratanya } (\bar{X} = \frac{\Sigma Xi}{n})$$

$$Y' = Yi - \bar{Y} = \text{Selisih antara data (Y) dan rata-ratanya } (\bar{Y} = \frac{\Sigma Yi}{n})$$

Sedangkan perkiraan reliabilitas menggunakan metode *Split-half Reliability*. Sebagai kontrol uji panjang (*test length*), menggunakan rumus "*Spearman-Brown*", yang menghasilkan perkiraan keandalan yang telah terkoreksi. Ditunjukkan pada persamaan 3.3:

$$r_{cc'} = (n \cdot r_{12}) / [1 + (n-1) \cdot r_{12}] \dots\dots\dots (3.3)$$

Keterangan:

- $r_{cc'}$ = perkiraan keandalan kuesioner yang telah dikoreksi
- r_{12} = koefisien korelasi dari kedua bagian skala yang telah dibagi menjadi dua, dari kuesioner yang sama
- n = banyaknya butir dalam seluruh skala, dibagi oleh banyaknya butir dalam setiap bagian

3.1.8 Analisis Kualitas Pelayanan

Tingkat kualitas pelayanan menggunakan variabel dengan indikator yang disesuaikan dengan standar pelayanan minimal.

a. Variabel penelitian sebagai penentu kualitas pelayanan terdiri dari:

- 1) Penampilan fisik (*Tangibel*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, penampilan personil. Seperti: kebersihan, kelengkapan, fasilitas, dan lain-lain.
- 2) Keandalan (*Reliability*), kemampuan perusahaan untuk melakukan layanan dengan terpercaya dan akurat. Seperti: kecepatan pemrosesan tiket, pelayanan informasi
- 3) Tanggapan (*Responsiveness*), kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa yang cepat. Seperti: kemampuan petugas yang tanggap ketika menghadapi keluhan penumpang.
- 4) Empati (*Empathy*), kepedulian dan perhatian perusahaan terhadap pelanggan. Seperti: tanggung jawab terhadap keamanan.
- 5) Peduli (*Assurance*), perhatian individual perusahaan dalam melayani pelanggan. Seperti: Kesopanan dan keramahan petugas.

b. Metode analisis data.

Metode yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan adalah *Important Performance Analysis (IPA)*. Analisis ini bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan pelaksanaannya.

Pada pengukuran tingkat kepentingan pelayanan akan menggunakan 4 skor penilaian sebagai berikut:

- 1) Jawaban sangat penting diberi nilai 4
- 2) Jawaban penting diberi nilai 3
- 3) Jawaban kurang penting diberi nilai 2
- 4) Jawaban tidak penting diberi nilai 1

Sedangkan untuk tingkat pelaksanaan adalah kinerja aktual dari mutu pelayanan yang diberikan pihak Stasiun Probolinggo, yang dirasakan oleh konsumennya akan menggunakan 4 skor penilaian sebagai berikut:

- 1) Jawaban sangat baik diberi nilai 4
- 2) Jawaban baik diberi nilai 3
- 3) Jawaban kurang baik diberi nilai 2
- 4) Jawaban tidak baik diberi nilai 1

Dalam analisis dari data ini terdapat dua variabel yang akan diwakili dengan huruf X dan Y, dimana X adalah skor tingkat kinerja aktual dari mutu pelayanan yang diberikan pihak stasiun, sedangkan huruf Y adalah tingkat kepentingan pelayanan di stasiun. Cara perhitungan ditunjukkan pada persamaan 3.4 (Supranto, 1997):

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots(3.4)$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian pelanggan terhadap kinerja stasiun

Yi = Skor penilaian pelanggan terhadap tingkat kepentingan pelayanan

Kinerja pelayanan Stasiun Probolinggo dianggap telah memenuhi kepuasan pelanggan apabila $Tki > 100\%$, sedangkan apabila nilai $Tki < 100\%$ maka kinerja pelayanan Stasiun Probolinggo dianggap belum memenuhi kepuasan pelanggan. Setelah diketahui tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan dari responden,

kemudian memetakan hasil perhitungan kedalam diagram kartesius. Masing-masing atribut akan diposisikan kedalam digram kartesius. Nilai rata-rata terhadap tingkat kinerja (X) menunjukkan posisi atribut pada sumbu X. Sedangkan nilai rata-rata terhadap nilai kepentingan (Y) menunjukkan posisi atribut pada sumbu Y. Penentuan posisi setiap atribut dihitung menggunakan persamaan 3.5 (:Supranto, 1997):

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots(3.5)$$

Keterangan:

- \bar{X} = Nilai rata-rata tingkat kinerja perusahaan
- \bar{Y} = Nilai rata-rata tingkat harapan perusahaan
- n = Jumlah responden

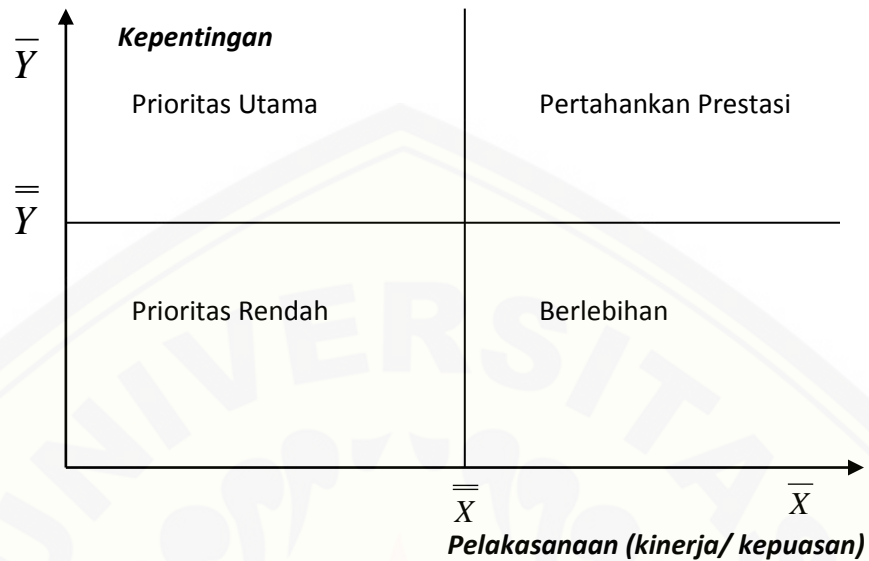
Diagram kertesius adalah diagram yang terdiri dari 4 bagian dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X da Y. Dimana X adalah rata-rata dari bobot tingkat kinerja atribut produk, sedangkan Y adalah rerata tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dapat digambarkan setelah dihitung menggunakan persamaan 3.6 (Supranto, 1997):

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{x}}{K} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{y}}{K} \dots\dots\dots(3.6)$$

Dimana:

- \bar{X} = Rerata dari rata-rata nilai tingkat kinerja dari seluruh atribut
- \bar{Y} = Rerata dari rata-rata nilai tingkat kepentingan seluruh atribut
- K = Banyaknya atribut/faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Nilai X dan Y digunakan sebagai koordinat ketika memposisikan titik-titik atribut dalam diagram kartesius. Penjabaran diagram kartesius dapat dilihat pada gambar 3.2.



Gambar 3.2 Diagram Kartesius

Keterangan:

Kuadran A :Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap sangat penting, namun memiliki tingkat kinerja rendah, maka perusahaan harus melakukan perbaikan pada pelayanan yang masuk dalam kuadran ini.

Kuadran B :Menunjukkan faktor atau atribut dianggap sangat penting, dan memiliki tingkat kinerja yang memuaskan. Sehingga pelayanan yang masuk dalam kuadran ini harus dipertahankan.

Kuadran C :Menunjukkan Kuadran ini merupakan wilayah dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja rendah. Pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh pelanggan dan pihak perusahaan hanya melaksanakan dengan biasa saja.

Kuadran D :Menunjukkan tingkat kinerja pelayanan yang berlebihan, namun dirasa kurang penting oleh responden. Sehingga dianggap kurang penting namun memuaskan.

3.1.9 Prediksi Kinerja Ruang Tunggu Dan Locket Untuk 5 Tahun Kedepan

Prediksi kinerja pada fasilitas ini dihitung untuk 5 tahun kedepan, apakah kinerja ruang tunggu dan loket masih mampu melayani penumpang seperti saat ini. Kinerja tersebut dipengaruhi oleh jumlah penumpang yang ada, oleh sebab itu untuk memprediksi kinerja ruang tunggu dan loket maka perlu dilakukan *forecasting* jumlah penumpang. *Forecasting* jumlah penumpang dilakukan dengan metode pertumbuhan prosentase dengan data jumlah keberangkatan penumpang selama beberapa tahun terakhir.

3.1.10 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan berisi dari jawaban dari tujuan permasalahan tugas akhir ini. Kesimpulan diperoleh setelah melakukan pengolahan dan analisis data. Sedangkan saran berisi usulan-usulan kepada pembaca atau kepada pihak stasiun untuk mengembangkan stasiun berdasarkan hasil yang diperoleh dari tugas akhir ini.

3.2 Analisis Dan Rekapitulasi Data Kinerja Pelayanan Stasiun Probolinggo

Metode tabulasi dan *checklist* digunakan dalam menganalisis data mengenai Standar Pelayanan Minimum (SPM). Parameter yang digunakan sesuai kriteria yang terdapat dalam PM 48 Tahun 2015. Analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA), dan menggunakan 4 skala Likert dalam menentukan tingkat kepuasan dan kepentingan pada setiap atribut pelayanan. Prediksi kinerja ruang tunggu dan loket tiket berdasarkan dengan jumlah penumpang ramalan 5 tahun mendatang. Ramalan jumlah penumpang untuk 5 tahun mendatang menggunakan metode *forecasting* berdasarkan jumlah penumpang keberangkatan beberapa tahun sebelumnya.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Evaluasi kinerja pelayanan Stasiun Probolinggo juga disimpulkan dalam beberapa hal, yaitu kesimpulan berdasarkan analisis kepuasan penumpang, analisis berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan PM. 48 Tahun 2015 serta peramalan kinerja pelayanan loket tiket dan ruang tunggu Stasiun Probolinggo pada lima tahun mendatang.

a. Kesimpulan Berdasarkan Kepuasan Penumpang

Berdasarkan hasil analisis, calon penumpang maupun penumpang di Stasiun Probolinggo sudah puas dengan pelayanan yang diberikan saat ini. Namun ada beberapa hal yang harus ditingkatkan kinerja pelayanannya, yaitu:

- 1) Kelengkapan informasi pada ruang tunggu dan loket tiket. Tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan sebesar 83,91% (bobot tingkat kinerja = 299 dan bobot tingkat kepentingan = 356).
- 2) Kebersihan toilet di stasiun. Tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan sebesar 77,98% (bobot tingkat kinerja = 281 dan bobot tingkat kepentingan = 360).
- 3) Kemudahan memperoleh informasi yang jelas. Tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan sebesar 87,48% (bobot tingkat kinerja = 314 dan bobot tingkat kepentingan = 359).

b. Kesimpulan Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan PM. 48 Tahun 2015

Dari hasil analisis kinerja pelayanan yang mengacu pada PM.48 Tahun 2015, maka disimpulkan bahwa kinerja pelayanan Stasiun Probolinggo sudah baik. Dibuktikan dari banyaknya kinerja pelayanan Stasiun Probolinggo yang telah

memenuhi standar yang diberikan. Namun perlu ada peningkatan kinerja pada beberapa pelayanan, diantaranya yaitu:

- 1) Fasilitas keamanan. Perlu adanya *Closed Circuit Television* (CCTV) sebagai peralatan pencegah tindakan kriminal di Stasiun Probolinggo. Dengan adanya CCTV diharapkan calon penumpang maupun penumpang lebih merasa aman.
- 2) Informasi gangguan keamanan. Perlu disediakan stiker berisi nomor telepon dan/atau nomor sms sebagai sarana pengaduan gangguan keamanan. Sebaiknya stiker tersebut diletakan pada tempat yang mudah terlihat dan jelas terbaca.
- 3) Ruang tunggu umum. Berdasarkan PM. 48 Tahun 2015, luas ruang tunggu umum minimal adalah 0,6 m² per orang. Hasil survey menunjukkan jumlah rerata penumpang saat jam sibuk adala 78 orang. Sehingga luas ruang tunggu minimal adalah 37,44 m². Namun ruang tunggu umum yang disediakan hanya 32,75 m². Sehingga perlu adanya penambahan ruang tunggu (ruangan tertutup maupun ruangan terbuka) di Stasiun Probolinggo.
- 4) Informasi pelayanan. Stasiun Probolinggo telah memenuhi empat dari enam kriteria yang disyaratkan, yaitu:
 - a. Nomor KA, nama KA, dan kelas pelayanan
 - b. Nama stasiun keberangkatan, stasiun KA pemberhentian, stasiun KA tujuan beserta jadwal waktunya.
 - c. Tarif KA
 - d. Ketersedian informasi tempat duduk KA antar kota untuk stasiun yang melayani penjualan tiket

Dua informasi pelayanan yang belum ada yaitu informasi mengenai denah stasiun dan peta jaringan kereta api.

- c. Kesimpulan Berdasarkan *Forecasting* Kinerja Loker Tiket dan Ruang Tunggu Stasiun Probolinggo pada Lima Tahun Mendatang

Jumlah penumpang Stasiun Probolinggo pada tahun 2015 adalah 88.679 orang, dan diperkirakan jumlah penumpang pada tahun 2020 adalah 132.191 orang.

Peningkatan jumlah penumpang ini akan mempengaruhi kinerja dari loket tiket dan ruang tunggu Stasiun Probolinggo.

1) Loket Tiket

Berdasarkan peramalan, maka diperoleh jumlah penumpang saat jam sibuk sebanyak 116 orang. Kemudian dianalisis menggunakan metode FIFO (*First In First Out*), sehingga diperoleh perkiraan jumlah loket yang perlu disediakan pada tahun 2020 sebanyak empat loket tiket.

2) Ruang Tunggu

Luas ruang tunggu umum saat ini adalah 32,75 m². Kebutuhan luas ruang tunggu umum minimal Stasiun Probolinggo pada tahun 2020 adalah 55,68 m². Tempat duduk di ruang tunggu umum saat ini mampu memuat 24 orang dan kebutuhan tempat duduk minimal pada tahun 2020 adalah 116 tempat duduk. Luas ruang tunggu calon penumpang bertiket saat ini adalah 100,75 m². Kebutuhan luas ruang tunggu calon penumpang bertiket pada tahun 2020 adalah 55,68, sehingga diperkirakan ruang tunggu tersebut masih memiliki kinerja yang baik pada lima tahun mendatang. Namun perlu adanya penambahan tempat duduk pada ruang tunggu calon penumpang bertiket, karena diperkirakan jumlah penumpang saat jam sibuk pada tahun 2020 adalah 116 orang, sedangkan saat ini tempat duduk di ruang tunggu tersebut hanya mampu menampung 84 orang.

5.2 Saran

Setelah melakukan analisis dan evaluasi kinerja pelayanan Stasiun Probolinggo, diperoleh beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pada stasiun tersebut. Saran-saran tersebut yaitu:

- 1) Pihak stasiun sebaiknya meningkatkan kelengkapan informasi, agar calon penumpang maupun penumpang mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan mudah.

- 2) Pihak stasiun sebaiknya memasang *Closed Circuit Television* (CCTV) serta menyediakan stiker yang berisi nomor telepon dan/atau nomor sms sebagai sarana pengaduan gangguan keamanan agar keamanan di Stasiun Probolinggo lebih terjamin.
- 3) Pihak stasiun sebaiknya menambah ruang tunggu umum (ruangan terbuka/ruangan tertutup), serta menambah jumlah tempat duduk di ruang tunggu umum, agar kinerja pelayanan ruang tunggu umum menjadi semakin baik.
- 4) Pihak stasiun sebaiknya menambah ruang tunggu umum, serta menambah ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu umum dan ruang tunggu calon penumpang bertiket. Hal tersebut dilakukan demi mengantisipasi lonjakan jumlah penumpang lima tahun mendatang, sehingga pelayanan ruang tunggu bekerja dengan baik.
- 5) Pihak stasiun sebaiknya menambah jumlah loket untuk mengurangi antrian pembeli yang ada saat ini dan antrian pembeli lima tahun mendatang.
- 6) Pihak stasiun sebaiknya membangun peron tinggi untuk mempermudah penumpang *difable* ketika akan naik maupun turun dari kereta.

Selain saran yang diperuntukkan pihak stasiun, terdapat pula saran untuk penelitian selanjutnya yaitu:

- 1) Disarankan untuk menggunakan metode yang lebih baik ketika peramalan jumlah penumpang dimasa mendatang.
- 2) Disarankan agar melakukan evaluasi kinerja pelayanan di stasiun yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Perhubungan. 2011. *Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api*: Kementerian Perhubungan. Jakarta.
- Kementerian Perhubungan. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api*: Kementerian Perhubungan. Jakarta.
- Putra, Satyawati Dwi. 2013. "Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Jember." Tidak Diterbitkan. Skripsi. Jember: Universitas Jember.
- PT. Kereta Api Indonesia (KAI). 2015. *Laporan Tahunan 2014*: PT. Kereta Api Indonesia (KAI). Bandung.
- Rumus Hitung. 2013. Tabel R Statistika dan Cara Membacanya. Rumus Hitung [serial on line]. <http://rumushitung.com/2013/06/08/tabel-r-statistika-dan-cara-membacanya/>. [15 Maret 2016]
- Sunyoto, Danang. 2011. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*: CAPS. Yogyakarta.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*: PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tamin, Ofyar Z. 2008. *Perencanaan, Pemodelan, dan Rekayasa Transportasi: Teori, Contoh Soal, dan Aplikasi*: Institut Teknologi Bandung. Bandung.

Tipka, Jefri. 2011. Proyeksi Penduduk Berlipat Ganda Di Kabupaten Maluku Tengah.

Ejournal Unpatti [serialonline].

http://ejournal.unpatti.ac.id/ppr_iteminfo_lnk.php?id=436. [17 Maret 2016]

Umar, Husein. 1998. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*: PT. Raja

Grafindo Persada. Jakarta



LAMPIRAN

A. Jadwal Operasi Kereta dalam Satu Hari di Stasiun Probolinggo

No. KA	KA	Tujuan	Kelas	Tiba	Berangkat	Jumlah Kursi Penumpang per Gerbong Kereta	Jumlah Gerbong Kereta	Jumlah Total Kursi Penumpang
90	<u>Mutiara Timur Malam</u>	<u>Surabaya Gubeng (SGU)</u>	Eksekutif & Bisnis	02.21	02.29	64	6	384
219	<u>Probowangi</u>	<u>Banyuwangi Baru (BW)</u>	Ekonomi AC	06.36	06.45	106	5	530
190/187	<u>Logawa</u>	Surabaya Gubeng (SGU) bersambung Purwokerto (PWT)	Ekonomi AC	06.43	06.51	106	7	742
208/209	<u>Tawang Alun</u>	Bangil (BG) bersambung Malang Kotalama (MLK)	Ekonomi AC	09.35	09.43	106	5	530
87	<u>Mutiara Timur Siang</u>	<u>Banyuwangi Baru (BW)</u>	Eksekutif & Bisnis	10.59	11.07	64	6	384
196/193	<u>Sri Tanjung</u>	Surabaya Gubeng (SGU) bersambung Yogyakarta Lempuyangan (LPN)	Ekonomi AC	11.04	11.12	106	6	636
88	<u>Mutiara Timur Siang</u>	<u>Surabaya Gubeng (SGU)</u>	Eksekutif & Bisnis	13.24	13.32	64	6	384
194/195	<u>Sri Tanjung</u>	<u>Banyuwangi Baru (BW)</u>	Ekonomi AC	16.33	16.43	106	6	636
188/189	<u>Logawa</u>	<u>Jember (JR)</u>	Ekonomi AC	17.31	17.39	106	7	742
220	<u>Probowangi</u>	<u>Surabaya Kota (SB)</u>	Ekonomi AC	18.33	18.41	106	5	530
210/208	<u>Tawang Alun</u>	<u>Banyuwangi Baru (BW)</u>	Ekonomi AC	18.37	18.47	106	5	530
89	<u>Mutiara Timur Malam</u>	Banyuwangi Baru (BW) bersambung Denpasar (DEN)	Eksekutif & Bisnis	23.52	23.59	64	6	384
Jumlah								6412

B. Kuesioner Penelitian Survey Kepuasan

**KUESIONER PENELITIAN
SURVEI KEPUASAN KONSUMEN****“EVALUASI KINERJA PELAYANAN
STASIUN KERETA API PROBOLINGGO “**

Terima kasih atas partisipasi anda menjadi salah satu peserta survey dengan sukarela mengisi kuesioner ini. Nama saya Moch Rizki Fauzi, mahasiswa Universitas Jember Jurusan Teknik Sipil, saat ini sedang mengadakan penelitian tentang kepuasan penumpang terhadap pelayanan Stasiun Kereta Api Probolinggo. Kami sangat menghargai kejujuran anda dalam mengisi kuesioner ini. Kami menjamin kerahasiaan anda yang terkait dengan kuesioner. Hasil survey ini semata-mata akan digunakan untuk tujuan penelitian Tugas Akhir dan bukan tujuan komersial.

NAMA: (bila tidak keberatan)

Petunjuk: berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban dibawah ini sesuai dengan pertanyaan dan keadaan anda.

Screening

1. Apakah anda pernah menggunakan jasa transportasi kereta api dalam waktu 1 tahun terakhir?

(1) ya (2) tidak

Bagian A**KARAKTERISTIK RESPONDEN**

1. Jenis kelamin

(1) laki-laki (2) perempuan

2. Umur:

(1) <20 tahun (4) 31-40 tahun

(2) 20-25 tahun (5) 41-50 tahun

(3) 26-30 tahun (6) >50 tahun

3. Pendidikan terakhir:

- (1) SMU/ sederajat (2) Perguruan Tinggi

4. Pekerjaan;

(1) pelajar/mahasiswa (5) guru/dosen

(2) pegawai negeri (6) lain-lain:.....

(3) pegawai swasta

(4) wirausaha

Bagian B

1. Berapakah frekuensi perjalanan anda menggunakan jasa transportasi kereta api?

(1) Sehari 1x (4) Sebulan 1x

(2) Seminggu 1x (5) lainnya:.....

(3) 2 minggu 1x

2. Apa tujuan perjalanan anda menggunakan jasa transportasi kereta api?

(1) Keperluan kerja (3) Rekreasi/liburan

(2) Keperluan pribadi (4) Lainnya:.....

3. Kemanakah tujuan perjalanan anda menggunakan jasa transportasi kereta api?

(1) Banyuwangi (4) Pasuruan (7) lainnya:.....

(2) Jember (5) Malang

(3) Lumajang (6) Surabaya

Bagian C**TINGKAT KEPUASAN**

Bapak/Ibu diminta untuk mengisi jawaban sesuai dengan keadaan nyata yang anda rasakan selama ini, dengan memberikan tanda silang (x) pada salah satu kotak yang sesuai dengan pilihan jawaban berdasarkan skala penilaian sebagai berikut:					
4 : Sangat baik					
3 : Baik					
2 : Kurang baik					
1 : Tidak baik					
Dengan pertanyaan: Sejauh mana anda puas dengan pelayanan yang diberikan pihak Stasiun Probolinggo?					
No.	Pertanyaan	Nilai			
A. Penampilan Fisik		1	2	3	4
1	Kebersihan dan kerapian Stasiun Probolinggo				
2	Penataan interior (loket tiket, ruang tunggu, dan lain-lain)				
3	Kelengkapan fasilitas pada ruang tunggu, loket tiket, dan lain-lain				
4	Kelengkapan informasi pada ruang tunggu dan loket tiket				
5	Keleluasaan pada ruang tunggu				
6	Kebersihan toilet di stasiun				
B. Keandalan					
1	Kecepatan pemrosesan pelayanan tiket (pemesanan, pembatalan, dan lain-lain)				
2	Pelayanan petugas loket tiket stasiun yang cepat, tepat dan ramah				
3	Kemudahan memperoleh informasi yang jelas				
C. Tanggap					
1	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap ketika menghadapi keluhan dari penumpang				
2	Kecepatan petugas stasiun dalam merespon dalam memberikan				

	informasi yang jelas dan mudah				
3	Petugas menunjukkan sikap siap dan percaya diri dalam membantu atau melayani penumpang				
D. Empati					
1	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang				
2	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberi pelayanan				
E. Peduli					
1	Kesopanan dan keramahan petugas kepada penumpang				

Bagian D**TINGKAT KEPENTINGAN**

Bapak/Ibu diminta untuk mengisi jawaban sesuai dengan keadaan nyata yang anda rasakan selama ini, dengan memberikan tanda silang (x) pada salah satu kotak yang sesuai dengan pilihan jawaban berdasarkan skala penilaian sebagai berikut:

4 : Sangat penting

3 : Penting

2 : Kurang penting

1 : Tidak penting

Dengan pertanyaan: Seberapa pentingkah pelayanan berikut ini agar diterapkan pada Stasiun Probolinggo?

No.	Pertanyaan	Nilai			
A. Penampilan Fisik		1	2	3	4
1	Kebersihan dan kerapian Stasiun Probolinggo				
2	Penataan interior (loket tiket, ruang tunggu, dan lain-lain)				
3	Kelengkapan fasilitas pada ruang tunggu, loket tiket, dan lain-lain				
4	Kelengkapan informasi pada ruang tunggu dan loket tiket				
5	Keleluasaan pada ruang tunggu				
6	Kebersihan toilet di stasiun				
B. Kehandalan					

1	Kemampuan petugas memberikan pelayanan yang terbaik pada penumpang				
2	Pelayanan petugas loket tiket stasiun yang cepat, tepat dan ramah				
3	Kemudahan memperoleh informasi yang jelas				
C. Tanggap					
1	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap ketika menghadapi keluhan dari penumpang				
2	Kecepatan petugas stasiun dalam merespon dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah				
3	Petugas menunjukkan sikap siap dan percaya diri dalam membantu atau melayani penumpang				
D. Empati					
1	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang				
2	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberi pelayanan				
E. Peduli					
1	Kesopanan dan keramahan petugas kepada penumpang				

Bagian E**KEPUASAN SECARA UMUM**

1. Fasilitas umum Stasiun Probolinggo apa saja yang pernah anda gunakan? (pilihan boleh lebih dari satu)
 - (1) Tempat parkir kendaraan
 - (2) Fasilitas kursi di ruang tunggu
 - (3) Toilet
 - (4) Mushola

2. Bagaimana pendapat anda mengenai kebijakan *boarding* tiket (**verifikasi identitas penumpang**) yang dilakukan 30 menit sebelum keberangkatan kereta?
 - (1) terlalu singkat
 - (2) cukup

- (3) terlalu lama
3. Menurut anda, berapakah lama waktu yang ideal untuk dimulainya *boarding* tiket (**verifikasi identitas penumpang**) pada Stasiun Kereta Api Probolinggo?
- (1) 15 s.d 30 menit sebelum keberangkatan kereta
- (2) 30 s.d 60 menit sebelum keberangkatan kereta
- (3) ≥ 60 menit sebelum keberangkatan kereta
4. Bagaimana pendapat anda mengenai penambahan jumlah kursi ruang tunggu umum di Stasiun Kereta Api Probolinggo ?
- (1) Sangat setuju
- (2) Setuju
- (3) Kurang setuju
- (4) Tidak setuju
5. Bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan secara keseluruhan di Stasiun Kereta Api Probolinggo ?
- (1) Sangat memuaskan
- (2) Memuaskan
- (3) Kurang memuaskan
- (4) Tidak memuaskan

C. Jumlah Kursi dan Luas Ruangan

Luas Ruang

a. Ruang tunggu umum = 32,75 m²

b. Ruang tunggu calon penumpang bertiket = 100,75 m²

c. Zona 1 = 240 m²

Jumlah kursi

a. Ruang tunggu umum = 24 unit

b. Ruang tunggu calon penumpang bertiket = 84 unit

D. Pergerakan Jumlah Keberangkatan Penumpang

Bulan	Tahun				
	2012	2013	2014	2015	2016
Januari		5502		5785	6392
Februari		5633	5791	7603	
Maret	8450	6268		8339	
April	7130	5758	8346	8597	
Mei	6678	6163	10044	8275	
Juni		6506	9128	7938	
Juli	9928	5615	7743	5936	
Agustus	7798	5899	8157	7545	
September	6991	5582	10687	7317	
Oktober	6973	7525	8511	7117	
November	6487	6975	8928	6905	
Desember	6744	8791	8964	7322	
Jumlah	67179	76217	86299	88679	6392
Rata-rata per bulan	7464	6351	8630	7390	6392
Rata-rata per hari	249	212	288	246	
Rata-rata per jam operasional				77,5	

E. Waktu Pelayanan Loker Tiket Stasiun Probolinggo

Senin 15 Februari 2016					Rabu 24 Februari 2016					Sabtu 28 Februari 2016										
Waktu Survey	Calon Penumpang	Waktu Pelayanan (Detik)	Ket.		Waktu Survey	Calon Penumpang	Waktu Pelayanan (Detik)	Ket.		Waktu Survey	Calon Penumpang	Waktu Pelayanan (Detik)	Ket.							
6:00	6:15	1	96	*	6:00	6:15	1	48	*	6:00	6:15	1	144	*						
		2	89	*			2	61	*			2	65	*						
		3	70	*			3	67	*			3	75	*						
		4	57	*			4	116	*			4	123	*						
		5	59	*			5	38	*			6:15	6:30	5	53	*				
		6	29	*			6	51	*					6	111	*				
		7	71	*			7	80	*					7	40	*				
		6:15	6:30	8			59	*	6:15			6:30	8	80	*	6:30	6:45	8	129	*
				9			134	*					9	45	*			9	45	*
10	53			*	10	60	*	6:45		7:00	10		123	*						
11	71			*	11	92	*				11									
12	75			*	12	21	*	12												
13	195			*	13	57	*	13												
14	109			*	14	52	*	14												
15	49			*	15	61	*	15												
16	21			*	16	53	*	16												
17	33			*	17	67	*	17												
6:30	6:45	18	57	*	6:30	6:45	18	66	*	9:00	9:15	11	120							
		19	49	*			19	54	*											

Senin 15 Februari 2016				Rabu 24 Februari 2016				Sabtu 28 Februari 2016			
Waktu Survey	Calon Penumpang	Waktu Pelayanan (Detik)	Ket.	Waktu Survey	Calon Penumpang	Waktu Pelayanan (Detik)	Ket.	Waktu Survey	Calon Penumpang	Waktu Pelayanan (Detik)	Ket.
	20	70	*		20	47	*		12	84	
	21	40	*		21	27	*		13	100	
	22	76	*		22	57	*	9:15	9:30	14	130
	23	62	*		23	67	*		15	75	
	24	40	*		24	31	*		16	59	
	25	54	*		25	69	*		17	185	
	26	125	*		26	80	*		18	187	
6:45	7:00				27	101	*		19	124	
7:00	7:15			6:45	7:00	28	54	9:30	9:45	20	151
7:15	7:30			7:00	7:15				21	75	
7:30	7:45			7:15	7:30				22	129	
7:45	8:00			7:30	7:45				23	99	
8:00	8:15			7:45	8:00				24	150	
8:15	8:30			8:00	8:15				25	61	
8:30	8:45			8:15	8:30				26	65	
8:45	9:00			8:30	8:45				27	70	
9:00	9:15			8:45	9:00			9:45	10:00	28	180
		27	60	*	9:00	9:15	29	84		29	140
		28	102				30	94		30	162
		29	180				31	123		31	103
		30	260				32	92		32	111
9:15	9:30	31	60	*	9:15	9:30					

Senin 15 Februari 2016				Rabu 24 Februari 2016				Sabtu 28 Februari 2016			
Waktu Survey	Calon Penumpang	Waktu Pelayanan (Detik)	Ket.	Waktu Survey	Calon Penumpang	Waktu Pelayanan (Detik)	Ket.	Waktu Survey	Calon Penumpang	Waktu Pelayanan (Detik)	Ket.
	32	79			33	80		10:00	10:15	33	120
	33	90			34	108			34	110	
9:30	9:45	34	52	9:30	9:45	35	168		35	132	
	35	90			36	70			36	221	
9:45	10:00	36	199	9:45	10:00	37	92		37	137	
10:00		37	59		38	88			38	113	
10:15	10:30	38	86		39	49			39	64	
	39	129		10:00	10:15	40	135	10:15	10:30	40	114
	40	72			41	84			41	162	
	41	63			42	110			42	230	
	42	122		10:15	10:30	43	122		43	84	
10:30	10:45	43	60		44	93	*		44	54	
	44	150		10:30	10:45	45	148		45	178	
	45	61			46	155		10:30	10:45	46	90
	46	149		10:45	11:00	47	131		47	61	
	47	96			48	126			48	62	
	48	71			49	202			49	80	
10:45	11:00	49	125	11:00	11:15	50	146		50	65	
11:00	11:15	50	180	11:15	11:30				51	30	
	51	170		11:30	11:45	51	110		52	39	
11:15	11:30	52	245		52	150			53	120	

Senin 15 Februari 2016				Rabu 24 Februari 2016				Sabtu 28 Februari 2016			
Waktu Survey	Calon Penumpang	Waktu Pelayanan (Detik)	Ket.	Waktu Survey	Calon Penumpang	Waktu Pelayanan (Detik)	Ket.	Waktu Survey	Calon Penumpang	Waktu Pelayanan (Detik)	Ket.
	53	160		11:45	12:00	53	50			54	123
11:30	11:45					54	64	10:45	11:00	55	85
11:45	12:00					55	109			56	80
12:00	12:15			12:00	12:15					57	60
12:15	12:30			12:15	12:30					58	110
12:30	12:45			12:30	12:45					59	40
12:45	13:00			12:45	13:00	56	104	11:00	11:15	60	70
13:00	13:15					57	128			61	120
13:15	13:30			13:00	13:15	58	57			62	100
13:30	13:45	54	112			59	108	11:15	11:30	63	130
13:45	14:00	55	162			60	30	11:30	11:45	64	88
		56	116			61	50			65	180
		57	122	13:15	13:30	62	110			66	50
		58	198			63	176	11:45	12:00	67	145
		59	191			64	149	12:00	12:15		
14:00	14:15	60	264			65	67	12:15	12:30		
		61	79			66	50	12:30	12:45		
		62	111			67	98	12:45	13:00		
14:15	14:30	63	80	13:30	13:45	68	95	13:00	13:15		
14:30	14:45					69	122	13:15	13:30	68	190
14:45	15:00	64	155	13:45	14:00	70	72	13:30	13:45	69	130

Senin 15 Februari 2016				Rabu 24 Februari 2016				Sabtu 28 Februari 2016			
Waktu Survey	Calon Penumpang	Waktu Pelayanan (Detik)	Ket.	Waktu Survey	Calon Penumpang	Waktu Pelayanan (Detik)	Ket.	Waktu Survey	Calon Penumpang	Waktu Pelayanan (Detik)	Ket.
	65	346			71	85			70	150	
15:00	15:15	66		14:00	14:15	72	78		71	135	
		67				73	95		72	159	
		68				74	143	13:45	14:00		
		69		14:15	14:30	75	46	14:00	14:15	73	50
		70		14:30	14:45				74	136	
15:15	15:30	71		14:45	15:00				75	54	
15:30	15:45	72		15:00	15:15	76	135		76	147	
		73		15:15	15:30	77	77		77	48	
15:45	16:00	74				78	147		78	153	
16:00	16:15					79	171	14:15	14:30		
16:15	16:30					80	167	14:30	14:45	79	72
16:30	16:45					81	64		80	91	
16:45	17:00					82	94		81	85	
17:00	17:15			15:30	15:45	83	85		82	97	
17:15	17:30					84	146	14:45	15:00	83	102
17:30	17:45					85	145	15:00	15:15		
17:45	18:00			15:45	16:00	86	110	15:15	15:30	84	55
18:00	18:15	75				87	190		85	110	
18:15	18:30	76		16:00	16:15				86	116	
18:30	18:45		*	16:15	16:30				87	74	
18:45	19:00			16:30	16:45				88	58	

Senin 15 Februari 2016				Rabu 24 Februari 2016				Sabtu 28 Februari 2016			
Waktu Survey	Calon Penumpang	Waktu Pelayanan (Detik)	Ket.	Waktu Survey	Calon Penumpang	Waktu Pelayanan (Detik)	Ket.	Waktu Survey	Calon Penumpang	Waktu Pelayanan (Detik)	Ket.
Jumlah		8289		16:45	17:00						
Rata-rata		109,06579		17:00	17:15			15:30	15:45	89	70
				17:15	17:30					90	79
				17:30	17:45					91	55
				17:45	18:00					92	100
				18:00	18:15	88	110			93	49
				18:15	18:30	89	75	15:45	16:00	94	92
				18:30	18:45			16:00	16:15		
				18:45	19:00			16:15	16:30		
								16:30	16:45		
				Jumlah		8264		16:45	17:00		
				Rata-rata		92,853933		17:00	17:15		
								17:15	17:30		
								17:30	17:45		
								17:45	18:00		
								18:00	18:15		
								18:15	18:30		
								18:30	18:45		
								18:45	19:00		
				Jumlah		9772					
				Rata-rata		103,95745					

Keterangan:

* : Langsung Berangkat

Loket buka pukul 9:00 WIB - 16:00 WIB

Waktu istirahat loket pukul 12:00 WIB - 12:45 WIB

F. Tabel r Statistika

TABEL R STATISTIKA					
DF = n-2	0,1 r 0,005	0,05 r 0,05	0,02 r 0,025	0,01 r 0,01	0,001 r 0,001
1	0,9877	0,9969	0,9995	0,9999	1,0000
2	0,9000	0,9500	0,9800	0,9900	0,9990
3	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
4	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741
5	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
6	0,6215	0,7067	0,7887	0,8343	0,9249
7	0,5822	0,6664	0,7498	0,7977	0,8983
8	0,5494	0,6319	0,7155	0,7646	0,8721
9	0,5214	0,6021	0,6851	0,7348	0,8470
10	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
11	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,8010

TABEL R STATISTIKA

DF = n-2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
12	0,4575	0,5324	0,6120	0,6614	0,7800
13	0,4409	0,5140	0,5923	0,6411	0,7604
14	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419
15	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247
16	0,4000	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084
17	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
18	0,3783	0,4438	0,5155	0,5614	0,6788
19	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
20	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
21	0,3515	0,4132	0,4815	0,5256	0,6402
22	0,3438	0,4044	0,4716	0,5151	0,6287
23	0,3365	0,3961	0,4622	0,5052	0,6178
24	0,3297	0,3882	0,4534	0,4958	0,6074
25	0,3233	0,3809	0,4451	0,4869	0,5974
26	0,3172	0,3739	0,4372	0,4785	0,5880
27	0,3115	0,3673	0,4297	0,4705	0,5790
28	0,3061	0,3610	0,4226	0,4629	0,5703
29	0,3009	0,3550	0,4158	0,4556	0,5620
30	0,2960	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
31	0,2913	0,3440	0,4032	0,4421	0,5465
32	0,2869	0,3388	0,3972	0,4357	0,5392
33	0,2826	0,3338	0,3916	0,4296	0,5322
34	0,2785	0,3291	0,3862	0,4238	0,5254
35	0,2746	0,3246	0,3810	0,4182	0,5189

TABEL R STATISTIKA

DF = n-2	0,1 r 0,005	0,05 r 0,05	0,02 r 0,025	0,01 r 0,01	0,001 r 0,001
36	0,2709	0,3202	0,3760	0,4128	0,5126
37	0,2673	0,3160	0,3712	0,4076	0,5066
38	0,2638	0,3120	0,3665	0,4026	0,5007
39	0,2605	0,3081	0,3621	0,3978	0,4950
40	0,2573	0,3044	0,3578	0,3932	0,4896
41	0,2542	0,3008	0,3536	0,3887	0,4843
42	0,2512	0,2973	0,3496	0,3843	0,4791
43	0,2483	0,2940	0,3457	0,3801	0,4742
44	0,2455	0,2907	0,3420	0,3761	0,4694
45	0,2429	0,2876	0,3384	0,3721	0,4647
46	0,2403	0,2845	0,3348	0,3683	0,4601
47	0,2377	0,2816	0,3314	0,3646	0,4557
48	0,2353	0,2787	0,3281	0,3610	0,4514
49	0,2329	0,2759	0,3249	0,3575	0,4473
50	0,2306	0,2732	0,3218	0,3542	0,4432
51	0,2284	0,2706	0,3188	0,3509	0,4393
52	0,2262	0,2681	0,3158	0,3477	0,4354
53	0,2241	0,2656	0,3129	0,3445	0,4317
54	0,2221	0,2632	0,3102	0,3415	0,4280
55	0,2201	0,2609	0,3074	0,3385	0,4244
56	0,2181	0,2586	0,3048	0,3357	0,4210
57	0,2162	0,2564	0,3022	0,3328	0,4176
58	0,2144	0,2542	0,2997	0,3301	0,4143
59	0,2126	0,2521	0,2972	0,3274	0,4110

TABEL R STATISTIKA

DF = n-2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
60	0,2108	0,2500	0,2948	0,3248	0,4079
61	0,2091	0,2480	0,2925	0,3223	0,4048
62	0,2075	0,2461	0,2902	0,3198	0,4018
63	0,2058	0,2441	0,2880	0,3173	0,3988
64	0,2042	0,2423	0,2858	0,3150	0,3959
65	0,2027	0,2404	0,2837	0,3126	0,3931
66	0,2012	0,2387	0,2816	0,3104	0,3903
67	0,1997	0,2369	0,2796	0,3081	0,3876
68	0,1982	0,2352	0,2776	0,3060	0,3850
69	0,1968	0,2335	0,2756	0,3038	0,3823
70	0,1954	0,2319	0,2737	0,3017	0,3798
71	0,1940	0,2303	0,2718	0,2997	0,3773
72	0,1927	0,2287	0,2700	0,2977	0,3748
73	0,1914	0,2272	0,2682	0,2957	0,3724
74	0,1901	0,2257	0,2664	0,2938	0,3701
75	0,1888	0,2242	0,2647	0,2919	0,3678
76	0,1876	0,2227	0,2630	0,2900	0,3655
77	0,1864	0,2213	0,2613	0,2882	0,3633
78	0,1852	0,2199	0,2597	0,2864	0,3611
79	0,1841	0,2185	0,2581	0,2847	0,3589
80	0,1829	0,2172	0,2565	0,2830	0,3568
81	0,1818	0,2159	0,2550	0,2813	0,3547
82	0,1807	0,2146	0,2535	0,2796	0,3527
83	0,1796	0,2133	0,2520	0,2780	0,3507

TABEL R STATISTIKA

DF = n-2	0,1 r 0,005	0,05 r 0,05	0,02 r 0,025	0,01 r 0,01	0,001 r 0,001
84	0,1786	0,2120	0,2505	0,2764	0,3487
85	0,1775	0,2108	0,2491	0,2748	0,3468
86	0,1765	0,2096	0,2477	0,2732	0,3449
87	0,1755	0,2084	0,2463	0,2717	0,3430
88	0,1745	0,2072	0,2449	0,2702	0,3412
89	0,1735	0,2061	0,2435	0,2687	0,3393
90	0,1726	0,2050	0,2422	0,2673	0,3375
91	0,1716	0,2039	0,2409	0,2659	0,3358
92	0,1707	0,2028	0,2396	0,2645	0,3341
93	0,1698	0,2017	0,2384	0,2631	0,3323
94	0,1689	0,2006	0,2371	0,2617	0,3307
95	0,1680	0,1996	0,2359	0,2604	0,3290
96	0,1671	0,1986	0,2347	0,2591	0,3274
97	0,1663	0,1975	0,2335	0,2578	0,3258
98	0,1654	0,1966	0,2324	0,2565	0,3242
99	0,1646	0,1956	0,2312	0,2552	0,3226
100	0,1638	0,1946	0,2301	0,2540	0,3211

G. Gambar Jenis Pelayanan Stasiun Probolinggo

G.1 Gambar Informasi Angkutan Lanjutan



G.2 Gambar Fasilitas Kesehatan Tandu dan Kursi Roda



G.3 Gambar Fasilitas Kesehatan Perlengkapan P3K



G.4 Gambar Jalur Evakuasi



G.5 Gambar Tempat Berkumpul Darurat



G.6 Gambar Alat Pemadam Kebakaran



G.7 Gambar Daftar Nomor-nomor Darurat



G.8 Gambar Informasi Pelayanan



G.9 Gambar Toilet Pria



G.10 Gambar Toilet Wanita



H. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Hari Senin oleh Responden

No.	Screening	Bagian A				Bagian B			Bagian C (Tingkat Kepuasan)										Bagian D (Tingkat Kepentingan)										Bagian E																			
		A	A	A	A	B	B	B	CA	CA	CA	CA	CA	CA	CA	CB	CB	CB	CC	CC	CC	CD	CD	CE	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DB	DB	DB	DC	DC	DC	DD	DD	DE	E1.	E1.	E1.	E1.	E	E	E	E
		1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8		
1	1	1	2	2	1	4	2	5	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	2	2			
2	1	2	2	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	1	1	1	2	1	3	2					
3	1	2	2	2	1	5	2	7	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	1	2	2	1	3				
4	2	1	2	1	1	5	2	7	3	2	1	1	1	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1			2	3	1	3				
5	1	2	2	2	3	5	3	5	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	3	1	2				
6	1	1	1	1	1	2	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	2	1	2	1				
7	1	1	2	2	3	2	2	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	1	1	1	2	1	1	2		
8	1	2	2	2	3	4	2	1	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	2	1	1	2			
9	1	2	1	1	1	2	4	2	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	1	1	2					
10	1	2	6	6	5	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	1	1	2					
11	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	1	1	2	1	1	2				
12	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2				
13	1	1	5	1	3	3	1	2	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	2				
14	1	2	3	2	5	5	3	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	2			
15	1	1	4	1	4	5	4	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	1	1	2	1	1	2					
16	1	2	4	2	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	2	3	1	2				
17	1	1	2	1	4	5	2	1	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	1	2	2	2		
18	1	2	2	1	1	5	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	1	1	1	2	2	1	2				
19	1	2	2	1	1	4	4	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	1	1	2				
20	1	2	5	1	6	5	4	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2				
21	1	2	6	1	6	5	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	1	2	1					
22	1	2	2	2	1	5	2	6	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	2	1	3					
23	1	2	2	2	6	5	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	1	1	2	1	2	2					
24	1	1	1	1	1	5	3	7	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	3	2			
25	1	1	3	1	3	5	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	1	1	2					
26	1	2	5	1	3	5	2	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	2	1	2					
27	1	2	1	1	1	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	1	1	3	1	1	1					
28	1	1	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	2	1	2	1				
29	2	1	1	1	4	5	3	7	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	2	1					
30	1	2	3	2	3	5	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	2	2				
31	1	1	6	2	2	4	1	6	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	3	1	1	2				
32	1	2	2	1	1	3	4	2	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	2	1	2	2						
33	1	2	4	1	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2					
34	1	2	4	1	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	1	1	1	2	2	2	2					

No.	Screening	Bagian A				Bagian B			Bagian C (Tingkat Kepuasan)										Bagian D (Tingkat Kepentingan)										Bagian E																												
		A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	CA1	CA2	CA3	CA4	CA5	CA6	CB1	CB2	CB3	CB4	CB5	CB6	CB7	CB8	CB9	CB10	CC1	CC2	CC3	CD1	CD2	CE1	DA1	DA2	DA3	DA4	DA5	DA6	DB1	DB2	DB3	DC1	DC2	DC3	DD1	DD2	DE1	E1.1	E1.2	E1.3	E1.4	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	
71	1	1	2	2	3	3	2	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			1	1			2	1	1	1								
72	1	1	3	2	3	4	2	6	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			1	1			2	2	2	2							
73	1	2	2	1	1	5	4	6	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1			2	2	1	2								
74	1	2	2	1	1	3	2	6	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	1	1			1	2	2	1								
75	1	1	3	2	3	5	4	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1			2	1	2	2								
76	1	2	3	2	3	5	4	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1			2	1	2	2							
77	1	1	5	1	3	5	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1			2	1	2	1								
78	1	2	1	1	1	5	4	6	3	3	1	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3			1	1			2	2	2	2							
79	1	2	2	2	3	3	1	6	3	2	1	1	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1			2	2	2	2						
80	1	1	4	1	3	5	4	6	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1			2	1	1	2					
81	1	1	1	2	3	5	1	6	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1			2	1	1	2						
82	1	1	3	2	3	5	1	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1			2	2	1	2							
83	1	2	2	1	1	4	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			1		2	1	2	2							
84	1	1	2	1	1	5	4	6	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1			2	2	2	2				
85	1	1	2	1	1	5	2	6	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1			2	1	1	2				
86	1	1	2	1	1	5	4	6	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1			1	2	1	2			
87	1	1	2	1	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4			1		2	1	2	1			
88	1	1	2	2	5	3	1	6	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3			1	1			2	1	4	2							
89	1	2	4	2	3	4	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4			1	1		2	1	1	2
90	1	1	2	1	3	3	2	6	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	1	1			2	1	2	2				
91	1	1	3	1	3	5	2	6	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1			2	2	1	2			
92	1	1	5	1	3	5	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			1	1		2	1	1	2	
93	1	2	2	1	1	4	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	1	1	1			2	1	2	2						
94	1	1	1	1	1	2	4	2	2	3	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3			1	1			2	2	2	2			
95	1	2	2	1	1	4	4	2	3	2	3	2	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			1		3	2	2	2					
96	1	2	2	2	1	1	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1			1	1	1	2		
97	1	2	2	1	1	4	4	2	4	2	3	3	3		4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1			2	1	1	2		
98	1	2	2	1	1	3	2	7	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	1	1			2	1	2	2			
99	1	1	1	1	1	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	1	1			3	1	1	2				
100	1	1	1	2	1	3	2	2	4	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	1	1			1	2	1	1	2						

I. Perhitungan Korelasi Kuesioner Hari Senin

No	Bagian C (Tingkat Kepuasan)															Bagian D (Tingkat Kepentingan)										Total					
	CA1	CA2	CA3	CA4	CA5	CA6	CB1	CB2	CB3	CC1	CC2	CC3	CD1	CD2	CE1	DA1	DA2	DA3	DA4	DA5	DA6	DB1	DB2	DB3	DC1		DC2	DC3	DD1	DD2	DE1
1	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	96	
2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	81
3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	93
4	3	2	1	1	1	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
5	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	80	
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116
7	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	101
8	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
9	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111
10	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114
11	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	78
12	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	102
13	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93
14	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
15	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	95
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
17	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	104
18	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	100
19	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	90
20	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	88
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102
22	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	101
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	99
24	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	89
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102
26	3	3	4	4	4		4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111
27	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	105
28	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
29	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	100
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90
31	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	101
32	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	103
33	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	80
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	96

J. Perhitungan Reliabilitas Kuesioner Hari Senin

Ganjil																Genap															
CA1	CA3	CA5	CB1	CB3	CC2	CD1	CE1	DA2	DA4	DA6	DB2	DC1	DC3	DD2	Total	CA2	CA4	CA6	CB2	CC1	CC3	CD2	DA1	DA3	DA5	DB1	DB3	DC2	DD1	DE1	Total
1	3	5	7	9	11	13	15	17	19	21	23	25	27	29		2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24	26	28	30	
3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	48	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	48
3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	39	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	42
2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	46	2	2	2	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	47
3	1	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	47	2	1	3	2	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	47
3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	40	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	40
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	59	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	57
4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	51	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	50
4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	55	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	53
4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	55
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	37	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	41
3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	52	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	50
4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	47
4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	45	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	50
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	50	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	51
4	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	52	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	52
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	49	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	51
3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	45	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	45
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	43
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	50	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	52
3	2	2	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	50	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	51
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	49	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	50
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	51
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	3	4	0	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	55	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	50
3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	54	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	54
3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	49	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	51
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	52	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	49
3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	52	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	51
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	42	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	38
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	48

Ganjil																Genap															
CA1	CA3	CA5	CB1	CB3	CC2	CD1	CE1	DA2	DA4	DA6	DB2	DC1	DC3	DD2	Total	CA2	CA4	CA6	CB2	CC1	CC3	CD2	DA1	DA3	DA5	DB1	DB3	DC2	DD1	DE1	Total
1	3	5	7	9	11	13	15	17	19	21	23	25	27	29		2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24	26	28	30	
3	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	50	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	51
3	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	2	2	2	2	42	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	42
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	53	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	47
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
3	2	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	52
1	1	1	1	2	2	1	1	4	4	4	4	3	3	3	35	1	2	2	2	2	1	1	4	4	4	4	4	3	3	3	40
3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	51	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	51
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	46	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	44
3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	54	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	52
3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	45
3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	41	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	42
3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	55	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	6	4	4	3	4	56
3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	44	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	43
4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	50	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	46
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	58
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	55	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	53
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	53	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	54	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	54
3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	51	3	4	1	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	48
3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	50	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	49
3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	51	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	52
3	2	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	4	4	3	47	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	43
3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	50	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	51
3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	48	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	50
3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	50	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	52
3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	45	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	46
4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	50	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	48
3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	44	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	43
3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	49	3	1	3	1	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	50	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	53
3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	48	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	52
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	47	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	47
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	47	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	47
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	43	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	43

Ganjil																Genap															
CA1	CA3	CA5	CB1	CB3	CC2	CD1	CE1	DA2	DA4	DA6	DB2	DC1	DC3	DD2	Total	CA2	CA4	CA6	CB2	CC1	CC3	CD2	DA1	DA3	DA5	DB1	DB3	DC2	DD1	DE1	Total
1	3	5	7	9	11	13	15	17	19	21	23	25	27	29		2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24	26	28	30	
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	46	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	46
4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	54	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	55
3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	53	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	54
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	55
3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	51	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	52
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
3	1	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	39	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	37
3	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	56	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	56
4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	54	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	55
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	52	3	3	0	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	50
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	53	3	3	0	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	50	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	52
3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	50	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	51
4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	52	3	3	0	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	48
3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	46	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	50
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	44	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	46
2	3	3	4	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	47	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	45
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	50	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	50
2	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	48	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	47
2	2	1	2	1	2	2	1	4	3	3	2	3	3	2	33	3	1	1	2	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	37
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	51	2	2	0	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	47
4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	52	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	53
4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	2	3	0	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	47	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	47
3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	49	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	50
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	51	3	3	0	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	47

r (Korelasi) 0,9037
R (Reliabilitas) 0,9494