

KKW ON PROGRES 7 JULI.pdf

by Jovanny Smalley

Submission date: 07-Jul-2025 08:49AM (UTC-0500)

Submission ID: 2708787366

File name: KKW_ON_PROGRES_7_JULI.pdf (8.92M)

Word count: 95777

Character count: 288494

**EVALUASI TERMINAL HAMID RUSDI KOTA MALANG
BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA DAN PENYEDIA
JASA ANGKUTAN**

KERTAS KERJA WAJIB



DIAJUKAN OLEH :

I GEDE DEVA ANANDA JAPAR

2203032

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI**

JALAN

2025

**EVALUASI TERMINAL HAMID RUSDI KOTA MALANG
BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA DAN PENYEDIA
JASA ANGKUTAN**

KERTAS KERJA WAJIB

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian

Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Jalan

Guna Memperoleh Sebutan Ahli Madya Transportasi



DIAJUKAN OLEH :

I GEDE DEVA ANANDA JAPAR

2203032

POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI

PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI

JALAN

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

KERTAS KERJA WAJIB

**EVALUASI TERMINAL HAMID RUSDI KOTA MALANG
BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA DAN PENYEDIA JASA
ANGKUTAN**

Disusun oleh:

I GEDE DEVA ANANDA JAPAR

2203032

Disetujui untuk diajukan pada
Sidang Akhir Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Jalan

Menyetujui

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II

A.A.Bagus Oka Khrisna Surya, S.T, M.T

Stefanus Sylvan Ryanto, S.S., M.M.

NIP. 19900519 201902 1 002

NIP. 19910816 201902 002

Tanggal

Tanggal

Ditetapkan di: Tabanan

HALAMAN PERSETUJUAN

KERTAS KERJA WAJIB

**EVALUASI TERMINAL HAMID RUSDI KOTA MALANG
BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA DAN PENYEDIA JASA
ANGKUTAN**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

I GEDE DEVA ANANDA JAPAR

2203032

**TELAH TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL _____
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

Tim Penguji

NIP.

NIP.

Mengetahui,
**KETUA PROGRAM STUDI
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI JALAN**

Ir. Putu Eka Suartawan, S.T., M.T.
NIP. 19820530 200912 1 003

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, I Gede Deva Ananda Japar, Notar. 2203032, menyatakan bahwa Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir dengan judul “**Evaluasi Terminal Hamid Rusdi Kota Malang Berdasarkan Persepsi Pengguna Dan Penyedia Jasa Angkutan**” merupakan karya asli. Seluruh ide yang ada dalam Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir ini merupakan hasil penelitian yang saya susun sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini serta disebutkan dalam daftar pustaka. Selain itu, tidak ada bagian dari Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir ini yang telah digunakan sebelumnya untuk memperoleh gelar Ahli Madya atau keserjanaan maupun sertifikat Akademik di suatu Perguruan Tinggi.

Jika pernyataan di atas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Darat Bali.

Tabanan,..... 2025

Penulis

I Gede Deva Ananda Japar

Notar. 2203032

Motto

v

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas rahmat dan karunia Ida Sang Hyang Widhi Wasa, yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-NYA, sehingga Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir yang berjudul " (Judul KKW/TA)" dapat diselesaikan. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan yang sangat baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Orang tua dan Keluarga yang selalu ada untuk mendukung.
2. selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali.
3. A.A.Bagus Oka Khrisna Surya, S.T, M.T dan Stefanus Sylvan Ryanto, S.S., M.M sebagai dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan dan arahan langsung terhadap penulisan kertas kerja wajib/tugas akhir ini.
4. Dosen-dosen Program Studi Manajemen Transportasi Jalan yang telah memberikan bimbingan selama pendidikan.
5. Rekan Taruna Politeknik Transportasi Darat Bali Angkatan III. Penulis menyadari kertas kerja wajib/tugas akhir ini banyak kekurangan, saran dan masukan sangat diharapkan bagi kesempurnaan penulisan. Semoga bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan bidang Transportasi Darat dan dapat diterapkan untuk membantu pembangunan transportasi di Indonesia pada umumnya serta Kota Mojokerto.

Tabanan,..... 2025

Penulis

I Gede Deva Ananda Japar

Notar. 2203032

DAFTAR ISI

15	DAFTAR ISI	iii
	DAFTAR TABEL	ix
	DAFTAR GAMBAR	x
	BAB I PENDAHULUAN	1
	1.1 Latar Belakang	4
	1.2 Rumusan Masalah	6
	1.3 Tujuan Penelitian.....	6
	1.4 Manfaat Penelitian	7
	1.5 Batasan Masalah.....	8
	1.6 Kondisi Wilayah.....	8
	BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
	2.1 Pengertian Transportasi	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
	2.2 Terminal	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
	2.3 Penyelenggaraan Terminal Penumpang.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
	2.3 Fungsi Terminal.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
	2.4 Standar Pelayanan Minimal Penumpang.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
	2.5 Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
	2.6 GAP Analysis	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
	2.7 Analisis SWOT (Strenght-Weakness-Opportunities and Threats).....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

2.7 Penelitian Terdahulu.....	27
BAB III METEDEOLOGI PENELITIAN.....	11
3.1 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	21
3.2 Metode Analisis Data	38
3.3 Bagan Alir Penelitian	42
Data Sekunder :	47
Data Primer :	47
3.4 Timeline Kegiatan	49
DAFTAR PUSTAKA	50

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Variabel untuk Masyarakat	25
Tabel 3. 2. Definisi Operasional dan Variabel untuk Penyedia Jasa.....	31
Tabel 3. 3 Penentuan nilai skala likert. Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.	
Tabel 3. 4. Timeline Kegiatan.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Terminal Hamid Rusdi..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Gambar 2. Kondisi Bus dan Angkot Naik dan turun penumpang di luar terminal
..... 10

Gambar 3. Kuadran Importance Performance Analysis**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Gambar 4. Analisis SWOT **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

DAFTAR LAMPIRAN

INTISARI

ABSTRAC

5
BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Malang merupakan salah satu kota besar di Provinsi Jawa Timur yang memiliki tingkat pertumbuhan penduduk dan aktivitas ekonomi yang cukup tinggi. Menurut data (Badan Pusat Statistik, 2024), jumlah penduduk Kota Malang mencapai sekitar 889.359 jiwa, dengan tingkat kepadatan 8000 jiwa/km² dan rata-rata pertumbuhan penduduk yang mencapai 1,30 % per tahun, menjadikannya kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya (BPS Kota Malang, 2024). Pesatnya pertumbuhan tersebut berdampak langsung pada peningkatan kebutuhan mobilitas masyarakat, baik untuk keperluan kerja, pendidikan, perdagangan, maupun sosial.

Dengan populasi yang besar dan tingkat mobilitas yang tinggi, diperlukan sistem transportasi umum yang kuat untuk memfasilitasi pergerakan penduduknya. Di ranah mobilitas masyarakat, infrastruktur transportasi di Kota Malang tetap didominasi oleh pemanfaatan kendaraan pribadi, khususnya sepeda motor dan mobil individu. Menurut data yang bersumber dari Badan Pusat Statistik Kota Malang (2024), sekitar 77,92% rumah tangga di Kota Malang memiliki setidaknya satu sepeda motor, sedangkan kepemilikan mobil pribadi mencapai 23,08%(Badan Pusat Statistik, 2024). Ini menunjukkan bahwa ketergantungan pada kendaraan pribadi tetap sangat jelas, meskipun angkutan umum seperti angkot, dan bus AKDP tetap tersedia untuk melayani kebutuhan mobilitas warga. Sebuah artikel juga menjelaskan bahwa hanya 26 % masyarakat menggunakan angkutan umum (Jatim TIMES, 2024). Tingginya dominasi kendaraan pribadi dan rendahnya minat masyarakat menggunakan transportasi umum, maka perlun ada peningkatan kualitas dan peran simpul-simpul transportasi publik, salah satunya adalah terminal sebagai pusat integrasi layanan angkutan umum. Dalam sistem transportasi darat, terminal berfungsi sebagai simpul utama untuk mengatur pergerakan angkutan umum, menjadi titik konsentrasi naik-turun penumpang, serta menjaga keteraturan dan keselamatan lalu lintas. Salah satu terminal yang memiliki peran strategis di

Kota Malang adalah Terminal Hamid Rusdi Tipe B, yang berlokasi di Jalan Ki Ageng Gribig, Gadang, Kecamatan Sukun, Kota Malang. Terminal ini dibangun pada Tahun 2009 silam dengan anggaran Rp 59,7 miliar dan diharapkan dapat menjadi pusat layanan angkutan umum yang teratur. Terminal Hamid Rusdi dibangun sebagai terminal tipe B dengan tujuan untuk mengurangi beban Terminal Arjosari di bagian utara kota, melayani rute AKDP untuk trayek antarkota dalam Provinsi Jawa Timur, mengoptimalkan konektivitas bagi wilayah selatan Kota Malang, mendukung pemerataan mobilitas dan pemerataan pembangunan transportasi di Kota Malang bagian selatan. Terminal ini dirancang untuk memfasilitasi keberangkatan dan kedatangan bus AKDP, serta menjadi simpul transportasi baru bagi masyarakat di sekitar Gadang dan wilayah sekitarnya. Infrastruktur yang dibangun meliputi area keberangkatan dan kedatangan, ruang tunggu penumpang, loket tiket, area parkir, fasilitas umum (toilet, musholla), dan jalur akses kendaraan.

Namun, berdasarkan laporan media Detik Jatim, terminal Hamid Rusdi mengalami mati suri selama hampir 14 tahun sejak pembangunannya, hingga akhirnya diaktifkan kembali pada Februari 2023 (DetikJatim, 2023). Sayangnya, setelah kembali beroperasi, aktivitas di Terminal Hamid Rusdi masih sangat minim. Masyarakat dan supir cenderung memilih titik-titik alternatif seperti Pasar Induk Gadang sebagai lokasi naik-turun penumpang. Kondisi ini menyebabkan fungsi terminal sebagai simpul transportasi tidak berjalan optimal, sehingga investasi infrastruktur yang telah dikeluarkan oleh pemerintah belum memberikan hasil signifikan dalam mendukung sistem transportasi publik di Kota Malang. Berdasarkan data jumlah penumpang pada **Lampiran 1**, setelah terminal kembali dioperasikan, sempat terjadi peningkatan jumlah penumpang pada tahun 2023, yang sebelumnya jumlah penumpang pada tahun 2022 sebanyak 7.955 pada tahun 2023 meningkat menjadi 60.638. Namun, tren tersebut tidak berlanjut. Memasuki tahun 2024, jumlah penumpang kembali mengalami penurunan menjadi 22.997

Permasalahan ini perlu mendapat perhatian serius karena jika fungsi terminal terus terpinggirkan, maka peran terminal sebagai simpul pengatur lalu lintas angkutan umum akan melemah. Akibatnya, penumpang dan pengemudi

cenderung melakukan aktivitas naik-turun di luar area terminal (terminal bayangan), yang tidak hanya mengganggu kelancaran lalu lintas, tetapi juga menurunkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang komprehensif untuk mengidentifikasi penyebab ketidakminatan masyarakat dan operator angkutan dalam menggunakan Terminal Hamid Rusdi sebagai titik naik-turun penumpang. Sehubungan dengan hal tersebut maka penulis menetapkan kondisi ini menjadi studi kasus kertas kerja wajib dengan judul “EVALUASI TERMINAL HAMID RUSDI KOTA MALANG BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA DAN PENYEDIA JASA ANGKUTAN”, sehingga diharapkan dapat ditemukan akar permasalahan serta strategi yang tepat untuk mengoptimalkan pemanfaatan terminal sehingga mampu meningkatkan kinerja transportasi umum di Kota Malang secara berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan pada Terminal Tipe B Hamid Rusdi ini sebagai berikut.

1. Bagaimana persepsi pengguna dan penyedia jasa angkutan terhadap layanan Terminal Hamid Rusdi Kota Malang berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimal yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015?
2. Bagaimana tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan Terminal Hamid Rusdi berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *GAP Analysis*?
3. Strategi apa yang dapat dirumuskan untuk meningkatkan pemanfaatan Terminal Hamid Rusdi agar berfungsi optimal sebagai simpul transportasi di wilayah selatan Kota Malang berdasarkan analisis *strengths, weaknesses, opportunities, dan threats* (SWOT)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi layanan Terminal Hamid Rusdi Kota Malang berdasarkan persepsi pengguna dan penyedia jasa angkutan dengan mengacu pada indikator-indikator Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan;
2. Mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas peningkatan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *GAP Analysis*.
3. Merumuskan strategi peningkatan daya tarik dan pemanfaatan Terminal Hamid Rusdi melalui analisis SWOT berdasarkan faktor internal dan eksternal.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terbagi menjadi dua yaitu manfaat praktir dan teoritis yang dijelaskan sebagai berikut.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang transportasi, khususnya dalam kajian evaluasi pemanfaatan terminal penumpang tipe B. Dengan menggabungkan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)*, dan *strengths, weaknesses, opportunities, dan threats (SWOT)*, penelitian ini juga dapat memperkaya metodologi kajian dalam bidang perencanaan transportasi publik dan manajemen terminal. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengkaji permasalahan serupa di terminal lain yang mengalami permasalahan utilisasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan berbasis data mengenai aspek layanan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pemanfaatan Terminal Hamid Rusdi.

2. Bagi Mahasiswa/i

Penelitian ini dapat menjadi referensi ilmiah bagi mahasiswa, khususnya di bidang angkutan jalan, sebagai bahan kajian tentang penerapan metode yang terstruktur seperti IPA, GAP dan SWOT. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat mendorong mahasiswa untuk lebih kritis dan analitis dalam bidang angkutan transportasi, serta mampu mengaplikasikan teori yang telah dipelajari dalam perkuliahan ke dalam praktik di lapangan.

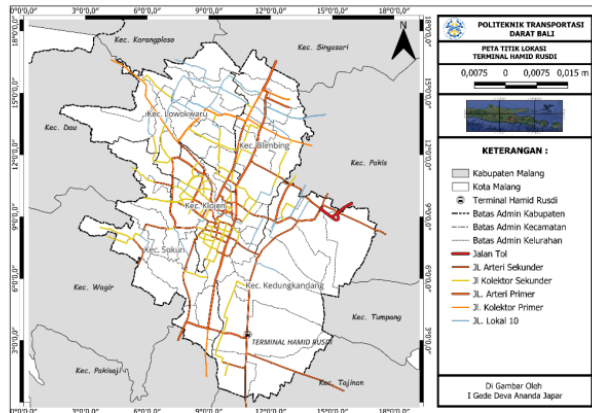
¹ 1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang yang diterapkan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Penelitian hanya mengevaluasi aspek pelayanan terminal berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai Peraturan Menteri Perhubungan PM No. 40 Tahun 2015, yaitu: keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, keterjangkauan, dan kesetaraan.
2. Fokus penelitian tidak mencakup analisis tata kelola kelembagaan, regulasi transportasi, perencanaan tata ruang, studi perilaku pengguna secara mendalam, maupun dampak ekonomi sosial dari terminal

BAB II KONDISI WILAYAH KAJIAN

2.1 Kondisi Wilayah

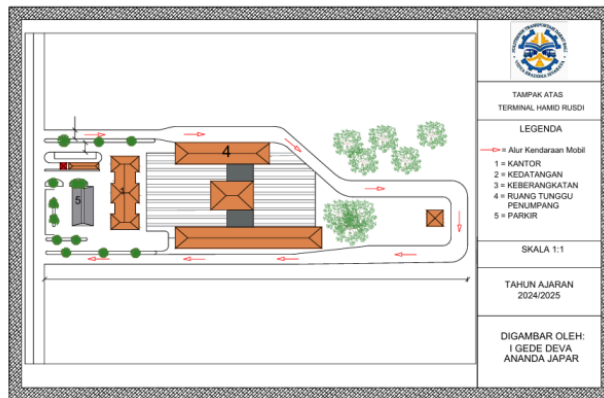


Gambar 1. Peta Titik Lokasi Terminal Hamid Rusdi Kota Malang

(Sumber: Analisis Pribadi)

Berdasarkan Gambar 1. Terminal Hamid Rusdi ini berada $\pm 1,5$ km arah timur dari Pasar Induk Gadang, lebih tepatnya di Jalan Mayjend Sungkono Nomor 11, Kelurahan Wonokoyo, Kecamatan Kedungkandang, Kota Malang. Terminal ini terletak di perbatasan antara wilayah kota dengan wilayah Kabupaten Malang ke arah Lumajang, Blitar, Tulungagung dan Trenggalek. Terminal Hamid Rusdi memiliki luas sekitar 5,5 Ha, yang beroperasi dari pukul 04.00 s.d. 21.00 WIB ini melayani moda transportasi umum berupa angkutan kota, angkutan pedesaan dan angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP)

2.2 Kondisi Objek



Gambar 2. Layout Eksisting Terminal Hamid Rusdi
(Sumber: Analisis Data)

Terminal Hamid Rusdi merupakan terminal penumpang Tipe B yang terletak di Kelurahan Wonokoyo, Kecamatan Kedungkandang, Kota Malang, Provinsi Jawa Timur. Terminal Hamid Rusdi merupakan adalah terminal penumpang tipe B dan merupakan salah satu terminal induk (selain Terminal Arjosari dan Terminal Landungsari) yang terletak di sisi selatan pintu masuk Kota Malang. Asal nama terminal ini mengabadikan sosok pahlawan nasional yang berasal dari Kota Malang, yaitu Mayor TNI Hamid Roesdi. Terminal Hamid Rusdi beroperasi menggantikan Terminal Gadang yang lebih dulu beroperasi sejak tahun 1995. Terminal Gadang direlokasi ke lokasi saat ini karena tidak mendukungnya area lahan terminal yang terlalu berdekatan dengan Pasar Induk Gadang. Terminal ini berada di jalur strategis yang menghubungkan wilayah utara Kota Malang dengan daerah-daerah sekitarnya seperti Kabupaten Malang, dan jalur ke arah Lumajang, Blitar, Tulungagung dan Trenggalek. Secara administratif, terminal ini dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur karena statusnya sebagai terminal tipe B yang melayani angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP), angkutan perkotaan, dan angkutan pedesaan.

Wilayah di sekitar Terminal Hamid Rusdi memiliki karakteristik sebagai wilayah perbatasan kota. Di sekitar terminal terdapat permukiman, industri, pusat perdagangan lokal (pasar, pertokoan), dan fasilitas layanan publik. Hal ini menciptakan interaksi tinggi antara pengguna jasa transportasi dan aktivitas masyarakat setempat. Terminal Hamid Rusdi dapat diakses melalui Jalan Ki Ageng Gribig dan terhubung dengan jalan utama Jalan Mayjen Sungkono. Namun, akses jalan menuju terminal masih dianggap sempit dan kurang optimal untuk kendaraan besar. Di sekitar terminal terdapat beberapa pangkalan angkutan kota, warung makan, dan jasa informal seperti ojek dan becak, namun integrasi dengan angkutan pengumpan formal masih sangat terbatas. Banyak penumpang dan operator lebih memilih naik/turun di luar terminal, terutama di area Pasar Gadang dan ruas jalan utama yang dianggap lebih cepat dan efisien oleh pengguna.



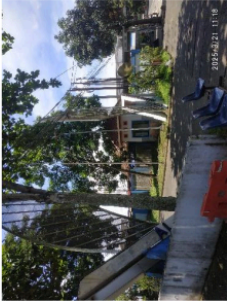
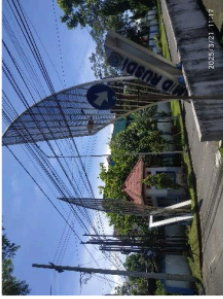
Gambar 3. Kondisi Bus dan Angkot Naik dan turun penumpang di luar terminal
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

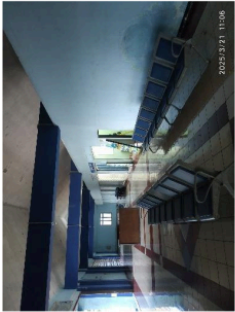





Gambar 3. Jumlah Penumpang Terminal Hamid Rusdi

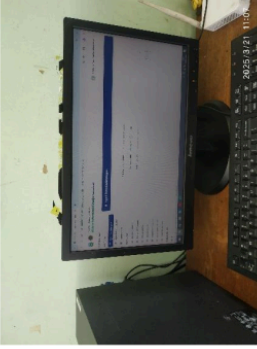
Berdasarkan data dari UPT P3 LLAJ MALANG, jumlah penumpang bus akdp bulanan tertinggi angkutan umum di Terminal Hamid Rusdi terjadi di bulan April 2024 sebanyak 2706 penumpang, sedangkan jumlah terendah terjadi pada bulan September 2024 sebanyak 1228. Secara umum, pergerakan penumpang mengalami kenaikan pada triwulan pertama hingga pertengahan tahun, namun menurun tajam pada bulan Agustus hingga Desember. Penurunan signifikan terutama terjadi setelah bulan Juli, yang kemungkinan dipengaruhi oleh faktor musiman, penyesuaian jadwal layanan, atau persepsi terhadap kualitas fasilitas terminal. Data ini menunjukkan bahwa keberlanjutan dan optimalisasi fungsi terminal masih memerlukan evaluasi mendalam, khususnya untuk menjaga stabilitas jumlah pengguna jasa angkutan umum.


Tabel 2. 1 Hasil Inventarisasi Terminal

NO	Fasilitas Utama	KETERSEDIAAN		KONDISI		Visualisasi
		ADA	TIDAK	BAIK	BURUK	
1	Jalur Keberangkatan Kendaraan	√		√		
2	Jalur Kedatangan Kendaraan	√		√		

3	Ruang Tunggu Penumpang, Pengantar, dan/atau Penjemput	✓	✓			
4	Tempat Naik Turun Penumpang	✓	✓			



5	Tempat Parkir Kendaraan	✓	✓	✓		
6	Fasilitas Pengelolaan Lingkungan Hidup (waste management)		✓			
7	Perlengkapan Jalan	✓		✓		


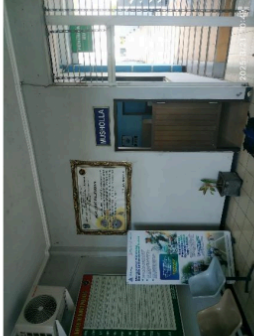
8	fasilitas penggunaan teknologi;		✓			
9	Media Informasi	✓		✓		

10	Kantor Penyelenggaraan Terminal	✓	✓				
11	Loket Penjualan Tiket		✓				
12	Pelayanan Pengguna Terminal dari Pengusaha Bus		✓				
13	Outlet Pembelian Tiket Secara Online		✓				

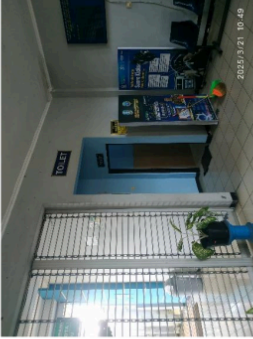

14	Jalur kedatangan penumpang;	✓	✓	✓		
15	Ruang tunggu keberangkatan (boarding)	✓	✓	✓		


16	Jalur Pejalan Kaki yang ramah terhadap orang dengan kebutuhan khusus	✓	✓	✓		
17	Ruang penitipan barang		✓			
18	Tempat Berkumpul Darurat	✓		✓		

2	fasilitas bengkel yang diperuntukkan bagi operasional bus	√		√	
3	fasilitas keamanan (checking point/metal detector/CCTV);	√		√	

4	Fasilitas Kesehatan	√	√	√	
5	Fasilitas Peribadatan	√	√	√	



6	Pos Polisi	√	√	√					
7	Alat Pemadam Kebakaran			√					
NO	Fasilitas Umum	KETERSEDIAAN		KONDISI		Visualisasi			
		ADA	TIDAK	BAIK	BURUK				


1	Toilet	✓	✓	✓		
2	Rumah Makan	✓			✓	

3	Fasilitas park and ride	√	√	√		
4	Fasilitas Telekomunikasi		√			

5	Tempat Istirahat Awak Kendaraan	✓	✓	
6	Fasilitas Peredaksi Pencemaran Udara dan Kebisingan		✓	
7	Fasilitas Pemantau Kualitas Udara dan Gas Buang		✓	

8	<p>Fasilitas Kebersihan, perawatan terminal, dan janitor</p>	✓	✓	✓	
9	<p>Fasilitas Perbaikan Ringan Kendaraan Umum</p>	✓		✓	

10	Fasilitas Perdagangan, Pertokoan	✓			✓	
11	Fasilitas Penginapan		✓			
12	Area Merokok	✓		✓		

13	Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	✓			
14	Fasilitas Pengantar Barang (trolley dan tenaga angkut)	✓			
15	Fasilitas Telekomunikasi dan Area dengan Jaringan Internet	✓			
16	Ruang Tunggu Anak-anak	✓			
17	Media Pengaduan Layanan	✓	✓		

Berdasarkan hasil observasi langsung di lapangan, penilaian terhadap kondisi fasilitas Terminal Hamid Rusdi mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, serta sebagian item dari Permenhub Tahun 2021 yang dinilai masih relevan dan digunakan hingga saat ini. Kedua peraturan ini saling melengkapi dan menjadi acuan dalam inventarisasi fasilitas terminal. Kriteria penilaian baik atau buruk tidak hanya berdasarkan tampilan fisik, namun ditentukan berdasarkan fungsi dan pemanfaatan fasilitas tersebut. Fasilitas dikategorikan “baik” apabila masih dapat digunakan dan dimanfaatkan sesuai dengan fungsinya, sementara “buruk” apabila tidak lagi berfungsi sebagaimana mestinya atau tidak dimanfaatkan sesuai peruntukannya. Kriteria ini disepakati bersama antara pihak mahasiswa pengamat dengan pihak pengelola Terminal Hamid Rusdi sebagai bentuk penilaian objektif atas kondisi eksisting fasilitas terminal :

a. Fasilitas Utama

1) Jalur keberangkatan dan kedatangan kendaraan

Kondisi dari jalur keberangkatan dan kedatangan ada dan untuk titik menaik turunkan penumpang ada atap jalur yang rusak, namun masih di fungsikan sesuai alurnya

2) Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan/atau penjemput

Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan penjemput di Terminal Hamid Rusdi ada namun tempat duduk banyak yang usang, namun area tetap di gunakan oleh penumpang

3) Loket penjualan tiket

Loket fisik tidak tersedia, pengguna membeli tiket langsung dari awak bus.

4) Pelayanan Pengguna Terminal dari Pengusaha Bus (customer service)

Tidak tersedia ruang atau meja layanan resmi bagi pengguna terminal.

5) Outlet Pembelian Tiket Secara Online (single outlet ticketing online)

Outlet pembelian tiket secara online belum disediakan di Terminal Hamid Rusdi

6) Jalur Pejalan Kaki yang ramah terhadap orang dengan kebutuhan khusus

Jalur pejalan kaki yang ramah terhadap penyandang disabilitas di Terminal Hamid Rusdi tersedia jalur tanpa ada tangga, namun belum dilengkapi jalur pemandu tunanetra atau pegangan

b. Fasilitas Penunjang

- 1) Fasilitas penyandang disabilitas dan ibu hamil atau menyusui
Fasilitas bagi serta ibu hamil dan menyusui tersedia namun ruang khusus untuk penyandang disabilitas belum adanya ruang khusus
- 2) Pos Kesehatan
Pos kesehatan di Terminal Hamid Rusdi tersedia dalam bentuk ruang kecil dan jarang difungsikan.
- 3) Fasilitas Kesehatan
Fasilitas kesehatan di Terminal Rusdi tidak tersedia fasilitas pertolongan pertama yang lengkap di dalam terminal
- 4) Pos polisi
Pos polisi tersedia dan berfungsi untuk menunjang keamanan di Terminal Hamid Rusdi, namun petugas dari kepolisian jarang berada di pos tersebut
- 5) Alat Pemadam Kebakaran
Alat pemadam kebakaran di Terminal Hamid Rusdi belum terlihat dan tidak disertai petunjuk lokasi yang jelas.

c. Fasilitas Umum

- 1) Fasilitas Telekomunikasi
Fasilitas telekomunikasi belum tersedia di Terminal Hamid Rusdi tidak tersedia
- 2) Tempat Istirahat Awak Kendaraan
Ketidaksediaan fasilitas tempat istirahat bagi awak kendaraan di Terminal Hamid Rusdi tersedia.
- 3) Fasilitas Pereduksi Pencemaran Udara dan Kebisingan
Tidak tersedia fasilitas untuk mereduksi pencemaran udara dan kebisingan belum tersedia di Terminal Hmid Rusdi.
- 4) Fasilitas Pemantau Kualitas Udara dan Gas Buang
Ketidaksediaan fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang di Terminal Hamid Rusdi

5) Fasilitas Penginapan

Ketidaksediaan fasilitas penginapan di Terminal Hamid Rusdi.

6) Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Ketidaksediaan fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) telah menyebabkan terbatasnya akses pengguna jasa terhadap penarikan uang tunai, sehingga apabila dibutuhkan transaksi secara tunai, hal tersebut tidak dapat dilakukan secara langsung. Kondisi ini menimbulkan dampak pada efisiensi pelayanan keuangan yang seharusnya tersedia bagi pengguna.

7) Fasilitas Pengantar Barang (trolley dan tenaga angkut)

Ketiadaan fasilitas pengantar barang, seperti troli dan tenaga angkut, di Terminal Hamid Rusdi.

8) Fasilitas telekomunikasi dan/ atau area dengan jaringan internet

Tidak ada akses WiFi atau informasi digital perjalanan di area terminal

9) Media Pengaduan Layanan.

Media pengaduan layanan di Terminal Hamid Rusdi saat ini telah tersedia, namun masih bersifat manual/offline berupa kantor kecil yang ditempatkan di area terminal. Keterbatasan ini berpotensi mengurangi efektivitas pengaduan karena belum terhubung dengan sistem digital atau platform daring. Kondisi ini membatasi akses publik terhadap mekanisme kontrol sosial secara real-time dan berdampak pada transparansi serta tingkat kepercayaan pengguna. Idealnya, fasilitas ini tidak hanya menjadi tempat menerima keluhan secara langsung, tetapi juga perlu dikembangkan sebagai saluran komunikasi berbasis teknologi yang memungkinkan partisipasi pengguna secara lebih luas dan responsif.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Tinjauan Pustaka

3.1.1 Pengertian Transportasi

Transportasi adalah tindakan, proses, atau aktivitas perpindahan dari satu lokasi ke lokasi lain. Transportasi secara umum sering dikaitkan dengan angkutan. Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan (Undang-undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan,) Transportasi dan angkutan merupakan dua komponen yang saling berkaitan dalam sistem pergerakan manusia dan barang. Transportasi berfungsi sebagai sarana perpindahan, sementara angkutan menjadi implementasi nyata dari sistem tersebut. Dalam struktur sistem transportasi, infrastruktur pendukung seperti jalan, jembatan, dan terminal memiliki peranan penting. Contohnya Terminal berfungsi sebagai simpul utama yang mengatur pergerakan kendaraan dan penumpang, sekaligus memfasilitasi kelancaran operasional angkutan umum.. Transportasi tidak hanya mencakup pergerakan fisik, tetapi juga memerlukan infrastruktur pendukung seperti terminal untuk memastikan efisiensi dan kenyamanan pengguna. Salah satu bentuk transportasi yang paling krusial dalam kehidupan perkotaan adalah transportasi umum, yang memiliki peran strategis dalam menekan penggunaan kendaraan pribadi, mengurangi kemacetan, dan meningkatkan aksesibilitas bagi seluruh lapisan masyarakat.

3.1.2 Transportasi Umum

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 dijelaskan transportasi umum adalah layanan angkutan yang disediakan untuk digunakan bersama oleh masyarakat, dengan rute, jadwal, dan tarif yang telah ditetapkan. Moda ini meliputi angkutan kota, bus antarkota, dan jenis angkutan umum lainnya yang bertujuan memfasilitasi mobilitas secara efisien, aman, dan

terjangkau. Peraturan Menteri Perhubungan No. 132 Tahun 2015 menegaskan bahwa transportasi umum harus diselenggarakan secara terpadu dan berkelanjutan guna mendukung mobilitas masyarakat luas. Transportasi umum memiliki peran penting dalam mengurangi kemacetan, menekan penggunaan kendaraan pribadi, serta mendorong mobilitas berkelanjutan di kawasan perkotaan. Namun, efektivitas sistem ini sangat bergantung pada ketersediaan simpul transportasi yang memadai. Salah satu simpul utama dalam sistem transportasi umum adalah terminal, yang berfungsi sebagai titik awal, transit, maupun akhir perjalanan, serta menjadi pusat integrasi antarmoda.

3.1.3 Terminal

Terminal menurut UU No. 22 Tahun 2009 merupakan pangkalan umum bagi kendaraan bermotor yang digunakan untuk mengatur pemberangkatan dan kedatangan, penurunan dan penjemputan penumpang atau barang, serta memfasilitasi perpindahan moda transportasi. Terminal memiliki peran strategis sebagai simpul dalam jaringan transportasi darat yang mendukung keteraturan dan efisiensi pergerakan angkutan umum.. Definisi ini dipertegas dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, yang menyatakan bahwa terminal merupakan pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta mendukung perpindahan moda secara efektif dan terintegrasi. Untuk menjalankan fungsinya secara optimal, terminal tidak cukup hanya memiliki peran struktural sebagai simpul pergerakan, melainkan juga harus memberikan layanan yang memenuhi standar kenyamanan, keamanan, dan aksesibilitas bagi pengguna. Di sinilah peran kebijakan pemerintah melalui PM No. 24 Tahun 2021 dan PM No. 40 Tahun 2015 menjadi penting dalam mengatur penyelenggaraan terminal dan menetapkan standar pelayanan minimal (SPM) yang harus dipenuhi oleh setiap penyelenggara terminal.

3.1.4 Fungsi Terminal

Fungsi terminal berdasarkan jenis dan tipenya menurut PM Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 sebagai berikut:

Terminal penumpang memiliki berbagai tipe terminal yang memiliki berbagai fungsi yang berbeda menurut tipenya, yakni sebagai berikut:

- 1) Terminal Penumpang Tipe A memiliki fungsi prasarana transportasi jalan yang melayani angkutan umum untuk angkutan antar kota antar provinsi, antar kota dalam provinsi, angkutan kota, dan angkutan pedesaan.
- 2) Terminal Penumpang Tipe B berfungsi sebagai prasarana transportasi yang melayani angkutan umum antar kota dalam provinsi, angkutan kota, dan angkutan pedesaan.
- 3) Terminal Penumpang Tipe C berfungsi sebagai prasarana transportasi yang melayani angkutan umum untuk angkutan pedesaan.

3.1.5 Penyelenggaraan Terminal Penumpang

Berdasarkan PM Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Bahwasanya terminal penumpang sebagaimana dimaksud dalam pasal 30 wajib menyediakan fasilitas terminal yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan. Penyediaan Fasilitas terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- 1) Fasilitas utama sebagaimana dimaksud dalam pasal 31 ayat (2) huruf a terdiri atas:
 - a. Jalur keberangkatan
 - b. Jalur kedatangan
 - c. Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan/atau penjemput
 - d. Tempat naik turun penumpang
 - e. Tempat parkir kendaraan
 - f. Fasilitas pengelola lingkungan hidup
 - g. Perlengkapan jalan
 - h. Media informasi
 - i. Kantor penyelenggara terminal

- j. Loket penjualan tiket
- k. Pelayanan pengguna Terminal dari pengusaha bus (customer service)
- l. Outlet pembelian tiket secara online
- m. Jalur pejalan kaki yang ramah terhadap orang yang berkebutuhan khusus
- n. Tempat berkumpul darurat
- 2) Fasilitas penunjang sebagaimana dimaksud dalam pasal 31 ayat (2) huruf b merupakan fasilitas yang disediakan di terminal sebagai penunjang kegiatan pokok terminal. Fasilitas penunjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. Fasilitas penyandang disabilitas dan ibu hamil atau menyusui
 - b. Pos Kesehatan
 - c. Fasilitas Kesehatan
 - d. Fasilitas peribadatan
 - e. Pos polisi
 - f. Alat pemadam kebakaran
 - g. Fasilitas umum
- 3) Fasilitas umum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf g meliputi:
 - a. Toilet
 - b. Rumah makan
 - c. Fasilitas telekomunikasi
 - d. Tempat istirahat awak kendaraan
 - e. Fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan
 - f. Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang
 - g. Fasilitas kebersihan
 - h. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum
 - i. Fasilitas perdagangan, pertokoan
 - j. Fasilitas penginapan
 - k. area merokok
 - l. Fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM)
 - m. Fasilitas pengantar barang (trolley dan tenaga angkut)

3.1.6 Standar Pelayanan Minimal Penumpang

Berdasarkan UU No. 22 Tahun 2009 perihal Angkutan Jalan dan Lalu Lintas Pasal 38 ayat 1 dijelaskan bahwasanya setiap pelaksanaan terminal wajib memberikan sarana terminal yakni mencukupi syarat keamanan, keselamatan, kenyamanan dan keterjangkauan. Fasilitas seperti dalam ayat 1 yakni sarana utama serta pendukung.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggara Terminal Penumpang Angkutan Jalan sebagai berikut:

- a. Pasal 2 perihal kebijakan standar terminal penumpang ditujukan untuk operator terminal angkutan jalan guna memberikan pelayanan pada semua pemakai terminal.
- b. Pasal 3 ayat (1) perihal standar layanan terminal penumpang jalan seperti yang dimaksud pada Pasal 2, pelaksana terminal penumpang jalan wajib menawarkan dan melaksanakan:
 - a. Layanan keselamatan
 - b. Layanan keamanan
 - c. Layanan kehandalan/keteraturan
 - d. Layanan kenyamanan
 - e. Layanan keterjangkauan/kemudahan
 - f. Layanan kesetaraan
- c. Pasal 3 ayat (2) keselamatan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang dimaksud pada ayat (1), meliputi:
 - a. Lajur pejalan kaki
 - b. Fasilitas keselamatan jalan
 - c. Jalur evakuasi
 - d. Alat pemadam kebakaran
 - e. Kantor pos, petugas dan ruang kesehatan
 - f. Kantor pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum
 - g. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum
 - h. Informasi fasilitas keselamatan

- i. Informasi fasilitas kesehatan
- j. Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor
- d. Keamanan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang tertera dalam ayat (1), yakni:
 - a. Fasilitas keamanan
 - b. Media pengaduan gangguan keamanan
 - c. Petugas keamanan
 - e. Kehandalan dan keteraturan di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 c, meliputi:
 - a. Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis
 - b. Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis
 - c. Locket penjualan tiket
 - d. Kantor penyelenggara terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal
 - e. Petugas operasional terminal
 - f. Kenyamanan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang tertera dalam ayat 1, yakni:
 - a. Ruang tunggu
 - b. Toilet
 - c. Mushola/fasilitas peribadatan
 - d. Ruang terbuka hijau
 - e. Restoran/rumah makan
 - f. Fasilitas dan petugas kebersihan
 - g. Tempat istirahat awak kendaraan
 - h. Area merokok
 - i. Drainase

- j. Tempat yang bisa dijangkau internet
- k. Perpustakaan/ruang baca
- l. Pencahayaan ruangan
- g. Keterjangkauan/kemudahan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang tertera dalam ayat (1), yakni:
 - a. Letak jalur pemberangkatan
 - b. Letak jalur kedatangan
 - c. Informasi pelayanan
 - d. Informasi rinci perihal angkutan umum
 - e. Informasi perihal kendala perjalanan di angkutan umum
 - f. Layanan penitipan barang
 - g. Fasilitas pengisian baterai
 - h. Tempat naik turun penumpang
 - i. Parkir transportasi pribadi dan umum

3.1.7 Uji Validitas dan Reabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah pemeriksaan yang dilakukan untuk mengevaluasi seberapa akurat data berdasarkan fungsinya dan seberapa baik ia dapat mengukur apa yang harus diukur. Tujuan dari validitas testing adalah untuk mengevaluasi validitas setiap pertanyaan atau pernyataan dalam penelitian. (Tabularasa & Unimed, 2009). Dalam konteks pengukuran kepuasan pengguna di terminal bus angkutan umum, validitas mengindikasikan bahwa setiap item pertanyaan harus memiliki keterkaitan yang kuat dan dapat mencerminkan berbagai aspek kepuasan penumpang dan supir, seperti kualitas pelayanan, ketersediaan fasilitas, maupun aspek keamanan. Uji validitas dilakukan dengan menganalisis hubungan korelasi antara skor setiap item dengan total skor keseluruhan. Dalam praktiknya, nilai koefisien korelasi (r-hitung) dibandingkan dengan nilai r-tabel pada taraf signifikansi tertentu. Dengan rumus perhitungannya r-hitung sebagai berikut:

$$r = \frac{N(\Sigma x) - (\Sigma x \Sigma y)}{\sqrt{[N(\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2)] [N \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2]}} \quad (3,1)$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel/responden

X = Skor pertanyaan

Y = Skor total

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah prosedur yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen menghasilkan data yang konsisten dan akurat apabila digunakan dalam kondisi yang sama pada waktu yang berbeda (Tabularasa & Unimed, 2009). Dalam konteks penelitian ini, reliabilitas menunjukkan bahwa setiap butir pertanyaan dalam kuesioner mampu menghasilkan informasi yang stabil dan dapat dipercaya dalam mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan terminal bus. Secara umum, reliabilitas merupakan indikator konsistensi internal suatu instrumen, di mana pengujian dilakukan dengan mengukur hubungan antar item dalam satu dimensi yang sama. Instrumen dinyatakan reliabel apabila pengukuran ulang dalam kondisi serupa memberikan hasil yang tidak jauh berbeda. Hal ini penting terutama dalam studi yang menyangkut persepsi pengguna layanan, seperti kepuasan penumpang, agar data yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi nyata. Semua pertanyaan dalam kuesioner penelitian diuji reliabilitasnya. Instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60, yang berarti seluruh item pernyataan dalam kuesioner memiliki tingkat konsistensi internal yang memadai dan layak digunakan dalam pengukuran. (Manajemen et al., 2022) Secara umum, rentang nilai Cronbach's Alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut: nilai < 0,50 menunjukkan reliabilitas

rendah, 0,50–0,70 reliabilitas moderat, > 0,70 reliabilitas mencukupi, > 0,80 reliabilitas kuat, dan > 0,90 menunjukkan reliabilitas sangat tinggi atau sempurna. Semakin kecil nilai alpha, maka semakin banyak item dalam kuesioner yang tidak konsisten dalam mengukur konstruk yang dimaksud. Oleh karena itu, batas 0,60 sering digunakan sebagai ambang minimal yang dapat diterima dalam penelitian sosial bersifat eksploratif (Manajemen et al., 2022) Dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right) \quad (3,2)$$

Keterangan:

r_{11} = Nilai reabilitas yang dicari

n = Jumlah item pertanyaan yang di uji

$\sum \sigma_t^2$ = Jumlah varians skor tiap tiap item

σ^2 = Varians total

3.1.8 Metode **Importance Performance Analysis (IPA)**

Importance Performance Analysis' (IPA) adalah alat manajemen strategis yang digunakan untuk membantu organisasi dalam mengidentifikasi dan memprioritaskan area pelayanan yang membutuhkan peningkatan atau pengembangan (Yola & Budianto, 2016). Metode ini memungkinkan organisasi untuk secara sistematis mengevaluasi kinerja pelayanan berdasarkan dua dimensi utama, yaitu tingkat kepentingan (*importance*) yang dirasakan oleh pengguna dan tingkat kinerja aktual (*performance*) yang diberikan oleh penyedia layanan. (Yola & Budianto, 2016). Dalam konteks penelitian ini, IPA digunakan untuk menilai persepsi pengguna dan penyedia jasa angkutan terhadap layanan terminal berdasarkan atribut-atribut pelayanan yang ditentukan.

Metode ini bekerja dengan membandingkan skor kepentingan dan skor kinerja dari masing-masing atribut pelayanan. Perbandingan tersebut

bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan atau gap antara harapan pengguna dan kenyataan yang mereka alami di lapangan, sehingga dapat diketahui aspek mana yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan. Untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja tersebut, digunakan Skala Likert, yang pertama kali diperkenalkan oleh Rensis Likert pada tahun 1932. Skala ini merupakan alat ukur yang umum digunakan dalam penelitian sosial untuk mengetahui sikap, pendapat, atau persepsi seseorang terhadap suatu pernyataan. Dalam implementasinya, setiap indikator pelayanan dikonversikan menjadi pernyataan atau pertanyaan dalam kuesioner, lalu responden diminta memberikan penilaian berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan mereka terhadap indikator tersebut. Penilaian tersebut dinyatakan dalam bentuk skala numerik dengan bobot tertentu, seperti yang ditampilkan pada **Tabel 3.1**. Selanjutnya, skor-skor tersebut akan diolah menggunakan rumus statistik untuk memperoleh nilai rata-rata kepentingan dan kinerja, yang kemudian dipetakan dalam diagram kuadran IPA. Proses perhitungan dan pemetaan tersebut dijelaskan pada bagian berikut.

Tabel 3.1 Penentuan nilai skala likert

Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Bobot
Sangat Penting	Sangat Puas	4
Penting	Puas	3
Kurang Penting	Kurang Puas	2
Tidak Penting	Tidak Puas	1

Selanjutnya, dengan membandingkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, dapat dihitung tingkat kesesuaian antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan harapan pengguna jasa angkutan umum. Tingkat kesesuaian ini memberikan gambaran sejauh mana pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pengguna, dan menjadi dasar dalam menentukan prioritas perbaikan. Perhitungan tingkat kesesuaian dilakukan dengan

menggunakan dua jenis variabel, yaitu: variabel X untuk skor kinerja (performance) dan variabel Y untuk skor kepentingan (importance). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{xi}{Yi} \times 100\% \quad (3,3)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden terhadap suatu atribut

Xi = Skor rata-rata penilaian kinerja (performance)

Yi = Skor rata-rata penilaian kepentingan (importance)

Nilai Tki ini kemudian menjadi dasar untuk mengevaluasi apakah suatu atribut layanan sudah memenuhi harapan pengguna atau belum.

Untuk memvisualisasikan hubungan antara tingkat kepentingan dan kinerja dari setiap atribut, digunakan diagram kartesius dua dimensi yang membagi indikator ke dalam empat kuadran utama. Diagram ini memungkinkan penyaji data secara visual dan memudahkan dalam menentukan prioritas peningkatan layanan. Sumbu horizontal (X) mewakili tingkat kinerja, sedangkan sumbu vertikal (Y) mewakili tingkat kepentingan. Adapun titik potong antara kedua sumbu tersebut ditentukan berdasarkan rata-rata nilai seluruh indikator, yang dihitung menggunakan rumus berikut:

$$X = \frac{\sum X'}{n} \text{ dan } Y = \frac{\sum Y'}{n} \quad (3,4)$$

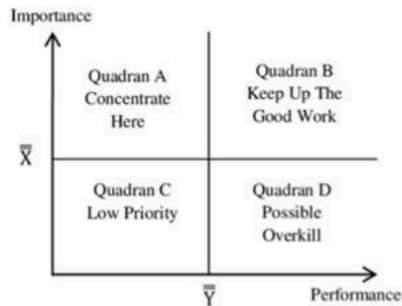
Keterangan :

X' = Skor rata-rata masing-masing indikator untuk kinerja

Y' = Skor rata-rata masing-masing indikator untuk kepentingan

n = Jumlah total indikator yang dinilai

Metode IPA menggabungkan kedua variabel tersebut ke dalam diagram kuadran dengan tujuan mengidentifikasi atribut mana yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, atau bahkan dialihkan sumber dayanya. Diagram kuadran ini terdiri dari empat bagian, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3, dan menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan layanan yang berbasis pada persepsi pengguna.



Gambar 4. Kuadran Importance Performance Analysis

(Sumber: Martilla 1997)

Berikut ini adalah penjelasan dari masing-masing kuadran (Martilla et al., 1977):

- a. Kuadran (A) atau *concentrate here* (prioritas utama) menunjukkan Tingkat kepentingan variabel tinggi namun tingkat kepuasannya rendah. Variabel yang terdapat dalam kuadran ini perlu melakukan peningkatan pelayanan dikarenakan belum dapat memenuhi harapan maupun kepuasan pelayanan fasilitas.
- b. Kuadran (B) atau *keep up the good work* (pertahankan prestasi) menunjukkan tingkat kepentingan dan kepuasan tinggi. Variabel pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan dan pelayanannya sangat memuaskan, sehingga perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanannya

- c. Kuadran (C) atau *low priority* (prioritas rendah) menunjukkan tingkat kepentingan dan kepuasan rendah. Variabel pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan dan memberi manfaat yang kecil terhadap responden.
- d. Kuadran (D) atau *possible overkill* menunjukkan tingkat kepuasan sangat tinggi, sedangkan tingkat kepentingan rendah. Variabel dalam kuadran ini telah mencukupi, sehingga sumber daya dapat dialihkan pada elemen lain yang memiliki tingkat kepentingan tinggi.

Kelebihan Metode IPA:

- a. Metode ini mudah dipahami dan diterapkan oleh manajer dan tim operasional
- b. Membantu mengidentifikasi prioritas perbaikan dengan jelas berdasarkan umpan balik pelanggan
- c. Pemetaan dalam diagram kartesius memberikan visualisasi yang jelas mengenai area kinerja yang perlu ditingkatkan
- d. Fokus pada indikator yang penting bagi penumpang, memastikan perbaikan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan penumpang.

Kekurangan Metode IPA:

- a. Hasil survei sangat bergantung pada persepsi Masyarakat yang bisa saja subjektif dan bervariasi
- b. Metode ini mungkin tidak menangkap kompleksitas interaksi antara berbagai indikator layanan atau produk
- c. *Metode Importance Performance Analysis (IPA)* memberikan pandangan statis pada suatu titik waktu tertentu, tidak menggambarkan perubahan dinamika kebutuhan dan harapan pelanggan dari waktu ke waktu
- d. Kualitas hasil analisis sangat tergantung pada kualitas dan kuantitas data yang dikumpulkan dari survei pelanggan

3.1.9 GAP Analysis

Gap *Analysis* merupakan suatu metode untuk mengukur apa yang telah terjadi saat ini dan keinginan dan penyebab kesenjangan (Mutmainah et al.,

2022). Dengan Gap *analysis* dapat dilakukan identifikasi untuk mengetahui apa yang dibutuhkan guna menghubungkan kesenjangan yang terjadi pada suatu topik (Priadi, 2020). Gap *Analisis* kesenjangan biasanya digunakan saat membandingkan serangkaian persyaratan analisis ini biasanya disusun berdasarkan serangkaian topik atau kategori, sehingga metode ini lebih efisien dalam menentukan sektor atau area mana yang memerlukan perbaikan. Secara umum, analisis ini bermanfaat untuk menilai seberapa besar kesenjangan antara kinerja aktual dan target.

Harapan merupakan sesuatu yang dapat dibentuk dan dapat digunakan sebagai langkah guna perubahan. Dengan membandingkan persepsi dan harapan, kita dapat mengetahui apakah ada kesenjangan dalam mencapai suatu tujuan. Dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{GAP} = X - Y \quad (3,5)$$

Keterangan:

X = Nilai persepsi pengguna terhadap pelayanan

Y = Nilai harapan pengguna terhadap pelayanan

Kriteria dari hasil perhitungan metode *service quality* pada Gap analysis adalah sebagai berikut:

- a. Nilai *servqual* = 0, apabila nilai didapat sama dengan nol, berarti penilaian dari konsumen terhadap layanan yang dirasakan sekarang sesuai dengan harapannya (netral)
- b. Nilai *servqual* > 0, konsumen merasa bahwa pelayanan yang diberikan saat ini melebihi harapan (puas)
- c. Nilai *servqual* < 0, konsumen merasa bahwa pelayanan yang diberikan saat ini jauh dibawah harapannya (tidak puas).

3.1.10 Analisis SWOT (*Strenght-Weakness-Opportunities and Threats*)

Analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor strategis internal dan eksternal yang memengaruhi rendahnya minat pengguna dan penyedia jasa angkutan dalam memanfaatkan terminal. Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman (SWOT) merupakan suatu alat

perencanaan yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dimaksudkan untuk menggambarkan kondisi yang sedang dihadapi oleh suatu organisasi, termasuk dalam konteks ini yaitu rendahnya minat pengguna dan penyedia jasa angkutan dalam memanfaatkan terminal. Analisis SWOT dapat diaplikasikan dengan cara menganalisis dan memilah berbagai hal yang mempengaruhi keempat faktor yang menjadi dasar penerapannya. Pada analisis SWOT terdapat matriks IFAS dan EFAS, dan Kuadran SWOT sebagai berikut.

1. Matriks IFAS dan EFAS

Matriks IFAS (*Internal Strategic Factors Analysis Summary*) adalah matriks yang mengidentifikasi dan menilai kekuatan serta kelemahan internal terminal berdasarkan faktor-faktor strategis yang dianggap penting. Sedangkan Matriks EFAS (*External Strategic Factors Analysis Summary*) digunakan untuk mengidentifikasi dan menilai peluang dan ancaman eksternal yang memengaruhi kondisi operasional terminal. (Afifah & Formen, 2023) Dalam proses analisis SWOT, setiap faktor internal (kekuatan dan kelemahan) maupun eksternal (peluang dan ancaman) diberikan bobot berdasarkan tingkat kepentingan dan rating berdasarkan tingkat pengaruh atau performa dari masing-masing faktor. Skor akhir diperoleh dari hasil perkalian antara bobot dan rating tersebut. Untuk menjaga konsistensi dan objektivitas dalam penilaian, digunakan skala rating 1 hingga 4 yang mengacu pada kriteria berikut:

Tabel 3. 2 Skala Litert Penilaian Rating SWOT

Nilai	Kriteria Penilaian
4	Sangat berpengaruh / sangat mendukung / sangat menghambat
3	Cukup berpengaruh / cukup mendukung / cukup menghambat
2	Kurang berpengaruh / kurang mendukung / kurang menghambat
1	Tidak berpengaruh / tidak mendukung / tidak menghambat sama sekali

Untuk mengukur kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman secara kuantitatif, digunakan Matriks IFAS dan EFAS. Dalam matriks ini, setiap

faktor strategis diberikan bobot dan rating sesuai tingkat pengaruhnya. Skor akhir dari masing-masing faktor dihitung menggunakan rumus berikut:

$$\text{Skor Faktor} = \text{Bobot} \times \text{Rating} \quad (3,6)$$

Hasil penghitungan seluruh faktor kemudian dijumlahkan untuk memperoleh Total Skor IFAS dan Total Skor EFAS, yang menjadi dasar penentuan posisi organisasi dalam kuadran SWOT. Untuk memetakan posisi strategi tersebut ke dalam diagram SWOT, digunakan sumbu koordinat:

$$X = (\text{Total Skor S}) + (\text{Total Skor W}) \quad (3,7)$$

$$Y = (\text{Total Skor O}) + (\text{Total Skor T})$$

Nilai X dan Y tersebut menunjukkan posisi strategi organisasi pada kuadran SWOT, dan menjadi acuan dalam merumuskan alternatif strategi.

2. Kuadran SWOT

Hasil dari IFAS dan EFAS kemudian dikombinasikan ke dalam Kuadran SWOT, yang menghasilkan empat kuadran strategi berdasarkan kombinasi faktor internal dan eksternal. Seperti ditampilkan pada **Gambar 5**, keempat kuadran tersebut menghasilkan pendekatan strategi sebagai berikut:



Gambar 5. Kuadran SWOT

Sumber (Kamaluddin, 2020)

Gambar diatas menampilkan empat kuadran strategi berdasarkan gabungan elemen-elemen berikut:

Strength (S) – kekuatan yang berasal dari faktor internal perusahaan,

Weakness (W) – kelemahan yang juga berasal dari dalam perusahaan,

Opportunity (O) – peluang yang berasal dari faktor eksternal,

Threat (T) – ancaman yang juga bersumber dari lingkungan eksternal.

Setiap kuadran menghasilkan pendekatan strategi yang berbeda, sebagai berikut:

- Kuadran I – Strategi SO (*Strength-Opportunity*)
Strategi ini fokus pada pemanfaatan kekuatan internal perusahaan untuk meraih peluang eksternal yang tersedia.
- Kuadran II – Strategi ST (*Strength-Threat*)
Strategi ini mengandalkan kekuatan internal perusahaan untuk menghadapi tantangan eksternal.
- Kuadran III – Strategi WO (*Weakness-Opportunity*)
Strategi ini bertujuan untuk memperbaiki kelemahan internal perusahaan dengan cara memanfaatkan peluang dari luar.
- Kuadran IV – Strategi WT (*Weakness-Threat*)
Jenis strategi ini bersifat defensif, digunakan ketika perusahaan menghadapi kelemahan internal sekaligus tekanan dari faktor eksternal.

3.2 Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan Tabel 3.1 penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini

Tabel 3. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Sumber	Hasil	Pembeda
1	Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis	(Putri et al., 2019)	Seluruh indikator layanan memiliki nilai gap negatif,	Perbedaan terdapat pada lokasi penelitian

No	Judul Penelitian	Sumber	Hasil	Pembeda
	(IPA) pada Jasa Transportasi Commuter Line		artinya pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan. 4 Indikator prioritas perbaikan (Kuadran I IPA) sehingga menjadi fokus perbaikan prioritas.	dan metode analisis dimana pada penelitian ini menggunakan analisis SERVQUAL + IPA
2	Studi Pelayanan dan Fasilitas Terminal Penumpang Bandar Udara di Ibukota Provinsi Kalimantan Utara	(Achmad Zultan Mansur et al., 2020)	5 atribut prioritas utama (kuadran I IPA), fasilitas dinilai "B" (baik sekali).	Fokus pada bandara dan metode analisis (IPA) dan Analisis Deskriptif
2	Analisis Faktor Penyebab Tidak Optimalnya Terminal Bandar Raya Payung Sekaki Di Kota Pekanbaru	(Putri, 2021)	Pengguna menilai ruang tunggu penumpang sangat penting, tapi kenyataannya kondisi atau pelayanan fasilitas tersebut belum memuaskan.	Perbedaan terdapat pada lokasi penelitian dan metode analisis dimana pada penelitian ini analisis - Analisis SWOT Korelasi variabel (SPSS) Traffic Counting

No	Judul Penelitian	Sumber	Hasil	Pembeda
3	Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Bandar Laksamana Indragiri	(Budi Irawan et al., 2021)	Rata-rata tingkat kesesuaian pelayanan Terminal Bandar Laksamana Indragiri (BLI) adalah 58,61%, menunjukkan bahwa hampir setengah dari variabel pelayanan belum memenuhi harapan pengguna.	Penelitian ini mengidentifikasi aksesibilitas dan fasilitas sebagai masalah utama Terminal BLI, dengan metode analisis yang lebih beragam (IPA, SWOT, Load Factor)
5	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Perum Perhutani dengan GAP Analysis dan Importance Performance Analysis	(Rozali, 2023)	Secara umum, pelanggan merasa cukup puas dengan pelayanan dan produk Perum Perhutani. Namun, terdapat beberapa atribut pelayanan dengan nilai gap negatif, yang berarti ekspektasi pelanggan lebih tinggi daripada	Perbedaan terdapat pada lokasi penelitian dan metode analisis dimana pada penelitian ini menggunakan GAP, IPA, Analisis Faktor

No	Judul Penelitian	Sumber	Hasil	Pembeda
			kenyataan pelayanan, sehingga perlu perbaikan.	
6	Kajian Faktor Penyebab Ketidakefektifan Kinerja Terminal Mena Kota Ruteng Kabupaten Manggarai	(Gaut et al., 2024)	68% fasilitas tidak tersedia sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) berdasarkan PM Perhubungan No. 40 Tahun 2015. Fasilitas utama seperti keamanan, keselamatan, dan kenyamanan sangat kurang.	Penggunaan PLS-SEM untuk analisis faktor penyebab. Fokus pada proyeksi penurunan pengguna jangka panjang.

BAB IV METEDEOLOGI PENELITIAN

4.1 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

4.1.1 ⁵ Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh dari hasil survei langsung di lapangan, yang mengacu pada kondisi eksisting atau keadaan sebenarnya serta berkaitan erat dengan tujuan dari penelitian. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan melalui dua kegiatan utama, yaitu inventarisasi fasilitas terminal dan penyebaran kuesioner. Inventarisasi fasilitas dilakukan untuk mencatat secara sistematis kondisi riil fasilitas yang tersedia di Terminal Hamid Rusdi Kota Malang, baik dari segi keberadaan, fungsi, maupun kelengkapan berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai PM Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015. Hasil dari inventarisasi ini tidak hanya menjadi dasar untuk menilai kesesuaian fasilitas, tetapi juga digunakan sebagai acuan dalam merancang instrumen kuesioner dan menentukan cakupan variabel penelitian.

Sementara itu, kuesioner disusun sebagai teknik pengumpulan data persepsi, dengan cara menyebarkan google form kepada responden. Tujuannya adalah untuk mengetahui pendapat atau persepsi pengguna dan penyedia jasa angkutan terkait tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan (*performance*) terhadap layanan yang tersedia di Terminal Hamid Rusdi. Untuk melakukan survei, beberapa hal harus dipersiapkan, antara lain:

1. Data Inventarisasi Fasilitas Terminal

Data inventarisasi yang diperoleh merupakan hasil dari observasi awal yang didapatkan dari data analisis inventarisasi fasilitas terminal Hamid Rusdi pada Laporan Umum PKL Kota Malang tahun 2025. Data ini, memuat terkait ketersediaan fasilitas, kondisi fasilitas, pemanfaatan fasilitas.

2. Penentuan Sampel Responden

Untuk memperoleh jumlah responden yang representatif, digunakan rumus Slovin (Slovin, 1960) yang dinyatakan sebagai berikut::

$$N = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (4,1)$$

Keterangan:

N : Ukuran populasi

n : Ukuran sampel

e : Nilai margin of error kelonggaran ketelitian kesalahan sampel yang masih ditolerir

Dalam penelitian ini, penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan jumlah populasi dari beberapa komponen yang berkaitan langsung dengan operasional Terminal Hamid Rusdi Tipe B Kota Malang. Populasi tersebut meliputi:

1. Jumlah armada bus AKDP yang beroperasi di Terminal Hamid Rusdi, sebanyak 183 armada. Dalam penelitian ini, menggunakan rumus Slovin dengan margin erorr 10%, maka didapat sampel minimumnya sebanyak 65 responden
2. Jumlah penumpang bus AKDP harian rata-rata di Terminal Hamid Rusdi tertinggi di bulan April 2024 sebesar 2706 penumpang di Terminal. Dalam penelitian ini, menggunakan rumus Slovin dengan margin erorr 10%, maka didapat sampel minimumnya sebanyak 97 responden
3. Jumlah angkot trayek yang melayani rute ke Terminal Hamid Rusdi sebanyak 630 angkot. Dalam penelitian ini, menggunakan rumus Slovin dengan margin erorr 10%, maka didapat sampel minimumnya sebanyak 87 responden
4. Jumlah penumpang Angkot harian rata-rata di Terminal Hamid Rusdi sebanyak 308 penumpang. Dalam penelitian ini, menggunakan

rumus Slovin dengan margin erorr 10%, maka didapat sampel minimumnya sebanyak 76 responden

Setelah melakukan perhitungan jumlah sampel minimum, diketahui jumlah sampel yang digunakan untuk supir bus dan angkot sebanyak 152 orang, Penumpang bus dan angkot sebanyak 173 penumpang Namun dalam melakukan penyebaran kuesioner data responden yang didapatkan melebihi dari jumlah sampel minimum yaitu sebesar 184 supir dan 197 penumpang.

3. Pengambilan Suara Responden

Dalam penelitian ini, pengambilan sampel yang diperoleh menggunakan teknik probability sampling, yaitu pendekatan pengambilan sampel secara acak tanpa mempertimbangkan strata dan karakteristik khusus dari responden. Proses pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen berupa kuesioner yang disebarakan kepada responden dan data yang terkumpul kemudian dianalisis secara statistik untuk menghasilkan kesimpulan yang objektif dan representatif terhadap populasi.

4. Pengumpulan data untuk analisis SWOT

Analisis SWOT dalam penelitian ini bertujuan untuk merumuskan strategi peningkatan fungsi Terminal Hamid Rusdi berdasarkan kondisi *internal* dan *eksternal*. Pengumpulan data untuk analisis SWOT dilakukan melalui dua pendekatan:

a. Faktor *Internal (Strength dan Weakness)*

Data diperoleh dari hasil analisis kuantitatif menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *GAP Analysis*, yang mengacu pada indikator pelayanan terminal berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Terminal Penumpang.

Hasil dari IPA dan *GAP Analysis* digunakan untuk mengidentifikasi: Strength (kekuatan) atribut pelayanan yang dinilai penting dan telah memuaskan pengguna (kuadran B IPA).

Weakness (kelemahan): atribut yang dinilai penting tetapi belum memuaskan (kuadran A IPA) atau memiliki nilai GAP negatif signifikan.

b. Faktor Eksternal (*Opportunities dan Threats*)

Data dikumpulkan melalui pertanyaan terbuka dalam kuesioner kepada pengguna dan penyedia jasa angkutan. Tujuannya adalah untuk menggali persepsi mereka mengenai:

Peluang (*opportunity*): faktor dari luar terminal yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pemanfaatan terminal, seperti lokasi strategis, integrasi transportasi, atau perkembangan lingkungan.

Ancaman (*threat*): faktor *eksternal* yang dapat menjadi hambatan dalam pemanfaatan terminal, seperti keberadaan titik naik-turun di luar terminal, akses jalan sempit, atau kebiasaan masyarakat.

5. Variabel yang Digunakan

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan dua sumber utama. Pertama, variabel pelayanan terminal mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Kedua, untuk menggali faktor eksternal, digunakan pertanyaan terbuka terkait persepsi pengguna dan penyedia jasa terhadap Terminal Hamid Rusdi. Pertanyaan ini bersifat terbuka tanpa jawaban benar atau salah, dan ditujukan untuk memperoleh masukan mengenai peluang dan ancaman yang dapat memengaruhi pengembangan terminal ke depan. Variabel pelayanan yang diukur kemudian disesuaikan dengan layanan yang diterima oleh masyarakat pengguna maupun penyedia jasa angkutan di terminal. Berdasarkan PM 40 Tahun 2015, terdapat enam aspek utama yang menjadi fokus dalam penyelenggaraan fasilitas terminal, yaitu (1) keselamatan, (2) keamanan, (3) kenyamanan, (4) keterjangkauan, (5) kesetaraan, dan (6) keteraturan. Keenam aspek ini menjadi acuan utama

dalam penyusunan indikator kuesioner dan analisis dalam penelitian ini yang dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Definisi Operasional dan Variabel untuk Penumpang

Aspek	Definisi	Indikator
Keselamatan (X1)	Aspek keselamatan merupakan layanan yang bertujuan untuk memastikan keselamatan penumpang, pekerja, dan semua pengguna yang berada di area terminal.	Dari sudut pandang anda seberapa penting dan bagaimana keberadaan lajur pejalan kaki di Terminal Hamid Rusdi? (X1.1)
		Dari sudut pandang seberapa penting dan anda bagaimana keberadaan jalur evakuasi di Terminal Hamid Rusdi? (X1.2)
		Dari sudut pandang anda seberapa penting dan bagaimana keberadaan informasi fasilitas keselamatan di Terminal Hamid Rusdi? (X1.3)
		Dari sudut pandang anda seberapa penting dan bagaimana keberadaan informasi fasilitas kesehatan di Terminal Hamid Rusdi? (X1.4)
Keamanan (X2)	Aspek keamanan merupakan layanan yang bertujuan untuk melindungi penumpang, pekerja, dan properti dari ancaman dan bahaya.	Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan fasilitas keamanan di Terminal Hamid Rusdi? (X2.1)
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan

Aspek	Definisi	Indikator
		<p>bagaimana keberadaan petugas keamanan di Terminal Hamis Rusdi? (X2.2)</p> <p>Dari sudut pandang anda seberapa penting bagi Anda keramahan petugas terminal dalam memberikan pelayanan, dan bagaimana penilaian Anda terhadap keramahan petugas di Terminal Hamid Rusdi saat ini? (X2.3)</p>
Kehandalan (X3)	Aspek kehandalan merupakan layanan yang bertujuan untuk memastikan bahwa semua layanan dan fasilitas di terminal berfungsi dengan baik dan konsisten, sehingga penumpang dapat mengandalkan terminal untuk memenuhi kebutuhan perjalanan mereka.	<p>Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besar tarif di Hamid Rusdi? (X3.1)</p> <p>Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan jadwal angkutan umum dalam trayek lanjutan dan angkutan umum tidak dalam trayek di Terminal Hamid Rusdi? (X3.2)</p> <p>Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan kantor penyelenggara terminal di Terminal Hamid Rusdi? (X3.3)</p> <p>Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan</p>

Aspek	Definisi	Indikator
		bagaimana pelayanan petugas operasional terminal di Terminal Hamid Rusdi? (X3.4)
Kenyamanan (X4)	Aspek kenyamanan merupakan layanan yang bertujuan untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan penumpang selama berada di area terminal.	Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan ruang tunggu di Terminal Hamid Rusdi? (X4.1)
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan toilet di Terminal Hamid Rusdi? (X4.2)
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan fasilitas peribadahan di Terminal Hamid Rusdi? (X4.3)
		Dari sudut pandang anda, bagaimana keberadaan ruang terbuka hijau di Terminal Hamid Rusdi? (X4.4)
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan rumah makan di Terminal Hamid Rusdi? (X4.5)
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan fasilitas dan petugas kebersihan di Terminal Hamid Rusdi? (X4.6)

Aspek	Definisi	Indikator
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan area merokok di Terminal Hamid Rusdi? (X4.7)
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan drainase di Terminal Hamid Rusdi? (X4.8)
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan ruang baca di Terminal Hamid Rusdi? (X4.9)
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan lampu penerangan ruangan di Terminal Hamid Rusdi? (X4.10)
Kemudahan/Keterjangkauan (X5)	Aspek kemudahan/keterjangkauan merupakan layanan yang bertujuan untuk memastikan bahwa layanan dan fasilitas di terminal dapat dengan mudah diakses dan digunakan oleh semua penumpang.	Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan letak jalur pemberangkatan di Terminal Hamid Rusdi? (X5.1)
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan letak jalur kedatangan di Terminal Rusdi? (X5.2)
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan informasi pelayanan di

Aspek	Definisi	Indikator
		Terminal Hamid Rusdi? (X5.3)
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan informasi angkutan lanjutan di Terminal Hamid Rusdi? (X5.4)
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan informasi gangguan kendaraan perjalanan angkutan umum di Terminal Hamid Rusdi? (X5.5)
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan fasilitas pengisian baterai di Terminal Hamid Rusdi? (X5.6)
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan tempat naik/turun penumpang di Terminal Hamid Rusdi? (X5.7)
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi di Terminal Hamid Rusdi? (X5.8)

Aspek	Definisi	Indikator
		Dari sudut pandang anda Seberapa penting kemudahan Anda dalam mengakses menuju Terminal Hamid Rusdi, dan bagaimana penilaian Anda terhadap kemudahan tersebut saat ini? (X5.9)
Kesetaraan (X6)	Aspek kesetaraan merupakan layanan yang bertujuan untuk memastikan bahwa semua penumpang, tanpa memandang latar belakang atau kondisi pribadi mereka, dapatkan akses yang adil dan setara ke layanan dan fasilitas di terminal.	Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan penyanggung cacat di Terminal Hamid Rusdi? (X6.1)
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan ruang ibu menyusui di Terminal Hamid Rusdi? (X6.2)
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana kemudahan pelayanan tanpa diskriminasi terhadap semua operator angkutan? (X6.3)
Menurut Anda, apa peluang yang bisa dimanfaatkan agar Terminal Hamid Rusdi lebih ramai dan nyaman digunakan? Menurut Anda, apa hambatan dari luar terminal yang bisa membuat orang enggan menggunakan terminal ini?		

Tabel 4.2. Definisi Operasional dan Variabel untuk Penyedia Jasa/ Supir

Aspek	Definisi	Indikator
Keselamatan (X1)	Aspek keselamatan merupakan layanan yang bertujuan untuk memastikan keselamatan penumpang, pekerja, dan semua pengguna yang berada di area terminal.	Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan lajur pejalan kaki di Terminal Hamid Rusdi? (X1.1)
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan jalur evakuasi di Terminal Hamid Rusdi? (X1.2)
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum di Terminal Hamid Rusdi? (X1.3)
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum di Terminal Hamid Rusdi? (X1.4)
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan informasi fasilitas keselamatan di Terminal Hamid Rusdi? (X1.5)
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan informasi fasilitas
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan informasi fasilitas

Aspek	Definisi	Indikator
		kesehataan di Terminal Hamid Rusdi? (X1.6)
Keamanan (X2)	Aspek keamanan merupakan layanan yang bertujuan untuk melindungi penumpang, pekerja, dan properti dari ancaman dan bahaya.	Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan fasilitas keamanan di Terminal Hamid Rusdi? (X2.1)
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan petugas keamanan di Terminal Hamis Rusdi? (X2.2)
		Dari sudut pandang anda seberapa penting bagi Anda keramahan petugas terminal dalam memberikan pelayanan, dan bagaimana penilaian Anda terhadap keramahan petugas di Terminal Hamid Rusdi saat ini? (X2.3)
Kehandalan (X3)	Aspek kehandalan merupakan layanan yang bertujuan untuk memastikan bahwa semua layanan dan fasilitas di terminal berfungsi dengan baik dan konsisten, sehingga penumpang dapat mengandalkan terminal untuk memenuhi kebutuhan perjalanan mereka.	Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besar tarif di Hamid Rusdi? (X3.1)
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana Jadwal trayek lanjutan yang mudah diketahuidi Terminal Hamid Rusdi? (X3.2)

Aspek	Definisi	Indikator
		<p>Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan kantor penyelenggara terminal di Terminal Hamid Rusdi? (X3.3)</p>
		<p>Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana pelayanan petugas operasional terminal di Terminal Hamid Rusdi? (X3.4)</p>
Kenyamanan (X4)	Aspek kenyamanan merupakan layanan yang bertujuan untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan penumpang selama berada di area terminal.	<p>Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan ruang tunggu di Terminal Hamid Rusdi? (X4.1)</p>
		<p>Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan toilet di Terminal Hamid Rusdi? (X4.2)</p>
		<p>Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan fasilitas peribadahan di Terminal Hamid Rusdi? (X4.3)</p>
		<p>Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan ruang terbuka hijau di Terminal Hamid Rusdi? (X4.4)</p>
		<p>Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan</p>

Aspek	Definisi	Indikator
		<p>rumah makan di Terminal Hamid Rusdi? (X4.5)</p> <p>Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan fasilitas dan petugas kebersihan di Terminal Hamid Rusdi? (X4.6)</p> <p>Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan tempat istirahat awak kendaraan di Terminal Hamid Rusdi? (X4.7)</p> <p>Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan area merokok di Terminal Hamid Rusdi? (X4.8)</p> <p>Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan lampu penerangan ruangan di Terminal Hamid Rusdi? (X4.9)</p>
Kemudahan/Keterjangkauan (X5)	Aspek kemudahan/keterjangkauan merupakan layanan yang bertujuan untuk memastikan bahwa layanan dan fasilitas di terminal dapat dengan mudah diakses dan digunakan oleh semua penumpang.	<p>Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan letak jalur pemberangkatan di Terminal Hamid Rusdi? (X5.1)</p> <p>Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan letak jalur kedatangan di Terminal Rusdi? (X5.2)</p>

Aspek	Definisi	Indikator
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan tempat naik/turun penumpang di Terminal Hamid Rusdi? (X5.3)
		Dari sudut pandang anda Seberapa penting kemudahan Anda dalam mengakses menuju Terminal Hamid Rusdi, dan bagaimana penilaian Anda terhadap kemudahan tersebut saat ini? (X5.4)
Kesetaraan (X6)	Aspek kesetaraan merupakan layanan yang bertujuan untuk memastikan bahwa semua penumpang, tanpa memandang latar belakang atau kondisi pribadi mereka, mendapatkan akses yang adil dan setara terhadap layanan dan fasilitas di terminal.	Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan penyandang cacat di Terminal Hamid Rusdi? (X6.1)
		Dari sudut pandang anda, seberapa penting dan bagaimana keberadaan ruang ibu menyusui di Terminal Hamid Rusdi? (X6.2)
Menurut Anda, apa peluang yang bisa dimanfaatkan agar Terminal Hamid Rusdi lebih ramai dan nyaman digunakan?		
Menurut Anda, apa hambatan dari luar terminal yang bisa membuat orang enggan menggunakan terminal ini?		

6. Persiapan Survei

Dalam pelaksanaan survei inventarisasi dan penyebaran kuesioner, hal-hal yang perlu dipersiapkan antara lain:

1) Perlengkapan dan peralatan survei

- a. Handphone
- b. Form Kuesioner
- c. Kertas
- d. Clip Board
- e. Alat Tulis

2) Lokasi survei

Lokasi survei berada di dalam daerah kewenangan Terminal Hamid Rusdi dan di depan Pasar Gadang.

3) Tenaga Pelaksana

Tenaga pelaksana survei penyebaran kuesioner adalah anggota Tim PKL Kota Malang tahun 2025.

4) Pelaksanaan Survei

Survei penyebaran kuesioner dilaksanakan selama tiga hari di dua lokasi, yaitu di Terminal Hamid Rusdi dan di depan Pasar Gadang yang kerap digunakan sebagai titik naik-turun penumpang di luar terminal. Kegiatan survei dimulai setiap hari pada pukul 07.00 WIB hingga selesai. Pada hari pertama, survei difokuskan pada penumpang dan supir bus (AKDP) yang berada di area Terminal Hamid Rusdi dan Pasar Gadang. Hari kedua dilanjutkan dengan menyoar penumpang dan sopir angkutan kota (angkot) yang beroperasi di sekitar kawasan terminal maupun Pasar Gadang. Sementara itu, hari ketiga digunakan untuk melengkapi data

yang masih kurang dari dua hari sebelumnya, baik dari sisi responden penumpang maupun operator angkutan.

4.1.2 ⁵Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh ⁵baik secara langsung maupun tidak langsung dari instansi-instansi terkait yaitu Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dan instansi-instansi terkait. Data sekunder yang diperoleh sangat berguna dan membantu dalam menganalisis data. Berikut merupakan data sekunder yang diperlukan yaitu:

1. Data Jumlah Penumpang Harian AKDP

Data jumlah penumpang harian pada bulan Maret tahun 2021-2024 merupakan data sekunder yang digunakan dalam penentuan jumlah sampel pada kuesioner yang akan disebar. Data ini didapatkan dari instansi pengelola terminal tipe B Hamid Rusdi yaitu UPT P3 LLAJ Malang

2. Data Jumlah Penumpang Harian Angkot

Data jumlah penumpang harian Angkot diperoleh dari hasil pengolahan dari Bidang Angkutan Umum PKL Kota Malang 2025

3. Data Trayek dan jumlah armada angkutan umum yang seharusnya dilayani Terminal Hamid Rusdi

Trayek angkutan umum yang secara administratif atau operasional dilayani melalui Terminal Hamid Rusdi Kota Malang. Selain itu, diperlukan data jumlah total armada angkutan (baik AKDP, angkot) yang terdaftar atau dialokasikan untuk melayani trayek-trayek yang melewati atau masuk ke terminal, yang diperoleh dari diperoleh dari UPT P3 LLAJ Malang, Dinas Perhubungan Kota Malang dan laporan PKL Kota Malang 2025.

4.2 Metode Analisis Data

4.2.1 Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas Kuesioner dalam penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan validitas isi (*content validity*). Validitas isi bertujuan untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan dalam kuesioner telah mewakili konstruk atau variabel yang hendak diukur secara tepat. Pengujian dilakukan tanpa menggunakan perhitungan statistik, melainkan melalui penilaian ahli (*expert judgment*) terhadap isi dan relevansi instrumen. Proses ini dilakukan dengan melakukan wawancara dan diskusi langsung dengan pihak UPT LLAJ P3 Malang yang memiliki otoritas serta pengalaman dalam pengelolaan dan evaluasi pelayanan terminal penumpang.

Para ahli menilai:

Kesesuaian indikator kuesioner dengan aspek-aspek pelayanan terminal sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015. Kejelasan redaksi pertanyaan, dan Kelayakan pertanyaan terbuka untuk menggali faktor eksternal dalam analisis SWOT. Hasil validasi digunakan untuk merevisi dan menyempurnakan isi kuesioner sebelum disebarkan kepada responden.

Selanjutnya dilakukan analisis data, dilakukan uji validitas dan reliabilitas sebagai berikut:

4.2.2 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Uji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 23. Pengujian dilakukan terhadap seluruh butir pertanyaan dalam kuesioner yang ditujukan kepada responden (penumpang dan sopir) untuk memastikan instrumen layak digunakan sesuai dengan penjelasan pada **Bab 3.1.7** untuk tahap Uji Validitas dan Reabilitas. Adapun Langkah-langkah dari Uji Validitas dan Reabilitas menggunakan SPSS dijelaskan sebagai berikut:

Langkah-langkah Uji Validitas:

1. Data hasil kuesioner diinput ke dalam SPSS.
2. Pilih menu Analyze → Correlate → Bivariate.
3. Masukkan variabel item pertanyaan dan variabel total skor ke dalam kotak analisis.
4. Centang Pearson correlation dan pastikan two-tailed dan flag significant correlations aktif.
5. Klik OK untuk mendapatkan output korelasi.
6. Hasil uji validitas ditentukan dengan membandingkan nilai r-hitung dari output SPSS dengan r-tabel pada taraf signifikansi 1%. Nilai r-tabel digunakan sesuai jumlah responden dan disajikan pada **Gambar.6** berikut:

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Gambar 6. R-tabel Uji Validitas

Jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$, maka item dinyatakan valid, sesuai teori pada Bab 3.1.7 Uji Validitas dan Reabilitas

Selanjutnya yaitu Langkah-langkah Uji Reabilitas:

3. Pilih menu Analyze → Scale → Reliability Analysis.
4. Masukkan semua item pertanyaan kecuali total ke dalam satu variabel.
5. Pilih model Alpha.
6. Klik OK untuk mendapatkan hasil reliabilitas.
7. Hasil uji reliabilitas dilihat dari nilai Cronbach's Alpha. Jika nilai $\alpha > 0,60$, maka kuesioner dianggap reliabel, sesuai dengan dasar teori pada **Bab 3.1.7** Uji Validitas dan Reabilitas

4.2.3 Metode IPA

Pengolahan data dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan terminal telah sesuai dengan tingkat kepentingan menurut persepsi pengguna dan penyedia jasa sesuai dengan hasil responden yang sudah di dapatkan. Teori dasar, rumus, dan pembagian kuadran metode IPA telah dijelaskan secara rinci pada **Bab subbab 3.1.8**. Pada tahap ini, peneliti menggunakan software SPSS 23 untuk proses pengolahan dan visualisasi data.

Adapun tahapan pengolahan data IPA dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Langkah 1: Pengolahan Awal di Excel

1. Data kuesioner hasil survei dari responden diinput terlebih dahulu ke dalam *Microsoft Excel*.
2. Skor pada setiap indikator baik untuk kinerja (*performance*) maupun kepentingan (*importance*) dihitung nilai rata-ratanya secara manual.
3. Hasil rata-rata dari masing-masing indikator tersebut kemudian digunakan sebagai nilai input ke SPSS untuk keperluan pemetaan kuadran.

Langkah 2: Input Data ke SPSS 23

1. Buka SPSS 23, kemudian buat file data baru.
2. Masukkan setiap indikator sebagai variabel baru (misalnya: P1, P2, ... untuk *performance* dan I1, I2, ... untuk *importance*).
3. Pada tab *Variable View*, sesuaikan nama variabel dan ubah *Measure* menjadi *Scale*.
4. Masukkan nilai rata-rata dari Excel ke dalam *Data View* SPSS sesuai masing-masing indikator.

Langkah 3: Membuat Diagram Kuadran IPA

1. Klik menu *Graphs* → *Legacy Dialogs* → *Scatter/Dot*.
2. Pilih *Simple Scatter* → Klik *Define*.
3. Pada kotak dialog:
 - a) Masukkan nilai rata-rata *importance* (kepentingan) ke kolom *Y-Axis*.
 - b) Masukkan nilai rata-rata *performance* (kinerja) ke kolom *X-Axis*.
 - c) Masukkan nama indikator ke kolom *Label Cases by* (jika ingin nama tiap titik muncul).
4. Klik *Titles*, isi judul diagram pada *Line 1*, lalu klik *Continue*, dan klik OK.

Langkah 4: Menambahkan Garis Referensi (Kuadran IPA)

1. Setelah diagram muncul di *Output Viewer*, klik dua kali pada gambar scatter plot untuk masuk ke mode pengeditan grafik.
2. Tambahkan garis referensi sumbu X dan Y untuk membentuk 4 kuadran:
 - a) Klik kanan pada sumbu X → pilih *Add Reference Line to X Axis* → pilih *Set to Mean*.
 - b) Klik kanan pada sumbu Y → pilih *Add Reference Line to Y Axis* → pilih *Set to Mean*.

3. Setelah itu, grafik akan membentuk diagram kartesius dua dimensi yang terdiri atas empat kuadran sesuai dengan metode IPA (lihat **Gambar 3** pada **Bab 3.1.8**)

4.2.4. GAP Analysis

Metode Gap Analysis digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur selisih antara persepsi dan harapan pengguna terhadap pelayanan terminal bus. Tujuan dari metode ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna jasa dan penyedia layanan. Dasar teori dan rumus metode GAP telah dijelaskan secara rinci pada **Bab 3 subbab 3.1.9 Gap Analysis**. Pengolahan data dilakukan menggunakan Microsoft Excel, berdasarkan data rata-rata per indikator yang telah dihitung pada tahap analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) sebelumnya.

Langkah-langkah Pengolahan GAP Analysis:

1. Gunakan Data Rata-Rata dari IPA
2. Buka file Excel yang berisi data hasil perhitungan IPA.
3. Gunakan dua kolom nilai:
 - a) Kolom 1: Rata-rata persepsi/kinerja (X) setiap indikator
 - b) Kolom 2: Rata-rata harapan/kepentingan (Y) setiap indikator
4. Pada kolom k-3 buatlah nama Nilai GAP
5. Hitung nilai GAP dengan rumus 3.5 pada **Bab 3 Sub Bab 3.1.9 Gap Analysis**
6. Selanjutnya didapatkan hasil nilai GAP pada setiap Indikator yang mana untuk indentifikasi hasil pada setiap nilai indikator dapat dilihat pada **Bab 3 Sub Bab 3.1.9 GAP Analysis**

4.2.5 Analisis SWOT

Analisis SWOT dilakukan untuk merumuskan strategi pengembangan Terminal Hamid Rusdi berdasarkan faktor-faktor *internal* dan *eksternal* yang telah teridentifikasi melalui hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Gap Analysis sebelumnya. Teori dan dasar

penghitungan SWOT, termasuk rumus skor dan pemetaan strategi, telah dijelaskan secara rinci pada **Bab 3 subbab 3.1.10 Analysis SWOT**.

Langkah 1: Identifikasi Faktor-Faktor SWOT Berdasarkan Hasil IPA dan GAP

1. Faktor-faktor kekuatan (*Strength*) dan kelemahan (*Weakness*) diidentifikasi berdasarkan indikator-indikator dengan nilai kepuasan tinggi dan rendah dari hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Gap Analysis*.
2. Sementara itu, faktor peluang (*Opportunities*) dan ancaman (*Threats*) diperoleh dari pertanyaan terbuka pada kuesioner IPA yang menanyakan persepsi responden mengenai peluang dan ancaman yang dihadapi Terminal Hamid Rusdi.
3. Temuan dari kuesioner ini kemudian diperdalam dan disempurnakan melalui wawancara dengan Kepala UPT P3 LLAJ Malang, yang memiliki pemahaman teknis dan kelembagaan terhadap kondisi operasional terminal.
4. Seluruh hasil identifikasi tersebut diformulasikan ke dalam bentuk pernyataan strategis sebagai input penyusunan Matriks IFAS dan EFAS.

Langkah 2: Penilaian Bobot dan Rating

1. Pembobotan faktor SWOT (baik *internal* maupun *eksternal*) dilakukan secara khusus oleh Kepala UPT P3 LLAJ Malang, berdasarkan tingkat kepentingan dan pengaruh masing-masing faktor terhadap pengembangan terminal.
2. Selanjutnya, penilaian rating terhadap masing-masing faktor dilakukan oleh 15 orang responden expert, yang terdiri dari:
 - a) Kepala dan pegawai teknis Terminal Hamid Rusdi
 - b) Pegawai UPT P3 LLAJ Malang
 - c) Pegawai dari Dinas Perhubungan Kota Malang
3. Para responden menilai kinerja atau potensi dari setiap faktor dengan skala rating 1–4 sesuai dengan tabel pada penjelasan bab 3.

Profil lengkap para pemberi rating disajikan dalam **Lampiran X**.

Langkah 3: Penyusunan Matriks IFAS dan EFAS

1. Hasil wawancara dikompilasi dan dirata-rata untuk mendapatkan bobot dan rating akhir untuk masing-masing faktor.
2. Skor faktor dihitung menggunakan rumus pada bab 3
Matriks IFAS memuat total skor kekuatan dan kelemahan.
Matriks EFAS memuat total skor peluang dan ancaman.

Langkah 4: Pemetaan ke Dalam Matriks SWOT dan *Grand Strategy*

1. Total skor IFAS dan EFAS kemudian digunakan untuk menentukan posisi Terminal Hamid Rusdi dalam Kuadran SWOT, dengan rumus penyusunan koordinat pada **sub bab 3**
2. Hasil pemetaan dimasukkan ke dalam diagram kuadran SWOT untuk menentukan posisi strategis organisasi.
3. Selanjutnya tentukan strategi yang pas berdasarkan letak titik pada kuadran ke berapa, untuk penjelasan pada setiap kuadrannya di jelaskan pada bab 3.

4.2.6 Keterkaitan antara Importance Performance Analysis (IPA), GAP, Analysis, dan Analisis SWOT

Dalam menganalisis permasalahan layanan terminal, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan integrasi antara metode Importance Performance Analysis (IPA), GAP Analysis, dan Analisis SWOT. Ketiga pendekatan ini dipilih karena masing-masing memiliki keunggulan dalam mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja pelayanan, serta menyusun strategi perbaikan yang tepat.

1 Metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengevaluasi atribut-atribut pelayanan terminal berdasarkan dua dimensi utama, yaitu tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja aktual (*performance*) berdasarkan persepsi pengguna. Teknik ini mengelompokkan atribut ke dalam empat kuadran berdasarkan hasil

pemetaan kartesius. Kuadran I (*"Concentrate Here"*) merupakan fokus utama yang harus segera ditangani karena atribut di dalamnya dinilai penting namun berkinerja rendah (Yola & Budianto, 2016; Martilla & James, 1977). Setelah atribut prioritas diperoleh dari hasil IPA, langkah selanjutnya adalah menerapkan GAP Analysis, yaitu metode untuk mengukur kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja aktual layanan. GAP dihitung dengan mengurangkan nilai kinerja dari nilai kepentingan pada setiap atribut layanan. Nilai GAP negatif yang besar menunjukkan terdapat ketidaksesuaian yang signifikan, sehingga atribut tersebut memerlukan perbaikan segera. GAP Analysis memperkuat hasil dari IPA dengan menyajikan dimensi kuantitatif terhadap selisih yang dirasakan oleh pengguna

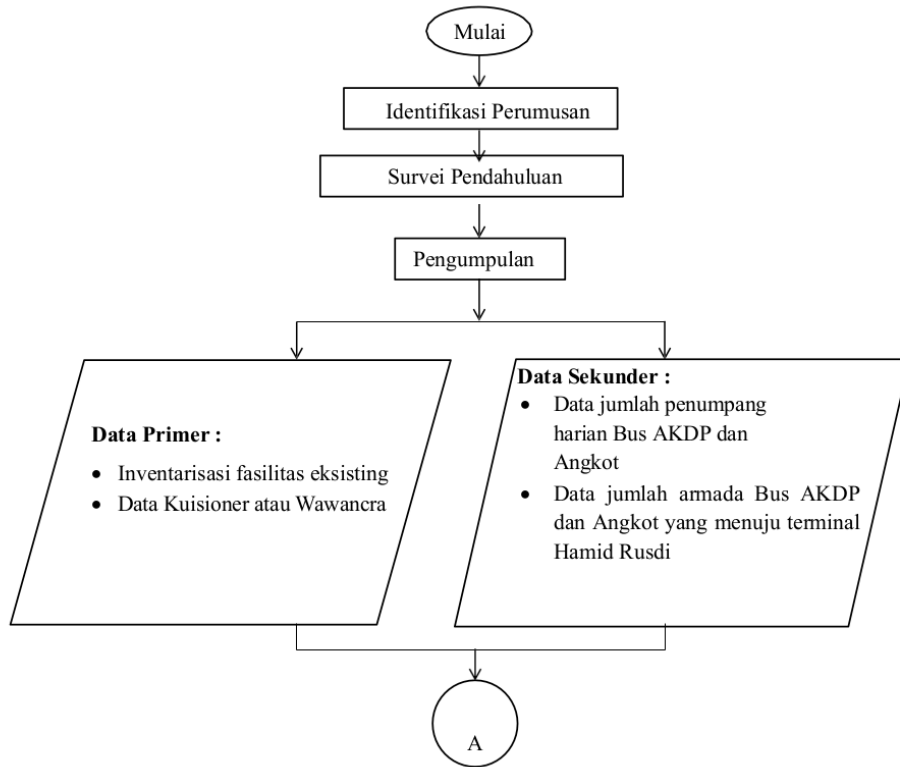
Hasil gabungan dari IPA dan GAP Analysis selanjutnya digunakan dalam menyusun Analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*). Temuan dari atribut-atribut dengan nilai GAP besar dan berada pada kuadran A IPA dapat dimasukkan ke dalam kategori kelemahan internal (*weaknesses*) dalam SWOT. Sementara itu, atribut yang menunjukkan kinerja dan kepentingan tinggi (kuadran B IPA) mencerminkan kekuatan (*strengths*). Peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) diidentifikasi dari kondisi eksternal terminal, seperti dukungan kebijakan, potensi pasar, keberadaan terminal bayangan, atau ketidaktertiban lalu lintas (Putri, 2021).

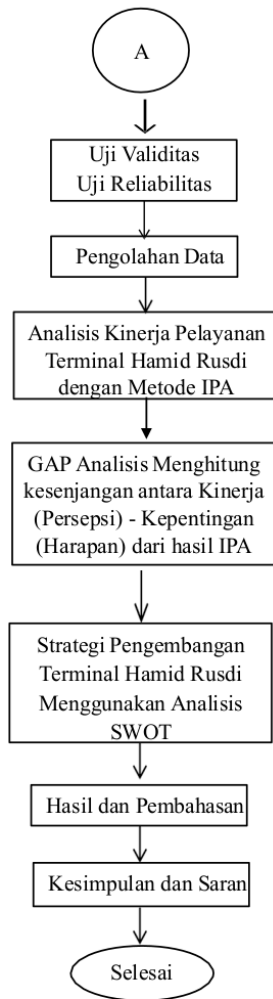
Penelitian Sari (2011) yang menganalisis ketidakoptimalan Terminal Bandar Raya Payung Sekaki di Pekanbaru, juga menggunakan pendekatan SWOT berbasis temuan lapangan dan persepsi masyarakat. Dalam penelitian tersebut, kombinasi SWOT digunakan untuk menyusun strategi peningkatan fungsi terminal melalui intervensi terhadap kelemahan internal dan tekanan eksternal. Integrasi antara IPA, GAP Analysis, dan SWOT memungkinkan peneliti untuk tidak hanya mengidentifikasi permasalahan berdasarkan persepsi pengguna, tetapi juga menyusun strategi perbaikan yang realistis dan aplikatif. Dengan pendekatan ini, rekomendasi yang

dihasilkan tidak hanya deskriptif, tetapi juga bersifat strategis, sehingga dapat digunakan oleh pengelola terminal dan pemangku kebijakan untuk meningkatkan pelayanan dan utilisasi terminal secara berkelanjutan.

4.3 Bagan Alir Penelitian

Berkiut adalah Bagan Alir dari penelitian ini :





4.4 Timeline Kegiatan

Berkiut adalah Timeline Kegiatan dari penelitian ini :

Tabel 4. 3. Timeline Kegiatan

No	Kegiatan	APRIL				MEI				JUNI				JULI			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Studi Literatur	■	■	■	■												
2	Pemilihan Topik			■	■												
3	Penyusunan Proposal KKW			■	■	■	■										
4	Seminar Proposal KKW					■	■										
5	Pengumpulan Data		■	■	■	■	■	■	■								
6	Analisis Data							■	■	■							
7	Penyelesaian Masalah									■	■	■					

(Sumber : Rancangan Pribadi)

BAB V
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Pengumpulan Data

5.1.1 Kusioner Penumpang dan Supir

Pengumpulan data kusioner penumpang dan supir terhadap pelayanan Terminal Hamid Rusdi dilakukan melalui kusioner terstruktur yang mencakup pertanyaan tertutup dan terbuka. Data kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan, sedangkan data kualitatif menggali hambatan serta potensi pengembangan berdasarkan pengalaman langsung pengguna terminal.

1. Data Kusioner Penumpang Bus dan Angkot

Berikut adalah hasil rekapitulasi data kusioner yang diperoleh dari penumpang pengguna layanan bus AKDP dan Angkot di Terminal Hamid Rusdi Kota Malang. **Tabel 5.1** berisi data kuantitatif mengenai kepentingan dan kinerja pelayanan terminal yang digunakan untuk analisis IPA, GAP, dan SWOT (faktor internal). Sementara **Tabel 5.2** merangkum jawaban terbuka responden mengenai hambatan dan peluang, yang menjadi masukan untuk analisis SWOT (faktor eksternal).

Tabel 5. 1 Hasil Rekapitulasi Data Kusioner Penumpang

KODE INDIKATOR	INDIKATOR PELAYANAN	KEPENTINGAN (I)	KINERJA (P)
X1.1	Lajur pejalan kaki	3.57	3.39
X1.2	Jalur Evakuasi	3.38	3.48
X1.3	Fasilitas Keselamatan	3.38	3.50
X1.4	Fasilitas Kesehatan	3.39	3.44
X2.1	Fasilitas Keamanan	3.37	1.56
X2.2	Petugas Keamanan	3.38	3.06
X2.3	Pelayanan petugas Terminal	3.40	2.00
X3.1	Jadwal Keberangkatan dan Kedatangan	3.35	3.19
X3.2	Jadwal Angkutan Umum lanjutan	3.37	3.23
X3.3	Keberadaan Kantor penyelenggaraan	3.35	3.50

KODE INDIKATOR	INDIKATOR PELAYANAN	KEPENTINGAN (I)	KINERJA (P)
X3.4	Pelayanan Petugas Operasional	3.37	2.95
X4.1	Keberadaan Ruang Tunggu	3.37	3.23
X4.2	Keberadaan Toilet	3.39	3.50
X4.3	Keberadaan fasilitas peribadahan	3.35	3.45
X4.4	Keberadaan ruang terbuka hijau	3.44	3.46
X4.5	Keberadaan rumah makan	3.18	2.99
X4.6	Keberadaan fasilitas dan petugas kebersihan terminal	3.36	3.22
X4.7	Keberadaan area merokok	3.39	3.46
X4.8	Keberadaan drainase	2.91	2.78
X4.9	Keberadaan ruang baca	3.24	3.12
X4.10	Lampu Penerangan	3.39	2.91
X5.1	Jalur keberangkatan	3.40	3.45
X5.2	Jalur kedatangan	3.42	3.43
X5.3	Informasi pelayanan terminal	3.37	3.19
X5.4	Informasi angkutan lanjutan	3.38	3.17
X5.5	Informasi Gangguan kendaraan perjalanan AU	3.37	2.91
X5.6	Fasilitas pengisian baterai	3.34	3.41
X5.7	Keberadaan tempat naik turun	3.42	3.45
X5.8	Keberadaan tempat parkir	3.38	3.43
X5.9	Akses menuju Terminal	3.47	1.58
X6.1	Keberadaan penyandang cacat	3.36	3.44
X6.2	Keberadaan ruang ibu menyusui	3.37	3.51
X6.3	Kemudahan pelayanan tanpa diskriminasi	3.36	3.44

(Sumber: Hasil Analisis Data)

Tabel 5. 2 Hasil Rangkuman Jawaban Pertanyaan Terbuka Penumpang

NO	RANGKUMAN
1	Relokasi pedagang dari area pasar ke lokasi baru agar tidak mengganggu akses ke terminal.
2	Pembangunan akses jalan baru untuk memperlancar jalur ke terminal.
3	Penataan zona antara pasar dan terminal dengan batasan jelas (zona bebas pedagang/parkir).
4	Penyediaan moda transportasi pengumpan seperti shuttle, ojek resmi, dan angkutan kota mini.
5	Peningkatan fasilitas penumpang seperti ruang tunggu, Wi-Fi, toilet bersih, dan ruang istirahat.
6	Digitalisasi sistem terminal: info real-time, navigasi, pembayaran non-tunai, aplikasi booking.
7	Penertiban pedagang liar dan parkir liar dengan regulasi dan pengawasan ketat.
8	Penambahan petugas dan fasilitas keamanan serta penerangan jalan sekitar terminal.
9	Program insentif atau kompensasi untuk pedagang yang mau direlokasi dari area terminal.

NO	RANGKUMAN
10	Pembangunan konsep smart terminal yang terintegrasi dengan moda transportasi lainnya.
11	Jalan sempit, rusak, berlubang, gelap, dan tidak aman terutama saat hujan atau malam hari.
12	Terletak di pinggiran kota, jauh dari pusat aktivitas warga dan pemukiman penduduk.
13	Angkot jarang lewat, tidak rutin, hanya beroperasi di jam tertentu, dan sering enggan masuk terminal.
14	Kemacetan parah di sekitar pasar membuat angkot malas masuk terminal dan perjalanan menjadi lama.
15	Ongkos naik akibat macet, waktu tempuh lama, dan kebutuhan naik ojek karena minimnya angkot.
16	Minim aktivitas ekonomi dan pergerakan orang, membuat sopir dan pengguna enggan masuk terminal.
17	Terminal belum terhubung baik dengan moda lain seperti angkot, Trans Jatim, dan kendaraan pribadi.
18	Terminal dianggap dibangun tanpa memperhitungkan aksesibilitas, kebutuhan pengguna, dan fungsi ekonomi.
19	Banyak usulan agar pasar dipindahkan ke terminal agar menarik aktivitas dan membuat terminal jadi hidup.
20	Ongkos naik akibat macet, waktu tempuh lama, dan kebutuhan naik ojek karena minimnya angkot.

(Sumber: Hasil Analisis Data)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui persepsi penumpang secara menyeluruh terhadap pelayanan, hambatan akses, serta potensi pengembangan terminal. Seluruh hasil menjadi dasar penyusunan strategi peningkatan pelayanan dan optimalisasi fungsi Terminal Hamid Rusdi.

2. Data Kusioner Supir Bus dan Angkot

Berikut adalah hasil rekapitulasi data kusioner yang diperoleh dari supir bus AKDP dan Angkot di Terminal Hamid Rusdi Kota Malang. **Tabel 5.3** berisi data kuantitatif mengenai kepentingan dan kinerja pelayanan terminal yang digunakan untuk analisis IPA, GAP, dan SWOT (faktor internal). Sementara **Tabel 5.4** merangkum jawaban terbuka responden mengenai hambatan dan peluang, yang menjadi masukan untuk analisis SWOT (faktor eksternal)

Tabel 5. 3 Hasil Rekapulasi Data Kusioner Supir

KODE INDIKATOR	INDIKATOR PELAYANAN	KEPENTINGAN (I)	KINERJA (P)
X1.1	Jajur pejalan kaki	3.505	3.245
X1.2	Jalur evakuasi	3.465	3.27
X1.3	Keberadaan informasi fasilitas keselamatan	3.465	3.225
X1.4	Fasilitas perbaikan kendaraan Umum	3.505	2.435
X1.5	Keberadaan informasi fasilitas keselamatan	3.53	3.28
X1.6	Keberadaan informasi fasilitas keschataan	3.475	3.245
X2.1	Fasilitas Keamanan	3.5	2.445
X2.2	Petugas keamanan	3.48	3.22
X2.3	Pelayanan petugas Terminal	3.43	3.29
X3.1	Jadwal Keberangkatan dan Kedatangan	3.48	3.265
X3.2	Jadwal Angkutan Umum lanjutan	3.495	3.235
X3.3	Keberadaan Kantor penyelenggaraan	3.49	3.255
X3.4	Pelayanan Petugas Operasional	3.45	3.1
X4.1	Keberadaan Ruang Tunggu	3.51	3.28
X4.2	Keberadaan Toilet	3.52	3.26
X4.3	Keberadaan fasilitas peribadahan	3.51	3.27
X4.4	Keberadaan ruang terbuka hijau	3.53	3.295
X4.5	Keberadaan Rumah Makan	3.51	2.475
X4.6	Keberadaan rumah makan	3.51	3.305
X4.7	Keberadaan tempat istirahat awak kendaraan	3.455	3.27
X4.8	Keberadaan area merokok	3.445	3.31
X4.9	Lampu Penerangan	3.52	2.32
X5.1	Jalur keberangkatan	3.49	3.275
X5.2	Jalur kedatangan	3.465	3.29
X5.3	Keberadaan tempat naik turun	3.49	3.27
X5.4	Akses menuju Terminal	3.55	2.095
X6.1	Keberadaan penyandang cacat	3.535	3.235
X6.2	Keberadaan ruang menyusui	3.47	3.29

(Sumber: Hasil Analisis Data)

Tabel 5. 4 Hasil Rangkuman Jawaban Pertanyaan Terbuka Supir

NO	RANGKUMAN
1	Pemindahan terminal ke area Pasar Gadang untuk meningkatkan aksesibilitas dan menarik penumpang.
2	Penggabungan fungsi pasar dan terminal dalam satu kawasan untuk menciptakan simpul transportasi terpadu.
3	Penataan ulang kawasan sekitar Gadang agar mendukung integrasi pasar dan terminal.
4	Dekatnya lokasi Gadang dengan pusat aktivitas masyarakat menjadikannya lokasi strategis terminal.

NO	RANGKUMAN
5	Akses jalan yang lebih mudah dijangkau masyarakat jika terminal dipindahkan ke Gadang.
6	Revitalisasi pasar menjadi terminal terpadu dapat meningkatkan konektivitas dan fungsi ekonomi lokal.
7	Terminal di dekat pasar memudahkan distribusi penumpang dan meningkatkan load factor angkutan.
8	Integrasi transportasi dan perdagangan di Gadang akan memberikan manfaat ganda secara sosial ekonomi.
9	Pasar Gadang sebagai pusat aktivitas memungkinkan mobilitas penumpang dan kendaraan lebih efisien.
10	Pemindahan terminal ke Gadang dapat menghidupkan kembali peran terminal yang saat ini kurang optimal.
11	Jalan ke terminal terlalu sempit, menyulitkan manuver kendaraan besar dan rawan macet.
12	Masuk terminal sering macet, terutama saat jam sibuk, sehingga buang waktu dan energi.
13	Perjalanan ke terminal membuat boros BBM dan waktu, tapi tidak sebanding dengan pendapatan.
14	Penumpang lebih nyaman naik/turun di pasar karena lebih dekat, ramai, dan strategis.
15	Terminal tidak ramah kendaraan besar, fasilitas minim, desain membingungkan.
16	Jadwal operasional terminal tidak cocok dengan jadwal perjalanan, bikin rute tidak efektif.
17	Akses menuju terminal terlalu memutar, banyak belokan, dan tidak langsung.
18	Lokasi terminal jauh dari rute utama dan pusat aktivitas, membuat waktu tempuh lama.
19	Setelah turun di terminal, penumpang kesulitan mencari angkutan lanjutan.
20	Penumpang mengeluh karena perjalanan lama, membingungkan, dan terminal tidak nyaman.
21	Terminal dibangun tanpa riset mendalam, tidak melibatkan sopir dan pengguna jalan.
22	Banyak supir memilih tidak masuk karena lebih untung ngetem di luar terminal.

(Sumber: Hasil Analisis Data)

Berdasarkan okas di atas dapat diketahui persepsi supir secara menyeluruh terhadap pelayanan, hambatan akses, serta potensi pengembangan terminal. Seluruh hasil menjadi dasar penyusunan strategi peningkatan pelayanan dan optimalisasi fungsi Terminal Hamid Rusdi.

5.1.2 Hasil Wawancara SWOT

Dalam rangka memperkuat hasil analisis kuesioner yang telah dilakukan, penelitian ini juga melibatkan metode wawancara mendalam dengan pihak UPT P3 LLAJ Malang guna memperoleh pemahaman yang lebih kontekstual mengenai kondisi aktual Terminal Hamid Rusdi. Melalui proses wawancara tersebut, diperoleh informasi penting yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mengklarifikasi faktor-faktor internal

(kekuatan dan kelemahan) serta eksternal (peluang dan ancaman) terminal. Hasil wawancara ini menjadi dasar awal dalam menyusun Matriks IFAS dan EFAS sebagai bagian dari analisis SWOT strategis.

1. Penentuan Faktor Internal dan Eksternal

Dalam proses penyusunan strategi pengembangan Terminal Hamid Rusdi diawali dengan identifikasi faktor internal dan eksternal sebagai dasar penyusunan Matriks IFAS dan EFAS. Identifikasi ini diperoleh dari hasil kuesioner IPA yang disempurnakan melalui wawancara dengan Kepala UPT P3 LLAJ Malang, untuk mengklasifikasikan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam upaya optimalisasi kinerja Terminal Hamid Rusdi.

a) Faktor Internal

Tabel 5. 5 Hasil Wawancara Penentuan Faktor Eksternal

No	Faktor Internal
<i>Strength/ Kekuatan</i>	
1	Terminal memiliki area luas, banyak ruang kosong, sejuk, dan terdapat ruang terbuka hijau.
2	Tersedia jalur pejalan kaki, akses keberangkatan-kedatangan, serta titik naik-turun penumpang yang bagus
3	Tersedia toilet, ruang menyusui, tempat ibadah, parkir, dan zona merokok secara memadai.
4	Fasilitas tersedia bagi pengguna berkebutuhan khusus dengan pelayanan yang setara.
5	Ada kantor pengelola, jalur evakuasi, serta fasilitas modern seperti pengisian baterai.
<i>Weaknees/ Kelemahan</i>	
1	Petugas terminal, keamanan, dan operator belum bekerja optimal sehingga pelayanan kurang maksimal.
2	Penerangan malam hari kurang memadai, menurunkan rasa aman pengguna.
3	Jadwal kendaraan tidak akurat dan belum real-time, menyulitkan akses informasi bagi penumpang.
4	Akses ke terminal sulit karena kemacetan dan lokasi yang jauh dari pusat kota.
5	Tidak tersedia bengkel, toko suku cadang, dan tempat makan yang memadai bagi pengguna dan pengemudi.

(Sumber: Hasil Analisis Data)

b) Faktor Eksternal

Tabel 5. 6 Hasil Wawancara Penentuan Faktor Eksternal

No	Faktor Eksternal
<i>Oppurtunities/Peluang</i>	
1	Terminal luas dan banyak ruang kosong sehingga bisa dibangun pasar kecil untuk menarik lebih banyak orang, menambah aktivitas, dan membuat terminal jadi lebih hidup.
2	Hadirnya Trans Jatim membuka peluang integrasi transportasi di Terminal Hamid Rusdi antara moda
3	Tarif angkutan yang lebih murah daripada menggunakan kendaraan pribadi
4	Penertiban kendaraan MPU wajib masuk terminal
5	Memperbaiki dan mengembalikan fungsi jalan menuju terminal
<i>Threats/Ancaman</i>	
1	Jalan sempit dan digunakan untuk pasar, menyebabkan kemacetan dan keterlambatan layanan.
2	Jalur ke terminal dinilai terlalu jauh dan tidak praktis, penumpang lebih memilih turun di tempat lain.
3	Penumpang lebih memilih simpang 4 Gadang karena lebih dekat dengan pasar dan tujuan mereka.
4	Jumlah angkot ke terminal terbatas dan jam operasinya tidak optimal, menyulitkan penumpang.
5	Sopir angkot/bus merasa masuk ke terminal membuang waktu, lebih memilih rute langsung di luar terminal.

(Sumber: Hasil Analisis Data)

Dengan teridentifikasinya berbagai faktor internal dan eksternal melalui analisis kuesioner IPA dan wawancara dengan Kepala UPT P3 LLAJ Malang, maka klasifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman terhadap Terminal Hamid Rusdi dapat dijadikan dasar dalam penyusunan strategi pengembangan yang tepat sasaran, terukur, dan berorientasi pada peningkatan fungsi terminal. Selanjutnya, akan dilakukan proses pembobotan terhadap masing-masing variabel tersebut guna memperoleh nilai dalam penyusunan Matriks IFAS dan EFAS.

2. Nilai IFAS dan EFAS

Dalam rangka menyusun strategi yang tepat sasaran dan berbasis data terhadap pengembangan Terminal Hamid Rusdi, dilakukan proses pemberian bobot terhadap setiap faktor internal dan eksternal yang telah teridentifikasi sebelumnya. Pemberian bobot ini dilakukan oleh Kepala UPT P3 LLAJ Malang melalui pendekatan profesional berdasarkan pengalaman operasional dan pemahaman mendalam terhadap kondisi terminal. Bobot diberikan dengan mempertimbangkan tingkat pengaruh masing-masing faktor terhadap kinerja terminal, baik dari sisi kekuatan, kelemahan, peluang, maupun ancaman. Hasil pembobotan ini kemudian digunakan sebagai dasar dalam penyusunan Matriks IFAS dan EFAS.

a) Faktor Internal

Tabel 5. 7 Hasil Pembobotan Nilai Faktor Internal

No	Faktor Internal	Nilai	Bobot
Strength/ Kekuatan			
1	Terminal memiliki area luas, banyak ruang kosong, sejuk, dan terdapat ruang terbuka hijau.	4	0.114286
2	Tersedia jalur pejalan kaki, akses keberangkatan-kedatangan, serta titik naik-turun penumpang yang bagus	4	0.114286
3	Tersedia toilet, ruang menyusui, tempat ibadah, parkir, dan zona merokok secara memadai.	3	0.085714
4	Fasilitas tersedia bagi pengguna berkebutuhan khusus dengan pelayanan yang setara.	4	0.114286
5	Ada kantor pengelola, jalur evakuasi, serta fasilitas modern seperti pengisian baterai.	4	0.114286
Weaknees/ Kelemahan			
1	Petugas terminal, keamanan, dan operator belum bekerja optimal sehingga pelayanan kurang maksimal.	3	0.085714
2	Penerangan malam hari kurang memadai, menurunkan rasa aman pengguna.	3	0.085714
3	Jadwal kendaraan tidak akurat dan belum real-time, menyulitkan akses informasi bagi penumpang.	3	0.085714
4	Akses ke terminal sulit karena kemacetan dan lokasi yang jauh dari pusat kota.	4	0.114286
5	Tidak tersedia bengkel, toko suku cadang, dan tempat makan yang memadai bagi pengguna dan pengemudi.	3	0.085714

(Sumber: Hasil Analisis Data)

b) Faktor Eksternal

Tabel 5. 8 Hasil Pembobotan Nilai Faktor Eksternal

No	Faktor Eksternal	Nilai	Bobot
Oppurtunities/Peluang			
1	Terminal luas dan banyak ruang kosong sehingga bisa dibangun pasar kecil untuk menarik lebih banyak orang, menambah aktivitas, dan membuat terminal jadi lebih hidup.	4	0.125
2	Hadirnya Trans Jatim membuka peluang integrasi transportasi di Terminal Hamid Rusdi antara moda	4	0.125
3	Tarif angkutan yang lebih murah daripada menggunakan kendaraan pribadi	3	0.09375
4	Penertiban kendaraan MPU wajib masuk terminal	4	0.125
5	Memperbaiki dan mengembalikan fungsi jalan menuju terminal	4	0.125
Threats/Ancaman			
1	Jalan sempit dan digunakan untuk pasar, menyebabkan kemacetan dan keterlambatan layanan.	4	0.125
2	Jalur ke terminal dinilai terlalu jauh dan tidak praktis, penumpang lebih memilih turun di tempat lain.	2	0.0625
3	Penumpang lebih memilih simpang 4 Gadang karena lebih dekat dengan pasar dan tujuan mereka.	2	0.0625
4	Jumlah angkot ke terminal terbatas dan jam operasinya tidak optimal, menyulitkan penumpang.	3	0.09375
5	Sopir angkot/bus merasa masuk ke terminal membuang waktu, lebih memilih rute langsung di luar terminal.	2	0.0625

(Sumber: Hasil Analisis Data)

Melalui hasil pembobotan tersebut, dapat terlihat faktor-faktor mana yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap keberhasilan maupun tantangan pengelolaan Terminal Hamid Rusdi. Tahapan selanjutnya pemberian nilai *rating* pada setiap □okasi□e internal dan eksternal yang telah dibobot sebelumnya. Pemberian nilai *rating* ini bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana kekuatan dan kelemahan (□okasi internal), serta peluang dan ancaman (□okasi eksternal) tersebut berpengaruh terhadap peningkatan maupun penghambat kinerja Terminal Hamid Rusdi

3. Rating IFAS dan EFAS

Selanjutnya untuk menyempurnakan analisis strategi pengembangan Terminal Hamid Rusdi, dilakukan proses penilaian rating terhadap masing-masing faktor internal dan eksternal. Proses pemberian rating ini melibatkan partisipasi dari pihak UPT P3 LLAJ Malang, pegawai terminal, serta perwakilan dari Dinas Perhubungan Kota Malang. Penilaian ini bertujuan untuk mengukur tingkat pengaruh dari masing-masing variabel terhadap kinerja terminal, baik sebagai kekuatan, kelemahan, peluang, maupun ancaman. Nilai rating yang diberikan berkisar antara 1 hingga 4, disesuaikan dengan kondisi aktual dan persepsi para pihak terhadap pentingnya masing-masing faktor.

c) Faktor Internal

Tabel 5. 9 Hasil Penilaian Rating Faktor Internal

No	Faktor Internal	Bobot	Rating
<i>Strength/ Kekuatan</i>			
1	Terminal memiliki area luas, banyak ruang kosong, sejuk, dan terdapat ruang terbuka hijau.	0.114286	3.066667
2	Tersedia jalur pejalan kaki, akses keberangkatan-kedatangan, serta titik naik-turun penumpang yang bagus	0.114286	3.066667
3	Tersedia toilet, ruang menyusui, tempat ibadah, parkir, dan zona merokok secara memadai.	0.085714	2.733333
4	Fasilitas tersedia bagi pengguna berkebutuhan khusus dengan pelayanan yang setara.	0.114286	3.133333
5	Ada kantor pengelola, jalur evakuasi, serta fasilitas modern seperti pengisian baterai.	0.114286	3.2
<i>Weaknees/ Kelemahan</i>			
1	Petugas terminal, keamanan, dan operator belum bekerja optimal sehingga pelayanan kurang maksimal.	0.085714	2.933333
2	Penerangan malam hari kurang memadai, menurunkan rasa aman pengguna.	0.085714	3.133333
3	Jadwal kendaraan tidak akurat dan belum real-time, menyulitkan akses informasi bagi penumpang.	0.085714	3.2
4	Akses ke terminal sulit karena kemacetan dan okasi yang jauh dari pusat kota.	0.114286	2.866667
5	Tidak tersedia bengkel, toko suku cadang, dan tempat makan yang memadai bagi pengguna dan pengemudi.	0.085714	2.866667

(Sumber: Hasil Analisis Data)

d) Faktor Eksternal

Tabel 5. 10 Hasil Penilaian Rating Faktor Eksternal

No	Faktor Eksternal	Bobot	Rating
<i>Oppurtunities/Peluang</i>			
1	Terminal luas dan banyak ruang kosong sehingga bisa dibangun pasar kecil untuk menarik lebih banyak orang, menambah aktivitas, dan membuat terminal jadi lebih hidup.	0.125	3.4
2	Hadirnya Trans Jatim membuka peluang integrasi transportasi di Terminal Hamid Rusdi antara moda	0.125	3.133333
3	Tarif angkutan yang lebih murah daripada menggunakan kendaraan pribadi	0.09375	2.866667
4	Penertiban kendaraan MPU wajib masuk terminal	0.125	3.333333
5	Memperbaiki dan mengembalikan fungsi jalan menuju terminal	0.125	3.4
<i>Threats/Ancaman</i>			
1	Jalan sempit dan digunakan untuk pasar, menyebabkan kemacetan dan keterlambatan layanan.	0.125	3.6
2	Jalur ke terminal dinilai terlalu jauh dan tidak praktis, penumpang lebih memilih turun di tempat lain.	0.0625	2.666667
3	Penumpang lebih memilih simpang 4 Gadang karena lebih dekat dengan pasar dan tujuan mereka.	0.0625	2.733333
4	Jumlah angkot ke terminal terbatas dan jam operasinya tidak optimal, menyulitkan penumpang.	0.09375	3.133333
5	Sopir angkot/bus merasa masuk ke terminal membuang waktu, lebih memilih rute langsung di luar terminal.	0.0625	3.2

(Sumber: Hasil Analisis Data)

Hasil rating ini menjadi bagian penting dalam penyusunan matriks IFAS dan EFAS yang akan digunakan untuk menentukan posisi strategis Terminal Hamid Rusdi. Dengan mengalikan bobot dan nilai rating, akan diperoleh skor yang mencerminkan prioritas penanganan dan pengembangan pada setiap variabel dalam rangka meningkatkan kinerja terminal secara optimal.

5.2 Analisis Data Penelitian

Analisis data dalam penelitian ini didasarkan pada hasil pengumpulan data pada **Sub Bab 5.1**, yang mencakup kuesioner, wawancara, dan observasi lapangan terhadap Terminal Hamid Rusdi Tipe B Kota Malang. Data yang diperoleh dari

persepsi penumpang dan sopir dianalisis untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja fasilitas terminal. Metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang dianggap penting namun belum optimal, sedangkan GAP Analysis digunakan untuk mengukur selisih antara harapan dan kenyataan pelayanan. Hasil dari kedua analisis tersebut menjadi dasar dalam Analisis SWOT untuk mengklasifikasikan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi terminal. Seluruh proses analisis dilakukan dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 23 dan Microsoft Excel.

5.2.1 Uji Validitas dan Reabilitas

1. Kinerja Penumpang Bus dan Angkot

a) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor masing-masing item pernyataan dengan skor total seluruh item menggunakan program SPSS Statistics 23. Dalam penelitian ini, sebuah item dinyatakan valid jika memiliki nilai korelasi (r -hitung) $>$ r -tabel. Berdasarkan jumlah responden sebanyak 197 orang, maka nilai r -tabel sebesar 0,181. Instrumen yang valid menunjukkan bahwa item tersebut mampu mengukur apa yang seharusnya diukur sesuai dengan variabel penelitian. Tinggi rendahnya validitas mencerminkan sejauh mana data yang dikumpulkan sesuai dan tidak menyimpang dari konstruk variabel yang dimaksud. Hasil uji validitas dalam penelitian ini ditampilkan pada Tabel 5.11.

Tabel 5. 11 Hasil Uji Validitas Kinerja Penumpang Bus dan Angkot

Indikator	Pertanyaan	Rhitung	Sig0.	Keterangan
Keselamatan	X1.1	.294**	0	Valid
	X1.2	.300**	0	Valid
	X1.3	.342**	0	Valid
	X1.4	.255**	0	Valid
Keamanan	X2.1	.220**	0.002	Valid
	X2.2	.370**	0	Valid
	X2.3	.321**	0	Valid

Indikator	Pertanyaan	Rhitung	Sig0.	Keterangan
Kehandalan	X3.1	.338**	0	Valid
	X3.2	.288**	0	Valid
	X3.3	.318**	0	Valid
	X3.4	.255**	0	Valid
Kenyamanan	X4.1	.278**	0	Valid
	X4.2	.312**	0	Valid
	X4.3	.332**	0	Valid
	X4.4	.235**	0.001	Valid
	X4.5	.218**	0.002	Valid
	X4.6	.317**	0	Valid
	X4.7	.318**	0	Valid
	X4.8	.296**	0	Valid
	X4.9	.202**	0.004	Valid
	X4.10	.265**	0	Valid
Keterjangkauan	X5.1	.308**	0	Valid
	X5.2	.321**	0	Valid
	X5.3	.356**	0	Valid
	X5.4	.292**	0	Valid
	X5.5	.228**	0.001	Valid
	X5.6	.266**	0	Valid
	X5.7	.303**	0	Valid
	X5.8	.324**	0	Valid
Kesetaraan	X6.1	.363**	0	Valid
	X6.2	.351**	0	Valid
	X6.3	.262**	0	Valid

(Sumber: Hasil Analisis Data)

⁹ Berdasarkan hasil uji validitas diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan variabel kinerja dapat dikatakan valid dan bisa dilanjutkan ke tahap uji reliabilitas.

b) Uji Reabilitas

Pada uji reliabilitas ini, nilai suatu reliabel ditunjukkan melalui skor Cronbach's Alpha yang dimana jika nilai skor tersebut berada diatas 0,06 maka instrumen tersebut dapat dikatakan reliabel. Hasil penelitian uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 5.12

Tabel 5. 12 Hasil Uji Reabilitas Kinerja Penumpang Bus dan Angkot

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.651	33

(Sumber: Hasil Analisis Data)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan variabel kinerja dengan nilai 0,651 yang artinya item pertanyaan tersebut dapat dikatakan reliabel dan dapat dilanjutkan ke analisis selanjutnya.

2. Kepentingan Penumpang Bus dan Angkot

a) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor masing-masing item pernyataan dengan skor total seluruh item menggunakan program SPSS *Statistics* 23. Dalam penelitian ini, sebuah item dinyatakan valid jika memiliki nilai korelasi (r -hitung) > r -tabel. Berdasarkan jumlah responden sebanyak 197 orang, maka nilai r -tabel sebesar 0,181. Instrumen yang valid menunjukkan bahwa item tersebut mampu mengukur apa yang seharusnya diukur sesuai dengan variabel penelitian. Tinggi rendahnya validitas mencerminkan sejauh mana data yang dikumpulkan sesuai dan tidak menyimpang dari konstruk variabel yang dimaksud. Hasil uji validitas dalam penelitian ini ditampilkan pada **Tabel 5.13**

Tabel 5. 13 Hasil Uji Validitas Kepentingan Penumpang Bus dan Angkot

Indikator	Pertanyaan	Rhitung	Sig0.	Keterangan
Keslamatan	X1.1	.703**	0	Valid
	X1.2	.536**	0	Valid
	X1.3	.505**	0	Valid
	X1.4	.522**	0	Valid
Keamanan	X2.1	.487**	0	Valid
	X2.2	.550**	0	Valid
	X2.3	.517**	0	Valid
Kehandalan	X3.1	.516**	0	Valid
	X3.2	.533**	0	Valid

Indikator	Pertanyaan	Rhitung	Sig0.	Keterangan
	X3.3	.514**	0	Valid
	X3.4	.515**	0	Valid
Kenyamanan	X4.1	.511**	0	Valid
	X4.2	.529**	0	Valid
	X4.3	.495**	0	Valid
	X4.4	.583**	0	Valid
	X4.5	.579**	0	Valid
	X4.6	.521**	0	Valid
	X4.7	.538**	0	Valid
	X4.8	.601**	0	Valid
	X4.9	.626**	0	Valid
	X4.10	.522**	0	Valid
Keterjangkauan	X5.1	.556**	0	Valid
	X5.2	.543**	0	Valid
	X5.3	.523**	0	Valid
	X5.4	.526**	0	Valid
	X5.5	.501**	0	Valid
	X5.6	.458**	0	Valid
	X5.7	.543**	0	Valid
	X5.8	.546**	0	Valid
	X5.9	.608**	0	Valid
Kesetaraan	X6.1	.521**	0	Valid
	X6.2	.533**	0	Valid
	X6.3	.519**	0	Valid

(Sumber: Hasil Analisis Data)

9 Berdasarkan hasil uji validitas diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan variabel kinerja dapat dikatakan valid dan bisa dilanjutkan ke tahap uji reliabilitas

b) Uji Reabilitas

Pada uji reliabilitas ini, nilai suatu reliabel ditunjukkan melalui skor *Cronbach's Alpha* yang dimana jika nilai skor tersebut berada diatas 0,06 maka instrumen tersebut dapat dikatakan reliabel. Hasil penelitian uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 5.14.

Tabel 5. 14 Hasil Uji Reabilitas Kepentingan Penumpang Bus dan Angkot

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.923	33

(Sumber: Hasil Analisis Data)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan variabel kinerja dengan nilai 0,923 yang artinya item pertanyaan tersebut dapat dikatakan reliabel dan dapat dilanjutkan ke analisis selanjutnya.

3. Kinerja Supir Bus dan Angkot

a) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor masing-masing item pernyataan dengan skor total seluruh item menggunakan program SPSS Statistics 23. Dalam penelitian ini, sebuah item dinyatakan valid jika memiliki nilai korelasi (r -hitung) > r -tabel. Berdasarkan jumlah responden sebanyak 184 orang, maka nilai r -tabel sebesar 0,181. Instrumen yang valid menunjukkan bahwa item tersebut mampu mengukur apa yang seharusnya diukur sesuai dengan variabel penelitian. Tinggi rendahnya validitas mencerminkan sejauh mana data yang dikumpulkan sesuai dan tidak menyimpang dari konstruk variabel yang dimaksud. Hasil uji validitas dalam penelitian ini ditampilkan pada **Tabel 5.15**

Tabel 5. 15 Hasil Uji Validitas Kinerja Supir Bus dan Angkot

Indikator	Pertanyaan	Rhitung	Sig0.	Keterangan
Keslamatan	X1.1	.499**	0	Valid
	X1.2	.518**	0	Valid
	X1.3	.517**	0	Valid
	X1.4	.362**	0	Valid
	X1.5	.533**	0	Valid
	X1.6	.471**	0	Valid
Keamanan	X2.1	.223**	0.002	Valid
	X2.2	.461**	0	Valid
	X2.3	.531**	0	Valid

Indikator	Pertanyaan	Rhitung	Sig0.	Keterangan
Kehandalan	X3.1	.490**	0	Valid
	X3.2	.492**	0	Valid
	X3.3	.482**	0	Valid
	X3.4	.386**	0	Valid
Kenyamanan	X4.1	.512**	0	Valid
	X4.2	.516**	0	Valid
	X4.3	.489**	0	Valid
	X4.4	.565**	0	Valid
	X4.5	.273**	0	Valid
	X4.6	.485**	0	Valid
	X4.7	.590**	0	Valid
	X4.8	.483**	0	Valid
Keterjangkauan	X4.9	.215**	0.003	Valid
	X5.1	.497**	0	Valid
	X5.2	.564**	0	Valid
	X5.3	.468**	0	Valid
Kesetaraan	X5.4	.210**	0.004	Valid
	X6.1	.437**	0	Valid
	X6.2	.521**	0	Valid

(Sumber: Hasil Analisis Data)

⁹ Berdasarkan hasil uji validitas diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan variabel kinerja dapat dikatakan valid dan bisa dilanjutkan ke tahap uji reliabilitas

b) Uji Reabilitas

Pada uji reliabilitas ini, nilai suatu reliabel ditunjukkan melalui skor *Cronbach's Alpha* yang dimana jika nilai skor tersebut berada diatas 0,06 maka instrumen tersebut dapat dikatakan reliabel. Hasil penelitian uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel ⁸ 5.16.

Tabel 5. 16 Hasil Uji Reabilitas Kinerja Supir Bus dan Angkot

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.844	28

(Sumber: Hasil Analisis Data)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan variabel kinerja dengan nilai

0,844 yang artinya item pertanyaan tersebut dapat dikatakan reliabel dan dapat dilanjutkan ke analisis selanjutnya.

8. Kepentingan Supir Bus dan Angkot

a) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor masing-masing item pernyataan dengan skor total seluruh item menggunakan program SPSS *Statistics* 23. Dalam penelitian ini, sebuah item dinyatakan valid jika memiliki nilai korelasi (r -hitung) > r -tabel. Berdasarkan jumlah responden sebanyak 184 orang, maka nilai r -tabel sebesar 0,181. Instrumen yang valid menunjukkan bahwa item tersebut mampu mengukur apa yang seharusnya diukur sesuai dengan variabel penelitian. Tinggi rendahnya validitas mencerminkan sejauh mana data yang dikumpulkan sesuai dan tidak menyimpang dari konstruk variabel yang dimaksud. Hasil uji validitas dalam penelitian ini ditampilkan pada **Tabel 5.17**

Tabel 5. 17 Hasil Uji Validitas Kepentingan Supir Bus dan Angkot

Indikator	Pertanyaan	Rhitung	Sig0.	Keterangan
Keslamatan	X1.1	.296**	0	Valid
	X1.2	.347**	0	Valid
	X1.3	.239**	0.001	Valid
	X1.4	.349**	0	Valid
	X1.5	.254**	0.001	Valid
	X1.6	.269**	0	Valid
Keamanan	X2.1	.375**	0	Valid
	X2.2	.373**	0	Valid
	X2.3	.337**	0	Valid
Kehandalan	X3.1	.317**	0	Valid
	X3.2	.279**	0	Valid
	X3.3	.310**	0	Valid
	X3.4	.298**	0	Valid
Kenyamanan	X4.1	.235**	0.001	Valid
	X4.2	.366**	0	Valid
	X4.3	.253**	0.001	Valid

Indikator	Pertanyaan	Rhitung	Sig0.	Keterangan
	X4.4	.270**	0	Valid
	X4.5	.312**	0	Valid
	X4.6	.242**	0.001	Valid
	X4.7	.323**	0	Valid
	X4.8	.358**	0	Valid
	X4.9	.302**	0	Valid
Keterjangkauan	X5.1	.318**	0	Valid
	X5.2	.308**	0	Valid
	X5.3	.304**	0	Valid
	X5.4	.243**	0.001	Valid
Kesetaraan	X6.1	.361**	0	Valid
	X6.2	.297**	0	Valid

(Sumber: Hasil Analisis Data)

⁹ Berdasarkan hasil uji validitas diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan variabel kinerja dapat dikatakan valid dan bisa dilanjutkan ke tahap uji reliabilitas

b) Uji Reabilitas

Pada uji reliabilitas ini, nilai suatu reliabel ditunjukkan melalui skor *Cronbach's Alpha* yang dimana jika nilai skor tersebut berada diatas 0,06 maka instrumen tersebut dapat dikatakan reliabel. Hasil penelitian uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 5.18.

Tabel 5. 18 Hasil Uji Reabilitas Kepentingan Supir Bus dan Angkot

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.635	28

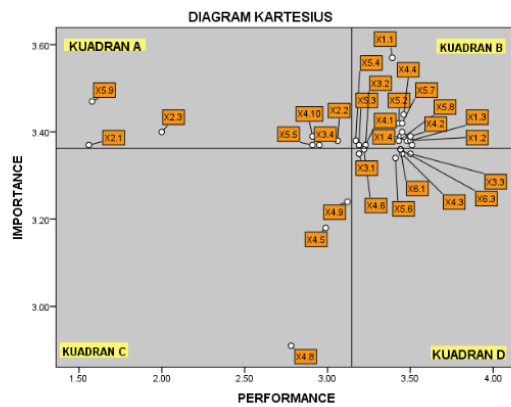
(Sumber: Hasil Analisis Data)

¹⁴ Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan variabel kinerja dengan nilai 0,639 yang artinya item pertanyaan tersebut dapat dikatakan reliabel dan dapat dilanjutkan ke analisis selanjutnya.

5.2.2 Analisis IPA

Analisis pada tahap ini didasarkan pada data hasil jawaban responden yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas pada tahap sebelumnya. Dalam menentukan atribut penilaian, penelitian ini mengacu pada Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengevaluasi nilai **kepentingan** dan nilai kinerja rata-rata dari masing-masing atribut pelayanan terminal berdasarkan persepsi responden. Dari hasil rata-rata tersebut dianalisis menggunakan SPSS dan ditampilkan dalam bentuk Diagram Kartesius, yang terbagi menjadi empat kuadran (A, B, C, dan D) untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan pelayanan secara lebih tepat dan terukur. Berikut merupakan Diagram Kartesius dari penelitian yang telah dilakukan:

1. Diagram Kartesius Penumpang



Gambar 7. Hasil Analisis Diagram Kartesius Penumpang
(Sumber: Hasil Analisis Data)

Setiap kuadran mempresentasikan kategori evaluasi yang berbeda, sehingga memudahkan dalam mengidentifikasi aspek layanan yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, atau dievaluasi kembali. Upaya ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan penumpang terhadap

pelayanan terminal dan dapat menarik penumpang untuk mau masuk ke terminal. Berdasarkan **Gambar 6**. Diagram Kartesius, diketahui bahwa berbagai indikator pelayanan terbagi ke dalam empat kuadran, sesuai dengan tingkat prioritasnya dalam peningkatan pelayanan. Penjelasan dari keempat kuadran tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a) Kuadran A (Prioritas Utama)

Variabel-variabel dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi penumpang, namun kinerjanya masih dirasa kurang memuaskan. Oleh karena itu, indikator-indikator ini perlu segera mendapatkan perhatian dan ditingkatkan oleh pengelola terminal.

Tabel 5. 19 Indikator Pelayanan pada Kuadran A Penumpang

Item	Indikator Pelayanan
X2.1	Fasilitas Keamanan
X2.2	Petugas Keamanan
X2.3	Pelayanan petugas Terminal
X3.4	Pelayanan Petugas Operasional
X4.10	Lampu Penerangan
X5.5	Informasi Gangguan kendaraan perjalanan AU
X5.9	Akses menuju Terminal

(Sumber: Hasil Analisis Data)

b) Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Indikator yang berada dalam kuadran ini menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan sesuai dengan harapan penumpang. Kinerja layanan yang sudah baik ini perlu dipertahankan secara konsisten.

Tabel 5. 20 Indikator Pelayanan Kuadran B Penumpang

Item	Indikator Pelayanan
X1.1	Lajur pejalan kaki
X1.2	Jalur Evakuasi
X1.3	Fasilitas Keselamatan
X1.4	Fasilitas Kesehatan
X3.2	Jadwal Angkutan Umum lanjutan

Item	Indikator Pelayanan
X4.1	Keberadaan Ruang Tunggu
X4.2	Keberadaan Toilet
X4.4	Keberadaan ruang terbuka hijau
X4.7	Keberadaan area merokok
X5.1	Jalur keberangkatan
X5.2	Jalur kedatangan
X5.3	Informasi pelayanan terminal
X5.4	Informasi angkutan lanjutan
X5.7	Keberadaan tempat naik turun
X5.8	Keberadaan tempat parkir
X6.2	Keberadaan ruang ibu menyusui

(Sumber: Hasil Analisis Data)

c) Kuadran C (Prioritas Rendah)

Variabel dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang relatif rendah di mata penumpang dan kinerjanya juga cukup. Oleh karena itu, perbaikannya tidak menjadi prioritas dalam jangka pendek.

Tabel 5. 21. Indikator Pelayanan Kuadran C Penumpang

Item	Indikator Pelayanan
X4.5	Keberadaan rumah makan
X4.8	Keberadaan drainase
X4.9	Keberadaan ruang baca

(Sumber: Hasil Analisis Data)

d) Kuadran D (Berlebihan)

Indikator dalam kuadran ini dinilai memiliki kinerja yang tinggi, namun tidak terlalu penting bagi penumpang. Hal ini menunjukkan adanya *over-delivery*, sehingga pengelola bisa mempertimbangkan kembali efektivitas sumber daya yang digunakan untuk aspek-aspek ini.

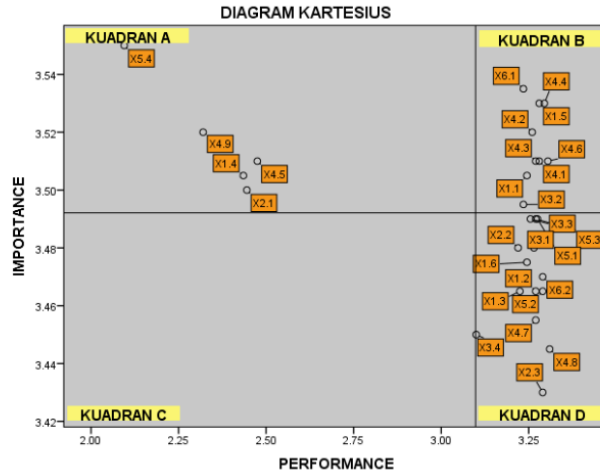
Tabel 5. 22 Indikator Pelayanan Kuadran D Penumpang

Item	Indikator Pelayanan
X3.1	Jadwal Keberangkatan dan Kedatangan
X3.3	Keberadaan Kantor penyelenggaraan
X4.3	Keberadaan fasilitas peribadahan
X4.6	Keberadaan fasilitas dan petugas kebersihan terminal

X5.6	Fasilitas pengisian baterai
X6.1	Keberadaan penyanggah cacat
X6.3	Kemudahan pelayanan tanpa diskriminasi

(Sumber: Hasil Analisis Data)

2. Diagram Kartesius Supir



Gambar 8. Hasil Analisis Diagram Kartesius Supir
(Sumber: Hasil Analisis Data)

Hasil pengukuran terhadap setiap dimensi pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja menunjukkan bahwa pengelola Terminal Hamid Rusdi perlu memfokuskan upaya peningkatan pada variabel-variabel yang dianggap penting oleh supir, tetapi belum memiliki kinerja optimal. Upaya ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan supir terhadap pelayanan terminal dan dapat menarik supir untuk mau masuk ke terminal. Berdasarkan **Gambar 7.** Diagram Kartesius, diketahui bahwa berbagai indikator pelayanan terbagi ke dalam empat kuadran, sesuai dengan tingkat prioritasnya dalam peningkatan pelayanan. Seluruh kode indikator dalam kuadran ini merujuk pada variabel pelayanan yang telah dijelaskan sebelumnya pada tabel **Tabel 5.3** hasil pengumpulan data.

Interpretasi dari keempat kuadran tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a) Kuadran A (Prioritas Utama)

Variabel-variabel dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi penumpang, namun kinerjanya masih dirasa kurang memuaskan. Oleh karena itu, indikator-indikator ini perlu segera mendapatkan perhatian dan ditingkatkan oleh pengelola terminal.

Tabel 5. 23 Indikator Pelayanan Kuadran A Supir

Item	Indikator Pelayanan
X1.4	Fasilitas perbaikan kendaraan Umum
X2.1	Fasilitas Keamanan
X4.5	Keberadaan Rumah Makan
X4.9	Lampu Penerangan
X5.4	Akses menuju Terminal

(Sumber: Hasil Analisis Data)

b) Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Indikator yang berada dalam kuadran ini menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan sesuai dengan harapan penumpang. Kinerja layanan yang sudah baik ini perlu dipertahankan secara konsisten.

Tabel 5. 24 Indikator Pelayanan Kuadran B Supir

Item	Indikator Pelayanan
X1.1	Lajur pejalan kaki
X1.5	Informasi fasilitas keselamatan
X3.2	Jadwal Angkutan Umum lanjutan
X4.1	Keberadaan Ruang Tunggu
X4.2	Keberadaan Toilet
X4.3	Keberadaan fasilitas peribadahan
X4.4	Keberadaan ruang terbuka hijau
X4.6	Keberadaan rumah makan
X6.1	Keberadaan penyandang cacat

(Sumber: Hasil Analisis Data)

c) Kuadran C (Prioritas Rendah)

Variabel dalam kuadran ini umumnya memiliki tingkat kepentingan yang rendah di mata penumpang dan kinerjanya

cukup baik. Oleh karena itu, tidak menjadi prioritas utama dalam jangka pendek. Namun, berdasarkan hasil analisis pada diagram kartesius, tidak terdapat item atau indikator layanan yang termasuk dalam kuadran ini.

d) Kuadran D (Berlebihan)

Indikator dalam kuadran ini dinilai memiliki kinerja yang tinggi, namun tidak terlalu penting bagi penumpang. Hal ini menunjukkan adanya over-delivery, sehingga pengelola bisa mempertimbangkan kembali efektivitas sumber daya yang digunakan untuk aspek-aspek ini.

Tabel 5. 25 Indikator Pelayanan Kuadran D Supir

Item	Indikator Pelayanan
X1.2	Lalur evakuasi
X1.3	Informasi fasilitas keselamatan
X1.6	Informasi fasilitas kesehatan
X2.2	Keberadaan petugas keamanan
X2.3	Pelayanan petugas Terminal
X3.1	Jadwal Keberangkatan dan Kedatangan
X3.3	Jadwal Angkutan Umum lanjutan
X3.4	Keberadaan Kantor penyelenggaraan
X4.7	Pelayanan Petugas Operasional
X4.8	Keberadaan area merokok
X5.1	Jalur keberangkatan
X5.2	Jalur kedatangan
X5.3	Keberadaan tempat naik turun
X6.2	Keberadaan ruang ibu menyusui

(Sumber: Hasil Analisis Data)

5.2.3 Analisis GAP

Dalam penelitian ini, analisis GAP digunakan untuk mengukur tingkat kesenjangan persepsi antara harapan dan kenyataan layanan berdasarkan perbandingan rata-rata nilai kinerja dan nilai kepentingan. Analisis ini dilakukan terhadap dua kelompok responden, yaitu penumpang dan sopir. Jika nilai $GAP = 0$ (nilai kinerja sama dengan nilai kepentingan), maka kondisi dianggap netral. Jika nilai $GAP > 0$ (kinerja lebih tinggi dari kepentingan), maka responden merasa puas terhadap

layanan yang diterima. Sebaliknya, jika nilai GAP < 0 (kinerja lebih rendah dari kepentingan), maka responden merasa tidak puas terhadap kondisi layanan saat ini.

1. Hasil Analisis Metode GAP Penumpang

Tabel 5. 26 Hasil Analisis GAP Penumpang

INDIKATOR	KEPENTINGAN (I)	KINERJA (P)	GAP	KETERANGAN
X1.1	3.57	3.39	-0.18	TIDAK PUAS
X1.2	3.38	3.48	0.10	PUAS
X1.3	3.38	3.50	0.13	PUAS
X1.4	3.39	3.44	0.05	PUAS
X2.1	3.37	1.56	-1.81	TIDAK PUAS
X2.2	3.38	3.06	-0.31	TIDAK PUAS
X2.3	3.40	2.00	-1.40	TIDAK PUAS
X3.1	3.35	3.19	-0.16	TIDAK PUAS
X3.2	3.37	3.23	-0.14	TIDAK PUAS
X3.3	3.35	3.50	0.16	PUAS
X3.4	3.37	2.95	-0.41	TIDAK PUAS
X4.1	3.37	3.23	-0.14	TIDAK PUAS
X4.2	3.39	3.50	0.11	PUAS
X4.3	3.35	3.45	0.11	PUAS
X4.4	3.44	3.46	0.03	PUAS
X4.5	3.18	2.99	-0.19	TIDAK PUAS
X4.6	3.36	3.22	-0.14	TIDAK PUAS
X4.7	3.39	3.46	0.07	PUAS
X4.8	2.91	2.78	-0.13	TIDAK PUAS
X4.9	3.24	3.12	-0.12	TIDAK PUAS
X4.10	3.39	2.91	-0.47	TIDAK PUAS
X5.1	3.40	3.45	0.05	PUAS
X5.2	3.42	3.43	0.01	PUAS
X5.3	3.37	3.19	-0.18	TIDAK PUAS
X5.4	3.38	3.17	-0.21	TIDAK PUAS
X5.5	3.37	2.91	-0.46	TIDAK PUAS
X5.6	3.34	3.41	0.07	PUAS
X5.7	3.42	3.45	0.04	PUAS
X5.8	3.38	3.43	0.06	PUAS
X5.9	3.47	1.58	-1.89	TIDAK PUAS
X6.1	3.36	3.44	0.08	PUAS
X6.2	3.37	3.51	0.15	PUAS
X6.3	3.36	3.44	0.09	PUAS

(Sumber: Hasil Analisis Data)

Berdasarkan hasil perhitungan GAP antara nilai kepentingan dan kinerja dari masing-masing indikator layanan, diperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Terminal Hamid Rusdi. Nilai GAP negatif menunjukkan bahwa persepsi terhadap kinerja lebih rendah dibandingkan harapan, yang berarti indikator tersebut belum memenuhi ekspektasi pengguna. Beberapa indikator yang termasuk dalam kategori tidak memuaskan antara lain:

- a) Lajur Pejalan Kaki
- b) Fasilitas Keamanan
- c) Petugas Keamanan
- d) Pelayanan Petugas Terminal
- e) Jadwal Keberangkatan dan Kedatangan
- f) Jadwal Angkutan Umum lanjutan
- g) Pelayanan Petugas Operasional
- h) Keberadaan Ruang Tunggu
- i) Keberadaan rumah makan
- j) Keberadaan fasilitas dan petugas kebersihan terminal
- k) Keberadaan drainase
- l) Keberadaan ruang baca
- m) Lampu Penerangan
- n) Informasi pelayanan terminal
- o) Informasi angkutan lanjutan
- p) Informasi Gangguan kendaraan perjalanan AU
- q) Akses menuju Terminal

Temuan ini menegaskan bahwa sebagian besar penumpang belum merasakan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi mereka. Oleh karena itu, indikator di atas perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kualitas layanan di Terminal Hamid Rusdi.

2. Hasil Analisis Metode GAP Supir

Tabel 5. 27 Hasil Analisis GAP Supir

INDIKATOR	KEPENTINGAN (I)	KINERJA (P)	GAP	KETERANGAN
X1.1	3.505	3.245	-0.26	TIDAK PUAS
X1.2	3.465	3.27	-0.195	TIDAK PUAS
X1.3	3.465	3.225	-0.24	TIDAK PUAS
X1.4	3.505	2.435	-1.07	TIDAK PUAS
X1.5	3.53	3.28	-0.25	TIDAK PUAS
X1.6	3.475	3.245	-0.23	TIDAK PUAS
X2.1	3.5	2.445	-1.055	TIDAK PUAS
X2.2	3.48	3.22	-0.26	TIDAK PUAS
X2.3	3.43	3.29	-0.14	TIDAK PUAS
X3.1	3.48	3.265	-0.215	TIDAK PUAS
X3.2	3.495	3.235	-0.26	TIDAK PUAS
X3.3	3.49	3.255	-0.235	TIDAK PUAS
X3.4	3.45	3.1	-0.35	TIDAK PUAS
X4.1	3.51	3.28	-0.23	TIDAK PUAS
X4.2	3.52	3.26	-0.26	TIDAK PUAS
X4.3	3.51	3.27	-0.24	TIDAK PUAS
X4.4	3.53	3.295	-0.235	TIDAK PUAS
X4.5	3.51	2.475	-1.035	TIDAK PUAS
X4.6	3.51	3.305	-0.205	TIDAK PUAS
X4.7	3.455	3.27	-0.185	TIDAK PUAS
X4.8	3.445	3.31	-0.135	TIDAK PUAS
X4.9	3.52	2.32	-1.2	TIDAK PUAS
X5.1	3.49	3.275	-0.215	TIDAK PUAS
X5.2	3.465	3.29	-0.175	TIDAK PUAS
X5.3	3.49	3.27	-0.22	TIDAK PUAS
X5.4	3.55	2.095	-1.455	TIDAK PUAS
X6.1	3.535	3.235	-0.3	TIDAK PUAS
X6.2	3.47	3.29	-0.18	TIDAK PUAS

(Sumber: Hasil Analisis Data)

Hasil GAP dari kuesioner supir juga menunjukkan banyaknya indikator pelayanan yang belum memenuhi ekspektasi. Nilai GAP negatif dari para supir mengindikasikan ketidakpuasan atas kondisi pelayanan terminal saat ini, terutama pada aspek operasional, fasilitas dasar, dan aksesibilitas. Berikut adalah indikator pelayanan yang dinilai tidak memuaskan oleh supir:

- a) Lajur pejalan kaki
- b) Lalur evakuasi

- c) Informasi fasilitas keselamatan
- d) Fasilitas perbaikan kendaraan Umum
- e) Informasi fasilitas keselamatan
- f) Informasi fasilitas kesehatan
- g) Fasilitas Keamanan
- h) Keberadaan petugas keamanan
- i) Pelayanan petugas Terminal
- j) Jadwal Keberangkatan dan Kedatangan
- k) Jadwal Angkutan Umum lanjutan
- l) Keberadaan Kantor penyelenggaraan
- m) Pelayanan Petugas Operasional
- n) Keberadaan Ruang Tunggu
- o) Keberadaan Toilet
- p) Keberadaan fasilitas peribadahan
- q) Keberadaan ruang terbuka hijau
- r) Keberadaan Rumah Makan
- s) Keberadaan rumah makan
- t) Keberadaan tempat istirahat awak kendaraan
- u) Keberadaan area merokok
- v) Lampu Penerangan
- w) Jalur keberangkatan
- x) Jalur kedatangan
- y) Keberadaan tempat naik turun
- z) Akses menuju Terminal
- â) Keberadaan penyandang cacat
- ä) Keberadaan ruang ibu menyusui

Hasil ini memperlihatkan bahwa pelayanan terminal belum sepenuhnya mendukung kelancaran dan kenyamanan kerja para supir, baik dari sisi fasilitas, keamanan, maupun operasional. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan menyeluruh terhadap indikator-indikator

layanan tersebut untuk meningkatkan kepuasan dan efektivitas fungsi terminal.

5.2.4 Penyusunan Matriks IFAS dan EFAS serta Pemetaan Kuadran Strategi SWOT

Penyusunan matriks dilakukan dengan menggabungkan hasil bobot dan rating dari faktor-faktor internal maupun eksternal yang telah diperoleh sebelumnya. Selanjutnya, total skor dari masing-masing matriks digunakan untuk memetakan posisi terminal dalam kuadran strategi berdasarkan *Matriks Grand Strategy*. Hasil ini menjadi acuan dalam perumusan strategi

1. Matrix IFAS dan EFAS

Matriks IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) dan EFAS (*External Factor Analysis Summary*) dilakukan untuk mengetahui posisi strategis Terminal Hamid Rusdi berdasarkan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang telah diidentifikasi sebelumnya. Masing-masing faktor diberi bobot berdasarkan tingkat kepentingannya dan diberi rating sesuai dengan hasil penilaian kinerja. Nilai skor diperoleh dari hasil perkalian antara bobot dan rating tiap faktor. Total skor pada Matriks IFAS mencerminkan kekuatan dan kelemahan internal terminal, sementara total skor pada Matriks EFAS menggambarkan pengaruh faktor eksternal berupa peluang dan ancaman. Nilai-nilai ini akan digunakan untuk memetakan posisi terminal ke dalam Kuadran *Grand Strategy*, sebagai dasar untuk penyusunan strategi pengembangan yang tepat.

Tabel 5. 28 Skor Hasil Matrix IFAS

No	Faktor Internal	Bobot	Rating	Skor
	<i>Strength/ Kekuatan</i>			
1	Terminal memiliki area luas, banyak ruang kosong, sejuk, dan terdapat ruang terbuka hijau.	0.11	3.07	0.35
2	Tersedia jalur pejalan kaki, akses keberangkatan-kedatangan, serta titik naik-turun penumpang yang bagus	0.11	3.07	0.35

No	Faktor Internal	Bobot	Rating	Skor
3	Tersedia toilet, ruang menyusui, tempat ibadah, parkir, dan zona merokok secara memadai.	0.09	2.73	0.23
4	Fasilitas tersedia bagi pengguna berkebutuhan khusus dengan pelayanan yang setara.	0.11	3.13	0.36
5	Ada kantor pengelola, jalur evakuasi, serta fasilitas modern seperti pengisian baterai.	0.11	3.20	0.37
Total Skor		0.54		1.66
Weaknees/ Kelemahan				
1	Petugas terminal, keamanan, dan operator belum bekerja optimal sehingga pelayanan kurang maksimal.	0.09	2.93	0.25
2	Penerangan malam hari kurang memadai, menurunkan rasa aman pengguna.	0.09	3.13	0.27
3	Jadwal kendaraan tidak akurat dan belum real-time, menyulitkan akses informasi bagi penumpang.	0.09	3.20	0.27
4	Akses ke terminal sulit karena kemacetan dan lokasi yang jauh dari pusat kota.	0.11	2.87	0.33
5	Tidak tersedia bengkel, toko suku cadang, dan tempat makan yang memadai bagi pengguna dan pengemudi.	0.09	2.87	0.25
Total Skor		0.46		1.37
Total (Strength + Weaknees)		1		3.03

(Sumber: Hasil Analisis Data)

Tabel 5. 29 Skor Hasil Matrix EFAS

No	Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
Oppurtunities/Peluang				
1	Terminal luas dan banyak ruang kosong sehingga bisa dibangun pasar kecil untuk menarik lebih banyak orang, menambah aktivitas, dan membuat terminal jadi lebih hidup.	0.13	3.40	0.43
2	Hadirnya Trans Jatim membuka peluang integrasi transportasi di Terminal Hamid Rusdi antara moda	0.13	3.13	0.39
3	Tarif angkutan yang lebih murah daripada menggunakan kendaraan pribadi	0.09	2.87	0.27
4	Penertiban kendaraan MPU wajib masuk terminal	0.13	3.33	0.42
5	Memperbaiki dan mengembalikan fungsi jalan menuju terminal	0.13	3.40	0.43
Total Skor		0.59		1.93
Threats/Ancaman				
1	Jalan sempit dan digunakan untuk pasar, menyebabkan kemacetan dan keterlambatan layanan.	0.13	3.60	0.45

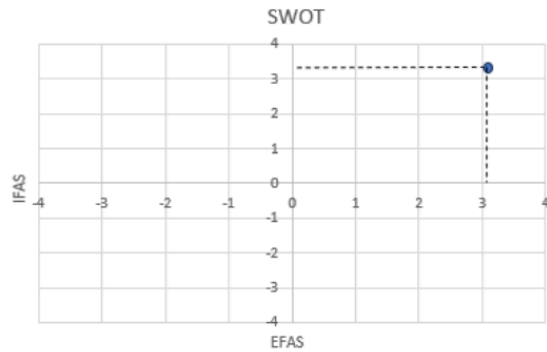
No	Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
2	Jalur ke terminal dinilai terlalu jauh dan tidak praktis, penumpang lebih memilih turun di tempat lain.	0.06	2.67	0.17
3	Penumpang lebih memilih simpang 4 Gadang karena lebih dekat dengan pasar dan tujuan mereka.	0.06	2.73	0.17
4	Jumlah angkot ke terminal terbatas dan jam operasinya tidak optimal, menyulitkan penumpang.	0.09	3.13	0.29
5	Sopir angkot/bus merasa masuk ke terminal membuang waktu, lebih memilih rute langsung di luar terminal.	0.06	3.20	0.20
Total Skor		0.41		1.28
Total Skor (Opportunities + Threats)		1		3.21

(Sumber: Hasil Analisis Data)

Berdasarkan hasil perhitungan Matriks IFAS dan EFAS di atas, diperoleh total skor kekuatan dan kelemahan sebesar 3.03 serta skor peluang dan ancaman sebesar 3.21. Nilai-nilai ini selanjutnya digunakan untuk memetakan posisi Terminal Hamid Rusdi dalam Kuadran SWOT, guna menentukan arah strategi pengembangan yang tepat sesuai kondisi aktual terminal.

2. Hasil Kuadran

Untuk menentukan arah strategi pengembangan yang tepat bagi Terminal Hamid Rusdi, hasil skor dari Matriks IFAS dan EFAS kemudian dipetakan ke dalam Kuadran SWOT. Pemetaan ini bertujuan untuk mengetahui posisi strategis terminal berdasarkan kekuatan internal dan pengaruh eksternal yang dihadapi. Adapun hasil pemetaan tersebut dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 9. Hasil Pemetaan Kudran SWOT
(Sumber: Hasil Analisis Data)

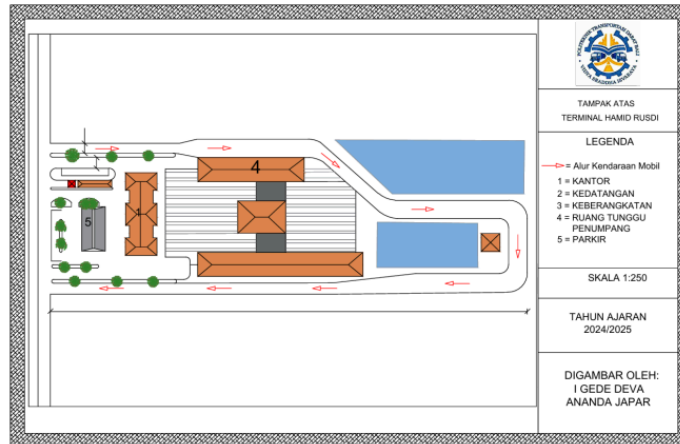
Berdasarkan hasil pemetaan pada *Kuadran SWOT*, Terminal Hamid Rusdi berada pada Kuadran I, yang menunjukkan kondisi Strength–Opportunities (SO). Posisi ini menggambarkan bahwa terminal berada dalam kondisi yang kuat secara internal dan memiliki peluang eksternal yang besar, sehingga strategi yang disarankan adalah agresif (*growth-oriented strategy*) dengan cara memanfaatkan seluruh kekuatan yang dimiliki untuk menangkap dan mengoptimalkan peluang yang ada.

5.3 Rekomendasi Stategi Pengembangan Terminal

Berdasarkan hasil pemetaan dalam *Kuadran SWOT*, Terminal Hamid Rusdi berada pada Kuadran I, yang merepresentasikan perpaduan antara kekuatan internal yang signifikan dan peluang eksternal yang besar. Posisi strategis ini menandakan bahwa terminal berada dalam kondisi yang kondusif untuk pengembangan melalui strategi agresif (*growth-oriented strategy*). Pendekatan tersebut mengarahkan pengelolaan terminal untuk secara optimal memanfaatkan keunggulan internal yang dimiliki dalam rangka menangkap berbagai peluang yang tersedia di lingkungan eksternal. Maka strategi yang disusun diarahkan untuk mendorong peningkatan kualitas layanan, memperkuat daya saing terminal, serta meningkatkan minat pengguna dan penyedia jasa angkutan dalam memanfaatkan fasilitas yang tersedia. Upaya ini juga

bertujuan untuk memperkuat peran Terminal Hamid Rusdi sebagai simpul transportasi publik yang representatif dan berfungsi optimal dalam mendukung sistem mobilitas di Kota Malang. Berikut ini rekomendasi strategi pengembangan yang dapat diterapkan:

1. Rekomendasi Penataan Akses menuju Terminal melalui Relokasi Pedagang dan Penguatan Fasilitas Keamanan Terminal



Gambar 10. Tampak Atas Terminal Hamid Rusdi

Penataan ulang akses masuk Terminal Hamid Rusdi dipandang mendesak, mengingat jalur utama terminal saat ini masih dipadati oleh pedagang kaki lima (PKL) yang berjualan di atas badan jalan, sehingga menyebabkan penyempitan, kemacetan, dan terganggunya kenyamanan serta keselamatan penumpang. Kondisi ini telah diamati secara langsung dan terdokumentasikan pada **Lampiran X**, serta dinilai sebagai ancaman eksternal (**Threat**) dalam analisis SWOT. Sementara itu, hasil inventarisasi menunjukkan adanya lahan kosong cukup luas di dalam kawasan terminal yang telah ditandai berwarna biru pada **Gambar. 10**, dan dikategorikan sebagai kekuatan internal (**Strength**) sekaligus peluang (**Opportunity**) untuk mendukung revitalisasi. Lahan tersebut dinilai potensial untuk dikembangkan menjadi zona dagang resmi seperti lapak UMKM atau sentra

kuliner, sehingga pedagang dapat direlokasi ke area yang lebih tertata tanpa mengganggu fungsi akses terminal.

Urgensi penataan ini diperkuat oleh analisis GAP, di mana indikator akses menuju terminal (X5.9) tercatat memiliki GAP tertinggi (-1.89), serta berada pada Kuadran A dalam analisis IPA, bersama dengan atribut lampu penerangan, petugas keamanan, dan fasilitas keamanan, yang semuanya dianggap sangat penting namun belum memadai. Sebagai solusi, perlu disiapkan lampu penerangan tambahan di jalur akses dan area dalam terminal, mengingat terminal beroperasi mulai pukul 04.00 hingga 21.00 WIB. Untuk menjamin kehadiran layanan, petugas pelayanan terminal sebaiknya dijadwalkan dalam dua shift (pagi 04.00–12.00 dan sore 12.00–21.00 WIB), sebagaimana diatur dalam PM 40 Tahun 2015, yang menetapkan minimal satu petugas pelayanan di terminal tipe B selama jam operasional.

Di sisi keamanan, fasilitas seperti CCTV aktif di titik strategis, checking point, dan pos keamanan juga perlu disediakan untuk menjawab kekhawatiran pengguna, karena saat ini Terminal Hamid Rusdi hanya memiliki CCTV terbatas dan belum dilengkapi sistem pengawasan menyeluruh. Efektivitas strategi ini diperkuat oleh studi di Terminal Toboali, Bangka Selatan, yang menunjukkan bahwa penataan ulang pedagang ke zona resmi dalam terminal mampu meningkatkan pendapatan pedagang hingga Rp 6.339.377 per bulan, serta kepuasan pengguna terhadap kebersihan, keamanan, dan fasilitas terminal lebih dari 70% (Yansyah et al., 2021).

Dengan dilaksanakannya strategi ini secara menyeluruh melalui relokasi pedagang ke lahan kosong, penambahan fasilitas penerangan dan keamanan, serta penguatan kehadiran petugas Terminal Hamid Rusdi diharapkan dapat bertransformasi menjadi simpul transportasi publik yang aman, tertib, dan representatif. Selain itu, kesiapan terminal juga akan semakin relevan dalam menyambut kehadiran Bus Trans Jatim, yang menuntut standar pelayanan dan tata ruang yang lebih modern dan

terintegrasi. Sebagai tindak lanjut, penelitian selanjutnya dapat diperhitungkan daya tampung lahan kosong terhadap potensi jumlah pedagang eksisting yang dapat direlokasi, termasuk perbandingan antara luas tapak lahan dan kebutuhan minimum per unit dagang, agar perencanaan zona usaha di dalam terminal dapat dilakukan secara terukur dan inklusif.

2. Rekomendasi Integrasi Moda Transportasi melalui Penguatan Titik Konektivitas di Terminal Hamid Rusdi

Penguatan sistem integrasi moda di Terminal Hamid Rusdi direkomendasikan sebagai strategi peningkatan aksesibilitas dan optimalisasi fungsi simpul transportasi publik. Berdasarkan hasil analisis GAP, indikator akses menuju terminal (X5.9) tercatat memiliki nilai gap tertinggi (-1,89), yang menunjukkan bahwa perbedaan antara harapan dan kenyataan pelayanan pada aspek ini cukup signifikan. Atribut tersebut juga menempati Kuadran A dalam analisis IPA, yang berarti sangat penting menurut persepsi pengguna namun belum terpenuhi dengan baik. Sementara itu, atribut fasilitas keberangkatan, kedatangan, dan naik-turun penumpang telah masuk dalam Kuadran B, yaitu aspek dengan kinerja dan tingkat kepentingan tinggi yang perlu dipertahankan. Di sisi lain, analisis SWOT menempatkan lemahnya konektivitas moda sebagai kelemahan internal, sedangkan kehadiran layanan Bus Trans Jatim dan potensi kerja sama dengan angkutan lokal menjadi peluang eksternal yang perlu dimanfaatkan.

Seiring dengan akan beroperasinya Bus Trans Jatim di Kota Malang, kebutuhan akan titik integrasi moda di dalam kawasan terminal menjadi semakin relevan. Maka, disarankan agar disediakan area koneksi moda sederhana yang dapat difungsikan sebagai lokasi penurunan dan penjemputan penumpang ojek konvensional maupun daring, serta penghubung ke angkutan kota. Penyediaan informasi trayek lanjutan dan ruang tunggu yang layak juga dapat disiapkan sebagai bagian dari strategi ini.

Penetapan lokasi pasti titik integrasi belum dilakukan dalam studi ini, dan dapat dirumuskan dalam penelitian lanjutan yang mempertimbangkan aspek teknis sirkulasi, kebutuhan spasial, serta pola pergerakan penumpang. Namun, arah pengembangan ini sudah selaras dengan strategi SO (*Strength–Opportunity*), yang menggabungkan kekuatan internal terminal dengan peluang eksternal melalui integrasi moda. Relevansi rekomendasi ini diperkuat oleh penelitian (Kennyzyra et al., 2024), yang menunjukkan bahwa integrasi antarmoda melalui titik koneksi fisik dan informasi perjalanan di simpul besar seperti Stasiun Tugu Yogyakarta berhasil meningkatkan jumlah pengguna Trans Jogja secara signifikan. Temuan tersebut menekankan bahwa aksesibilitas tidak hanya ditentukan oleh jumlah moda, tetapi juga oleh kemudahan perpindahan antar moda (*transferability*) yang difasilitasi oleh desain simpul yang tepat. Dengan kehadiran Trans Jatim sebagai layanan baru di kawasan Malang Raya, Terminal Hamid Rusdi perlu disiapkan sebagai simpul koneksi yang andal dan adaptif. Melalui integrasi moda yang dirancang secara bertahap dan terukur, diharapkan perpindahan antar angkutan dapat difasilitasi secara efisien, titik naik-turun liar dapat diminimalkan, serta citra terminal sebagai pusat pelayanan publik dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

3. Kampanye Tarif Hemat sebagai Daya Tarik Penggunaan

Penerapan strategi komunikasi tarif hemat dipandang sebagai langkah efektif untuk menarik kembali minat masyarakat dalam memanfaatkan Terminal Hamid Rusdi sebagai simpul layanan transportasi publik. Dalam analisis SWOT, tarif angkutan umum yang lebih ekonomis dibandingkan kendaraan pribadi telah diidentifikasi sebagai peluang eksternal yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan daya saing terminal. Selain itu, kekuatan internal terminal juga mendukung keberhasilan kampanye ini. Berdasarkan hasil analisis IPA, beberapa atribut seperti jalur naik-turun penumpang (X5.7), ruang tunggu yang nyaman (X4.1), serta area parkir yang luas (X5.8) tergolong dalam Kuadran B, yang artinya fasilitas ini telah dianggap baik oleh pengguna dan memiliki tingkat

kepentingan yang tinggi. Keberadaan fasilitas tersebut memperkuat persepsi bahwa terminal layak dijadikan titik berangkat yang nyaman dan ekonomis. Kampanye tarif hemat dapat dilakukan melalui berbagai media komunikasi. Beberapa pendekatan seperti pemasangan papan tarif resmi, spanduk di simpul keramaian (kampus, pasar, terminal bayangan, dan sekolah), serta siaran radio lokal dapat digunakan untuk menjangkau pengguna offline.

Menurut penelitian (Adityasari dan Sari 2023) dalam studi mengenai strategi promosi transportasi publik di Terminal Gede Tirtonadi Surakarta, penggunaan media sosial oleh Dinas Perhubungan terbukti menjadi saluran paling efektif dalam menyebarkan informasi tarif, rute, dan fasilitas terminal secara luas, cepat, dan tanpa biaya besar. Disebutkan bahwa penggunaan Instagram, Twitter, dan TikTok yang dikelola secara resmi oleh Dishub setempat mampu meningkatkan keterjangkauan promosi hingga 200% dalam waktu 3 bulan, dengan lonjakan pencarian informasi terminal melalui mesin pencari. Oleh karena itu, media sosial tidak hanya relevan, tetapi justru krusial untuk menjangkau segmen pengguna usia produktif yang lebih aktif secara digital. Relevansi pendekatan ini juga diperkuat oleh (Christiani & Kayrra, 2024) yang membuktikan bahwa persepsi terhadap harga murah yang disertai kualitas fasilitas memadai secara signifikan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna layanan MRT Jakarta. Dalam konteks ini, harga bukan satu-satunya penentu, melainkan bagaimana tarif terjangkau itu dikomunikasikan dengan tepat serta didukung oleh fasilitas yang nyaman dan pelayanan yang konsisten.

Dengan mempertimbangkan ketiga aspek tersebut tarif hemat sebagai daya tarik (*Opportunity*), fasilitas pendukung yang sudah dianggap baik (Kuadran B), dan efektivitas promosi berbasis digital Terminal Hamid Rusdi memiliki potensi besar untuk meningkatkan jumlah pengguna secara bertahap. Kampanye tarif hemat yang dijalankan secara konsisten dan adaptif terhadap pola komunikasi masyarakat diharapkan mampu mengembalikan citra terminal sebagai simpul transportasi publik yang efisien, mudah dijangkau, dan diminati.

4. Penegakan Regulasi Wajib Masuk Terminal bagi MPU dan Angkutan Pengumpan

Upaya pengembangan Terminal Hamid Rusdi tidak akan efektif tanpa adanya regulasi yang tegas dan operasional untuk mewajibkan angkutan umum, termasuk Mobil Penumpang Umum dan angkutan pengumpan, masuk dan menaik-turunkan penumpang di dalam terminal. Saat ini, praktik operasional menunjukkan bahwa sebagian besar kendaraan lebih memilih berhenti di luar kawasan terminal terutama di sekitar Simpang Empat Gadang dan Pasar Gadang yang terlapir pada lampiran X berdampak pada kemacetan, terganggunya fungsi terminal, dan terhambatnya integrasi moda sebagaimana telah dirancang. Temuan ini selaras dengan hasil analisis GAP, di mana indikator akses menuju terminal (X5.9) dan jadwal angkutan lanjutan (X3.2) memiliki nilai gap negatif yang signifikan, serta tergolong dalam Kuadran A dan C IPA, yang mengindikasikan kesenjangan nyata antara ekspektasi dan kinerja layanan. Dalam analisis SWOT, fenomena naik-turun penumpang di luar terminal dikategorikan sebagai ancaman eksternal, karena menurunkan ketertiban dan citra pelayanan angkutan umum resmi.

Berdasarkan dokumen izin trayek (dilampirkan pada Lampiran X), diketahui bahwa hingga saat ini tidak terdapat ketentuan yang secara eksplisit mewajibkan kendaraan trayek untuk masuk ke dalam terminal, meskipun rute tersebut melewati kawasan terminal. Selain itu, hasil konfirmasi lapangan juga menunjukkan bahwa SOP pelaksanaan wajib masuk terminal belum tersedia secara formal di Dinas Perhubungan Kota Malang, sehingga pengawasan dan pengendalian atas perilaku operator belum dapat dilakukan secara sistematis. Untuk menjawab permasalahan ini, direkomendasikan agar Dinas Perhubungan Kota Malang bersama UPT P3 LLAJ Malang segera merumuskan peraturan teknis atau SOP operasional mengenai kewajiban masuk terminal, disertai dengan sistem insentif dan sanksi. Selain regulasi tertulis, pengawasan langsung melalui patroli rutin pada titik rawan pelanggaran seperti area pasar perlu dilakukan,

dan dibarengi dengan edukasi berkelanjutan kepada pengemudi dan operator MPU terkait pentingnya integrasi moda dan fungsi terminal.

Rekomendasi ini diperkuat oleh penelitian (Prasetyo & Anindita, 2024) yang menunjukkan bahwa penguatan regulasi dan pengawasan aktif terbukti mampu menekan praktik terminal bayangan, serta meningkatkan disiplin pengemudi terhadap sistem terminal resmi. Studi tersebut menegaskan bahwa keberhasilan integrasi moda sangat bergantung pada kebijakan yang konsisten dan koordinasi antar pemangku kepentingan secara terus-menerus. Dengan dibentuknya regulasi dan SOP secara bertahap, serta pengawasan dan edukasi yang berjalan beriringan, diharapkan Terminal Hamid Rusdi dapat berfungsi optimal sebagai simpul transportasi yang terorganisir dan terintegrasi, sekaligus mengembalikan minat operator dan penumpang untuk memanfaatkan fasilitas terminal secara maksimal.

5. Perbaikan Infrastruktur Jalan Menuju Terminal Hamid Rusdi

Langkah strategis berikutnya dalam pengembangan Terminal Hamid Rusdi adalah penyelenggaraan perbaikan infrastruktur jalan sebagai respons terhadap lemahnya aksesibilitas terminal yang selama ini menjadi hambatan utama. Sebelum dilakukan relokasi pedagang, badan jalan menuju terminal banyak ditempati oleh pedagang kaki lima yang menyebabkan penyempitan jalur dan kemacetan. Kondisi ini tidak hanya mengganggu kelancaran lalu lintas, tetapi juga menurunkan kenyamanan perjalanan dan memengaruhi minat masyarakat untuk masuk ke dalam terminal. Permasalahan tersebut telah ditangani melalui strategi relokasi pedagang ke dalam area terminal melalui rekomendasi 1. Setelah fungsi jalan dikembalikan sesuai peruntukannya, inisiatif berikutnya adalah melakukan pelebaran jalur, perbaikan permukaan jalan yang rusak, serta pemeliharaan berkala terhadap akses utama menuju terminal. Temuan analisis GAP dan IPA mendukung urgensi strategi ini, di mana indikator akses menuju terminal (X5.9) mencatat skor GAP negatif tertinggi, menunjukkan bahwa faktor aksesibilitas menjadi keluhan utama dari penumpang maupun sopir. Dalam

analisis SWOT, kondisi ini juga tergolong sebagai ancaman eksternal yang dapat menghambat daya saing dan peran terminal sebagai simpul layanan angkutan umum. Perbaikan jalan tidak hanya memperlancar pergerakan kendaraan, tetapi juga akan memperkuat keberhasilan strategi integrasi moda dengan Trans Jatim (rekomendasi 2), serta mendukung kampanye promosi tarif murah (rekomendasi 3), karena penumpang akan merasa perjalanan lebih efisien dan nyaman. Menurut Afif & Ardilla (2023) dalam Jurnal Artesis menunjukkan bahwa kualitas infrastruktur jalan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan angkutan umum. Penelitian tersebut mencatat bahwa 30% responden merasa akses angkutan umum masih sulit dijangkau, dan hanya 9% yang bersedia berpindah moda jika aksesibilitas tidak diperbaiki (Al Aulia & Indra Tjahjani, 2022). Maka dari itu, penataan ulang akses jalan ke Terminal Hamid Rusdi merupakan investasi penting dalam menciptakan sistem transportasi publik yang andal, efisien, dan kompetitif. Dengan perbaikan infrastruktur yang tepat sasaran dan terintegrasi dengan strategi pengembangan lainnya, Terminal Hamid Rusdi dapat bertransformasi menjadi simpul transportasi yang representatif dan diminati oleh masyarakat serta operator angkutan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini disusun untuk menjawab secara langsung tiga rumusan masalah, yaitu mengenai persepsi pengguna dan penyedia jasa terhadap layanan terminal, tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan, serta strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pemanfaatan Terminal Hamid Rusdi; yang keseluruhannya diperoleh berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada Bab V sebagai berikut:

1. Persepsi Pengguna dan Penyedia Jasa Angkutan terhadap pelayanan Terminal Hamid Rusdi Kota Malang menunjukkan bahwa sebagian besar aspek pelayanan terminal dinilai penting, namun belum mencapai kinerja yang memuaskan. Hal ini terlihat dari hasil Importance Performance Analysis (IPA) yang menempatkan beberapa indikator penting dalam Kuadran A (Prioritas Utama), seperti akses jalan menuju terminal (X5.9), fasilitas keamanan (X2.1), dan pelayanan petugas operasional (X3.4), yang memiliki kesenjangan besar antara harapan dan kenyataan.
2. Tingkat Kesesuaian antara Harapan dan Kinerja Pelayanan berdasarkan hasil analisis GAP menunjukkan seluruh indikator memiliki nilai negatif, yang berarti pelayanan yang diterima masih berada di bawah harapan pengguna. Tiga indikator dengan kesenjangan tertinggi adalah akses jalan menuju terminal (GAP -1.89), fasilitas keamanan (GAP -1.94), dan pelayanan petugas terminal (GAP -1.40), yang mengindikasikan perlunya peningkatan signifikan pada aspek aksesibilitas, keamanan, dan kehandalan petugas.
3. Strategi Peningkatan Pemanfaatan Terminal berdasarkan analisis SWOT menunjukkan bahwa Terminal Hamid Rusdi memiliki kekuatan pada fasilitas terminal dan lokasi lahan yang luas, namun menghadapi kelemahan akses jalan sempit serta ancaman berupa terminal bayangan di sekitar Pasar Gadang. Strategi yang disarankan adalah strategi agresif (Growth Strategy),

yaitu dengan memanfaatkan kekuatan internal dan peluang eksternal secara maksimal, antara lain melalui relokasi PKL ke area terminal, peningkatan integrasi moda dengan Trans Jatim, serta digitalisasi informasi terminal.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, berikut adalah beberapa saran yang dapat dijadikan acuan oleh pemerintah maupun pengelola terminal:

1. Perbaikan Infrastruktur dan Tata Lingkungan
Pemerintah perlu memperlebar dan memperbaiki akses jalan menuju terminal serta meningkatkan pencahayaan demi keamanan dan kenyamanan pengguna. Penataan lingkungan sekitar, termasuk relokasi pedagang kaki lima ke area terminal yang masih kosong, dapat mengurangi kemacetan sekaligus menghidupkan suasana terminal.
2. Penguatan Layanan dan Sumber Daya Manusia
Perlu dilakukan pelatihan ulang bagi petugas terminal untuk meningkatkan profesionalisme layanan. Fasilitas keamanan seperti CCTV, pos keamanan, dan petugas pengawas perlu ditingkatkan guna menciptakan rasa aman bagi pengguna.
3. Integrasi Moda dan Inovasi Teknologi
Perlu adanya integrasi angkutan umum seperti Trans Jatim dan angkot sebagai feeder ke terminal, melalui penyesuaian trayek dan insentif trayek masuk terminal. Pengembangan sistem digital berbasis aplikasi yang menyediakan informasi jadwal, tiket, dan pengaduan akan memudahkan akses dan meningkatkan daya tarik terminal.
4. Edukasi dan Pengawasan Berkelanjutan
Diperlukan sosialisasi dan edukasi secara berkala kepada masyarakat serta operator angkutan mengenai pentingnya penggunaan terminal resmi.
5. Evaluasi dan monitoring layanan terminal sebaiknya dilakukan secara berkala, disertai kajian lanjutan terkait titik integrasi antar moda

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Zultan Mansur, Budi Setiawan, & Yahya, K. (2020). Studi Pelayanan Dan Fasilitas Terminal Penumpang Bandar Udara Di Ibukota Provinsi Kalimantan Utara. *PADURAKSA: Jurnal Teknik Sipil Universitas Warmadewa*, 9(2), 212–228. <https://doi.org/10.22225/pd.9.2.1866.212-228>
- Afifah, N., & Formen, A. (2023). Penggunaan Matrik IFAS dan EFAS untuk Analisis SWOT Sarana dan Prasarana di Satuan PAUD. In *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora (Isora)* (Vol. 1). <https://isora.tpublishing.org/index.php/isora>
- Al Aulia, N. N., & Indra Tjahjani, A. R. (2022). PENGARUH AKSESIBILITAS TERHADAP PENGGUNA TRANSPORTASI KERETA COMMUTER LINE, STASIUN SUDIMARA (The Effect Of Accessibility On Users Of Commuter Line Train Transportation, Sudimara Station). *Jurnal Artesis*, 2(1), 13–18.
- Badan Pusat Statistik, 2024. (2024). *KOTA MALANG DALAM ANGKA*. xx.
- Budi Irawan, B., Andalas, D., & Provinsi Sumatera Barat, B. (2021). *Jurnal Ilmiah Rekayasa Sipil Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Bandar Laksamana Indragiri*. 18(2). <http://ejournal2.pnp.ac.id/index.php/jirs/TerakreditasiSINTAPeringkat5>
- Christiani, A., & Kayrra, A. (2024). Pengaruh Aksesibilitas, Konektivitas, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Penumpang terhadap Loyalitas Penumpang Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 13(2), 17–28. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v13i2.6501.17-28>
- Gaut, M. G. A., Kajian, ", Penyebab, F., Kinerja, K., Mena, T., Ruteng, K., Manggarai, K., Gaut, M. G. A., Frans, J. H., & Sir, T. M. W. (2024). KAJIAN FAKTOR PENYEBAB KETIDAKEFEKTIFAN KINERJA TERMINAL MENA KOTA RUTENG KABUPATEN MANGGARAI. In *Jurnal Teknik Sipil* (Vol. 13, Issue 2).

- Kamaluddin, I. (2020). *ANALISIS SWOT UNTUK MERUMUSKAN STRATEGI BERSAING PADA PT. MENARA ANGKASA SEMESTA CABANG SENTANI*. *I(4)*. <https://doi.org/10.31933/JIMT>
- Kennyzyra, M., Nindyo Cahyo Kresnanto, & Rizki Budi Utomo. (2024). Dampak Penerapan Integrasi Antarmoda Angkutan Umum terhadap Jumlah Penumpang Angkutan Perkotaan Trans Jogja Trayek 6A, 6B, dan 15. *Jurnal Penelitian Rumpun Ilmu Teknik*, 3(4), 20–26. <https://doi.org/10.55606/juprit.v3i4.4295>
- Manajemen, J., Aliansi, B., Slamet dan, R., & Wahyuningsih, S. (2022). *VALIDITAS DAN RELIABILITAS TERHADAP INSTRUMEN KEPUASAN KERJA*.
- 18 Martilla, J. A., John, ;, & James, C. (1977). Importance-performance analysis. In *Journal of Marketing* (Vol. 41).
- Mutmainah, I., Yulia, I. A., Marnilin, F., & Mahfudi, A. Z. (2022). GAP Analysis Untuk Mengetahui Kinerja Implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(1), 19–34. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i1.934>
- Prasetyo, R. D., & Anindita, R. Y. (2024). Strategi Pengendalian Terminal Bayangan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(2), 223. <https://doi.org/10.31258/jkp.v15i2.8484>
- Priadi, A. A. (2020). *Penelitian Terapan Bidang Pelayaran dengan Metode Gap Analysis*.
- Putri. (2021). *Analisis Faktor Penyebab tidak Optimalnya Terminal Bandar Raya Payung Sekaki di Kota Pekanbaru* *Jurnal Planesa* (Vol. 2).
- Putri, S. I., Wahyuni Purbohastuti, A., Sultan, U., Tirtayasa, A., Raya, J., Km, J., & Serang, K. (2019). METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA JASA TRANSPORTASI COMMUTER LINE. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5, 134–139.

<http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jem>

Rozali, C. (2023). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PERUM PERHUTANI DENGAN GAP ANALYSIS DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS. *Jurnal Ilmu Komputer JIK*, VI.

Tabularasa, J., & Unimed, P. (2009). *VALIDITAS DAN RELIABILITAS SUATU INSTRUMEN PENELITIAN* (Vol. 6, Issue 1).

UU Nomor 22 Tahun 2009. (n.d.).

Yansyah, F., Evahelda, E., & Pranoto, Y. S. (2021). Dampak Revitalisasi Pasar Tradisional Terminal Toboali Terhadap Pendapatan Pedagang Dan Respon Konsumen Di Kabupaten Bangka Selatan. *Journal of Integrated Agribusiness*, 3(2), 113–129. <https://doi.org/10.33019/jia.v3i2.1275>

¹² Yola, M., & Budianto, D. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1), 301. <https://doi.org/10.25077/josi.v12.n1.p301-309.2013>

Lampiran

Lampiran 1. Jumlah Penumpang Tahunan Terminal Hamid Rusdi

REKAP TAHUNAN AKDP TERMINAL HAMID RUSDI				
No	BULAN	Jumlah (P)	Jumlah (L)	Jumlah Penumpang
1	Des-24	766	514	1280
2	Nov-24	776	508	1284
3	Okt-24	776	573	1349
4	Sep-24	740	488	1228
5	Agu-24	832	656	1488
6	Jul-24	1309	1062	2371
7	Jun-24	1325	1126	2451
8	Mei-24	1196	1076	2272
9	Apr-24	1418	1288	2706
10	Mar-24	925	827	1752
11	Feb-24	1292	1214	2506
12	Jan-24	1209	1101	2310
13	Des-23	2095	1908	4003
14	Nov-23	2035	1950	3985
15	Okt-23	2583	2779	5362
16	Sep-23	2153	2195	4348
17	Agu-23	3202	3236	6438
18	Jul-23	2166	2201	4367
19	Jun-23	3082	3104	6186
20	Mei-23	3286	3431	6717
21	Apr-23	3184	3341	6525
22	Mar-23	2929	3294	6223
23	Feb-23	2678	2899	5577
24	Jan-23	545	554	1099
25	Des-22	607	652	1259
26	Nov-22	613	624	1237
27	Okt-22	493	536	1029
28	Sep-22	336	370	706
29	Agu-22	87	83	170
30	Jul-22	60	36	96
31	Jun-22	234	222	456
32	Mei-22	250	281	531
33	Apr-22	350	348	698
34	Mar-22	291	267	558
35	Feb-22	306	320	626

REKAP TAHUNAN AKDP TERMINAL HAMID RUSDI				
No	BULAN	Jumlah (P)	Jumlah (L)	Jumlah Penumpang
36	Jan-22	334	282	616

Lampiran 2. Jumlah Penumpang Angkot

NO	TRAYEK	PENUMPANG NAIK			TOTAL
		RIT 1	RIT 2	RIT 3	
1	ABH	8	5	6	19
2	ADL	13	15	16	44
3	AH	17	17	16	50
4	AJH	8	7	4	19
5	AL	12	10	13	35
6	AMH	17	13	10	40
7	HA	15	11	10	36
8	HM	17	8	10	35
9	HL	15	13	14	42
10	LDH	15	12	13	40
11	LH	13	7	7	27
12	MK	9	7	10	26
13	MM	15	12	13	40

Lampiran 3. Jumlah Armada AKDP

LAPORAN KINERJA TERMINAL TAHUN 2025																							
TERMINAL : HAMID RUSDI																							
TIPE : B																							
LOKASI : WITA MALANG																							
BULAN : APRIL 2025																							
A. AKDP																							
NO.	NAMA PO / OPERATOR	JURUSAN	JML. ARMADA	PENGUPANG	TANGGAL																		
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
				MARK																			
				TURUN																			
				MARK																			
				TURUN																			
B. AKDP																							
NO.	NAMA PO / OPERATOR	JURUSAN	JML. ARMADA	PENGUPANG	TANGGAL																		
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	Al Akbar	Malang - Dampti	8	MARK	0	0	0	12	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0		
				TURUN	0	0	0	12	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0		
2	Bantoro	Malang - Dampti	14	MARK	89	87	19	12	0	0	0	0	0	0	0	0	7	20	0	0	17		
				TURUN	82	38	18	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	0	0	0		
3	Malinda	Malang - Dampti	8	MARK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
				TURUN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
4	Wijaya	Malang - Dampti	8	MARK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
				TURUN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
5	Malinda	Malang - Lamajang	8	MARK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
				TURUN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
6	Putra Mulya	Malang - Lamajang	20	MARK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
				TURUN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
7	Pati Keat	Malang - Lamajang	12	MARK	80	79	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	7	0	0	0		
				TURUN	30	43	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	13	0	0	0		
8	Indah Damel	Malang - Lamajang	8	MARK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
				TURUN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
9	Kanopo Indah	Malang - Lamajang	0	MARK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
				TURUN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
10	Akasi Khasa Barokah	Malang - Lamajang	1	MARK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
				TURUN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
11	Paksa Jaya	Malang - Trenggalek - Bitur	24	MARK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
				TURUN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
12	Begong	Malang - Bitur	53	MARK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
				TURUN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
13	Begong	Malang - Bitur - Tulungagung	8	MARK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
				TURUN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
14	Tandem	Surabaya - Malang - Bitur	1	MARK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
				TURUN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
15	Dani	ARJUNANI - Balaikambang	2	MARK	30	22	88	50	20	17	37	30	50	38	7	5	13	14	18	10	15		
				TURUN	30	20	38	41	20	15	30	22	43	35	6	5	12	18	4	10	28	38	
JUMLAH PENGUPANG AKDP				MARK	139	118	8	8	8	8	84	82	7	8	1	8	38	80	8	8	8		
				TURUN	77	85	8	8	8	88	81	8	8	8	8	38	84	8	8	8	8		
				BERANGKAT	138	138	87	74	38	17	124	74	74	88	7	8	38	84	18	10	21	81	
				DATANG	137	131	88	88	38	18	128	72	87	88	8	8	38	88	18	4	18	28	8

Lampiran 4. Jumlah Angkot Trayek Hamid Rusdi

REKAP ANGKOT	
TRAYEK	JUMLAH ARMADA
AH	182
AMH	145
HM	31
ABH	53
LDH	56
LH	15
HL	20
AJH	25
HA	103

From Hasil uji validitas instrumen

SCAN

Lampiran 5. Kusioner Penelitian

SURVEI EVALUASI TERMINAL HAMID RUSDI KOTA MALANG BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA DAN PENYEDIA JASA ANGKUTAN

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh Bapak/Ibu, mohon izin untuk memenuhi penelitian Saya Taruna Dewasa I Gede Deva Ananda Japar dari Politeknik Transportasi Darat Bali mohon bantuan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dalam Penelitian Transportasi untuk penyusunan Tugas Akhir dengan judul EVALUASI TERMINAL HAMID RUSDI KOTA MALANG BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA DAN PENYEDIA JASA ANGKUTAN Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu 5-10 menit untuk mengisi formulir.

Apabila terdapat kendala atau kesalahan ketika mengisi formulir survei, silahkan hubungi 085934748485 (I Gede Deva Ananda Japar)

Kerahasiaan Data Diri yang Anda berikan akan terjamin. Seluruh jawaban hanya digunakan untuk kebutuhan pengumpulan dan penelitian data penyusunan Tugas Akhir yang dianalisis oleh Saya.

Petunjuk pengisian :

Isi formulir dengan sejujur-jujurnya sesuai dengan pendapat Anda dengan memberikan poin dengan skala linier

- 1 = Tidak Penting/ Tidak Puas
- 2 = Kurang Penting/ Kurang Puas
- 3 = Penting/ Puas
- 4 = Sangat Penting/ Sangat Puas

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama *

Jawaban Anda

Asal/Tempat Tinggal (Kelurahan) *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

- Laki-Laki
- Perempuan

Status Anda Sebagai Responden *

- Supir Bus
- Penumpang Bus
- Supir Angkot
- Penumpang Angkot

Berikutnya

Kosongkan formulir

KUESIONER PENELITIAN PENUMPANG

Petunjuk pengisian :
 Isi formulir dengan sejujur-jujurnya sesuai dengan pendapat Anda dengan memberikan poin dengan skala linier
 1 = Tidak Penting/ Tidak Puas
 2 = Kurang Penting/ Kurang Puas
 3 = Penting/ Puas
 4 = Sangat Penting/ Sangat Puas

Bagaimana keberadaan lajur pejalan kaki di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Ti...	Kurang Penting / K...	Penting / Puas	Sangat Penting / S...
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan jalur evakuasi di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Ti...	Kurang Penting / K...	Penting / Puas	Sangat Penting / S...
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan informasi fasilitas keselamatan di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Ti...	Kurang Penting / K...	Penting / Puas	Sangat Penting / S...
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan informasi fasilitas kesehatan di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Ti...	Kurang Penting / K...	Penting / Puas	Sangat Penting / S...
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan fasilitas keamanan di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Ti...	Kurang Penting / K...	Penting / Puas	Sangat Penting / S...
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan petugas keamanan di Terminal Hamis Rusdi? *

	Tidak Penting / Ti...	Kurang Penting / K...	Penting / Puas	Sangat Penting / S...
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Seberapa penting bagi Anda keramahan petugas terminal dalam memberikan pelayanan, dan bagaimana penilaian Anda terhadap keramahan petugas di Terminal Hamid Rusdi saat ini?

	Tidak Penting / Ti...	Kurang Penting / K...	Penting / Puas	Sangat Penting / S...
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besar tarif di *
Hamid Rusdi?

	Tidak Penting / Ti...	Kurang Penting / K...	Penting / Puas	Sangat Penting / S...
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan jadwal angkutan umum dalam trayek lanjutan dan angkutan umum *
tidak dalam trayek (contohnya Angkot) di Terminal Hamid Rusdi?

	Tidak Penting / Ti...	Kurang Penting / K...	Penting / Puas	Sangat Penting / S...
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan kantor penyelenggara terminal di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Tl..	Kurang Penting / K..	Penting / Puas	Sangat Penting / S..
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana pelayanan petugas operasional terminal di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Tl..	Kurang Penting / K..	Penting / Puas	Sangat Penting / S..
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan ruang tunggu di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Tl..	Kurang Penting / K..	Penting / Puas	Sangat Penting / S..
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan toilet di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Tl..	Kurang Penting / K..	Penting / Puas	Sangat Penting / S..
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan fasilitas peribadahan di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Tl..	Kurang Penting / K..	Penting / Puas	Sangat Penting / S..
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan ruang terbuka hijau di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Tl..	Kurang Penting / K..	Penting / Puas	Sangat Penting / S...
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan rumah makan di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Tl..	Kurang Penting / K..	Penting / Puas	Sangat Penting / S...
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan fasilitas dan petugas kebersihan di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Tl..	Kurang Penting / K..	Penting / Puas	Sangat Penting / S...
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan area merokok di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Tl..	Kurang Penting / K..	Penting / Puas	Sangat Penting / S...
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan drainase di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Tl..	Kurang Penting / K..	Penting / Puas	Sangat Penting / S...
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan ruang baca di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Tl..	Kurang Penting / K..	Penting / Puas	Sangat Penting / S..
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan lampu penerangan ruangan di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Tl..	Kurang Penting / K..	Penting / Puas	Sangat Penting / S..
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan letak jalur pemberangkatan di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Tl..	Kurang Penting / K..	Penting / Puas	Sangat Penting / S..
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan letak jalur kedatangan di Terminal Rusdi? *

	Tidak Penting / Tl..	Kurang Penting / K..	Penting / Puas	Sangat Penting / S..
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan informasi pelayanan di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Tl..	Kurang Penting / K..	Penting / Puas	Sangat Penting / S..
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan informasi angkutan lanjutan di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Tl..	Kurang Penting / K..	Penting / Puas	Sangat Penting / S..
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan informasi gangguan kendaraan perjalanan angkutan umum di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Tl..	Kurang Penting / K..	Penting / Puas	Sangat Penting / S..
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan fasilitas pengisian baterai di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Tl..	Kurang Penting / K..	Penting / Puas	Sangat Penting / S..
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan tempat naik/turun penumpang di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Tl..	Kurang Penting / K..	Penting / Puas	Sangat Penting / S..
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Tl..	Kurang Penting / K..	Penting / Puas	Sangat Penting / S..
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Seberapa penting kemudahan Anda dalam mengakses menuju Terminal Hamid Rusdi, dan bagaimana penilaian Anda terhadap kemudahan tersebut saat ini? *

	Tidak Penting / T.L.	Kurang Penting / K.	Penting / Puas	Sangat Penting / S.
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan penyanggah cacat di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / T.L.	Kurang Penting / K.	Penting / Puas	Sangat Penting / S.
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan ruang ibu menyusui di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / T.L.	Kurang Penting / K.	Penting / Puas	Sangat Penting / S.
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana Kemudahan pelayanan tanpa diskriminasi terhadap semua operator angkutan? *

	Tidak Penting / T.L.	Kurang Penting / K.	Penting / Puas	Sangat Penting / S.
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Menurut Anda, apa peluang yang bisa dimanfaatkan agar Terminal Hamid Rusdi lebih ramai dan nyaman digunakan? *

Teks jawaban singkat _____

Menurut Anda, apa hambatan dari luar terminal yang bisa membuat orang enggan menggunakan terminal ini? *

Teks jawaban singkat _____

KUESIONER PENELITIAN SUPIR

Petunjuk pengisian :
 Isi formulir dengan sejujur-jujurnya sesuai dengan pendapat Anda dengan memberikan poin dengan skala linier
 1 = Tidak Penting/ Tidak Puas
 2 = Kurang Penting/ Kurang Puas
 3 = Penting/ Puas
 4 = Sangat Penting/ Sangat Puas

Bagaimana keberadaan lajur pejalan kaki di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Tl..	Kurang Penting / K..	Penting / Puas	Sangat Penting / S..
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan jalur evakuasi di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Tl..	Kurang Penting / K..	Penting / Puas	Sangat Penting / S..
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Tl..	Kurang Penting / K..	Penting / Puas	Sangat Penting / S..
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / Tl..	Kurang Penting / K..	Penting / Puas	Sangat Penting / S..
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

111

Bagaimana keberadaan informasi fasilitas keselamatan di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / T.L.	Kurang Penting / K.	Penting / Puas	Sangat Penting / S.
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan informasi fasilitas kesehatan di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / T.L.	Kurang Penting / K.	Penting / Puas	Sangat Penting / S.
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan fasilitas keamanan di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / T.L.	Kurang Penting / K.	Penting / Puas	Sangat Penting / S.
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan petugas keamanan di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / T.L.	Kurang Penting / K.	Penting / Puas	Sangat Penting / S.
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Seberapa penting bagi Anda keramahan petugas terminal dalam memberikan pelayanan, dan bagaimana penilaian Anda terhadap keramahan petugas di Terminal Hamid Rusdi saat ini? *

	Tidak Penting / T.L.	Kurang Penting / K.	Penting / Puas	Sangat Penting / S.
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besar tarif di *
Hamid Rusdi?

	Tidak Penting / T.L.	Kurang Penting / K.	Penting / Puas	Sangat Penting / S.
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan jadwal angkutan umum dalam trayek lanjutan dan angkutan umum *
tidak dalam trayek (contohnya Angkot) di Terminal Hamid Rusdi?

	Tidak Penting / T.L.	Kurang Penting / K.	Penting / Puas	Sangat Penting / S.
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan kantor penyelenggara terminal di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / T.L.	Kurang Penting / K.	Penting / Puas	Sangat Penting / S.
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana pelayanan petugas operasional terminal di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / T.L.	Kurang Penting / K.	Penting / Puas	Sangat Penting / S.
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan ruang tunggu di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / T.L.	Kurang Penting / K.	Penting / Puas	Sangat Penting / S.
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan toilet di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / TL	Kurang Penting / K	Penting / P	Sangat Penting / S
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan fasilitas perbadahan di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / TL	Kurang Penting / K	Penting / P	Sangat Penting / S
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan ruang terbuka hijau di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / TL	Kurang Penting / K	Penting / P	Sangat Penting / S
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan rumah makan di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / TL	Kurang Penting / K	Penting / P	Sangat Penting / S
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan fasilitas dan petugas kebersihan di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / TL	Kurang Penting / K	Penting / P	Sangat Penting / S
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan tempat istirahat awak kendaraan di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / T.L.	Kurang Penting / K.	Penting / Puas	Sangat Penting / S.
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan area merokok di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / T.L.	Kurang Penting / K.	Penting / Puas	Sangat Penting / S.
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan lampu penerangan ruangan di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / T.L.	Kurang Penting / K.	Penting / Puas	Sangat Penting / S.
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan letak jalur pemberangkatan di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / T.L.	Kurang Penting / K.	Penting / Puas	Sangat Penting / S.
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan letak jalur kedatangan di Terminal Rusdi? *

	Tidak Penting / T.L.	Kurang Penting / K.	Penting / Puas	Sangat Penting / S.
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan tempat naik/turun penumpang di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / TL	Kurang Penting / K	Penting / P	Sangat Penting / S
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Seberapa penting kemudahan Anda dalam mengakses menuju Terminal Hamid Rusdi, dan bagaimana penilaian Anda terhadap kemudahan tersebut saat ini? *

	Tidak Penting / TL	Kurang Penting / K	Penting / P	Sangat Penting / S
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan penyanggah cacat di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / TL	Kurang Penting / K	Penting / P	Sangat Penting / S
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana keberadaan ruang ibu menyusui di Terminal Hamid Rusdi? *

	Tidak Penting / TL	Kurang Penting / K	Penting / P	Sangat Penting / S
Kepentingan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Menurut Anda, apa peluang yang bisa dimanfaatkan agar Terminal Hamid Rusdi lebih ramai dan nyaman digunakan? *

Teks jawaban singkat

Menurut Anda, apa hambatan dari luar terminal yang bisa membuat orang enggan menggunakan terminal ini? *

Teks jawaban singkat

Lampiran 6. Hasil Input Kinerja Kepuasa Terminal

No	X1		X2		X3		X4		X5		X6		TO TA L	
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	131
2	3	4	4	1	4	3	3	4	2	3	4	4	4	110
3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	113
4	4	3	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4	108
5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	94
6	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	2	3	106
7	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91
8	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	94
9	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	91
10	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	99
11	4	4	4	3	1	3	2	4	3	3	3	3	3	94
12	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	107
13	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	2	4	4	108
14	4	3	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	110
15	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	109
16	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	92
17	3	3	4	3	1	3	3	4	3	4	3	4	4	109
18	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90
19	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	110
20	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111
21	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	112
22	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	104

No	X1		X2		X3		X4		X5		X6		TO TA L	
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
23	3	4	4	3	1	4	3	4	4	3	3	4	3	114
24	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	111
25	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	109
26	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	2	106
27	3	4	3	3	1	3	2	4	3	4	4	3	4	104
28	4	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	112
29	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	105
30	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	103
31	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	2	3	4	104
32	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	109
33	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	104
34	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	2	3	4	108
35	3	3	4	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	107
36	3	4	4	3	1	3	4	4	3	4	3	4	2	102
37	4	4	4	1	4	3	4	4	3	4	4	3	4	110
38	4	3	3	3	1	4	2	4	3	4	4	3	4	103
39	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	90
40	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	93
41	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	97
42	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	95
43	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	108
44	4	3	4	3	1	4	3	4	4	3	4	4	3	107
45	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	104
46	3	3	4	3	1	3	3	4	4	3	3	4	3	109

No	X1			X2			X3			X4			X5			X6			TO TA L				
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
47	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	1	3	3	4	109
48	3	3	3	4	3	1	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1	3	3	3	103
49	4	4	4	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	4	3	4	3	2	4	3	4	105
50	4	3	4	4	2	4	1	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	106
51	4	3	3	3	1	3	2	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	107
52	4	4	4	4	2	3	3	3	4	2	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	109
53	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	110
54	3	3	3	4	1	4	2	3	4	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	4	98
55	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	2	103
56	4	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	4	2	4	3	4	105
57	3	3	4	3	1	4	1	4	3	4	4	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	2	105
58	3	4	3	4	1	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	1	4	107
59	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	103
60	3	4	3	3	2	4	2	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	1	110
61	4	3	3	4	1	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	1	102
62	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	1	108
63	3	4	3	4	1	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	1	111
64	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	2	2	2	3	4	4	3	108
65	4	3	3	3	1	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	108
66	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	2	3	103
67	3	4	3	3	1	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	2	4	104
68	4	3	4	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4	102
69	4	4	3	3	2	4	1	4	4	3	2	4	3	3	4	4	2	2	3	4	2	3	105
70	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	104

No	X1		X2		X3		X4		X5		X6		TO TA L	
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
71	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	112
72	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	106
73	4	4	3	3	2	4	4	2	3	3	3	4	4	106
74	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	114
75	3	4	4	4	1	4	4	3	4	3	4	3	4	106
76	4	4	4	3	1	4	2	3	3	4	3	3	4	104
77	4	4	3	3	1	4	3	4	4	3	4	4	3	108
78	3	4	3	3	1	4	3	3	3	4	4	2	4	105
79	4	4	4	3	1	3	2	4	3	4	4	4	4	105
80	4	4	4	4	2	3	1	3	3	4	4	4	4	109
81	3	3	4	4	1	3	4	2	3	3	4	4	4	103
82	3	3	4	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	104
83	4	4	3	1	3	4	3	4	2	3	4	4	4	107
84	4	3	3	2	4	1	4	3	2	3	4	4	4	101
85	3	4	3	2	4	1	4	3	3	4	4	4	4	103
86	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	110
87	3	4	3	4	1	3	2	3	4	3	4	4	4	106
88	4	4	4	2	4	3	4	2	3	4	4	4	4	107
89	3	4	4	4	1	4	3	3	3	4	4	4	4	109
90	4	4	4	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	112
91	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	112
92	4	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	108
93	4	3	4	4	1	3	1	3	4	2	4	3	3	101
94	4	3	4	3	1	3	3	4	4	3	4	4	4	111

No	X1		X2		X3		X4		X5		X6		TO TA L		
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
95	3	3	4	3	2	4	3	3	4	2	4	3	3	4	109
96	3	3	4	3	2	4	3	3	4	2	4	3	3	4	109
97	4	4	4	4	1	3	3	4	3	3	4	3	4	4	107
98	3	3	4	4	1	3	3	4	4	3	3	4	3	3	106
99	4	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	4	2	3	103
100	3	3	4	3	2	4	2	4	3	3	2	3	3	3	101
101	3	4	4	3	1	2	3	3	2	3	4	3	3	4	101
102	3	3	3	3	1	4	3	4	3	3	3	4	3	3	103
103	4	4	3	3	2	1	2	4	4	3	4	3	4	3	108
104	3	3	3	3	1	1	4	3	4	3	4	2	4	2	99
105	3	4	4	3	1	4	1	2	4	3	3	3	4	2	102
106	3	4	4	3	2	1	3	2	4	4	3	4	2	3	102
107	3	4	3	2	2	2	4	3	4	2	4	4	4	4	101
108	4	4	4	4	1	4	4	3	4	3	3	4	4	4	111
109	3	4	3	4	1	2	3	3	2	3	4	3	4	4	103
110	3	3	3	4	1	4	1	3	4	3	4	2	4	4	104
111	4	3	4	4	2	2	4	2	4	3	4	3	4	3	105
112	4	3	3	3	2	4	2	4	4	2	3	4	2	4	102
113	4	3	4	4	2	4	2	2	4	3	4	2	4	3	105
114	3	4	3	3	2	4	1	3	4	3	3	2	2	3	99
115	4	3	4	4	1	4	2	2	3	4	3	4	4	3	108
116	3	3	3	3	1	1	2	4	4	2	3	3	4	3	99
117	4	4	4	3	1	1	2	4	3	4	3	4	4	4	106
118	3	3	3	3	2	4	2	4	3	2	3	4	4	3	100

No	X1		X2		X3		X4		X5		X6		TO TA L		
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
119	3	3	3	3	1	4	2	2	3	3	4	3	3	4	102
120	3	4	3	4	1	4	4	2	4	3	3	4	1	4	106
121	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	2	3	4	109
122	3	4	4	4	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	109
123	3	4	3	4	1	4	4	3	4	3	4	3	3	4	107
124	4	3	4	4	1	4	2	3	4	3	4	2	4	4	106
125	4	3	3	4	1	3	2	3	4	3	3	4	3	3	102
126	4	4	3	3	1	2	1	4	4	4	3	2	2	4	100
127	3	3	4	4	2	4	2	3	3	2	3	4	4	3	106
128	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	99
129	3	3	3	4	1	2	2	3	4	3	2	4	2	4	101
130	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3	100
131	4	3	4	4	2	4	2	3	3	3	4	3	3	4	102
132	3	4	3	4	2	2	2	4	3	4	3	4	3	4	104
133	4	4	4	3	2	1	2	4	4	4	3	2	4	3	106
134	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	92
135	4	4	4	4	1	3	1	3	4	2	4	3	4	4	106
136	3	4	4	4	1	3	1	4	2	4	3	4	4	4	104
137	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	98
138	4	3	3	3	2	2	2	4	4	3	4	3	2	3	99
139	4	3	4	4	2	1	2	4	3	4	3	3	2	3	100
140	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	103
141	3	4	4	4	1	2	1	2	4	3	4	3	2	4	97
142	3	4	3	4	2	1	1	2	4	2	3	4	3	4	99

No	X1			X2			X3			X4			X5			X6			TO TA L																
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																	
143	3	4	4	3	1	1	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	101										
144	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	101									
145	3	4	3	3	1	4	2	2	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	102									
146	3	4	4	4	2	1	1	3	4	2	4	4	3	2	2	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2	3	102								
147	3	4	4	4	1	3	1	2	4	3	2	2	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	2	3	103							
148	3	3	3	4	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	110						
149	4	3	3	4	2	1	2	3	4	3	2	2	4	3	4	4	3	2	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	96						
150	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	96					
151	4	4	4	3	1	3	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	1	4	3	111				
152	3	3	3	4	2	4	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	101			
153	4	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	2	3	4	2	3	3	2	3	4	106			
154	4	3	4	4	2	1	1	2	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	1	3	3	4	103			
155	4	4	3	4	1	1	2	2	2	4	2	4	3	3	4	3	2	4	2	3	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	3	100			
156	4	4	4	4	1	4	1	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	4	3	100			
157	3	3	4	3	2	1	1	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	109			
158	3	3	3	3	1	2	2	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	105		
159	3	3	4	4	2	4	1	3	2	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	103		
160	4	3	3	3	1	2	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	104		
161	3	4	4	4	1	2	1	3	2	4	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	1	4	4	4	99			
162	3	3	3	4	2	3	2	4	4	3	4	2	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	1	3	4	3	105		
163	3	4	4	3	2	2	2	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	4	4	3	4	3	3	1	4	3	104		
164	3	4	4	3	2	4	1	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	1	4	3	3	99		
165	4	3	4	3	1	2	1	2	2	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	1	4	3	99	
166	4	4	4	3	2	4	1	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	2	4	3	2	4	3	107

No	X1			X2			X3			X4			X5			X6			TO TA L			
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
168	4	4	3	3	1	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	2	2	2	3	3
169	3	4	3	4	1	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4
170	4	3	4	4	2	4	2	2	2	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3
171	4	3	4	4	1	1	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3
172	3	3	4	4	1	1	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
173	3	3	3	3	2	1	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
174	3	4	3	4	1	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
175	3	4	4	4	2	4	2	4	2	3	4	3	4	3	2	4	2	4	3	4	3	4
176	3	4	3	3	2	4	2	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3
177	3	3	3	3	4	1	4	2	2	3	4	3	3	3	4	4	2	4	2	3	4	3
178	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	4	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4
179	3	3	4	3	1	4	2	4	4	3	3	3	4	2	3	4	2	2	2	3	3	3
180	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4
181	4	4	3	3	1	3	2	2	3	4	3	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4
182	3	4	4	3	1	3	2	3	4	3	3	4	4	3	2	3	2	4	4	2	3	3
183	3	4	4	3	1	3	2	4	3	2	3	4	2	2	3	4	4	4	2	4	3	4
184	4	4	4	4	2	1	2	2	3	2	3	4	4	3	2	3	4	2	3	4	1	3
185	3	4	4	3	2	1	4	3	4	3	2	3	4	4	2	3	4	4	3	3	2	4
186	4	4	4	4	1	2	1	4	4	3	2	3	4	3	2	4	2	3	3	4	2	3
187	4	4	4	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	4
188	4	4	3	4	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4
189	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
190	3	3	4	3	2	3	1	2	2	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	1	4

No	X1		X2		X3		X4		X5		X6		TO TA L																									
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																										
191	3	3	3	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3																								
192	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3																								
193	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3																								
194	3	3	3	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3																								
195	3	4	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3																								
196	3	4	4	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3																								
197	3	4	4	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3																								
E	67	68	69	67	30	60	39	62	63	69	59	64	68	67	59	63	68	55	61	57	68	67	31	68	69	67	205											
RA	40	49	52	44	53	05	98	18	22	52	00	24	48	45	44	99	21	46	79	13	93	46	44	21	17	93	40	46	44	57	46	51	43	065				
TA-	91	85	42	24	94	37	71	41	50	18	76	30	33	76	00	23	74	28	78	79	10	28	88	10	91	28	00	04	28	90	48	8						
TA.	1	7	5	4	3	4	7	4	2	2	4	3	3	8	8	2	4	3	5	2	4	3	5	2	4	3	5	0	97	83	15	37	93	50	06	93	35	22

Lampiran 7. Hasil Input Kepentingan Kepuasan Penumpang

No	X1		X2		X3		X4		X5		X6		TO TA L
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4

No	X1		X2		X3		X4		X5		X6		TO TA L	
	3	X	1	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98
5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	121
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98
7	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	115
8	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	119
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97
10	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	111
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97
13	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	117
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97
16	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	118
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97
18	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	117
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	99
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
22	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	103
23	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	123
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98
25	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	114
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
27	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99

No	X1			X2	X3			X4			X5			X6			TO TA L									
	X	L	I		X	L	I	X	L	I	X	L	I	X	L	I										
28	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	111
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	98
31	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	114
32	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	113
33	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	112
34	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	110
35	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	97
36	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	119
37	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	97
38	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	97
39	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	112
40	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	97
41	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	112
42	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	120
43	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	121
44	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	97
45	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	97
46	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	114
47	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	97
48	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	98
49	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	118
50	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	98
51	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	119

No	X1			X2	X3			X4			X5			X6			TO TA L							
	X	L	I		X	L	I	X	L	I	X	L	I	X	L	I								
52	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	115	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
54	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	116
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97
56	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	112
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98
59	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	2	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	113
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97
64	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	118
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97
66	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	111
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97
70	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3	4	4	3	112
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97
72	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	114
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98
75	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	117

No	X1		X2		X3		X4		X5		X6		TO TA L		
	3	X	1	X	2	X	3	X	4	X	5	X		6	
76	3	X	1	X	3	X	4	X	3	X	5	X	6	3	97
77	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	3	98
78	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	3	97
79	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	4	108
80	4	X	4	X	4	X	4	X	4	X	4	X	4	4	118
81	4	X	4	X	4	X	4	X	4	X	4	X	4	4	114
82	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	3	97
83	4	X	4	X	4	X	4	X	4	X	4	X	4	4	121
84	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	4	111
85	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	3	98
86	4	X	4	X	4	X	4	X	4	X	4	X	4	4	114
87	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	3	98
88	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	3	97
89	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	3	97
90	4	X	4	X	4	X	4	X	4	X	4	X	4	4	116
91	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	4	114
92	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	3	98
93	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	3	98
94	4	X	4	X	4	X	4	X	4	X	4	X	4	4	116
95	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	3	97
96	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	3	98
97	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	3	98
98	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	3	97
99	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	X	3	3	98

No	X1			X2	X3			X4			X5			X6			TO TA L		
	3	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	131
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115
104	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	119
105	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	122
106	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	113
107	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	115
108	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	118
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118
110	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	115
111	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	112
112	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117
113	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	116
114	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	119
115	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	117
116	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119
117	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	117
118	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119
119	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	113
120	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	114
121	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	118
122	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	117
123	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118

No	X1			X2	X3			X4			X5			X6			TO TA L				
	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X			
124	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	118	
125	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	118
126	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	117
127	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	117
128	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	118
129	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	115
130	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	120
131	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	115
132	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	117
133	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	116
134	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	114
135	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	119
136	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	117
137	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	113
138	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	114
139	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	113
140	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	118
141	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	118
142	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	119
143	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	115
144	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	120
145	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	116
146	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	117
147	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	115

No	X1			X2	X3			X4			X5			X6			TO TA L										
	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X									
148	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	121							
149	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	116						
150	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	121					
151	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	116				
152	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	120			
153	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	115		
154	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	114		
155	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	114		
156	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	113	
157	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	111	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	119	
159	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	116	
160	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	114	
161	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	114	
162	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	115	
163	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	116
164	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	114	
165	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	113
166	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	120
167	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	119
168	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	118
169	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	115
170	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	108	
171	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	105

No	X1			X2	X3			X4			X5			X6			TO						
	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X				
172	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	117	
173	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	120
174	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	116
175	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	122
176	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	117
177	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	116
178	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	110
179	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	113
180	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	122
181	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	119
182	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	119
183	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	113
184	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	119
185	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	114
186	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	116
187	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124
188	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	118
189	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	117
190	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	116
191	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	118
192	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	106
193	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	123
194	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	113
195	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	120

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	TO	
No	X 1 1 2 3 4	X 2 2 3 4	X 3 3 4	X 4 4 4 4 4	X 5 5 5 5 5	X 6 6 6 6 6	X 7 7 7 7 7	X 8 8 8 8 8
196	4	4	4	3	3	3	3	3
197	4	4	4	3	3	3	3	3
E	70	66	66	66	66	66	66	66
RA	3	3	3	3	3	3	3	3
TA-	56	37	37	38	34	43	18	36
TA	85	56	09	55	56	1	03	06

Lampiran 8. Hasil Input Kinerja Kepuasan Supir

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	TOTAL	
1	X 1 1 2 3 4	X 2 2 3 4	X 3 3 4	X 4 4 4 4 4	X 5 5 5 5 5	X 6 6 6 6 6	X 7 7 7 7 7	X 8 8 8 8 8
2	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	

No	XI			X2			X3			X4			X5			X6			TOTAL			
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
39	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
40	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
41	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	6
42	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	6
43	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	6
44	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	6
45	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	6
46	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	6
47	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	6
48	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	6
49	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	6
50	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	6
51	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	6
52	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	6
53	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	6
54	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	6
55	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	6
56	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	6
57	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	6

No	XI			X2			X3			X4			X5			X6			TOTAL							
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3		1	2	3				
58	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	1	4	3	93	
59	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	4	4	92
60	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	98
61	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	81
62	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	80
63	4	3	3	2	3	4	2	3	3	4	4	2	4	3	3	4	2	4	3	4	1	3	4	3	1	87
64	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3	2	92
65	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	81
66	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	79
67	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	80
68	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	87
69	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
70	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	1	89
71	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	95
72	4	3	4	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	3	3	2	4	3	3	1	4	91
73	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	1	3	4	3	2	4	89
74	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	95
75	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	94
76	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	80
77	4	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	84
78	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
79	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	97
80	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	90
81	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	89

No	XI			X2			X3			X4			X5			X6			TOTAL			
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6
83	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	12
84	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	3	1	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
88	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	4	2	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
97	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
98	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
99	3	4	3	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
100	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
101	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
104	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
105	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3

No	XI						X2						X3						X4						X5						X6						TOTAL								
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6		
106	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90			
107	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93			
108	3	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80		
109	4	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	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	90	
110	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	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	4	91	
111	3	3	3	2	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	87	
112	3	3	3	2	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79	
113	3	3	3	2	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83	
114	3	3	3	2	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80	
115	3	3	3	2	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80	
116	3	3	3	2	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	
117	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	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	88
118	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	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	81
119	3	3	3	2	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
120	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	2	3	4	2	4	91
121	3	4	3	2	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	89
122	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	92	
123	3	3	3	2	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80
124	3	3	3	2	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
125	3	3	3	2	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
126	3	3	3	2	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
127	3	3	3	2	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
128	3	3	3	2	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82
129	3	3	3	2	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80

No	XI			X2			X3			X4			X5			X6			TOTAL L				
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
130	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	80	
131	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3
132	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
135	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
137	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
138	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
142	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
150	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
152	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3

No	XI			X2			X3			X4						X5			X6			TOTAL																	
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3		4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
154	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	3	3	3	3	3	3	3	82	
155	3	4	3	2	4	3	3	3	3	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	89
156	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	101
157	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	91	
158	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	3	3	3	3	3	3	3	82	
159	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	93	
160	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	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	95	
161	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	92	
162	3	3	3	2	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	3	3	3	3	80	
163	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	3	3	3	3	3	3	3	81	
164	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	100	
165	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	89	
166	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	92	
167	3	3	3	2	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	3	3	3	3	79	
168	3	3	3	2	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	3	3	3	3	3	82	
169	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	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	92	
170	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	3	3	3	3	3	3	3	80	
171	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	88	
172	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	90	
173	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	3	3	3	3	3	3	3	82	
174	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	88	
175	4	3	3	3	3	3	3	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	90	
176	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	3	3	3	3	3	3	3	81	
177	3	3	3	2	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	3	3	3	3	81	

No	XI			X2			X3			X4			X5			X6			TOTAL									
	X1	X1	X1	X2	X2	X2	X3	X3	X3	X4	X4	X4	X5	X5	X5	X6	X6	X6										
178	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	89
179	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	80
180	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	91
181	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	88
182	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	2	4	3	3	2	4	3	91
183	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	2	4	3	2	90
184	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	4	2	3	92
E	0	2	2	5	4	6	3	4	7	1	5	0	3	4	0	7	0	7	2	9	6	3	6	3	7	6	3	15975
RA	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
TA	26	27	21	84	28	91	19	22	29	26	23	26	11	28	26	29	2	29	27	30	17	27	29	27	60	23	27	86.821

Lampiran 9. Hasil Input Kepentingan Kepuasan Supir

No	XI			X2			X3			X4			X5			X6			TOTAL									
	X1	X1	X1	X2	X2	X2	X3	X3	X3	X4	X4	X4	X5	X5	X5	X6	X6	X6										
1	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	112
2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	102
3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	100
4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	100

No	XI			X2			X3			X4			X5			X6			TOTAL	
	X1	X1	X1	X2	X2	X2	X3	X3	X3	X4	X4	X4	X5	X5	X5	X6	X6	X6		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	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
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28

No	XI			X2			X3			X4			X5			X6			TOTAL	
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		L
29	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	98
30	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	100
31	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	101
32	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	94
33	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	102
34	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	98
35	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	94
36	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	100
37	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	97
38	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	99
39	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	96
40	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	97
41	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	94
42	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	97
43	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	99
44	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	96
45	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	97
46	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	95
47	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	103
48	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	98
49	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	101
50	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	99
51	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	97
52	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	99

No	XI			X2			X3			X4			X5			X6			TOTAL			
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
53	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	98
54	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93
55	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	97
56	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	100
57	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	95
58	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	100
59	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	98
60	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	96
61	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	98
62	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	99
63	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	94
64	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	94
65	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	94
66	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	96
67	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	93
68	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	101
69	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	97
70	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	97
71	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	97
72	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	101
73	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	93
74	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	103
75	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	99
76	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	97

No	XI			X2			X3			X4			X5			X6			TOTAL					
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X		
101	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	99		
102	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	99	
103	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	101	
104	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	99	
105	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	95	
106	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	100	
107	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	99	
108	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	97	
109	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	105	
110	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	96	
111	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	98	
112	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	96	
113	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	96	
114	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	98	
115	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	94	
116	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	98	
117	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	94	
118	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	99	
119	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	95	
120	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	97	
121	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	98	
122	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	95	
123	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	102	
124	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	97

No	XI			X2			X3			X4			X5			X6			TOTAL						
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X			
125	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	100		
126	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	95	
127	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	97	
128	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	95	
129	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	99	
130	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	98	
131	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	97	
132	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	96	
133	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	75	
134	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	99	
135	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	100	
136	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	101	
137	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	100	
138	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
139	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	94	
140	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	97	
141	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	98	
142	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	101	
143	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	99	
144	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	96	
145	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	99	
146	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	101	
147	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	100	
148	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	97

No	XI			X2			X3			X4			X5			X6			TOTAL		
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		L	
149	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	101	
150	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102
151	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
152	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	79
153	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
154	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	94
155	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	98
156	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	98
157	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	99
158	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
159	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	98
160	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	98
161	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	96
162	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
163	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102
164	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
165	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	76
166	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102
167	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	94
168	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	97
169	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
170	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	96
171	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
172	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103

No	X1			X2			X3			X4						X5			X6			TOTAL																		
	X	I	L	X	I	L	X	I	L	X	I	L	X	I	L	X	I	L	X	I	L		X	I	L	X	I	L	X	I	L									
173	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	3	3	3	105						
174	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	100			
175	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	98			
176	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	99			
177	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	4	4	4	100			
178	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	3	3	3	82			
179	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	96			
180	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	101			
181	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	99			
182	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	96			
183	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	96			
184	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	97			
E	64	63	64	65	64	64	63	63	64	64	64	63	64	64	63	64	64	63	64	64	63	64	64	63	64	64	65	65	65	63	63	63	63	63	63	63	17967			
RA	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	3	3	3	3			
TA	51	45	45	47	53	47	48	47	42	47	3	47	43	49	51	50	54	51	49	45	44	51	48	46	49	51	48	46	49	53	54	54	47	54	54	47	97.646			
RA	08	65	10	82	26	82	91	28	93	82	48	82	47	45	08	54	34	08	45	65	56	08	91	73	45	26	34	28	26	34	28	26	34	28	26	34	28			
TA	7	2	9	6	1	6	3	3	5	6	6	37	6	8	7	3	8	7	7	2	5	7	3	9	7	3	9	7	3	9	7	3	9	7	3	9	7	3	9	73913

3 Correlations

	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	TO	
3																						
1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.
2.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
3.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
4.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
5.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
6.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
7.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
8.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
9.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
10.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
11.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
12.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
13.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
14.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
15.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
16.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
17.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
18.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
19.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
20.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
Person	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
1. Cor	13	08	13	1	01	04	06	03	5	8	6	7	1	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
4. rela	4	1	9	8	8	7	1	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
5. on	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
6. (2-	06	25	05	80	57	35	66	29	09	70	35	00	74	51	79	3	1	3	1	3	1	3
7. rela	1	6	2	1	6	2	9	6	8	1	3	3	2	5	4	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
8. d)	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
9. Pea	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
10. Cor	05	06	00	8	0.	04	04	02	2	2	7	9	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
11. rela	6	4	5	5	1	06	8	2	3	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
12. on	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
13. (2-	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
14. rela	43	37	94	80	40	50	55	74	66	2	4	7	9	5	1	9	1	4	8	9	6	7
15. d)	1	2	3	1	1	6	3	9	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
16. N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
17. TO	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
18. TA	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.
19. L	3	6	6	3	1	2	3	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5
20. L	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.

		Correlations																				TO		
		X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	TA	L	
Pea	Person	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Correlation	0.0683	0.0104	0.0406	0.0707	0.0308	0.0407	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
Pea	Person	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Correlation	0.0801	0.0906	0.0407	0.2205	0.1406	0.0601	0.0503	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
Pea	Person	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Correlation	0.0104	0.0307	0.0408	0.2205	0.1406	0.0601	0.0503	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
Pea	Person	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Correlation	0.0504	0.0703	0.0402	0.1306	0.1108	0.0612	0.0702	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19

3 Correlations

	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	TA	TO	
Person correlation	0.149	0.008	0.080	0.002	0.081	0.002	0.081	0.002	0.081	0.002	0.081	0.002	0.081	0.002	0.081	0.002	0.081	0.002	0.081	0.002	0.081	0.002	0.255**
Sig. (2-tailed)	0.050	0.927	0.087	0.928	0.087	0.928	0.087	0.928	0.087	0.928	0.087	0.928	0.087	0.928	0.087	0.928	0.087	0.928	0.087	0.928	0.087	0.928	0.000***
N	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197
Person correlation	0.130	0.004	0.222	0.111	0.066	0.111	0.066	0.111	0.066	0.111	0.066	0.111	0.066	0.111	0.066	0.111	0.066	0.111	0.066	0.111	0.066	0.111	0.278**
Sig. (2-tailed)	0.050	0.927	0.087	0.928	0.087	0.928	0.087	0.928	0.087	0.928	0.087	0.928	0.087	0.928	0.087	0.928	0.087	0.928	0.087	0.928	0.087	0.928	0.000***
N	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197
Person correlation	0.091	0.157	0.090	0.050	0.131	0.009	0.090	0.050	0.131	0.009	0.090	0.050	0.131	0.009	0.090	0.050	0.131	0.009	0.090	0.050	0.131	0.009	0.312**
Sig. (2-tailed)	0.050	0.927	0.087	0.928	0.087	0.928	0.087	0.928	0.087	0.928	0.087	0.928	0.087	0.928	0.087	0.928	0.087	0.928	0.087	0.928	0.087	0.928	0.000***
N	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197

Correlations

	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	TO	
4																						
Sig. (2-tailed)	0.17	0.02	0.00	0.17	0.29	0.46	0.05	0.10	0.92	0.17	0.54	0.32	0.93	0.10	0.52	0.93	0.32	0.45	0.28	0.17	0.00	0.51
	2	6	7	3	7	9	5	2	8	8	9	3	7	2	6	1	6	8	8	5	33	0
N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
Person	0.13	0.12	0.02	0.07	0.00	0.06	0.48	0.01	0.06	0.06	0.01	0.12	0.01	0.06	0.01	0.06	0.01	0.06	0.01	0.06	0.01	0.11
3																						
Sig. (2-tailed)	0.06	0.07	0.74	0.26	0.95	0.37	0.09	0.41	0.80	0.26	0.65	0.09	0.64	0.09	0.98	0.26	0.41	0.57	0.66	0.41	0.29	0.03
	2	2	3	2	9	3	7	2	1	5	6	7	3	7	8	2	4	1	4	5	7	5
N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
Person	0.10	0.09	0.04	0.01	0.01	0.12	0.04	0.01	0.04	0.01	0.04	0.02	0.05	0.04	0.02	0.05	0.04	0.02	0.04	0.01	0.04	0.05
4																						
Sig. (2-tailed)	0.07	0.51	0.03	0.71	0.81	0.85	0.07	0.79	0.51	0.69	0.2	0.59	0.2	0.59	0.2	0.59	0.2	0.59	0.2	0.59	0.2	0.59
	6	5	5	8	5	9	3	2	2	9	5	6	2	8	1	7	5	2	9	3	5	1
N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19

		Correlations																				
		X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	TO TA	
3		.1	.2	.3	.4	.5	.4	.4	.4	.4	.4	.4	.4	.4	.4	.4	.4	.4	.4	.4	.4	
	Sig. (2-tailed)	.034	.007	.080	.391	.164	.453	.390	.013	.367	.033	.367	.033	.367	.033	.367	.033	.367	.033	.367	.033	
	N	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	
5		.1	.1	.1	.1	.1	.1	.1	.1	.1	.1	.1	.1	.1	.1	.1	.1	.1	.1	.1	.1	
	Sig. (2-tailed)	.429	.941	.103	.039	.006	.043	.099	.111	.039	.099	.111	.039	.099	.111	.039	.099	.111	.039	.099	.111	
	N	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	
9		.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	
	Sig. (2-tailed)	.040	.000	.135	.006	.000	.015	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	
9		.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	
	Sig. (2-tailed)	.130	.099	.033	.070	.099	.120	.070	.099	.120	.070	.099	.120	.070	.099	.120	.070	.099	.120	.070	.099	
	N	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	

Correlations

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30	X31	X32	X33	X34	X35	X36	X37	X38	X39	X40	X41	X42	X43	X44	X45	X46	X47	X48	X49	X50	X51	X52	X53	X54	X55	X56	X57	X58	X59	X60	X61	X62	X63	X64	X65	X66	X67	X68	X69	X70	X71	X72	X73	X74	X75	X76	X77	X78	X79	X80	X81	X82	X83	X84	X85	X86	X87	X88	X89	X90	X91	X92	X93	X94	X95	X96	X97	X98	X99	X100	X101	X102	X103	X104	X105	X106	X107	X108	X109	X110	X111	X112	X113	X114	X115	X116	X117	X118	X119	X120	X121	X122	X123	X124	X125	X126	X127	X128	X129	X130	X131	X132	X133	X134	X135	X136	X137	X138	X139	X140	X141	X142	X143	X144	X145	X146	X147	X148	X149	X150	X151	X152	X153	X154	X155	X156	X157	X158	X159	X160	X161	X162	X163	X164	X165	X166	X167	X168	X169	X170	X171	X172	X173	X174	X175	X176	X177	X178	X179	X180	X181	X182	X183	X184	X185	X186	X187	X188	X189	X190	X191	X192	X193	X194	X195	X196	X197	X198	X199	X200	X201	X202	X203	X204	X205	X206	X207	X208	X209	X210	X211	X212	X213	X214	X215	X216	X217	X218	X219	X220	X221	X222	X223	X224	X225	X226	X227	X228	X229	X230	X231	X232	X233	X234	X235	X236	X237	X238	X239	X240	X241	X242	X243	X244	X245	X246	X247	X248	X249	X250	X251	X252	X253	X254	X255	X256	X257	X258	X259	X260	X261	X262	X263	X264	X265	X266	X267	X268	X269	X270	X271	X272	X273	X274	X275	X276	X277	X278	X279	X280	X281	X282	X283	X284	X285	X286	X287	X288	X289	X290	X291	X292	X293	X294	X295	X296	X297	X298	X299	X300	X301	X302	X303	X304	X305	X306	X307	X308	X309	X310	X311	X312	X313	X314	X315	X316	X317	X318	X319	X320	X321	X322	X323	X324	X325	X326	X327	X328	X329	X330	X331	X332	X333	X334	X335	X336	X337	X338	X339	X340	X341	X342	X343	X344	X345	X346	X347	X348	X349	X350	X351	X352	X353	X354	X355	X356	X357	X358	X359	X360	X361	X362	X363	X364	X365	X366	X367	X368	X369	X370	X371	X372	X373	X374	X375	X376	X377	X378	X379	X380	X381	X382	X383	X384	X385	X386	X387	X388	X389	X390	X391	X392	X393	X394	X395	X396	X397	X398	X399	X400	X401	X402	X403	X404	X405	X406	X407	X408	X409	X410	X411	X412	X413	X414	X415	X416	X417	X418	X419	X420	X421	X422	X423	X424	X425	X426	X427	X428	X429	X430	X431	X432	X433	X434	X435	X436	X437	X438	X439	X440	X441	X442	X443	X444	X445	X446	X447	X448	X449	X450	X451	X452	X453	X454	X455	X456	X457	X458	X459	X460	X461	X462	X463	X464	X465	X466	X467	X468	X469	X470	X471	X472	X473	X474	X475	X476	X477	X478	X479	X480	X481	X482	X483	X484	X485	X486	X487	X488	X489	X490	X491	X492	X493	X494	X495	X496	X497	X498	X499	X500	X501	X502	X503	X504	X505	X506	X507	X508	X509	X510	X511	X512	X513	X514	X515	X516	X517	X518	X519	X520	X521	X522	X523	X524	X525	X526	X527	X528	X529	X530	X531	X532	X533	X534	X535	X536	X537	X538	X539	X540	X541	X542	X543	X544	X545	X546	X547	X548	X549	X550	X551	X552	X553	X554	X555	X556	X557	X558	X559	X560	X561	X562	X563	X564	X565	X566	X567	X568	X569	X570	X571	X572	X573	X574	X575	X576	X577	X578	X579	X580	X581	X582	X583	X584	X585	X586	X587	X588	X589	X590	X591	X592	X593	X594	X595	X596	X597	X598	X599	X600	X601	X602	X603	X604	X605	X606	X607	X608	X609	X610	X611	X612	X613	X614	X615	X616	X617	X618	X619	X620	X621	X622	X623	X624	X625	X626	X627	X628	X629	X630	X631	X632	X633	X634	X635	X636	X637	X638	X639	X640	X641	X642	X643	X644	X645	X646	X647	X648	X649	X650	X651	X652	X653	X654	X655	X656	X657	X658	X659	X660	X661	X662	X663	X664	X665	X666	X667	X668	X669	X670	X671	X672	X673	X674	X675	X676	X677	X678	X679	X680	X681	X682	X683	X684	X685	X686	X687	X688	X689	X690	X691	X692	X693	X694	X695	X696	X697	X698	X699	X700	X701	X702	X703	X704	X705	X706	X707	X708	X709	X710	X711	X712	X713	X714	X715	X716	X717	X718	X719	X720	X721	X722	X723	X724	X725	X726	X727	X728	X729	X730	X731	X732	X733	X734	X735	X736	X737	X738	X739	X740	X741	X742	X743	X744	X745	X746	X747	X748	X749	X750	X751	X752	X753	X754	X755	X756	X757	X758	X759	X760	X761	X762	X763	X764	X765	X766	X767	X768	X769	X770	X771	X772	X773	X774	X775	X776	X777	X778	X779	X780	X781	X782	X783	X784	X785	X786	X787	X788	X789	X790	X791	X792	X793	X794	X795	X796	X797	X798	X799	X800	X801	X802	X803	X804	X805	X806	X807	X808	X809	X810	X811	X812	X813	X814	X815	X816	X817	X818	X819	X820	X821	X822	X823	X824	X825	X826	X827	X828	X829	X830	X831	X832	X833	X834	X835	X836	X837	X838	X839	X840	X841	X842	X843	X844	X845	X846	X847	X848	X849	X850	X851	X852	X853	X854	X855	X856	X857	X858	X859	X860	X861	X862	X863	X864	X865	X866	X867	X868	X869	X870	X871	X872	X873	X874	X875	X876	X877	X878	X879	X880	X881	X882	X883	X884	X885	X886	X887	X888	X889	X890	X891	X892	X893	X894	X895	X896	X897	X898	X899	X900	X901	X902	X903	X904	X905	X906	X907	X908	X909	X910	X911	X912	X913	X914	X915	X916	X917	X918	X919	X920	X921	X922	X923	X924	X925	X926	X927	X928	X929	X930	X931	X932	X933	X934	X935	X936	X937	X938	X939	X940	X941	X942	X943	X944	X945	X946	X947	X948	X949	X950	X951	X952	X953	X954	X955	X956	X957	X958	X959	X960	X961	X962	X963	X964	X965	X966	X967	X968	X969	X970	X971	X972	X973	X974	X975	X976	X977	X978	X979	X980	X981	X982	X983	X984	X985	X986	X987	X988	X989	X990	X991	X992	X993	X994	X995	X996	X997	X998	X999	X1000
--	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

Lampiran uji validitas Kepentingan Penumpang

Correlations

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30	X31	X32	X33	X34	X35	X36	X37	X38	X39	X40	X41	X42	X43	X44	X45	X46	X47	X48	X49	X50	X51	X52	X53	X54	X55	X56	X57	X58	X59	X60	X61	X62	X63	X64	X65	X66	X67	X68	X69	X70	X71	X72	X73	X74	X75	X76	X77	X78	X79	X80	X81	X82	X83	X84	X85	X86	X87	X88	X89	X90	X91	X92	X93	X94	X95	X96	X97	X98	X99	X100	X101	X102	X103	X104	X105	X106	X107	X108	X109	X110	X111	X112	X113	X114	X115	X116	X117	X118	X119	X120	X121	X122	X123	X124	X125	X126	X127	X128	X129	X130	X131	X132	X133	X134	X135	X136	X137	X138	X139	X140	X141	X142	X143	X144	X145	X146	X147	X148	X149	X150	X151	X152	X153	X154	X155	X156	X157	X158	X159	X160	X161	X162	X163	X164	X165	X166	X167	X168	X169	X170	X171	X172	X173	X174	X175	X176	X177	X178	X179	X180	X181	X182	X183	X184	X185	X186	X187	X188	X189	X190	X191	X192	X193	X194	X195	X196	X197	X198	X199	X200	X201	X202	X203	X204	X205	X206	X207	X208	X209	X210	X211	X212	X213	X214	X215	X216	X217	X218	X219	X220	X221	X222	X223	X224	X225	X226	X227	X228	X229	X230	X231	X232	X233	X234	X235	X236	X237	X238	X239	X240	X241	X242	X243	X244	X245	X246	X247	X248	X249	X250	X251	X252	X253	X254	X255	X256	X257	X258	X259	X260	X261	X262	X263	X264	X265	X266	X267	X268	X269	X270	X271	X272	X273	X274	X275	X276	X277	X278	X279	X280	X281	X282	X283	X284	X285	X286	X287	X288	X289	X290	X291	X292	X293	X294	X295	X296	X297	X298	X299	X300	X301	X302	X303	X304	X305	X306	X307	X308	X309	X310	X311	X312	X313	X314	X315	X316	X317	X318	X319	X320	X321	X322	X323	X324	X325	X326	X327	X328	X329	X330	X331	X332	X333	X334	X335	X336	X337	X338	X339	X340	X341	X342	X343	X344	X345	X346	X347	X348	X349	X350	X351	X352	X353	X354	X355	X356	X357	X358	X359	X360	X361	X362	X363	X364	X365	X366	X367	X368	X369	X370	X371	X372	X373	X374	X375	X376	X377	X378	X379	X380
--	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

		Correlations																				TO
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	TA
	N	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197
	Pea	.3	.2	.1	.1	.1	.1	.1	.2	.2	.3	.2	.3	.2	.4	.3	.1	.2	.3	.2	.1	.2
X	Cor	20	59	81	1	91	38	21	28	25	94	35	82	77	84	76	27	44	75	12	53	36
1.	re	***	***	***	*	***	*	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
4	Sign	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
	(2-tailed)	.7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	N	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197
	Pea	.4	.1	.2	.1	.2	.3	.1	.2	.3	.2	.1	.2	.3	.2	.0	.1	.2	.3	.2	.1	.2
X	Cor	27	95	17	91	1	17	25	72	34	11	12	13	56	88	44	65	56	86	60	43	90
2.	re	***	***	***	***	*	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
1	Sign	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
	(2-tailed)	.6	2	7	2	6	6	8	6	8	6	3	8	6	8	6	9	9	9	9	1	4
	N	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197
	Pea	.3	.3	.2	.2	.3	.2	.3	.2	.1	.3	.2	.3	.2	.1	.2	.1	.2	.3	.2	.1	.2
X	Cor	37	51	07	38	17	1	64	65	60	53	04	73	11	85	11	65	04	95	10	74	25
2.	re	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
	Sign	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
	(2-tailed)	.7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	N	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197
	Pea	.3	.3	.2	.2	.3	.2	.3	.2	.1	.3	.2	.3	.2	.1	.2	.1	.2	.3	.2	.1	.2
X	Cor	37	51	07	38	17	1	64	65	60	53	04	73	11	85	11	65	04	95	10	74	25
2.	re	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
	Sign	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
	(2-tailed)	.7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	N	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197

		Correlations																							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	TA	TO		
3	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
N		19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	
Pea		.378	.233	.264	.203	.209	.334	.239	.287	.461	.292	.346	.291	.276	.301	.266	.266	.266	.266	.266	.266	.266	.266	.266	.266
Cor		***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
2	re	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
3	la	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	3	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
		N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
Pea		.322	.228	.272	.211	.265	.303	.274	.317	.279	.262	.252	.230	.229	.229	.229	.229	.229	.229	.229	.229	.229	.229	.229	.229
Cor		***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
3	1	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
		N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
Pea		.317	.228	.272	.211	.265	.303	.274	.317	.279	.262	.252	.230	.229	.229	.229	.229	.229	.229	.229	.229	.229	.229	.229	.229
Cor		***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
3	1	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
		N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19

		Correlations																							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	TA	TO		
4		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
	Sig. (2-tailed)																								
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	
X	Person	.32	.13	.21	.22	.11	.22	.22	.22	.33	.33	.22	.22	.11	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	
	Correlation	.93	.73	.51	.82	.13	.73	.87	.96	.60	.17	.60	1	.12	.83	.78	.11	.43	.98	.01	.79	.85	.94	.05	
	reliability	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	*	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	
1																									
	Sig. (2-tailed)																								
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	
X	Person	.32	.22	.11	.33	.22	.44	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	
	Correlation	.54	.25	.47	.77	.56	.11	.45	.27	.07	.36	.43	.12	1	.46	.33	.58	.74	.56	.71	.19	.07	.30	.19	
	reliability	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
2																									
	Sig. (2-tailed)																								
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19

		Correlations																			TO		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	TA		
3		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	
	Person	.33	.22	.22	.11	.22	.11	.22	.11	.22	.11	.22	.11	.22	.11	.22	.11	.22	.11	.22	.11	.22	
X	Correlation	.34	.35	.04	.44	.65	.04	.92	.58	.12	.00	.99	.43	.74	.00	.56	.89	.11	.44	.82	.95	.09	.49
4		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197
	Person	.42	.22	.22	.11	.33	.22	.11	.33	.22	.11	.33	.22	.11	.33	.22	.11	.33	.22	.11	.33	.22	.11
X	Correlation	.38	.81	.75	.56	.95	.00	.62	.61	.28	.21	.98	.56	.37	.39	.83	.44	.11	.85	.84	.84	.79	.15
7		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197

Correlations

	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	TA	L		
4																								
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	
Pea																								
Cor	.62	.64	.28	.36	.90	.28	.76	.11	.73	.34	.39	.94	.30	.99	.77	.49	.79	.59	.60	.24	.76	.94	.54	.94
rela	***	***	***	***	***	***	***	*	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
1																								
5																								
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197
Pea																								
Cor	.4	.1	.2	.3	.2	.2	.3	.1	.3	.2	.2	.2	.3	.2	.1	.3	.2	.3	.3	.2	.2	.3	.2	.3
rela	***	***	***	***	***	***	***	*	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
2																								
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197

		Correlations																						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	TA	TO	
4	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197
	Person	.32	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11
5	Correlation	.66	.40	.51	.72	.89	.12	.00	.14	.26	.45	.56	.04	.23	.11	.00	.19	.89	.98	.59	.81	.83	.45	.00
6	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197
	Person	.32	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22	.22
7	Correlation	.41	.17	.17	.73	.79	.59	.18	.79	.33	.97	.26	.83	.12	.33	.96	.31	.52	.34	.48	.98	.81	.90	.54
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197	197

		Correlations																				TO
		X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	TA
Pears on Correlation	1	1	.34	.18	.12	.06	.03	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01
	2	.34	1	.22	.15	.08	.04	.02	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01
Sig. (2-tailed)	1			.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008
	2				.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008
N	1	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
	2	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
Pears on Correlation	3	.18	.22	1	.33	.27	.15	.08	.04	.02	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01
	4	.18	.22	.33	1	.41	.33	.27	.15	.08	.04	.02	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01
Sig. (2-tailed)	3				.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008
	4				.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008
N	3	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
	4	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
Pears on Correlation	4	.12	.15	.08	.04	.02	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01
	5	.06	.08	.04	.02	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01
Sig. (2-tailed)	4				.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008
	5				.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008
N	4	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
	5	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
Pears on Correlation	6	.03	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01
	7	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01
Sig. (2-tailed)	6				.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008
	7				.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008
N	6	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
	7	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
Pears on Correlation	8	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01
	9	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01
Sig. (2-tailed)	8				.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008
	9				.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008	.0008
N	8	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
	9	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18

		Correlations																		TO	
		X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	TA	
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
	Pears on Correlation	.13	.20	.18	.14	.17	.14	.16	.14	.15	.14	.15	.14	.15	.14	.15	.14	.15	.14	.15	.533
	Sig. (2-tailed)	.021	.021	.021	.021	.021	.021	.021	.021	.021	.021	.021	.021	.021	.021	.021	.021	.021	.021	.021	.000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
	Pears on Correlation	.21	.13	.11	.10	.12	.11	.13	.12	.14	.13	.15	.14	.16	.15	.17	.16	.18	.17	.19	.471
	Sig. (2-tailed)	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.007	.000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
	Pears on Correlation	.07	.05	.05	.06	.05	.06	.05	.06	.05	.06	.05	.06	.05	.06	.05	.06	.05	.06	.05	.223
	Sig. (2-tailed)	.07	.07	.07	.07	.07	.07	.07	.07	.07	.07	.07	.07	.07	.07	.07	.07	.07	.07	.07	.000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
	Pears on Correlation	.33	.47	.50	.01	.47	.39	.09	.73	.55	.41	.83	.39	.99	.62	.76	.76	.56	.00	.92	.000
	Sig. (2-tailed)	.008	.003	.002	.005	.009	.001	.003	.009	.005	.004	.003	.009	.001	.006	.007	.006	.005	.000	.000	.000

		Correlations																				TO	
		X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	TA	L
	Sig. (2-tailed)	0.0008	0.3001	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.5637	0.0000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
X 3.2	Pearson Correlation	.2579	.2838	.2874	.2606	.1890	.2061	.1900	.2261	.1690	.0866	.0886	.0898	.0866	.0886	.0898	.0866	.0886	.0898	.0866	.0886	.0898	.2492
	Sig. (2-tailed)	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0419	0.0000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
X 3.3	Pearson Correlation	.1547	.2027	.1053	.1889	.0108	.3458	.6969	.1166	.8711	.8088	.0588	.0599	.0588	.0599	.0588	.0599	.0588	.0599	.0588	.0599	.0588	.482
	Sig. (2-tailed)	0.0006	0.0014	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0156	0.0000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
X 3.4	Pearson Correlation	.1425	.0907	.0832	.0932	.0816	.1051	.0928	.0816	.1051	.0928	.0816	.1051	.0928	.0816	.1051	.0928	.0816	.1051	.0928	.0816	.1051	.386
	Sig. (2-tailed)	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0112	0.0000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184

		Correlations																		TO		
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	TA	L	
	Correlation																					
	Sig. (2-tailed)																					
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
X4	Correlation	.03	.00	.00	.26	.18	.00	.39	.06	.01	.00	.23	.00	.06	.00	.01	.77	.03	.00	.01	.37	.00
	Sig. (2-tailed)	.64	.51	.11	.06	.03	.01	.09	.02	.00	.00	.03	.00	.06	.00	.01	.03	.09	.00	.01	.15	.16
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
X1	Correlation	.00	.31	.22	.00	.22	.33	.33	.20	.00	.12	.30	.20	.12	.00	.23	.86	.84	.04	.00	.23	.00
	Sig. (2-tailed)	.99	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
X2	Correlation	.13	.33	.00	.33	.22	.22	.20	.00	.12	.30	.20	.00	.12	.00	.23	.86	.84	.04	.00	.23	.00
	Sig. (2-tailed)	.03	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
X4	Correlation	.13	.33	.00	.33	.22	.22	.20	.00	.12	.30	.20	.00	.12	.00	.23	.86	.84	.04	.00	.23	.00
	Sig. (2-tailed)	.03	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
X2	Correlation	.00	.03	.00	.14	.00	.76	.00	.00	.00	.06	.01	.00	.00	.00	.45	.00	.00	.00	.38	.00	.00
	Sig. (2-tailed)	.66	.03	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184

		Correlations																		TO	
		X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	TA	
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
	Pears on Correlation	.42	.68	.74	.0	.45	.18	.00	**	.7	.2	.3	.1	.2	.2	.2	.3	.0	.3	.2	.3
	Sig. (2-tailed)	**	**	**	*	**	**	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**	**	**	**	**
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
	Pears on Correlation	.1	.3	.2	.1	.3	.2	.2	.3	.1	.2	.2	.1	.3	.3	.2	.0	.3	.2	.3	.2
	Sig. (2-tailed)	**	**	**	*	**	**	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**	**	**	**	**
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
	Pears on Correlation	.0	.0	.1	.3	.2	.1	.3	.2	.2	.3	.1	.2	.1	.3	.2	.0	.3	.2	.3	.2
	Sig. (2-tailed)	**	**	**	*	**	**	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**	**	**	**	**
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
	Pears on Correlation	.2	.1	.0	.1	.2	.3	.2	.3	.1	.2	.2	.3	.1	.2	.2	.3	.0	.56	.78	.1
	Sig. (2-tailed)	**	**	*	**	**	**	**	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**	**	**	**
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
	Pears on Correlation	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
	Sig. (2-tailed)	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
	Pears on Correlation	.04	.07	.08	.01	.0	.13	.00	.0	.00	.0	.02	.01	.0	.0	.0	.0	.0	.43	.0	.0
	Sig. (2-tailed)	**	**	**	*	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
	Pears on Correlation	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
	Sig. (2-tailed)	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**

		Correlations																				TO	
		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	TA	L
	tailed)																						
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
X	Pears on Correlation	0.05	0.12	0.07	0.02	0.39	0.01	0.06	0.11	0.10	0.06	0.08	0.04	0.06	0.08	0.06	0.08	0.02	0.25	0.06	0.05	0.07	0.215**
4.9	Sig. (2-tailed)	0.08	0.09	0.08	0.09	0.02	0.09	0.06	0.05	0.05	0.06	0.04	0.06	0.08	0.06	0.08	0.02	0.06	0.05	0.05	0.07	0.014**	0.000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
X	Pears on Correlation	0.23	0.22	0.27	0.1	0.26	0.94	0.02	0.29	0.06	0.41	0.11	0.23	0.05	0.59	0.68	0.96	0.79	0.08	0.18	0.50	0.94	0.497**
5.1	Sig. (2-tailed)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
X	Pears on Correlation	0.1	0.2	0.08	0.13	0.06	0.07	0.12	0.06	0.12	0.06	0.12	0.06	0.12	0.06	0.12	0.06	0.12	0.06	0.12	0.06	0.12	0.564**
5.2	Sig. (2-tailed)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
X	Pears on Correlation	0.1	0.2	0.08	0.13	0.06	0.07	0.12	0.06	0.12	0.06	0.12	0.06	0.12	0.06	0.12	0.06	0.12	0.06	0.12	0.06	0.12	0.564**
5.2	Sig. (2-tailed)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

		Correlations																		TO		
		X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	TA	L	
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
X 3	Pearson Correlation	.23	.00	.23	.11	.46	.38	.11	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33
	Sig. (2-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
X 4	Pearson Correlation	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	Sig. (2-tailed)	.17	.39	.02	.33	.67	.00	.49	.85	.56	.19	.56	.16	.23	.09	.78	.65	.00	.03	.00	.06	.00
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
X 6	Pearson Correlation	.21	.20	.11	.22	.44	.00	.22	.44	.00	.22	.44	.00	.22	.44	.00	.22	.44	.00	.22	.44	.00
	Sig. (2-tailed)	.04	.03	.08	.01	.00	.00	.04	.01	.00	.04	.01	.00	.04	.01	.00	.04	.01	.00	.04	.01	.00
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18

		Correlations																		TO	
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X4	X5	X6	TA	
	Correlation																				
	Sig. (2-tailed)																				
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
X6	Correlation	.323	.104	.653	.135	.963	.329	.606	.514	.400	.328	.821	.132	.130	.047	.042	.042	.042	.042	.042	.042
	Sig. (2-tailed)	.000	.025	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
TOT	Correlation	.453	.537	.337	.716	.319	.928	.861	.216	.891	.657	.831	.159	.649	.716	.681	.097	.641	.681	.037	.211
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

		Correlations																		TO	
		X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	TA	
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
	Pears on Correlation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sig. (2-tailed)																				
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
	Pears on Correlation	.147	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sig. (2-tailed)																				
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
	Pears on Correlation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sig. (2-tailed)																				
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
	Pears on Correlation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sig. (2-tailed)																				
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
	Pears on Correlation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sig. (2-tailed)																				
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
	Pears on Correlation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sig. (2-tailed)																				

		Correlations																		TO					
		X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	TA	L	
	tailed)																								
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
	Pears on																								
X 1.	Corre	0.10	0.11	0.01	0.02	0.08	0.03	0.05	0.05	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.269	
X 6	lation	0.07	0.02	0.03	0.06	0.03	0.05	0.05	0.05	0.05	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	Sig. (2-tailed)																								0.000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184	
	Pears on																								
X 2.	Corre	0.12	0.11	0.02	0.03	0.06	0.06	0.01	0.00	0.09	0.08	0.09	0.06	0.06	0.01	0.08	0.01	0.08	0.01	0.08	0.01	0.08	0.01	0.375	
X 1	lation	0.03	0.09	0.04	0.03	0.04	0.04	0.04	0.04	0.04	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	Sig. (2-tailed)																								0.000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184	
	Pears on																								
X 2.	Corre	0.00	0.07	0.06	0.13	0.11	0.00	0.01	0.07	0.06	0.02	0.10	0.04	0.03	0.04	0.07	0.11	0.00	0.13	0.00	0.03	0.01	0.09	0.05	
X 2	lation	0.00	0.09	0.09	0.09	0.03	0.09	0.03	0.09	0.03	0.09	0.03	0.09	0.03	0.09	0.03	0.09	0.03	0.09	0.03	0.09	0.03	0.09	0.05	

		Correlations																				TO	
		X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	TA	L
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
X 2	Pearson Correlation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
X 3	Pearson Correlation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
X 4	Pearson Correlation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
X 5	Pearson Correlation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18

		Correlations																		TO		
		X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	TA	L	
	Correlation	.05																				
	Sig. (2-tailed)	.48																				
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
X 3	Correlation	.10	.02	.08	.01	.03	.04	.05	.06	.07	.08	.09	.10	.11	.12	.13	.14	.15	.16	.17	.18	.18
	Sig. (2-tailed)	.76	.01	.84	.16	.59	.15	.41	.70	.73	.76	.66	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
X 4	Correlation	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	Sig. (2-tailed)	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
X 4	Correlation	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	Sig. (2-tailed)	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
X 4	Correlation	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	Sig. (2-tailed)	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18

		Correlations																				TO	
		X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	TA	
Pearson	0.07	0.02	0.01	0.03	0.04	0.08	0.05	0.01	0.06	0.04	0.02	0.09	0.11	0.01	0.02	0.03	0.10	0.02	0.07	0.05	0.07	0.09	0.11
Correlation	0.03	0.01	0.03	0.04	0.08	0.05	0.01	0.06	0.04	0.02	0.09	0.11	0.01	0.02	0.03	0.10	0.02	0.07	0.05	0.07	0.09	0.11	
Sig. (2-tailed)	0.31	0.89	0.66	0.02	0.06	0.57	0.24	0.46	0.77	0.19	0.13	0.00	0.88	0.77	0.89	0.65	0.14	0.32	0.48	0.32	0.18	0.10	
N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	
Pearson	0.18	0.09	0.08	0.04	0.06	0.10	0.03	0.01	0.04	0.10	0.01	0.00	0.09	0.06	0.12	0.09	0.08	0.06	0.06	0.04	0.04	0.04	
Correlation	0.04	0.08	0.04	0.06	0.10	0.03	0.01	0.04	0.10	0.01	0.00	0.09	0.06	0.12	0.09	0.08	0.06	0.06	0.04	0.04	0.04	0.04	
Sig. (2-tailed)	0.01	0.18	0.25	0.57	0.38	0.16	0.66	0.85	0.04	0.11	0.56	0.16	0.88	0.20	0.41	0.08	0.19	0.25	0.38	0.40	0.38	0.55	
N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	
Pearson	0.56	0.13	0.04	0.09	0.13	0.03	0.04	0.05	0.06	0.05	0.07	0.02	0.09	0.01	0.05	0.11	0.04	0.07	0.09	0.09	0.11	0.03	
Correlation	0.04	0.04	0.04	0.09	0.13	0.03	0.04	0.05	0.06	0.05	0.07	0.02	0.09	0.01	0.05	0.11	0.04	0.07	0.09	0.09	0.11	0.03	
Sig. (2-tailed)	0.03	0.55	0.20	0.05	0.07	0.57	0.59	0.47	0.40	0.33	0.77	0.20	0.47	0.11	0.56	0.32	0.20	0.21	0.11	0.67	0.09	0.67	
N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	

		Correlations																		TO	
		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	TA
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
X	Pears on Correlation	0.0204	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002
	Sig. (2-tailed)																				
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
X	Pears on Correlation	0.0412	0.0009	0.0009	0.0009	0.0009	0.0009	0.0009	0.0009	0.0009	0.0009	0.0009	0.0009	0.0009	0.0009	0.0009	0.0009	0.0009	0.0009	0.0009	0.0009
	Sig. (2-tailed)																				
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
X	Pears on Correlation	0.0805	0.0005	0.0005	0.0005	0.0005	0.0005	0.0005	0.0005	0.0005	0.0005	0.0005	0.0005	0.0005	0.0005	0.0005	0.0005	0.0005	0.0005	0.0005	0.0005
	Sig. (2-tailed)																				
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
X	Pears on Correlation	0.0504	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004
	Sig. (2-tailed)																				
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
X	Pears on Correlation	0.0304	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004
	Sig. (2-tailed)																				

		Correlations																				TO	
		X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	TA	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	L	
	tailed)	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	184
X 4	Pearson Correlation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
X 7	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
X 4	Pearson Correlation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
X 8	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
X 4	Pearson Correlation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
X 9	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184
X 4	Pearson Correlation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
X 9	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	184

		Correlations																				TO			
		X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	TA	L		
	Sig. (2-tailed)	0.586	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.32	0
	N	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184
X 1	Pearson Correlation	1	0.108	0.087	0.070	0.020	0.040	0.020	0.004	0.010	0.004	0.010	0.004	0.010	0.004	0.010	0.004	0.010	0.004	0.010	0.004	0.010	0.004	0.020	0.0318
	Sig. (2-tailed)		0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001
	N	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184
X 5	Pearson Correlation	0.172	1	0.000	0.120	0.130	0.060	0.020	0.030	0.080	0.020	0.040	0.090	0.020	0.040	0.090	0.020	0.040	0.090	0.020	0.040	0.090	0.020	0.040	0.2308
	Sig. (2-tailed)	0.001		0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001
	N	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184
X 2	Pearson Correlation	0.001	0.172	0.000	0.120	0.130	0.060	0.020	0.030	0.080	0.020	0.040	0.090	0.020	0.040	0.090	0.020	0.040	0.090	0.020	0.040	0.090	0.020	0.040	0.2308
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001
	N	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184
X 3	Pearson Correlation	0.006	0.001	1	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.0304
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.001		0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001
	N	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184

		Correlations																		TO	
		X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	TA	L
	Correlation	.01	.05	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01
	Sig. (2-tailed)																				
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
X 5	Correlation	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	Sig. (2-tailed)																				
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
X 6	Correlation	.10	.12	.05	.04	.00	.09	.00	.04	.00	.05	.07	.09	.05	.02	.05	.02	.05	.02	.05	.02
	Sig. (2-tailed)																				
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
X 1	Correlation	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	Sig. (2-tailed)																				
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18

		Correlations																		TO		
		X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	TA	L	
X 6	Pears on Correlation	0.05	0.00	0.00	0.09	0.01	0.00	0.11	0.07	0.78	0.02	0.14	0.07	0.11	0.2	0.3	0.08	0.03	0.09	0.10	0.21	0.04
2	Sig. (2-tailed)	.369	.000	.000	.024	.008	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
T O T A L	Pears on Correlation	2.06	2.39	2.49	2.54	2.69	2.73	2.37	2.17	2.79	2.10	2.98	2.35	2.66	2.53	2.70	2.42	2.23	2.58	2.02	2.18	2.08
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18

Lampiran 12. Jawaban Pertanyaan Terbuka Penumpang

Penumpang		
NO	Menurut Anda, apa peluang yang bisa dimanfaatkan agar Terminal Hamid Rusdi lebih ramai dan nyaman digunakan?	Menurut Anda, apa hambatan dari luar terminal yang bisa membuat orang enggan menggunakan terminal ini?
1	Ruang tunggu	Terlalu sepi
2	lebih banyak jalur	sepi
3	lebih ditambah jam keberangkatan dan trayek	mungkin orang2 jarang naik turun diterminal kecuali ke pantai
4	akses yang dipermudah	akses yang sulit menuju terminal
5	Pindahkan seluruh pasar tradisional ke lokasi baru yang sudah disiapkan dengan fasilitas lengkap	Terminal Hamid Rusdi bagus sih, tapi aksesnya yang susah banget.
6	Bangun pasar modern bertingkat di lokasi yang tidak mengganggu akses terminal	Fasilitas terminalnya oke, cuma jalannya yang bikin repot.
7	Sediakan kios pengganti di area komersial yang sudah direncanakan untuk pedagang	Saya suka terminalnya yang nyaman, tapi susah nyampe ke sana.
8	Buat pasar terpusat di satu kawasan khusus yang mudah diakses tapi tidak ganggu terminal	Terminal ini bersih dan bagus, sayang lokasinya terpencil.
9	Relokasi pedagang ke pasar-pasar kecamatan yang masih memiliki kapasitas	Pelayanannya memuaskan, tapi perjalanan ke terminalnya yang melelahkan.
10	Bangun pasar sementara selama proses relokasi berjalan	Terminalnya modern dan nyaman, tapi akses jalan menuju ke sana buruk.
11	Pisahkan area pasar dan terminal dengan jarak minimal 500 meter	Saya senang dengan fasilitas terminal, tapi jalan menuju ke sana rusak dan berlubang.
12	Ciptakan zona bebas pedagang di radius 200 meter dari terminal	Terminal sudah bagus, tapi butuh waktu lama dan ongkos mahal untuk sampai ke sana.
13	Alihkan fungsi area sekitar terminal menjadi zona transportasi murni	Terminalnya aman dan bersih, sayang tempatnya terlalu jauh dari pemukiman.
14	Bangun terminal baru di lokasi yang tidak ada konflik dengan pasar	Fasilitas terminal lengkap, tapi akses transportasi menuju ke sana terbatas.
15	Bangun jalan bypass khusus yang menghubungkan langsung ke terminal	Terminal bagus, tapi angkot jarang yang mau ke sana.
16	Buat jalan layang untuk akses terminal yang melewati atas pasar	Susah cari angkutan umum yang lewat terminal Hamid Rusdi.

Penumpang		
NO	Menurut Anda, apa peluang yang bisa dimanfaatkan agar Terminal Hamid Rusdi lebih ramai dan nyaman digunakan?	Menurut Anda, apa hambatan dari luar terminal yang bisa membuat orang enggan menggunakan terminal ini?
17	Konstruksi terowongan bawah tanah untuk kendaraan menuju terminal	Terminalnya oke, tapi angkot cuma lewat pagi dan sore aja.
18	Perlebar jalan utama menuju terminal hingga 4 lajur	Fasilitas terminal memuaskan, sayang angkot yang ke sana sedikit.
19	Buat jalan satu arah khusus untuk akses masuk dan keluar terminal	Terminal nyaman, tapi harus naik ojek karena angkot jarang.
20	Bangun jalan ring road yang mengelilingi area pasar	Pelayanan terminal baik, tapi transportasi menuju ke sana terbatas.
21	Konstruksi jembatan penyeberangan untuk pejalan kaki	Terminalnya bersih, tapi angkot enggan masuk karena sepi penumpang.
22	Buat jalur khusus bus rapid transit yang terpisah dari lalu lintas umum	Saya suka terminalnya, tapi angkot yang ke sana cuma route tertentu.
23	Bangun jalan alternatif yang menghubungkan berbagai arah ke terminal	Terminal sudah bagus, tapi angkot jarang beroperasi ke arah sana.
24	Perbaiki dan aspal ulang semua jalan akses menuju terminal	Fasilitas oke, tapi driver angkot males ke terminal karena jauh.
25	Terapkan sistem satu arah di jalan-jalan sekitar pasar dan terminal	Terminal fasilitasnya oke, tapi perjalanan ke sana makan waktu lama.
26	Buat jadwal khusus untuk kendaraan berat dan angkutan umum	Terminalnya bagus, sayang harus berangkat dari rumah 2 jam sebelumnya.
27	Atur jam operasional pasar agar tidak bentrok dengan jam sibuk terminal	Fasilitas terminal memuaskan, tapi waktu tempuh ke sana terlalu lama.
28	Terapkan sistem ganjil-genap untuk kendaraan pribadi di area tersebut	Saya suka terminalnya, tapi capek karena perjalanan jauh.
29	Pasang rambu-rambu lalu lintas yang jelas dan tegas	Terminal nyaman dan bersih, tapi harus bangun lebih pagi untuk sampai tepat waktu.
30	Buat marka jalan yang membedakan jalur untuk berbagai jenis kendaraan	Pelayanan terminal baik, tapi waktu yang terbuang di perjalanan banyak.
31	Atur parkir bergilir untuk pedagang dan pengunjung pasar	Terminalnya modern, tapi journey time ke sana lebih lama dari trip utama.
32	Terapkan sistem electronic road pricing untuk mengurangi kemacetan	Fasilitas oke, tapi sering telat karena underestimate waktu tempuh ke terminal.
33	Buat zona bebas kendaraan bermotor di area tertentu	Terminal bagus, tapi capek duluan sebelum perjalanan utama dimulai.
34	Atur sistem prioritas untuk kendaraan umum di persimpangan	Terminalnya nyaman, sayang waktunya habis di jalan menuju terminal.
35	Kerahkan petugas Satpol PP untuk tertibkan pedagang yang melanggar	Terminal bagus, tapi jalan menuju ke sana rusak dan berlubang.
36	Buat peraturan daerah khusus tentang penataan pasar dan terminal	Fasilitas terminal oke, sayang akses jalannya becek kalau hujan.
37	Terapkan sanksi tegas berupa denda untuk pelanggaran tata ruang	Terminalnya nyaman, tapi jalan ke sana sempit dan berbahaya.

Penumpang		
NO	Menurut Anda, apa peluang yang bisa dimanfaatkan agar Terminal Hamid Rusdi lebih ramai dan nyaman digunakan?	Menurut Anda, apa hambatan dari luar terminal yang bisa membuat orang enggan menggunakan terminal ini?
38	Lakukan razia rutin untuk mencegah pedagang kembali ke tempat lama	Saya suka terminalnya, tapi jalan aksesnya kurang terawat.
39	Pasang CCTV untuk memantau dan menindak pelanggaran	Terminal bersih, tapi jalanan ke sana bikin motor cepat rusak.
40	Bentuk tim gabungan untuk mengawasi implementasi penataan	Pelayanan terminal baik, tapi kondisi jalan akses memprihatinkan.
41	Buat sistem pelaporan online untuk melaporkan pelanggaran	Terminalnya modern, sayang jalan masuknya
42	Sosialisasi peraturan baru kepada semua pedagang dan masyarakat	Fasilitas lengkap, tapi jalan ke terminal sering macet.
43	Beri reward untuk pedagang yang patuh pindah ke lokasi baru	Terminal aman, tapi akses jalan gelap dan serem malam hari.
44	Lakukan mediasi rutin antara pedagang, penumpang, dan pemerintah	Terminalnya oke, tapi jalan ke sana nggak ada lampu penerangan.
45	Sediakan bus shuttle gratis dari pasar ke terminal utama	Terminal nyaman, tapi kalau hujan susah banget ke sana.
46	Bangun halte transit di pinggir area pasar untuk memudahkan akses	Fasilitas terminal bagus, sayang akses jalan licin saat hujan.
47	Buat sistem park and ride di area yang tidak macet	Terminal fasilitasnya lengkap, tapi lokasinya terisolasi.
48	Sediakan angkutan kota mini untuk rute pendek pasar-terminal	Terminalnya bagus, sayang tempatnya jauh dari pemukiman.
49	Operasikan ojek resmi dengan tarif tetap untuk akses terminal	Fasilitas terminal oke, tapi posisinya di ujung kota.
50	Bangun moving walkway atau travelator untuk pejalan kaki	Saya suka terminalnya, tapi lokasi terpencil bikin sepi.
51	Sediakan sepeda umum untuk akses jarak pendek	Terminal nyaman, tapi tempatnya jauh dari pusat aktivitas.
52	Buat jalur khusus untuk kendaraan roda dua	Pelayanan terminal baik, sayang lokasinya off the beaten track.
53	Operasikan kereta mini atau tram untuk menghubungkan area	Terminalnya modern, tapi posisinya di pinggiran kota.
54	Sediakan taksi online khusus untuk rute pasar-terminal	Fasilitas lengkap, tapi terminal seperti di pulau terpencil.
55	Bangun terminal transit mini di beberapa titik strategis	Terminal aman, tapi aksesnya jauh dari jalur utama.
56	Buat area drop off dan pick up yang terpisah dari area pasar	Terminalnya oke, sayang lokasi nggak strategis.
57	Bangun shelter atau tempat menunggu yang nyaman untuk penumpang	Terminal sudah bagus, tinggal akses jalan yang perlu diperbaiki.
58	Sediakan toilet umum dan fasilitas pendukung lainnya	Fasilitas terminal memuaskan, semoga ada angkot yang rutin ke sana.
59	Buat area parkir bertingkat untuk mengurangi parkir liar	Terminalnya nyaman, mudah-mudahan ada transportasi umum yang ke sana.
60	Bangun pedestrian bridge yang menghubungkan berbagai area	Saya suka terminalnya, berharap akses jalan segera diperbaiki.

Penumpang		
NO	Menurut Anda, apa peluang yang bisa dimanfaatkan agar Terminal Hamid Rusdi lebih ramai dan nyaman digunakan?	Menurut Anda, apa hambatan dari luar terminal yang bisa membuat orang enggan menggunakan terminal ini?
61	Sediakan tempat istirahat dengan fasilitas charging dan WiFi	Terminal bersih dan aman, semoga ada shuttle bus ke sana.
62	Buat jalur evakuasi darurat yang tidak terhalang	Pelayanan terminal baik, harap ada feeder untuk akses.
63	Bangun kanopi atau atap untuk melindungi dari hujan dan panas	Terminalnya bagus, mudah-mudahan jalan akses segera diaspal.
64	Sediakan loker atau tempat titip barang untuk penumpang	Fasilitas oke, berharap ada angkutan khusus ke terminal.
65	Pasang sistem informasi digital tentang kondisi lalu lintas real-time	Terminal modern, semoga akses transportasi umum diperbanyak.
66	Buat aplikasi mobile untuk navigasi terbaik menuju terminal	Terminal bagus, tapi macet parah gara-gara pasar di sekitar sana.
67	Sediakan layanan pesan antar barang untuk pedagang	Fasilitas terminal oke, sayang angkot males masuk karena macet pasar.
68	Pasang sistem pembayaran non-tunai di semua fasilitas	Terminalnya nyaman, tapi akses terganggu kemacetan di area pasar.
69	Buat sistem booking online untuk kendaraan umum	Saya suka terminalnya, tapi driver angkot ogah-ogahan karena macet.
70	Sediakan hotspot WiFi gratis di area tunggu	Terminal bersih, tapi jalan ke sana sering stuck gara-gara aktivitas pasar.
71	Pasang sistem peringatan dini untuk kemacetan	Pelayanan terminal baik, sayang angkot jarang mau masuk karena padat.
72	Buat platform digital untuk koordinasi antara pedagang dan operator	Terminalnya bagus, tapi kemacetan pasar bikin perjalanan lama.
73	Sediakan layanan customer service via aplikasi	Fasilitas lengkap, tapi angkot prefer nggak lewat karena traffic jam.
74	akses yang dipermudah	akses yang sulit menuju terminal
75	Terminal terlalu jauh dari pusat kota. Kalau naik dari sini, habis waktu duluan sebelum sampai tujuan.	Kalau bisa pasarnya dipindah ke Hamid Rusdi, jadi nggak jauh-jauh lagi.
76	Lokasinya nggak strategis, jauh banget dari tempat kerja saya di pusat kota.	Pasar pindah ke terminal Hamid Rusdi aja, kan jadi satu lokasi.
77	Dari rumah ke terminal aja udah capek, apalagi harus nunggu angkot lagi.	Lebih bagus pasar sama terminal jadi satu tempat di Hamid Rusdi.
78	Terminal Hamid Rusdi letaknya di ujung kota, susah dijangkau dari mana-mana.	Gimana kalau pasar dipindah ke area terminal biar praktis?
79	Kalau mau ke pasar atau mall, malah jadi berputar-putar karena terminalnya jauh.	Pasar di Hamid Rusdi lebih luas, nggak sesak kayak sekarang.
80	Waktu tempuh dari terminal ke pusat kota terlalu lama, belum lagi macetnya.	Kalau pasar pindah ke Hamid Rusdi, terminal jadi ramai otomatis.
81	Terminal ini cocoknya buat yang tinggal di daerah situ aja, kalau dari tengah kota repot.	Usulan bagus nih, pasar dan terminal jadi satu kompleks.

Penumpang		
NO	Menurut Anda, apa peluang yang bisa dimanfaatkan agar Terminal Hamid Rusdi lebih ramai dan nyaman digunakan?	Menurut Anda, apa hambatan dari luar terminal yang bisa membuat orang enggan menggunakan terminal ini?
82	Jarak terminal ke kampus dan kantor-kantor besar bikin males make angkot.	Pasar dipindah ke Hamid Rusdi, akses angkot jadi gampang.
83	Terminalnya kayak terpencil gitu, jauh dari hiruk pikuk kota.	Terminal Hamid Rusdi cocok buat pasar baru, areanya luas.
84	Ongkos jadi mahal karena harus naik angkot dua kali dari pusat kota.	Pasar di Hamid Rusdi, penumpang angkot jadi banyak kesana.
85	Terminal sepi, ngabisin waktu. Kebanyakan orang naik di depan pasar.	Terminalnya dibuka di Gadang lagi, lebih deket dari pusat kota.
86	Angkot jarang ngetem di terminal, lebih suka nunggu penumpang di depan pasar.	Terminal di Gadang lebih strategis daripada di Hamid Rusdi.
87	Terminal kosong melompong, penumpang pada naik di depan pasar.	Kalau ada terminal di Gadang, nggak perlu jauh-jauh ke Hamid Rusdi.
88	Sepi banget terminalnya, semua orang naik angkot di depan pasar.	Terminal Gadang dulu enak, tengah kota dan gampang dijangkau.
89	Nunggu angkot di terminal bisa sejam lebih, mending naik di depan pasar.	Buka lagi terminal di Gadang, lokasinya pas di tengah-tengah.
90	Terminal lengang, sopir angkot juga ogah masuk kesini, pada ke depan pasar.	Terminal di Gadang dekat kemana-mana, nggak kayak Hamid Rusdi.
91	Aktivitas di terminal minim, ramai-ramainya di depan pasar.	Gadang strategis buat terminal, semua orang bisa akses mudah.
92	Penumpang pada hindari terminal, lebih milih naik di depan pasar.	Terminal di Gadang cocok, dekat pasar, dekat mall, dekat kampus.
93	Terminal hampa, nggak ada kehidupan seperti di depan pasar.	Kalau terminal di Gadang dibuka lagi, pasti rame.
94	Waktu terbuang sia-sia nunggu di terminal, harusnya naik di depan pasar.	Terminal Gadang lebih masuk akal daripada Hamid Rusdi yang jauh.
95	Habis waktu duluan di perjalanan, belum mulai aktivitas udah capek.	Akses pasar dibenahi, jangan cuma fokus ke terminal doang.
96	Waktu tempuh dari terminal bikin telat terus ke kantor.	Pasar juga butuh akses angkot yang bagus, bukan cuma terminal.
97	Perjalanan jadi dua kali lipat lebih lama kalau lewat terminal.	Kalau akses ke pasar dibenahi, otomatis angkot jadi lancar.
98	Time consuming banget kalau harus ke terminal dulu.	Pasar dan terminal harus dipikirkan bareng-bareng aksesnya.
99	Buang-buang waktu aja ke terminal, mending langsung dari jalan.	Benahi akses pasar dulu, baru urusan terminal menyusul.
100	Jadwal harian jadi berantakan gara-gara jauhnya terminal.	Akses pasar penting, orang tiap hari ke pasar.
101	Waktu produktif habis di perjalanan bolak-balik terminal.	Pasar lebih prioritas daripada terminal kalau soal akses.
102	Terminal bikin perjalanan jadi inefficient, waktu terbuang percuma.	Kalau akses pasar bagus, terminal juga ikut bagus.

Penumpang		
NO	Menurut Anda, apa peluang yang bisa dimanfaatkan agar Terminal Hamid Rusdi lebih ramai dan nyaman digunakan?	Menurut Anda, apa hambatan dari luar terminal yang bisa membuat orang enggan menggunakan terminal ini?
103	Lebih cepat naik ojek atau jalan kaki daripada ke terminal dulu.	Jangan lupa akses pasar, bukan cuma terminal yang diperhatikan.
104	Lebih cepat naik ojek atau jalan kaki daripada ke terminal dulu.	Jangan lupa akses pasar, bukan cuma terminal yang diperhatikan.
105	Sampai tujuan udah sore kalau lewat terminal, pagi-pagi udah jalan.	Pasar sama terminal kalau jadi satu lokasi, praktis banget.
106	Nggak praktis sama sekali, mending naik angkot di depan pasar.	Integrasi pasar dan terminal di satu tempat lebih efisien.
107	Terminal jauh dari jalur utama, orang-orang pada naik di depan pasar.	Kalau pasar dan terminal berdekatan, penumpang jadi banyak.
108	Akses ke terminal susah, lebih gampang naik di depan pasar.	Pasar di sekitar terminal bikin angkot pasti lewat.
109	Terminal nggak user-friendly, makanya kebanyakan orang naik di depan pasar.	Terminal dan pasar satu kompleks, angkot nggak sepi lagi.
110	Lebih repot ke terminal daripada naik di depan pasar.	Pasar dekat terminal, orang belanja sekalian naik angkot.
111	Terminal nggak connect, beda sama di depan pasar yang ramai angkot.	Konsep pasar dan terminal terpadu lebih menarik.
112	Lokasinya bikin penumpang extra effort, makanya pada naik di depan pasar.	Kalau pasar di area terminal, pasti ramai setiap hari.
113	Terminal nggak integrated, tidak seperti di depan pasar yang strategis.	Terminal bersebelahan sama pasar, angkot pasti rame.
114	Susah dijangkau, beda banget sama di depan pasar yang mudah akses.	Pasar dan terminal jadi satu, solusi terbaik buat akses.
115	Aksesibilitas terminal buruk, pantas orang-orang naik di depan pasar.	Terminal Hamid Rusdi terlalu pinggir, nggak strategis.
116	Lebih suka naik angkot di depan pasar, langsung ke tujuan.	Hamid Rusdi jauh dari mana-mana, makanya sepi.
117	Kebanyakan orang naik di depan pasar, bukan di terminal.	Terminal di Hamid Rusdi salah lokasi dari awal.
118	Angkot dari terminal rutenya memutar, mending naik di depan pasar.	Hamid Rusdi cocoknya buat gudang, bukan terminal.
119	Di depan pasar angkot selalu ada, nggak kayak di terminal.	Terminal Hamid Rusdi nggak ada yang lewat, terpencil.
120	Rute angkot dari terminal terbatas, lebih praktis naik di depan pasar.	Lokasi Hamid Rusdi bikin terminal jadi mubazir.
121	Terminal cuma jadi transit doang, orang-orang pada naik di depan pasar.	Terminal di Hamid Rusdi kayak buang-buang uang negara.
122	Pilihan angkot di depan pasar lebih banyak daripada di terminal.	Hamid Rusdi terlalu ujung, siapa yang mau kesana?
123	Dari depan pasar angkot langsung lewat tempat-tempat penting.	Terminal Hamid Rusdi planning-nya kurang matang.

Penumpang		
NO	Menurut Anda, apa peluang yang bisa dimanfaatkan agar Terminal Hamid Rusdi lebih ramai dan nyaman digunakan?	Menurut Anda, apa hambatan dari luar terminal yang bisa membuat orang enggan menggunakan terminal ini?
124	Rute dari depan pasar ke pusat bisnis lebih direct.	Hamid Rusdi cocoknya buat terminal barang, bukan penumpang.
125	Jalur dari depan pasar lebih strategis buat kebutuhan sehari-hari.	Terminal di Gadang strategis, tengah kota dan mudah akses.
126	Mending naik di depan pasar, angkot selalu ada dan lebih cepat.	Gadang dekat kemana-mana, mall, pasar, kampus, kantor.
127	Taksi atau grab dari depan pasar lebih mudah daripada ke terminal.	Terminal Gadang dulu rame karena lokasinya pas.
128	Di depan pasar pilihan transportasi banyak, nggak kayak terminal.	Gadang aksesnya bagus, angkot dari mana aja bisa lewat.
129	Bus kota juga lewat depan pasar, lebih nyaman daripada terminal.	Terminal di Gadang nggak perlu jauh-jauh, semua deket.
130	Ojek pangkalan di depan pasar lebih cepat dari terminal.	Gadang pusat kota, wajar kalau jadi lokasi terminal.
131	Carpooling temen-temen juga kumpulnya di depan pasar.	Terminal Gadang cocok sama karakter kota Malang.
132	Naik motor pribadi ke depan pasar tetep lebih praktis.	Gadang ramai, terminal di sana pasti ikut ramai.
133	Transportasi online gampang dapet di depan pasar.	Terminal di Gadang masuk akal, nggak kayak Hamid Rusdi.
134	Bis pariwisata juga pada ngetem di depan pasar.	Gadang tempat strategis, terminal harusnya di sana.
135	Semua moda transportasi ada di depan pasar, nggak perlu ke terminal.	Pasar di terminal bikin penumpang angkot nambah banyak.
136	Fasilitas terminal kurang memadai, nggak nyaman buat nunggu.	Kalau ada pasar di terminal, pasti ramai tiap hari.
137	Terminal nggak terawat, kotor dan kumuh.	Pasar di terminal praktis, belanja sekalian naik angkot.
138	Keamanan di terminal kurang, sepi jadi rawan.	Terminal ada pasarnya, angkot nggak khawatir sepi.
139	Toilet dan fasilitas umum di terminal jorok.	Pasar di terminal bikin sopir angkot betah ngetem.
140	Tempat duduk di terminal sedikit dan rusak-rusak.	Terminal dengan pasar jadi destinasi, bukan cuma transit.
141	Terminal panas dan nggak ada peneduh yang cukup.	Pasar di terminal solusi buat terminal yang sepi.
142	Pencahayaan terminal kurang, gelap kalau sore.	Kalau ada pasar, terminal jadi hidup dan berguna.
143	Warung atau toko di sekitar terminal sedikit.	Pasar di terminal bikin orang punya alasan kesana.
144	Parkir kendaraan pribadi di terminal terbatas.	Terminal sama pasar cocok, saling menguntungkan.

Penumpang		
NO	Menurut Anda, apa peluang yang bisa dimanfaatkan agar Terminal Hamid Rusdi lebih ramai dan nyaman digunakan?	Menurut Anda, apa hambatan dari luar terminal yang bisa membuat orang enggan menggunakan terminal ini?
145	Terminal nggak ramah disabilitas, susah akses.	Perencanaan terminal harusnya mikir akses pasar juga.
146	Ongkos jadi mahal karena harus transit di terminal.	Jangan bikin terminal jauh dari pusat aktivitas masyarakat.
147	Pasang sistem monitoring cuaca untuk prediksi kondisi jalan	Terminal modern, sayang akses terhambat keramaian pasar.
148	Biaya transportasi dobel kalau lewat terminal.	Terminal harus di tempat yang orang sering datangi.
149	Berikan kompensasi relokasi untuk pedagang yang pindah	Terminalnya oke, tapi angkot sering skip karena jalanan padat.
150	Pengeluaran transport membengkak gara-gara terminal jauh.	Planning terminal kurang pertimbangan kebutuhan warga.
151	Sediakan kredit lunak untuk pedagang bangun kios baru	Terminal fasilitasnya bagus, tapi macet banget kalau jam pasar ramai.
152	Nggak worth it biayanya dibanding kemudahan yang didapat.	Terminal jauh dari pasar, ya pasti sepi lah.
153	Buat program pelatihan kewirausahaan untuk pedagang	Fasilitas terminal memuaskan, sayang angkot hindari area karena macet.
154	Budget transport harian jadi boros kalau pakai terminal.	Harusnya survei dulu sebelum tentuin lokasi terminal.
155	Berikan insentif pajak untuk pedagang yang patuh	Terminalnya nyaman, tapi kemacetan pasar bikin stress.
156	Ongkos tambahan buat ke terminal bikin kantong jebol.	Terminal harus strategis, bukan asal bangun.
157	Sediakan bantuan transportasi barang untuk pedagang	Saya senang dengan terminalnya, tapi angkot enggan masuk gara-gara macet.
158	Harga bensin motor pribadi lebih murah daripada ongkos dobel.	Perencanaan kota harus integratif, pasar dan terminal bareng.
159	Buat program kemitraan antara pedagang dan operator terminal	Terminal bersih dan aman, sayang traffic congestion di sekitar pasar.
160	Terminal bikin pengeluaran transport nggak efisien.	Jangan pisah-pisahin pasar sama terminal, gabung aja.
161	Sediakan asuransi untuk melindungi investasi pedagang baru	Pelayanan terminal baik, tapi angkot lebih pilih route lain yang lancar.
162	Cost benefit analysis terminal nggak menguntungkan penumpang.	Terminal yang bagus itu yang dekat sama pusat kegiatan.
163	Buat skema bagi hasil untuk pengelolaan pasar baru	Terminalnya bagus, sayang kemacetan pasar bikin jadwal berantakan.
164	Lebih ekonomis naik transportasi lain daripada via terminal.	Pasar di terminal bikin ekonomi di sana hidup.
165	Berikan bantuan modal kerja untuk pedagang yang terdampak	Fasilitas oke, tapi driver angkot komplain soal kemacetan.

Penumpang		
NO	Menurut Anda, apa peluang yang bisa dimanfaatkan agar Terminal Hamid Rusdi lebih ramai dan nyaman digunakan?	Menurut Anda, apa hambatan dari luar terminal yang bisa membuat orang enggan menggunakan terminal ini?
166	Sediakan program pemberdayaan ekonomi untuk masyarakat sekitar	Terminal modern, tapi akses terganggu aktivitas perdagangan.
167	Terminal jauh bikin jarang ketemu teman di pusat kota.	Terminal sepi nggak ada dampak ekonominya.
168	Buat jalur darurat sementara untuk akses terminal	Terminalnya nyaman, sayang angkot jarang beroperasi karena macet.
169	Aktivitas sosial terganggu karena terminal nggak strategis.	Kalau pasar pindah ke terminal, ekonomi ikut pindah.
170	Sediakan petugas pengatur lalu lintas di jam-jam sibuk	Terminal bagus, tapi kemacetan pasar bikin ongkos naik.
171	Sulit mengatur jadwal kumpul karena terminal jauh.	Terminal dengan pasar bikin lapangan kerja banyak.
172	Pasang rambu sementara untuk mengalihkan lalu lintas	Fasilitas terminal oke, sayang angkot charge lebih karena macet.
173	Terminal bikin isolasi dari kegiatan masyarakat di pusat.	Pasar di terminal menguntungkan pedagang dan penumpang.
174	Buat area tunggu sementara di luar area pasar	Terminalnya nyaman, tapi harus bayar extra gara-gara traffic jam.
175	Akses ke fasilitas publik jadi terhambat gara-gara terminal.	Terminal tanpa aktivitas ekonomi pasti mati.
176	Sediakan transportasi darurat saat terjadi kemacetan parah	Saya suka terminalnya, tapi angkot minta tarif lebih karena macet.
177	Terminal jauh bikin susah ikut kegiatan komunitas.	Pasar bikin terminal punya nilai ekonomi tinggi.
178	Buat sistem antrian untuk kendaraan yang akan masuk terminal	Terminal bersih, tapi biaya transportasi naik gara-gara kemacetan pasar.
179	Interaksi sosial berkurang karena terminal terpencil.	Terminal di Gadang dulu ekonominya hidup.
180	Sediakan petugas pemandu untuk mengarahkan penumpang	Pelayanan terminal baik, sayang ongkos angkot jadi mahal karena macet.
181	Terminal nggak mendukung mobilitas sosial warga.	Hamid Rusdi sepi karena nggak ada aktivitas ekonomi.
182	Pasang lampu portable untuk penerangan darurat	Terminalnya bagus, tapi driver minta tambahan ongkos karena macet.
183	Kehidupan sosial jadi terbatas gara-gara akses terminal.	Pasar dan terminal bareng bikin ekonomi bergulir.
184	Buat pos kesehatan darurat untuk penumpang yang sakit	Fasilitas lengkap, tapi budget transport membengkak karena traffic jam.
185	Terminal jauh bikin terputus dari dinamika kota.	Semoga pemerintah dengar usulan pasar pindah ke terminal.
186	Sediakan air minum gratis untuk penumpang yang antri	Terminal modern, sayang harus bayar premium rate karena kemacetan.

Penumpang		
NO	Menurut Anda, apa peluang yang bisa dimanfaatkan agar Terminal Hamid Rusdi lebih ramai dan nyaman digunakan?	Menurut Anda, apa hambatan dari luar terminal yang bisa membuat orang enggan menggunakan terminal ini?
187	Terminal terlalu jauh dari pusat kota. Kalau naik dari sini, habis waktu duluan sebelum sampai tujuan.	Harap dipertimbangkan buka terminal di Gadang lagi.
188	Rencanakan tata ruang kota yang memisahkan fungsi perdagangan dan transportasi	Terminalnya oke, tapi angkot reluctant masuk kecuali bayar lebih.
189	Lokasinya nggak strategis, jauh banget dari tempat kerja saya di pusat kota.	Akses pasar dan terminal harus dibenahi bareng-bareng.
190	Bangun sistem transportasi massal yang terintegrasi	Terminal fasilitasnya bagus, tapi sering telat gara-gara macet di area pasar.
191	Dari rumah ke terminal aja udah capek, apalagi harus nunggu angkot lagi.	Jangan biarkan terminal Hamid Rusdi jadi mubazir terus.
192	Kembangkan kawasan ekonomi khusus untuk perdagangan	Fasilitas terminal memuaskan, sayang harus berangkat lebih awal karena macet pasar.
193	Terminal Hamid Rusdi letaknya di ujung kota, susah dijangkau dari mana-mana.	Terminal harus ada di tempat yang strategis dan ramai.
194	Bangun infrastruktur kota yang mendukung mobilitas berkelanjutan	Terminalnya nyaman, tapi waktu perjalanan unpredictable karena kemacetan.
195	Kalau mau ke pasar atau mall, malah jadi berputar-putar karena terminalnya jauh.	Pasar dan terminal terpadu solusi terbaik buat Malang.
196	Ciptakan konsep kota pintar dengan sistem transportasi terintegrasi	Saya suka terminalnya, tapi angkot sering batal berangkat karena macet.
197	Waktu tempuh dari terminal ke pusat kota terlalu lama, belum lagi macetnya.	Semoga ada political will buat benahi masalah ini.

Lampiran Jawaban Pertanyaan Terbuka Supir

Supir		
NO	Menurut Anda, apa peluang yang bisa dimanfaatkan agar Terminal Hamid Rusdi lebih ramai dan nyaman digunakan?	Menurut Anda, apa hambatan dari luar terminal yang bisa membuat orang enggan menggunakan terminal ini?
1	Akses terminal yang baik penting buat kenyamanan penumpang	Susah manuver bus di jalan yang sempit begitu.
2	Terminal lebih baik dipindah ke Pasar Gadang karena potensi penumpangnya tinggi.	akses yang sulit menuju terminal
3	Akses ke Hamid Rusdi sulit, lebih baik terminal berada dekat Pasar Gadang.	Pak, maaf kalau bus saya jalannya pelan, soalnya jalan ke sana sempit banget, takut nyerempet kendaraan lain.
4	Terminal di Pasar Gadang akan lebih ramai karena dekat pusat aktivitas warga.	Jalan menuju lokasi itu cuma selebar satu setengah bus, jadi harus hati-hati banget.
5	Kalau terminal didekatkan ke pasar, angkutan bisa lebih efisien.	Susah pak kalau mau papasan sama kendaraan lain, jalannya sempit sekali.

Supir		
NO	Menurut Anda, apa peluang yang bisa dimanfaatkan agar Terminal Hamid Rusdi lebih ramai dan nyaman digunakan?	Menurut Anda, apa hambatan dari luar terminal yang bisa membuat orang enggan menggunakan terminal ini?
6	Lokasi terminal sekarang terlalu jauh dari jalur sibuk, Pasar Gadang lebih cocok.	Bus besar kayak gini susah masuk ke jalan yang sempit gitu.
7	Memindahkan terminal ke area Pasar Gadang bisa menarik lebih banyak penumpang.	Jalan ke sana tuh sempit, makanya saya bawa bus pelan-pelan.
8	Di Gadang banyak warga dan kendaraan, terminal di sana pasti lebih hidup.	Jalanannya sempit pak, belum lagi kalau ada motor parkir sembarangan.
9	Pasar Gadang cocok untuk jadi lokasi terminal terpadu agar lebih efektif.	Maaf agak lambat, soalnya jalannya sempit dan harus extra hati-hati.
10	Terminal bisa dikembangkan di Gadang agar mendekati pusat mobilitas masyarakat.	Jalan ke sana terlalu sempit untuk bus seukuran ini.
11	Pemindahan terminal ke Gadang bisa meningkatkan aksesibilitas pengguna.	Susah manuver bus di jalan yang sempit begitu.
12	Terminal Hamid Rusdi perlu dibuka kembali di Gadang untuk menjangkau lebih banyak orang.	Takut gesek tembok atau kendaraan lain karena jalannya sempit.
13	Lokasi terminal sekarang sepi, lebih strategis jika dipindah ke Gadang.	Lokasinya terlalu jauh pak, jadinya biaya operasional naik.
14	Terminal di Gadang akan memudahkan koneksi antarangkutan dan pasar.	Jarak ke sana hampir 2 jam perjalanan, terlalu jauh.
15	Gedung terpadu antara pasar dan terminal di Gadang bisa jadi solusi.	Rutenya jauh banget, solar habis banyak.
16	Aksesibilitas terminal akan meningkat jika berada di pusat keramaian seperti Pasar Gadang.	Terlalu jauh pak, waktu tempuhnya lama.
17	Lokasi terminal di Gadang memungkinkan integrasi pasar dan transportasi.	Jaraknya jauh, jadi waktu istirahat supir berkurang.
18	Terminal di Gadang bisa jadi simpul angkutan yang efektif karena titik keramaian.	Lokasi terlalu jauh dari terminal, bikin capek.
19	Penumpang lebih suka terminal yang dekat pusat aktivitas, seperti Pasar Gadang.	Jarak tempuh ke sana memakan waktu dan biaya yang besar.
20	Revitalisasi Pasar Gadang jadi terminal terpadu bisa memperbaiki sistem angkutan.	Terlalu jauh, takut telat balik ke terminal.
21	Jika terminal berada di Gadang, maka load factor angkutan bisa meningkat.	Rutenya jauh, penumpang juga jadi bosan di perjalanan.
22	Perlu ada relokasi terminal ke lokasi yang lebih ramai, seperti Pasar Gadang.	Jarak yang terlalu jauh bikin operasional tidak efisien.
23	Integrasi pasar dan terminal di Gadang akan memudahkan akses penumpang.	Jam operasional ke sana tidak sesuai dengan jadwal bus.
24	Terminal di Gadang akan lebih menguntungkan dari sisi ekonomi dan transportasi.	Kalau sampai sana jam segini, tempatnya udah tutup.
25	Terminal sebaiknya berada di lokasi strategis seperti Gadang agar ramai.	Jadwal bus tidak sinkron dengan jam buka lokasi.
26	Akses pasar yang baik mendukung terminal di Gadang lebih layak digunakan.	Penumpang komplain karena sampai sana udah tutup.

Supir		
NO	Menurut Anda, apa peluang yang bisa dimanfaatkan agar Terminal Hamid Rusdi lebih ramai dan nyaman digunakan?	Menurut Anda, apa hambatan dari luar terminal yang bisa membuat orang enggan menggunakan terminal ini?
27	Lokasi Gadang sangat potensial karena berada di pusat pergerakan warga.	Jam operasional tempat tujuan bentrok dengan jadwal bus.
28	Terminal di Gadang akan menarik minat penumpang dan operator lebih tinggi.	Sia-sia jauh-jauh kalau sampai sana udah tutup.
29	Integrasi transportasi dan perdagangan di Gadang akan memberikan manfaat ganda.	Waktu operasional tidak mendukung jadwal perjalanan bus.
30	Revitalisasi pasar menjadi terminal bisa menciptakan konektivitas yang baik.	Jam buka tutupnya tidak cocok dengan rute bus.
31	Pasar Gadang bisa menjadi titik simpul baru untuk pelayanan transportasi umum.	Penumpang kecewa karena tempat tujuan udah tutup.
32	Penataan ulang kawasan Gadang bisa menyatukan terminal dan pasar.	Jadwal tidak efektif karena jam operasional bentrok.
33	Akses menuju Gadang lebih mudah dijangkau oleh masyarakat.	Penumpang sering komplain kalau disuruh turun di sana.
34	Lokasi Hamid Rusdi sekarang kurang efektif, perlu dipindah ke Gadang.	Banyak penumpang yang protes soal rute ke sana.
35	Pemindahan ke Gadang bisa menghidupkan kembali fungsi terminal.	Penumpang bilang jalannya susah, jauh, dan ribet.
36	Terminal di Gadang akan memudahkan distribusi penumpang ke berbagai jurusan.	Sering ada yang komplain karena akses ke sana sulit.
37	Dengan terminal di Gadang, waktu tempuh ke titik keberangkatan bisa dipersingkat.	Penumpang keberatan dengan rute yang memutar itu.
38	Pasar Gadang sebagai pusat aktivitas layak dijadikan lokasi terminal baru.	Banyak yang mengeluh soal jarak dan waktu tempuh.
39	Perlu ada perbaikan tata ruang agar pasar dan terminal bisa digabung di Gadang.	Penumpang sering protes karena terlalu jauh.
40	Terminal di Gadang bisa menjadi solusi jangka panjang transportasi perkotaan.	Komplain penumpang meningkat sejak ada rute ke sana.
41	Jika terminal berada di area pasar, maka mobilitas warga jadi lebih efisien.	Penumpang bilang lebih baik turun di tempat lain.
42	Kalau bisa, terminalnya jangan jauh-jauh dari pusat keramaian seperti Gadang. Di Gadang, aktivitasnya lebih hidup.	Sering ada yang minta turun sebelum sampai ke sana.
43	Kalau bisa, terminalnya jangan jauh-jauh dari pusat keramaian seperti Gadang. Banyak penumpang pasti lebih suka itu.	Rutenya terlalu memutar, tidak efisien.
44	Kalau bisa, terminalnya jangan jauh-jauh dari pusat keramaian seperti Gadang. Terminal sekarang terlalu sepi.	Harus putar-putar dulu baru sampai ke sana.
45	Dekat pasar seperti Gadang itu strategis buat terminal, banyak orang lalu lalang. Banyak penumpang pasti lebih suka itu.	Jalur ke sana memutar jauh sekali.

Supir		
NO	Menurut Anda, apa peluang yang bisa dimanfaatkan agar Terminal Hamid Rusdi lebih ramai dan nyaman digunakan?	Menurut Anda, apa hambatan dari luar terminal yang bisa membuat orang enggan menggunakan terminal ini?
46	Lokasi Hamid Rusdi sekarang terlalu jauh, mending deketin ke Pasar Gadang. Di Gadang, aktivitasnya lebih hidup.	Rute tidak langsung, harus berputar-putar.
47	Mungkin bisa dipikirkan buat bikin terminal sekalian di kawasan pasar biar efisien. Itu bisa jadi solusi yang masuk akal.	Terlalu banyak belokan untuk sampai ke sana.
48	Kalau bisa, terminalnya jangan jauh-jauh dari pusat keramaian seperti Gadang. Biar mobilitas masyarakat lebih lancar.	Rutenya memutar, waktu jadi lama.
49	Lokasi Hamid Rusdi sekarang terlalu jauh, mending deketin ke Pasar Gadang. Apalagi akses ke Gadang sudah bagus.	Jalan ke sana tidak ada yang lurus, harus putar-putar.
50	Terminal di Gadang bikin penumpang lebih gampang naik turun kendaraan. Di Gadang, aktivitasnya lebih hidup.	Rute memutar bikin boros bensin.
51	Terminal di Gadang bikin penumpang lebih gampang naik turun kendaraan. Bisa menarik lebih banyak penumpang.	Harus lewat jalan yang berbelit-belit.
52	Pasar Gadang itu lebih hidup, terminal di situ pasti lebih ramai.	Jalur ke sana terlalu rumit dan memutar.
53	Terminal sekarang sepi, mending pindah ke tempat yang ramai seperti Gadang.	Angkot aja tidak mau masuk ke sana, gimana bus?
54	Kalau pasar dan terminal digabung di Gadang, lebih praktis buat semua orang.	Kalau angkot tidak berani masuk, berarti memang susah.
55	Terminal di dekat pasar itu aksesnya lebih gampang.	Bahkan angkot yang lebih kecil pun ogah ke sana.
56	Penumpang nggak perlu jauh-jauh kalau terminalnya di Gadang.	Angkot saja menghindari rute itu.
57	Terminalnya lebih baik deketin ke pusat aktivitas biar nggak sepi.	Tanda bahaya kalau angkot tidak mau lewat sana.
58	Gadang itu titik strategis, sayang kalau nggak dimanfaatkan buat terminal.	Angkot takut masuk karena jalannya sulit.
59	Bikin terminal di pasar sekalian, biar sekalian belanja dan naik angkot bisa bareng.	Kalau angkot saja susah, apalagi bus besar.
60	Pasar Gadang itu tempat berkumpul warga, terminal pas banget di situ.	Angkot tidak operasi ke sana karena tidak menguntungkan.
61	Jangan bikin terminal di tempat yang susah dijangkau, pindah aja ke Gadang.	Bahkan transportasi kecil pun menghindari tempat itu.
62	Di Gadang udah ada pasar, kenapa nggak sekalian buat terminal juga.	Angkot ogah ke sana, pasti ada alasannya.
63	Warga lebih senang kalau transportasi dekat pasar.	Penumpang bingung kalau turun di sana, tidak ada transportasi lanjutan.

Supir		
NO	Menurut Anda, apa peluang yang bisa dimanfaatkan agar Terminal Hamid Rusdi lebih ramai dan nyaman digunakan?	Menurut Anda, apa hambatan dari luar terminal yang bisa membuat orang enggan menggunakan terminal ini?
64	Penumpang bakal lebih banyak kalau terminalnya di Gadang.	Orang turun di sana bingung mau naik apa lagi.
65	Nggak semua orang bisa ke Hamid Rusdi, terlalu jauh.	Penumpang kesulitan cari transportasi balik dari sana.
66	Terminal dekat pasar lebih praktis dan aman.	Tidak ada angkutan umum lain di sekitar sana.
67	Pusat aktivitas di Gadang, bukan di Hamid Rusdi.	Penumpang sering nanya gimana cara baliknya.
68	Kalau mau rame, terminalnya deketin ke pasar.	Orang yang turun di sana sering kebingungan.
69	Di Gadang lebih gampang dapet penumpang.	Akses transportasi dari sana sangat terbatas.
70	Saya pilih terminal di Gadang, lebih mudah ke mana-mana.	Penumpang khawatir tidak bisa balik kalau turun di sana.
71	Terminal sekarang sepi, soalnya bukan di pusat kota.	Penumpang takut terdampar kalau turun di sana.
72	Di Gadang gampang cari angkot dan penumpang.	Tidak ada moda transportasi lain yang melayani area itu.
73	Gabungkan pasar dan terminal, biar hemat lahan juga.	Jalannya sempit, jauh, dan angkot tidak ada, penumpang pasti komplain.
74	masuk terminal susah	akses yang sulit menuju terminal
75	Jalur khusus angkutan umum harus dibuat melewati area pasar sepanjang 1,5 km.	Jalan masuk terminal itu sempit banget, susah mau masuk apalagi kalau ada angkot lain.
76	Jalan bypass khusus untuk angkot yang tidak mau berhenti di pasar.	Setiap kali mau masuk terminal pasti macet, buang-buang waktu aja.
77	Jalur contra flow dari pasar ke terminal pada jam-jam tertentu.	Akses ke terminalnya ribet, mending langsung ke pasar aja yang lancar.
78	Pembatasan kendaraan pribadi di ruas 1,5 km antara pasar dan terminal.	Jalan masuk terminal cuma satu jalur, jadi bottle neck terus.
79	Jalan layang mini khusus angkutan umum di atas area pasar.	Kalau jam sibuk, masuk terminal bisa 30 menit cuma buat antri.
80	Jalur prioritas dengan pembatas fisik dari pasar sampai terminal.	Jalanan ke terminal rusak-rusak, bikin angkot cepat rusak.
81	One way system untuk kendaraan pribadi, two way khusus untuk angkot.	Masuk terminal susah, keluar dari terminal juga susah.
82	Jalur dedicated sepanjang 1,5 km dengan rambu larangan masuk kendaraan lain.	Pintu masuk terminal terlalu kecil untuk kendaraan sebanyak ini.
83	Sistem ganjil genap di area pasar untuk mengurangi volume kendaraan.	Setiap hari pasti macet di depan terminal, bikin capek.
84	Koridor khusus BRT-style dari pasar langsung menuju terminal.	Infrastruktur jalan ke terminal tidak mendukung sama sekali.
85	Relokasi sebagian pedagang pasar yang menghalangi jalan utama.	Penumpang lebih suka turun di pasar daripada masuk terminal.
86	Penataan ulang layout pasar supaya tidak mengganggu akses terminal.	Orang-orang malas masuk terminal, mereka prefer di pasar tradisional.

Supir		
NO	Menurut Anda, apa peluang yang bisa dimanfaatkan agar Terminal Hamid Rusdi lebih ramai dan nyaman digunakan?	Menurut Anda, apa hambatan dari luar terminal yang bisa membuat orang enggan menggunakan terminal ini?
87	Pembangunan pasar bertingkat untuk mengurangi luasan horizontal.	Penumpang bilang ribet kalau harus masuk terminal dulu.
88	Pemindahan area parkir pasar ke tempat yang tidak menghalangi akses.	Di pasar lebih rame penumpang, di terminal sepi.
89	Pembatasan jam operasional pasar pada saat rush hour angkot.	Kebanyakan orang tujuannya ke pasar, bukan ke terminal.
90	Zonasi pasar berdasarkan jenis dagangan untuk mengatur arus pengunjung.	Penumpang lebih familiar sama pasar daripada terminal.
91	Pembangunan pasar modern dengan akses yang tertata rapi.	Di pasar ada banyak kebutuhan, di terminal cuma transit doang.
92	Relokasi PKL di sepanjang jalan pasar-terminal ke tempat khusus.	Pasar lebih strategis lokasinya daripada terminal.
93	Penataan kios pasar yang tidak menghalangi jalur kendaraan.	Penumpang takut kalau masuk terminal susah cari angkot lagi.
94	Pembangunan pasar induk baru di luar jalur akses terminal.	Orang tua-tua lebih suka belanja di pasar tradisional.
95	Sistem shift angkot masuk terminal untuk menghindari jam sibuk pasar.	Waktu habis di jalan masuk terminal, penumpang jadi berkurang.
96	Koordinasi jadwal pasar dengan jadwal operasional angkot.	Mending putar-putar di pasar aja, lebih banyak dapat penumpang.
97	Rush hour management khusus di ruas 1,5 km pasar-terminal.	Terminal buang-buang waktu operasional kita.
98	Pembagian waktu operasi: pagi untuk pasar, siang untuk angkot.	Sekali masuk terminal, setengah hari hilang.
99	Time slot masuk terminal berdasarkan tingkat kemacetan di pasar.	Lebih efisien tidak masuk terminal sama sekali.
100	Jadwal khusus angkot saat pasar tutup atau sepi.	Waktu adalah uang, masuk terminal malah rugi.
101	Sistem antrian terjadwal untuk menghindari penumpukan di area pasar.	Lebih cepat dapat penumpang di luar terminal.
102	Koordinasi dengan pedagang pasar untuk mengatur jam bongkar muat.	Macet masuk terminal bikin schedule berantakan.
103	Peak hours avoidance system untuk angkot menuju terminal.	Penumpang juga tidak suka lama di jalan.
104	Pembatasan jam masuk kendaraan barang ke area pasar.	Produktivitas menurun kalau sering masuk terminal.
105	Pembukaan jalan alternatif yang memutar menghindari area pasar.	Bus AKDP juga jarang masuk terminal karena macet.
106	Akses terminal dari arah belakang tanpa melalui pasar sama sekali.	Bus besar aja enggan masuk, apalagi angkot kayak kita.
107	Jalan lingkaran kecil khusus angkot di sekitar area pasar.	Kalau bus AKDP aja susah masuk, berarti memang bermasalah.

Supir		
NO	Menurut Anda, apa peluang yang bisa dimanfaatkan agar Terminal Hamid Rusdi lebih ramai dan nyaman digunakan?	Menurut Anda, apa hambatan dari luar terminal yang bisa membuat orang enggan menggunakan terminal ini?
108	Rute alternatif melalui gang-gang besar di belakang pasar.	Bus antar kota lebih milih parkir di luar daripada masuk terminal.
109	Akses dari jalan tol terdekat langsung ke terminal tanpa lewat pasar.	Terminal tidak ramah untuk kendaraan umum sebesar bus.
110	Jembatan penyeberangan di atas area pasar untuk kendaraan.	Bus AKDP sering parkir sembarangan karena enggan masuk terminal.
111	Terowongan bawah tanah khusus angkutan umum melewati bawah pasar.	Masalah terminal bukan cuma untuk angkot, bus juga kena.
112	Jalan memutar 2 km tapi lancar dibanding macet 1,5 km di pasar.	Pengelola terminal tidak mikir kebutuhan bus besar.
113	Akses melalui jalan perumahan yang sejajar dengan jalan pasar.	Bus AKDP lebih suka ngetem di jalan raya.
114	Pembukaan jalan baru yang memotong langsung ke terminal.	Infrastruktur terminal tidak cocok buat bus panjang.
115	Pelebaran jalan dari 2 jalur menjadi 4 jalur di sepanjang 1,5 km.	Masuk terminal bikin pemasukan berkurang drastis.
116	Pembangunan median yang memisahkan jalur pasar dan jalur terminal.	Bahan bakar habis cuma buat macet di terminal.
117	Flyover khusus angkutan umum di atas kemacetan pasar.	Biaya operasional naik karena sering macet masuk terminal.
118	Underpass untuk kendaraan menuju terminal di bawah area pasar.	Tidak sebanding antara biaya dan keuntungan masuk terminal.
119	Elevated road sepanjang 1,5 km khusus untuk akses terminal.	Lebih untung tidak masuk terminal sama sekali.
120	Pelebaran bahu jalan untuk jalur darurat angkutan umum.	Uang bensin habis di jalan, penumpang tidak dapat.
121	Pembangunan jalan paralel di samping jalan utama pasar.	Kerugian waktu sama dengan kerugian uang.
122	Viaduct atau jalan layang mini sepanjang area kemacetan.	Terminal membuat cash flow kita terganggu.
123	Rekonstruksi total jalan pasar-terminal dengan desain yang lebih baik.	Masuk terminal malah buntung, tidak ada untungnya.
124	Jalur express ground level khusus angkot dengan pembatas tinggi.	Lebih baik cari penumpang di tempat lain yang menguntungkan.
125	Aplikasi real-time untuk memantau kemacetan di ruas pasar-terminal.	Semua kebutuhan ada di pasar, makanya orang ke sana.
126	Traffic light adaptif yang prioritaskan angkutan umum.	Pasar lebih hidup daripada terminal yang sepi.
127	Sensor kemacetan di sepanjang 1,5 km untuk early warning.	Penumpang lebih nyaman di area pasar.
128	GPS tracking khusus untuk monitoring angkot di area pasar.	Di pasar ada warung makan, di terminal tidak ada apa-apa.
129	Variable message sign untuk informasi kemacetan dan rute alternatif.	Aktivitas ekonomi terpusat di pasar, bukan di terminal.

Supir		
NO	Menurut Anda, apa peluang yang bisa dimanfaatkan agar Terminal Hamid Rusdi lebih ramai dan nyaman digunakan?	Menurut Anda, apa hambatan dari luar terminal yang bisa membuat orang enggan menggunakan terminal ini?
130	Sistem komunikasi radio antar supir tentang kondisi pasar.	Masyarakat sudah terbiasa dengan pasar tradisional.
131	Dashboard monitoring kemacetan khusus area pasar-terminal.	Pasar buka dari pagi sampai sore, terminal sepi siang-siang.
132	Integration dengan Google Maps untuk traffic data real-time.	Ibu-ibu rumah tangga lebih suka belanja di pasar.
133	Automatic traffic counting di area pasar untuk data analisis.	Pedagang juga lebih banyak di sekitar pasar.
134	Smart traffic management system sepanjang ruas pasar-terminal.	Pasar punya daya tarik tersendiri buat masyarakat.
135	Petugas khusus mengatur lalu lintas di 3 titik sepanjang 1,5 km.	Desain terminal tidak mempertimbangkan arus lalu lintas.
136	Traffic cone dan pembatas untuk jalur prioritas angkutan umum.	Terminal dibangun tanpa riset yang matang.
137	Sistem lampu prioritas untuk angkot di sepanjang ruas pasar.	Kapasitas terminal tidak sesuai dengan kebutuhan.
138	Roundabout mini di titik-titik kemacetan area pasar.	Layout terminal membingungkan supir dan penumpang.
139	Chicane atau penyempitan jalan untuk memperlambat kendaraan pribadi.	Fasilitas terminal tidak lengkap dan tidak menarik.
140	Sistem buka-tutup jalur berdasarkan jam dan tingkat kemacetan.	Lokasi terminal kurang strategis.
141	Speed limit khusus 20 km/jam untuk semua kendaraan di area pasar.	Terminal terpisah dari pusat keramaian.
142	Pembatas fisik antara jalur pasar dan jalur menuju terminal.	Tidak ada koordinasi antara terminal dan pasar.
143	Lebih baik terminal dibuat di tempat yang dilewati banyak kendaraan.	Rute memutar, jalan sempit, penumpang bingung mau balik gimana.
144	Traffic marshal khusus di setiap persimpangan menuju terminal.	Perencanaan terminal tidak melibatkan supir angkot.
145	Terminal sekarang terlalu ke pinggir.	Terlalu jauh, jam tidak cocok, dan penumpang sering protes.
146	Sistem traffic light yang sinkron sepanjang 1,5 km.	Terminal seperti proyek setengah jadi.
147	Dialog rutin antara pengelola terminal, pasar, dan organisasi supir.	Pelayanan jadi buruk karena sering terlambat akibat macet.
148	Akses ke terminal Hamid Rusdi kurang mendukung.	Semua masalah ada: jalan sempit, jauh, memutar, dan tidak ada angkot.
149	Lebih ramai kalau terminalnya di Gadang.	Lokasi susah diakses, jauh, dan tidak ada transportasi pendukung.
150	MOU antara pasar dan terminal untuk pengaturan lalu lintas.	Penumpang komplain karena perjalanan jadi lama.

Supir		
NO	Menurut Anda, apa peluang yang bisa dimanfaatkan agar Terminal Hamid Rusdi lebih ramai dan nyaman digunakan?	Menurut Anda, apa hambatan dari luar terminal yang bisa membuat orang enggan menggunakan terminal ini?
151	Koordinasi dengan Dishub untuk traffic engineering di area pasar.	Kualitas layanan menurun kalau harus masuk terminal.
152	Penataan pasar dan terminal bisa jadi solusi.	Jalan sempit ditambah rute memutar, bikin perjalanan lama.
153	Terminal dan pasar bisa saling dukung kalau di satu tempat.	Penumpang komplain karena jauh, sempit, dan tidak ada angkot.
154	Kerjasama dengan polisi untuk enforcement jalur khusus angkot.	Jadwal tidak bisa diprediksi kalau lewat terminal.
155	Gabungkan fungsi niaga dan transportasi di Gadang.	Masalah akses, jarak, dan waktu operasional tidak mendukung.
156	Meeting bulanan dengan pedagang pasar untuk solusi bersama.	Penumpang jadi tidak puas dengan layanan kita.
157	Terminal seharusnya dekat area ramai biar fungsi maksimal.	Rute bermasalah dari segi jarak, waktu, dan aksesibilitas.
158	Tim gabungan pengelola pasar-terminal untuk monitoring harian.	Reputasi angkot jadi buruk karena sering telat.
159	Terminal di Gadang lebih logis daripada di tempat sekarang.	Kombinasi jalan sempit dan jarak jauh bikin operasional susah.
160	Koordinasi dengan RT/RW untuk dukungan masyarakat sekitar.	Sulit memberikan estimasi waktu yang akurat.
161	Saya setuju terminal dipindah ke Gadang.	Biaya operasional naik karena jarak jauh dan rute memutar.
162	Partnership dengan developer untuk pembangunan akses alternatif.	Penumpang beralih ke ojek online karena lebih cepat.
163	Posisinya strategis banget kalau di Gadang.	Efisiensi bus menurun karena rute yang bermasalah.
164	Kerjasama dengan bank untuk pembiayaan infrastruktur akses.	Kompetitivitas angkot menurun karena masalah terminal.
165	Terminal sekarang terlalu jauh dari pergerakan warga.	Jadwal bus jadi tidak teratur karena rute sulit.
166	Dialog dengan asosiasi pedagang untuk pengaturan operasional.	Service level tidak bisa optimal kalau lewat terminal.
167	Terminal lama lebih nyaman karena dekat aktivitas.	Produktivitas menurun karena waktu tempuh lama.
168	Tarif parkir tinggi untuk kendaraan pribadi di area pasar.	Saya sudah coba masuk terminal berkali-kali, selalu macet.
169	Gadang cocok untuk terminal terpadu.	Biaya maintenance naik karena jalan yang berat.
170	Jalur gratis khusus angkutan umum dengan biaya maintenance dari retribusi pasar.	Pengalaman buruk masuk terminal bikin saya kapok.
171	Potensi Gadang besar untuk pengembangan terminal.	Konsumsi bahan bakar meningkat signifikan.

Supir		
NO	Menurut Anda, apa peluang yang bisa dimanfaatkan agar Terminal Hamid Rusdi lebih ramai dan nyaman digunakan?	Menurut Anda, apa hambatan dari luar terminal yang bisa membuat orang enggan menggunakan terminal ini?
172	Denda berat untuk kendaraan yang parkir sembarangan di akses terminal.	Temannya sesama supir juga mengalami hal yang sama.
173	Penataan Gadang harus pertimbangkan fungsi terminal juga.	Waktu istirahat supir berkurang karena perjalanan lama.
174	Reward untuk supir angkot yang konsisten lewat jalur yang benar.	Setiap kali masuk terminal pasti ada aja masalahnya.
175	Terminal Hamid Rusdi kurang terjangkau.	Pendapatan tidak sebanding dengan biaya operasional.
176	Subsidi BBM khusus untuk angkot yang rutin masuk terminal.	Sudah bertahun-tahun masalah ini tidak ada solusinya.
177	Kalau dekat pasar, pengguna lebih nyaman.	Tingkat kepuasan penumpang menurun drastis.
178	Kompensasi waktu tunggu untuk supir yang terjebak macet di pasar.	Penumpang juga sering protes kalau kita masuk terminal.
179	Transportasi publik harus dekat pusat keramaian.	Operasional bus jadi tidak efektif dan efisien.
180	Sistem electronic road pricing untuk kendaraan pribadi di area pasar.	Orangtua saya yang dulu jadi supir juga bilang terminal ribet.
181	Akses transportasi harus dekat titik ekonomi.	Pak, maaf kalau bus saya jalannya pelan, soalnya jalan ke sana sempit banget, takut nyerepet kendaraan lain.
182	Tax incentive untuk pedagang yang mendukung kelancaran akses.	Dari dulu sampai sekarang masalah terminal tidak berubah.
183	Terminal di Gadang bisa bantu ekonomi sekitar juga.	Jalan menuju lokasi itu cuma selebar satu setengah bus, jadi harus hati-hati banget.
184	Penalty untuk kendaraan yang melanggar jalur khusus angkutan umum.	Semua supir angkot sepakat kalau terminal bermasalah.

Lampiran 13. Analisis Penumpang IPA

INDIKATOR	KEPENTINGAN (I)	KINERJA (P)
X1.1	3.57	3.39
X1.2	3.38	3.48
X1.3	3.38	3.50
X1.4	3.39	3.44
X2.1	3.37	1.56
X2.2	3.38	3.06
X2.3	3.40	2.00
X3.1	3.35	3.19
X3.2	3.37	3.23
X3.3	3.35	3.50
X3.4	3.37	2.95
X4.1	3.37	3.23

INDIKATOR	KEPENTINGAN (I)	KINERJA (P)
X4.2	3.39	3.50
X4.3	3.35	3.45
X4.4	3.44	3.46
X4.5	3.18	2.99
X4.6	3.36	3.22
X4.7	3.39	3.46
X4.8	2.91	2.78
X4.9	3.24	3.12
X4.10	3.39	2.91
X5.1	3.40	3.45
X5.2	3.42	3.43
X5.3	3.37	3.19
X5.4	3.38	3.17
X5.5	3.37	2.91
X5.6	3.34	3.41
X5.7	3.42	3.45
X5.8	3.38	3.43
X5.9	3.47	1.58
X6.1	3.36	3.44
X6.2	3.37	3.51
X6.3	3.36	3.44
RATA-RATA	3.360867559	3.147054299

Lampiran 14. Analisis Supir IPA

INDIKATOR	KEPENTINGAN (I)	KINERJA (P)
X1.1	3.505	3.245
X1.2	3.465	3.27
X1.3	3.465	3.225
X1.4	3.505	2.435
X1.5	3.53	3.28
X1.6	3.475	3.245
X2.1	3.5	2.445
X2.2	3.48	3.22
X2.3	3.43	3.29
X3.1	3.48	3.265
X3.2	3.495	3.235
X3.3	3.49	3.255
X3.4	3.45	3.1
X4.1	3.51	3.28
X4.2	3.52	3.26
X4.3	3.51	3.27
X4.4	3.53	3.295

INDIKATOR	KEPENTINGAN (I)	KINERJA (P)
X4.5	3.51	2.475
X4.6	3.51	3.305
X4.7	3.455	3.27
X4.8	3.445	3.31
X4.9	3.52	2.32
X5.1	3.49	3.275
X5.2	3.465	3.29
X5.3	3.49	3.27
X5.4	3.55	2.095
X6.1	3.535	3.235
X6.2	3.47	3.29
RATA-RATA	3.492142857	3.098214286

Lampiran 15. Gap Analysis Penumpang

INDIKATOR	KEPENTINGAN (I)	KINERJA (P)	GAP	KETERANGAN	RANK
X1.1	3.57	3.39	-0.18	TIDAK PUAS	11
X1.2	3.38	3.48	0.10	PUAS	26
X1.3	3.38	3.50	0.13	PUAS	29
X1.4	3.39	3.44	0.05	PUAS	20
X2.1	3.37	1.56	-1.81	TIDAK PUAS	2
X2.2	3.38	3.06	-0.31	TIDAK PUAS	7
X2.3	3.40	2.00	-1.40	TIDAK PUAS	3
X3.1	3.35	3.19	-0.16	TIDAK PUAS	11
X3.2	3.37	3.23	-0.14	TIDAK PUAS	14
X3.3	3.35	3.50	0.16	PUAS	30
X3.4	3.37	2.95	-0.41	TIDAK PUAS	6
X4.1	3.37	3.23	-0.14	TIDAK PUAS	12
X4.2	3.39	3.50	0.11	PUAS	28
X4.3	3.35	3.45	0.11	PUAS	27
X4.4	3.44	3.46	0.03	PUAS	18
X4.5	3.18	2.99	-0.19	TIDAK PUAS	9
X4.6	3.36	3.22	-0.14	TIDAK PUAS	13
X4.7	3.39	3.46	0.07	PUAS	23
X4.8	2.91	2.78	-0.13	TIDAK PUAS	15
X4.9	3.24	3.12	-0.12	TIDAK PUAS	16
X4.10	3.39	2.91	-0.47	TIDAK PUAS	4
X5.1	3.40	3.45	0.05	PUAS	21
X5.2	3.42	3.43	0.01	PUAS	17
X5.3	3.37	3.19	-0.18	TIDAK PUAS	10
X5.4	3.38	3.17	-0.21	TIDAK PUAS	8
X5.5	3.37	2.91	-0.46	TIDAK PUAS	5
X5.6	3.34	3.41	0.07	PUAS	23

INDIKATOR	KEPENTINGAN (I)	KINERJA (P)	GAP	KETERANGAN	RANK
X5.7	3.42	3.45	0.04	PUAS	19
X5.8	3.38	3.43	0.06	PUAS	22
X5.9	3.47	1.58	-1.89	TIDAK PUAS	1
X6.1	3.36	3.44	0.08	PUAS	25
X6.2	3.37	3.51	0.15	PUAS	31
X6.3	3.36	3.44	0.09	PUAS	26

Lampiran 16. Gap Analysis Supir

INDIKATOR	KEPENTINGAN (I)	KINERJA (P)	GAP	KETERANGAN	RANK
X1.1	3.505	3.245	-0.26	TIDAK PUAS	10
X1.2	3.465	3.27	-0.195	TIDAK PUAS	23
X1.3	3.465	3.225	-0.24	TIDAK PUAS	13
X1.4	3.505	2.435	-1.07	TIDAK PUAS	3
X1.5	3.53	3.28	-0.25	TIDAK PUAS	12
X1.6	3.475	3.245	-0.23	TIDAK PUAS	17
X2.1	3.5	2.445	-1.055	TIDAK PUAS	4
X2.2	3.48	3.22	-0.26	TIDAK PUAS	10
X2.3	3.43	3.29	-0.14	TIDAK PUAS	27
X3.1	3.48	3.265	-0.215	TIDAK PUAS	21
X3.2	3.495	3.235	-0.26	TIDAK PUAS	8
X3.3	3.49	3.255	-0.235	TIDAK PUAS	15
X3.4	3.45	3.1	-0.35	TIDAK PUAS	6
X4.1	3.51	3.28	-0.23	TIDAK PUAS	17
X4.2	3.52	3.26	-0.26	TIDAK PUAS	8
X4.3	3.51	3.27	-0.24	TIDAK PUAS	13
X4.4	3.53	3.295	-0.235	TIDAK PUAS	16
X4.5	3.51	2.475	-1.035	TIDAK PUAS	5
X4.6	3.51	3.305	-0.205	TIDAK PUAS	22
X4.7	3.455	3.27	-0.185	TIDAK PUAS	24
X4.8	3.445	3.31	-0.135	TIDAK PUAS	28
X4.9	3.52	2.32	-1.2	TIDAK PUAS	2
X5.1	3.49	3.275	-0.215	TIDAK PUAS	20
X5.2	3.465	3.29	-0.175	TIDAK PUAS	26
X5.3	3.49	3.27	-0.22	TIDAK PUAS	19
X5.4	3.55	2.095	-1.455	TIDAK PUAS	1
X6.1	3.535	3.235	-0.3	TIDAK PUAS	7
X6.2	3.47	3.29	-0.18	TIDAK PUAS	25

Lampiran 17. Hasil Penentuan IFAS dan EFAS

Faktor Internal	
<i>Strength/ Kekuatan</i>	
1	Terminal memiliki area luas, banyak ruang kosong, sejuk, dan terdapat ruang terbuka hijau.
2	Tersedia jalur pejalan kaki, akses keberangkatan-kedatangan, serta titik naik-turun penumpang yang bagus
3	Tersedia toilet, ruang menyusui, tempat ibadah, parkir, dan zona merokok secara memadai.
4	Fasilitas tersedia bagi pengguna berkebutuhan khusus dengan pelayanan yang setara.
5	Ada kantor pengelola, jalur evakuasi, serta fasilitas modern seperti pengisian baterai.
<i>Weaknees/ Kelemahan</i>	
1	Petugas terminal, keamanan, dan operator belum bekerja optimal sehingga pelayanan kurang maksimal.
2	Penerangan malam hari kurang memadai, menurunkan rasa aman pengguna.
3	Jadwal kendaraan tidak akurat dan belum real-time, menyulitkan akses informasi bagi penumpang.
4	Akses ke terminal sulit karena kemacetan dan lokasi yang jauh dari pusat kota.
5	Tidak tersedia bengkel, toko suku cadang, dan tempat makan yang memadai bagi pengguna dan pengemudi.
Faktor Eksternal	
<i>Oppurtunities/Peluang</i>	
1	Terminal luas dan banyak ruang kosong sehingga bisa dibangun pasar kecil untuk menarik lebih banyak orang, menambah aktivitas, dan membuat terminal jadi lebih hidup.
2	Hadimya Trans Jatim membuka peluang integrasi transportasi di Terminal Hamid Rusdi antara moda
3	Tarif angkutan yang lebih murah daripada menggunakan kendaraan pribadi
4	Penertiban kendaraan MPU wajib masuk terminal
5	Memperbaiki dan mengembalikan fungsi jalan menuju terminal
<i>Threats/Kelemahan</i>	
1	Jalan sempit dan digunakan untuk pasar, menyebabkan kemacetan dan keterlambatan layanan.
2	Jalur ke terminal dinilai terlalu jauh dan tidak praktis, penumpang lebih memilih turun di tempat lain.
3	Penumpang lebih memilih simpang 4 Gadang karena lebih dekat dengan pasar dan tujuan mereka.
4	Jumlah angkot ke terminal terbatas dan jam operasinya tidak optimal, menyulitkan penumpang.
5	Sopir angkot/bus merasa masuk ke terminal membuang waktu, lebih memilih rute langsung di luar terminal.

Lampiran 18. Hasil Pemberian Nilai Bobot IFAS dan EFAS

No	Faktor Internal	Nilai	Bobot
<i>Strength/ Kekuatan</i>			
1	Terminal memiliki area luas, banyak ruang kosong, sejuk, dan terdapat ruang terbuka hijau.	4	0.114286
2	Tersedia jalur pejalan kaki, akses keberangkatan-kedatangan, serta titik naik-turun penumpang yang bagus	4	0.114286
3	Tersedia toilet, ruang menyusui, tempat ibadah, parkir, dan zona merokok secara memadai.	3	0.085714
4	Fasilitas tersedia bagi pengguna berkebutuhan khusus dengan pelayanan yang setara.	4	0.114286
5	Ada kantor pengelola, jalur evakuasi, serta fasilitas modern seperti pengisian baterai.	4	0.114286
<i>Weaknees/ Kelemahan</i>			
1	Petugas terminal, keamanan, dan operator belum bekerja optimal sehingga pelayanan kurang maksimal.	3	0.085714
2	Penerangan malam hari kurang memadai, menurunkan rasa aman pengguna.	3	0.085714
3	Jadwal kendaraan tidak akurat dan belum real-time, menyulitkan akses informasi bagi penumpang.	3	0.085714
4	Akses ke terminal sulit karena kemacetan dan lokasi yang jauh dari pusat kota.	4	0.114286
5	Tidak tersedia bengkel, toko suku cadang, dan tempat makan yang memadai bagi pengguna dan pengemudi.	3	0.085714
Total IFAS		35	1
No	Faktor Eksternal	Nilai	Bobot
<i>Oppurtunities/Peluang</i>			
1	Terminal luas dan banyak ruang kosong sehingga bisa dibangun pasar kecil untuk menarik lebih banyak orang, menambah aktivitas, dan membuat terminal jadi lebih hidup.	4	0.125
2	Hadirnya Trans Jatim membuka peluang integrasi transportasi di Terminal Hamid Rusdi antara moda	4	0.125
3	Tarif angkutan yang lebih murah daripada menggunakan kendaraan pribadi	3	0.09375
4	Penertiban kendaraan MPU wajib masuk terminal	4	0.125
5	Memperbaiki dan mengembalikan fungsi jalan menuju terminal	4	0.125
<i>Threats/Ancaman</i>			
1	Jalan sempit dan digunakan untuk pasar, menyebabkan kemacetan dan keterlambatan layanan.	4	0.125
2	Jalur ke terminal dinilai terlalu jauh dan tidak praktis, penumpang lebih memilih turun di tempat lain.	2	0.0625
3	Penumpang lebih memilih simpang 4 Gadang karena lebih dekat dengan pasar dan tujuan mereka.	2	0.0625
4	Jumlah angkot ke terminal terbatas dan jam operasinya tidak optimal, menyulitkan penumpang.	3	0.09375
5	Sopir angkot/bus merasa masuk ke terminal membuang waktu, lebih memilih rute langsung di luar terminal.	2	0.0625
Total EFAS		32	1

Lampiran 19. Data Profil Penilai Rating IFAS EFAS

No	Nama	Jabatan	Instansi	Lama Bekerja
1	M. BINSAR GARCHAH SIREGAR, S.H.,M.M.	Kepala UPT P3 LLAJ Malang	Dinas Perhubungan Jawa Timur	32 Tahun
2	Drs. ABDUL GHOFUR	Kepala Terminal Hamid Rusdi	Dinas Perhubungan Jawa Timur	22 Tahun
3	SUNARYO, S.T., S.H., M.M.	Kepala Seksi Pengendalian dan Operasional	Dinas Perhubungan Jawa Timur	27 Tahun
4	DIDIK MALIQUH KHOLIQ	Operator Terminal	Dinas Perhubungan Jawa Timur	18 Tahun
5	HARIYANTO	Operator Terminal	Dinas Perhubungan Jawa Timur	18 Tahun
6	ISWIYONO	Operator Terminal	Dinas Perhubungan Jawa Timur	17 Tahun
7	RUSDI	Pengawas Lalu Lintas Darat	Dinas Perhubungan Jawa Timur	18 Tahun
8	CORNELIA MARIA DEA PRAMESWARI, S.Tr.Tra	Pengawas Transportasi Darat	Dinas Perhubungan Jawa Timur	1 Tahun

Buat 15 expert

Lampiran 20. Hasil Pemberian Nilai Rating IFAS dan EFAS

No Responden	Pertanyaan															Total					
	Strength/ Kekuatan					Weakness/ Kelemahan					Opportunities/Peluang						Threats/Kelemahan				
	S1	S2	S3	S4	S5	W1	W2	W3	W4	W5	O1	O2	O3	O4	O5		T1	T2	T3	T4	T5
1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	74
2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	71
3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	71
4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	48
5	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	44
6	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	72
7	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	71
8	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	46
9	3	2	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	66
10	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	51
11	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	70
12	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	46
13	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	59
14	3	4	4	2	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	67
15	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	69
RATA-RATA	3.067	3.067	2.733	3.133	3.2	2.933	3.133	3.2	2.867	2.867	3.4	3.133	2.867	3.333	3.4	3.6	2.667	2.733	3.133	3.2	61.67

Lampiran 21. Hasil Skor IFAS EFAS

No	Faktor Internal	Bobot	Rating	Skor
Strength/ Kekuatan				
1	Terminal memiliki area luas, banyak ruang kosong, sejuk, dan terdapat ruang terbuka hijau.	0.11	3.07	0.35
2	Tersedia jalur pejalan kaki, akses keberangkatan-kedatangan, serta titik naik-turun penumpang yang bagus	0.11	3.07	0.35
3	Tersedia toilet, ruang menyusui, tempat ibadah, parkir, dan zona merokok secara memadai.	0.09	2.73	0.23
4	Fasilitas tersedia bagi pengguna berkebutuhan khusus dengan pelayanan yang setara.	0.11	3.13	0.36
5	Ada kantor pengelola, jalur evakuasi, serta fasilitas modern seperti pengisian baterai.	0.11	3.20	0.37
Total Skor		0.54		1.66
Weaknees/ Kelemahan				
1	Petugas terminal, keamanan, dan operator belum bekerja optimal sehingga pelayanan kurang maksimal.	0.09	2.93	0.25
2	Penerangan malam hari kurang memadai, menurunkan rasa aman pengguna.	0.09	3.13	0.27
3	Jadwal kendaraan tidak akurat dan belum real-time, menyulitkan akses informasi bagi penumpang.	0.09	3.20	0.27
4	Akses ke terminal sulit karena kemacetan dan lokasi yang jauh dari pusat kota.	0.11	2.87	0.33
5	Tidak tersedia bengkel, toko suku cadang, dan tempat makan yang memadai bagi pengguna dan pengemudi.	0.09	2.87	0.25
Total Skor		0.46		1.37
Total (Strength + Weaknees)		1		3.03

No	Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
Oppurtunities/Peluang				
1	Terminal luas dan banyak ruang kosong sehingga bisa dibangun pasar kecil untuk menarik lebih banyak orang, menambah aktivitas, dan membuat terminal jadi lebih hidup.	0.13	3.40	0.43
2	Hadirnya Trans Jatim membuka peluang integrasi transportasi di Terminal Hamid Rusdi antara moda	0.13	3.13	0.39
3	Tarif angkutan yang lebih murah daripada menggunakan kendaraan pribadi	0.09	2.87	0.27
4	Penertiban kendaraan MPU wajib masuk terminal	0.13	3.33	0.42
5	Memperbaiki dan mengembalikan fungsi jalan menuju terminal	0.13	3.40	0.43

Total Skor		0.59		1.93
Threats/Hambatan				
1	Jalan sempit dan digunakan untuk pasar, menyebabkan kemacetan dan keterlambatan layanan.	0.13	3.60	0.45
2	Jalur ke terminal dinilai terlalu jauh dan tidak praktis, penumpang lebih memilih turun di tempat lain.	0.06	2.67	0.17
3	Penumpang lebih memilih simpang 4 Gadang karena lebih dekat dengan pasar dan tujuan mereka.	0.06	2.73	0.17
4	Jumlah angkot ke terminal terbatas dan jam operasinya tidak optimal, menyulitkan penumpang.	0.09	3.13	0.29
5	Sopir angkot/bus merasa masuk ke terminal membuang waktu, lebih memilih rute langsung di luar terminal.	0.06	3.20	0.20
Total Skor		0.41		1.28
Total Skor (Opportunities + Threats)		1		3.21

Lampiran 22. Dokumentasi Penyebaran Kusioner

Lampiran Lembar Astitensi Bimbingan

Dokum bimbingan

KKW ON PROGRES 7 JULI.pdf

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.its.ac.id Internet Source	3%
2	repository.unika.ac.id Internet Source	2%
3	repository.umsu.ac.id Internet Source	2%
4	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	1%
5	Rahman, Arif. "Analisis Ability to Pay (ATP) dan Willingness to Pay (WTP) Tarif Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng Koridor Semarang-Gubug", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023 Publication	<1%
6	Hamastuti, Wahyutri Fuji. "Peran Locus of Control Sebagai Variabel Moderasi Untuk Memperkuat Hubungan Financial Attitude Dan Financial Knowledge Terhadap Financial Management Behavior (Studi Kasus UKM	<1%

Batik Pekalongan)", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023

Publication

7

Penina Istia, Nelda Maelissa, Henriette Titaley. "ANALISA KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA TERMINAL ANGKUTAN UMUM MARDIKA AMBON", JURNAL SIMETRIK, 2018

Publication

<1 %

8

Muhammad Arsyam. "PENGARUH KEMAMPUAN SUPERVISIONAL KEPALA SEKOLAH DAN PERAN KOMITE SEKOLAH TERHADAP KINERJA GURU SMA NEGERI DI KOTA MAKASSAR", Open Science Framework, 2020

Publication

<1 %

9

Cecep Hidayat, Adhi Muhtadi. "ANALISIS KETERTARIKAN PENGGUNA MOBIL PRIBADI TERHADAP RENCANA OPERASIONAL TREM DI SURABAYA (Studi Kasus Pada Koridor Utara-Selatan Kota Surabaya)", NAROTAMA JURNAL TEKNIK SIPIL, 2018

Publication

<1 %

10

Riyadi, Sugeng. "Rekonstruksi Penghentian Penyidikan Perkara Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Berdasarkan Nilai Keadilan dan Kepastian (Studi di Polda Aceh)", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023

<1 %

11

Nugraheni, Desi Wulan. "Kajian Faktor-Faktor Yang Mendukung Dan Tidak Mendukung Perluasan Layanan Bus Rapid Transit (Brt) Trans Jateng (Studi Kasus Koridor 1 Rute Bawen-Tawang Menjadi Salatiga-Tawang)", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2024

Publication

<1 %

12

Novi Haryati, Muhamad Zahran Nurirrozak, Putra Irwandi. "Consumer Satisfaction towards the 9 Marketing Mix Elements (9P) of Fresh Strawberries at the Strawberry Picking Agro-Tourism of Lumbung Stroberi in Raharjo Village-Owned Enterprise Batu City East Java", Buletin Penelitian Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian Universitas Haluoleo, 2023

Publication

<1 %

13

Kusumastito, Haryo. "Rekonstruksi Regulasi Fasilitas Pembebasan Bea Masuk Atas Impor Kendaraan Bermotor Angkutan Barang Umum Berbasis Nilai Keadilan", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023

Publication

<1 %

14

repository.narotama.ac.id

Internet Source

<1 %

- | | | |
|----|--|------|
| 15 | Yulianto, Tri. "Analisis dampak lalu lintas pembangunan terminal angkutan barang di kecamatan Margorejo kabupaten Pati", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023
Publication | <1 % |
| 16 | Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta
Student Paper | <1 % |
| 17 | Submitted to Landmark University
Student Paper | <1 % |
| 18 | International Journal of Physical Distribution & Logistics Management, Volume 43, Issue 5-6 (2013-06-08)
Publication | <1 % |
| 19 | publikasi.uniska-kediri.ac.id
Internet Source | <1 % |
| 20 | Dian Puteri Ramadhani, Indira Rachmawati, Cahyaningsih, Nidya Dudija et al. "Acceleration of Digital Innovation & Technology towards Society 5.0", Routledge, 2022
Publication | <1 % |
| 21 | Muhamad Sigid Sigid Safarudin, Martino Wibowo. "Key Trends and Insights in Recruitment Research: A Comprehensive | <1 % |

Analysis", Springer Science and Business Media LLC, 2025

Publication

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off