

# 02\_Laporan KKW Final Marin.pdf

*by* Turnitin Student

---

**Submission date:** 29-Jul-2025 04:07AM (UTC+0530)

**Submission ID:** 2722093436

**File name:** 02\_Laporan\_KKW\_Final\_Marin.pdf (10.91M)

**Word count:** 38920

**Character count:** 153182

**ANALISIS KINERJA LAYANAN TERMINAL TIPE B  
KERTAJAYA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG  
MENGUNAKAN METODE CSI DAN IPA**

**KERTAS KERJA WAJIB**



**DISUSUN OLEH :**

**MARIN VENDA DONOVAN**

**2203038**

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI  
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI JALAN  
2025**

**ANALISIS KINERJA LAYANAN TERMINAL TIPE B  
KERTAJAYA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG  
MENGUNAKAN METODE CSI DAN IPA**

**KERTAS KERJA WAJIB**

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian

Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Jalan Guna Memperoleh

Sebutan Ahli Madya Transportasi



**DISUSUN OLEH :**

**MARIN VENDA DONOVAN**

**2203038**

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

**2025**

HALAMAN PERSETUJUAN  
KERTAS KERJA WAJIB

ANALISIS KINERJA LAYANAN TERMINAL TIPE B KERTAJAYA  
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MENGGUNAKAN METODE  
CSI DAN IPA

Disusun oleh:

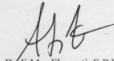
MARIN VENDA DONOVAN  
2203038

Disetujui untuk diajukan pada  
Seminar Akhir Kertas Kerja Wajib  
Program Studi D-III Manajemen Transportasi Jalan

Menyetujui,

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II



Bedi Mardikawati, S.Pd., M.Pd  
NIP. 19840829 201902 2 001



Stefanus Sylvandyaning, S.S., M.M  
NIP. 19910816 201902 1 002

Tanggal:

Tanggal:

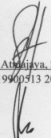
Ditetapkan di: Tabanan


HALAMAN PENGESAHAN  
KERTAS KERJA WAJIB  
ANALISIS KINERJA LAYANAN TERMINAL TIPE B KERTAJAYA  
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MENGGUNAKAN METODE  
CSI DAN IPA


Telah dipersiapkan dan disusun oleh:  
MARIN VENDA DONOVAN  
2203038


TELAH TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI  
PADA TANGGAL, 14 JULI 2025  
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT

Tim Penguji

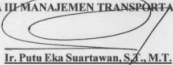
  
Aswin Badarudin Alimulya, S.S.T.(TD), M.A.P.  
NIP. 19900513 201012 1 004

  
Budi Mardikawati, S.Pd, M.Pd.  
NIP. 19840829 201902 2 001

  
A.A. Bagus Oka Kurnisa Surya, S.T., M.T.  
NIP. 19900519 201902 1 002

  
Stefanus Syarif Rvanto, S.S., M.M.  
NIP. 19910816 201902 1 002

Mengetahui,  
KETUA PROGRAM STUDI  
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI JALAN

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

#### PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, Marin Venda Donovan, Notar. 2203038, menyatakan bahwa Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir dengan judul "Analisis Kinerja Layanan Terminal Tipe B Kertajaya Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Metode CSI Dan IPA" 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 kesarjanaan 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, 7 Juli 2025

Penuh



Marin Venda Donovan

Notar. 2203038

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas rahmat dan karunia Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-NYA, sehingga Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir yang berjudul "Analisis Kinerja Layanan Terminal Tipe B Kertajaya Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Metode CSI Dan IPA" dapat diselesaikan. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan yang sangat baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Ibu Firga Ariani, SE,M.M.Tr. Selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali beserta staf dan jajarannya;
2. Bapak Ir. Putu Eka Suartawan, S T.,M.T. Selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Jalan;
3. Ibu Budi Mardikawati, S.Pd,M.Pd dan Bapak Stefanus Sylvan Ryanto, S.S., M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dalam penyusunan Kertas Kerja Wajib ini;
4. Seluruh dosen Manajemen Transportasi Jalan yang telah mengajarkan dan mendidik penulis dengan penuh rasa sabar dan ikhlas. Sehingga ilmu yang penulis dapatkan dapat bermanfaat bagi banyak orang;
5. Dua orang yang sangat istimewa, Ayahanda Muhammad Damanhuri dan Ibunda Mimin Herawati, terimakasih sudah mendidik, membesarkan dan mendoakan terus di segala kegiatan sehingga penulis dipermudah dalam penyelesaian Kertas Kerja Wajib;
6. Saudara kandung penulis, Massian dan Kaka Cans, terima kasih bantuan, doa dan motivasinya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian Kertas Kerja Wajib;
7. Seseorang dengan notar 2202053. Terimakasih telah seseorang yang bersedia mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan dukungan, dan juga semangat dalam penyusunan Kertas Kerja Wajib;

8. Rekan - rekan Mahasiswa/i angkatan III Politeknik Transportasi Darat Bali, yang telah menjadi teman seperjuangan dan saling menguatkan hingga akhir. 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, 7 Juli 2025

Penulis,



**MARIN VENDA DONOVAN**

Notar. 2203038

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
<b>BAB II GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>5</b>
2.1 Kondisi Wilayah.....	5
2.2 Kondisi Objek.....	6
<b>BAB III TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>30</b>
3.1 Terminal.....	30
3.2 Fungsi Terminal.....	30
3.3 Penyelenggaraan Terminal Penumpang.....	31
3.4 Standar Pelayanan Minimal Terminal Penumpang.....	33
3.5 Kepuasan Pengguna.....	35
3.6 Customer Satisfaction Index (CSI).....	36
3.7 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i> .....	38

3.8 GAP Analysis .....	39
3.9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	39
3.10 Penelitian Terdahulu .....	40
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	42
4.2 Metode Analisis Data .....	50
4.3 Bagan Alir Penelitian .....	55
4.4 Timeline .....	56
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
5.1 Data Penelitian .....	57
5.2 Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan .....	68
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>76</b>
6.1 Kesimpulan .....	76
6.2 Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>82</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Inventarisasi Terminal Kertajaya.....	9
Tabel 3. 1 Kriteria Nilai CSI.....	38
Tabel 3. 2 Penelitian Terdahulu .....	40
Tabel 4. 1 Deskripsi Tingkat Kepuasan .....	44
Tabel 4. 2 Deskripsi Tingkat Kepentingan .....	45
Tabel 4. 3 Definisi Operasional dan Variabel.....	46
Tabel 4. 4 Koefisien Reliabilitas .....	51
Tabel 4. 5 Timeline Kegiatan.....	56
Tabel 5. 1 Hasil Uji Validitas Kinerja.....	57
Tabel 5. 2 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	59
Tabel 5. 3 Hasil Uji Validitas Kepentingan .....	59
Tabel 5. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan .....	60
Tabel 5. 5 Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI).....	61
Tabel 5. 6 Hasil Perhitungan GAP Analysis.....	66

113  
**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Petak Titik lokasi Terminal Kertajaya .....5  
Gambar 2. Layout Eksisting Terminal Kertajaya .....6  
Gambar 3. Jumlah Rata - Rata Harian Tertinggi Penumpang Angkutan Umum Di Terminal Kertajaya.....7  
Gambar 4. Persentase Ketersediaan Fasilitas Umum Terminal Kertajaya .....20  
Gambar 5. Persentase Kondisi Fasilitas Umum Terminal Kertajaya.....20  
Gambar 6. Persentase Pemanfaatan Fasilitas Utama Terminal Kertajaya .....21  
Gambar 7. Persentase Ketersediaan Fasilitas Penunjang Terminal Kertajaya.....21  
Gambar 8. Persentase Kondisi Fasilitas Penunjang Terminal Kertajaya .....22  
Gambar 9. Persentase Pemanfaatan Fasilitas Penunjang Terminal Kertajaya.....22  
Gambar 10. Persentase Ketersediaan Fasilitas Umum Terminal Kertajaya .....23  
Gambar 11. Persentase Kondisi Fasilitas Umum Terminal Kertajaya.....23  
Gambar 12. Persentase Pemanfaatan Fasilitas Umum Terminal Kertajaya.....24  
Gambar 13. Diagram Kartesius .....53  
Gambar 14. Hasil Analisis Diagram Kartesius .....63  
Gambar 15. Rekomendasi Titik Evakuasi Di Terminal Kertajaya .....69  
Gambar 16. Pos Keamanan di Terminal Kertajaya.....70  
Gambar 17. Contoh Display Jam Kedatangan dan Keberangkatan .....72  
Gambar 18. Kondisi Eksisting Ruang Tunggu Di Terminal Kertajaya .....73  
Gambar 19. Kondisi Eksisting Fasilitas Peribadatan Di Terminal Kertajaya .....73  
Gambar 20. Kondisi Eksisting Rumah Makan Di Terminal Kertajaya .....74

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Survei Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Layanan Terminal Kertajaya .....	82
Lampiran 2. Hasil Input Kinerja Kepuasan Penumpang Di Terminal Kertajaya .....	98
Lampiran 3. Hasil Input Kepentingan Kepuasan Penumpang di Terminal Kertajaya .....	107
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Kepentingan.....	116
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Kinerja SPSS .....	120
Lampiran 6. Lembar Expert Judgement .....	124
Lampiran 7. Dokumentasi Expert Judgement.....	127
Lampiran 8. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	127
Lampiran 9. Dokumentasi Inventarisasi Terminal.....	128
Lampiran 10. Lembar Asistensi Dosen .....	129

## INTISARI

### Analisis Kinerja Layanan Terminal Tipe B Kertajaya Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Metode CSI Dan IPA

Oleh

MARIN VENDA DONOVAN 2203038

Transportasi merupakan kebutuhan turunan masyarakat dalam mendukung mobilitas dari satu titik ke titik lainnya. Terminal sebagai simpul transportasi mempunyai peran penting dalam sistem jaringan transportasi, termasuk dalam aspek sosial dan ekonomi kota. Terminal Kertajaya sebagai terminal tipe B di Kota Mojokerto, memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan yang optimal bagi penumpang angkutan umum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas layanan di Terminal Kertajaya, mengidentifikasi aspek layanan yang menjadi prioritas perbaikan dan peningkatan layanan, serta memberikan minat masyarakat menggunakan transportasi umum. Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang dan *Importance- Performance Analysis* (IPA) untuk memetakan prioritas perbaikan fasilitas layanan. Berdasarkan hasil analisis, tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas layanan di Terminal Kertajaya berada pada kategori “cukup puas” dengan nilai CSI sebesar 63%. Namun, masih terdapat beberapa fasilitas yang kinerjanya masih belum sesuai dengan PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan jalan seperti, fasilitas kesehatan, informasi keselamatan dan kesehatan, fasilitas keamanan, jadwal keberangkatan, ruang tunggu, fasilitas peribadatan, dan rumah makan. Rekomendasi awal yang dapat diusulkan meliputi peningkatan fasilitas kesehatan dan petugas, penyediaan informasi digital terkait keselamatan dan jadwal, penguatan sistem keamanan, perbaikan ruang tunggu dan fasilitas pendukung, serta pemeliharaan berkelanjutan. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan terminal dan mendorong

peningkatan minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum di Kota Mojokerto

Kata kunci: terminal, kepuasan penumpang, fasilitas layanan, transportasi umum, evaluasi kinerja

## ABSTRACT

### **Analysis of Kertajaya Type B Terminal Service Performance on Passenger Satisfaction Using CSI and IPA Methods**

By

MARIN VENDA DONOVAN 2203038

Transportation is a derivative need of society in supporting mobility from one point to another. Terminals as transportation nodes have an important role in the transportation network system, including in the social and economic aspects of the city. The Kertajaya Terminal as a type B terminal in Mojokerto City, has a strategic role in providing optimal services for public transportation passengers. This study aims to determine the level of passenger satisfaction with service facilities at the Kertajaya Terminal, identify service aspects that are a priority for service improvement and enhancement, and provide public interest in using public transportation. This study uses the method *Customer Satisfaction Index* (CSI) to measure the level of passenger satisfaction and *Importance-Performance Analysis* (IPA) to map the priority of service facility improvement. Based on the analysis results, the level of passenger satisfaction with service facilities at Kertajaya Terminal is in the category of "quite satisfied" with a CSI value of 63%. However, there are still several facilities whose performance is still not in accordance with PM 40 of 2015 concerning Standards for the Implementation of Road Passenger Terminals such as health facilities, safety and health information, security facilities, departure schedules, waiting rooms, worship facilities, and restaurants. Initial recommendations that can be proposed include improving health facilities and officers, providing digital information related to safety and schedules, strengthening security systems, improving waiting rooms and supporting facilities, and ongoing maintenance. The implementation of these recommendations is expected to improve the quality of terminal services and encourage increased public interest in using public transportation in Mojokerto City.

*Keywords: terminal, passenger satisfaction, service facilities, public transportation, performance evaluation*

# **BABI**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi merupakan kebutuhan turunan masyarakat untuk melakukan pergerakan dari satu titik asal ke titik tujuan. Transportasi mempunyai simpul transportasi yang berguna untuk mendukung jaringan transportasi di ruang lalu lintas. Menurut UU No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Simpul adalah tempat yang diperuntukkan bagi pergantian antarmoda dan intermoda yang berupa terminal, stasiun kereta api, pelabuhan laut, pelabuhan sungai dan danau, dan/atau bandar udara.

Terminal transportasi mencerminkan kondisi sosial, ekonomi dan budaya kehidupan kota. Kualitas dari layanan terminal mencerminkan ketersediaan infrastruktur jalan dan efisiensi sistem transportasi di kawasan perkotaan (Umami, 2024). Dalam penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan harus memenuhi sesuai standar pelayanan terminal penumpang yang sudah diatur dalam PM No 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, yaitu mencakup pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan kehandalan, pelayanan kenyamanan, pelayanan keterjangkauan dan pelayanan kesetaraan.

Upaya pemenuhan standar pelayanan di terminal penumpang angkutan jalan dilaksanakan melalui integrasi enam aspek utama dalam pelayanan, diantaranya Aspek keamanan yang diterapkan melalui pengawasan berbasis teknologi serta keterlibatan dari personel keamanan dalam upaya pencegahan dan penanganan tindak kriminal; Aspek keandalan untuk menjamin ketepatan jadwal operasional, ketersediaan fasilitas pendukung, dan kesiapan teknis dari terminal; Aspek kenyamanan dicapai dari penciptaan lingkungan terminal yang bersih, ergonomis, dan informatif; Aspek keterjangkauan yang dikembangkan dengan memperluas aksesibilitas terminal secara geografis dan melakukan penyesuaian tarif layanan agar terjangkau di seluruh masyarakat; Aspek kesetaraan diwujudkan melalui penyediaan fasilitas inklusif bagi

penyandang disabilitas dan kelompok rentan usia lainnya sesuai prinsip keadilan dan hak asasi manusia (Putra, 2022).

Terminal Kertajaya merupakan terminal tipe B di Kota Mojokerto yang terletak di titik temu daerah mataraman (sisi barat Jawa Timur) dengan daerah tapal kuda (sisi timur Jawa Timur). Terminal Kertajaya memiliki tanggung jawab dalam menyediakan layanan yang optimal bagi penumpang angkutan umum. Hasil observasi lapangan menunjukkan sejumlah ketidaksesuaian dari standar pelayanan publik dan kondisi terkini di Terminal Kertajaya, meliputi tidak tersedianya media informasi keberangkatan, loket penjualan tiket, jalur pedestrian yang ramah bagi penyandang disabilitas, fasilitas kesehatan darurat, peralatan pemadam kebakaran, Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM), serta sistem keamanan yang kurang memadai. Selain itu, terdapat beberapa fasilitas - fasilitas dalam kondisi yang kurang baik sehingga dengan ketidak penuhiannya fasilitas tersebut berdampak langsung terhadap persepsi negatif dari masyarakat meliputi fasilitas keselamatan, keamanan, keteraturan, keamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan kemudahan akses ke terminal. Sehingga kondisi ini dapat menurunkan kepercayaan dan minat masyarakat terhadap pengguna moda transportasi umum.

Kondisi fasilitas layanan yang kurang baik dapat berimplikasi pada penurunan minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum yang bertentangan dengan upaya pemerintah dalam mendorong mobilitas berkelanjutan (Zakaria, 2020). Menurut Sedayu (2019), faktor kebersihan, keamanan, dan ketersediaan fasilitas merupakan aspek utama dalam menentukan persepsi penumpang terhadap terminal bus. Selain itu, menurut Mahyuddin dkk (2021), layanan fasilitas terminal dapat meningkatkan loyalitas pengguna transportasi publik.

Berdasarkan permasalahan diatas, diperlukan evaluasi mendalam terkait fasilitas layanan di Terminal Kertajaya, oleh karena itu penulis melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kinerja Layanan Terminal Tipe B Kertajaya Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Metode CSI dan IPA”**. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan atau rekomendasi strategis kepada pengelola dan pemerintah daerah dalam upaya mendukung peningkatan kinerja fasilitas layanan di Terminal

Kertajaya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini memiliki beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas layanan Terminal Kertajaya berdasarkan indikator standar pelayanan minimum sesuai PM 40 Tahun 2015?
2. Bagaimana preferensi penumpang angkutan umum terhadap layanan yang tersedia di Terminal Kertajaya?
3. Rekomendasi apa yang dapat diusulkan untuk meningkatkan kinerja fasilitas layanan di Terminal Kertajaya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas berikut tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui Tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas layanan di Terminal Kertajaya Tipe B di Kota Mojokerto
2. Mengidentifikasi aspek layanan yang menjadi prioritas perbaikan dan pengembangan kinerja fasilitas di Terminal Kertajaya Tipe B di Kota Mojokerto
3. Memberikan rekomendasi strategis kepada pengelola dan pemerintah daerah sebagai upaya dalam mendukung peningkatan kinerja fasilitas layanan di Terminal Kertajaya.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Berikut beberapa manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa Politeknik Transportasi Darat Bali  
Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan dan meningkatkan pemahaman yang sudah dipelajari selama di kampus Politeknik Transportasi Darat Bali dalam manajemen transportasi publik, khususnya pada aspek pelayanan terminal.
2. Manfaat bagi Instansi Terkait  
Penelitian ini memberikan informasi berbasis data kepada UPT P3 LLAJ Kota

Mojokerto dan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur tentang tingkat kepuasan penumpang atas fasilitas yang tersedia, sehingga dapat dijadikan dasar dalam evaluasi dan meningkatkan kinerja pelayanan di Terminal Kertajaya.

### 3. Bagi pembaca

Penelitian ini menambah literatur dan referensi akademik terkait penerapan metode pengukuran kepuasan dan prioritas perbaikan layanan, seperti Importance Performance Analysis (IPA) dan metode Customer Satisfaction Index (CSI) di sektor transportasi darat.

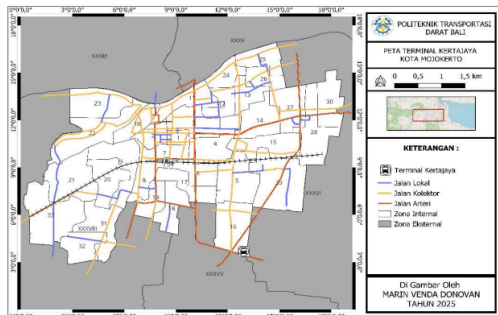
## 1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang bertujuan untuk memastikan agar penelitian tetap fokus dan terarah, penulis menetapkan beberapa batasan masalah dengan rincian sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian ini hanya di kawasan Terminal Tipe B Kertajaya Kota Mojokerto.
2. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah penumpang angkutan umum di Terminal Tipe B Kertajaya Kota Mojokerto.
3. Menganalisis kesesuaian layanan pada Terminal Tipe B Kertajaya Kota Mojokerto sesuai dengan standar minimal pelayanan PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
4. Pelayanan terminal pada penelitian ini meliputi pelayanan keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, keselamatan, kehandalan dan kesetaraan.

## BAB II GAMBARAN UMUM

### 2.1 Kondisi Wilayah



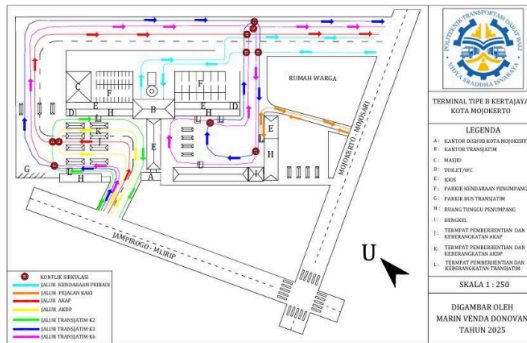
(Sumber: Penulis, 2025)

**Gambar 1.** Petak Titik lokasi Terminal Kertajaya

Berdasarkan Gambar 1. Terminal Kertajaya terletak di Kelurahan Meri. Kelurahan Meri merupakan salah satu Kelurahan dari 6 Kelurahan yang ada di Kecamatan Kranggan Kota Mojokerto. Kelurahan Meri memiliki luas wilayah sebesar 164,80 Ha. Jumlah penduduk di Kelurahan Meri sebesar 9.511 jiwa dengan mata pencaharian pokok yaitu: Buruh tani, Pegawai Negeri Sipil, TNI, Polri, Wiraswasta, Belum Bekerja, Pelajar, Ibu Rumah Tangga. Berikut batas wilayah dari Kelurahan Magersari secara administratif:

- Batas Utara : Gunung Gedangan, Kelurahan Balongsari
- Batas Barat : Desa Banjar Agung Kecamatan Puri
- Batas Timur : Gunung Gedangan, Jabon
- Batas Selatan : Desa Jabon Kecamatan Mojoanyar

## 2.2 Kondisi Objek

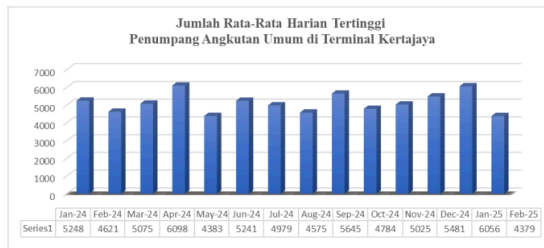


(Sumber: Penulis, 2025)

**Gambar 2.** Layout Eksisting Terminal Kertajaya

Terminal Tipe B Kertajaya di Kota Mojokerto memiliki sistem sirkulasi yang kompleks namun terstruktur, melayani berbagai jenis kendaraan angkutan umum seperti AKAP (Antar Kota Antar Provinsi), AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi), serta layanan Bus Trans Jatim untuk koridor K2, K3, dan K6. Terminal ini juga menyediakan ruang gerak aman bagi penumpang serta zona perlintasan kendaraan dan fasilitas pendukung. Akses masuk utama terminal terletak di sisi barat, tepat di jalan Jampirogo–Mlirip. Dari pintu masuk ini, kendaraan AKAP dan AKDP memasuki jalur yang telah dipisahkan sesuai jenis layanan. Jalur AKAP ditandai dengan warna merah, membawa kendaraan masuk menuju area keberangkatan dan pemberhentian AKAP di zona J, lalu melanjutkan ke jalur putar untuk keluar terminal. Sementara itu, jalur AKDP yang ditandai dengan warna kuning, mengarah langsung menuju area K untuk menaikkan dan menurunkan penumpang, kemudian keluar dari terminal. Sedangkan untuk Trans Jatim terbagi ke dalam tiga koridor: K2 (warna hijau), K3 (warna biru tua), dan K6 (warna merah muda). Jalur K2 memasuki terminal dari arah barat dan mengarah langsung ke titik L, tempat pemberhentian Trans Jatim, lalu memutar ke kanan untuk keluar. Sementara itu, jalur K3 dan K6 memiliki rute yang lebih panjang

dan kompleks, masuk dari barat dan memutar melewati zona penumpang, AKDP, dan AKAP sebelum berhenti di titik L dan kemudian keluar. Jalur kendaraan pribadi ditandai dengan warna biru muda sedangkan jalur penumpang ditandai dengan warna jingga yang disusun agar mereka dapat berjalan kaki dari ruang tunggu penumpang (H) menuju zona keberangkatan tanpa terganggu lalu lintas kendaraan. Jalur ini melintasi beberapa titik konflik, sehingga penting untuk memastikan keamanan pejalan kaki, terutama di area silang dengan jalur kendaraan AKAP dan Trans Jatim. Terdapat beberapa titik konflik sirkulasi yang ditandai dengan simbol larangan bulat merah, khususnya di area pertemuan antara jalur AKDP, AKAP, Trans Jatim, dan jalur pejalan kaki. Titik-titik ini menimbulkan potensi kecelakaan lalu lintas internal jika tidak diatur dengan baik. Secara umum, terminal ini menyediakan berbagai fasilitas seperti kantor Dinas Perhubungan Kota Mojokerto(A), kantor Trans Jatim (B), masjid (C), toilet/wc (D), kios (E), area parkir kendaraan penumpang (F), parkir bus Transjatim (G), ruang tunggu penumpang (H), bengkel (I), Tempat pemberhentian dan keberangkatan AKAP (J), Tempat pemberhentian dan keberangkatan AKDP (K), Tempat pemberhentian dan keberangkatan Trans Jatim (L). Desain sirkulasi terminal ini mencerminkan upaya untuk memisahkan jalur berdasarkan fungsi dan arah kendaraan, meskipun terdapat beberapa area yang memerlukan penataan ulang demi menghindari konflik pergerakan.








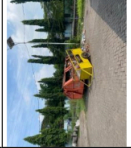

(Sumber: UPT P3 LLAJ Kota Mojokerto)

**Gambar 3.** Jumlah Rata - Rata Harian Tertinggi Penumpang Angkutan


Berdasarkan data dari <sup>48</sup> Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Prasarana Perhubungan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UPT P3 LLAJ) Kota Mojokerto, jumlah rata-rata harian tertinggi penumpang angkutan umum di Terminal Kertajaya selama periode Januari 2024 hingga Februari 2025 mencapai 5.096 penumpang per hari. Tercatat jumlah penumpang rata – rata harian tertinggi terjadi di bulan April 2024 sebesar 6.098 penumpang, sedangkan jumlah terendah terjadi di bulan Februari 2025 sebesar 4.379 penumpang. Secara umum, data ini menunjukkan telah terjadinya tren naik-turun jumlah penumpang yang tidak konsisten, namun trennya relatif stabil di kisaran 5.000 penumpang per hari, dengan kecenderungan jumlah rata - rata penumpang terjadi peningkatan menjelang akhir tahun 2024 dan penurunan kembali di awal 2025. Fluktuasi ini dapat mencerminkan pengaruh musiman, kebijakan layanan, atau kondisi fasilitas terminal.


Tabel 2.1 Hasil Inventarisasi Terminal Kerajaya



No	Fasilitas	Keberadaan		Kondisi		Keterangan	Pemanfaatan		Keterangan	Visualisasi
		Ada	Tidak	Baik	Tidak Baik		Sesuai Fungsi	Tidak Sesuai Fungsi		
<b>A. Fasilitas Utama</b>										
1	Jalur Keberangkatan Kendaran	V		V		Kondisi atap ditemukan dalam kondisi mengelupas dan jebol	V		Jalur ini telah tertata dengan rapi dan digunakan sesuai fungsinya untuk keberangkatan kendaraan, mendukung kelancaran arus keluar dan meminimalisir kemacetan.	
2	Jalur Keberangkatan Kendaran	V		V		Kondisi atap ditemukan dalam kondisi mengelupas dan jebol	V		Jalur kedatangan berfungsi optimal, memfasilitasi kendaraan yang masuk dengan baik tanpa hambatan, serta memberikan akses langsung ke area penunjam penumpang.	
3	Ruang Tunggu Penumpang, Pengantar, dan/atau Penjemput	V		V		Kondisi tempat duduk pada area pelayanan ditemukan dalam kondisi kurang baik seperti keropos, berkarat hingga usang	V		Ruang tunggu dalam kondisi baik dan dimanfaatkan sebagaimana mestinya oleh penumpang menunggu jadwal keberangkatan, dengan fasilitas tempat duduk dan ventilasi memadai.	

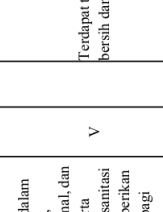
4	Tempat Naik Turun Penumpang	V	V	V	V	Area naik dan turun penumpang tersedia dengan jelas dan mudah diakses, dalam kondisi bersih serta diletakkan secara fungsional untuk mendukung arus	V	Telah difungsikan sesuai dengan tujuannya, memudahkan akses penumpang naik dan turun dari kendaraan umum secara aman dan teratur.	
5	Tempat Parkir Kendaraan	V	V	V	V	Fasilitas parkir berada dalam kondisi tertata rapi, tersedia ruang yang memadai untuk kendaraan pribadi maupun umum, dengan marka dan jalur yang masih	V	Area parkir digunakan secara optimal sesuai kapasitas yang tersedia, dengan pembagian zona parkir yang jelas bagi kendaraan pribadi, umum, dan roda dua.	
6	Fasilitas Pengelolaan Lingkungan Hidup (waste management)	V	V	V	V	Tempat pembuangan sampah dan sistem pengelolaan limbah belum berfungsi dengan baik, untuk sampah masih berserakan di dekat kontainer sampah	V	Fasilitas TPS yang ada saat ini tidak memiliki kapasitas yang cukup atau tidak dirancang sesuai standar teknis. Hal ini menyebabkan penumpukan limbah, pencemaran udara, dan bau tidak sedap di sekitar area.	
7	Perlengkapan Jalan	V	V	V	V	Perlengkapan jalan seperti rambu, marka, dan cermin tikungan tersedia dalam kondisi utuh dan dapat digunakan dengan baik, mendukung keselamatan dan	V	Semua rambu dan marka jalan dalam keadaan baik dan telah dipasang sesuai standar untuk menabung keselamatan dan ketertiban lalu lintas.	







Outlet Pembelian Tiket Secara Online (single outlet ticketing online)	V										
Jalur Pejalan Kaki yang ramah terhadap orang dengan kebutuhan khusus	V										
Tempat Berkumpul Darurat	V	V				Titik kumpul darurat telah ditandai dengan baik, lokasi mudah dijangkau, dan petunjuk arah tersedia dengan jelas sesuai dengan standar prosedur keselamatan.				Lokasi ini telah disiapkan dan ditandai dengan jelas, digunakan sebagai titik kumpul dalam keadaan darurat sesuai dengan prosedur evakuasi.	


No	Fasilitas	Ketersediaan		Kondisi		Keterangan	Pemanfaatan		Keterangan	Visualisasi
		Ada	Tidak	Baik	Tidak Baik		Sesuai Fungsi	Tidak Sesuai Fungsi		
<b>B. Fasilitas Penunjang</b>										
1	Fasilitas Penyandang Disabilitas dan Ibu Hamil atau Menyusui	V			V	Minimnya rambu petunjuk dengan simbol yang jelas atau simbol difabel, sehingga pengguna kesulitan mengakses informasi.		V	Terdapat ruang khusus bagi ibu hamil dan ibu menyusui di area terminal, namun ruangan tersebut belum dilengkapi dengan sarana pendukung yang memadai, seperti perlengkapan laktasi, tempat duduk yang nyaman, maupun fasilitas privasi yang sesuai standar pelayanan.	
2	Pos Kesehatan				V					
3	Fasilitas Kesehatan				V					


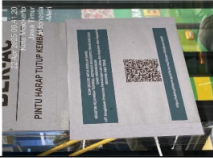
<p>4 Fasilitas Peribadatan</p>	<p>V</p>	<p>V</p>	<p>Fasilitas tempat ibadah berada dalam kondisi yang kurang baik, dengan kebersihan yang kurang baik dan tampak berdebu atau tidak terpelihara secara rutin.</p>	<p>V</p>	<p>Musholla atau ruang ibadah digunakan oleh pengguna layanan sesuai kebutuhan ibadah masing-masing.</p>	
<p>5 Pos Polisi</p>	<p>V</p>	<p>V</p>	<p>Kondisi pos polisi terbengkalai</p>	<p>V</p>	<p>Tidak ada petugas keamanan yang berjaga di pos polisi</p>	
<p>6 Alat Pemadam Kebakaran</p>	<p>V</p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>

No	Fasilitas	Keberadaan		Kondisi		Keterangan	Pemanfaatan		Keterangan	Visualisasi
		Ada	Tidak	Tidak Baik	Tidak Baik		Sesuai Fungsi	Tidak Sesuai Fungsi		
7	Fasilitas Umum									
	a Toilet	V		V		Toilet umum dalam kondisi bersih, berfungsi normal, dan tersedia air serta perlengkapan sanitasi lainnya, memberikan kenyamanan bagi pengguna.	V		Terdapat toilet pria dan wanita, area bersih dan tidak berbau	

b	Rumah Makan	V	V	V	tersedia fasilitas rumah makan sesuai kebutuhan	V	kondisi rumah makan sudah sesuai dengan kebutuhan penumpang	
c	Fasilitas Telekomunikasi		V					
d	Tempat Istirahat Awak Kendaraan		V					
e	Fasilitas Pereduksi Pencemaran Udara dan Kebisingan		V					
f	Fasilitas Pemantau Kualitas Udara dan Gas Buang		V					
g	Fasilitas Kebersihan	V	V	V	Alat dan petugas kebersihan tersedia secara rutin, dengan luas kebersihan area terminal yang terjaga, termasuk lantai, lorong, dan area umum lainnya.	V	Fasilitas kebersihan pada gambar ini menunjukkan penggunaan tempat sampah yang tidak sesuai peruntukannya. Tempat sampah dalam kondisi rusak dan tidak layak pakai, dibarengi terbuka tanpa penutup sehingga berpotensi mencemari lingkungan dan menimbulkan bau. Selain itu, ember bekas cat digunakan sebagai tempat cuci tangan, yang secara fungsi tidak higienis	

<p>h</p> <p>Fasilitas Perbaikan Rangkaian Kendaraan Umum</p>	<p>V</p>	<p>V</p>	<p>Tersedia fasilitas perbaikan ringan bagi kendaraan umum, dalam kondisi layak pakai, membantu dalam penanganan gangguan teknis ringan secara cepat.</p>	<p>V</p>	<p>Bengkel ringan atau tempat perbaikan tersedia dan difungsikan oleh kendaraan umum untuk layanan darurat seperti penggantian ban atau perbaikan ringan lainnya.</p>	
<p>i</p> <p>Fasilitas Perdagangan, Pertokoan</p>	<p>V</p>	<p>V</p>	<p>Kios dan toko beroperasi dengan baik, kondisi bangunan rapi, dan menyediakan kebutuhan dasar bagi penumpang serta pengunjung terminal.</p>	<p>V</p>	<p>Area pertokoan beroperasi normal dan digunakan sesuai dengan fungsi komersialnya, mendukung ekonomi mikro lokal dan kebutuhan pengguna terminal.</p>	
<p>j</p> <p>Fasilitas Penginapan</p>	<p>V</p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>

k Area Merokok	V	V	V	Tidak tersedia tempat duduk dan tempat pebiuangan potong rokok untuk area merokok	V	Area khusus merokok telah disediakan, namun tidak dimanfaatkan sebagaimana mestinya. Tidak terdapat pembatas atau ventilasi yang memadai, sehingga pengguna merokok di sembarang tempat, termasuk area publik non-merokok, yang dapat mengganggu kenyamanan penumpang lainnya.	
Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM)		V			V		
Fasilitas Pengantar Barang (rolley dan tenaga angkut)					V		
Fasilitas telekomunikasi dan/atau area dengan jaringan internet					V		

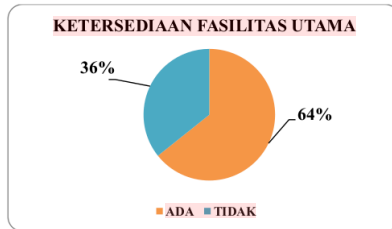
<p>Ruang Tunggu o Anak-anak</p>	<p>V</p>	<p>V</p>	<p>Ditemukan dalam kondisi dan baik</p>	<p>V</p>	<p>Ruang tunggu untuk anak-anak tersedia secara fisik, namun tidak dilengkapi dengan perlengkapan atau sarana pendukung seperti permainan edukatif, alas aman, maupun fasilitas hiburan anak. Akibatnya, ruang tersebut tidak menarik atau tidak digunakan sesuai fungsinya sebagai area ramah anak.</p>	
<p>Media Pengaduan p Layanan</p>	<p>V</p>	<p>V</p>	<p>Rendahnya tingkat respons petugas terhadap laporan yang masuk, kurangnya sosialisasi kepada pengguna angkutan umum, atau bahkan media tersebut tidak dalam kondisi aktif (rusak atau tidak dipantau)</p>	<p>Fasilitas media pengaduan tersedia, namun tidak berfungsi optimal. Tidak ada petunjuk penggunaan yang jelas, dan tidak terlihat sistem tindak lanjut atas pengaduan yang masuk. Hal ini menyebabkan pengguna layanan menyampaikan keluhan secara efektif.</p>		

(Sumber: Tim PKL Kota Mojokerto, 2025)

Berikut ini merupakan presentase ketersediaan, kondisi dan pemanfaatan fasilitas pada Terminal Tipe B Kertajaya Kota Mojokerto berdasarkan hasil analisis inventarisasi pada tabel diatas dalam bentuk diagram lingkaran:

1. Fasilitas Utama

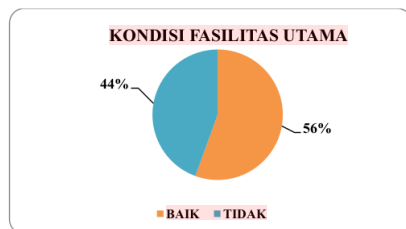
a. Ketersediaan Fasilitas Utama Terminal Kertajaya



**Gambar 4.** Persentase Ketersediaan Fasilitas Umum Terminal Kertajaya

Berdasarkan persentase yang telah disajikan dalam bentuk diagram lingkaran diatas, dapat diketahui 64% fasilitas utama sudah tersedia dan 36% fasilitas utama masih belum tersedia pada Terminal Kertajaya Tipe B.

b. Kondisi Fasilitas Utama Terminal Kertajaya

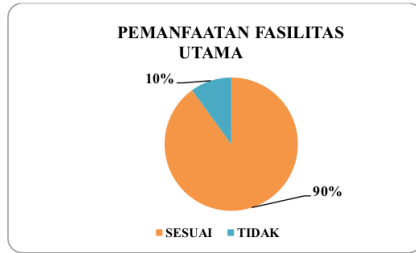


**Gambar 5.** Persentase Kondisi Fasilitas Umum Terminal Kertajaya

Berdasarkan persentase yang telah disajikan dalam bentuk diagram lingkaran diatas, diketahui bahwa kondisi fasilitas utama pada Terminal Kertajaya Tipe B yaitu 56% fasilitas utama sudah dalam kondisi baik dan 44% fasilitas utama

dalam kondisi kurang baik.

c. Pemanfaatan Fasilitas Utama Terminal Kertajaya

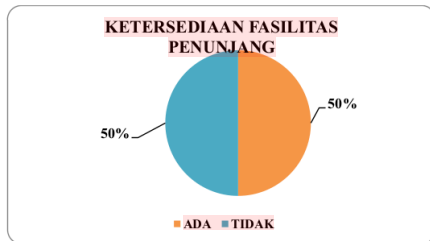


**Gambar 6.** Persentase Pemanfaatan Fasilitas Utama Terminal Kertajaya

Berdasarkan persentase yang telah disajikan dalam bentuk diagram lingkaran diatas, bahwa pemanfaatan fasilitas utama pada Terminal Tipe B Kertajaya, 90% yang menyatakan sesuai pemanfaatan dan 10% yang menyatakan tidak sesuai pemanfaatan.

2. Fasilitas Penunjang

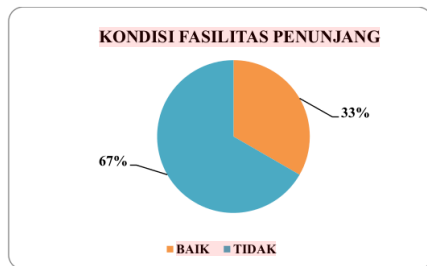
a. Ketersediaan Fasilitas Penunjang Terminal Kertajaya



**Gambar 7.** Persentase Ketersediaan Fasilitas Penunjang Terminal Kertajaya

Berdasarkan persentase yang telah disajikan dalam bentuk diagram lingkaran di atas, ketersediaan fasilitas pendukung Terminal Tipe B Kertajaya yaitu 50% yang menyatakan fasilitas tersedia dan 50% tidak tersedia.

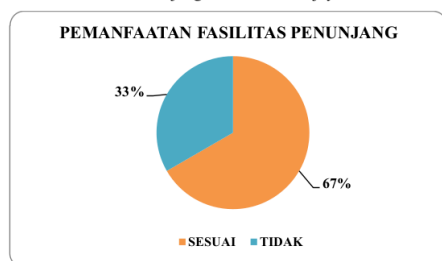
b. **Kondisi Fasilitas Penunjang Terminal Kertajaya**



**Gambar 8.** Persentase Kondisi Fasilitas Penunjang Terminal Kertajaya

Berdasarkan persentase yang telah disajikan dalam bentuk diagram lingkaran diatas, kondisi fasilitas penunjang Terminal Tipe B Kertajaya 33% dalam kondisi baik dan 67% dalam kondisi tidak baik.

c. **Pemanfaatan Fasilitas Penunjang Terminal Kertajaya**

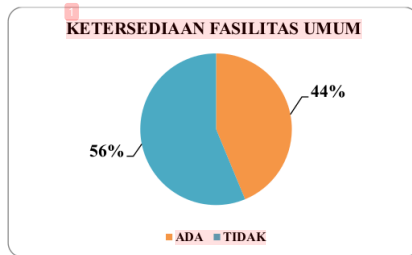


**Gambar 9.** Persentase Pemanfaatan Fasilitas Penunjang Terminal Kertajaya

Berdasarkan persentase yang telah disajikan dalam bentuk diagram lingkaran di atas, pemanfaatan fasilitas penunjang pada Terminal Tipe B Kertajaya yaitu 67% yang menyatakan sesuai pemanfaatan dan 33% yang menyatakan tidak sesuai pemanfaatan.

### 3. Fasilitas Umum

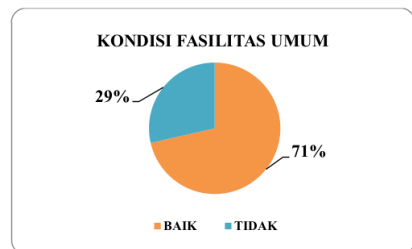
#### a. Ketersediaan Fasilitas Umum Terminal Kertajaya



**Gambar 10.** Persentase Ketersediaan Fasilitas Umum Terminal Kertajaya

Berdasarkan persentase yang telah disajikan dalam bentuk diagram lingkaran di atas, ketersediaan fasilitas umum Terminal Tipe B Kertajaya yaitu 44% yang menyatakan fasilitas tersedia dan 56% tidak tersedia.

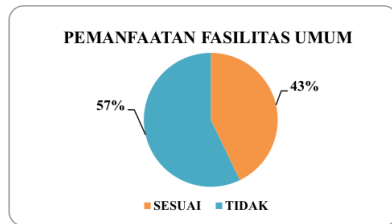
#### b. Kondisi Fasilitas Umum Terminal Kertajaya



**Gambar 11.** Persentase Kondisi Fasilitas Umum Terminal Kertajaya

Berdasarkan persentase yang telah disajikan dalam bentuk diagram lingkaran di atas, kondisi fasilitas umum pada Terminal Kertajaya Tipe B yaitu 71% fasilitas utama sudah dalam kondisi baik dan 29% fasilitas utama dalam kondisi kurang baik.

#### c. Pemanfaatan Fasilitas Umum Terminal Kertajaya



**Gambar 12.** Persentase Pemanfaatan Fasilitas Umum Terminal Kertajaya

Berdasarkan persentase yang telah disajikan dalam bentuk diagram lingkaran di atas, pemanfaatan fasilitas umum pada Terminal Tipe B Kertajaya yaitu 57% yang menyatakan sesuai pemanfaatan dan 43% yang menyatakan tidak sesuai pemanfaatan.

Berdasarkan hasil inventarisasi, kondisi fasilitas Terminal Kertajaya merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Adapun beberapa kondisi fasilitas yang belum tersedia hingga fasilitas dengan kondisi yang kurang baik, sebagai berikut:

**1. Fasilitas Utama**

**a. Jalur keberangkatan dan kedatangan kendaraan**

Kondisi dari jalur keberangkatan dan kedatangan kendaraan ditemukan dalam kondisi mengelupas hingga berlubang. Kondisi ini apabila tidak diperbaiki akan menyebabkan erosi dan pelapukan serta gangguan dari jadwal perjalanan kendaraan.

**b. Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan/atau penjemput**

Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan penjemput di Terminal Kertajaya saat ini berada dalam kondisi kurang baik dan membutuhkan perbaikan. Beberapa permasalahan meliputi minimnya pencahayaan akibat kurangnya lampu penerangan, kondisi kursi yang mulai rapuh dan tidak nyaman digunakan, serta belum tersedianya media informasi yang memuat jadwal kedatangan dan keberangkatan bus secara jelas. Hal tersebut menyebabkan

ruang tunggu menjadi kurang nyaman, menurunkan kualitas pelayanan, serta berpotensi mengganggu keamanan dan kenyamanan para penumpang.

c. Loker penjualan tiket

Adanya dampak dari pandemi Covid-19 Loker penjualan tiket yang sebelumnya tersedia untuk sekarang telah digantikan oleh kios – kios mandiri sebagai alternatif sistem pelayanan. Perubahan ini dilakukan sebagai upaya penyesuaian terhadap protokol kesehatan serta efisiensi operasional, meskipun hal ini memiliki dapat mempengaruhi aksesibilitas dan interaksi langsung antara petugas dan pengguna layanan.

d. Pelayanan Penumpang Terminal dari Pengusaha Bus (customer service)

Pelayanan terhadap penumpang belum sepenuhnya disediakan oleh sejumlah pengusaha bus, sehingga kenyamanan penumpang jasa masih dirasakan kurang optimal. Kurangnya kontribusi dari beberapa operator dalam menyediakan layanan yang memadai menyebabkan kebutuhan dasar penumpang belum terpenuhi secara menyeluruh, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan di lingkungan terminal.

e. Outlet Pembelian Tiket Secara Online (single outlet ticketing online) Outlet pembelian tiket secara online belum disediakan di Terminal Kertajaya, sehingga pemanfaatan teknologi digital dalam proses transaksi tiket oleh pengguna jasa belum dapat dilakukan secara optimal. Ketiadaan fasilitas tersebut menghambat integrasi sistem digitalisasi yang saat ini telah banyak diterapkan di berbagai moda transportasi publik, serta membatasi aksesibilitas dan efisiensi layanan yang seharusnya dapat dinikmati oleh penumpang melalui kemudahan teknologi.

f. Jalur Pejalan Kaki yang ramah terhadap orang dengan kebutuhan khusus

Jalur pejalan kaki yang ramah terhadap penyandang disabilitas di Terminal Kertajaya belum disediakan, sehingga tingkat keamanan dan kenyamanan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus berpotensi dikurangi. Ketiadaan fasilitas ini menunjukkan belum terpenuhinya standar aksesibilitas yang inklusif, yang seharusnya menjadi bagian dari infrastruktur pelayanan publik, khususnya di area transportasi umum

## 2. Fasilitas Penunjang

- a. Fasilitas bagi penyandang disabilitas serta ibu hamil dan menyusui, yang biasa disebut ruang laktasi, saat ini masih dalam proses renovasi. Kondisi ini mengharuskan penggunaan ruang sementara sebagai alternatif, yang dapat berdampak pada penurunan kenyamanan dan efektivitas pelayanan bagi kelompok penumpang tersebut.
- b. Pos Kesehatan  
Pos kesehatan di Terminal Kertajaya hingga saat ini belum disediakan, sehingga dalam situasi darurat, penanganan medis tidak dapat dilakukan secara cepat dan optimal. Ketidakhadiran fasilitas kesehatan ini berpotensi menimbulkan risiko tinggi terhadap keselamatan penumpang, terutama jika terjadi kejadian mendesak yang memerlukan pertolongan pertama atau tindakan medis segera.
- c. Fasilitas Kesehatan  
Fasilitas kesehatan di Terminal Kertajaya hingga saat ini belum disediakan secara memadai, disebabkan oleh belum tersedianya pos kesehatan di area terminal. Ketiadaan fasilitas tersebut berdampak pada keterlambatan penanganan apabila terjadi kondisi darurat, sehingga meningkatkan risiko terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan terhadap pengguna jasa terminal.
- d. Pos polisi  
Pos polisi yang telah disediakan di Terminal Kertajaya belum dimanfaatkan secara optimal, karena tidak ditemukannya keberadaan petugas kepolisian atau aparat keamanan yang berjaga di lokasi tersebut. Kondisi ini dapat berpotensi terjadi tindakan kriminal, seperti perampokan atau pencurian, yang pada akhirnya berpotensi membahayakan keselamatan dan kenyamanan para penumpang.
- e. Alat Pemadam Kebakaran  
Alat pemadam kebakaran di Terminal Kertajaya masih belum tersedia, sehingga upaya dalam penanggulangan kebakaran menjadi tidak optimal apabila terjadi insiden kebakaran. Ketidaksiapan ini menunjukkan lemahnya sistem mitigasi risiko kebakaran yang seharusnya diantisipasi melalui

penyediaan sarana proteksi kebakaran sesuai dengan standar keselamatan fasilitas publik.

### 3. Fasilitas Umum

#### a. Fasilitas Telekomunikasi

Fasilitas telekomunikasi belum tersedia di Terminal Kertajaya, sehingga kondisi tersebut menyebabkan terbatasnya akses informasi bagi pengguna jasa transportasi serta menghambat kelancaran komunikasi antara pengelola terminal dan pihak terkait lainnya.

#### b. Tempat Istirahat Awak Kendaraan

Ketidaksediaan fasilitas tempat istirahat bagi awak kendaraan di Terminal Kertajaya telah diidentifikasi sebagai salah satu permasalahan yang berdampak terhadap penurunan tingkat kenyamanan dan keselamatan kerja. Kurangnya perhatian terhadap penyediaan sarana pendukung ini menyebabkan kebutuhan dasar para awak kendaraan tidak terpenuhi secara optimal, sehingga potensi kelelahan kerja meningkat dan produktivitas dapat terganggu. Kondisi tersebut mencerminkan lemahnya perencanaan fasilitas terminal yang seharusnya mempertimbangkan aspek kesejahteraan operator transportasi.

#### c. Fasilitas Pereduksi Pencemaran Udara dan Kebisingan

Fasilitas untuk mereduksi pencemaran udara dan kebisingan belum tersedia di Terminal Kertajaya, sehingga dampak negatif terhadap kualitas lingkungan dan kenyamanan masyarakat sekitar masih terus dirasakan. Ketiadaan sarana tersebut menyebabkan polutan dan intensitas suara yang melebihi ambang batas tidak dapat diminimalkan secara efektif, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan kualitas hidup serta potensi gangguan kesehatan jangka panjang.

#### d. Fasilitas Pemantau Kualitas Udara dan Gas Buang

Ketidaksediaan fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang di Terminal Kertajaya telah diidentifikasi sebagai salah satu faktor yang dapat menyebabkan terganggunya pemantauan emisi dan pencemaran udara secara

sistematis. Dalam konteks ini, pengendalian terhadap potensi peningkatan konsentrasi polutan udara tidak dapat dilakukan secara optimal, karena tidak tersedianya data yang dibutuhkan untuk evaluasi lingkungan secara berkelanjutan. Hal ini berakibat terhadap kesehatan masyarakat serta dampak negatif terhadap lingkungan sekitar dapat meningkat tanpa terdeteksi secara dini melalui pengukuran yang sesuai standar.

e. Fasilitas Penginapan

Ketidaksediaan fasilitas penginapan di Terminal Kertajaya mempengaruhi kenyamanan dan pelayanan bagi penumpang. Kondisi ini ditandai dengan tidak tersedianya ruang inap sementara maupun fasilitas sejenis yang memadai bagi pengguna jasa yang membutuhkan tempat beristirahat, terutama pada saat keterlambatan jadwal keberangkatan dan kedatangan bus.

f. 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 penumpang.

g. Fasilitas Pengantar Barang (trolley dan tenaga angkut)

Ketiadaan fasilitas pengantar barang, seperti trolley dan tenaga angkut, di Terminal Kertajaya menunjukkan belum terpenuhinya standar pelayanan yang mendukung kenyamanan dan aksesibilitas. Fasilitas ini penting untuk membantu mobilitas penumpang, terutama dalam membawa barang berat. Ketidaksediaannya dapat menghambat pergerakan, meningkatkan kelelahan, serta menimbulkan risiko cedera bagi kelompok rentan. Dalam jangka panjang, hal ini berpotensi menurunkan kepuasan penumpang dan menciptakan persepsi negatif terhadap kualitas layanan terminal.

h. Fasilitas telekomunikasi dan/ atau area dengan jaringan internet Media Pengaduan Layanan.

Ketidaksediaan media pengaduan beresiko menurunkan transparansi dan akuntabilitas pengelola terminal, karena tidak ada mekanisme kontrol sosial

yang dapat diakses publik. Selain itu, kondisi ini dapat menimbulkan dampak negatif terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan penumpang. Fasilitas ini seharusnya berfungsi sebagai saluran informasi, komunikasi, serta wadah partisipasi penumpang untuk menyampaikan keluhan atau umpan balik terhadap layanan terminal. Tanpa keberadaan jaringan internet maupun sarana pengaduan resmi, penumpang mengalami keterbatasan dalam mengakses informasi perjalanan secara real-time, melakukan koordinasi komunikasi, maupun menyampaikan aduan atas pelayanan yang diterima.

## **BAB III**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **3.1 Terminal**

Berdasarkan UU No 22 Tahun (2009) Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Terminal adalah pangkalan Kendaraan Bermotor Umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan. Terminal merupakan salah satu elemen strategis dalam sistem transportasi yang berfungsi sebagai tempat pemberhentian sementara kendaraan umum untuk melakukan proses naik-turun penumpang. Selain itu, terminal juga berfungsi dalam kegiatan pengendalian, pengawasan, pengaturan, serta operasionalisasi arus transportasi, sehingga mendukung kelancaran mobilitas penumpang menuju tujuan akhir (Tumewu dkk., 2021).

#### **3.2 Fungsi Terminal**

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, fungsi terminal berdasarkan tipe dan kelas Terminal Penumpang menurut peran pelayanannya dikelompokkan dalam tipe yang terdiri atas:

1. Terminal Penumpang Tipe A berfungsi sebagai 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 perkotaan dan angkutan pedesaan.

### 3.3 Penyelenggaraan Terminal Penumpang

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, Pembangunan Terminal Penumpang sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 30 wajib menyediakan fasilitas Terminal yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan. Ketersediaan fasilitas terminal pada ayat (1) meliputi:

1. Fasilitas Utama terminal penumpang adalah fasilitas yang wajib tersedia untuk menjamin kelancaran, keamanan, dan kenyamanan pelayanan penumpang dalam operasional terminal. 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 pengelolaan lingkungan hidup;
  - g. Perlengkapan jalan;
  - h. Media informasi;
  - i. Kantor penyelenggaraan terminal; dan
  - j. Loket penjualan tiket.
2. Fasilitas penunjang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf b merupakan sarana tambahan yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan, keamanan, efisiensi penumpang, 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; dan
  - g. Fasilitas umum.
3. Fasilitas umum, merupakan seluruh fasilitas yang disediakan untuk kepentingan masyarakat 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);
  - n. Fasilitas telekomunikasi dan/atau area dengan jaringan internet;
  - o. Ruang anak-anak;
  - p. Media pengaduan layanan; dan
  - q. Fasilitas umum lainnya sesuai kebutuhan.

### 3.4 Standar Pelayanan Minimal Terminal Penumpang

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggara Terminal Penumpang Angkutan Jalan, Pada Pasal 3 sebagai berikut:

1. Standar pelayanan terminal penumpang di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dalam pasal 2, wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan mencakup:
  - a. Pelayanan keselamatan;
  - b. Pelayanan keamanan;
  - c. Pelayanan kehandalan/keteraturan;
  - d. Pelayanan kenyamanan;
  - e. Pelayanan kemudahan;
  - f. Pelayanan kesetaraan.
2. Keselamatan di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) huruf a, yaitu:
  - a. Lajur pejalan kaki;
  - b. Fasilitas keselamatan jalan;
  - c. Jalur evakuasi;
  - d. Alat pemadam kebakaran;
  - e. Pos, fasilitas dan petugas kesehatan;
  - f. Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum;
  - g. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum;
  - h. Informasi perbaikan ringan kendaraan umum;
  - i. Informasi fasilitas keselamatan;
  - j. Informasi fasilitas kesehatan;

- k. Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor;
3. Keamanan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang tertera dalam ayat (1) huruf b, yaitu:
- a. Fasilitas keamanan;
  - b. Media pengaduan gangguan keamanan;
  - c. Petugas keamanan.
4. Keandalan dan keteraturan di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) c, yaitu:
- 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. Loker penjualan tiket;
  - d. Kantor penyelenggara terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal;
  - e. Petugas operasional terminal.
5. Kenyamanan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang tertera dalam ayat (1) huruf d, yaitu:
- 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.
6. Kemudahan/keterjangkauan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang tertera dalam ayat (1) huruf e, yaitu:
- 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.
7. Kesetaraan di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) huruf e, yaitu:
- a. Fasilitas penyandang cacat (difabel);
  - b. Ruang ibu menyusui.

### 3.5 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan hasil yang diperoleh dari keterkaitan antara tingkat kepentingan harapan yang dimiliki dan tingkat kinerja yang dirasakan selama proses pemanfaatan suatu produk atau layanan (Apriliani dkk., 2023). Kepuasan pengguna terminal penumpang dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kualitas pelayanan yang mencakup kecepatan, keramahan, kejelasan informasi, dan kemudahan akses. Keteraturan operasional juga penting, terutama terkait jadwal yang konsisten dan sistem antrian yang tertib. Kenyamanan fasilitas, termasuk kondisi ruang tunggu, toilet, dan kebersihan, turut mendukung kepuasan. Selain itu, aspek keamanan dan

keselamatan, seperti pengawasan, penerangan, dan kesiapsiagaan terhadap risiko, menjadi faktor penentu. Aksesibilitas terminal, termasuk bagi penyandang disabilitas dan keterpaduan dengan moda transportasi lain serta berperan dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Menurut Simanjuntak dkk. (2024), faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu kualitas, keteraturan dan kenyamanan operasional, kenyamanan dan keselamatan.

### 3.6 Customer Satisfaction Index (CSI)

*Customer Satisfaction Index* (CSI) atau indeks kepuasan pelanggan merupakan salah satu metode yang digunakan sebagai salah satu metode pengukuran yang diterapkan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan, yang dapat diamati melalui kategori CSI dalam suatu penelitian berdasarkan tingkat kepentingan menggunakan atribut-atribut pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya (Sihotang & Oktarina, 2022). Berikut tahapan dalam menghitung suatu nilai indeks kepuasan pelanggan:

1. Menentukan nilai bobot harapan dan kepuasan pelayanan. Untuk memperoleh nilai bobot harapan dan kepuasan pelayanan dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum xi = (\sum TPX4) + (\sum KPX3) + (\sum PX2) + (\sum SPX1) \quad (3.1)$$

Keterangan:

$\sum xi$  = Total nilai jawaban pernyataan kepuasan atribut ke-I

$\sum yi$  = Total nilai jawaban atas suatu pernyataan harapan pada suatu atribut ke-I

$\sum TP$  = Total responden yang melakukan pemilihan jawaban dengan tidak puas

$\sum KP$  = Total responden yang melakukan pemilihan jawaban dengan kurang puas

$\sum P$  = Total responden yang melakukan pemilihan jawaban dengan puas

$\sum SP$  = Total responden yang melakukan pemilihan jawaban dengan sangat puas

1234 = Nilai proporsi likert

2. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan harapan responden.

Perhitungan (MIS) untuk setiap atribut dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$MIS = \frac{\sum n_i y_i}{n} \quad (3.2)$$

Keterangan:

Y<sub>i</sub> = Nilai jawaban responden yang berguna atas suatu pernyataan harapan atas suatu atribut ke-I

N = Total responden

3. Melakukan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Untuk mendapatkan nilai MSS yang terdapat pada suatu nilai rata-rata pada suatu tingkat kepuasan responden. Perhitungan (MSS) untuk setiap atribut dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$MIS = \frac{\sum n_i x_i}{n} \quad (3.3)$$

Keterangan:

X<sub>i</sub> = Nilai jawaban responden untuk pernyataan kepuasan atribut ke-I N = Total responden

4. Menentukan *Weight Factor* (WF)

Bobot tersebut dihitung dengan membandingkan nilai pada MIS setiap atribut dengan total pada suatu MIS semua atribut. Rumus dapat digunakan untuk menghitung WF sebagai berikut:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \quad (3.4)$$

Keterangan:

P = Total atribut pernyataan

5. Menentukan *Weight Score* (WS)

Bobot tersebut dihitung dengan mengalikan WF dengan tingkat rata-rata kepuasan layanan yang diukur dengan MSS. Untuk mendapatkan nilai WS dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$WS_i = WF_i \times MSS \quad (3.5)$$

6. Dalam menentukan nilai CSI persamaan rumus dapat digunakan, untuk menghitung indeks kepuasan pelanggan sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_i Wsi}{HS} \quad (3.6)$$

Keterangan:

HS = Proporsi maksimal yang digunakan (*Highest Scale*).

7. Hasil perhitungan CSI selanjutnya dianalisis dan dikategorikan berdasarkan nilai indeks berdasarkan tabel sebagai berikut:

**Tabel 3. 1** Kriteria Nilai CSI

Nilai CSI (%)	Keterangan
81 – 100	Sangat Puas
66 – 80,99	Puas
51 – 65,99	Cukup Puas
35 – 50,99	Kurang Puas
0 – 34,99	Tidak Puas

(Sumber: Widodo dan Satopo, 2018)

### 3.7 Importance-Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang umumnya diterapkan untuk menggambarkan atribut suatu barang atau layanan yang dianggap sangat diperlukan dalam upaya pengembangan, perbaikan, maupun efisiensi biaya tanpa menyebabkan penurunan mutu yang signifikan (Putri dan Panjaitan, 2025). Tujuan utama dari metode ini adalah untuk memberikan informasi mengenai aspek-aspek layanan yang, berdasarkan preferensi penumpang, dianggap memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas dan tingkat kepuasan responden, serta diidentifikasinya elemen layanan yang perlu diperbaiki karena dipersepsikan dalam kondisi kurang memuaskan oleh para responden. Analisis IPA dilakukan melalui beberapa langkah, dimulai dengan menghitung nilai kesesuaian antara harapan dan kinerja untuk setiap atribut (Tki). Selanjutnya, dihitung tingkat kinerja (X) dan tingkat harapan (Y), kemudian seluruh skor X dan Y dijumlahkan untuk memperoleh nilai rata-rata. Nilai rata-rata ini kemudian digunakan untuk mengelompokkan atribut ke dalam kuadran I, II, III, dan IV pada diagram IPA (Kalangi dkk., 2024).

### 3.8 GAP Analysis

GAP Analysis merupakan metode analisis untuk mengukur kesenjangan antara harapan (ekspektasi) penumpang kinerja aktual (persepsi) pelayanan yang dirasakan. Hasil perbandingan (gap) dapat menghasilkan nilai layanan yang memiliki kesenjangan paling tinggi, sehingga dapat diketahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan penumpang dan layanan apa saja yang masih terdapat kekurangan (Rizka dkk., 2023). Metode GAP Analysis dapat digunakan untuk acuan dalam pengambilan keputusan terkait penentuan prioritas anggaran dan waktu yang diperlukan dalam melakukan perbaikan dan peningkatan layanan guna mencapai standar pelayanan yang sudah ditentukan.

Persepsi adalah hasil dari proses kognitif dari otak dalam memahami dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan sekitar melalui pancaindra, yang memungkinkan seseorang dapat menyadari fenomena yang terjadi di sekitarnya melalui sistem sensorik. Selain itu, harapan adalah keyakinan seseorang terhadap kemampuannya dalam mengambil inisiatif, menentukan tujuan yang dapat memberikan perubahan positif dalam kehidupannya. Dengan membandingkan antara persepsi dan harapan, seseorang dapat mengidentifikasi adanya potensi kesenjangan (gap) antara kondisi aktual dan kondisi ideal yang ingin dicapai, yang pada gilirannya dapat menjadi dasar evaluasi dalam proses pengambilan keputusan dan peningkatan kualitas (Priadi, 2014).

### 3.9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas merupakan proses pengujian dilakukan guna memastikan bahwa setiap butir pernyataan pada instrumen kuesioner secara tepat mengukur konstruksi yang menjadi tujuan penelitian. Dalam konteks pengukuran kepuasan penumpang di terminal bus angkutan umum, validitas menunjukkan bahwa setiap butir pertanyaan harus relevan dan mampu merepresentasikan dimensi-dimensi kepuasan penumpang, seperti kualitas pelayanan, ketersediaan fasilitas, maupun aspek keamanan. Pengujian validitas pada umumnya dilakukan dengan analisis korelasi antara skor masing-masing item dengan skor total. Apabila hasil korelasi ( $r \leq 0,05$ ) maka item dinyatakan valid, sebaliknya apabila hasil korelasi ( $r \geq 0,05$ ) maka item dinyatakan tidak valid (Suwasono dkk, 2024).

Selain itu, uji reliabilitas merupakan indikator yang menunjukkan konsistensi hasil pengukuran yang diperoleh melalui instrumen kuesioner. Apabila pengukuran diulang dalam kondisi yang sama, maka hasil yang diperoleh seharusnya tetap konsisten. Dalam penelitian mengenai kepuasan penumpang, reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen kuesioner mampu menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas umumnya dilakukan dengan menghitung koefisien Cronbach's Alpha. Suatu instrumen dianggap reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh lebih besar dari 0,7 yang menandakan bahwa kuesioner tersebut konsisten dan dapat diandalkan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang (Handayani dkk., 2024).

### 3.10 Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam penyusunan penelitian ini:

**Tabel 3. 2** Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	M. Bahrijal	Evaluasi Kinerja Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris Kota Medan	Hasil dari penelitian ini atribut yang harus segera dilakukan perbaikan adalah kebersihan dan keamanan terminal	Pada penelitian ini berbeda lokasi terminal yang dikaji
2.	Joice Putri , Ulina Panjaitan, dan Sumiati	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas dan Pelayanan di Terminal Tipe A Purabaya Menggunakan Metode Importance Performance Analysis	Hasil penelitian ini berfokus pada perbaikan disarankan pada kebersihan, keamanan, dan responsivitas petugas	Pada penelitian ini hanya menggunakan metode IPA

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
3	B.L.A. Simanjuntak1, S. Priyantol dan M.R.F. Amrozi	Analisis Kepuasan Penumpang di Terminal Penumpang Tipe A Tirtanadi	Hasil dari penelitian ini menemukan permasalahan di Penelitian juga menemukan masalah operasional seperti kemacetan di pintu keluar terminal, kurang optimalnya fasilitas pendukung, dan drainase yang belum memadai yang berdampak pada kepuasan penumpang	Pada penelitian ini menggunakan Analisis Deskriptif Kualitatif
4	Gariel Achmad Fadhill, Asma Massara, dan Fauziah Badaron	Analisis Pengaruh Layanan Terminal Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Terminal Daya Kota Makassar	Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Terminal Daya masih beroperasi dan memberikan layanan, fasilitas terutama sanitasi dan kebersihan perlu ditingkatkan karena memengaruhi persepsi Penumpang terhadap kualitas layanan terminal.	Pada penelitian ini menggunakan metode Analisis Deskriptif Kualitatif dengan menggunakan (SPSS) Versi 21

## 54 BAB IV METODE PENELITIAN

### 4.1 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini meliputi data sekunder dan primer, data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber yang sudah ada, seperti bahan pustaka, literatur, dan penelitian terdahulu, yang berfungsi untuk melengkapi data primer, sedangkan data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dengan tujuan penelitian melalui teknik seperti wawancara, observasi, kuesioner dan survei di lapangan. Berikut merupakan rincian dari kebutuhan dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini:

#### 4.1.1 Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini meliputi jumlah penumpang harian rata-rata Terminal Kertajaya pada Januari 2024 hingga Februari 2025 yang digunakan dalam penentuan jumlah sampel untuk kuesioner data jumlah penumpang harian rata-rata ini didapat dari instansi UPT P3 LLAJ Kota Mojokerto.

#### 4.1.2 Data Primer

Data Primer dalam penelitian ini dilakukan dengan cara observasi langsung dilapangan dengan melakukan inventarisasi fasilitas layanan yang berada di Terminal Kertajaya terkait ketersediaan fasilitas, kondisi fasilitas, pemanfaatan fasilitas, selain itu penelitian ini juga melakukan penyebaran kuesioner yang memiliki beberapa pertanyaan kepada responden, responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penumpang angkutan umum di Terminal Kertajaya. Penyebaran kuesioner ini dilakukan untuk mengetahui persepsi responden terkait kinerja dari layanan fasilitas di Terminal Kertajaya lalu dianalisis terkait tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan layanan kinerja. Adapun beberapa hal yang perlu dipersiapkan dalam pelaksanaan survei yaitu:

##### 1. Penentuan Sampel Responden

Sebelum melakukan pengumpulan data, penelitian ini perlu menentukan jumlah sampel untuk memastikan jumlah minimum responden yang digunakan. Diketahui dengan dasar populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jumlah

penumpang rata – rata harian tertinggi di bulan April 2024 sebesar 6.098 penumpang di Terminal. Dalam penelitian ini, menggunakan rumus Slovin dengan margin error 10%. Berikut merupakan perhitungan dari penentuan jumlah minimum sampel responden:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2} \quad (4,1)$$
$$n = \frac{6.098}{1 + (6.098 (0,1)^2)}$$
$$n = 98 \approx 135$$

(Sumber: Slovin, 1960)

Keterangan:

n= Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e= Kelonggaran ketelitian kesalahan sampel yang masih ditolerir (*margin error*).

Setelah melakukan perhitungan jumlah sampel minimum, diketahui jumlah sampel yang digunakan sebagai responden sebesar 98 orang, Namun dalam melakukan penyebaran kuesioner data responden yang didapatkan melebihi dari jumlah sampel minimum yaitu sebesar 135 responden.

## 2. 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 disebarkan kepada responden dan data yang terkumpul kemudian dianalisis secara statistik untuk menghasilkan kesimpulan yang objektif dan representatif terhadap populasi.

## 3. Perencanaan Kuesioner

Perencanaan kuesioner ini adalah setiap jawaban dari dalam kuesioner diatur dengan bobot skala empat tingkat, yang bertujuan untuk mendapatkan data kuantitatif di setiap variabel yang diteliti. Menurut Sugiyono (2016) Skala ini

digunakan untuk mengukur sikap, persepsi seseorang terhadap potensi dan permasalahan pada suatu objek sehingga responden diminta memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan tanpa adanya opsi netral. Pendekatan ini memungkinkan peneliti dapat mengukur secara lebih spesifik mengenai persepsi responden terhadap objek yang diteliti. Adapun nilai yang menggambarkan tingkat kepuasan penumpang sebagai responden yaitu:

**Tabel 4. 1** Deskripsi Tingkat Kepuasan

Tingkat Penilaian	Deskripsi
Tidak Puas (1)	Tingkat pelayanan dan kinerja fasilitas di dalam Terminal Kertajaya Kota Mojokerto tidak mencapai batas indikator variabel sehingga Penumpang merasa kurang/kecewa
Kurang Puas (2)	Tingkat pelayanan dan kinerja fasilitas di dalam Terminal Kertajaya Kota Mojokerto belum mencapai batas indikator variabel namun Penumpang masih merasa kurang/kecewa
Puas (3)	Tingkat pelayanan dan kinerja fasilitas di dalam Terminal Kertajaya Kota Mojokerto sudah mencapai batas indikator variabel sehingga Penumpang merasa puas
Sangat Puas (4)	Tingkat pelayanan dan kinerja fasilitas di dalam Terminal Kertajaya Kota Mojokerto sudah melebihi batas indikator variabel sehingga Penumpang merasa sangat puas

Penilaian tingkat kepuasan penumpang sebagai responden terhadap fasilitas utama dan penunjang yang terdapat di dalam Terminal Kertajaya Kota Mojokerto dapat diuraikan sebagai berikut:

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

**Tabel 4. 2** Deskripsi Tingkat Kepentingan

Tingkat Penilaian	Deskripsi
Tidak Penting (1)	Responden menilai indikator variabel pelayanan dan fasilitas di dalam Terminal Kertajaya Kota Mojokerto tidak penting, dimana variabel tersebut tidak berpengaruh dalam terminal
Kurang Penting (2)	Responden menilai indikator variabel pelayanan dan fasilitas di dalam Terminal Kertajaya Kota Mojokerto kurang penting, dimana variabel tersebut kurang berpengaruh dalam terminal
Penting (3)	Responden menilai indikator variabel pelayanan dan fasilitas di dalam Terminal Kertajaya Kota Mojokerto penting sehingga variabel tersebut perlu ditingkatkan
Sangat Penting (4)	Responden menilai indikator variabel pelayanan dan fasilitas di dalam Terminal Kertajaya Kota Mojokerto sangat penting sehingga perlu dilakukan peningkatan pelayanan pada variabel tersebut

Penilaian terhadap harapan atau tingkat kepentingan responden terhadap fasilitas utama dan penunjang yang terdapat di dalam Terminal Kertajaya Kota Mojokerto dapat diuraikan sebagai berikut:

1 = Tidak Penting

2 = Kurang Penting

3 = Penting

4 = Sangat Penting

Berikut merupakan target data yang akan dikumpulkan pada penelitian ini, yaitu:

1. Kinerja layanan yang tersedia pada terminal berdasarkan preferensi penumpang.

2. Kepuasan Penumpang jasa atas fasilitas dan layanan yang tersedia pada Terminal Tipe B Kertajaya

Berdasarkan PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan digunakan sebagai dasar yang digunakan sebagai variabel pada penelitian ini. Standar pelayanan yang tercantum dalam peraturan tersebut mencerminkan berbagai aspek fasilitas layanan yang secara langsung berperan penting dalam mempengaruhi tingkat kinerja dan kepentingan penumpang. Berikut beberapa aspek yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan fasilitas dalam terminal yang dapat diuraikan sebagai berikut:

**Tabel 4. 3** Definisi Operasional dan Variabel

Aspek	Definisi	Indikator
Keselamatan (X1)	Aspek keselamatan merupakan layanan yang bertujuan untuk memastikan keselamatan penumpang, pekerja, dan semua Penumpang yang berada di area terminal.	Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan lajur pejalan kaki di Terminal Kertajaya? (X1.1)
		Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan fasilitas keselamatan jalan di Terminal Kertajaya? (X1.2)
		Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan jalur evakuasi di Terminal Kertajaya? (X1.3)
		Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan alat pemadam kebakaran di Terminal Kertajaya? (X1.4)
		Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan pos, fasilitas dan petugas kesehatan di Terminal Kertajaya? (X1.5)
		Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum di Terminal Kertajaya? (X1.6)
		Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum di Terminal Kertajaya? (X1.7)
		Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan informasi fasilitas keselamatan di Terminal Kertajaya? (X1.8)
		Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan informasi fasilitas kesehatan di Terminal Kertajaya? (X1.9)

Aspek	Definisi	Indikator
		Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan di Terminal Kertajaya? (X1.10)
Keamanan (X2)	Aspek keamanan merupakan layanan yang bertujuan untuk melindungi penumpang, pekerja, dan properti dari ancaman dan bahaya.	Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan fasilitas keamanan di Terminal Kertajaya? (X2.1)
		Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan media pengaduan gangguan keamanan di Terminal Kertajaya? (X2.2)
		Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan petugas keamanan di Terminal Kertajaya? (X2.3)
Kehandalan /Keteraturan (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.	Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besar tarif di Terminal Kertajaya? (X3.1)
		Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan jadwal angkutan umum dalam trayek lanjutan dan angkutan umum tidak dalam trayek di Terminal Kertajaya? (X3.2)
		Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan loket penjualan tiket di Terminal Kertajaya? (X3.3)
		Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan kantor penyelenggara terminal di Terminal Kertajaya? (X3.4)
		Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan petugas operasional terminal di Terminal Kertajaya? (X3.5)
Kenyamanan (X4)	Aspek kenyamanan merupakan layanan yang bertujuan untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan penumpang selama berada di area terminal.	Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan ruang tunggu di Terminal Kertajaya? (X4.1)
		Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan toilet di Terminal Kertajaya? (X4.2)
		Bagaimana pendapat anda terkait kondisi keberadaan fasilitas peribadatan di Terminal Kertajaya? (X4.3)

Aspek	Definisi	Indikator
		<p>Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan ruang terbuka hijau di Terminal Kertajaya? (X4.4)</p> <p>Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan rumah makan di Terminal Kertajaya? (X4.5)</p> <p>Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan fasilitas dan petugas kebersihan di Terminal Kertajaya? (X4.6)</p> <p>Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan tempat istirahat awak kendaraan di Terminal Kertajaya? (X4.7)</p> <p>Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan area merokok di Terminal Kertajaya? (X4.8)</p> <p>Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan drainase di Terminal Kertajaya? (X4.9)</p> <p>Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan lampu penerangan ruangan di Terminal Kertajaya? (X4.10)</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>Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan letak jalur pemberangkatan di Terminal Kertajaya? (X5.1)</p> <p>Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan letak jalur kedatangan di Terminal Kertajaya? (X5.2)</p> <p>Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan informasi pelayanan di Terminal Kertajaya? (X5.3)</p>

Aspek	Definisi	Indikator
		Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan informasi angkutan lanjutan di Terminal Kertajaya? (X5.4)
		Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum di Terminal Kertajaya? (X5.5)
		Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan tempat penitipan barang di Terminal Kertajaya? (X5.6)
		Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan fasilitas pengisian baterai di Terminal Kertajaya? (X5.7)
		Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan tempat naik/turun penumpang di Terminal Kertajaya? (X5.8)
		Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi di Terminal Kertajaya? (X5.9)
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.	Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan fasilitas penyandang cacat di Terminal Kertajaya? (X6.1) Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan ruang ibu menyusui di Terminal Kertajaya? (X6.2)

Sebelum melakukan penyebaran kuesioner kepada responden, validitas instrumen dilakukan dengan cara survey wawancara langsung kepada para ahli bidangnya terkait pertanyaan yang akan digunakan (*expert judgement*). Pada penelitian ini dilakukan wawancara kepada pengawas angkutan dan terminal serta operator terminal. Kegiatan ini bertujuan untuk mengevaluasi setiap butir pertanyaan sebelum kuesioner disebar kepada responden agar memenuhi aspek validitas isi, sehingga instrumen yang digunakan dalam penelitian benar- benar relevan dan sesuai dengan pengetahuan responden. Terdapat beberapa variabel

layanan yang dieliminasi, karena tidak diperuntukan kepada penumpang bus sebagai responden namun kepada pengemudi bus. Adapun variabel yang dieliminasi sebagai berikut:

- 1) Pos, Fasilitas dan Petugas Pemeriksa Kelaikan Kendaraan Umum (X1.6)
- 2) Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum di Terminal Kertajaya? (X1.7)
- 3) Informasi Fasilitas Pemeriksaan dan Perbaikan Ringan Kendaraan (X1.10)
- 4) Tempat istirahat awak kendaraan di Terminal Kertajaya? (X4.7)

#### 4. Persiapan Survei

- 1) Pada pelaksanaan survei inventarisasi dan penyebaran kuesioner, hal-hal yang perlu dipersiapkan antara lain:
  - a) Handphone
  - b) Form Kuesioner
  - c) Kertas
  - d) Clipboard
  - e) Alat Tulis
- 2) Lokasi Survei  
Lokasi survei berada di dalam daerah kewenangan Terminal Kertajaya
- 3) Tenaga Pelaksana  
Tenaga pelaksana survei penyebaran kuesioner adalah anggota Tim PKL Kota Mojokerto tahun 2025
- 4) Pelaksanaan Survei  
Pelaksanaan survei penyebaran kuesioner secara langsung terhadap penumpang angkutan umum yang berada di dalam Terminal Kertajaya.

#### 4.2 Metode Analisis Data

Sebelum melakukan analisis data dengan metode CSI dan IPA, penelitian ini perlu dilakukan Uji Validitas dan Reliabilitas untuk memastikan kualitas dan kesesuaian setiap pertanyaan kualitas kuesioner yang digunakan dalam proses pengumpulan data, terutama dalam pengukuran persepsi penumpang terhadap layanan

fasilitas di Terminal Kertajaya, berikut tahapan dalam analisis data dalam penelitian ini:

#### 4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak statistik SPSS, lalu dianalisis dengan cara meng korelasi antar item menggunakan metode statistik agar relevan saat digunakan sebagai penilaian keterkaitan antar pernyataan dalam kuesioner. Terdapat beberapa ketentuan dalam melakukan uji validitas, yaitu dengan mengkorelasikan antara skor faktor dengan skor total. Apabila hasil korelasi  $(r) \leq 0,05$  maka item dinyatakan valid, sebaliknya apabila hasil korelasi  $(r) \geq 0,05$  maka item dinyatakan tidak valid. Instrumen yang valid merupakan instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Tinggi rendahnya validitas menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari pertanyaan tentang variabel yang dimaksud.
2. Uji reliabilitas adalah suatu pengujian pada suatu penelitian untuk mendapatkan hasil reliabel dapat digunakan, dapat dipercaya, dan dapat diandalkan. Pada uji reliabilitas ini, nilai suatu reliabel ditunjukkan melalui skor Cronbach's Alpha yang dimana jika nilai skor tersebut berada diatas 0,7 maka instrumen tersebut dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4. 4 Koefisien Reliabilitas

Nilai	Keterangan
$r_{11} < 0,19$	Sangat Rendah
$0,20 \leq r_{11} < 0,39$	Rendah
$0,40 \leq r_{11} < 0,69$	Sedang
$0,70 \leq r_{11} < 0,89$	Tinggi
$0,90 \leq r_{11} < 1,00$	Sangat Tinggi

(Sumber: Firdaus, 2020)

Melalui proses uji ini, kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data utama adalah valid dan reliabel, sehingga data yang diperoleh dari responden dapat dipercaya dan digunakan untuk analisis lebih lanjut menggunakan metode CSI dan IPA

#### 4.2.2 Customer Satisfaction Index (CSI)

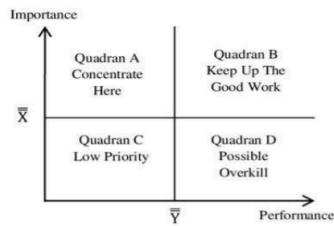
Untuk mengukur kepuasan pelanggan yang dapat dilihat dari kategori *Customer Satisfaction Index* (CSI) ketika melakukan suatu penelitian pada suatu tingkat kepentingan dengan menggunakan atribut pelayanan yang telah ditentukan. Untuk menghitung nilai CSI dapat menggunakan tahap-tahap sebagai berikut:

1. Menentukan nilai bobot harapan dan kepuasan pelayanan. (3.1)
2. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) (3.2)
3. Melakukan *Mean Satisfaction Score* (MSS) (3.3)
4. Menentukan *Weight Factor* (WF) (3.4)
5. Menentukan *Weight Score* (WS) (3.5)
6. Menentukan nilai CSI, yang dapat digunakan untuk menghitung indeks kepuasan pelanggan. (3.6)

Untuk variabel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan pada PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan lalu disesuaikan dengan pengetahuan dari penumpang di Terminal.

#### 4.2.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Untuk memastikan pelayanan kepada penumpang atau responden sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka terhadap fasilitas yang tersedia, dilakukan evaluasi terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan layanan di Terminal Kertajaya dengan menggunakan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA). Berikut ini adalah pembagian kuadran dalam diagram Kartesius yang digunakan dalam metode IPA.



(Sumber: Firdaus, F. 2020)

**Gambar 13.** Diagram Kartesius

Berikut merupakan uraian mengenai kuadran pada diagram kartesius:

- 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.

#### 4.2.4 GAP Analysis

Metode Gap Analysis dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur selisih antara persepsi dan harapan dari penumpang angkutan umum terhadap layanan di

Terminal Kertajaya. Pengolahan data dilakukan dengan melakukan analisis kesenjangan (gap analysis) antara persepsi dan harapan, perbedaan nilai rata-rata dari setiap item persepsi dan item harapan dihitung dengan nilai harapan-nilai persepsi, seperti berikut berikut:

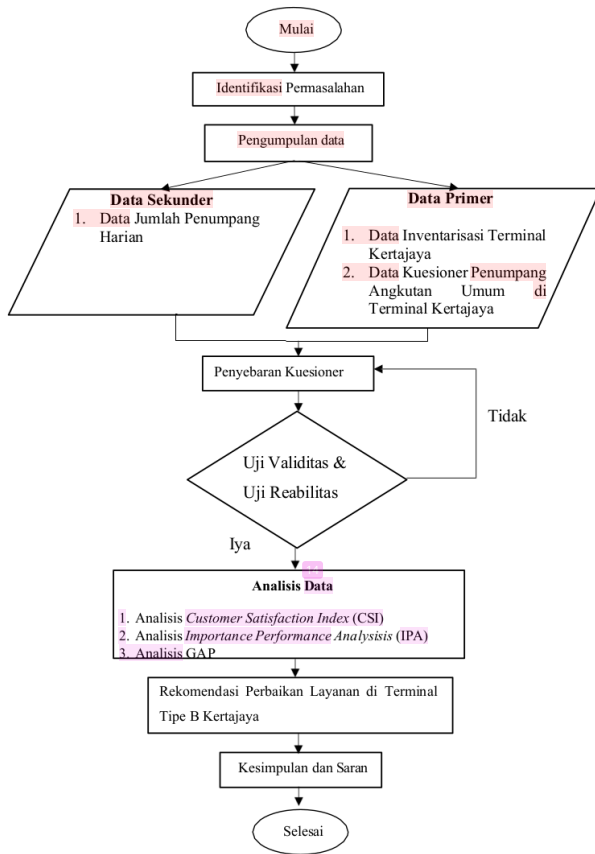
$$Q = P (\text{perception}) - E (\text{expectation}) \quad (4.2)$$

#### 4.2.5 Cara Menentukan Keterkaitan Antara Analisis CSI, IPA dan GAP Analysis.

Keterkaitan dari metode CSI, IPA dan GAP Analysis dalam penelitian ini yaitu pada Analisis metode CSI berfungsi sebagai indikator agregat tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan terminal secara menyeluruh, metode analisis IPA digunakan untuk memetakan atribut-atribut prioritas yang perlu diperbaiki sedangkan analisis GAP digunakan untuk mengurutkan prioritas perbaikan dengan mengukur layanan yang memiliki nilai kesenjangan paling tinggi. Oleh karena itu, hasil dari CSI memperkuat dan memvalidasi rekomendasi yang dihasilkan dari metode IPA, selain itu analisis GAP juga memberikan tolak ukur dalam memberikan urutan perbaikan kinerja layanan. Adapun tahapan untuk mengetahui hasil dari 3 analisis tersebut:

1. Evaluasi pertama dilakukan terhadap hasil Customer Satisfaction Index (CSI) guna mengidentifikasi apakah tingkat kepuasan telah mencapai ambang maksimal (100%). Apabila belum tercapai nilai maksimal (100%) maka mengindikasikan adanya fasilitas layanan yang masih memerlukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.
2. Mengidentifikasi aspek layanan yang harus menjadi prioritas utama dalam perbaikan, analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan dengan fokus pada kuadran A, yang menunjukkan atribut - atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih rendah.
3. Menentukan urutan prioritas perbaikan dan peningkatan layanan dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisis GAP, dimana layanan yang memiliki nilai kesenjangan paling tinggi atau memiliki nilai (-) negatif paling tinggi menjadi prioritas utama yang diperbaiki atau ditingkatkan.
4. Rekomendasi perbaikan diberikan sesuai pemenuhan standar pelayanan minimal PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang

4.3 Bagan Alir Penelitian



#### 4.4 Timeline

Berikut merupakan rencana kegiatan agar penelitian dan proses penyusunan proposal Kertas Kerja Wajib (KKW) agar tepat waktu:

**Tabel 4.5** 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								■	■	■						
8	Penyusunan KKW									■	■	■	■				
9	Pengumpulan Draft KKW													■	■		
10	Seminar KKW														■	■	■

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Data Penelitian

Analisis data pada penelitian ini didapatkan berdasarkan dari preferensi penumpang angkutan umum untuk mengetahui kinerja dan kepentingan dari fasilitas layanan yang tersedia di Terminal Kertajaya. Sebelum melakukan analisis menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*), peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas agar instrumen yang digunakan dapat memberikan hasil yang relevan dan konsisten. Analisis ini menggunakan perangkat lunak IBM SPSS *Statistics 27* dan *Microsoft Excel*.

##### 5.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk menilai korelasi antara jumlah faktor dengan total faktor dari keseluruhan pernyataan di dalam kuesioner. Penelitian ini menggunakan 135 responden dengan nilai signifikansi 10%. Penelitian ini dapat dikatakan valid apabila hasil dari korelasi ( $r \leq 0,05$ ), sebaliknya apabila hasil korelasi ( $r \geq 0,05$ ) maka item dinyatakan tidak valid. Pada uji reliabilitas ini, nilai suatu reliabel ditunjukkan melalui skor Cronbach's Alpha yang dimana jika nilai skor tersebut berada diatas 0,7 maka instrumen tersebut dapat dikatakan reliabel. Berikut merupakan hasil uji validitas serta reliabilitas dari kinerja dan kepentingan dengan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS *Statistics 27*:

##### 1. Kinerja

Tabel 5. 1 Hasil Uji Validitas Kinerja

Faktor	Indikator	R Hitung	Sig0	Keterangan
Keselamatan (X1)	P1.1	.248**	0.00	Valid
	P1.2	.237**	0.00	Valid
	P1.3	.242**	0.01	Valid
	P1.4	.295**	0.00	Valid
	P1.5	.344**	0.00	Valid
	P1.8	.790**	0.00	Valid
	P1.9	.705**	0.00	Valid
	P2.1	.788**	0.00	Valid

Faktor	Indikator	R Hitung	Sig0	Keterangan
Keamanan (X2)	P2.2	.263**	0.00	Valid
	P2.3	.792**	0.00	Valid
Kehandalan /Keteraturan (X3)	P3.1	.816**	0.00	Valid
	P3.2	.821**	0.00	Valid
	P3.3	.823**	0.00	Valid
	P3.4	.222**	0.00	Valid
	P3.5	.217**	0.00	Valid
Kenyamanan (X4)	P4.1	.765**	0.00	Valid
	P4.2	.254**	0.00	Valid
	P4.3	.704**	0.00	Valid
	P4.4	.395**	0.00	Valid
	P4.5	.598**	0.00	Valid
	P4.6	.252**	0.00	Valid
	P4.8	.795**	0.00	Valid
	P4.9	.800**	0.01	Valid
	P4.10	.255**	0.00	Valid
	Kemudahan / Keterjangkauan (X5)	P5.1	.706**	0.00
P5.2		.801**	0.00	Valid
P5.3		.516**	0.00	Valid
P5.4		.782**	0.00	Valid
P5.5		.818**	0.00	Valid
P5.6		.738**	0.00	Valid
P5.7		.799**	0.00	Valid
P5.8		.837**	0.00	Valid
P5.9		.268**	0.00	Valid
Kesetaraan (X6)	P6.1	.387**	0.00	Valid
	P6.2	.647**	0.00	Valid

(Sumber : Hasil Analisis Data, 2025)

Berdasarkan hasil pengujian uji validitas kinerja yang sudah dilakukan di setiap itemnya, dapat disimpulkan seluruh item dalam variabel kinerja menunjukkan kriteria valid. Indikator meliputi faktor keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, dan keterjangkauan. Pada tabel hasil uji validitas kinerja seluruhnya memiliki nilai signifikan (Sig) dibawah 0,05, sehingga setiap item dalam instrumen penelitian ini sudah valid dan dapat dilanjutkan untuk uji

reliabilitas.

**Tabel 5. 2** Hasil Uji Reliabilitas Kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,937	35

(Sumber : Hasil Analisis Data 2025)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 5.2, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,937 pada variabel kinerja, yang menunjukkan seluruh item pernyataan melebihi batas minimum yaitu 0,7. Dapat disimpulkan instrumen ini baik digunakan dalam pengukuran tingkat harapan dari penumpang angkutan umum karena memiliki tingkat konsistensi yang baik. Nilai *Cronbach's Alpha* yang tinggi menunjukkan data yang diperoleh bersifat reliabel dan valid untuk dianalisis lebih lanjut.

## 2. Kepentingan

**Tabel 5. 3** Hasil Uji Validitas Kepentingan

Faktor	Indikator	R Hitung	Sig0	Keterangan
Keselamatan (X1)	K1.1	.750**	0.00	Valid
	K1.2	.327**	0.00	Valid
	K1.3	.229**	0.01	Valid
	K1.4	.792**	0.00	Valid
	K1.5	.702**	0.00	Valid
	K1.8	.726**	0.00	Valid
	K1.9	.764**	0.00	Valid
Keamanan (X2)	K2.1	.793**	0.00	Valid
	K2.2	.477**	0.00	Valid
	K2.3	.788**	0.00	Valid
Kehandalan /Keteraturan (X3)	K3.1	.806**	0.00	Valid
	K3.2	.783**	0.00	Valid
	K3.3	.384**	0.00	Valid
	K3.4	.380**	0.00	Valid
	K3.5	.353**	0.00	Valid
	K4.1	.728**	0.00	Valid
	K4.2	.249**	0.00	Valid

Faktor	Indikator	R Hitung	Sig0	Keterangan
Kenyamanan (X4)	K4.3	.759**	0.00	Valid
	K4.4	.769**	0.00	Valid
	K4.5	.466**	0.00	Valid
	K4.6	.737**	0.00	Valid
	K4.8	.321**	0.00	Valid
	K4.9	.239**	0.01	Valid
	K4.10	.749**	0.00	Valid
Kemudahan / Keterjangkauan (X5)	K5.1	.648**	0.00	Valid
	K5.2	.492**	0.00	Valid
	K5.3	.810**	0.00	Valid
	K5.4	.786**	0.00	Valid
	K5.5	.452**	0.00	Valid
	K5.6	.521**	0.00	Valid
	K5.7	.391**	0.00	Valid
	K5.8	.652**	0.00	Valid
Kesetaraan (X6)	K6.1	.784**	0.00	Valid
	K6.2	.311**	0.00	Valid

(Sumber : Hasil Analisis Data 2025 )

Berdasarkan hasil pengujian uji validitas kepentingan yang sudah dilakukan di setiap itemnya, dapat disimpulkan seluruh item dalam variabel kepentingan menunjukkan kriteria valid. Indikator meliputi faktor keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, dan keterjangkauan. Pada tabel hasil uji validitas kepentingan seluruhnya memiliki nilai signifikan (Sig) dibawah 0,05, sehingga setiap item dalam instrumen penelitian ini sudah valid dan dapat dilanjutkan untuk uji reliabilitas.

**Tabel 5. 4** Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.939	35

(Sumber : Hasil Analisis Data 2025 )

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 5.4, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,939 pada variable kepentingan, yang menunjukkan seluruh item pernyataan melebihi batas minimum yaitu 0,7. Dapat disimpulkan instrumen ini baik digunakan dalam pengukuran tingkat kepentingan dari penumpang angkutan umum karena memiliki tingkat konsistensi yang baik. Nilai *Cronbach's Alpha* yang tinggi menunjukkan data yang diperoleh bersifat reliabel dan valid untuk dianalisis lebih lanjut.

#### 5.1.2 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

**Tabel 5. 5** Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Faktor	Indikat	MIS	WF	MSS	WS	CSI Total	WF Sub	WS Sub	CSI Sub
Keselamatan (X1)	X1.1	3.16	0.030	2.94	0.09	66%	0.14	0.41	66%
	X1.2	2.99	0.028	3.19	0.09		0.13	0.42	
	X1.3	3.17	0.030	3.32	0.10		0.14	0.47	
	X1.4	3.29	0.031	2.91	0.09		0.15	0.42	
	X1.5	3.35	0.031	2.00	0.06		0.15	0.30	
	X1.8	3.19	0.030	2.24	0.07		0.14	0.32	
	X1.9	3.41	0.032	2.10	0.07		0.15	0.32	
Keamanan (X2)	X2.1	3.14	0.029	2.23	0.07	62%	0.34	0.75	62%
	X2.2	2.99	0.028	3.02	0.08		0.32	0.97	
	X2.3	3.22	0.030	2.21	0.07		0.34	0.76	
Kehandalan/Keteraturan (X3)	X3.1	3.16	0.030	2.29	0.07	63%	0.21	0.47	64%
	X3.2	3.13	0.029	2.19	0.06		0.20	0.45	
	X3.3	2.46	0.023	2.26	0.05		0.16	0.36	
	X3.4	3.44	0.032	2.76	0.09		0.22	0.62	
	X3.5	3.15	0.029	3.28	0.10		0.21	0.67	
Kenyamanan (X4)	X4.1	3.29	0.031	2.14	0.07	65%	0.12	0.25	65%
	X4.2	3.22	0.030	3.43	0.10		0.12	0.40	
	X4.3	3.23	0.030	2.36	0.07		0.12	0.28	
	X4.4	3.20	0.030	2.73	0.08		0.12	0.32	
	X4.5	3.22	0.030	2.16	0.07		0.12	0.25	
	X4.6	3.25	0.030	3.26	0.10		0.12	0.38	
	X4.8	2.76	0.026	2.13	0.05		0.10	0.21	
	X4.9	2.33	0.022	2.22	0.05		0.08	0.19	
	X4.10	3.19	0.030	2.87	0.09		0.12	0.33	
	Kemudahan/Keterjangkauan (X5)	X5.1	2.87	0.027	2.38		0.06	58%	
X5.2		2.83	0.026	2.35	0.06	0.11	0.25		
X5.3		3.15	0.029	2.00	0.06	0.12	0.24		
X5.4		3.22	0.030	2.21	0.07	0.12	0.27		
X5.5		2.89	0.027	2.28	0.06	0.11	0.25		
X5.6		2.91	0.027	2.27	0.06	0.11	0.25		
X5.7		2.78	0.026	2.16	0.06	0.11	0.23		

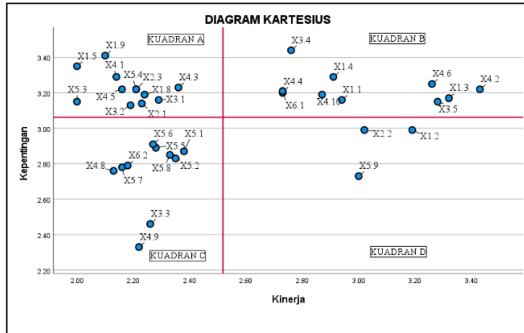
Kesetaraan (X6)	X5.8	2.85	0.027	2.33	0.06		0.11	0.25	62%
	X5.9	2.73	0.025	3.00	0.08		0.10	0.31	
	X6.1	3.21	0.030	2.73	0.08		0.54	1.46	
	X6.2	2.79	0.026	2.18	0.06		0.46	1.01	

(Sumber: Hasil Analisis Data, 2025)

Berdasarkan tabel 5.5 dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) diperoleh nilai keseluruhan dari fasilitas layanan sebesar 63% yaitu berada pada kategori “cukup puas”, hal ini menunjukkan secara umum penumpang angkutan umum merasa puas terhadap fasilitas layanan yang tersedia di Terminal Kertajaya. Adapun faktor - faktor yang berpotensi menyebabkan penurunan tingkat kepuasan penumpang, yaitu faktor yang memperoleh nilai CSI terendah Faktor kemudahan/keterjangkauan (X5) dengan nilai CSI sebesar 58%. Oleh karena itu, untuk mengidentifikasi secara spesifik terkait fasilitas layanan yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dari penumpang angkutan umum diperlukan penelitian lebih lanjut menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

### 5.1.3 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Dalam melakukan penelitian ini mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Pada analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) digunakan untuk mengidentifikasi secara spesifik terhadap aspek - aspek layanan yang membutuhkan prioritas perbaikan, sehingga peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan secara lebih terarah dan efektif. Berikut merupakan hasil analisis dari metode *Importance Performance Analysis (IPA)*:



(Sumber : Hasil Analisis Data, 2025)

**Gambar 14.** Hasil Analisis Diagram Kartesius

Berdasarkan analisis menggunakan diagram kartesius, yang mengelompokkan setiap item fasilitas layanan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja menurut persepsi penumpang angkutan umum, dapat diidentifikasi faktor-faktor yang membutuhkan prioritas perbaikan serta pengembangan kinerja fasilitas di Terminal Kertajaya. Berikut ini merupakan daftar layanan yang dikelompokkan sesuai dengan masing-masing kuadran pada diagram kartesius:

**1. Kuadran A (Kinerja Rendah Kepentingan Tinggi)**

Kuadran A menunjukkan variabel yang sangat mempengaruhi kepuasan penumpang, variabel yang masuk kedalam kuadran ini merupakan variabel atau layanan yang memerlukan prioritas perbaikan dan peningkatan kinerja karena variabel ini dinilai sangat penting oleh penumpang, sedangkan kinerja dari layanan masih belum memuaskan. Variabel – variabel yang masuk dalam kuadran A ini meliputi:

- a. X1.5 : Pos, fasilitas dan petugas kesehatan
- b. X1.8 : Informasi fasilitas keselamatan

- c. X1.9 : Informasi fasilitas kesehatan
- d. X2.1 : Fasilitas keamanan
- e. X2.3 : Petugas keamanan
- f. X3.1 : Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besar tarif
- g. X3.2 : Jadwal angkutan umum dalam trayek lanjutan dan angkutan umum tidak dalam trayek
- h. X4.1 : Ruang tunggu
- i. X4.3 : Fasilitas peribadatan
- j. X4.5 : Rumah makan
- k. X5.3 : Informasi pelayanan
- l. X5.4 : Informasi angkutan lanjutan

## 2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B menunjukkan variabel memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan tinggi. Variabel pada kuadran ini dianggap penting oleh penumpang dan pelayanannya sangat memuaskan, sehingga harus mempertahankan kualitas pelayanannya. Variabel – variabel yang termasuk dalam kuadran B ini meliputi:

- a. X1.1 : Lajur pejalan kaki
- b. X1.3 : Jalur evakuasi
- c. X1.4 : Alat pemadam kebakaran di Terminal Kertajaya
- d. X3.4 : Kantor penyelenggaraan
- e. X3.5 : Petugas operasional
- f. X4.2 : Toilet
- g. X4.4 : Ruang terbuka hijau
- h. X4.6 : Fasilitas dan petugas kebersihan
- i. X4.10 : Lampu penerangan ruangan
- j. X6.1 : Fasilitas penyandang cacat

## 3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran C menunjukkan variabel yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja rendah, sehingga variabel yang masuk ke dalam kuadran ini kurang memberikan kontribusi terhadap kepuasan penumpang angkutan umum. Variabel – variabel yang termasuk dalam kuadran C ini meliputi:

- a. X3.3 : Loket penjualan tiket
  - b. X4.8 : Area merokok
  - c. X4.9 : Drainase
  - d. X5.1 : Letak jalur pemberangkatan
  - e. X5.2 : Letak jalur kedatangan
  - f. X5.5 : Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum
  - g. X5.6 : Tempat penitipan barang
  - h. X5.7 : Fasilitas pengisian baterai
  - i. X5.8 : Tempat naik/turun penumpang
  - j. X6.2 : Ruang ibu menyusui
4. Kuadran D (Layanan Berlebih)

Kuadran D menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi tetapi tingkat kepentingannya rendah. Kuadran ini menunjukkan kebutuhan penumpang terkait fasilitas layanan sudah terpenuhi, sehingga sumber daya yang ada bisa dialihkan ke fasilitas layanan lain yang memiliki tingkat kepentingan lebih besar dalam peningkatan kualitas layanan. Variabel – variabel yang termasuk dalam kuadran D ini meliputi:

- a. X1.2 : Fasilitas keselamatan jalan
- b. X2.2 : Media pengaduan gangguan keamanan
- c. X5.9 : Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi

Dalam penelitian ini, selain menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), penerapan GAP Analysis juga diperlukan karena metode ini secara khusus berfungsi untuk mengukur tingkat kesenjangan antara kinerja aktual dan kepentingan menurut penumpang angkutan umum. Meskipun dalam analisis IPA mampu mengidentifikasi prioritas perbaikan dan peningkatan kinerja berdasarkan posisi item layanan dalam kuadran tertentu, GAP Analysis memungkinkan mengidentifikasi setiap atribut layanan yang memiliki nilai kesenjangan negatif paling tinggi, sehingga perbaikan utama menjadi lebih terarah. Dengan mengombinasikan kedua metode tersebut, analisis yang dilakukan menjadi lebih menyeluruh, tidak hanya berdasarkan persepsi penumpang terhadap prioritas layanan, tetapi juga mencakup pengukuran intensitas ketidaksesuaian antara

harapan dan realitas, sehingga dapat mendukung pengambilan keputusan strategis yang lebih tepat dalam upaya peningkatan kualitas layanan. Berikut hasil dari perhitungan GAP Analysis dalam penelitian ini:

**Tabel 5. 6** Hasil Perhitungan GAP Analysis

Indikator	Kinerja	Kepentingan	GAP	RANK
X1.5	2.00	3.35	-1.35	1
X1.9	2.10	3.41	-1.30	2
X5.3	2.00	3.15	-1.15	3
X4.1	2.14	3.29	-1.15	4
X4.5	2.16	3.22	-1.06	5
X2.3	2.21	3.22	-1.01	6
X5.4	2.21	3.22	-1.01	7
X1.8	2.24	3.19	-0.95	8
X3.2	2.19	3.13	-0.95	9
X2.1	2.23	3.14	-0.91	10
X3.1	2.29	3.16	-0.87	11
X4.3	2.36	3.23	-0.87	12
X3.4	2.76	3.44	-0.67	13
X5.6	2.27	2.91	-0.64	14
X4.8	2.13	2.76	-0.64	15
X5.7	2.16	2.78	-0.61	16
X6.2	2.18	2.79	-0.61	17
X5.5	2.28	2.89	-0.61	18
X5.8	2.33	2.85	-0.52	19
X5.1	2.38	2.87	-0.50	20
X5.2	2.35	2.83	-0.48	21
X6.1	2.73	3.21	-0.47	22
X4.4	2.73	3.20	-0.47	23
X1.4	2.91	3.29	-0.38	24
X4.10	2.87	3.19	-0.33	25
X1.1	2.94	3.16	-0.22	26
X3.3	2.26	2.46	-0.20	27

Indikator	Kinerja	Kepentingan	GAP	RANK
X4.9	2.22	2.33	-0.10	28
X4.6	3.26	3.25	0.01	29
X2.2	3.02	2.99	0.03	30
X3.5	3.28	3.15	0.13	31
X1.3	3.32	3.17	0.15	32
X1.2	3.19	2.99	0.20	33
X4.2	3.43	3.22	0.21	34
X5.9	3.00	2.73	0.27	35

(Sumber : Hasil Analisis Data 2025)

Berdasarkan hasil perhitungan GAP Analysis, dapat dilihat pada tabel 5.6, urutan indikator layanan berdasarkan nilai gap antara kinerja dan kepentingan, semakin besar nilai negatif maka semakin rendah tingkat kepuasan penumpang terhadap indikator tersebut. Berikut urutan indikator yang memerlukan perbaikan dan peningkatan layanan, meliputi:

1. X1.5 (Pos, fasilitas dan petugas kesehatan)
2. X1.9 (Informasi fasilitas kesehatan)
3. X5.3 (Informasi pelayanan)
4. X4.1 (Ruang tunggu)
5. X4.5 (Rumah makan)
6. X2.3 (Petugas keamanan)
7. X5.4 (Informasi angkutan lanjutan)
8. X1.8 (Informasi fasilitas keselamatan)
9. X3.2 (Jadwal angkutan umum dalam trayek lanjutan dan angkutan umum tidak dalam trayek)
10. X2.1 (Fasilitas keamanan)

11. X3.1 (Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besar tarif)

12. X4.3 (Fasilitas peribadatan)

## 5.2 Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, terdapat hubungan antara fasilitas layanan yang perlu segera dilakukan perbaikan dan peningkatan layanan. Temuan ini didasari dari data hasil inventarisasi di Terminal Kertajaya. Oleh karena itu, berikut merupakan rekomendasi perbaikan terhadap fasilitas layanan yang mengacu dalam PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan:

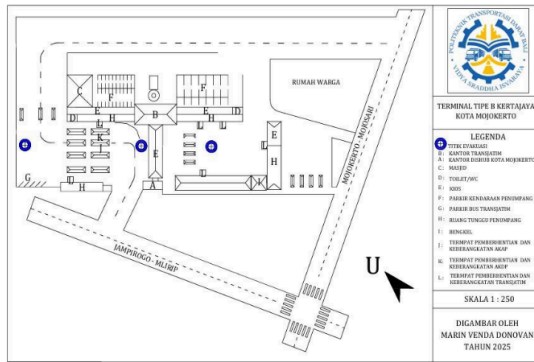
### 1. Pos, fasilitas dan petugas kesehatan (X1.5)

Berdasarkan hasil inventarisasi, pos, fasilitas kesehatan masih belum tersedia di Terminal Kertajaya, hal ini mengakibatkan pelayanan medis dan pertolongan pertama kepada penumpang masih belum dilakukan dengan optimal. Pada PM 40 Tahun 2015, terminal harus menyediakan pos dan fasilitas kesehatan yang lengkap serta memiliki tenaga medis yang siap jaga untuk menangani kondisi darurat. Implementasi rekomendasi yang dapat dilakukan antara lain:

- a. Pembangunan pos kesehatan permanen di area terminal yang mudah diakses oleh seluruh penumpang, seperti di dekat pintu masuk utama atau area keberangkatan. Pos ini harus memiliki papan informasi jelas agar mudah ditemukan oleh penumpang.
- b. Pengadaan perlengkapan medis dasar untuk penanganan pertama, seperti tandu, kursi roda, kotak P3K, alat pengukur tekanan darah, stetoskop, termometer, alat bantu pernapasan sederhana (oksigen portable), serta obat-obatan standar untuk pertolongan darurat.
- c. Penempatan tenaga medis profesional, minimal satu dokter dan dua perawat yang berjaga secara bergantian selama jam operasional terminal yaitu jam 04.00 – 21.00.
- d. Memberikan pelatihan rutin dan sertifikasi pertolongan pertama kepada seluruh petugas kesehatan, serta pelatihan dasar penanganan kegawatdaruratan kepada petugas keamanan dan staf terminal lainnya.

- e. Melakukan sosialisasi kepada penumpang dan seluruh pengguna terminal mengenai keberadaan dan fungsi pos kesehatan melalui papan informasi, pengeras suara, dan media digital terminal.
2. Informasi fasilitas keselamatan (X1.8)

Ketersediaan informasi fasilitas keselamatan di Terminal Kertajaya masih kurang jelas dan terbatas bagi penumpang. Berdasarkan PM 40 Tahun 2015 yang mengharuskan tersedianya informasi fasilitas keselamatan harus meliputi petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul yang mudah terlihat dengan jelas. Informasi ini sangat penting untuk meningkatkan kesadaran terkait keselamatan dan mengurangi risiko kecelakaan bagi penumpang. Implementasi rekomendasi yang dilakukan dengan memasang rambu dan papan informasi evakuasi meliputi titik kumpul di lokasi strategis dan mudah terlihat di seluruh area terminal, termasuk di ruang tunggu, pintu keluar-masuk, dan area parkir. Rambu harus menggunakan warna dan simbol standar keselamatan yang mudah dipahami oleh semua kalangan. Berikut contoh visualisasi rambu sesuai standar keselamatan. Berikut merupakan rekomendasi titik kumpul evakuasi:



(Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025)

**Gambar 15.** Rekomendasi Titik Evakuasi Di Terminal Kertajaya

Penentuan titik evakuasi ini berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 14/PRT/M/2017 Tahun 2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung, dengan mempertimbangkan, seperti yang berbunyi pasal 33 ayat 2, Perancangan dan penyediaan titik berkumpul harus memperhatikan:

- a. Kesesuaian sebagai lokasi akhir yang dituju dalam rute evakuasi;
  - b. Keamanan dan kemudahan akses Pengguna Bangunan Gedung dan Pengunjung Bangunan Gedung;
  - c. Jarak aman dari bahaya termasuk runtuh Bangunan Gedung;
  - d. Kemungkinan untuk mampu difungsikan secara komunal oleh para Pengguna Bangunan Gedung dan Pengunjung Bangunan Gedung; dan
  - e. Kapasitas titik berkumpul.
3. Informasi fasilitas kesehatan (X1.9)

Informasi terhadap fasilitas kesehatan di terminal untuk saat ini masih belum tersampaikan dengan baik kepada penumpang, sehingga akses terhadap fasilitas layanan kesehatan menjadi kurang optimal. Berdasarkan PM 40 Tahun 2015, harus menyediakan informasi kesehatan yang mudah terlihat dengan jelas. Rekomendasi ini yang harus dilakukan antara lain mencakup peningkatan dalam aplikasi mobile untuk memberikan informasi secara *real-time*.

4. Fasilitas keamanan (X2.1)



(Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025)

**Gambar 16.** Pos Keamanan di Terminal Kertajaya

Fasilitas keamanan dalam hal pengawasan dan penanganan gangguan keamanan di Terminal Kertajaya masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan data dari inventarisasi

pos keamanan ditemukan dalam kondisi terbengkalai dan tidak ada petugas keamanan yang berjaga di Terminal Kertajaya. PM 40 Tahun 2015 menyebutkan terminal harus menyediakan sistem keamanan yang memadai, meliputi pos keamanan, kamera pengawas (CCTV), dan patroli rutin oleh petugas keamanan. Rekomendasi ini meliputi perbaikan pos keamanan, memasang kamera (CCTV) untuk membantu manajemen dan pengawasan operasional dalam mencegah tindak kejahatan di terminal.

5. Petugas keamanan (X2.3)

Kualitas dan kuantitas dari petugas keamanan saat ini masih belum memadai untuk menjamin keamanan di Terminal Kertajaya. Berdasarkan PM 40 Tahun 2015 mengatur bahwa petugas keamanan minimal satu dan memiliki kompetensi dalam menjaga ketertiban dan keamanan bagi penumpang angkutan umum. Implementasi rekomendasi yang dapat dilakukan antara lain:

- a. Melakukan penambahan petugas keamanan untuk memastikan pengawasan menyeluruh di seluruh area terminal. Jumlah petugas bisa diberlakukan 3-5 petugas per shift nya dengan menyesuaikan dengan jam operasional dari Terminal Kertajaya.
- b. Penjadwalan patrol rutin oleh petugas keamanan di pintu masuk dan keluar terminal, terutama di tempat parkir dan jalur pejalan kaki.
- c. Penyediaan sarana pendukung keamanan seperti radio komunikasi, senter dan alat pengendali kerumunan untuk menunjang efektifitas pengamanan.

6. Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besar tarif (X3.1) Informasi jadwal kedatangan, keberangkatan dan tarif kendaraan masih belum tersedia di Terminal Kertajaya, sehingga layanan ini masih belum terintegrasi dengan baik dan akurat untuk penumpang angkutan umum. Berdasarkan PM 40 Tahun 2015 terminal harus menyediakan informasi jadwal realisasi jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besar tarif kendaraan bermotor umum secara tertulis beserta realisasi jadwal secara tertulis.

TRAYEK BUS ANTAR KOTA		
Trayek	Jam Keberangkatan	Jam Kedatangan
A-B	08:00	09:00
C-D	08:30	09:30
E-F	09:00	10:00
G-H	09:30	10:30
I-J	10:00	11:00
K-L	10:30	11:30
M-N	11:00	12:00
O-P	11:30	12:30
JAM		13:00

(Sumber : I Wayan Sukania, 2013)

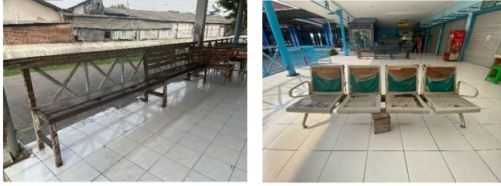
**Gambar 17.** Contoh Display Jam Kedatangan dan Keberangkatan

Rekomendasi ini meliputi pemasangan papan informasi digital yang mudah dibaca meliputi jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan, pengembangan aplikasi mobile juga diperlukan untuk mendukung integrasi sistem informasi selain itu diperlukan pelatihan petugas untuk cepat dalam menyampaikan informasi yang akurat.

7. Jadwal angkutan umum dalam trayek lanjutan dan angkutan umum tidak dalam trayek (X3.2)

Informasi jadwal angkutan lanjutan dan angkutan tidak dalam trayek masih terbatas, sehingga dapat menimbulkan informasi yang kurang jelas bagi penumpang. Berdasarkan PM 40 Tahun 2015 mengatur terminal harus menyediakan jadwal angkutan umum dalam dalam trayek lanjutan dan angkutan umum tidak dalam trayek. Rekomendasi yang dilakukan meliputi pengembangan sistem informasi angkutan lengkap dan akurat yang berada di dalam papan informasi digital serta peningkatan sosialisasi kepada penumpang angkutan umum di Terminal Kertajaya.

#### 8. Ruang tunggu (X4.1)



(Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025)

**Gambar 18.** Kondisi Eksisting Ruang Tunggu Di Terminal Kertajaya

Hasil observasi menunjukkan kondisi ruang tunggu yang berada di Terminal Kertajaya ditemukan dalam kondisi yang kurang baik, ditandai dengan kondisi kursi keropos, berkarat hingga patah. Fasilitas layanan di ruang tunggu ini dinilai kurang baik dalam segi kapasitas maupun kenyamanan. Berdasarkan PM 40 Tahun 2015 mengatur bahwa terminal harus tersedia dengan baik, area bersih 100% sejuk dan tidak berbau dari area terminal. Implementasi rekomendasi yang harus dilakukan meliputi:

- a. Melakukan penggantian kursi yang rusak, keropos, berkarat dan patah dengan kursi yang memiliki desain ergonomis untuk memberikan kenyamanan bagi penumpang.
  - b. Melakukan perawatan secara berkala untuk memastikan kondisi kursi dan fasilitas ruang tunggu lainnya, seperti pengecatan ulang untuk mencegah karat dan kerusakan.
9. Fasilitas peribadatan (X4.3)

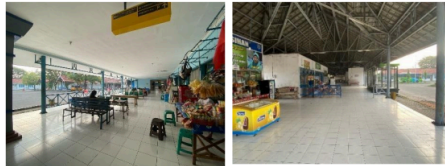


(Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025)

**Gambar 19.** Kondisi Eksisting Fasilitas Peribadatan Di Terminal Kertajaya

Hasil observasi ditemukan fasilitas tempat peribadatan berada dalam kondisi yang kurang baik, tampak berdebu dan terlihat tidak terpelihara secara rutin. Berdasarkan PM 40 Tahun 2015 penyediaan fasilitas peribadatan memiliki kapasitas pria 7 orang dan 5 orang Wanita dengan kondisi area bersih 100% dan tidak berbau area terminal. Rekomendasi yang dilakukan meliputi peningkatan kebersihan serta pengelolaan fasilitas peribadatan secara berkala, meliputi penataan ulang terkait tempat wudhu dan pencahayaan yang memadai.

10. Rumah makan (X4.5)



(Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025)

**Gambar 20.** Kondisi Eksisting Rumah Makan Di Terminal Kertajaya

Kualitas dan kebersihan di ruang makan terminal masih perlu ditingkatkan agar memenuhi standar kesehatan dan kenyamanan penumpang. Berdasarkan PM 40 Tahun 2015, ruang makan harus tersedia sesuai dengan kebutuhan terminal. Rekomendasi yang harus dilakukan meliputi peningkatan pengawasan dalam kebersihan, pelatihan ke higienisan makanan dan minuman, serta penyediaan fasilitas sanitasi yang memadai.

11. Informasi pelayanan (X5.3)

Informasi pelayanan di terminal masih tergolong terbatas dan kurang terintegrasi dengan baik, sehingga penumpang merasa kesulitan dalam menggunakan layanan yang tersedia. Berdasarkan PM 40 Tahun 2015, terminal harus menyediakan informasi berupa denah atau layout terminal, nomor trayek, nama PO, peta jaringan, dan tarif diletakkan di tempat strategis yaitu antara dekat loket, pintu masuk, dan ruang tunggu umum, agar mudah

126 terlihat dan jelas terbaca. Rekomendasi yang dilakukan meliputi pengembangan informasi digital yang terintegrasi dengan seluruh fasilitas terminal.

#### 12. Informasi angkutan lanjutan (X5.4)

Hasil observasi ditemukan informasi angkutan lanjutan di terminal masih kurang lengkap dan kurang tersosialisasi kepada penumpang angkutan umum. Berdasarkan PM 40 Tahun 2015, terminal harus menyediakan sistem informasi yang disampaikan kepada penumpang angkutan umum memuat informasi jenis angkutan, lokasi angkutan lanjutan, jam pelayanan angkutan lanjutan, jurusan, data rute dan tarif dari setiap kendaraan angkutan umum. Rekomendasi yang dilakukan meliputi pengembangan informasi yang terhubung keseluruhan layanan di terminal dan sosialisasi aktif kepada penumpang.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Hasil analisis dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan penumpang angkutan umum terhadap fasilitas layanan di Terminal Kertajaya berada di kategori “cukup puas”, dengan berdasarkan hasil analisis CSI sebesar 63%. Hal ini menandakan terdapat beberapa indikator dari fasilitas layanan yang kinerjanya masih berada di bawah standar pelayanan minimum dan belum mampu memenuhi harapan dari penumpang angkutan umum.
2. Berdasarkan preferensi penumpang angkutan umum di Terminal Kertajaya dengan menggunakan metode IPA yang dikelompokkan ke dalam empat kuadran melalui diagram kartesius didapatkan fasilitas layanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, layanan yang perlu dipertahankan, serta layanan dengan prioritas rendah maupun yang berlebih. Fasilitas layanan yang masuk kedalam kuadran A merupakan layanan yang memerlukan prioritas perbaikan dan peningkatan. Untuk menentukan urutan prioritas perbaikan agar efisiensi dalam penggunaan anggaran penelitian ini menggunakan analisis GAP dengan berdasarkan nilai gap antara kinerja dan kepentingan, semakin besar nilai negatif suatu layanan maka semakin rendah tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan tersebut. Berikut merupakan urutan indikator layanan yang memerlukan perbaikan dan peningkatan layanan berdasarkan hasil perhitungan analisis GAP: X1.5 (Pos, fasilitas dan petugas kesehatan), X1.9 (Informasi fasilitas kesehatan), X5.3 (Informasi pelayanan), X4.1 (Ruang tunggu), X4.5 (Rumah makan), X2.3 (Petugas keamanan), X5.4 (Informasi angkutan lanjutan), X1.8 (Informasi fasilitas keselamatan), X3.2 (Jadwal angkutan umum dalam trayek lanjutan dan angkutan umum tidak dalam trayek), X2.1 (Fasilitas keamanan), X3.1 (Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besar tarif) dan X4.3 (Fasilitas peribadatan). Pendekatan kombinasi antara IPA dan GAP Analysis ini memberikan dasar yang

kuat dan terstruktur dalam menentukan prioritas perbaikan fasilitas layanan demi peningkatan kualitas pelayanan publik di Terminal Kertajaya.

3. Dari hasil analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)* dan inventarisasi, adapun rekomendasi yang dapat peneliti usulkan dalam meningkatkan kualitas dari fasilitas pelayanan di Terminal Kertajaya meliputi: peningkatan fasilitas kesehatan serta menyediakan petugas yang berkompentensi guna memenuhi standar pelayanan minimum sesuai dengan PM 40 Tahun 2015; Penyediaan informasi keselamatan, kesehatan, jadwal angkutan dan angkutan lanjutan ke dalam informasi digital terminal; Penguatan sistem keamanan dengan menambah jumlah kualitas keamanan yang serta memasang kamera pengawas (CCTV); Perbaikan dan peningkatan kenyamanan ruang tunggu dan fasilitas pendukung lainnya seperti fasilitas peribadatan dan rumah makan; Sosialisasi dan pemeliharaan berkelanjutan terhadap fasilitas yang harus dilakukan secara rutin. Implementasi dalam rekomendasi ini diharapkan bisa memberikan dampak positif jangka panjang dalam meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum dengan melalui peningkatan kualitas layanan di Terminal Kertajaya sesuai dengan standar pelayanan minimum yang sudah ditetapkan.

## 6.2 Saran

Berikut beberapa saran yang dapat digunakan berdasarkan hasil penelitian ini:

1. Melakukan peningkatan fasilitas kesehatan dan keamanan  
Terminal Kertajaya perlu meningkatkan kualitas dari fasilitas kesehatan termasuk juga dalam fasilitas keamanan, meliputi pelatihan bagi petugas. Hal diperlukan untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan penumpang angkutan umum sesuai dengan standar pelayanan minimum yang berlaku.
2. Pengembangan sistem informasi terpadu  
Terminal Kertajaya disarankan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan sistem informasi digital terpadu yang dapat tersedia secara *real-time* terkait jadwal kedatangan/keberangkatan, tarif dan informasi lanjutan. Dalam penerapan sistem ini harus mudah diakses oleh penumpang angkutan umum melalui papan informasi digital dan aplikasi mobile.
3. Peningkatan kenyamanan fasilitas penunjang

Diperlukan perbaikan dan perawatan secara rutin terhadap fasilitas ruang tunggu, fasilitas peribadatan dan ruang makan agar memberikan persepsi positif dari penumpang angkutan umum selama berada di Terminal Kertajaya.

4. Sosialisasi dan edukasi penumpang angkutan umum  
Diperlukan sosialisasi aktif mengenai fasilitas dan layanan yang tersedia di Terminal Kertajaya agar penumpang angkutan umum mengetahui dan memanfaatkan layanan secara optimal. Sosialisasi ini diharapkan dapat memberikan edukasi terkait pentingnya keselamatan dan ketertiban di Terminal Kertajaya.
5. Penelitian lanjutan  
Disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut terhadap persepsi penumpang angkutan umum ketika fasilitas sudah dilakukan perbaikan dan peningkatan layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Antoni Arif Priadi. (2014). Penelitian Terapan Bidang Pelayaran dengan Metode Gap Analysis. In Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents (Vol. 7, Issue 2).
- Apriliansi, S., Ricardianto, P., Amonalisa, S., Handayani, S., & Tatiana, Y. (2023). Kepuasan Pengguna Jasa Terminal Angkutan Umum di Bangka Selatan. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 10(1), 71. <https://doi.org/10.54324/j.mtl.v10i1.989>
- Firdaus, F. (2020). Aplikasi Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Untuk Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pengguna Moda Transportasi Bus Akdp Dan Akap Pada Terminal Type B (Studi Kasus Pada Terminal Caru. *Develop*, 4(1), 63–84. <https://doi.org/10.25139/dev.v4i1.2277>
- Handayani, W., Fiqih, H. I., Pengelola, B., Jabodetabek, T., Angkutan, D., Pengelola, B., & Jabodetabek, T. (2024). Evaluasi Standar Pelayanan Minimum di Terminal Tipe A Pondok Cabe dengan Metode Importance Performance Analysis Pendahuluan. 15(1), 1–15. <https://doi.org/10.55511/jpsttd.v15i1.667>
- Kalangi, J. I., Lefrandt, L. I. R., & Rompis, S. Y. R. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Bus Rute Manado – Kawangkoan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Tekno*, 22(88), 729–737. <https://doi.org/10.35793/jts.v22i88.55292>
- Mahyuddin, D., Said, L. B., & Musa, R. (2021). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penumpang Pada Terminal (Kasus Terminal Regional Daya Makassar). *Jurnal Teknik Sipil MACCA*, 6(2), 151–158. <https://doi.org/10.33096/jtsm.v6i2.340>
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2015). Peraturan M No. 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. 1–21.
- Presiden Republik Indonesia. (2009). Undang-No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu

- Lintas dan Angkutan Jalan. 27(7), 1–5.
- Putra, D. P. (2022). Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan Dalam Mewujudkan Pelayanan Yang Optimal ( Studi Kasus Pelayanan Terminal Penumpang Tipe A Tidar Kota Magelang ). 40.
- Putri, J., & Panjaitan, U. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas dan Pelayanan di Terminal Tipe A Purabaya Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. X(1), 12173–12180.
- Rizka, M., Wibowo, F., Agustien, M., & Kadarsa, E. (2023). Kajian Integrasi Antar Moda Transportasi Umum Pada Kawasan Pasar KM 5 Kota Palembang. Jurnal Serambi Engineering, VIII(2), 5485–5496.
- Sanusi Mulyo Widodo, & Joko Sutopo. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. Jurnal Informatika Upgris, 4(1), 38–45.
- Sedayu, A. (2019). Pendekatan QFD Menggunakan Respon Teknis Untuk Peningkatan Pelayanan Terminal: Studi Kasus Terminal Tlogomas Kota Malang. Jurnal Penelitian Transportasi Darat, 20(2), 65. <https://doi.org/10.25104/jptd.v20i2.631>
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jurnal Teknologi Sistem Informasi, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2439>
- Simanjuntak, B. L. A., Priyanto, S., & Amrozi, M. R. F. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna di Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi. September.
- Tumewu, D., Mantiri, M. S., & Lopian, M. T. (2021). Efektivitas Pengelolaan Terminal Angkutan Umum Tipe B Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. Jurnal Governance, 1(2), 1–11.
- Umami, M. I. (2024). Evaluasi Kepuasan Kinerja Operasional Terminal Pancor Lombok Timur. 7(2), 5313–5325.
- Wendy Rosalinda Adipradana, Edy Suwasono, R. D. M. (2024). Analisis Kualitas

Pelayanan Publik , Standar Pelayanan Terminal Dan Kinerja Petugas Terhadap  
Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Di Terminal Tipe A Tamanan Kota  
Kediri. 13, 1–23.

Zakaria, G. R. (2020). Terminal Bus Purboyo : Perencanaan Dengan  
Memperhatikan Keamanan Dan Kenyamanan Pengguna.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Formulir Survei Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Layanan Terminal Kertajaya

7/6/25, 11:32 PM

Survei Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Layanan Terminal Kertajaya

#### Survei Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Layanan Terminal Kertajaya

Yth. Responden,

Assalamualaikum warahmatullohi wabarakatuh, Bapak/Ibu, Mohon izin saya Mahasiswa Marin Venda Donovan dari program studi Manajemen Transportasi Jalan, kampus Poltrada-Bali. Dalam rangka pemenuhan penelitian saya, mohon ketersediaan Bapak/Ibu/saudara untuk mengisi kuesioner survei terkait Fasilitas Layanan di Terminal Tipe B Kertajaya.

Tujuan dari survei ini adalah untuk memahami pendapat bapak/ibu terkait kinerja dan kepuasan mengenai layanan fasilitas di Terminal Kertajaya.

Partisipasi bapak/ibu dalam survei ini bersifat sukarela, dan semua jawaban yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya. Hasil dari survei ini hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian dan perencanaan fasilitas layanan di Terminal Kertajaya.

Survei ini terdiri dari beberapa bagian dan akan memakan waktu sekitar 5-10 menit untuk diselesaikan. Kami menghargai waktu dan perhatian yang Anda berikan untuk mengisi survei ini dengan jujur.

Apabila terdapat kendala dalam pengisian bisa menghubungi nomor berikut ini: Marin Venda Donovan (083135857907)

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

1. Jenis Kelamin \*

Tandai satu oval saja.

Laki-Laki

Perempuan

[https://docs.google.com/forms/d/1i-HL1t4LrmbdF\\_Mf5nffjbfkq2d0z7Bm1V4gK5SLs4dE/](https://docs.google.com/forms/d/1i-HL1t4LrmbdF_Mf5nffjbfkq2d0z7Bm1V4gK5SLs4dE/)

1/17

2. Usia \*

Tandai satu oval saja.

- < 17
- 17 - 25
- 26 - 35
- 36 - 45
- 46 - 55
- 56 - 65
- > 65

3. Pekerjaan \*

Tandai satu oval saja.

- Tidak Bekerja
- ASN / Pejabat
- Tenaga Pekerja (Swasta)
- Petani/Peternak
- Pelajar / Mahasiswa
- Tenaga Kesehatan
- Pensiunan
- Pedagang
- Yang lain: \_\_\_\_\_

4. Pendapatan \*

Tandai satu oval saja.

- < 1.000.000 (Contoh: Pelajar dan IRT)
- 1.000.000 - 2.500.000
- 2.500.000 - 5.000.000
- 5.000.000 - 7.500.000
- 7.500.000 - 10.000.000

5. Seberapa sering Anda menggunakan Terminal Kertajaya dalam kurun waktu satu bulan terakhir? \*

Tandai satu oval saja.

- Setiap Hari
- 3 - 6 kali dalam Seminggu
- 1 - 2 kali dalam Seminggu
- 2 - 3 kali dalam Sebulan
- Jarang
- Baru Pertama Kali

6. Apakah anda berencana menggunakan terminal ini kembali di kemudian hari? \*

Tandai satu oval saja.

- Iya
- Tidak

## 7. Apa tujuan utama anda menggunakan Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja.

- Bekerja  
 Sekolah  
 Wisata / Liburan  
 Kunjungan Keluarga / Sosial  
 Perjalanan Dinas / Bisnis  
 Transit / Ganti Moda Transportasi

**Survei Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas dan Layanan Terminal Tipe B Kertajaya**

Tata cara pengisian berbentuk dengan skala likert 1-4

untuk melakukan penilaian silahkan diisi berdasarkan Bapak/Ibu rasakan, seperti berikut:

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

**Aspek Keselamatan**

Aspek keselamatan adalah kebijakan, prosedur, dan tindakan teknis-operasional yang bertujuan untuk melindungi seluruh pengguna jasa baik penumpang maupun petugas dari risiko bahaya fisik, kecelakaan, dan kerugian yang mungkin terjadi selama proses transportasi berlangsung.

## 8. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan lajur pejalan kaki di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
<b>Kepentingan</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Kinerja</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan fasilitas keselamatan jalan di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
<b>Kepentingan</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Kinerja</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan jalur evakuasi di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
<b>Kepentingan</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Kinerja</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan alat pemadam kebakaran di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
<b>Kepentingan</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Kinerja</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan pos, fasilitas dan petugas kesehatan di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
<b>Kepentingan</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Kinerja</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan informasi fasilitas keselamatan di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
<b>Kepentingan</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Kinerja</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan informasi fasilitas kesehatan di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
<b>Kepentingan</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Kinerja</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Menurut Anda, layanan atau fasilitas apa yang perlu ditambahkan dalam Aspek Keselamatan di Terminal Kertajaya?

\_\_\_\_\_

**Aspek Keamanan**

Aspek keamanan adalah berbagai upaya dan langkah-langkah yang diambil untuk melindungi penumpang, fasilitas, serta aset yang ada di area terminal dari ancaman fisik maupun non-fisik. Keamanan ini mencakup pengawasan, pencegahan, dan respons terhadap berbagai situasi darurat, seperti ancaman terorisme, pencurian, vandalisme, dan kecelakaan.

16. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan fasilitas keamanan di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan media pengaduan gangguan keamanan di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan petugas keamanan di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Menurut Anda, layanan atau fasilitas apa yang perlu ditambahkan dalam Aspek \*  
Keamanan di Terminal Kertajaya?

\_\_\_\_\_

**Aspek Kehandalan /Keteraturan**

Aspek kehandalan adalah kemampuan sistem untuk menyediakan layanan yang konsisten sesuai jadwal yang telah ditetapkan, dengan gangguan minimal. Ini meliputi ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan, serta minimnya perubahan jadwal secara mendadak.

20. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besar tarif di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
<b>Kepentingan</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Kinerja</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan jadwal angkutan umum dalam trayek lanjutan dan angkutan umum tidak dalam trayek di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
<b>Kepentingan</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Kinerja</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan loket penjualan tiket di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
<b>Kepentingan</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Kinerja</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan kantor penyelenggara terminal di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
<b>Kepentingan</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Kinerja</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan petugas operasional terminal di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
<b>Kepentingan</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Kinerja</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. Menurut Anda, layanan atau fasilitas apa yang perlu ditambahkan dalam Aspek Kehandalan/Keteraturan di Terminal Kertajaya?

\_\_\_\_\_

**Aspek Kenyamanan**

Aspek kenyamanan adalah kondisi di mana pengguna merasa aman, tenang, dan terhindar dari tekanan fisik maupun psikis. Kenyamanan juga mencakup kemudahan akses, kejelasan informasi, dan kualitas fasilitas fisik.

26. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan ruang tunggu di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan toilet di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan fasilitas peribadatan di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan ruang terbuka hijau di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
<b>Kepentingan</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Kinerja</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan rumah makan di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
<b>Kepentingan</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Kinerja</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan fasilitas dan petugas kebersihan \* di Terminal Kertajaya?

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
<b>Kepentingan</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Kinerja</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

32. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan area merokok di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
<b>Kepentingan</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Kinerja</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

33. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan drainase di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
<b>Kepentingan</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Kinerja</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan lampu penerangan ruangan di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
<b>Kepentingan</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Kinerja</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. Menurut Anda, layanan atau fasilitas apa yang perlu ditambahkan dalam Aspek Kenyamanan di Terminal Kertajaya?

\_\_\_\_\_

**Aspek Kemudahan / Keterjangkauan**

Aspek kemudahan / keterjangkauan meliputi akses fisik yang mudah, informasi yang jelas, konektivitas antar-moda yang baik, serta biaya yang terjangkau.

36. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan letak jalur pemberangkatan di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

37. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan letak jalur kedatangan di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

38. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan informasi pelayanan di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

39. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan informasi angkutan lanjutan di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
<b>Kepentingan</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Kinerja</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

40. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
<b>Kepentingan</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Kinerja</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

41. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan tempat penitipan barang di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
<b>Kepentingan</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Kinerja</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

42. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan fasilitas pengisian baterai di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
<b>Kepentingan</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Kinerja</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

43. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan tempat naik/turun penumpang di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
<b>Kepentingan</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Kinerja</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

44. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
<b>Kepentingan</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Kinerja</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

45. Menurut Anda, layanan atau fasilitas apa yang perlu ditambahkan dalam Aspek Kemudahan/Keterjangkauan di Terminal Kertajaya?

\_\_\_\_\_

**Aspek Kesetaraan**

Aspek kesetaraan adalah prinsip adil bahwa semua penumpang, tanpa memandang latar belakang, kondisi fisik, usia, jenis kelamin, atau status sosial, memiliki akses yang sama terhadap layanan, fasilitas, dan keamanan di terminal penumpang.

46. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan fasilitas penyanggah cacat di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

47. Bagaimana pendapat anda terkait keberadaan ruang ibu menyusui di Terminal Kertajaya? \*

Tandai satu oval saja per baris.

	1	2	3	4
Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

48. Menurut Anda, layanan atau fasilitas apa yang perlu ditambahkan dalam Aspek Kesetaraan di Terminal Kertajaya?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

Lampiran 2. Hasil Input Kinerja Kepuasan Penumpang Di Terminal Kerjaya

NO	XI				X2				X3				X4				X5				X6				T O T A L										
	P.1	P.1	P.1	P.1	P.1	P.2	P.2	P.2	P.3	P.3	P.3	P.3	P.4	P.4	P.4	P.4	P.5	P.5	P.5	P.5	P.5	P.5	P.5	P.5		P.6	P.6	P.6	P.6						
16	4	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	4	10				
17	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	10				
18	2	3	4	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	3	1	4	2	2	2	4	1	1	3	1	2	2	2	1	1	2	4	1	69		
19	2	3	4	4	1	2	2	4	1	1	2	3	4	2	4	2	4	1	4	1	2	4	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	76		
20	2	3	4	4	2	2	1	2	1	2	1	2	3	4	1	3	1	4	1	4	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	4	2	72		
21	2	3	4	4	2	2	1	4	2	1	1	2	3	3	2	4	1	2	2	3	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	80	
22	2	2	4	4	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	1	3	1	2	4	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1	70	
23	4	4	3	1	2	2	1	4	1	2	2	2	3	4	1	4	2	4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	3	84	
24	3	3	4	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	77	
25	3	3	3	1	1	1	3	2	1	2	2	4	1	4	2	2	4	2	2	4	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	79	
26	3	4	4	4	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	1	3	2	4	2	4	2	1	4	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	86	
27	4	3	3	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	1	4	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2	95	
28	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	76	
29	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2	98	
30	4	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	99	
31	4	3	3	4	2	2	1	2	2	1	2	2	4	4	1	4	2	2	4	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	83
32	4	4	4	4	2	2	1	2	3	1	2	1	4	2	2	3	1	2	1	4	2	2	4	1	2	2	2	2	1	1	4	2	2	79	
33	4	4	4	3	1	2	1	4	2	1	2	2	4	2	3	1	2	1	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	1	1	4	2	81		
34	4	3	3	3	2	1	2	2	4	1	2	2	2	1	4	1	4	2	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	2	2	4	1	74	
35	4	3	4	3	2	2	1	2	1	1	2	2	4	1	4	2	4	1	4	2	3	1	1	3	2	2	2	1	1	2	2	4	1	75	
36	2	4	4	3	2	1	1	4	1	2	1	2	2	2	2	3	2	4	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1	73
37	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	83

NO	IX					X1					X2					X3					X4					X5					X6					T A L																				
	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P2	P2	P2	P2	P2	P3	P3	P3	P3	P3	P4	P4	P4	P4	P4	P5	P5	P5	P5	P5	P6	P6	P6	P6	P6		P6	P6	P6	P6	P6															
38	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	88
39	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	81					
40	2	2	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3					
41	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	0	0	0	0	10					
42	2	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	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	2	4	4	4	4	10					
43	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	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	2	1	1	1	1	10					
44	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	0	0	0	0	10					
45	2	4	4	3	1	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	10					
46	3	3	4	3	2	2	1	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	2	3	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	2	1	1	1	1	97					
47	3	4	4	4	1	3	1	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	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	4	2	2	2	2	3					
48	4	4	3	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	4	2	4	2	3	1	4	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	75					
49	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	78					
50	2	4	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	81					
51	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	4	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	77					
52	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	71					
53	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	76					
54	2	4	4	4	2	3	3	2	2	2	2	1	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	93					
55	2	3	4	1	2	2	1	2	2	1	2	1	4	1	4	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	73					
56	2	3	4	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	4	2	3	1	2	4	2	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	71					

NO	IX					X0					X1					X2					X3					X4					X5					X6					T O T A L			
	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1		P1	P1	P1
57	4	4	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	74		
58	2	2	3	2	1	1	2	4	2	2	1	2	2	4	2	4	2	1	2	4	2	2	1	2	4	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	73	
59	4	4	4	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	1	3	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	64		
60	4	4	4	2	1	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	13		
61	2	2	4	2	1	1	1	3	1	1	2	2	3	3	2	4	1	1	3	1	1	3	1	2	2	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	64		
62	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	79		
63	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	82			
64	2	3	4	4	2	1	1	2	4	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	72			
65	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	4	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	68			
66	1	2	3	4	1	4	1	2	2	2	1	2	3	3	1	4	3	1	1	4	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	69			
67	2	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	80			
68	4	4	3	3	1	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	11				
69	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	13				
70	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	75				
71	2	2	3	2	1	1	2	4	2	2	1	1	2	4	2	3	1	1	3	1	2	4	1	2	4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	67				
72	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2	3	2	1	4	4	2	1	4	4	2	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	94			
73	2	2	3	3	2	2	1	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	1	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	94				
74	4	3	3	2	2	4	3	4	3	3	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	1	2	4	4	3	2	4	4	3	2	1	2	4	3	3	3	3	3	3	95				
75	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	1	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	4	3	10				
76	4	4	3	3	3	1	4	2	1	3	3	3	3	1	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	10				

NO	IX				X1				X2				X3				X4				X5				X6				T O L														
	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P2	P2	P2	P2	P3	P3	P3	P3	P4	P4	P4	P4	P5	P5	P5	P5	P6	P6	P6	P6		P7	P7	P7	P7	P8	P8	P8	P8	P9	P9	P9	P9	P10	P10
77	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	4	3	2	2	3	3	4	1	10											
78	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2	4	3	3	5	10											
79	3	2	4	3	3	4	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	96											
80	3	4	4	4	3	3	2	4	2	1	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	4	3	4	3	6	10										
81	4	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	5	10											
82	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	2	2	3	2	2	1	2	2	2	85	13										
83	4	2	3	4	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	1	3	13										
84	2	4	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	4	1	4	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	1	76	13										
85	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	3	2	1	2	4	1	2	4	1	2	2	1	2	2	2	2	2	75	13										
86	4	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	1	4	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	75	13										
87	2	3	3	2	1	2	2	4	2	2	2	2	1	2	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	73	13											
88	2	3	4	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	4	2	4	1	2	2	1	2	4	1	2	2	2	1	2	2	1	2	70	13										
89	2	4	4	2	1	2	4	2	2	4	2	2	2	1	3	2	3	1	2	1	3	2	4	2	2	1	2	2	2	2	75	13											
90	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	4	2	4	3	4	2	1	3	2	3	3	3	3	86	13											
91	4	4	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	3	1	4	2	2	1	4	2	2	1	2	2	2	2	2	74	13											
92	4	4	4	1	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	4	2	2	4	3	1	1	2	2	2	2	2	79	13											
93	4	3	3	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	4	1	4	1	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	1	2	4	1	67	13										
94	4	3	3	2	1	1	2	4	2	2	1	2	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	2	69	13											
95	4	4	3	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	4	4	2	4	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	70	13										
96	3	3	4	1	2	2	1	2	4	2	1	2	1	4	4	1	2	1	2	1	2	4	1	2	1	2	1	2	1	4	2	72	13										

NO	IX					X1					X2					X3					X4					X5					X6					T O T A L								
	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P2	P2	P2	P2	P2	P3	P3	P3	P3	P3	P4	P4	P4	P4	P4	P5	P5	P5	P5	P5	P6	P6	P6	P6	P6		P7	P7	P7	P7	P7	P8	P8	P8
97	4	4	3	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	2	4	2	4	2	4	2	1	1	4	2	1	2	1	2	1	2	4	3	1	2	4	3	1	77				
98	4	3	3	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	4	2	2	4	2	2	68				
99	4	3	3	2	1	1	2	1	4	1	1	2	1	4	2	3	2	4	2	3	2	1	4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	2	2	2	77						
100	4	4	3	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	4	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	4	3	1	2	4	3	1	72				
101	4	3	3	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	63						
102	4	2	3	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	4	2	1	4	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	64						
103	1	2	2	3	2	4	3	4	3	3	1	4	4	3	3	3	1	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	5	10						
104	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	10						
105	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	11							
106	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	6	10						
107	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	10						
108	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	7	10						
109	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	11							
110	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	7	10						
111	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	11						
112	2	2	4	2	1	2	2	4	2	2	2	1	4	4	2	3	3	4	2	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	1	77						
113	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	4	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	78					

NO	IX					X1					X2					X3					X4					X5					X6					T O L																		
	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P2	P2	P2	P2	P2	P3	P3	P3	P3	P3	P4	P4	P4	P4	P4	P5	P5	P5	P5	P5	P6	P6	P6	P6	P6		P7	P7	P7	P7	P7	P8	P8	P8	P8	P8	P9	P9	P9	P9	P9	P10	P10	P10
114	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2	4	2	2	2	1	3	2	4	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	77												
115	4	3	4	4	2	2	1	2	4	1	2	2	4	2	2	4	4	2	4	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	87											
116	4	4	4	4	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	85											
117	4	3	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	3	2	4	2	4	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	90												
118	4	4	4	4	2	2	4	1	2	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	1	2	3	4	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	4	2	94										
119	4	4	1	4	2	1	2	3	2	2	1	4	1	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	3	4	1	79											
120	3	3	4	4	2	1	2	4	2	2	1	4	3	2	3	1	4	2	4	1	2	4	1	2	4	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	1	84												
121	3	3	3	4	2	2	1	2	3	2	2	1	4	2	2	3	1	4	2	4	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	1	81													
122	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	13												
123	3	3	1	4	2	2	1	4	1	2	1	1	4	2	1	2	2	1	2	4	2	1	2	4	2	1	2	3	1	1	2	4	1	1	2	4	1	1	4	4	1	72												
124	3	3	1	4	3	1	1	4	2	2	2	1	3	3	1	4	2	4	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	71												
125	3	1	4	4	1	1	4	1	1	4	1	1	4	1	1	4	4	3	4	2	3	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	74												
126	1	1	1	4	3	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	64											
127	1	1	1	4	3	1	1	2	4	2	2	1	4	1	1	3	4	3	3	4	2	1	2	4	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	72									
128	1	1	1	2	4	1	2	2	2	2	2	4	2	1	4	2	1	4	1	1	2	2	1	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	4	2	68										
129	1	1	1	2	3	1	2	1	4	1	1	2	2	4	4	1	3	4	4	2	4	1	1	2	4	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	4	2	1	72									
130	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	12										
131	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	11										
132	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	9										
133	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	11									

NO	IX						X1						X2						X3						X4						X5						X6						T O T A L						
	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P2	P2	P2	P2	P2	P2	P3	P3	P3	P3	P3	P3	P4	P4	P4	P4	P4	P4	P5	P5	P5	P5	P5	P5	P6	P6	P6	P6	P6	P6							
134	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	88
135	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	11
Σ	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	4	2	3	3	4	2	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	111
RATA	9	3	4	9	7	0	8	0	9	0	9	0	7	4	8	6	1	6	9	4	8	0	38	2	1	7	9	0	0	9	1	0	9	8	6	2	5	9	4	9	9	9	9	9	9	9	89		
RATA	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	88			

Lampiran 3. Hasil Input Kepentingan Kepuasan Penumpang di Terminal Kertajaya

N O	XI				X2	X3	X4				X5				X6	T O T A L																
	K1	K2	K3	K4			K1	K2	K3	K4	K1	K2	K3	K4			K5	K6														
1	2	2	3	4	2	4	3	3	4	2	2	4	2	2	3	2	4	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	94		
2	3	2	2	3	4	2	4	3	2	3	2	4	4	2	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	96		
3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	3	3	3	10		
4	2	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	7		
5	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	95		
6	2	3	3	4	2	4	3	2	3	4	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	92		
7	3	3	2	4	2	4	2	3	2	2	1	2	4	4	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	97		
8	3	3	2	4	2	4	2	3	3	3	1	3	4	4	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	88		
9	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	94		
10	2	3	3	2	4	4	2	3	2	4	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	98		
11	3	3	2	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	97		
12	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1	3	2	4	3	1	3	4	3	2	3	4	3	3	4	10		
13	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	96	
14	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10		
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	2	4	3	3

16	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	5	10
17	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	10
18	4	2	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	1	4	4	3	3	3	3	2	11	
19	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	6	11	
20	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	1	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	11	
21	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	1	4	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	0	11		
22	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	11	
23	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	4	1	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	11	
24	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	2	1	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	11			
25	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	1	4	4	3	4	4	4	2	1	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	5	11		
26	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	2	1	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	11		
27	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	11		
28	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	2	1	4	1	3	3	1	2	4	3	3	3	2	5	10		
29	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	2	1	3	3	4	4	2	3	3	4	4	1	2	11			
30	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	1	4	3	3	4	1	3	3	3	4	1	2	11				
31	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	1	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	1	3	3	2	10	

32	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	1	4	4	2	4	3	3	3	4	1	2	4	3	5	
33	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	2	3	3	3	3	1	2	4	2	3	
34	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	1	8
35	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	2	0	
36	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	1	2
37	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	2	83	2	83	
38	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	4	2	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	89	2	89
39	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	86	
40	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	2	4	2	12	
41	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	1	4	4	1	4	3	11	
42	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	1	3	3	4	4	3	3	1	4	3	1	4	3	5	
43	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	1	2	12	
44	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	0	12	
45	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	12	
46	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	11	
47	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	1	7	11
48	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	2	4	3	3	4	2	2	3	2	7	10	
49	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	3	2	11	

50	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	1	4	2	3	2	3	4	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	8	10	
51	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	4	3	2	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	11	
52	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	4	3	3	11		
53	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	4	4	2	4	3	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	6	12	
54	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	2	2	4	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	3	4	3	0	11	
55	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	1	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	1	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	11		
56	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	6	11		
57	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	11		
58	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	1	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	1	0	11	11			
59	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	5	12		
60	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8	12		
61	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	1	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	11		
62	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	2	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	7	11		
63	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	4	3	4	3	3	2	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	6	10		
64	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	4	3	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	5	11		
65	3	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	1	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	7	10

66	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	1	2	2	3	3	1	3	3	4	4	2	3	3	2	4	4	3	4	3	5	3	4	4	2	10
67	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	1	3	4	1	3	4	3	4	3	3	4	4	3	8
68	2	3	4	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	75	
69	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	13		
70	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	1	3	3	4	3	5	
71	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	4	2	3	4	3	4	4	2	3	4	2	3	4	4	3	1	4	3	3	11		
72	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	1	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	1	11	
73	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	1	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	5		
74	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	1	3	2	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	7		
75	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5		
76	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	2	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	7	
77	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	1	2	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	2	10		
78	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	10		
79	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	1	3	2	4	4	3	4	2	4	2	2	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	5		
80	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	1	4	2	3	3	6			
81	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	4	2	3	3	7			
82	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	3	3	4	4	4	2	3	4	1	3	4	3	4	1	2	4	4	6		







13	2	3	3	3	4	4	4	1	4	4	2	3	4	1	1	4	3	2	3	2	4	4	1	2	4	10		
13	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	10	
13	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	10	
13	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	3	1	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	1	2	1	10	
Σ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	14	
7	2	0	2	4	5	3	6	2	0	3	2	2	3	6	2	4	3	3	3	3	3	7	1	4	3	46		
R	7	3	8	4	2	1	0	4	4	5	7	3	2	4	3	4	1	8	2	5	5	0	3	5	8	3	8	
A																												
T	3.	2.	3.	3.	3.	3.	3.	3.	2.	3.	3.	3.	2.	3.	3.	3.	3.	3.	3.	2.	2.	2.	2.	2.	3.	2.	10	
A	1	9	1	2	3	1	4	1	9	2	1	1	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	7	7.
	6	9	7	9	5	9	1	4	9	2	6	3	6	4	5	9	2	5	0	2	5	6	3	19	7	3	17	







K5.8	Posns	404"	209"	0.075	499"	3184"	492"	485"	455"	284"	480"	449"	482"	373"	307"	0.048	483"	444"	249"	433"	249"	418"	407"	354"	310"	590"	250"	351"	244"	274"	499"	286"	602"			
	Std	0.000	0.016	0.465	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	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	SE	0.000	0.016	0.465	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	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000			
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135			
K5.9	Posns	383"	-0.016	-0.126	399"	3184"	334"	415"	275"	-27"	312"	352"	351"	0.017	0.126	200"	309"	0.079	296"	317"	0.116	364"	-0.043	275"	435"	0.139	0.079	330"	360"	264"	350"	186"	274"	349"	0.156	442"
	Std	0.000	0.016	0.126	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	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		
	SE	0.000	0.016	0.126	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	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135		
K6.1	Posns	604"	-264"	-176	0.000	538"	604"	527"	579"	-90"	665"	664"	598"	-246"	125"	261"	-44"	232"	841"	618"	245"	815"	169	0.118	504"	547"	316"	657"	599"	302"	350"	247"	499"	349"	171"	704"
	Std	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	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		
	SE	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	0.000	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	
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135		
K6.2	Posns	119	-0.005	-0.058	177"	144"	240"	217"	263"	0.023	272"	217"	241"	0.028	0.086	-0.022	198"	0.043	223"	308"	0.099	238"	131"	172"	202"	0.099	217"	219"	0.141	0.099	0.044	286"	0.156	311"		
	Std	0.000	0.005	0.058	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	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		
	SE	0.000	0.005	0.058	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	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135		
K6.3	Posns	0.065	0.048	0.546	0.041	0.033	0.005	0.003	0.002	0.758	0.000	0.000	0.004	0.746	0.322	0.799	0.021	0.538	0.000	0.000	0.251	0.001	0.119	0.035	0.047	0.019	0.208	0.012	0.011	0.104	0.231	0.873	0.001	0.071	0.047	
	Std	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	0.000	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	
	SE	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	0.000	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	
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135		
	Total	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	750	
	Std	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	0.000	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	
	SE	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	0.000	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	
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135		

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Kinerja SPSS

No	Item	Correlations														
		71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85
71	Correlation	1														
72	Item	0,08	1													
73	Item	0,15	0,18	1												
74	Item	0,14	0,15	0,14	1											
75	Item	0,14	0,15	0,14	0,15	1										
76	Item	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	1									
77	Item	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	0,15	1								
78	Item	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	1							
79	Item	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	0,15	1						
80	Item	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	1					
81	Item	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	0,15	1				
82	Item	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	1			
83	Item	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	0,15	1		
84	Item	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	1	
85	Item	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	0,15	0,14	0,15	1






14

753	0.154	0.177	0.144	0.099	0.187	0.097	0.169	0.107	0.151	0.069	0.299	0.388	0.292	0.537	0.199	0.617	0.697	0.204	0.629	0.777	0.412	0.662	0.698	0.444	0.302	0.136	0.246	0.337	0.807			
Correlation																																
754	0.067	0.046	0.091	0.306	0.035	0.006	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	0.000	0.000	0.000	0.000		
Correlation																																
755	1.97	-0.024	0.005	0.006	0.005	0.005	0.005	0.005	0.005	0.005	0.005	0.005	0.005	0.005	0.005	0.005	0.005	0.005	0.005	0.005	0.005	0.005	0.005	0.005	0.005	0.005	0.005	0.005	0.005	0.005		
Correlation																																
756	0.036	0.717	0.475	0.050	0.151	0.001	0.028	0.469	0.142	0.170	0.145	0.000	0.001	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	
Correlation																																
761	0.121	-0.004	-0.141	-0.149	-0.127	-0.207	-0.207	-0.207	-0.207	-0.207	-0.207	-0.207	-0.207	-0.207	-0.207	-0.207	-0.207	-0.207	-0.207	-0.207	-0.207	-0.207	-0.207	-0.207	-0.207	-0.207	-0.207	-0.207	-0.207	-0.207	-0.207	
Correlation																																
762	0.005	-0.004	0.005	0.007	0.005	0.007	0.005	0.007	0.005	0.007	0.005	0.007	0.005	0.007	0.005	0.007	0.005	0.007	0.005	0.007	0.005	0.007	0.005	0.007	0.005	0.007	0.005	0.007	0.005	0.007	0.005	
Correlation																																
763	0.035	0.030	0.041	0.375	0.011	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	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
Correlation																																
764	2.48	21.77	242.7	-297.344	-790.707	-790.707	-790.707	-790.707	-790.707	-790.707	-790.707	-790.707	-790.707	-790.707	-790.707	-790.707	-790.707	-790.707	-790.707	-790.707	-790.707	-790.707	-790.707	-790.707	-790.707	-790.707	-790.707	-790.707	-790.707	-790.707	-790.707	
Correlation																																
765	0.004	0.004	0.005	0.001	0.004	0.001	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	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
Correlation																																
N	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	

## Lampiran 6. Lembar Expert Judgement

	<b>KEMENTERIAN PERHUBUNGAN</b> <b>BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN</b> <b>POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI</b>	
	Kampus I : JL. CEMPAKA PUTIH, DESA SAMSAM, KEC. KERAMBITAN, KAB. TABANAN – BALI	TELP. (0361) 291103 298734
Kampus II : JL. BATUYANG NO. 109X BATUBULAN, KEC. SUKAWATI, KAB. GIANYAR - BALI		

---

**SURAT PERNYATAAN VALIDASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :


Nama : Hoistiadi Kurniawan., SE  
NIP : 19750302 200112 1 002  
Jabatan : Operator Terminal

Menerangkan bahwa Mahasiswa Politeknik Transportasi Darat Bali di bawah ini.  
Nama : Marin Venda Donovan  
Notar : 2203038  
Prodi : D-III Manajemen Transportasi jalan

Saat ini sedang melaksanakan penyusunan Kertas Kerja Wajib dengan judul :  
**“Analisis Kinerja Layanan Terminal Tipe B Kertajaya Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode CSI Dan IPA”**. Sehubungan dengan hal tersebut, saya menyatakan bahwa telah dilakukan validasi terhadap instrumen kuesioner yang digunakan oleh mahasiswa yang bersangkutan. Uji Validasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian telah sesuai dengan kondisi faktual di Terminal Kertajaya.

Demikian surat ini saya sampaikan. Atas Perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, saya ucap terimakasih. Memang benar telah melakukan uji validasi instrumen penelitian pada 22 Mei 2025. Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kota Mojokerto  
Pada Tanggal : 22 Mei 2025  
OPERATOR TERMINAL  
KOTA MOJOKERTO

  
Hoistiadi Kurniawan., SE  
Pangkat Tingkat I (III/d)  
NIP. 19750302 200112 1 002

D. Komenta/Saran

Beberapa pertanyaan yang lebih baik dihilangkan, seperti :

1. Keberadaan pos, fasilitas dan petyas pemeriksaan Kelaitan Kendaraan umum di Terminal Kertajaya.
2. Keberadaan fasilitas perbaikan ringon Kendaraan umum di Terminal Kertajaya

E. Kesimpulan

Berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, Lembar Kuesioner Survei Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Layanan Terminal Kertajaya dinyatakan:

1. Layak digunakan untuk uji coba tanpa revisi.
2. Layak digunakan untuk uji coba sesuai revisi.
3. Tidak layak digunakan untuk uji coba.

\*Catatan : Mohon di lingkari pada nomor yang sesuai dengan kesimpulan Bapak/Ibu.

Kota Mojokerto, 22 Mei 2025

OPERATOR TERMINAL

KOTA MOJOKERTO



Hosniadi Kurniawan., SE

Penata Tingkat I (III/d)

NIP. 19750302 200112 1 002



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN  
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI

Kampus I : JL. CEMPAKA PUTIH, DESA  
SAMSAM, KEC. KERAMBITAN,  
KAB. TABANAN – BALI  
Kampus II : JL. BATUYANG NO. 109X  
BATUBULAN, KEC. SUKAWATI,  
KAB. GIANYAR - BALI

TELP. (0361) 291103  
298734

FAX. (0361) 295340  
Email : [sekretariat@poltradabali.ac.id](mailto:sekretariat@poltradabali.ac.id)  
Website: [poltradabali.ac.id](http://poltradabali.ac.id)

SURAT PERNYATAAN VALIDASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Iwan Suyana., SH

NIP : 19731227 199703 1 006

Jabatan : Pengawas Angkutan dan Terminal

Menerangkan bahwa Mahasiswa Politeknik Transportasi Darat Bali di bawah ini.

Nama : Marin Venda Donovan

Notar : 2203038

Prodi : D-III Manajemen Transportasi jalan

Saat ini sedang melaksanakan penyusunan Kertas Kerja Wajib dengan judul :

**“Analisis Kinerja Layanan Terminal Tipe B Kertajaya Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode CSI Dan IPA”**. Sehubungan dengan hal tersebut, saya menyatakan bahwa telah dilakukan validasi terhadap instrumen kuesioner yang digunakan oleh mahasiswa yang bersangkutan. Uji Validasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian telah sesuai dengan kondisi faktual di Terminal Kertajaya.

Demikian surat ini saya sampaikan. Atas Perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, saya ucap terimakasih Memang benar telah melakukan uji validasi instrumen penelitian pada 22 Mei 2025. Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kota Mojokerto

Pada Tanggal : 22 Mei 2025

PENGAWAS ANGKUTAN DAN TERMINAL

KOTA MOJOKERTO

Iwan Suyana., SH

Penata Tingkat I (III/d)

NIP. 19731227 199703 1 006

D. Komentar/Saran

Pertanyaan yang seharusnya tidak perlu dicantumkan

1. Keberadaan informasi, fasilitas pemeriksaan dan Perbaikan ringan Kendaraan di Terminal Kertajaya.
2. Keberadaan tempat istirahat awak kendaraan di Terminal Kertajaya.

E. Kesimpulan

Berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, Lembar Kuesioner Survei Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Layanan Terminal Kertajaya dinyatakan:

1. Layak digunakan untuk uji coba tanpa revisi.
2. Layak digunakan untuk uji coba sesuai revisi.
3. Tidak layak digunakan untuk uji coba.

\*Catatan : Mohon di lingkari pada nomor yang sesuai dengan kesimpulan Bapak/Ibu.

Kota Mojokerto, 22 Mei 2025

PENGAWAS ANGKUTAN DAN TERMINAL



Iwan Setiawan, SH  
Penasihat Tingkat I (III/d)

NIP. 19731227 199703 1 006

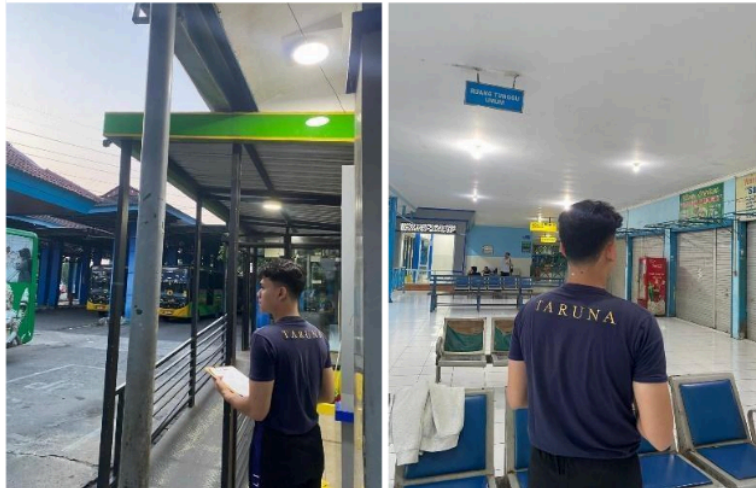
**Lampiran 7. Dokumentasi Expert Judgement**



**Lampiran 8. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner**



**Lampiran 9. Dokumentasi Inventarisasi Terminal**



Lampiran 10. Lembar Asistensi Dosen

	<b>KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI</b>		
	<b>FORMULIR ASISTENSI BIMBINGAN KERTAS KERJA WAJIB/ TUGAS AKHIR</b>		
<b>KODE FR.01.011</b>	Tanggal Berlaku : 16 Mei 2023	Revisi : -	Hal : 1 / 4

**ASISTENSI KERTAS KERJA WAJIB/TUGAS AKHIR  
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI**

Nama : Marin Venda Donovan  
 Notar : 2203038  
 Program Studi : D-III Manajemen Transportasi Jalan  
 Dosen Pembimbing : Budi Mardikawati, S.Pd, M.Pd  
 Judul KKW/TA : Analisis Kinerja Layanan Terminal Tipe B Kertajaya Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Metode CSI Dan IPA

Asistensi Ke-	Tanggal Asistensi	Evaluasi	Revisi	Tanda Tangan Dosen Pembimbing
1.	10-07-2015	1. menambahkan pengeterangan mengapa responden yg digunakan hanya pop Au 2. validitas kuisioner berdasarkan expert judgement (dari operator terminal dan pengawar terminal)	Sudah ditambahkan	
2.	26-05-2025	1. Bimbingan terkait formulir kuisioner yg di gunakan untuk responden meliputi : tambahan pektejiaan, pendapatan, frekuensi, keprluan	formulir sudah ditambahkan / direvisi	



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN  
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI

KODE  
FR.01.011

FORMULIR ASISTENSI BIMBINGAN  
KERTAS KERJA WAJIB/ TUGAS AKHIR

Tanggal Berlaku : 16 Mei 2023


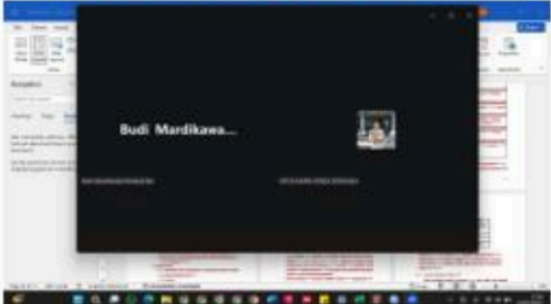

Revisi : -

Hal. : 2 / 4

Asistensi Ke-	Tanggal Asistensi	Evaluasi	Revisi	Tanda Tangan Dosen Pembimbing
3.	4 Juli 2023	Dada rekomendasi, menjelaskan tentang bagaimana kualitas layanan namr ada. standar yang dipakai, pengelolaan bagaimana, terkait pengaruh keselamatan dan keamanan.	Sudah ditambahkan.	
4.	7 Juli 2023	Menambahkan rekomendasi per-setiap bagian secara spesifik, selangka saran dengan rumusan mardah.	Sudah ditambahkan.	

	<b>KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI</b>		
	<b>FORMULIR ASISTENSI BIMBINGAN KERTAS KERJA WAJIB/ TUGAS AKHIR</b>		
<b>KODE FR.01.011</b>	Tanggal Berlaku : 16 Mei 2023	Revisi : -	Hal. : 3 / 4

**LAMPIRAN ASISTENSI KERTAS KERJA WAJIB/ TUGAS AKHIR  
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI**

Asistensi Ke-	Dokumentasi
1	
2	
3	



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN  
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI**

**KODE  
FR.01.011**

**FORMULIR ASISTENSI BIMBINGAN  
KERTAS KERJA WAJIB/ TUGAS AKHIR**

Tanggal Berlaku : 16 Mei 2023

Revisi : -

Hal. : 4 / 4



4





	<b>KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI</b>		
	<b>FORMULIR ASISTENSI BIMBINGAN KERTAS KERJA WAJIB/ TUGAS AKHIR</b>		
<b>KODE</b> FR.01.011	Tanggal Berlaku : 16 Mei 2023	Revisi : -	Hal. : 1 / 4

**ASISTENSI KERTAS KERJA WAJIB/TUGAS AKHIR  
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI**

Nama : Marin Venda Donovan  
 Notar : 2203038  
 Program Studi : D-III Manajemen Transportasi Jalan  
 Dosen Pembimbing : Stefanus Sylvan Ryanto, S.S., M.M  
 Judul KKW/TA : Analisis Kinerja Layanan Terminal Tipe B Kertajaya Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Metode CSI Dan IPA

Asistensi Ke-	Tanggal Asistensi	Evaluasi	Revisi	Tanda Tangan Dosen Pembimbing
1.	05 Juni 2023	pembahasn terkait penulisan bab 1-6. Daftar Pustaka. penambahan link doi	sudah ditambahkan	
2.	1 Juli 2023	keterkaitan csi dan IPA penambahan IPA dengan GAP. Revisi bab 1-4	Sudah direvisi	

	<b>KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI</b>		
	<b>FORMULIR ASISTENSI BIMBINGAN KERTAS KERJA WAJIB/ TUGAS AKHIR</b>		
<b>KODE FR.01.011</b>	Tanggal Berlaku : 16 Mei 2023	Revisi : -	Hal. : 2 / 4

Asistensi Ke-	Tanggal Asistensi	Evaluasi	Revisi	Tanda Tangan Dosen Pembimbing
3.	30 Juni 2023	1. menambahkan hubungan antara GAP dan IPA. 2. langsung masukkan ke dalam hasil pembahasan pada IPA (Diagram kerangka).	Sudah ditambahkan.	
4.	07 Juli 2023	1. menambahkan nilai csi per masing-masing faktor (meliputi faktor ketertarikan, keamanan, kehandalan / ketertarikan, kenyamanan, kemudahan / keterjangkauan, ketertarikan).	Sudah ditambahkan.	



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN  
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI**

**KODE  
FR.01.011**

**FORMULIR ASISTENSI BIMBINGAN  
KERTAS KERJA WAJIB/ TUGAS AKHIR**

Tanggal Berlaku : 16 Mei 2023

Revisi : -

Hal. : 3 / 4

**LAMPIRAN ASISTENSI KERTAS KERJA WAJIB/ TUGAS AKHIR  
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI**

Asistensi Ke-	Dokumentasi
1	
2	
3	



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN  
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI**

**KODE  
FR.01.011**

**FORMULIR ASISTENSI BIMBINGAN  
KERTAS KERJA WAJIB/ TUGAS AKHIR**

Tanggal Berlaku : 16 Mei 2023

Revisi : -

Hal. : 4 / 4

4



# 02\_Laporan KKW Final Marin.pdf

## ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://digilib.ptdisttd.ac.id">digilib.ptdisttd.ac.id</a> Internet Source	3%
2	<a href="http://de.scribd.com">de.scribd.com</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://ojs.unik-kediri.ac.id">ojs.unik-kediri.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	<1%
5	<a href="http://peraturan.go.id">peraturan.go.id</a> Internet Source	<1%
6	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	<1%
7	Submitted to Academic Library Consortium Student Paper	<1%
8	<a href="http://repository.umsu.ac.id">repository.umsu.ac.id</a> Internet Source	<1%
9	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	<1%

10	<a href="http://eprints.umm.ac.id">eprints.umm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
11	<a href="http://repository.unhas.ac.id">repository.unhas.ac.id</a> Internet Source	<1 %
12	<a href="http://digilib.ptdisttd.net">digilib.ptdisttd.net</a> Internet Source	<1 %
13	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	<1 %
15	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
16	<a href="http://unbscholar.lib.unb.ca">unbscholar.lib.unb.ca</a> Internet Source	<1 %
17	Submitted to Universitas Lancang Kuning Student Paper	<1 %
18	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="http://adoc.pub">adoc.pub</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="http://repositori.usu.ac.id">repositori.usu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
21	<a href="http://repository.pelitabangsa.ac.id">repository.pelitabangsa.ac.id</a> Internet Source	<1 %

22	Submitted to Southeast Community College Student Paper	<1 %
23	<a href="http://jdih.lampungprov.go.id">jdih.lampungprov.go.id</a> Internet Source	<1 %
24	Submitted to Southville International School and Colleges Student Paper	<1 %
25	Jesica I. Kalangi, Lucia I. R. Lefrandt, Samuel Y. R. Rompis. "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Bus Rute Manado – Kawangkoan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)", TEKNO, 2024 Publication	<1 %
26	<a href="http://journal-nusantara.com">journal-nusantara.com</a> Internet Source	<1 %
27	<a href="http://c.coek.info">c.coek.info</a> Internet Source	<1 %
28	<a href="http://daftarpengertian.blogspot.com">daftarpengertian.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
29	<a href="http://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a> Internet Source	<1 %
30	<a href="http://repository.pip-semarang.ac.id">repository.pip-semarang.ac.id</a> Internet Source	<1 %

[media.neliti.com](http://media.neliti.com)

31

Internet Source

&lt;1 %

32

[thesis.univ-biskra.dz](https://thesis.univ-biskra.dz)

Internet Source

&lt;1 %

33

Bagas Dwi Septian, Maria, Maria Marina Herawati, Yoga Aji Handoko et al. "RISET PASAR TEH BIT CELUP "BIETEN THEE"", Journal of Agribusiness, Social and Economic, 2024

Publication

&lt;1 %

34

Submitted to University of Pretoria

Student Paper

&lt;1 %

35

[jurnal.harianregional.com](http://jurnal.harianregional.com)

Internet Source

&lt;1 %

36

Sarah Putri Cahyani. "Nasabah Mengambang (Floating Customers) pada Bank Syariah di Kota Pontianak", JURNAL MUAMALAT INDONESIA - JMI, 2021

Publication

&lt;1 %

37

Submitted to Submitted on 1691474718983

Student Paper

&lt;1 %

38

[eprints.untirta.ac.id](https://eprints.untirta.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

39

Submitted to Universitas Negeri Jakarta

Student Paper

&lt;1 %

40

[eprints.iain-surakarta.ac.id](https://eprints.iain-surakarta.ac.id)

Internet Source

<1 %

41

[repo.itera.ac.id](http://repo.itera.ac.id)

Internet Source

<1 %

42

[jdih.dprd-diy.go.id](http://jdih.dprd-diy.go.id)

Internet Source

<1 %

43

[jom.unpak.ac.id](http://jom.unpak.ac.id)

Internet Source

<1 %

44

[repositorio.unjfsc.edu.pe](http://repositorio.unjfsc.edu.pe)

Internet Source

<1 %

45

[id.wikipedia.org](http://id.wikipedia.org)

Internet Source

<1 %

46

[kolokiumkpmipb.wordpress.com](http://kolokiumkpmipb.wordpress.com)

Internet Source

<1 %

47

[repository.its.ac.id](http://repository.its.ac.id)

Internet Source

<1 %

48

[beritajatim.com](http://beritajatim.com)

Internet Source

<1 %

49

[ejournal.sisfokomtek.org](http://ejournal.sisfokomtek.org)

Internet Source

<1 %

50

[jse.serambimekkah.id](http://jse.serambimekkah.id)

Internet Source

<1 %

51

[repository.maranatha.edu](http://repository.maranatha.edu)

Internet Source

<1 %

52	<a href="https://repository.uinsaizu.ac.id">repository.uinsaizu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
53	<a href="http://www.v-s-n.de">www.v-s-n.de</a> Internet Source	<1 %
54	<a href="http://moam.info">moam.info</a> Internet Source	<1 %
55	<a href="http://www.terminaltirtonadi.com">www.terminaltirtonadi.com</a> Internet Source	<1 %
56	Submitted to Universitas Bung Hatta Student Paper	<1 %
57	<a href="http://doku.pub">doku.pub</a> Internet Source	<1 %
58	<a href="http://e-library.polije.ac.id">e-library.polije.ac.id</a> Internet Source	<1 %
59	<a href="https://repository.ipb.ac.id">repository.ipb.ac.id</a> Internet Source	<1 %
60	<a href="http://ojs.balitbanghub.dephub.go.id">ojs.balitbanghub.dephub.go.id</a> Internet Source	<1 %
61	Hanoi Pedagogical University 2 Publication	<1 %
62	<a href="http://digilib.esaunggul.ac.id">digilib.esaunggul.ac.id</a> Internet Source	<1 %
63	<a href="http://digilib.ulm.ac.id">digilib.ulm.ac.id</a> Internet Source	<1 %

64

[ejurnal.itats.ac.id](http://ejurnal.itats.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

65

[repository.unibos.ac.id](http://repository.unibos.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

66

[etheses.uin-malang.ac.id](http://etheses.uin-malang.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

67

Sahrul Guruh Yanwar, Suhartini Suhartini. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik menggunakan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis pada Kantor Kecamatan Soko, Kabupaten Tuban", JRST (Jurnal Riset Sains dan Teknologi), 2024

Publication

&lt;1 %

68

Stefan Domingues Nachtigall, Pablo Miguel, Jéferson Diego Leidemer, José Maria Filippini-Alba. "Mapeamento digital de solos e a agricultura de precisão", Editora Cubo, 2024

Publication

&lt;1 %

69

[eprints.pktj.ac.id](http://eprints.pktj.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

70

Aloysius Rangga Aditya Nalendra, Bryan Givan, Imelda Sari. "Persepsi Warga Jakarta Terhadap Pelayanan Publik Dengan Metode IPA Dan CSI", Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis, 2020

Publication

&lt;1 %

71	Submitted to Queen Mary and Westfield College Student Paper	<1 %
72	<a href="http://ejournal.unsrat.ac.id">ejournal.unsrat.ac.id</a> Internet Source	<1 %
73	<a href="http://eprints.stiebankbpdjateng.ac.id">eprints.stiebankbpdjateng.ac.id</a> Internet Source	<1 %
74	Submitted to Universitas Indonesia Student Paper	<1 %
75	Submitted to Universitas Mulawarman Student Paper	<1 %
76	<a href="http://balitbang.pemkomedan.go.id">balitbang.pemkomedan.go.id</a> Internet Source	<1 %
77	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	<1 %
78	<a href="http://repository.unpar.ac.id">repository.unpar.ac.id</a> Internet Source	<1 %
79	Rakhmat Hadi Sucipto. "ANALISIS INDEKS KEPUASAN PELANGGAN DAN TINGKAT KEPENTINGAN UNTUK PENINGKATAN KINERJA KOPERASI KARYAWAN REPUBLIKA", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2021 Publication	<1 %

Submitted to Universitas Respati Indonesia

80

Student Paper

&lt;1 %

81

[dinastandityawarman.blogspot.com](http://dinastandityawarman.blogspot.com)

Internet Source

&lt;1 %

82

[eprints.undip.ac.id](http://eprints.undip.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

83

[repositori.unsil.ac.id](http://repositori.unsil.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

84

[repository.ar-raniry.ac.id](http://repository.ar-raniry.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

85

[repository.uir.ac.id](http://repository.uir.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

86

[www.sttrcepu.ac.id](http://www.sttrcepu.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

87

Submitted to (school name not available)

Student Paper

&lt;1 %

88

Erlinda Muslim. "ANALISIS STRATEGI  
PENINGKATAN LOYALITAS CUSTOMER B2B E-  
COMMERCE, STUDI KASUS: GMF AEROTRADE  
DI PT. GMF AEROASIA", MATRIK, 2019

Publication

&lt;1 %

89

[ojs.unud.ac.id](http://ojs.unud.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

90

[www.ayojakarta.com](http://www.ayojakarta.com)

Internet Source

&lt;1 %

91	<a href="http://ejournal.poliban.ac.id">ejournal.poliban.ac.id</a> Internet Source	<1 %
92	<a href="http://repository.pelitabangsa.ac.id:8080">repository.pelitabangsa.ac.id:8080</a> Internet Source	<1 %
93	<a href="http://repository.uniks.ac.id">repository.uniks.ac.id</a> Internet Source	<1 %
94	<a href="http://eprintslib.ummgl.ac.id">eprintslib.ummgl.ac.id</a> Internet Source	<1 %
95	<a href="http://journal.feb.unmul.ac.id">journal.feb.unmul.ac.id</a> Internet Source	<1 %
96	<a href="http://journal.uta45jakarta.ac.id">journal.uta45jakarta.ac.id</a> Internet Source	<1 %
97	<a href="http://repository.ut.ac.id">repository.ut.ac.id</a> Internet Source	<1 %
98	<a href="http://www.rctiplus.com">www.rctiplus.com</a> Internet Source	<1 %
99	Ahmad Ependi, Safrudin Kurniawan. "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Berdasarkan Kinerja dan Fasilitas Pelayanan Stasiun Kereta Api Ngawi", Jurnal Teknik Industri Terintegrasi, 2023 Publication	<1 %
100	Devi Setiawan. "ANALISA PERBANDINGAN KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM DAN ANGKUTAN UMUM BERBASIS APLIKASI (	<1 %

Studi Kasus : Masyarakat Kota Cianjur )",  
JURNAL MOMEN TEKNIK SIPIL, 2019

Publication

---

101 Margaretha Yuni Wijayanti, Sunartono  
Sunartono, Mia Dwi Agustiani. "Optimalisasi  
Praktik Mandiri Bidan dalam Upaya  
Meningkatkan Pelayanan Metode Kontrasepsi  
Jangka Panjang melalui Pelatihan Bidan di  
Kabupaten Tangerang", Jurnal Kreativitas  
Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM), 2024  
Publication

<1 %

---

102 Rokhim, Muhamad Abdul. "Anteseden Minat  
Entrepreneur Wanita", Universitas Islam  
Sultan Agung (Indonesia), 2022  
Publication

<1 %

---

103 afidburhanuddin.wordpress.com  
Internet Source

<1 %

---

104 artikelpendidikan.id  
Internet Source

<1 %

---

105 digilib.uin-suka.ac.id  
Internet Source

<1 %

---

106 docplayer.info  
Internet Source

<1 %

---

107 etd.iain-padangsidempuan.ac.id  
Internet Source

<1 %

---

[intranet.batik.go.id](http://intranet.batik.go.id)

108	Internet Source	<1 %
109	<a href="http://journal.ubm.ac.id">journal.ubm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
110	<a href="http://journals.unisba.ac.id">journals.unisba.ac.id</a> Internet Source	<1 %
111	<a href="http://jurnal.syntaxliterate.co.id">jurnal.syntaxliterate.co.id</a> Internet Source	<1 %
112	<a href="http://jurnalinterest.com">jurnalinterest.com</a> Internet Source	<1 %
113	<a href="http://p3tb.pu.go.id">p3tb.pu.go.id</a> Internet Source	<1 %
114	<a href="http://publisherqu.com">publisherqu.com</a> Internet Source	<1 %
115	<a href="http://repo.unicimi.ac.id">repo.unicimi.ac.id</a> Internet Source	<1 %
116	<a href="http://travel.tribunnews.com">travel.tribunnews.com</a> Internet Source	<1 %
117	<a href="http://www.neliti.com">www.neliti.com</a> Internet Source	<1 %
118	Raudha Hakim, Nur Rifqah M Saleh. "Study on service level at Ahmad Yani Port Ternate", IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, 2025 Publication	<1 %

119	<a href="http://journals.itb.ac.id">journals.itb.ac.id</a> Internet Source	<1 %
120	<a href="http://sumarsonoblog.wordpress.com">sumarsonoblog.wordpress.com</a> Internet Source	<1 %
121	Hariyadi B Sukamdani, Tatan Sukwika, Nugroho Budi Satrio. "MANAJEMEN RISIKO PEMBANGUNAN JALAN TOL DALAM KOTA DITINJAU BERDASARKAN PENGETAHUAN, SIKAP, DAN TINDAKAN PEKERJA", Jambura Journal of Health Sciences and Research, 2024 Publication	<1 %
122	<a href="http://e-journal.uajy.ac.id">e-journal.uajy.ac.id</a> Internet Source	<1 %
123	<a href="http://id.scribd.com">id.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
124	<a href="http://lib.ibs.ac.id">lib.ibs.ac.id</a> Internet Source	<1 %
125	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	<1 %
126	<a href="http://repository.unej.ac.id">repository.unej.ac.id</a> Internet Source	<1 %
127	<a href="http://www.jeumpanews.com">www.jeumpanews.com</a> Internet Source	<1 %

---

Exclude quotes      On

Exclude matches      Off

Exclude bibliography      On