

2203039_MUHAMMAD NUR WAHID_KKW.pdf

by Turnitin Student

Submission date: 26-Jul-2025 08:43PM (UTC+0530)

Submission ID: 2720782629

File name: 2203039_MUHAMMAD_NUR_WAHID_KKW.pdf (10.42M)

Word count: 76543

Character count: 218945

**ANALISIS KINERJA LAYANAN DENGAN METODE CSI DAN
IPA SERTA TINGKAT PEMENUHAN FASILITAS TERMINAL
SEBAGAI DASAR PEMBERIAN REKOMENDASI UNTUK
REVITALISASI TAHAP II PADA TERMINAL TIPE
A ARJOSARI MALANG**

KERTAS KERJA WAJIB



DISUSUN OLEH:

MUHAMMAD NUR WAHID

2203039

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

**ANALISIS KINERJA LAYANAN DENGAN METODE CSI DAN
IPA SERTA TINGKAT PEMENUHAN FASILITAS TERMINAL
SEBAGAI DASAR PEMBERIAN REKOMENDASI UNTUK
REVITALISASI TAHAP II PADA TERMINAL TIPE
A ARJOSARI MALANG**

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian

Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Jalan

Guna Memperoleh Sebutan Ahli Madya Transportasi



DISUSUN OLEH:

MUHAMMAD NUR WAHID

2203039

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

2025

KERTAS KERJA WAJIB

**ANALISIS KINERJA LAYANAN DENGAN METODE CSI DAN
IPA SERTA TINGKAT PEMENUHAN FASILITAS TERMINAL
SEBAGAI DASAR PEMBERIAN REKOMENDASI UNTUK
REVITALISASI TAHAP II PADA TERMINAL TIPE A
ARJOSARI MALANG**

disusun oleh:

MUHAMMAD NUR WAHID

2203039

telah disetujui oleh:

Tanggal, 7 Juli 2025

DOSEN PEMBIMBING I



Budi Mardikawati, S.Pd., M.Pd.

NIP. 19840829 201902 2 001

DOSEN PEMBIMBING II



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

NIP. 19900519 201902 1 002

**HALAMAN PENGESAHAN
KERTAS KERJA WAJIB**

**ANALISIS KINERJA LAYANAN DENGAN METODE CSI DAN IPA
SERTA TINGKAT PEMENUHAN FASILITAS TERMINAL SEBAGAI
DASAR PEMBERIAN REKOMENDASI UNTUK REVITALISASI TAHAP
II PADA TERMINAL TIPE A ARJOSARI MALANG**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

MUHAMMAD NUR WAHID
2203039

Telah diseminarkan di depan Penguji

Pada Tanggal, 10 Juli 2025

Dinyatakan lulus dan memenuhi syarat oleh :

Tim Penguji



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



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



I Wayan Yudi Martha Wiguna, S.T., M.T.
NIP. 19861221 201902 1 001



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

Mengetahui,

**KETUA PROGRAM STUDI
MTJ**



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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, Muhammad Nur Wahid, Notar. 2203039, menyatakan bahwa Kertas Kerja Wajib/Tugas Akhir dengan judul "ANALISIS KINERJA LAYANAN DENGAN METODE CSI DAN IPA SERTA TINGKAT PEMENUHAN FASILITAS TERMINAL SEBAGAI DASAR PEMBERIAN REKOMENDASI UNTUK REVITALISASI TAHAP II PADA TERMINAL TIPE A ARJOSARI MALANG" 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 yang pernah ditulis atau atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini serta disebutkan dalam daftar Pustaka. Selain itu, tidak ada bagian 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 diterapkan oleh Politeknik Transportasi Darat Bali.

Tabanan, 24 Juni 2025
Penulis



Muhammad Nur Wahid
Notar. 2203039

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas rahmat dan karunia Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-NYA, sehingga penulisan Kertas Kerja Wajib dengan judul “Analisis Kinerja Layanan Dengan Metode CSI Dan IPA Serta Tingkat Pemenuhan Fasilitas Terminal Sebagai Dasar Pemberian Rekomendasi Untuk Revitalisasi Tahap II Pada Terminal Tipe A Arjosari Malang” dapat diselesaikan. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan yang sangat baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Orang tua dan Keluarga yang selalu ada untuk mendukung.
2. Ibu Firga Ariani, S.E., M.M.Tr. selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali.
3. Bapak Ir. Putu Eka Suartawan, S.T., M.T. selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Jalan;
4. Ibu Budi Mardikawati, S.Pd., M.Pd. dan Bapak A.A. Bagus Oka Khrisna Surya, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing;
5. Seluruh dosen Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Jalan yang telah memberikan bimbingan selama pendidikan.
6. Rekan Taruna/i Politeknik Transportasi Darat Bali Angkatan III.

Penulis menyadari Kertas Kerja Wajib ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu saran dan masukan pembaca sangat diharapkan bagi kesempurnaan penulisan laporan ini. Semoga laporan ini mampu memberikan manfaat bagi kita semua, khususnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan bidang Transportasi Darat. Khususnya mampu memberikan suatu manfaat bagi pihak pengelola Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang.

Tabanan, 24 Juni 2025

Penulis,



MUHAMMAD NUR WAHID

Notar. 2203039

DAFTAR ISI

18	KATA PENGANTAR	i
	DAFTAR ISI	ii
	DAFTAR TABEL	iv
	DAFTAR GAMBAR	v
	DAFTAR LAMPIRAN	vi
	INTISARI	vii
	ABSTRACT	ix
	BAB I PENDAHULUAN	1
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Rumusan Masalah	7
	1.3 Tujuan Penelitian	8
	1.4 Manfaat Penelitian	8
	1.5 Batasan Masalah	9
	BAB II GAMBARAN UMUM	10
	2.1 Kondisi Wilayah	10
	2.2 Kondisi Objek	12
	BAB III TINJAUAN PUSTAKA	16
	3.1 Terminal	16
	3.1.1 Pengertian Terminal	16
	3.1.2 Fungsi Terminal	16
	3.1.3 Revitalisasi Terminal	17
	3.2 Standar Pelayanan Minimal Terminal Penumpang	17
	3.3 Penyelenggaraan Terminal Penumpang	19
	3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	21
	3.5 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	21
	3.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	24
	3.7 Penelitian Terdahulu	27
	BAB IV METODELOGI PENELITIAN	31
	4.1 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	31

4.1.1 Data Sekunder	31
4.1.2 Data Primer	31
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
4.2.1 Uji Validitas	41
4.2.2 Uji Reliabilitas	42
4.3 Metode Analisis Data	42
4.3.1 Customer Satisfaction Index (CSI)	42
4.3.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	43
4.3.3 Keterpenuhan Fasilitas Terminal Berdasarkan PM 24 Tahun 2021	44
4.3.4 Cara Menentukan Keterkaitan antara Analisis CSI, IPA, dan Keterpenuhan Fasilitas Berdasarkan (PM 24 Tahun 2021) untuk Menyusun Rekomendasi Revitalisasi Terminal Tahap II.....	45
4.4 Bagan Alir Penelitian	48
4.5 Timeline Kegiatan	49
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
5.1 Data Penelitian.....	51
5.1.1 Penentuan Sampel.....	51
5.1.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja.....	52
5.1.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan	54
5.1.4 Analisis <i>Customer satisfaction index (CSI)</i>	57
5.1.5 Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	63
5.1.6 Analisis Keterpenuhan Fasilitas Terminal	74
5.1.7 Keterkaitan Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> , <i>Customer satisfaction index (CSI)</i> , dan Keterpenuhan Fasilitas untuk Menyusun Rekomendasi Revitalisasi Terminal Tahap II.....	77
5.2 Rekomendasi Perbaikan Kinerja dan Kualitas Layanan	82
BAB VI PENUTUP	92
6.1 Kesimpulan.....	92
6.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 4. 1 Bobot Penilaian.....	34
Tabel 4. 2 Tabel Bobot Penilaian Kepentingan	34
Tabel 4. 3 Tabel Bobot Penilaian Kepuasan	35
Tabel 4. 4 Indikator Pelayanan	36
Tabel 4. 5 Tabel Distribusi Nilai r Signifikasi 5% dan 1%.....	41
Tabel 4. 6 Koefisien Reliabilitas.....	42
Tabel 4. 7 Kriteria Tingkat Kepuasan Penumpang.....	43
Tabel 4. 8 Formulir Survei Inventarisasi	45
Tabel 4. 9 Timeline Kegiatan.....	50
Tabel 5. 1 Hasil Uji Validitas Kinerja	52
Tabel 5. 2 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	54
Tabel 5. 3 Hasil Uji Validitas Kepentingan	55
Tabel 5. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan	57
Tabel 5. 5 Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)	60
Tabel 5. 6 Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) pada Masing-Masing Faktor Layanan.....	62
Tabel 5. 7 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Layanan	65
Tabel 5. 8 Hasil Analisis Ketersediaan Fasilitas Utama Terminal Arjosari	74
Tabel 5. 9 Hasil Analisis Kondisi Fasilitas Utama Terminal Arjosari	75
Tabel 5. 10 Hasil Analisis Ketersedia Fasilitas Penunjang Terminal Arjosari	76
Tabel 5. 11 Hasil Analisis Kondisi Fasilitas Penunjang Terminal Arjosari	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta Titik Lokasi Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang.....	10
Gambar 2. Batas Wilayah Kelurahan Arjosari	11
Gambar 3. Layout Terminal Tipe A Arjosari Malang.....	12
Gambar 4. Kondisi Terminal Arjosari Saat Revitalisasi	14
Gambar 5. Kondisi Terminal Arjosari Setelah Revitalisasi.....	14
Gambar 6. Diagram kartesius kepentingan dan kepuasan	26
Gambar 7. Diagram kartesius kepentingan dan kepuasan	44
Gambar 8. Bagan Alir Penelitian	48
Gambar 9. Hasil Diagram Kartesius	67
Gambar 10. Keterpenuhan Fasilitas Utama Terminal Tipe A Arjosari	75
Gambar 11. Kondisi Fasilitas Utama Terminal Tipe A Arjosari.....	75
Gambar 12. Keterpenuhan Fasilitas Penunjang Terminal Tipe A Arjosari	76
Gambar 13. Kondisi Fasilitas Penunjang Terminal Tipe A Arjosari Malang	77
Gambar 14. Layanan Fasilitas Toilet Pada Terminal	83
Gambar 15. Layanan Fasilitas Ruang Tunggu di Terminal.....	86
Gambar 16. Layanan Fasilitas Kebersihan dan Petugas di Terminal	88
Gambar 17. Layanan Fasilitas Keselamatan Jalan Pada Terminal.....	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Jumlah Penumpang Terminal Tipe A Arjosari 2024.....	102
Lampiran 2. Data Jumlah Penumpang Terminal Arjosari Oktober 2024.....	104
Lampiran 3. Kuesioner Survei Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Terhadap Layanan dan Fasilitas di Terminal Tipe A Arjosari Malang	106
Lampiran 4. Tabel Distribusi Nilai r Signifikansi 5% dan 1%.....	115
Lampiran 5. Hasil Input Kinerja Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Terhadap Layanan Terminal.....	116
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Kinerja	132
Lampiran 7. Hasil Input Kepentingan Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Terhadap Layanan Terminal.....	153
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Kepentingan	170
Lampiran 9. Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA)	188
Lampiran 10. Hasil Analisis GAP Importance Performance Analysis (IPA)	189
Lampiran 11. Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI).....	190
Lampiran 12. Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) pada Masing-Masing Faktor Layanan.....	191
Lampiran 13. Formulir Hasil Survei Inventarisasi Terminal.....	193
Lampiran 14. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	198
Lampiran 15. Dokumentasi Survei Inventarisasi Terminal	201
Lampiran 16. Dokumentasi Validasi Instrumen Penelitian	202
Lampiran 17. Lembar Asistensi Bimbingan	203

INTISARI

ANALISIS KINERJA LAYANAN DENGAN METODE CSI DAN IPA SERTA TINGKAT PEMENUHAN FASILITAS TERMINAL SEBAGAI DASAR PEMBERIAN REKOMENDASI UNTUK REVITALISASI TAHAP II PADA TERMINAL TIPE A ARJOSARI MALANG

Oleh

MUHAMMAD NUR WAHID

2203039

Terminal Tipe A Arjosari Malang merupakan terminal utama yang melayani rute AKDP dan AKAP dengan volume penumpang tinggi. Revitalisasi tahap pertama dilakukan pada Agustus 2024 hingga Januari 2025, namun belum seluruh fasilitas dan layanan terminal diperbaiki secara menyeluruh. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja layanan, keterpenuhan fasilitas, dan tingkat kepuasan penumpang dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), serta analisis keterpenuhan fasilitas berdasarkan PM 40 Tahun 2015 dan PM 24 Tahun 2021 sebagai dasar pemberian rekomendasi untuk Revitalisasi Tahap II pada Terminal Tipe A Arjosari. Hasil analisis menunjukkan nilai CSI sebesar 71,68%, dikategorikan baik. Namun, masih terdapat dua faktor layanan dengan tingkat kepuasan terendah, yaitu kenyamanan dan keselamatan. IPA menunjukkan lima indikator layanan yang berada di Kuadran I (prioritas utama), yaitu toilet, jalur evakuasi, ruang tunggu, fasilitas kebersihan, dan fasilitas keselamatan jalan. Analisis keterpenuhan fasilitas menunjukkan bahwa 14% fasilitas utama dan 36% fasilitas penunjang belum terpenuhi. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun beberapa layanan telah direvitalisasi, namun kinerjanya masih belum sesuai harapan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan perbaikan layanan dan penambahan fasilitas secara prioritas pada lima indikator tersebut. Penelitian ini menjadi dasar dalam perencanaan Revitalisasi Tahap II yang lebih tepat sasaran, efisien, dan berbasis kebutuhan

penumpang, serta mendukung peningkatan kualitas terminal secara berkelanjutan sesuai standar pelayanan minimal.

Kata Kunci : Revitalisasi Terminal, Kinerja layanan, Kepuasan Pengguna, *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis.*

ABSTRACT

**SERVICE PERFORMANCE ANALYSIS USING THE CSI AND IPA
METHODS AND THE FULFILLMENT LEVEL OF TERMINAL
FACILITIES AS THE BASIS FOR PROVIDING RECOMMENDATIONS
FOR PHASE II REVITALIZATION OF ARJOSARI TYPE A TERMINAL IN
MALANG**

By

MUHAMMAD NUR WAHID

2203039

Arjosari Type A Terminal in Malang is a major terminal serving both intercity (AKDP) and interprovincial (AKAP) routes with high passenger volume. The first phase of revitalization was carried out from August 2024 to January 2025, but not all facilities and services were fully improved. This study aims to analyze service performance, facility fulfillment, and passenger satisfaction using the Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), and facility fulfillment analysis based on Ministry Regulations PM 40 of 2015 and PM 24 of 2021. The results show that the CSI score reached 71.68%, which is categorized as good. However, two service factors—comfort and safety—had the lowest satisfaction levels. The IPA analysis identified five service indicators in Quadrant I (top priority), namely toilets, evacuation routes, waiting areas, cleaning facilities, and road safety facilities. The facility fulfillment analysis shows that 14% of main facilities and 36% of supporting facilities are still unmet. These findings indicate that even though some services have been revitalized, their performance has not yet met user expectations. Therefore, this study recommends prioritized improvements and additional facilities focusing on the five main indicators. This research serves as a foundation for planning the second phase of terminal revitalization that is more targeted, efficient, and based on passenger needs. It also supports ongoing efforts to improve terminal quality in line with minimum service standards.

Keywords : *Terminal Revitalization, User Satisfaction, Minimum Service Standards for Terminals, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Revitalisasi merupakan usaha-usaha untuk menjadikan sesuatu itu menjadi penting dan perlu sekali. Revitalisasi diperlukan untuk terminal penyegaran sangat dan peningkatan fasilitas terminal. Revitalisasi ini berguna untuk menata ulang terminal yang diharapkan dampaknya akan sampai kepada masyarakat, pengusaha dan pemerintah dari aspek ekonomi, aspek sosial, dan aspek fisik (Nurhayati dan Amalia, 2019). Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015). Terminal Tipe A Arjosari terletak di Jl. Raden Intan No.1, Arjosari, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur 65126, merupakan salah satu terminal utama yang melayani berbagai rute transportasi darat.

Terminal Bus di Terminal Arjosari merupakan terminal penumpang tipe A di Kota Malang. Sebagai terminal dengan Kelas A, Terminal Bus di Terminal Arjosari berada di bawah yurisdiksi Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, digunakan untuk layanan transportasi angkutan penumpang umum antar kota dan antar provinsi (AKAP) serta angkutan lintas batas antar nasional, angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP). Berdasarkan data (Direktorat Prasarana Transportasi Jalan, 2025) mengenai Profil Terminal Terminal Tipe A Arjosari 2025, Terminal ini memberikan akses pelayanan kepada angkutan umum AKAP, dan AKDP dengan jumlah armada AKDP sebanyak 197 armada dan jumlah armada AKAP sebanyak 160 armada. Jurusan yang dilayani mencakup AKDP non ekonomi sebanyak 9 jurusan, AKDP Ekonomi sebanyak 5 jurusan, dan AKAP sebanyak 20 jurusan. Dengan luas lahan mencapai 28.150 m². Terminal Tipe A Arjosari dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang mendukung kenyamanan penumpang, seperti ruang tunggu, area parkir, dan aksesibilitas yang cukup baik.

Terminal Tipe A Arjosari merupakan terminal utama di Malang dengan volume penumpang yang tinggi. Berdasarkan (Data Produksi Terminal Arjosari) pada tahun 2024 menunjukkan bahwa Terminal Tipe A Arjosari mencatat jumlah penumpang yang signifikan dengan total penumpang kedatangan sebanyak 578.680 penumpang dan total penumpang keberangkatan sebanyak 1.271.255 penumpang. Data menunjukkan bahwa pada bulan April, terdapat 61.831 penumpang yang datang dan 137.718 penumpang yang berangkat. Bulan Oktober mencatat jumlah tertinggi dengan 78.949 penumpang datang dan 177.997 penumpang berangkat. Data Rata-rata Harian Penumpang Keberangkat sebanyak 3500 penumpang, dan Penumpang Kedatangan 2200 penumpang. Angka ini memberikan informasi mengenai tingginya permintaan akan transportasi publik di wilayah Malang dan sekitarnya, serta menunjukkan pentingnya terminal dalam mendukung mobilitas masyarakat. Angka-angka ini menunjukkan bahwa Terminal Tipe A Arjosari memiliki peran penting dalam sistem transportasi di Malang, dengan volume penumpang yang tinggi setiap bulannya.

Data dari (LPSE Kementerian Perhubungan, 2024) dengan satuan kerja Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XI Prov Jawa Timur, dilakukan Revitalisasi atau Peningkatan Terminal Tipe A Arjosari mulai dari bulan Agustus 2024 hingga Januari 2025. Namun, berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilakukan dan observasi langsung di lapangan, didapatkan informasi bahwa tidak semua layanan dan fasilitas di Terminal Tipe A Arjosari dilakukan revitalisasi secara penuh. Layanan dan fasilitas yang dilakukan revitalisasi secara penuh dilakukan dengan penambahan fasilitas atau perlengkapan pada setiap layanan dan fasilitasnya. Sedangkan, sebagian fasilitas lainnya hanya dilakukan perawatan berkala berupa pembersihan atau perbaikan ringan pada layanan dan fasilitas tersebut.

Faktor Kinerja Pelayanan yang dilakukan analisis yaitu berdasarkan standar pelayanan minimal (PM 40 Tahun 2015) tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Faktor yang dimaksud yaitu Keselamatan, Keamanan, Keandalan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesenjangan. Pada penelitian ini, Faktor-faktor tersebut dibagi menjadi 37 indikator layanan yang

diberikan secara langsung pada penumpang angkutan umum sebagai pengguna layanan di Terminal Tipe A Arjosari Malang. Berdasarkan survei lapangan, didapatkan informasi bahwa 12 indikator layanan dilakukan revitalisasi secara penuh. Fasilitas dan layanan terminal tersebut meliputi Lajur Pejalan Kaki, Fasilitas Keselamatan Jalan, Jalur Evakuasi, Pos dan Fasilitas Kesehatan, Fasilitas Keamanan, Media Pengaduan Gangguan Keamanan, Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan Kendaraan serta Besar Tarif, Ruang Baca, Jalur Pemberangkatan, Jalur Kedatangan, Informasi Pelayanan, Fasilitas Pengisian Baterai. Sedangkan 25 indikator layanan terminal lainnya belum dilakukan revitalisasi secara penuh. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa masih 32% layanan dan fasilitas terminal telah selesai dilakukan revitalisasi. Sehingga terdapat 68% layanan fasilitas lainnya belum dilakukan revitalisasi secara penuh dan dapat dilakukan perbaikan pada revitalisasi tahap selanjutnya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis kinerja layanan, keterpenuhan fasilitas terminal, dan tingkat kepuasan penumpang angkutan umum sebagai pengguna layanan terminal Tipe A Arjosari terhadap Indikator layanan yang telah dilakukan revitalisasi secara penuh dan layanan terminal lainnya yang hanya dilakukan perawatan secara berkala. Sehingga penelitian ini dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan layanan dan fasilitas Terminal Tipe A Arjosari pada Revitalisasi tahap selanjutnya secara tepat, sesuai dengan prioritas utama yang dihasilkan dari preferensi penumpang angkutan umum sebagai pengguna layanan terminal. Penelitian ini juga dapat mendukung upaya efisiensi yang dilakukan oleh Kementerian Perhubungan, sehingga kinerja layanan dapat meningkat walaupun dengan adanya kebijakan efisiensi yang ada.

Analisis tingkat kepuasan perlu dilakukan, seiring dengan meningkatnya jumlah penumpang, penting untuk menganalisis kepuasan mereka terhadap layanan yang ada pada Terminal Arjosari. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis terkait kepuasan penumpang terhadap layanan yang ada pada Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang sesuai dengan standar minimal pelayanan (PM 40 Tahun 2015) tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang terutama

setelah dilakukannya revitalisasi pada Terminal Arjosari dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan layanan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengguna di terminal. Pentingnya menganalisis kepuasan penumpang di terminal transportasi telah dibahas dalam berbagai penelitian. Menurut penelitian oleh (Dormawaty et al., 2020), penumpang akan merasa puas jika pelayanan yang dirasakan dapat memenuhi dan melebihi harapan dari penumpang sebaliknya penumpang akan merasa kurang puas jika pelayanan yang di rasakan tidak dapat memenuhi harapan dari penumpang tersebut. Kemudian pada penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis terkait pemenuhan fasilitas Terminal Tipe A Arjosari berdasarkan (PM 24 Tahun 2021) tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan. Fasilitas yang dimaksud yaitu fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang ada di Terminal Tipe A Arjosari Malang. Fasilitas yang memadai dan pelayanan yang baik di terminal dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan (Dormawaty et al., 2020).

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, yang bertujuan untuk mengukur Tingkat Kepuasan penumpang terhadap layanan di Terminal Tipe A Arjosari serta Tingkat Keterpenuhan Fasilitas terminal. Pendekatan kuantitatif memungkinkan pengumpulan data numerik yang objektif, sehingga analisis statistik dapat dilakukan untuk mengidentifikasi pola dan hubungan antara berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data sekunder, seperti data jumlah penumpang harian terminal, serta data primer yang diperoleh melalui survei inventarisasi terminal dan penyebaran kuesioner kepada penumpang angkutan umum yang mendapatkan pelayanan dari Terminal Tipe A Arjosari. Untuk metode pengumpulan data, penelitian ini melakukan survei lapangan dengan melakukan survei inventarisasi terminal untuk mendapatkan data terkait keterpenuhan fasilitas terminal. Kemudian survei dengan menyebarkan kuesioner kepada penumpang di terminal juga dilakukan, yang bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai kepuasan penumpang terhadap berbagai aspek layanan, seperti keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, keselamatan, keteraturan layanan, dan kesetaraan.

Variabel dari Kinerja Pelayanan yang akan dilakukan analisis yaitu berdasarkan standar pelayanan minimal (PM 40 Tahun 2015) tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Variabel yang dimaksud yaitu keamanan, kenyamanan, keterjangkauan dan kesetaraan, keselamatan, keteraturan. Variabel yang dianalisis melalui penggunaan metode analisis Metode Importance-Performance Analysis (IPA) karena memiliki kelebihan yang signifikan dalam menganalisis kepuasan penumpang. Metode IPA untuk mengukur hubungan antara persepsi pengguna layanan dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant. Metode IPA membandingkan penilaian tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja yang dikelompokkan menjadi 4 kuadran (Fauzia & Prasetyanto, 2023). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Putri Ulina Panjaitan, 2025). *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah teknik analisis untuk memetakan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan faktor faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki (Fauzia & Prasetyanto, 2023).

Metode yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang angkutan umum yaitu dilakukan pengukuran kepuasan penumpang dengan menghitung Indeks kepuasan penumpang. CSI (*Customer Satisfaction Index*) ditentukan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan dari pihak terminal yang telah dirasakan oleh konsumen (Afifudin et al., 2023). Walaupun pada hasil penilaian dari kepuasan penumpang terhadap kualitas kinerja pelayanan di Terminal Tipe A Arjosari sudah menunjukkan hasil yang baik, tetapi belum mencapai tingkat kepuasan 100%, sehingga masih terdapat ruang untuk peningkatan layanan. Hasil evaluasi ini juga dapat dijadikan sebagai tolok ukur atau pembandingan dengan terminal-terminal lain yang kualitas pelayanannya masih tergolong rendah, baik dari segi fasilitas maupun kepuasan pengguna layanan. Selain itu, Terminal Arjosari dapat menjadi contoh nyata dalam penerapan pelayanan yang ideal dan sesuai dengan standar minimal pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015, serta sesuai

dengan ekspektasi dan kebutuhan penumpang. Dengan demikian, hasil analisis ini diharapkan tidak hanya mendorong peningkatan kualitas pelayanan di Terminal Arjosari, tetapi juga memberikan acuan untuk perbaikan menyeluruh dalam pengelolaan terminal-terminal lainnya di Indonesia.

Variabel dari Keterpenuhan fasilitas Terminal akan dilakukan analisis yaitu berdasarkan (PM 24 Tahun 2021) tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan. Fasilitas yang dimaksud yaitu fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang ada di Terminal Tipe A Arjosari Malang. Dengan demikian, metode ini masih sangat relevan dan tepat digunakan dalam penelitian untuk menganalisis kinerja layanan, tingkat kepuasan pengguna layanan di Terminal Tipe A Arjosari, menganalisis keterpenuhan fasilitas di Terminal Tipe A Arjosari, dan memberikan rekomendasi perbaikan layanan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai kebutuhan dan harapan penumpang, serta membantu pengelola terminal dalam meningkatkan layanan yang ada.

Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan, karena berdasarkan hasil temuan di lapangan dan analisis yang telah dilakukan, penelitian ini memiliki peran penting sebagai dasar dalam memberikan rekomendasi Revitalisasi Tahap II Terminal Tipe A Arjosari Malang. Penelitian ini tidak hanya menggambarkan kondisi layanan dan fasilitas terminal secara umum, tetapi juga menilai secara langsung sejauh mana revitalisasi yang telah dilakukan mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Melalui metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance-Performance Analysis (IPA), penelitian ini mampu menunjukkan aspek-aspek layanan mana saja yang dianggap penting oleh penumpang namun masih belum terpenuhi secara optimal. Hasil ini menjadi acuan penting untuk menyusun prioritas dalam perencanaan revitalisasi tahap selanjutnya. Dengan memanfaatkan hasil analisis ini, pelaksanaan revitalisasi tahap kedua dapat lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan pengguna terminal. Sehingga, perbaikan tidak dilakukan secara menyeluruh tanpa pertimbangan, tetapi difokuskan pada aspek-aspek yang memang mendesak dan berdampak langsung terhadap

kenyamanan, keamanan, keterjangkauan, dan kepuasan penumpang. Di sisi lain, rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini juga mendukung pelaksanaan kebijakan efisiensi yang dijalankan oleh pemerintah. Melalui revitalisasi yang berbasis data dan kebutuhan riil, pengelolaan anggaran dapat lebih efektif karena hanya difokuskan pada layanan dan fasilitas yang benar-benar perlu ditingkatkan. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan tidak hanya berguna bagi pengelola Terminal Arjosari saja, tetapi juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Kementerian Perhubungan dan pihak terkait lainnya dalam meningkatkan pelayanan terminal secara lebih luas. Penelitian ini juga menekankan pentingnya evaluasi dan pemantauan berkala terhadap kualitas pelayanan di terminal agar perbaikan yang dilakukan tidak berhenti pada satu tahap saja, tetapi berkelanjutan dan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan pemerintah serta harapan masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi. Sehubungan dengan hal tersebut maka penulis menetapkan terminal ini menjadi studi kasus pengajuan kertas kerja wajib dengan judul “ANALISIS KINERJA LAYANAN DENGAN METODE CSI DAN IPA SERTA TINGKAT PEMENUHAN FASILITAS TERMINAL SEBAGAI DASAR PEMBERIAN REKOMENDASI UNTUK REVITALISASI TAHAP II PADA TERMINAL TIPE A ARJOSARI MALANG”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan pada Terminal Tipe A Arjosari ini sebagai berikut.

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas layanan di Terminal Tipe A Arjosari setelah dilakukan revitalisasi terminal?
2. Bagaimanakah kinerja layanan pada Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang setelah dilakukan revitalisasi terminal berdasarkan PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan?
3. Bagaimana keterpenuhan fasilitas Terminal Tipe A Arjosari setelah dilakukan revitalisasi terminal berdasarkan PM 24 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan?

4. Bagaimana rekomendasi yang tepat untuk dilakukan pada Revitalisasi Tahap II?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Menganalisis kepuasan penumpang terhadap layanan di Terminal Tipe A Arjosari setelah dilakukan revitalisasi terminal;
2. Menganalisis terkait kinerja layanan pada Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang setelah dilakukan revitalisasi terminal berdasarkan PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan;
3. Menganalisis terkait keterpenuhan fasilitas Terminal Tipe A Arjosari setelah dilakukan revitalisasi terminal berdasarkan PM 24 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan;
4. Menentukan rekomendasi yang tepat untuk dilakukan pada Revitalisasi Tahap II.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Taruna/I Politeknik Transportasi Darat Bali yaitu penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperluas dan memperdalam pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan di Politeknik Transportasi Darat Bali;
2. Bagi Politeknik Transportasi Darat Bali, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam peningkatan Kurikulum yang ada kedepannya. Temuan dan data yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan mampu membantu penyusunan materi pembelajaran yang lebih relevan dengan kondisi nyata di lapangan, sehingga dapat mencetak lulusan yang kompeten, adaptif, dan siap bersaing di dunia transportasi darat secara profesional;

3. Bagi instansi, penelitian ini bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dan dasar perencanaan bagi pengelola Terminal Tipe A Arjosari dan pemerintah Kota Malang dalam menyusun kebijakan perbaikan layanan dan fasilitas secara tepat sasaran. Hasil analisis dari penelitian ini dapat digunakan untuk menentukan prioritas revitalisasi tahap selanjutnya, khususnya pada aspek-aspek yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun belum menunjukkan kinerja optimal, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dan efisiensi penggunaan anggaran.

1.5 Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

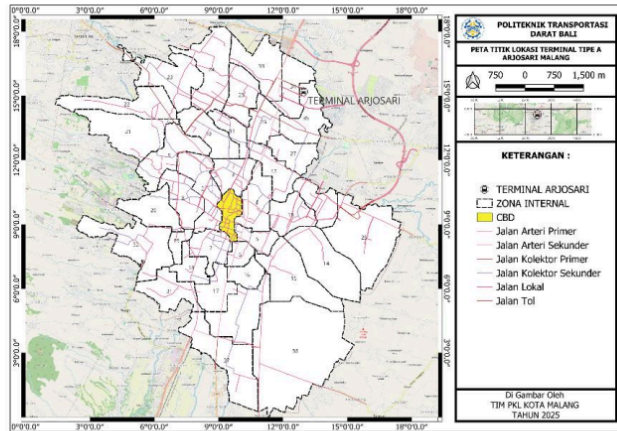
1. Lokasi penelitian yang dipilih hanya pada terminal Tipe A Arjosari Kota Malang;
2. Responden dalam penelitian ini terbatas pada penumpang angkutan umum yang sedang atau pernah menggunakan layanan di Terminal Tipe A Arjosari, sebagai pengguna langsung layanan terminal;
3. Penelitian ini hanya menganalisis terkait kinerja layanan pada Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang berdasarkan PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan;
4. Penelitian ini hanya menganalisis terkait keterpenuhan fasilitas Terminal Tipe A Arjosari berdasarkan PM 24 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan;
5. Metode yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang, dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan layanan dan fasilitas;
6. Indikator yang dinilai penumpang selaku responden dalam penelitian mengacu pada layanan yang diketahui dan diperoleh penumpang/responden berdasarkan pada standar pelayanan minimal PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Kondisi Wilayah

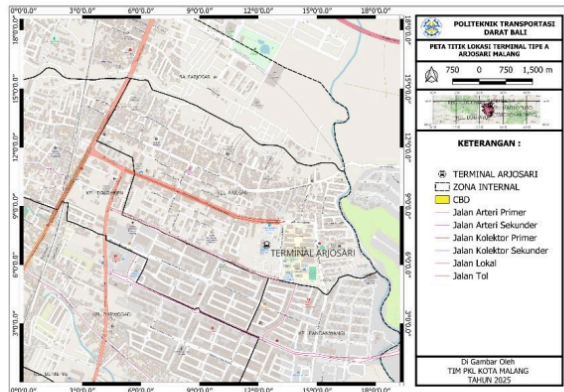
Penelitian ini dilakukan pada Terminal Tipe A Arjosari yang terletak di Kota Malang. Lokasi terminal dapat dilihat pada gambar 1.



(Sumber : Data Tim PKL Kota Malang)

Gambar 1. Peta Titik Lokasi Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang

Berdasarkan dari Gambar 1. Terminal Tipe A Arjosari terletak di Desa Arjosari yaitu pada titik koordinat -7.933401618560969, 112.65903328420156. Desa Arjosari merupakan suatu desa di Kecamatan Blimbing, Kota Malang, Provinsi Jawa Timur tepatnya terletak di bagian Utara dari Kota Malang.



(Sumber : Data Tim PKL Kota Malang)

Gambar 2. Batas Wilayah Kelurahan Arjosari

Berdasarkan Data BPS Tahun 2024, Kelurahan Arjosari memiliki luas wilayah 1,08 km² yang terdiri dari 5 Rukun Warga (RW) dan 34 Rukun Tetangga (RT). Adapun batas-batas di sekitar wilayah objek kajian:

Batas Utara : Kelurahan Balarjosari

Batas Timur : Desa Tirtomoyo

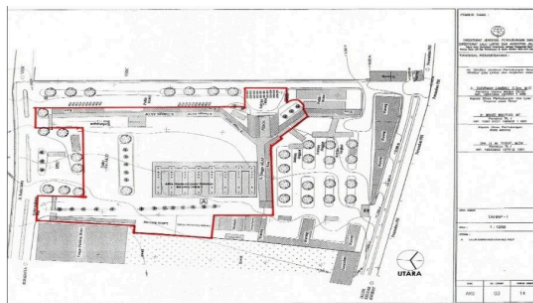
Batas Selatan : Kelurahan Polowijen

Batas Barat : Kelurahan Polowijen

Penggunaan lahan pada wilayah Terminal Tipe A Arjosari di bagian utara digunakan sebagai gerbang masuk bagi kendaraan bus untuk menuju terminal dan jalur pemberangkatan/kedatangan baik bus perkotaan, AKAP dan AKDP. Pada bagian utara terminal digunakan juga untuk tempat istirahat awak kendaraan. bagian timur terminal digunakan untuk gerbang masuk penumpang keberangkatan dan sebagai area parkir kendaraan. Pada bagian barat terminal digunakan untuk tempat peribadahan. Terdapat fasilitas utama pada Terminal Tipe A Arjosari yaitu Jalur Keberangkatan dan Kedatangan Kendaraan, Ruang Tunggu Penumpang, Pengantar, dan/atau Penjemput, Tempat Naik Turun Penumpang, Tempat Parkir

Kendaraan, Fasilitas Pengelolaan Lingkungan Hidup (waste management), Perlengkapan Jalan, Media Informasi, Kantor Penyelenggaraan Terminal, Loker Penjualan Tiket, Pelayanan Pengguna Terminal dari Pengusaha Bus (customer service), Jalur kedatangan penumpang, Ruang tunggu keberangkatan (boarding), Jalur Pejalan Kaki yang ramah terhadap orang dengan kebutuhan khusus. Fasilitas penunjang yang terdapat pada Terminal Tipe A Arjosari yaitu Fasilitas Penyanggah Cacat dan Ibu Hamil atau Menyusui, fasilitas keamanan, Fasilitas Kesehatan, Fasilitas Peribadatan, Alat Pemadam Kebakaran, Toilet, Rumah Makan, Fasilitas Telekomunikasi, Tempat Istirahat Awak Kendaraan, Fasilitas Kebersihan, perawatan terminal, janitor, Fasilitas Perdagangan, Pertokoan, Fasilitas Telekomunikasi dan Area dengan Jaringan Internet, Ruang Tunggu Anak-anak, Media Pengaduan Layanan.

2.2 Kondisi Objek



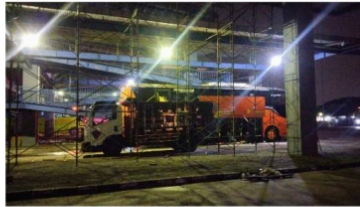
(Sumber : Data Tim PKL Kota Malang)

Gambar 3. Layout Terminal Tipe A Arjosari Malang

Terminal Tipe A Arjosari terletak di Jl. Raden Intan No.1, Arjosari, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur 65126, merupakan salah satu terminal utama yang melayani berbagai rute transportasi darat. Berdasarkan data dari Direktorat Prasarana Transportasi Jalan mengenai Profil Terminal Terminal Tipe A Arjosari 2025, Terminal ini memberikan akses pelayanan kepada angkutan umum AKAP, dan AKDP dengan jumlah armada AKDP sebanyak 197 armada dan jumlah armada AKAP sebanyak 160 armada. Jurusan yang dilayani mencakup AKDP non ekonomi

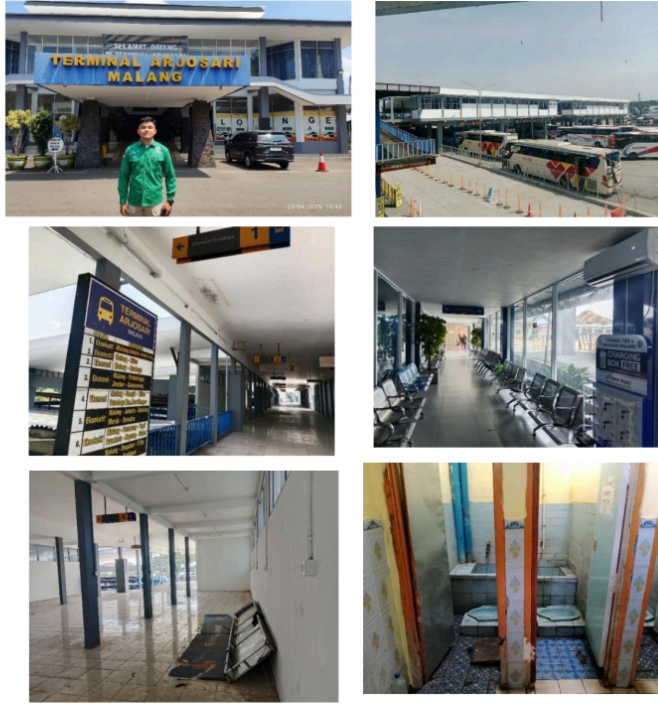
sebanyak 9 jurusan, AKDP Ekonomi sebanyak 5 jurusan, dan AKAP sebanyak 20 jurusan. Dengan luas lahan mencapai 28.150 m², terminal ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang mendukung kenyamanan penumpang, seperti ruang tunggu, area parkir, dan berbagai fasilitas lainnya. Berdasarkan data dari LPSE Kementerian Perhubungan dengan satuan kerja Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XI Prov Jawa Timur, dilakukan Revitalisasi atau Peningkatan Terminal Tipe A Arjosari mulai dari bulan Agustus 2024 hingga Januari 2025.

Terminal Tipe A Arjosari merupakan terminal utama di Malang dengan volume penumpang yang tinggi. Berdasarkan data Terminal Arjosari pada tahun 2024 menunjukkan bahwa Terminal Tipe A Arjosari mencatat jumlah penumpang yang signifikan dengan total penumpang kedatangan sebanyak 578.680 penumpang dan total penumpang keberangkatan sebanyak 1.271.255 penumpang. Data menunjukkan bahwa pada bulan April, terdapat 61.831 penumpang yang datang dan 137.718 penumpang yang berangkat. Bulan Oktober mencatat jumlah tertinggi dengan 78.949 penumpang datang dan 177.997 penumpang berangkat. Data Rata-rata Harian Penumpang Keberangkat sebanyak 3500 penumpang, dan Penumpang Kedatangan 2200 penumpang. Angka ini memberikan informasi mengenai tingginya permintaan akan transportasi publik di wilayah Malang dan sekitarnya, serta menunjukkan pentingnya terminal dalam mendukung mobilitas Masyarakat.



(Sumber : malang.disway.id)

Gambar 4. Kondisi Terminal Arjosari Saat Revitalisasi



(Sumber: Dokumentasi PKL Kota Malang 2025)

Gambar 5. Kondisi Terminal Arjosari Setelah Revitalisasi

Berdasarkan visualisasi diatas, dapat dilihat kondisi Terminal Tipe A Arjosari setelah selesai dilakukan revitalisasi. Tidak semua layanan dan fasilitas di Terminal Tipe A Arjosari dilakukan revitalisasi secara penuh. Layanan dan fasilitas yang dilakukan revitalisasi secara penuh dilakukan dengan penambahan fasilitas atau perlengkapan pada setiap layanan dan fasilitasnya. Sedangkan, sebagian fasilitas lainnya hanya dilakukan perawatan berkala berupa pembersihan atau perbaikan ringan pada layanan dan fasilitas tersebut. Terdapat 12 indikator layanan dilakukan revitalisasi secara penuh. Fasilitas dan layanan terminal tersebut meliputi

15 Lajur Pejalan Kaki, Fasilitas Keselamatan Jalan, Jalur Evakuasi, Pos dan Fasilitas Kesehatan, Fasilitas Keamanan, Media Pengaduan Gangguan Keamanan, Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan Kendaraan serta Besar Tarif, Ruang Baca, Jalur Pemberangkatan, Jalur Kedatangan, Informasi Pelayanan, Fasilitas Pengisian Baterai. Sedangkan 25 indikator layanan terminal lainnya belum dilakukan revitalisasi secara penuh.

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Terminal

3.1.1 Pengertian Terminal

Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun 2015). Berdasarkan (UU Nomor 22 Tahun 2009), Terminal merupakan pangkalan umum bagi kendaraan bermotor yang dipakai guna pengaturan pemberangkatan dan kedatangan, penurunan dan penjemputan barang ataupun orang, dan memindahkan transportasi. Terminal adalah sebuah tempat yang memiliki fungsi utama untuk sarana tempat pemberhentian sementara kendaraan umum untuk menaik dan menurunkan penumpang maupun barang menuju ke tujuan akhir sebuah perjalanan, terminal juga adalah sarana untuk pengawasan, mengatur, mengendalikan dan mengoperasikan dari sistem arus angkutan penumpang maupun barang, selain itu terminal bertujuan sebagai membuat lancarnya arus dari angkutan penumpang maupun barang (Ahmad, 2023).

3.1.2 Fungsi Terminal

Fungsi terminal berdasarkan jenis dan tipenya menurut (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021) sebagai berikut:

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

3.1.3 Revitalisasi Terminal

Merevitalisasi atau menghidupkan kembali fungsi terminal salah satu bagian penting bagi kota. Terminal merupakan salah satu objek vital bagi efisiensi perjalanan masyarakat Kota (Kurnawan et al. 2023). Revitalisasi merupakan usaha-usaha untuk menjadikan sesuatu itu menjadi penting dan perlu sekali. Revitalisasi diperlukan untuk terminal penyegaran sangat dan peningkatan fasilitas terminal. Revitalisasi ini berguna untuk menata ulang terminal yang diharapkan dampaknya akan sampai kepada masyarakat, pengusaha dan pemerintah dari aspek ekonomi, aspek sosial, dan aspek fisik (Nurhayati dan Amalia, 2019).

3.2 Standar Pelayanan Minimal Terminal Penumpang

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

- a. Pasal 2 ayat (1) perihal standar pelayanan terminal penumpang merupakan pedoman bagi penyelenggara terminal angkutan jalan dalam memberikan pelayanan jasa kepada seluruh pengguna terminal.
- b. Pasal 3 ayat (1) perihal standar layanan terminal penumpang jalan seperti yang dimaksud pada Pasal 2, pelaksana terminal penumpang jalan wajib menyediakan dan melaksanakan Layanan Keselamatan, Layanan keamanan, Layanan kehandalan/keteraturan, Layanan kenyamanan, Layanan keterjangkauan/kemudahan, Layanan kesetaraan.
- c. Pasal 3 ayat (2) keselamatan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang dimaksud pada ayat (1) a, meliputi:
 - a. Lajur pejalan kaki
 - b. Fasilitas keselamatan jalan
 - c. Jalur evakuasi
 - d. Alat pemadam kebakaran
 - e. Kantor pos, petugas dan ruang Kesehatan
 - f. Kantor pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum
 - g. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum

- h. Informasi fasilitas keselamatan
 - i. Informasi fasilitas Kesehatan
 - j. Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor
- d. Pasal 3 ayat (3) Keamanan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang tertera dalam ayat (1) b, yakni:
- a. Fasilitas keamanan
 - b. Media pengaduan gangguan keamanan
 - c. Petugas keamanan
- e. Pasal 3 ayat (4) Keandalan dan keteraturan di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) c, meliputi:
- a. Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis
 - b. Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis
 - c. Loker penjualan tiket
 - d. Kantor penyelenggara terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal
 - e. Petugas operasional terminal
- f. Pasal 3 ayat (5) Kenyamanan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang tertera dalam ayat (1) d, yakni:
- a. Ruang tunggu
 - b. Toilet
 - c. Mushola/fasilitas peribadatan
 - d. Ruang terbuka hijau
 - e. Restoran/rumah makan
 - f. Fasilitas dan petugas kebersihan
 - g. Tempat istirahat awak kendaraan
 - h. Area merokok
 - i. Drainase
 - j. Tempat yang bisa dijangkau internet

- k. Perpustakaan/ruang baca
- l. Pencahayaan ruangan
- g. Pasal 3 ayat (6) Keterjangkauan di terminal penumpang angkutan jalan seperti yang tertera dalam ayat (1) e, yakni:
 - a. Letak jalur pemberangkatan
 - b. Letak jalur kedatangan
 - c. Informasi pelayanan
 - d. Informasi rinci perihal angkutan umum
 - e. Informasi perihal kendala perjalanan di angkutan umum
 - f. Layanan penitipan barang
 - g. Fasilitas pengisian baterai
 - h. Tempat naik turun penumpang
 - i. Parkir transportasi pribadi dan umum
- h. Pasal 3 ayat (7) Kesetaraan di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) f, meliputi:
 - a. Fasilitas penyandang cacat (difable)
 - b. Ruang ibu menyusui.

3.3 Penyelenggaraan Terminal Penumpang

Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan telah diatur dalam (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun (2021)). Bahwasanya terminal penumpang sebagaimana dimaksud dalam pasal 30 wajib menyediakan fasilitas terminal yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan. Penyediaan Fasilitas terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi Fasilitas Utama dan Fasilitas Penunjang.

- 1. Fasilitas utama
Fasilitas utama sebagaimana dimaksud dalam pasal 31 ayat (2) huruf a terdiri atas:
 - a. Jalur keberangkatan
 - b. Jalur kedatangan
 - c. Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan/atau penjemput

- d. Tempat naik turun penumpang
 - e. Tempat parkir kendaraan
 - f. Fasilitas pengelola lingkungan hidup
 - g. Perlengkapan jalan
 - h. Media informasi
 - i. Kantor penyelenggara terminal
 - j. Loker penjualan tiket
 - k. Pelayanan pengguna Terminal dari pengusaha bus (customer service)
 - l. Outlet pembelian tiket secara online
 - m. Jalur pejalan kaki yang ramah terhadap orang yang berkebutuhan khusus
 - n. Tempat berkumpul darurat.
2. Fasilitas Penunjang
- Fasilitas penunjang sebagaimana dimaksud dalam pasal 31 ayat (2) huruf b merupakan fasilitas yang disediakan di terminal sebagai penunjang kegiatan pokok terminal. Fasilitas penunjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
- a. Fasilitas penyandang disabilitas dan ibu hamil atau menyusui
 - b. Pos Kesehatan
 - c. Fasilitas Kesehatan
 - d. Fasilitas peribadatan
 - e. Pos polisi
 - f. Alat pemadam kebakaran
 - g. Fasilitas umum.
3. Fasilitas umum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf g meliputi
- a. Toilet
 - b. Rumah makan
 - c. Fasilitas telekomunikasi
 - d. Tempat istirahat awak kendaraan
 - e. Fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan
 - f. Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang

- g. Fasilitas kebersihan
- h. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum
- i. Fasilitas perdagangan, pertokoan
- j. Fasilitas penginapan
- k. area merokok
- l. Fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM)
- m. Fasilitas pengantar barang (trolley dan tenaga angkut)

3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan yaitu berupa kuisisioner yang dibagikan kepada responden valid atau tidak valid. Kuisisioner dikatakan valid apabila pertanyaan dalam kuisisioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisisioner. Apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka variable dikatakan valid. Jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka variable dikatakan tidak valid (Sari, 2025).

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui kuisisioner yang digunakan reliabel atau belum reliabel. Uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur akan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Pada pengujian ini menggunakan Alpha Cronbach dan koefisien reliabilitas yang digunakan 0,6. Apabila didapatkan nilai Cronbach alpha lebih besar dari 0,6 maka data yang diteliti memiliki nilai kandalan yang mencukupi. Dan jika nilai Cronbach alpha kurang dari 0,6 data yang diteliti belum dapat diandalkan untuk menjelaskan hasil penelitian valid (Sari, 2025).

3.5 Customer Satisfaction Index (CSI)

Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang angkutan umum dilakukan pengukuran kepuasan penumpang dengan menghitung Indeks kepuasan penumpang. CSI (Customer Satisfaction Index) ditentukan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan dari pihak terminal yang telah dirasakan oleh konsumen (Affudin et al., 2023). Dalam menentukan variabel yang akan diteliti mengacu pada standar pelayanan yaitu PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan serta variabel

penelitian disesuaikan dengan pengetahuan dari responden/penumpang bus di Terminal Tipe A Arjosari. Rumus yang digunakan yaitu:

1. Menentukan nilai bobot harapan dan kepuasan pelayanan. Untuk memperoleh nilai bobot harapan dan kepuasan pelayanan dapat menggunakan rumus (3.6) sebagai berikut:

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

Dimana:

$\sum x_i$: Total nilai jawaban pernyataan kepuasan atribut ke-I

$\sum y_i$: 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) dan Mean Satisfaction Score (MSS). MIS adalah rata-rata dari skor kepentingan suatu atribut. Sedangkan MSS adalah rata-rata skor untuk tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja layanan yang dirasakan oleh penumpang (Reza Amri & Taufiq Subagio, 2020). MIS dan MSS dihitung dengan menggunakan persamaan :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (3.3)$$

Keterangan :

Y_i = Nilai kepentingan atribut Y ke i

n = Jumlah responden

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

(3.4)

Keterangan :

X_i = Nilai kepentingan atribut Y ke i

n = Jumlah responden

3. Menghitung Weight Factor (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator (Reza Amri & Taufiq Subagio, 2020)

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

(3.5)

Keterangan:

MIS_i = Nilai rata-rata kepentingan ke-i

$\sum_{i=1}^p MIS_i$ = Total rata-rata kepentingan dari i ke p

4. Menghitung Weight Score (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.

$$WS_i = WFi \times MSS$$

(3.6)

Keterangan:

WFi = Faktor tertimbang ke-z

5. Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \left[\frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\% \right]$$

(3.7)

Keterangan :

$\sum_{i=1}^p WS_i$ = Total rata-rata kepentingan dari i ke p

HS = Skala maksimum yang digunakan (*Higest Scale*)

3.6 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis adalah teknik analisis untuk memetakan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan faktor faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki (Fauzia & Prasetyanto, 2023). Metode IPA untuk mengukur hubungan antara persepsi pengguna layanan dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant. Metode IPA membandingkan penilaian tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja yang dikelompokkan menjadi 4 kuadran (Fauzia & Prasetyanto, 2023). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja.

Importance Performance Analysis yaitu analisis melalui kuadran. Dengan analisis kuadran dapat diketahui respon konsumen terhadap variabel yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel tersebut (Susfa Ramanda & Indrahti, 2015). Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan rata-rata kinerja untuk setiap variabel dengan dan merupakan banyaknya variabel. Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata kinerja untuk keseluruhan variabel X Y. Nilai ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal yaitu sumbu yang mencerminkan kinerja variabel (X) sedangkan nilai memotong tegak lurus pada sumbu vertikal yaitu sumbu yang mencerminkan kepentingan variabel (Y) sebagaimana dijelaskan dengan diagram analisis IPA berikut:

Ada beberapa rumus yang digunakan dalam tahap perhitungan *Importance Performance Analysis*, yaitu:

1. Mengukur Tingkat Kesesuaian antara Tingkat Kepuasan (xi) dan Tingkat Kepentingan (yi)

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

(3.8)

Keterangan :

Tki = Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Tiap Kepentingan

xi = Skor Tingkat Kepuasan /Performance

yi = Skor Tingkat Kepentingan /Importance

2. Menghitung nilai rata-rata Tingkat Kepuasan (\bar{x}_i) dan Tingkat Kepentingan (\bar{y}_i)

$$\bar{x}_i = \frac{\sum x_i}{n}$$

(3.9)

$$\bar{y}_i = \frac{\sum y_i}{n}$$

(3.10)

Keterangan :

\bar{x}_i = Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepuasan

\bar{y}_i = Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Tiap Kepentingan

$\sum x_i$ = Total Skor Tingkat Kepuasan /Performance

$\sum y_i$ = Total Skor Tingkat Kepentingan /Importance

n = Jumlah Reponden

3. Menentukan posisi *importance – performance* pada *Diagram Cartesius*

$$\bar{X}_I = \frac{\sum x_i}{k}$$

(3.11)

$$\bar{Y}_I = \frac{\sum y_i}{k}$$

(3.12)

Keterangan :

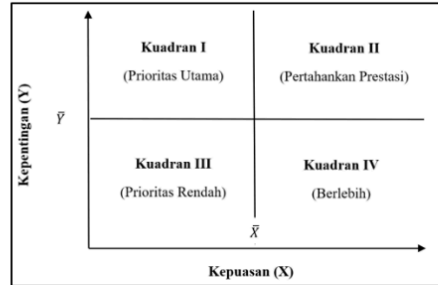
\bar{X}_I = Rata-rata Tingkat Kepuasan seluruh atribut

\bar{Y}_I = Rata-rata Tingkat Kepentingan seluruh atribut

$\sum x_i$ = Total rata-rata tingkat kepuasan seluruh atribut.

$\sum y_i$ = Total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut.

K = Banyaknya atribut kepuasan dan kepentingan.



(Sumber: Fauzia & Prasetyanto, 2023)

Gambar 6. Diagram kartesius kepentingan dan kepuasan

Keterangan :

a. Kuadran I

Concentrate here (Prioritas Utama), Artinya pada kondisi ini, dari sisi kepentingan pengguna jasa, dimana faktor faktor yang mempengaruhi pelayanan pada tingkat tinggi, sedangkan dari sisi kepuasan, konsumen merasakan tingkat yang rendah (tidak puas) sehingga menuntut adanya perbaikan atribut pelayanan. Dalam kuadran ini ada aspek-aspek yang dinyatakan krusial serta memenuhi harapan pelanggan, namun kinerja bisnis dianggap kurang memuaskan. Sehingga, organisasi harus fokus pada pengalokasian sumber daya guna mengoptimalkan kinerja yang terdapat dalam kuadran berikut.

b. Kuadran II

Keep up the good (Pertahankan prestasi), Artinya pada kondisi ini, dari sisi pengguna jasa, faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada tingkat yang tinggi, sedangkan kepuasan pengguna jasa juga pada tingkat yang tinggi (sudah puas). Dalam hal ini perusahaan/penyedia jasa agar tetap dapat mempertahankan pelayanan/kinerjanya. Dalam kuadran ini ada aspek-aspek yang dinyatakan krusial dan/atau diinginkan dapat mendukung kepuasan pelanggan. Untuk itu perseroan berkomitmen guna menjaga pencapaian tersebut.

c. Kuadran III

Low priority (Prioritas Rendah), Artinya pada kondisi ini, faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan tidak penting bagi pengguna jasa, kinerja pengusaha biasa-biasa saja dan juga pengguna tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Dalam kuadran ini ada aspek-aspek yang pandangan ataupun nilai riilnya dianggap rendah ataupun tidak begitu krusial ataupun tidak diinginkan konsumen, hingga suatu bisnis tidak harus memprioritaskan ataupun lebih memperhatikan aspek-aspek tersebut.

d. Kuadran IV

Possibly overkill (Berlebihan), Artinya atribut yang masuk pada kondisi ini faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tidak penting bagi pengguna, tapi pengguna sudah merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Dalam kuadran ini asa aspek-aspek yang dinyatakan tidak begitu krusial serta tidak diperhitungkan oleh suatu bisnis. Lebih baik mempergunakan sumber daya yang ada dengan aspek tersebut ke aspek lainnya yang mempunyai taraf prioritas lebih tinggi.

18
3.7 Penelitian Terdahulu

Tabel 3. 1 Penelitan Terdahulu

No	Judul Penelitian	Sumber	Hasil	Pembeda
1	Evaluasi Kinerja Terminal Tipe B (Studi Kasus Terminal Hamid Rusdi Kota Malang)	(Sedayu, 2014)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut kinerja terminal penumpang transportasi jalan yang diprioritaskan untuk dikembangkan menurut kebutuhan	Perbedaannya penelitian yang dilakukan penulis terletak pada lokasi penelitian yang berbeda. yaitu penelitian ini di lakukan di Terminal Hamid Rusdi, sedangkan penelitian yang

No	Judul Penelitian	Sumber	Hasil	Pembeda
			dan keinginan pengguna	dilakukan oleh penulis yaitu pada Terminal Tipe A Arjoasri Malang
2	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Terminal Tipe A Subang dengan Integrasi Metode IPA-Kano	(Fauzia & Prasetyanto, 2023)	Penelitian yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Terminal Tipe A Subang dengan Integrasi Metode IPA-Kano. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur Kualitas pelayanan terminal yang diukur menggunakan integrasi IPA-Kano	Perbedaannya penelitian yang dilakukan penulis terletak pada lokasi penelitian yang berbeda serta metode yang digunakan, yaitu pada penelitian ini menggunakan Integrasi Metode Kano-IPA sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan IPA dan CSI.
3	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan	(Afifudin et al., 2023)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas	Perbedaannya penelitian yang dilakukan penulis terletak pada lokasi penelitian yang berbeda.

No	Judul Penelitian	Sumber	Hasil	Pembeda
	Terminal Terpadu Merak		kinerja pelayanan terminal terpadu merak	yaitu penelitian ini di lakukan di Terminal Terpadu Merak, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu pada Terminal Tipe A Arjoasri Malang
4	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kenyamanan Dan Keselamatan Di Terminal Bus Larangan Sidoarjo Menggunakan Metode Ipa (Importance Perfomance Analysis)	(Choirudin Afandi et al., 2024)	Penelitian ini bertujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja di Terminal tipe B Larangan dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA)	Perbedaannya penelitian yang dilakukan penulis terletak pada lokasi penelitian yang berbeda serta metode penelitiannya, yaitu pada penelitian ini menggunakan metode analisis IPA saja sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan IPA dan CSI

No	Judul Penelitian	Sumber	Hasil	Pembeda
5	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas dan Pelayanan di Terminal Tipe A Purabaya Menggunakan Metode Importance Performance Analysis	(Putri Ulina Panjaitan, 2025)	Penelitian ini bertujuan untuk Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas dan Pelayanan di Terminal Tipe A Purabaya	Perbedaannya penelitian yang dilakukan penulis terletak pada lokasi penelitian yang berbeda serta metode penelitiannya, yaitu pada penelitian ini menggunakan metode analisis IPA saja sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan IPA dan CSI

BAB IV

METODELOGI PENELITIAN

4.1 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

4.1.1 Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang diperoleh secara langsung maupun tidak langsung dari instansi-instansi terkait yaitu BPTD Kelas II Jawa Timur dan Petugas Terminal Tipe A Arjosari. Data sekunder digunakan untuk menunjang kajian pada Terminal Tipe A Arjosari Malang. Data sekunder yang diperoleh sangat berguna dan membantu dalam menganalisis data. Berikut merupakan data sekunder yang diperlukan yaitu:

1. Data Jumlah Penumpang Harian Terminal

Data produksi terminal merupakan data sekunder yang digunakan. Data ini berisi informasi jumlah penumpang harian baik penumpang keberangkatan maupun penumpang kedatangan di Terminal Tipe A Arjosari pada tahun 2024. Data ini merupakan data sekunder yang digunakan dalam penentuan jumlah sampel pada kuesioner yang akan disebar. Data ini didapatkan dari instansi Pengelola Terminal Tipe A Arjosari yaitu BPTD Kelas II Jawa Timur dan Petugas Terminal Tipe A Arjosari.

4.1.2 Data Primer

Data primer didapatkan dari survei-survei yang dilakukan secara langsung di lapangan. Data ini mengacu pada kondisi eksisting atau keadaan sebenarnya serta berkaitan dengan tujuan dari penelitian. Metode dan data yang dikumpulkan yakni sebagai berikut:

1. Data Inventarisasi Terminal

Data inventarisasi didapatkan dari pelaksanaan survei inventarisasi terminal. Data inventarisasi yang diperoleh merupakan hasil dari observasi awal yang didapatkan dari data analisis inventarisasi fasilitas Terminal Tipe

A Arjosari pada Laporan Umum PKL Kota Malang tahun 2025. Data ini, memuat terkait ketersediaan fasilitas, kondisi fasilitas, dan pemanfaatan fasilitas.

2. Data Hasil Kuesioner

Data ini diperoleh dari survei yang dilakukan pada penumpang angkutan umum di Terminal Tipe A Arjosari untuk memperoleh data primer yaitu hasil kuesioner. Hasil kuesioner merupakan salah satu data primer yang digunakan pada pengolahan data. Kuesioner merupakan alat pengumpulan data primer dengan metode survei untuk memperoleh opini responden (Pujihastuti, 2010). Kuesioner dapat dilakukan untuk meninjau kepuasan pengguna jasa fasilitas terminal (Choirudin Afandi et al., 2024). Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Aditya Santika et al., n.d.). Pengumpulan data survei yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui pendapat atau persepsi responden terkait fasilitas yang dibutuhkan oleh pengguna jasa di Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang melalui analisis tingkat kepentingan fasilitas dan tingkat kepuasan pelayanan fasilitas yang tersedia pada terminal. Setelah didapatkan data dari responden dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui data yang dipakai apakah valid atau tidak (Sari, 2025). Adapun beberapa hal yang perlu dipersiapkan dalam pelaksanaan survei yaitu:

a. Penentuan Sampel Responden

Responden pada penelitian ini adalah penumpang angkutan umum yang pernah mendapatkan layanan di Terminal Tipe A Arjosari Malang. Jumlah responden peneliti ditentukan menggunakan jumlah penumpang pada bulan tertinggi di tahun 2024 yaitu sebanyak 256.956 Penumpang. Jumlah sampel yang diberikan kuesioner harus bisa mewakili jumlah populasi yang ada (Reza Amri & Taufiq Subagio, 2020). Penentuan jumlah sampel responden ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

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

21
Keterangan:

N : Ukuran populasi

n : Ukuran sampel

e : Nilai *margin of error*

Metode pengambilan sampel menggunakan derajat kepercayaan 90% dan tingkat kecermatan 10% (0,1) dengan pertimbangan yaitu tingkat kecermatan diasumsikan sudah dapat mengakomodir keberagaman suatu populasi, dan keseragaman populasi membutuhkan waktu, tenaga dan biaya yang tidak sedikit (Putra, 2014). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Patarianto, 2015), Nilai $e = 0,1$ (10%) dapat digunakan untuk populasi dalam jumlah besar. Kemudian pada penelitian yang dilakukan oleh (Putri, 2025) tentang Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas dan Pelayanan di Terminal, setiap anggota populasi memiliki hak yang setara dan sama untuk terpilih menjadi bagian dari sampel (responden). Penentuan sampel dihitung sampel menggunakan rumus Slovin dengan Nilai e yaitu besar error yang ditetapkan pada penelitiannya menggunakan 10% (0,1), sehingga diketahui jumlah responden yang harus diambil yaitu sebanyak 100 penumpang. Melalui jumlah responden tersebut sudah dapat digunakan sebagai data yang dapat mewakili populasi jumlah penumpang yang kemudian akan dilakukan analisis mengenai kepuasan penumpang di terminal pada penelitiannya.

$$n = \frac{256946}{1 + (256946)(0,1)^2}$$

$$n = 99,9 = 100 \text{ Sampel.}$$

- b. Pengambilan Suara Responden

Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan teknik probability sampling yaitu simple random sampling. Teknik ini merupakan teknik pengambilan suara secara sederhana karena dalam pengambilan anggota sampel yang diambil dari anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata ataupun karakteristik tertentu yang ada di dalam populasi tersebut.

c. Perancangan Kuesioner

Setiap jawaban dari variabel dalam kuesioner memiliki bobot skala empat tingkat. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat seseorang terhadap potensi dan permasalahan pada suatu objek. Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert dengan skala 4 tingkatan (Afifudin et al., 2023).

Tabel 4. 1 Bobot Penilaian

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

(Sumber :Afifudin et al., 2023)

Penilaian terhadap harapan atau tingkat kepentingan responden pada fasilitas utama dan penunjang yang terdapat di dalam Terminal Tipe A Arjosari dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Tabel Bobot Penilaian Kepentingan

Tingkat Penilaian	Deskripsi
Sangat Penting (4)	Responden menilai indikator variabel pelayanan dan fasilitas di dalam Terminal Tipe A Arjosari Malang sangat penting sehingga perlu dilakukan peningkatan pelayanan pada variabel tersebut

Tingkat Penilaian	Deskripsi
Penting (3)	Responden menilai indikator variabel pelayanan dan fasilitas di dalam Terminal Tipe A Arjosari Malang penting sehingga variabel tersebut perlu ditingkatkan
Kurang Penting (2)	Responden menilai indikator variabel pelayanan dan fasilitas di dalam Terminal Tipe A Arjosari Malang kurang penting, dimana variabel tersebut kurang berpengaruh dalam terminal
Tidak Penting (1)	Responden menilai indikator variabel pelayanan dan fasilitas di dalam Terminal Tipe A Arjosari Malang tidak penting, dimana variabel tersebut tidak berpengaruh dalam terminal

Penilaian terhadap tingkat kepuasan responden pada Kinerja layanan yang tersedia di Terminal Tipe A Arjosari dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4.3 Tabel Bobot Penilaian Kepuasan

Tingkat Penilaian	Deskripsi
Sangat Puas (4)	Tingkat pelayanan dan kinerja fasilitas di dalam Terminal Tipe A Arjosari Malang sudah melebihi batas indikator variabel sehingga pengguna merasa sangat puas
Puas (3)	Tingkat pelayanan dan kinerja fasilitas di dalam Terminal Tipe A Arjosari Malang sudah mencapai batas indikator variabel sehingga pengguna merasa puas

Tingkat Penilaian	Deskripsi
Kurang Puas (2)	Tingkat pelayanan dan kinerja fasilitas di dalam Terminal Tipe A Arjosari Malang belum mencapai batas indikator variabel namun pengguna masih merasa kurang/kecewa
Tidak Puas (1)	Tingkat pelayanan dan kinerja fasilitas di dalam Terminal Tipe A Arjosari Malang tidak mencapai batas indikator variabel sehingga pengguna merasa kurang/kecewa

Adapun target data yang akan dikumpulkan yaitu:

- a. Kinerja layanan yang tersedia pada Terminal Tipe A Arjosari Malang berdasarkan preferensi penumpang angkutan umum sebagai pengguna layanan.
- b. Kepuasan pengguna layanan atas fasilitas dan layanan yang tersedia pada Terminal Tipe A Arjosari Malang.

Variabel yang ditentukan sebagai variabel yang akan diuji pada penelitian ini mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun (2015) tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Variabel yang akan diuji disesuaikan kembali dengan layanan yang diterima responden terkait aspek layanan. Terdapat enam aspek yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan fasilitas dalam terminal yang dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4. 4 Indikator Pelayanan

Aspek	Indikator
Keselamatan (1)	1. Menurut anda, bagaimana keberadaan lajur pejalan kaki di Terminal Arjosari? (P 1.1)
	2. Menurut anda, bagaimana keberadaan fasilitas keselamatan jalan di Terminal Arjosari? (P 1.2)

Aspek	Indikator
	3. Menurut anda, bagaimana keberadaan jalur evakuasi di Terminal Arjosari? (P 1.3)
	4. Menurut anda, bagaimana keberadaan alat pemadam kebakaran di Terminal Arjosari? (P 1.4)
	5. Menurut anda, bagaimana keberadaan pos, fasilitas dan petugas kesehatan di Terminal Arjosari? (P 1.5)
	6. Menurut anda, bagaimana keberadaan informasi fasilitas keselamatan di Terminal Arjosari? (P 1.8)
	7. Menurut anda, bagaimana keberadaan informasi fasilitas kesehatan di Terminal Arjosari? (P 1.9)
Keamanan (2)	1. Menurut anda, bagaimana keberadaan fasilitas keamanan di Terminal Arjosari? (P 2.1)
	2. Menurut anda, bagaimana keberadaan media pengaduan gangguan keamanan di Terminal Arjosari? (P 2.2)
	3. Menurut anda, bagaimana keberadaan petugas keamanan di Terminal Arjosari? (P 2.3)
Kehandalan (3)	1. Menurut anda, bagaimana keberadaan jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besar tarif di Terminal Arjosari? (P 3.1)
	2. Menurut anda, bagaimana keberadaan jadwal angkutan umum dalam trayek lanjutan dan angkutan umum tidak dalam trayek di Terminal Arjosari? (P 3.2)
	3. Menurut anda, bagaimana keberadaan loket penjualan tiket di Terminal Arjosari? (P 3.3)
	4. Menurut anda, bagaimana keberadaan kantor penyelenggara terminal di Terminal Arjosari? (P 3.4)
	5. Menurut anda, bagaimana keberadaan petugas operasional terminal di Terminal Arjosari? (P 3.5)
Kenyamanan (4)	1. Menurut anda, bagaimana keberadaan ruang tunggu di Terminal Arjosari? (P 4.1)

Aspek	Indikator
	2. Menurut anda, bagaimana keberadaan toilet di Terminal Arjosari? (P 4.2)
	3. Menurut anda, bagaimana keberadaan fasilitas peribadatan di Terminal Arjosari? (P 4.3)
	4. Menurut anda, bagaimana keberadaan ruang terbuka hijau di Terminal Arjosari? (P 4.4)
	5. Menurut anda, bagaimana keberadaan rumah makan di Terminal Arjosari? (P 4.5)
	6. Menurut anda, bagaimana keberadaan fasilitas dan petugas kebersihan di Terminal Arjosari? (P 4.6)
	7. Menurut anda, bagaimana keberadaan area merokok di Terminal Arjosari? (P 4.8)
	8. Menurut anda, bagaimana keberadaan drainase di Terminal Arjosari? (P 4.9)
	9. Menurut anda, bagaimana keberadaan area dengan jaringan internet di Terminal Arjosari? (P 4.10)
	10. Menurut anda, bagaimana keberadaan ruang baca di Terminal Arjosari? (P 4.11)
	11. Menurut anda, bagaimana keberadaan lampu penerangan ruangan di Terminal Arjosari? (P 4.12)
Kemudahan/Keterjangkauan (5)	1. Menurut anda, bagaimana keberadaan letak jalur pemberangkatan di Terminal Arjosari? (P 5.1)
	2. Menurut anda, bagaimana keberadaan letak jalur kedatangan di Terminal Arjosari? (P 5.2)
	3. Menurut anda, bagaimana keberadaan informasi pelayanan di Terminal Arjosari? (P 5.3)
	4. Menurut anda, bagaimana keberadaan informasi angkutan lanjutan di Terminal Arjosari? (P 5.4)
	5. Menurut anda, bagaimana keberadaan informasi gangguan kendaraan perjalanan angkutan umum di Terminal Arjosari? (P 5.5)

Aspek	Indikator
	6. Menurut anda, bagaimana keberadaan tempat penitipan barang di Terminal Arjosari? (P 5.6)
	7. Menurut anda, bagaimana keberadaan fasilitas pengisian baterai di Terminal Arjosari? (P 5.7)
	8. Menurut anda, bagaimana keberadaan tempat naik/turun penumpang di Terminal Arjosari? (P 5.8)
	9. Menurut anda, bagaimana keberadaan tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi di Terminal Arjosari? (P 5.9)
Kesetaraan (6)	1. Menurut anda, bagaimana keberadaan fasilitas penyandang cacat di Terminal Arjosari? (P 6.1)
	2. Menurut anda, bagaimana keberadaan ruang ibu menyusui di Terminal Arjosari? (P 6.2)

(Sumber : (PM Perhubungan 40 Tahun 2015)

Aspek yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan fasilitas dalam terminal yaitu:

- a. Keselamatan (1), Aspek keselamatan merupakan layanan yang bertujuan untuk memastikan keselamatan penumpang, pekerja, dan semua pengguna yang berada di area terminal.
- b. Keamanan (2), Aspek keamanan merupakan layanan yang bertujuan untuk melindungi penumpang, pekerja, dan properti dari ancaman dan bahaya.
- c. Keandalan (3), Aspek keandalan 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.
- d. Kenyamanan (4), Aspek kenyamanan merupakan layanan yang bertujuan untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan penumpang selama berada di area terminal.
- e. Kemudahan/Keterjangkauan (5), Aspek kemudahan/keterjangkauan merupakan layanan yang bertujuan untuk memastikan bahwa layanan dan fasilitas di terminal dapat dengan mudah diakses dan digunakan oleh semua penumpang.

f. Kesetaraan (6), 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.

Berdasarkan standar pelayanan minimal PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan dengan menyesuaikan pengetahuan responden yaitu penumpang bus pada Terminal Tipe A Arjosari sebagai penilai layanan terdapat beberapa variabel yang dieliminasi. Hal ini, dikarenakan variabel adalah layanan yang 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;
- 2) Fasilitas Perbaikan Ringan Kendaraan Umum;
- 3) Informasi Fasilitas Pemeriksaan dan Perbaikan Ringan Kendaraan;
- 4) Tempat Istirahat Awak Kendaraan.

d. Persiapan Survei

Pada tahapan ini terdapat beberapa peralatan yang harus disiapkan terlebih dahulu sebelum melaksanakan survei inventarisasi dan penyebaran kuesioner yaitu sebagai berikut :

- 1) Form Kuesioner
- 2) Alat Tulis
- 3) Handphone
- 4) Kerta
- 5) *Clip Board*

e. Pelaksanaan Survei

Lokasi survei berada di Terminal Tipe A Arjosari yaitu pada area dalam terminal. Tenaga pelaksana survei inventarisasi dan penyebaran kuesioner adalah anggota Tim PKL Kota Malang. Penyebaran kuesioner kepuasan pengguna ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada penumpang bus di Terminal Tipe A Arjosari.

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan yaitu berupa kuisioner yang dibagikan kepada responden valid atau tidak valid. Kuisioner dikatakan valid apabila pertanyaan dalam kuisioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner (Sari, 2025). Pada pengujian validitas ini digunakan tingkat signifikansi sebesar 0,1 (1%). Sampel yang digunakan sebanyak 100 sampel yang dibagikan kepada 100 responden. Nilai R tabel yang digunakan adalah 0,256 berdasarkan tabel distribusi nilai r signifikansi 5% dan 1%.

Tabel 4. 5 Tabel Distribusi Nilai r Signifikansi 5% dan 1%

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

(Sumber : Sari, 2025).

Apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka variabel dikatakan valid. Jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka variabel dikatakan tidak valid. Untuk

melakukan pengujian validitas menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 26.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui kuesioner yang digunakan reliabel atau belum reliabel. Uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur akan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Pada pengujian ini menggunakan Alpha Cronbach dan koefisien reliabilitas yang digunakan 0,6.

Tabel 4. 6 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 : Sari, 2025).

Apabila didapatkan nilai Cronbach alpha lebih besar dari 0,6 maka data yang diteliti memiliki nilai kandalan yang mencukupi. Dan jika nilai Cronbach alpha kurang dari 0,6 data yang diteliti belum dapat diandalkan untuk menjelaskan hasil penelitian. Untuk melakukan pengujian reliabilitas menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 26.

4.3 Metode Analisis Data

4.3.1 Customer Satisfaction Index (CSI)

Pengukuran kepuasan responden dilihat dari kategori Customer Satisfaction Index (CSI) dengan menggunakan atribut pelayanan yang telah ditentukan. Untuk menghitung nilai CSI digunakan tahap-tahap sebagai berikut:

1. Menentukan nilai bobot harapan dan kepuasan pelayanan
2. Menentukan nilai rata-rata tingkat harapan responden atau Mean Importance Score (MIS)

3. Menentukan nilai rata-rata tingkat kepuasan responden atau Mean Satisfaction Score (MSS)
4. Menghitung Weight Factor (WF)
5. Menghitung Weight Score (WS)
6. Menghitung Weighted Total (WT)
7. Menghitung Satisfaction Index

Hasil perhitungan CSI selanjutnya dianalisis dan dikategorikan berdasarkan nilai indeks berdasarkan Tabel 3.5 sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Kriteria Tingkat Kepuasan Penumpang

No	Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
1	0 – 25%	Kurang
2	26% - 50%	Cukup
3	51% - 75%	Baik
4	76% - 100%	Sangat Baik

(Sumber : Reza Amri & Taufiq Subagio, 2020)

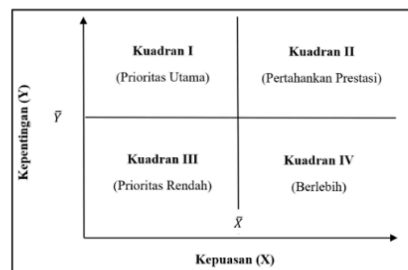
Berdasarkan hasil analisis kepuasan dengan metode CSI (Customer Satisfaction Index) akan didapatkan hasil berupa persentase nilai kepuasan penumpang. Sehingga dapat disimpulkan terkait kualitas layanan berdasarkan preferensi responden dan dapat mengetahui layanan yang bisa ditingkatkan kualitas berdasarkan kepuasan responden. Apabila hasil dari analisis CSI menghasilkan nilai yang belum mencapai 100%, maka masih ada layanan yang bisa diperbaiki dan ditingkatkan.

4.3.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Untuk dapat mengukur kinerja pelayanan dan memberikan kepastian pelayanan kepada penumpang/responden sesuai dengan kebutuhan dan harapan responden terhadap fasilitas yang disediakan, maka dilakukan analisis tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap layanan yang tersedia pada Terminal Tipe A Arjosari dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Tahapan pertama dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

adalah menentukan Tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan (Dian Anggraini et al., n.d., 2022).

1. Menghitung Tingkat kesesuaian antara Tingkat Kepuasan atau kinerja (x_i) dan Tingkat Kepentingan (y_i)
2. Menghitung nilai rata-rata Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan yang dipersepsikan oleh responden
3. Menghitung rata-rata seluruh atribut pada Tingkat kepentingan (\bar{Y}) dan kinerja (\bar{X}) yang menjadi batas dalam diagram kartesius.
4. Tahapan terakhir yaitu penjabaran tiap atribut dalam diagram kartesius seperti terlihat pada Gambar 7.



(Sumber : Fauzia & Prasetyanto, n.d., 2023)

Gambar 7. Diagram kartesius kepentingan dan kepuasan




Hasil analisis ini, digunakan untuk mengetahui prioritas perencanaan fasilitas di dalam Terminal Tipe A Arjosari. Importance Performance Analysis (IPA) memetakan hubungan antara kepentingan dan kinerja menggunakan diagram Kartesius. Diagram ini membantu menunjukkan layanan mana yang perlu dikurangi atau diprioritaskan agar dapat mencapai kepuasan responden

4.3.3 Keterpenuhan Fasilitas Terminal Berdasarkan PM 24 Tahun 2021

Data mengenai keterpenuhan fasilitas yang ada di terminal diperoleh dari hasil survei inventarisasi terminal. Kemudian data tersebut dilakukan analisis terkait fasilitas yang ada di terminal dan kondisi eksisting terminal. Kemudian

dibandingkan dengan (PM 24 Tahun 2021) tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan.

Tabel 4. 8 Formulir Survei Inventarisasi

  FORMULIR SURVEI INVENTARISASI PRASARANA TERMINAL POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI TIBI PKL KOTA MALANG TAHUN 2025 						
Surveivor						
Hari / Tanggal						
Nama Terminal						
Alamat Terminal						
No	Fasilitas	Ketersediaan		Kondisi		Dokumentasi
		Ada	Tidak	Baik	Tidak Baik	
A. Fasilitas Utama						
1	Jalur keberangkatan kendaraan					
2	Jalur kedatangan kendaraan					
3	Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan/atau Penjemput					
4	Tempat Neka Tolak Berhenti					
5	Tempat Parkir kendaraan					
6	Fasilitas Pengelolaan Lingkungan Hidup (waste management)					
7	Menyediakan jalan					
8	Media Informasi					
9	Rantor Penyelenggaraan Terminal					
10	Loket Penjualan Tiket					
11	Relayanan Pengguna Terminal dari Pengusaha Bus (customer service)					
12	Outlet Penjualan Tiket Secara Online (online ticketing outlet)					
13	Jalur Pejalan Kaki yang ramah terhadap orang dengan kebutuhan khusus					
14	Tempat Berkumpul Darurat					
B. Fasilitas Penunjang						
1	fasilitas Penyanggah disabilitas dan Ibu Hamil atau Menyusui					
2	Pos Kesehatan					
3	Fasilitas Keamanan					
4	Fasilitas Perbadanan					
5	Pos Polisi					
6	Area Pemadam kebakaran					
7	Fasilitas Umum					
7.a	Toilet					
7.b	Rumah Makaan					
7.c	Fasilitas Telekomunikasi					
7.d	Tempat Istirahat Awak Kendaraan					
7.e	Fasilitas Peneduksi Perencanaan Udara dan Ventilasi					
7.f	Fasilitas Pemantau Kualitas Udara dan Gas Buang					
7.g	Fasilitas Kebersihan					
7.h	Fasilitas Perbaikan Ringan Kendaraan Umum					
7.i	Fasilitas Pengalangan, Perbaikan					
7.j	Fasilitas Penginapan					
7.k	Area Merokok					
7.l	Fasilitas Angkutan Tunas Mandiri (ATM)					
7.m	Fasilitas Pengantar Barang (trrolley dan tenaga angkut)					
7.n	Fasilitas Telekomunikasi dan Area dengan Jaringan internet					
7.o	Ruang tunggu Anah-anak					
7.p	Media Pengabdian Layanan					

(Sumber :PM 24 Tahun 2021)

4.3.4 Cara Menentukan Keterkaitan antara Analisis CSI, IPA, dan Keterpenuhan Fasilitas Berdasarkan (PM 24 Tahun 2021) untuk Menyusun Rekomendasi Revitalisasi Terminal Tahap II.

1. Menentukan Tingkat Kepuasan Penumpang melalui Analisis CSI

Tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan di Terminal Tipe A Arjosari diukur menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Nilai CSI menunjukkan sejauh mana layanan terminal telah memenuhi harapan pengguna. Jika nilai CSI belum mencapai 100%, berarti masih terdapat indikator layanan yang belum memuaskan dan perlu ditingkatkan kualitasnya. Nilai CSI pada masing-masing faktor layanan digunakan sebagai dasar penilaian kinerja secara makro, dan membantu

mengidentifikasi area yang perlu ditindaklanjuti dalam perencanaan revitalisasi.

2. Menentukan Prioritas Perbaikan Layanan melalui Analisis IPA

Untuk mengetahui layanan mana yang paling membutuhkan perbaikan secara segera, digunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Hasil analisis IPA akan memetakan seluruh indikator layanan ke dalam empat kuadran, dan fokus utama diarahkan pada indikator layanan yang masuk Kuadran I (Prioritas Utama), yaitu indikator yang dianggap penting oleh penumpang tetapi belum memiliki kinerja yang memadai. Urutan prioritas perbaikan ditentukan berdasarkan nilai GAP tertinggi ke terendah pada indikator dalam Kuadran I, sehingga revitalisasi dapat dilakukan secara bertahap dan tepat sasaran.

3. Menganalisis Keterpenuhan Fasilitas Terminal berdasarkan PM 24 Tahun 2021

Kondisi eksisting fasilitas terminal dianalisis dengan membandingkan ketersediaan dan kondisi fasilitas di Terminal Tipe A Arjosari terhadap ketentuan dalam [Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan](#). Fasilitas yang ditinjau meliputi fasilitas utama dan penunjang. Hasil analisis ini digunakan untuk mengukur sejauh mana fasilitas terminal saat ini telah memenuhi standar, dan mana saja yang masih belum terpenuhi atau belum direvitalisasi secara penuh.

4. Menghubungkan Hasil Analisis CSI, IPA, dan Keterpenuhan Fasilitas

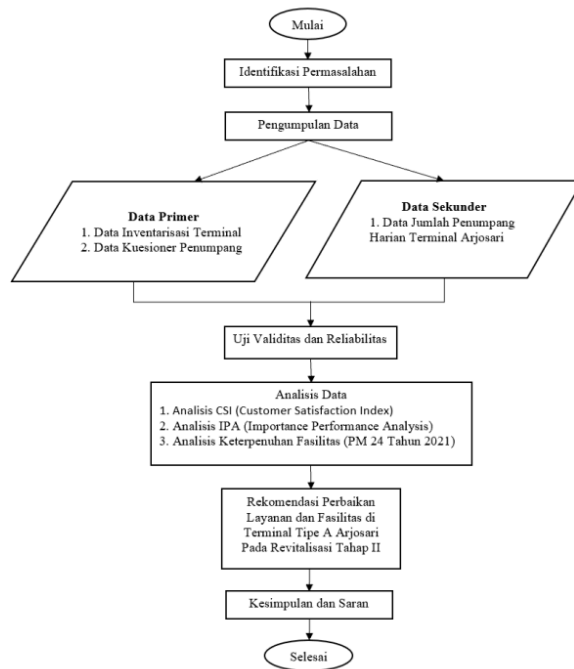
Hasil analisis CSI memberikan gambaran umum terhadap tingkat kepuasan secara keseluruhan, sementara hasil IPA membantu mengidentifikasi secara lebih rinci indikator layanan yang harus segera diperbaiki berdasarkan persepsi pentingnya layanan oleh penumpang. Analisis fasilitas berdasarkan PM 24 Tahun 2021 memperkuat evaluasi tersebut dari sisi regulasi teknis. Dengan menggabungkan ketiga pendekatan ini, maka dapat disusun rekomendasi revitalisasi yang tidak hanya berdasarkan persepsi

penumpang, tetapi juga berdasarkan pemenuhan terhadap standar layanan dan fasilitas yang ditetapkan pemerintah.

5. Menyusun Rekomendasi Revitalisasi Tahap II yang Tepat Sasaran

Berdasarkan integrasi dari hasil CSI, IPA, dan pemenuhan fasilitas, maka rekomendasi revitalisasi tahap II dapat disusun dengan mengutamakan perbaikan pada layanan yang masuk dalam Kuadran I IPA, memiliki nilai kepuasan rendah menurut CSI, dan belum memenuhi ketentuan dalam PM 24 Tahun 2021. Dengan pendekatan ini, proses revitalisasi dapat dilaksanakan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan nyata penumpang, tanpa mengesampingkan aspek pemenuhan standar pelayanan minimal sebagaimana tercantum dalam (PM 40 Tahun 2015) tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan dan (PM 24 Tahun 2021) tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan.

4.4 Bagan Alir Penelitian



Gambar 8. Bagan Alir Penelitian

Penelitian ini diawali dengan langkah identifikasi permasalahan yang ada di Terminal Tipe A Arjosari Malang, khususnya yang berkaitan dengan kualitas layanan dan ketersediaan fasilitas bagi penumpang. Identifikasi ini penting dilakukan sebagai dasar dalam menentukan arah dan fokus penelitian. Setelah permasalahan berhasil dirumuskan, tahap berikutnya adalah proses pengumpulan data yang terbagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer mencakup hasil inventarisasi langsung terhadap kondisi fasilitas terminal dan penyebaran kuesioner kepada para penumpang sebagai responden untuk mengetahui tingkat kepuasan mereka. Selanjutnya, data sekunder diperoleh dari

instansi terkait, berupa data jumlah penumpang harian yang menggunakan layanan di Terminal Arjosari. Setelah seluruh data terkumpul, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa data tersebut akurat, konsisten, dan dapat digunakan sebagai dasar dalam proses analisis.

Langkah selanjutnya yaitu dilakukan analisis data dengan menggunakan tiga pendekatan utama. Pertama, metode Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan yang diberikan oleh terminal. Kedua, metode Importance Performance Analysis (IPA) diterapkan untuk mengetahui indikator layanan mana saja yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih rendah, sehingga dapat diprioritaskan untuk perbaikan. Ketiga, dilakukan analisis keterpenuhan fasilitas berdasarkan standar pelayanan minimal yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021. Ketiga metode tersebut saling melengkapi untuk menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai kinerja layanan dan kondisi fasilitas terminal. Hasil dari analisis ini menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan layanan dan fasilitas sebagai bagian dari perencanaan revitalisasi tahap II Terminal Tipe A Arjosari. Penelitian ini ditutup dengan penyusunan kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi pengelola terminal maupun pihak terkait dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

4.5 Timeline Kegiatan

Penelitian ini menggunakan timeline kegiatan sebagai berikut.

Tabel 4. 9 Timeline Kegiatan

No	Nama Kegiatan	April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	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			■																	
4	Seminar Proposal				■	■	■	■	■												
5	Pengumpulan Data					■	■	■	■												
6	Analisis Data									■	■	■	■								
7	Penentuan Rekomendasi										■	■	■								
8	Penyusunan Tugas Akhir											■	■								
9	Revisi Tugas Akhir												■								
10	Pengumpulan Laporan KKW													■	■						
11	Sidang Laporan KKW															■	■				
12	Pengumpulan Final KKW																■				

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**5.1 Data Penelitian**

Data hasil penelitian didapatkan dari data sekunder dan data primer yang telah dikumpulkan. Kemudian data yang telah terkumpul selanjutnya dilakukan analisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan perbandingan melalui PM No 24 Tahun 2021. Pengolahan data dibantu dengan perangkat lunak IBM SPSS *Statistics 26* dan perangkat lunak *Microsoft Excel*. Hasil analisis berdasarkan preferensi penumpang angkutan umum yang pernah merasakan layanan pada Terminal Tipe A Arjosari Malang. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui kinerja layanan dan fasilitas yang ada pada Terminal Tipe A Arjosari Malang berdasarkan kepada tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pengguna angkutan umum di Terminal Tipe A Arjosari.

5.1.1 Penentuan Sampel

Responden pada penelitian ini adalah penumpang angkutan umum yang pernah mendapatkan layanan di Terminal Tipe A Arjosari Malang. Jumlah responden peneliti ditentukan menggunakan jumlah penumpang pada bulan tertinggi di tahun 2024 yaitu sebanyak 256.956 Penumpang. Jumlah sampel yang diberikan kuesioner harus bisa mewakili jumlah populasi yang ada (Reza Amri & Taufiq Subagio, 2020). Penentuan jumlah sampel responden ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin. Metode pengambilan sampel menggunakan derajat kepercayaan 90% dan tingkat kecermatan 10% (0,1) dengan pertimbangan Tingkat kecermatan diasumsikan sudah dapat mengakomodir keberagaman suatu populasi, dan Keseragaman populasi membutuhkan waktu, tenaga dan biaya yang tidak sedikit (Putra, 2014). Perhitungan dari penentuan jumlah minimum sampel responden yaitu sebagai berikut:

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

$$n = \frac{256946}{1 + (256946)(0,1)^2}$$

$$n = 99,9 = 100 \text{ Sampel.}$$

Jumlah minimum responden dari kuesioner yang dibutuhkan yaitu sebanyak 100 orang. Dalam proses melakukan penyebaran kuesioner data responden yang didapatkan melebihi jumlah minimum sampel responden yaitu sebanyak 125 responden.

5.1.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja

Data hasil uji validitas dan reliabilitas untuk kinerja didapatkan dari hasil preferensi penumpang angkutan umum terhadap kinerja layanan dan kondisi eksisting di Terminal Tipe A Arjosari Malang.

1. Uji Validitas Kinerja

Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan yaitu berupa kuisisioner yang dibagikan kepada responden valid atau tidak valid. Kuisisioner dikatakan valid apabila pertanyaan dalam kuisisioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisisioner (Sari, 2025). Pada pengujian validitas ini digunakan tingkat signifikansi sebesar 0,1 (1%). Sampel yang digunakan sebanyak 125 sampel responden. Nilai Rtabel yang digunakan adalah 0,230 berdasarkan tabel distribusi nilai r signifikansi 5% dan 1% pada Tabel 4.5. Apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka variable dikatakan valid. Jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka variable dikatakan tidak valid. Untuk melakukan pengujian validitas menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 26. Hasil uji validitas variabel kinerja pada penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 5.1.

Tabel 5. 1 Hasil Uji Validitas Kinerja

INDIKATOR	PERTANYAAN	R.HITUNG	R.TABEL	HASIL
KESELAMATAN	P 1.1	0.261	0.230	VALID
	P 1.2	0.280	0.230	VALID
	P 1.3	0.250	0.230	VALID
	P 1.4	0.344	0.230	VALID

INDIKATOR	PERTANYAAN	R.HITUNG	R.TABEL	HASIL
	P 1.5	0.332	0.230	VALID
	P 1.6	0.244	0.230	VALID
	P 1.7	0.276	0.230	VALID
KEAMANAN	P 2.1	0.261	0.230	VALID
	P 2.2	0.287	0.230	VALID
	P 2.3	0.305	0.230	VALID
KEHANDALAN	P 3.1	0.373	0.230	VALID
	P 3.2	0.391	0.230	VALID
	P 3.3	0.511	0.230	VALID
	P 3.4	0.491	0.230	VALID
	P 3.5	0.545	0.230	VALID
KENYAMANAN	P 4.1	0.244	0.230	VALID
	P 4.2	0.248	0.230	VALID
	P 4.3	0.613	0.230	VALID
	P 4.4	0.423	0.230	VALID
	P 4.5	0.581	0.230	VALID
	P 4.6	0.281	0.230	VALID
	P 4.7	0.405	0.230	VALID
	P 4.8	0.524	0.230	VALID
	P 4.9	0.396	0.230	VALID
	P 4.10	0.545	0.230	VALID
	P 4.11	0.390	0.230	VALID
KEMUDAHAN/ KETERJANGKAUAN	P 5.1	0.551	0.230	VALID
	P 5.2	0.470	0.230	VALID
	P 5.3	0.617	0.230	VALID
	P 5.4	0.386	0.230	VALID
	P 5.5	0.576	0.230	VALID
	P 5.6	0.413	0.230	VALID
	P 5.7	0.473	0.230	VALID
	P 5.8	0.625	0.230	VALID

INDIKATOR	PERTANYAAN	R.HITUNG	R.TABEL	HASIL
KESETARAAN	P 5.9	0.639	0.230	VALID
	P 6.1	0.639	0.230	VALID
	P 6.2	0.645	0.230	VALID

Berdasarkan hasil uji validitas diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan variabel kinerja dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas Kinerja

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui kuesioner yang digunakan reliabel atau belum reliabel. Uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur akan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Pada pengujian ini menggunakan Cronbach's Alpha dan koefisien reliabilitas yang digunakan 0,6. Apabila didapatkan nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,6 maka data yang diteliti memiliki nilai kandalan yang mencukupi. Dan jika nilai Cronbach alpha kurang dari 0,6 data yang dieliti belum dapat diandalkan untuk menjelaskan hasil penelitian. Untuk melakukan pengujian reliabilitas menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 26. Hasil uji reliabilitas variabel kinerja pada penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 5.2.

Tabel 5. 2 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,867	37

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas, didapatkan bahwa seluruh item pertanyaan variabel kinerja dengan nilai 0,867. Sehingga dapat dinyatakan item pertanyaan tersebut yaitu reliabel dan dapat dilanjutkan ke analisis selanjutnya.

5.1.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan

Data hasil uji validitas dan reliabilitas untuk kepentingan didapatkan dari hasil preferensi penumpang angkutan umum terhadap kepentingan layanan dan kondisi eksisting di Terminal Tipe A Arjosari Malang.

1. Uji Validitas Kepentingan

Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan yaitu berupa kuisisioner yang dibagikan kepada responden valid atau tidak valid. Kuisisioner dikatakan valid apabila pertanyaan dalam kuisisioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisisioner (Sari, 2025). Pada pengujian validitas ini digunakan tingkat signifikansi sebesar 0,1 (1%). Sampel yang digunakan sebanyak 125 sampel responden. Nilai R tabel yang digunakan adalah 0,230 berdasarkan tabel distribusi nilai r signifikansi 5% dan 1% pada Tabel 4.5. Apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka variable dikatakan valid. Jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka variable dikatakan tidak valid. Untuk melakukan pengujian validitas menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 26. Hasil uji validitas variabel kepentingan pada penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 5.3.

Tabel 5. 3 Hasil Uji Validitas Kepentingan

FAKTOR	INDIKATOR	R.HITUNG	R.TABEL	HASIL
KESELAMATAN	P 1.1	0.400	0.230	VALID
	P 1.2	0.265	0.230	VALID
	P 1.3	0.286	0.230	VALID
	P 1.4	0.510	0.230	VALID
	P 1.5	0.434	0.230	VALID
	P 1.6	0.490	0.230	VALID
	P 1.7	0.441	0.230	VALID
KEAMANAN	P 2.1	0.758	0.230	VALID
	P 2.2	0.585	0.230	VALID
	P 2.3	0.467	0.230	VALID
KEHANDALAN	P 3.1	0.616	0.230	VALID
	P 3.2	0.716	0.230	VALID
	P 3.3	0.547	0.230	VALID
	P 3.4	0.450	0.230	VALID
	P 3.5	0.571	0.230	VALID
KENYAMANAN	P 4.1	0.288	0.230	VALID

FAKTOR	INDIKATOR	R.HITUNG	R.TABEL	HASIL
	P 4.2	0.248	0.230	VALID
	P 4.3	0.559	0.230	VALID
	P 4.4	0.569	0.230	VALID
	P 4.5	0.535	0.230	VALID
	P 4.6	0.245	0.230	VALID
	P 4.7	0.757	0.230	VALID
	P 4.8	0.545	0.230	VALID
	P 4.9	0.845	0.230	VALID
	P 4.10	0.540	0.230	VALID
	P 4.11	0.839	0.230	VALID
	KEMUDAHAN/ KETERJANGKAUAN	P 5.1	0.538	0.230
P 5.2		0.565	0.230	VALID
P 5.3		0.556	0.230	VALID
P 5.4		0.619	0.230	VALID
P 5.5		0.510	0.230	VALID
P 5.6		0.784	0.230	VALID
P 5.7		0.698	0.230	VALID
P 5.8		0.639	0.230	VALID
P 5.9		0.652	0.230	VALID
KESETARAAN	P 6.1	0.687	0.230	VALID
	P 6.2	0.644	0.230	VALID

Berdasarkan hasil uji validitas diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan variabel kepentingan dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas Kepentingan

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui kuesioner yang digunakan reliabel atau belum reliabel. Uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur akan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Pada pengujian ini menggunakan Cronbach's Alpha dan koefisien reliabilitas yang digunakan 0,6. Apabila didapatkan nilai Cronbach's alpha lebih

besar dari 0,6 maka data yang diteliti memiliki nilai kandalan yang mencukupi. Dan jika nilai Cronbach alpha kurang dari 0,6 data yang dieliti belum dapat diandalkan untuk menjelaskan hasil penelitian. Untuk melakukan pengujian reliabilitas menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 26. Hasil uji reliabilitas variabel kepentingan pada penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 5.4.

Tabel 5. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,930	37

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas, didapatkan bahwa seluruh item pertanyaan variabel kepentingan dengan nilai 0,930. Sehingga dapat dinyatakan item pertanyaan tersebut yaitu reliabel dan dapat dilanjutkan ke analisis selanjutnya.

5.1.4 Analisis *Customer satisfaction index* (CSI)

Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang angkutan umum dilakukan pengukuran kepuasan penumpang dengan menghitung Indeks kepuasan penumpang. CSI (*Customer Satisfaction Index*) ditentukan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan dari pihak terminal yang telah dirasakan oleh konsumen (Afifudin et al., 2023). Tingkat kepuasan penumpang angkutan umum sebagai pengguna layanan dinilai dengan cara membandingkan antara kinerja (performance) yang dirasakan dengan harapan/kepentingan (importance) penumpang angkutan umum sebagai pengguna layanan terminal terhadap kualitas layanan yang ia dapatkan. Berdasarkan hasil observasi lapangan yang telah dilakukan di Terminal Tipe A Arjosari, didapatkan informasi bahwa tidak semua layanan dan fasilitas di Terminal Tipe A Arjosari dilakukan revitalisasi secara penuh. Layanan dan fasilitas yang dilakukan revitalisasi secara penuh dilakukan dengan penambahan fasilitas atau perlengkapan pada setiap layanan dan fasilitas nya. Sedangkan, sebagian fasilitas lainnya hanya dilakukan perawatan berkala berupa pembersihan atau perbaikan ringan pada layanan dan fasilitas tersebut. Terdapat 12 indikator layanan dilakukan revitalisasi secara penuh. Fasilitas dan

layanan terminal tersebut meliputi Lajur Pejalan Kaki, Fasilitas Keselamatan Jalan, Jalur Evakuasi, Pos dan Fasilitas Kesehatan, Fasilitas Keamanan, Media Pengaduan Gangguan Keamanan, Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan Kendaraan serta Besar Tarif, Ruang Baca, Jalur Pemberangkatan, Jalur Kedatangan, Informasi Pelayanan, Fasilitas Pengisian Baterai. Sedangkan 25 indikator layanan terminal lainnya belum dilakukan revitalisasi secara penuh. Dalam menentukan variabel yang diteliti mengacu pada standar pelayanan yaitu PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan serta variabel penelitian disesuaikan dengan pengetahuan dari responden/penumpang bus di Terminal Tipe A Arjosari.

1. Menentukan nilai bobot harapan dan kepuasan pelayanan

Berikut merupakan perhitungan bobot harapan (kepentingan) dan kepuasan (kinerja) pada indikator layanan P 1.1.

$$\sum xi = (\sum TPX1) + (\sum KPX2) + (\sum PX3) + (\sum SPX4)$$

$$\begin{aligned} \sum xi &= (7) + (12) + (51) + (55) \\ &= 125 \end{aligned}$$

$$\sum yi = \sum TPX1) + (\sum KPX2) + (\sum PX3) + (\sum SPX4)$$

$$\begin{aligned} \sum yi &= (0) + (18) + (58) + (49) \\ &= 125 \end{aligned}$$

Dimana:

$\sum xi$: 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/tidak penting

$\sum KP$: Total responden yang melakukan pemilihan jawaban dengan kurang puas/kurang penting

$\sum P$: Total responden yang melakukan pemilihan jawaban dengan puas/penting

$\sum SP$: Total responden yang melakukan pemilihan jawaban dengan sangat puas/sangat penting

1234 : Nilai proporsi likert

2. Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS)

MIS adalah rata-rata dari skor kepentingan suatu atribut. Sedangkan MSS adalah rata-rata skor untuk tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja layanan yang dirasakan oleh penumpang (Reza Amri & Taufiq Subagio, 2020). Perhitungan MIS dan MSS pada indikator P 1.1 sebagai berikut:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

$$MIS = \frac{406}{125}$$

$$MIS = 3,248$$

Keterangan :

Y_i = Nilai kepentingan atribut Y ke i

n = Jumlah responden

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

$$MSS = \frac{404}{125}$$

$$MSS = 3,232$$

Keterangan :

X_i = Nilai kepentingan atribut Y ke i

n = Jumlah responden

3. Menghitung Weight Factor (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator (Reza Amri & Taufiq Subagio, 2020). Perhitungan WF pada indikator P 1.1 sebagai berikut:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

$$WF = \frac{3,248}{121,944} \times 100\%$$

$$WF = 2,664\%$$

Keterangan:

MIS_i = Nilai rata-rata kepentingan ke-i

$\sum_{i=1}^p MIS_i$ = Total rata-rata kepentingan dari i ke p

4. Menghitung Weight Score (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan. Perhitungan WSi pada indikator P 1.1 sebagai berikut:

$$WS_i = WFi \times MSS$$

$$WS_i = 2,664 \times 3,232$$

$$WS_i = 8,608$$

Keterangan:

WFi = Faktor tertimbang ke-z

5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada rata-rata keseluruhan indikator sebagai berikut:

$$CSI = \left[\frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\% \right]$$

$$CSI = \left[\frac{286,736}{4} \times 100\% \right]$$

$$CSI = 71,68 \%$$

Keterangan :

$\sum_{i=1}^p WSi$ = Total rata-rata kepentingan dari i ke p

HS = Skala maksimum yang digunakan (*Higest Scale*)

Perhitungan MIS, WF, MSS, dan WS pada seluruh indikator dapat dilihat pada Tabel 5.5 berikut.

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

INDIKATOR	MIS	WF	MSS	WS
P 1.1	3,248	2,664	3,232	8,608
P 1.2	3,736	3,064	2,184	6,691
P 1.3	3,816	3,129	1,880	5,883
P 1.4	3,128	2,565	2,304	5,910
P 1.5	3,312	2,716	3,232	8,778

INDIKATOR	MIS	WF	MSS	WS
P 1.6	3,240	2,657	3,248	8,630
P 1.7	3,336	2,736	3,208	8,776
P 2.1	3,184	2,611	2,712	7,081
P 2.2	3,432	2,814	3,176	8,939
P 2.3	3,472	2,847	3,168	9,020
P 3.1	3,304	2,709	2,904	7,868
P 3.2	3,264	2,677	2,648	7,088
P 3.3	3,224	2,644	3,232	8,545
P 3.4	3,232	2,650	3,328	8,821
P 3.5	3,200	2,624	3,192	8,376
P 4.1	3,856	3,162	2,016	6,375
P 4.2	3,912	3,208	1,752	5,620
P 4.3	3,216	2,637	3,288	8,671
P 4.4	3,176	2,604	3,000	7,813
P 4.5	3,248	2,664	3,352	8,928
P 4.6	3,848	3,156	2,104	6,639
P 4.7	3,216	2,637	2,552	6,730
P 4.8	2,936	2,408	3,136	7,550
P 4.9	3,208	2,631	2,608	6,861
P 4.10	3,088	2,532	3,184	8,063
P 4.11	3,192	2,618	2,360	6,178
P 5.1	3,136	2,572	3,072	7,900
P 5.2	3,120	2,559	2,944	7,532
P 5.3	3,096	2,539	3,144	7,982
P 5.4	3,336	2,736	2,904	7,944
P 5.5	3,224	2,644	3,208	8,481
P 5.6	3,216	2,637	2,280	6,013
P 5.7	2,992	2,454	3,360	8,244
P 5.8	3,304	2,709	3,264	8,844
P 5.9	3,144	2,578	3,376	8,704
P 6.1	3,160	2,591	3,216	8,334
P 6.2	3,192	2,618	3,176	8,313
TOTAL	121,944	100,000	106,944	286,736
CSI	71,68%			

Berdasarkan Tabel 5.5 didapatkan analisis kepuasan penumpang angkutan umum sebagai pengguna layanan Terminal Tipe A Arjosari Malang dengan hasil nilai CSI (Customer Satisfaction Index) sebesar 71,68% untuk semua layanan setelah dilakukan revitalisasi terminal. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa nilai kualitas layanan dari Terminal Tipe A Arjosari Malang

melalui data yang didapatkan dari preferensi penumpang angkutan umum sebagai pengguna layanan terminal berdasarkan nilai indeks pada kriteria tingkat kepuasan pengguna layanan secara keseluruhan berada pada kategori baik. Karena Nilai indeks 51-75% berada pada kategori baik (Reza Amri & Taufiq Subagio, 2020). Namun, masih terdapat beberapa indikator layanan terminal yang memiliki tingkat kepuasan rendah dan harus dilakukan perbaikan layanan dengan tujuan untuk memenuhi tingkat kepuasan penumpang angkutan umum yang merasakan layanan pada Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang serta menjadi rekomendasi perbaikan layanan dan fasilitas pada revitalisasi terminal tahap selanjutnya. Untuk menentukan kinerja layanan yang memiliki tingkat kepuasan rendah pada tiap Faktornya, dapat dilihat pada Tabel 5.6 berikut.

Tabel 5. 6 Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) pada Masing-Masing Faktor Layanan

FAKTOR	INDIKATOR	MIS	WF	MSS	WS
KESELAMATAN	P 1.1	3,248	13,638	3,232	44,078
	P 1.2	3,736	15,687	2,184	34,260
	P 1.3	3,816	16,023	1,880	30,123
	P 1.4	3,128	13,134	2,304	30,261
	P 1.5	3,312	13,907	3,232	44,946
	P 1.6	3,240	13,604	3,248	44,187
	P 1.7	3,336	14,007	3,208	44,936
	TOTAL	23,816	100,000	19,288	68,20%
KEAMANAN	P 2.1	3,184	31,562	2,712	85,597
	P 2.2	3,432	34,021	3,176	108,049
	P 2.3	3,472	34,417	3,168	109,033
	TOTAL	10,088	100,000	9,056	75,67%
KEHANDALAN	P 3.1	3,304	20,365	2,904	59,140
	P 3.2	3,264	20,118	2,648	53,273
	P 3.3	3,224	19,872	3,232	64,226
	P 3.4	3,232	19,921	3,328	66,297
	P 3.5	3,200	19,724	3,192	62,959
	TOTAL	16,224	100,000	15,304	76,47%
KENYAMANAN	P 4.1	3,856	10,451	2,016	21,069
	P 4.2	3,912	10,603	1,752	18,576
	P 4.3	3,216	8,716	3,288	28,659
	P 4.4	3,176	8,608	3,000	25,824
	P 4.5	3,248	8,803	3,352	29,508
	P 4.6	3,848	10,429	2,104	21,943
	P 4.7	3,216	8,716	2,552	22,244

FAKTOR	INDIKATOR	MIS	WF	MSS	WS
	P 4.8	2,936	7,958	3,136	24,955
	P 4.9	3,208	8,695	2,608	22,676
	P 4.10	3,088	8,369	3,184	26,648
	P 4.11	3,192	8,651	2,360	20,417
	TOTAL	36,896	100,000	29,352	65,63%
KEMUDAHAN/ KETERJANGKAUAN	P 5.1	3,136	10,977	3,072	33,722
	P 5.2	3,120	10,921	2,944	32,152
	P 5.3	3,096	10,837	3,144	34,072
	P 5.4	3,336	11,677	2,904	33,911
	P 5.5	3,224	11,285	3,208	36,203
	P 5.6	3,216	11,257	2,280	25,667
	P 5.7	2,992	10,473	3,360	35,190
	P 5.8	3,304	11,565	3,264	37,749
	P 5.9	3,144	11,005	3,376	37,154
	TOTAL	28,568	100,000	27,552	76,46%
KESETARAAN	P 6.1	3,160	49,748	3,216	159,990
	P 6.2	3,192	50,252	3,176	159,600
	TOTAL	6,352	100,000	6,392	79,90%

Berdasarkan analisis dari Tabel 5.6 didapatkan bahwa Faktor Layanan yang memiliki nilai CSI terendah yaitu pada Faktor Keselamatan dengan nilai CSI 68,20% dan Faktor Kenyamanan dengan nilai CSI 65,63%. Berdasarkan 2 faktor layanan dengan tingkat kepuasan terendah tersebut dapat menjadi fokus utama untuk dilakukan peningkatan dan perbaikan kinerja layanan pada revitalisasi terminal tahap selanjutnya di Terminal Tipe A Arjosari.

5.1.5 Analisis IPA (Importance Performance Analysis)

Penentuan atribut penilaian kinerja layanan dalam penelitian ini yaitu berdasarkan PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Untuk dapat mengukur kinerja pelayanan dan memberikan kepastian pelayanan kepada penumpang/responden sesuai dengan kebutuhan dan harapan responden terhadap fasilitas yang disediakan, maka dilakukan analisis tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap layanan yang tersedia pada Terminal Tipe A Arjosari dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Tahapan pertama dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah menentukan Tingkat kesesuaian antara tingkat

kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan (Dian Anggraini et al., n.d., 2022).

1. Menghitung Tingkat kesesuaian antara Tingkat Kepuasan atau kinerja (x_i) dan Tingkat Kepentingan (y_i)

Perhitungan Tingkat kesesuaian antara Tingkat Kepuasan atau kinerja (x_i) dan Tingkat Kepentingan (y_i) pada Indikator P1.1 Responden Ke-1 sebagai berikut.

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{4}{4} \times 100\%$$

$$Tki = 100\%$$

Keterangan :

Tki = Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Tiap Kepentingan

x_i = Skor Tingkat Kepuasan /Performance

y_i = Skor Tingkat Kepentingan /Importance

2. Menghitung nilai rata-rata Tingkat Kepuasan (\bar{x}) dan Tingkat Kepentingan (\bar{y})

Perhitungan nilai rata-rata Tingkat Kepuasan (\bar{x}) dan Tingkat Kepentingan (\bar{y}) pada Indikator P1.1 dari data hasil seluruh responden sebagai berikut.

A. Kinerja

$$(\bar{x}) = \frac{\sum x_i}{n}$$

$$(\bar{x}) = \frac{404}{125}$$

$$(\bar{x}) = 3,232$$

B. Kepentingan

$$(\bar{y}) = \frac{\sum y_i}{n}$$

$$(\bar{y}) = \frac{406}{125}$$

$$(\bar{y}) = 3,248$$

Keterangan :

(\bar{x}_i) = Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepuasan

(\bar{y}_i) = Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Tiap Kepentingan

Σx_i = Total Skor Tingkat Kepuasan /Performance

Σy_i = Total Skor Tingkat Kepentingan /Importance

n = Jumlah Reponden

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor dari kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga dapat digunakan untuk menentukan skala prioritas (Dian Anggraini et al., n.d.-b). Tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan layanan dapat dilihat pada Tabel 5.7 berikut.

Tabel 5. 7 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Layanan

INDIKATOR	KEPENTINGAN	KINERJA	TINGKAT KESESUAIAN	KETERANGAN
P 1.1	3,248	3,232	99,51%	Kesesuaian Sudah Baik
P 1.2	3,736	2,184	58,46%	Tidak Sesuai
P 1.3	3,816	1,880	49,27%	Tidak Sesuai
P 1.4	3,128	2,304	73,66%	Tidak Sesuai
P 1.5	3,312	3,232	97,58%	Kesesuaian Sudah Baik
P 1.6	3,240	3,248	100,25%	Kesesuaian Sudah Baik
P 1.7	3,336	3,208	96,16%	Kesesuaian Sudah Baik
P 2.1	3,184	2,712	85,18%	Tidak Sesuai
P 2.2	3,432	3,176	92,54%	Kesesuaian Sudah Baik
P 2.3	3,472	3,168	91,24%	Kesesuaian Sudah Baik
P 3.1	3,304	2,904	87,89%	Tidak Sesuai
P 3.2	3,264	2,648	81,13%	Tidak Sesuai
P 3.3	3,224	3,232	100,25%	Kesesuaian Sudah Baik
P 3.4	3,232	3,328	102,97%	Kesesuaian Sudah Baik
P 3.5	3,200	3,192	99,75%	Kesesuaian Sudah Baik
P 4.1	3,856	2,016	52,28%	Tidak Sesuai
P 4.2	3,912	1,752	44,79%	Tidak Sesuai

INDIKATOR	KEPENTINGAN	KINERJA	TINGKAT KESESUAIAN	KETERANGAN
P 4.3	3,216	3,288	102,24%	Kesesuaian Sudah Baik
P 4.4	3,176	3,000	94,46%	Kesesuaian Sudah Baik
P 4.5	3,248	3,352	103,20%	Kesesuaian Sudah Baik
P 4.6	3,848	2,104	54,68%	Tidak Sesuai
P 4.7	3,216	2,552	79,35%	Tidak Sesuai
P 4.8	2,936	3,136	106,81%	Kesesuaian Sudah Baik
P 4.9	3,208	2,608	81,30%	Tidak Sesuai
P 4.10	3,088	3,184	103,11%	Kesesuaian Sudah Baik
P 4.11	3,192	2,360	73,93%	Tidak Sesuai
P 5.1	3,136	3,072	97,96%	Kesesuaian Sudah Baik
P 5.2	3,120	2,944	94,36%	Kesesuaian Sudah Baik
P 5.3	3,096	3,144	101,55%	Kesesuaian Sudah Baik
P 5.4	3,336	2,904	87,05%	Tidak Sesuai
P 5.5	3,224	3,208	99,50%	Kesesuaian Sudah Baik
P 5.6	3,216	2,280	70,90%	Tidak Sesuai
P 5.7	2,992	3,360	112,30%	Kesesuaian Sudah Baik
P 5.8	3,304	3,264	98,79%	Kesesuaian Sudah Baik
P 5.9	3,144	3,376	107,38%	Kesesuaian Sudah Baik
P 6.1	3,160	3,216	101,77%	Kesesuaian Sudah Baik
P 6.2	3,192	3,176	99,50%	Kesesuaian Sudah Baik
Rata-Rata			88,73%	

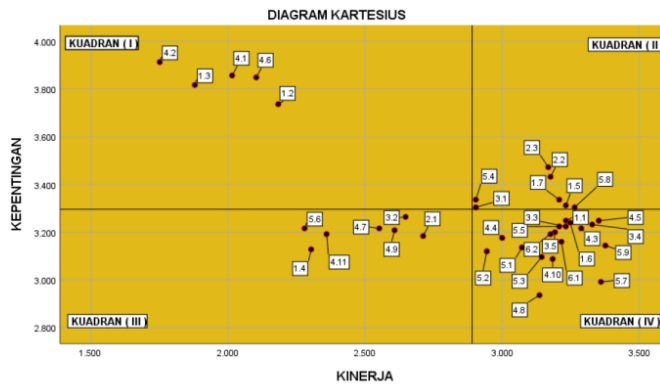
Berdasarkan Tabel 5.7, diperoleh nilai rata-rata kesesuaian yaitu 88,73%. Dengan 14 indikator layanan dinyatakan Tidak sesuai. Sehingga dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa atribut atau layanan-layanan tersebut masuk dalam kategori "Sesuai". Jika nilai dari tingkat kesesuaian mendekati 100% dan berada di atas rata-rata maka dapat diartikan tingkat kesesuaian sudah baik (Yola dan Budianto, 2013).

3. Menentukan posisi *importance – performance* pada *Diagram Cartesius*

Hasil pengukuran tiap-tiap indikator pelayanan berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingan yang memungkinkan pihak pengelola terminal menitik beratkan tindakan-tindakan sebagai usaha perbaikan untuk indikator-indikator layanan layanan yang dianggap penting oleh penumpang angkutan umum sebagai responden. Sehingga dengan demikian penumpang angkutan umum yang merasakan layanan pada Terminal Tipe A Arjosari Malang merasa puas.

1. Diagram Hasil Kuadran IPA

Diagram hasil analisis kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dilihat pada gambar 9.



Gambar 9. Hasil Diagram Kartesius

Berdasarkan Diagram Kartesius pada Gambar 9. Dapat dilihat bahwa letak dari masing-masing indikator layanan pada terminal terbagi menjadi empat bagian. Empat bagian tersebut yaitu Kuadran (I), Kuadran (II), Kuadran (III), dan Kuadran (IV).

2. Hasil Analisis Kuadran IPA

Hasil analisis Diagram Kartesius pada Kuadran IPA dapat dilihat pada Tabel 5.8 berikut.

Tabel 5.8 Hasil Analisis Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)

<p>KUADRAN (I) PRIORITAS UTAMA Nomor Indikator pertanyaan 7 (P 1.2), (P 1.3), (P 4.1), (P 4.2), (P 4.6)</p>	<p>KUADRAN (II) PERTAHANKAN PRESTASI Nomor Indikator pertanyaan 31 (P 1.5), (P 1.7), (P 2.2), (P 2.3), (P 3.1), (P 5.4), (P 5.8)</p>
<p>KUADRAN (III) PRIORITAS RENDAH Nomor Indikator pertanyaan 16 (P 1.4), (P 2.1), (P 3.2), (P 4.7), (P 4.9), (P 4.11), (P 5.6)</p>	<p>KUADRAN (IV) BERLEBIH Nomor Indikator pertanyaan 4 (P 1.1), (P 1.6), (P 3.3), (P 3.4), (P 3.5), (P 4.3), (P 4.4), (P 4.5), (P 4.8), (P 4.10), (P 5.1), (P 5.2), (P 5.3), (P 5.5), (P 5.7), (P 5.9), (P 6.1), (P 6.2)</p>

Pada Tabel 5.8 dijelaskan daftar layanan yang ada pada masing-masing kuadran sebagai berikut:

a. Kuadran (I) Prioritas Utama

Concentrate here (Prioritas Utama), artinya pada kondisi ini, dari sisi kepentingan pengguna jasa layanan, dimana factor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada tingkat tinggi, sedangkan dari sisi kepuasan, penumpang angkutan umum sebagai pengguna jasa layanan merasakan tingkat yang rendah (tidak puas) sehingga menuntut adanya perbaikan atribut pelayanan. Dalam kuadran ini ada aspek-aspek yang dinyatakan krusial serta memenuhi harapan pengguna jasa, namun kinerja dianggap kurang memuaskan. Sehingga, pengelola terminal harus fokus pada pengalokasian sumber daya guna mengoptimalkan kinerja yang terdapat dalam kuadran berikut. Indikator-indikator yang termasuk dalam Kuadran (I) sebagai berikut:

- (P 1.2) : Fasilitas Keselamatan Jalan
- (P 1.3) : Jalur Evakuasi
- (P 4.1) : Ruang Tunggu
- (P 4.2) : Toilet
- (P 4.6) : Fasilitas Kebersihan dan Petugas

b. Kuadran (II) Pertahankan Prestasi

Keep up the good (Pertahankan prestasi), artinya pada kondisi ini, dari sisi pengguna jasa, faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada tingkat yang tinggi, sedangkan kepuasan penumpang angkutan umum sebagai pengguna jasa juga pada tingkat yang tinggi (sudah puas). Dalam hal ini pengelola terminal/penyedia jasa agar tetap dapat mempertahankan pelayanan/kinerjanya. Dalam kuadran ini ada aspek-aspek yang dinyatakan krusial dan/atau diinginkan dapat mendukung kepuasan pengguna jasa layanan terminal. Untuk itu perseroan berkomitmen guna menjaga pencapaian tersebut. Indikator-indikator yang termasuk dalam Kuadran (II) sebagai berikut:

(P 1.5) : Pos, Fasilitas dan Petugas Kesehatan

(P 1.7) : Informasi Fasilitas Kesehatan

(P 2.2) : Media Pengaduan Gangguan Keamanan

(P 2.3) : Petugas Keamanan

(P 3.1) : Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan Kendaraan serta Besar Tarif

(P 5.4) : Informasi Angkutan Lanjutan

(P 5.8) : Tempat Naik/Turun Penumpang

c. Kuadran (III) Prioritas Rendah

Low priority (Prioritas Rendah), artinya pada kondisi ini, faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan tidak penting bagi penumpang angkutan umum sebagai pengguna jasa, kinerja layanan biasa-biasa saja dan juga pengguna jasa layanan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Dalam kuadran ini ada aspek-aspek yang pandangan ataupun nilai riilnya dianggap rendah ataupun tidak begitu krusial ataupun tidak diinginkan pengguna angkutan umum sebagai pengguna jasa layanan terminal, hingga pengelola terminal tidak harus memprioritaskan ataupun lebih memperhatikan aspek-aspek tersebut. Indikator-indikator yang termasuk dalam Kuadran (III) sebagai berikut:

(P 1.4) : Alat Pemadam Kebakaran

(P 2.1) : Fasilitas Keamanan

(P 3.2) : Jadwal Angkutan Umum Dalam Trayek Lanjutan Dan Angkutan Umum
Tidak Dalam Trayek

(P 4.7) : Area Merokok

(P 4.9) : Area Dengan Jaringan Internet

(P 4.11) : Lampu Penerangan Ruangan

(P 5.6) : Tempat Penitipan Barang

d. Kuadran (IV) Berlebih

Possibly overkill (Berlebihan), artinya atribut yang masuk pada kondisi ini faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tidak penting bagi penumpang angkutan umum sebagai pengguna jasa, tapi pengguna sudah merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Dalam kuadran ini ada aspek-aspek yang dinyatakan tidak begitu krusial serta tidak diperhitungkan oleh pengelola terminal. Lebih baik mempergunakan sumber daya yang ada dengan aspek tersebut ke aspek layanan lainnya yang mempunyai taraf prioritas lebih tinggi. Indikator-indikator yang termasuk dalam Kuadran (IV) sebagai berikut:

(P 1.1) : Lajur Pejalan Kaki

(P 1.6) : Informasi Fasilitas Keselamatan

(P 3.3) : Loket Penjualan Tiket

(P 3.4) : Kantor Penyelenggara Terminal

(P 3.5) : Petugas Operasional Terminal

(P 4.3) : Fasilitas Peribadatan

(P 4.4) : Ruang Terbuka Hijau

(P 4.5) : Rumah Makan

(P 4.8) : Drainase

(P 4.10) : Ruang Baca

(P 5.1) : Jalur Pemberangkatan

(P 5.2) : Jalur Kedatangan

(P 5.3) : Informasi Pelayanan

(P 5.5) : Informasi Gangguan Kendaraan Perjalanan Angkutan Umum

(P 5.7) : Fasilitas Pengisian Baterai

(P 5.9) : Tempat Parkir Kendaraan Umum Dan Kendaraan Pribadi

(P 6.1) : Fasilitas Penyangang Cacat

(P 6.2) : Ruang Ibu Menyusui

Pada hasil analisis kuadran IPA pada Tabel 5.8 didapatkan bahwa terdapat layanan terminal yang telah direvitalisasi namun termasuk kedalam Kuadran (I). Layanan tersebut yaitu (P 1.2) merupakan Fasilitas Keselamatan Jalan, dan (P 1.3) merupakan Jalur Evakuasi. Berdasarkan analisis ini dapat disimpulkan bahwa masih diperlukan adanya perbaikan layanan fasilitas tersebut pada Revitalisasi Tahap II.

3. Hasil Analisis GAP IPA

Analisis GAP IPA digunakan untuk membandingkan indikator-indikator dari variabel kinerja dan kepentingan. Analisis ini umumnya disajikan secara terstruktur pada suatu topik atau kategori, sehingga menjadikan analisis ini efisien untuk mengetahui layanan yang perlu dilakukan perbaikan. Rendahnya kualitas pelayanan dapat dibuktikan dengan GAP antara kepuasan/kinerja dengan kepentingan pengguna jasa terhadap pelayanan yang atributnya bernilai negatif (Husna & Syukri, 2014). Hasil Analisis GAP IPA dapat dilihat pada Tabel 5.9 berikut.

Tabel 5. 9 Hasil Analisis GAP IPA

INDIKATOR	KEPENTINGAN	KINERJA	GAP	KETERANGAN	RANK KINERJA
P 1.1	3,248	3,232	-0,016	Tidak Puas	13
P 1.2	3,736	2,184	-1,552	Tidak Puas	33
P 1.3	3,816	1,880	-1,936	Tidak Puas	36
P 1.4	3,128	2,304	-0,824	Tidak Puas	30
P 1.5	3,312	3,232	-0,080	Tidak Puas	18
P 1.6	3,240	3,248	0,008	Puas	10
P 1.7	3,336	3,208	-0,128	Tidak Puas	19
P 2.1	3,184	2,712	-0,472	Tidak Puas	26
P 2.2	3,432	3,176	-0,256	Tidak Puas	22
P 2.3	3,472	3,168	-0,304	Tidak Puas	23
P 3.1	3,304	2,904	-0,400	Tidak Puas	24
P 3.2	3,264	2,648	-0,616	Tidak Puas	28
P 3.3	3,224	3,232	0,008	Puas	10
P 3.4	3,232	3,328	0,096	Puas	6
P 3.5	3,200	3,192	-0,008	Tidak Puas	12

INDIKATOR	KEPENTINGAN	KINERJA	GAP	KETERANGAN	RANK KINERJA
P 4.1	3,856	2,016	-1,840	Tidak Puas	35
P 4.2	3,912	1,752	-2,160	Tidak Puas	37
P 4.3	3,216	3,288	0,072	Puas	7
P 4.4	3,176	3,000	-0,176	Tidak Puas	20
P 4.5	3,248	3,352	0,104	Puas	4
P 4.6	3,848	2,104	-1,744	Tidak Puas	34
P 4.7	3,216	2,552	-0,664	Tidak Puas	29
P 4.8	2,936	3,136	0,200	Puas	3
P 4.9	3,208	2,608	-0,600	Tidak Puas	27
P 4.10	3,088	3,184	0,096	Puas	5
P 4.11	3,192	2,360	-0,832	Tidak Puas	31
P 5.1	3,136	3,072	-0,064	Tidak Puas	17
P 5.2	3,120	2,944	-0,176	Tidak Puas	20
P 5.3	3,096	3,144	0,048	Puas	9
P 5.4	3,336	2,904	-0,432	Tidak Puas	25
P 5.5	3,224	3,208	-0,016	Tidak Puas	13
P 5.6	3,216	2,280	-0,936	Tidak Puas	32
P 5.7	2,992	3,360	0,368	Puas	1
P 5.8	3,304	3,264	-0,040	Tidak Puas	16
P 5.9	3,144	3,376	0,232	Puas	2
P 6.1	3,160	3,216	0,056	Puas	8
P 6.2	3,192	3,176	-0,016	Tidak Puas	13

Berdasarkan Tabel 5.9 mengenai hasil perhitungan analisis GAP IPA pada indikator layanan terminal menunjukkan bahwa 26 indikator layanan terminal bertanda negatif (-) atau <0 . Hasil ini menunjukkan bahwa layanan-layanan pada terminal tersebut masih dibawah harapan penumpang angkutan umum sebagai pengguna layanan Terminal Tipe A Arjosari Malang. Sehingga perlu adanya peningkatan kualitas terhadap 26 indikator layanan tersebut. Perbaikan kualitas dari layanan ini dilakukan dengan harapan bahwa penumpang angkutan umum sebagai pengguna jasa akan merasa lebih puas atau bahkan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pengelola terminal (Husna & Syukri, 2014). Berdasarkan analisis GAP *Importance Performance Analysis* (IPA) peringkat 5 tertinggi yaitu pada indikator layanan P 4.2 (Toilet) dengan tingkat kesenjangan mencapai (-2,160), indikator P 1.3 (Jalur Evakuasi) dengan tingkat kesenjangan mencapai (-

1,936), indikator P 4.1 (Ruang Tunggu) dengan tingkat kesenjangan mencapai (-1,840), indikator P 4.6 (Fasilitas dan Petugas Kebersihan) dengan tingkat kesenjangan mencapai (-1,744), dan indikator P 1.2 (Fasilitas Keselamatan) dengan tingkat kesenjangan mencapai (-1,552). Hasil ini sesuai dengan hasil analisis indikator layanan yang berada pada Kuadran (I) Prioritas Utama.

Hasil ini sejalan dengan analisis kuadran IPA pada Tabel 5.8, yang menunjukkan bahwa beberapa indikator layanan yang sebenarnya telah mengalami revitalisasi secara penuh, seperti P 1.2 (Fasilitas Keselamatan Jalan) dan P 1.3 (Jalur Evakuasi), namun masih masuk ke dalam Kuadran I (Prioritas Utama). Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun kedua layanan tersebut telah mengalami revitalisasi secara fisik, namun tingkat kinerjanya masih belum mampu memenuhi harapan penumpang sebagai pengguna terminal. Kondisi ini mengindikasikan bahwa proses revitalisasi yang telah dilakukan belum sepenuhnya mencakup peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh, baik dari aspek fungsional, kemudahan akses, ketersediaan informasi pendukung, hingga kenyamanan dalam penggunaannya. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut terhadap hasil revitalisasi sebelumnya, terutama pada indikator-indikator layanan yang masuk ke dalam Kuadran I, agar dalam pelaksanaan revitalisasi tahap berikutnya, perbaikan tidak hanya terfokus pada infrastruktur fisik, tetapi juga mempertimbangkan efektivitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna secara langsung. Temuan ini juga menegaskan bahwa partisipasi penumpang sebagai pengguna layanan memiliki peran penting dalam proses penyusunan dan evaluasi program revitalisasi terminal. Dengan melibatkan pandangan dan pengalaman mereka, diharapkan setiap kebijakan perbaikan yang diambil mampu memberikan manfaat nyata terhadap peningkatan mutu layanan terminal secara keseluruhan, serta mendukung tercapainya standar pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Indikator-indikator layanan terminal dengan GAP tertinggi tersebut harus mendapatkan prioritas utama untuk segera dilakukan peningkatan kualitas layanan dan diperbaiki kinerjanya oleh pengelola Terminal Tipe A Arjosari Malang pada

Revitalisasi Terminal Tipe A Arjosari Malang Tahap II. Untuk meningkatkan layanannya dapat dimulai dengan indikator yang memiliki GAP paling besar dan selanjutnya berurutan ke indikator layanan yang memiliki nilai GAP yang lebih rendah (Husna & Syukri, 2014). Sehingga berdasarkan analisis GAP tersebut maka didapatkan urutan perbaikan layanan yang harus dilakukan oleh pihak pengelola Terminal Tipe A Arjosari Malang yaitu:

1. Indikator P 4.2 (Toilet) dengan nilai GAP (-2,160)
2. Indikator P 1.3 (Jalur Evakuasi) dengan nilai GAP (-1,936)
3. Indikator P 4.1 (Ruang Tunggu) dengan nilai GAP (-1,840)
4. Indikator P 4.6 (Fasilitas Kebersihan dan Petugas) dengan nilai GAP (-1,744)
5. Indikator P 1.2 (Fasilitas Keselamatan Jalan) dengan nilai GAP (-1,552).

5.1.6 Analisis Keterpenuhan Fasilitas Terminal

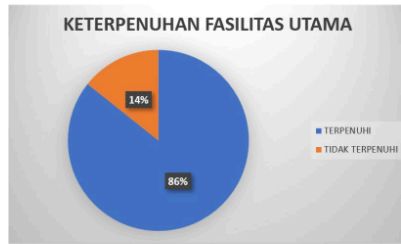
Analisis keterpenuhan fasilitas Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang berdasarkan PM No 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Data mengenai keterpenuhan fasilitas yang ada di terminal diperoleh dari hasil survei inventarisasi terminal. Kemudian data tersebut dilakukan analisis terkait fasilitas yang ada di terminal dan kondisi eksisting terminal setelah selesai dilakukan Revitalisasi pada Terminal Tipe A Arjosari Malang. Kemudian dibandingkan dengan (PM 24 Tahun 2021) tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan.

1. Ketersediaan dan Kondisi Fasilitas Utama

Analisis ketersediaan fasilitas utama pada Terminal Tipe A Arjosari Malang dapat dilihat pada Tabel 5.10, dan Gambar 10 berikut.

Tabel 5. 8 Hasil Analisis Ketersediaan Fasilitas Utama Terminal Tipe A Arjosari

KETERSEDIAAN FASILITAS UTAMA	
TERSEDIA	12
TIDAK TERSEDIA	2



Gambar 10. Keterpenuhan Fasilitas Utama Terminal Tipe A Arjosari

Berdasarkan Tabel 5.10 didapatkan bahwa Pada Terminal Tipe A Arjosari Malang tersedia 12 Fasilitas Utama dan tidak tersedia untuk 2 Fasilitas Utama lainnya yaitu Outlet Pembelian Tiket Secara Online (single outlet ticketing online), dan Tempat Berkumpul Darurat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Fasilitas Utama pada Terminal Tipe A Arjosari Malang 86% terpenuhi dan 14% tidak terpenuhi seperti dijelaskan pada Gambar 10. Kemudian 2 fasilitas yang belum tersedia tersebut dapat dijadikan sebagai rekomendasi penambahan fasilitas layanan yang ada di Terminal Tipe A Arjosari pada Revitalisasi Tahap II

Tabel 5. 9 Hasil Analisis Kondisi Fasilitas Utama Terminal Tipe A Arjosari

KONDISI FASILITAS UTAMA	
BAIK	10
BURUK	2



Gambar 11. Kondisi Fasilitas Utama Terminal Tipe A Arjosari

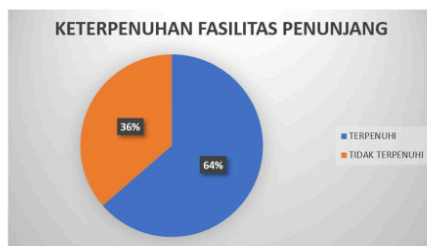
Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5.11 didapatkan bahwa pada Terminal Tipe A Arjosari Malang memiliki 10 Fasilitas Utama dalam kondisi baik dan 2 Fasilitas Utama dalam Kondisi Buruk yaitu Ruang Tunggu Penumpang, Pengantar, dan/atau Penjemput, dan Fasilitas Pengelolaan Lingkungan Hidup (waste management). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Fasilitas Utama pada Terminal Tipe A Arjosari Malang 83% dalam kondisi baik dan 17% dalam kondisi buruk seperti dijelaskan pada Gambar 11.

2. Ketersediaan dan Kondisi Fasilitas Penunjang

Analisis Ketersediaan fasilitas penunjang pada Terminal Tipe A Arjosari Malang dapat dilihat pada Tabel 5.12, dan Gambar 12 berikut.

Tabel 5. 10 Hasil Analisis Ketersedia Fasilitas Penunjang Terminal Tipe A Arjosari

KETERSEDIAAN FASILITAS PENUNJANG	
TERSEDIA	14
TIDAK TERSEDIA	8



Gambar 12. Keterpenuhan Fasilitas Penunjang Terminal Tipe A Arjosari

Berdasarkan Tabel 5.12 didapatkan bahwa Pada Terminal Tipe A Arjosari Malang tersedia 14 Fasilitas Penunjang dan tidak tersedia untuk 8 Fasilitas Penunjang lainnya yaitu Pos Polisi, Fasilitas Pereduksi Pencemaran Udara dan Kebisingan, Fasilitas Pemantau Kualitas Udara dan Gas Buang, Fasilitas Perbaikan Ringan Kendaraan Umum, Fasilitas Penginapan, Area Merokok, Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM), dan Fasilitas Pengantar Barang (trolley dan tenaga angkut). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Fasilitas Penunjang pada Terminal Tipe A

Arjosari Malang 64% terpenuhi dan 36% tidak terpenuhi seperti dijelaskan pada Gambar 12. Kemudian 8 fasilitas yang belum tersedia tersebut dapat dijadikan sebagai rekomendasi penambahan fasilitas layanan yang ada di Terminal Tipe A Arjosari pada Revitalisasi Tahap II.

Tabel 5. 11 Hasil Analisis Kondisi Fasilitas Penunjang Terminal Tipe A Arjosari

KONDISI FASILITAS PENUNJANG	
BAIK	9
BURUK	5



Gambar 13. Kondisi Fasilitas Penunjang Terminal Tipe A Arjosari Malang

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5.13 didapatkan bahwa pada Terminal Tipe A Arjosari Malang memiliki 9 Fasilitas Penunjang dalam kondisi baik dan 5 Fasilitas Penunjang dalam Kondisi Buruk yaitu Alat Pemadam Kebakaran, Toilet, Fasilitas Telekomunikasi, Fasilitas Kebersihan, Fasilitas Telekomunikasi dan Area dengan Jaringan Internet. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Fasilitas Penunjang pada Terminal Tipe A Arjosari Malang 64% dalam kondisi baik dan 36% dalam kondisi buruk seperti dijelaskan pada Gambar 13.

5.1.7 Keterkaitan Hasil Analisis ¹⁷Importance Performance Analysis (IPA), Customer satisfaction index (CSI), dan Keterpenuhan Fasilitas untuk Menyusun Rekomendasi Revitalisasi Terminal Tahap II

Kepuasan penumpang angkutan umum sebagai penggunaan layanan pada Terminal Tipe A Arjosari Malang dinyatakan tercapai apabila kinerja layanan dari terminal yang diharapkan oleh pengguna terpenuhi atau yang diharapkan oleh

pengguna sesuai dengan kualitas kinerja layanan yang didapatkan pada kenyataan. Keterkaitan dari ketiga hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan Perbandingan Keterpenuhan Fasilitas Terminal dengan PM No 24 Tahun 2021 dapat disimpulkan bahwa terdapat 5 indikator layanan terminal yang termasuk dalam prioritas utama untuk dilakukan perbaikan.

Hasil analisis yang dilakukan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang diperoleh dari hasil analisis tingkat kepuasan penumpang angkutan umum sebagai pengguna layanan Terminal Tipe A Arjosari didapatkan bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 71,68% untuk semua indikator layanan terminal setelah dilakukan Revitalisasi. Berdasarkan nilai tersebut, kualitas layanan Terminal Tipe A Arjosari termasuk dalam kategori baik, karena rentang nilai indeks antara 51% hingga 75% dikategorikan baik (Reza Amri & Taufiq Subagio, 2020). Meskipun demikian, masih terdapat beberapa indikator layanan terminal yang memiliki tingkat kepuasan rendah dan harus dilakukan perbaikan layanan dengan tujuan untuk memenuhi tingkat kepuasan penumpang angkutan umum yang merasakan layanan pada Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang serta menjadi rekomendasi perbaikan layanan dan fasilitas pada revitalisasi terminal tahap selanjutnya. Untuk menentukan kinerja layanan yang memiliki tingkat kepuasan rendah pada tiap Faktornya, dapat dilihat pada Tabel 5.6. Berdasarkan analisis dari Tabel 5.6 didapatkan bahwa Faktor Layanan yang memiliki nilai CSI terendah yaitu pada Faktor Keselamatan dengan nilai CSI 68,20% dan Faktor Kenyamanan dengan nilai CSI 65,63%. Berdasarkan 2 faktor layanan dengan tingkat kepuasan terendah tersebut dapat menjadi fokus utama untuk dilakukan peningkatan dan perbaikan kinerja layanan pada revitalisasi terminal tahap selanjutnya di Terminal Tipe A Arjosari.

Hasil analisis yang dilakukan sebelumnya dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) didukung juga dengan hasil analisis pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA), didapatkan bahwa terdapat 5 indikator layanan dari Terminal Tipe A Arjosari Malang yang termasuk ke dalam Kuadran (I) Prioritas Utama. Indikator-indikator layanan tersebut pada Faktor Keselamatan

yaitu (P 1.2) merupakan Fasilitas Keselamatan Jalan dan (P 1.3) merupakan Jalur Evakuasi. Pada Faktor Kenyamanan yaitu (P 4.1) merupakan Ruang Tunggu, (P 4.2) merupakan Toilet, dan (P 4.6) merupakan Fasilitas Kebersihan dan Petugas. Hasil analisis pada Kuadran (I) ini sesuai dengan hasil dari nilai CSI terendah yaitu pada Faktor Keselamatan dan Faktor Kenyamanan. Pada hasil analisis kuadran IPA pada Tabel 5.8 didapatkan bahwa terdapat layanan terminal yang telah direvitalisasi namun termasuk kedalam Kuadran (I). Layanan tersebut yaitu (P 1.2) merupakan Fasilitas Keselamatan Jalan, dan (P 1.3) merupakan Jalur Evakuasi. Berdasarkan analisis ini dapat disimpulkan bahwa masih diperlukan adanya perbaikan layanan fasilitas tersebut pada Revitalisasi Tahap II.

Kelima indikator layanan terminal ini memiliki tingkat kesenjangan yang tinggi antara tingkat kepuasan (kinerja) dengan tingkat kepentingan (harapan). Untuk dapat melihat indikator-indikator layanan yang termasuk dalam Kuadran (I) hingga Kuadran (IV) dapat dilihat pada Tabel 5.8, sedangkan untuk dapat melihat tingkat kesenjangan antara variabel kinerja dan variabel kepentingan pada masing-masing indikator layanan dalam menentukan upaya perbaikan dapat dilihat pada hasil analisis menggunakan GAP Analysis IPA dapat dilihat pada Tabel 5.9. Berdasarkan analisis *GAP Importance Performance Analysis* (IPA) peringkat 5 tertinggi yaitu pada indikator layanan P 4.2 (Toilet) dengan tingkat kesenjangan mencapai (-2,160), indikator P 1.3 (Jalur Evakuasi) dengan tingkat kesenjangan mencapai (-1,936), indikator P 4.1 (Ruang Tunggu) dengan tingkat kesenjangan mencapai (-1,840), indikator P 4.6 (Fasilitas dan Petugas Kebersihan) dengan tingkat kesenjangan mencapai (-1,744), dan indikator P 1.2 (Fasilitas Keselamatan) dengan tingkat kesenjangan mencapai (-1,552). Hasil ini sejalan dengan analisis kuadran IPA pada Tabel 5.8, yang menunjukkan bahwa beberapa indikator layanan yang sebenarnya telah mengalami revitalisasi secara penuh, seperti P 1.2 (Fasilitas Keselamatan Jalan) dan P 1.3 (Jalur Evakuasi), namun masih masuk ke dalam Kuadran I (Prioritas Utama). Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun kedua layanan tersebut telah mengalami revitalisasi secara fisik, namun tingkat kerjanya masih belum mampu memenuhi harapan penumpang sebagai pengguna terminal. Kondisi ini mengindikasikan bahwa proses revitalisasi

yang telah dilakukan belum sepenuhnya mencakup peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh, baik dari aspek fungsional, kemudahan akses, ketersediaan informasi pendukung, hingga kenyamanan dalam penggunaannya. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut terhadap hasil revitalisasi sebelumnya, terutama pada indikator-indikator layanan yang masuk ke dalam Kuadran I, agar dalam pelaksanaan revitalisasi tahap berikutnya, perbaikan tidak hanya terfokus pada infrastruktur fisik, tetapi juga mempertimbangkan efektivitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna secara langsung. Temuan ini juga menegaskan bahwa partisipasi penumpang sebagai pengguna layanan memiliki peran penting dalam proses penyusunan dan evaluasi program revitalisasi terminal. Dengan melibatkan pandangan dan pengalaman mereka, diharapkan setiap kebijakan perbaikan yang diambil mampu memberikan manfaat nyata terhadap peningkatan mutu layanan terminal secara keseluruhan, serta mendukung tercapainya standar pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Indikator-indikator layanan terminal yang termasuk kedalam Kuadran (I) harus mendapatkan prioritas utama untuk segera dilakukan peningkatan kualitas layanan dan diperbaiki kinerjanya oleh pengelola Terminal Tipe A Arjosari Malang. Untuk meningkatkan layanannya dapat dimulai dengan indikator yang memiliki GAP paling besar dan selanjutnya berurutan ke indikator layanan yang memiliki nilai GAP yang lebih rendah (Husna & Syukri, 2014). Sehingga berdasarkan analisis GAP tersebut maka didapatkan urutan perbaikan layanan yang harus dilakukan oleh pihak pengelola Terminal Tipe A Arjosari. Hasil dari analisis kesenjangan ini didapatkan urutan perbaikan layanan yang harus dilakukan oleh pihak pengelola Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang pada Revitalisasi Tahap II yaitu Ke-1 pada Toilet, Ke-2 pada Jalur Evakuasi, Ke-3 pada Ruang Tunggu, Ke-4 pada Fasilitas dan Petugas Kebersihan, dan Ke-5 pada Fasilitas Keselamatan. Indikator-indikator layanan terminal tersebut harus mendapatkan prioritas utama untuk segera dilakukan peningkatan kualitas layanan dan diperbaiki kinerjanya oleh pengelola Terminal Tipe A Arjosari Malang pada Revitalisasi Tahap II.

Hasil analisis yang dilakukan sebelumnya dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) didukung juga dengan hasil analisis keterpenuhan Fasilitas Utama dan Fasilitas Penunjang pada Terminal Tipe A Arjosari yang dilakukan dengan membandingkan hasil survei inventarisasi ketersediaan fasilitas dan kondisi eksisting fasilitas terminal dengan (PM 24 Tahun 2021) tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan. Dalam analisis keterpenuhan fasilitas ini didapatkan bahwa Fasilitas Utama pada Terminal Tipe A Arjosari Malang 86% terpenuhi dan 14% tidak terpenuhi yaitu Outlet Pembelian Tiket Secara Online (single outlet ticketing online), dan Tempat Berkumpul Darurat. Sedangkan, Fasilitas Penunjang pada Terminal Tipe A Arjosari Malang 64% terpenuhi dan 36% tidak terpenuhi yaitu Pos Polisi, Fasilitas Pereduksi Pencemaran Udara dan Kebisingan, Fasilitas Pemantau Kualitas Udara dan Gas Buang, Fasilitas Perbaikan Ringan Kendaraan Umum, Fasilitas Penginapan, Area Merokok, Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM), dan Fasilitas Pengantar Barang (trolley dan tenaga angkut).

Kemudian dari sisi kondisi fasilitasnya, didapatkan bahwa Fasilitas Utama pada Terminal Tipe A Arjosari Malang 83% dalam kondisi baik serta 17% dalam kondisi buruk yaitu Ruang Tunggu Penumpang, Pengantar, dan/atau Penjemput, dan Fasilitas Pengelolaan Lingkungan Hidup. Kemudian Fasilitas Penunjang pada Terminal Tipe A Arjosari Malang 64% dalam kondisi baik serta 36% dalam kondisi buruk yaitu Alat Pemadam Kebakaran, Toilet, Fasilitas Telekomunikasi, Fasilitas Kebersihan, Fasilitas Telekomunikasi dan Area dengan Jaringan Internet. Sehingga, dengan hasil analisis keterpenuhan Fasilitas Utama dan Fasilitas Penunjang pada Terminal Tipe A Arjosari dapat menjadi rekomendasi penambahan fasilitas dan perbaikan kondisi layanan fasilitas pada Revitalisasi Terminal Tipe A Arjosari Tahap II.

Analisis yang telah dilakukan dari ketiga metode ini menghasilkan kesimpulan bahwa layanan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan kinerja oleh pihak pengelola Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang pada Revitalisasi Tahap II yaitu Pertama pada Indikator P 4.2 (Toilet). Kedua yaitu Indikator P 1.3 (Jalur Evakuasi). Ketiga yaitu Indikator P 4.1 (Ruang

Tunggu). Keempat yaitu Indikator P 4.6 (Fasilitas Kebersihan dan Petugas), dan yang kelima yaitu Indikator P 1.2 (Fasilitas Keselamatan Jalan).

5.2 Rekomendasi Perbaikan Kinerja dan Kualitas Layanan

Hasil analisis dari ketiga metode yang telah dilakukan yaitu dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan Perbandingan Keterpenuhan Fasilitas Terminal dengan PM No 24 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan. Terjadi keterkaitan antara indikator layanan yang perlu dan penting untuk diperbaiki layanannya oleh pihak pengelola Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang pada Revitalisasi Tahap II dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja layanan terminal, memenuhi tingkat kepuasan penumpang angkutan umum yang merasakan layanan pada Terminal, dan memenuhi tingkat keterpenuhan fasilitas dari Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang. Berikut merupakan rekomendasi perbaikan layanan terminal berdasarkan standar pelayanan minimal yaitu pada (PM 40 Tahun 2015) tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan dan (PM 24 Tahun 2021) tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan, sebagai berikut:

a. Toilet (P 4.2)

Toilet merupakan salah satu indikator layanan yang ada pada Aspek Kenyamanan. Pada revitalisasi yang telah dilakukan, fasilitas toilet ini belum menjadi prioritas utama pada perbaikannya. Sehingga hanya dilakukan perawatan fasilitas berupa pembersihan pada layanan fasilitas toilet tersebut. Pada analisis kepuasan pengguna, Kudran IPA, GAP, dan hasil inventarisasi terminal. Toilet menjadi rekomendasi bagi Pengelola Terminal Tipe A Arjosari Malang untuk dilakukan perbaikan layanan pada prioritas utama dengan urutan pertama untuk Revitalisasi Tahap II.



Gambar 14. Layanan Fasilitas Toilet Pada Terminal

Layanan Fasilitas Toilet yang ada pada Terminal Tipe A Arjosari Malang dapat dilihat pada Gambar 14. Gambar tersebut merupakan visualisasi fasilitas toilet dengan keadaan yang kotor, kurang terawat, lantai toilet yang rusak, dan kondisi kloset yang tidak ramah untuk lansia, ibu hamil, dan penyandang cacat. Bahkan berdasarkan hasil survei preferensi penumpang angkutan umum sebagai pengguna layanan toilet terminal ini mengeluhkan terkait toilet terminal yang memiliki kondisi dengan bau yang menyengat serta mengganggu. Maka dapat

direkomendasikan perbaikan layanan pada fasilitas toilet untuk Revitalisasi Tahap II ini berupa pembersihan dan perawatan pada area toilet, perbaikan pada lantai toilet yang rusak, dan pemasangan kloset yang ramah bagi lansia, ibu hamil, serta penyandang cacat. Sehingga dengan upaya perbaikan layanan pada fasilitas toilet ini dapat memberikan dampak kondisi toilet yang bersih, terawat, tidak berbau, dan bagi pengguna layanan fasilitas ini merasa lebih nyaman saat menggunakannya. Upaya ini didukung juga berdasarkan hasil survei kepuasan penumpang angkutan umum sebagai pengguna layanan terminal didapatkan saran tambahan fasilitas (yang belum tercantum di PM 24 Tahun 2021) untuk dibuatkan Toilet khusus difabel dengan pegangan tangan dan pintu yang lebar. Upaya yang dapat dilakukan selanjutnya yaitu dengan melakukan pengaturan jadwal pembersihan fasilitas toilet secara rutin 2 kali dalam sehari, membuat jadwal bagi petugas kebersihan sesuai dengan kebutuhan, dan menyediakan alat kebersihan yang dipakai untuk perawatan toilet dengan kondisi dan jumlah yang memadai. Sehingga dengan upaya yang dapat dilakukan oleh pihak pengelola terminal ini dapat memenuhi tingkat kepuasan pengguna layanan pada Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang setelah Revitalisasi Tahap II dilakukan.

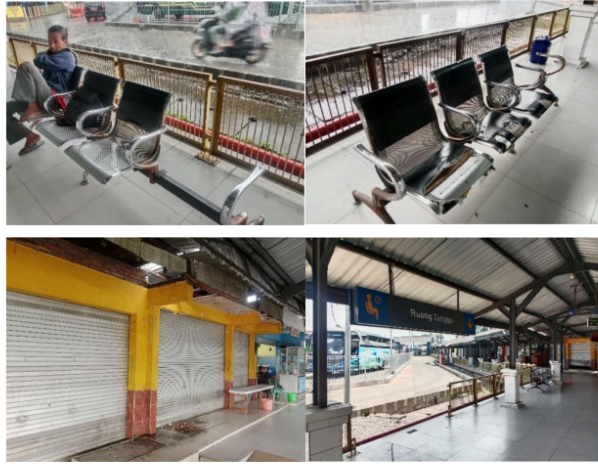
b. Jalur Evakuasi (P 1.3)

Jalur evakuasi merupakan salah satu indikator penting dalam aspek keselamatan pelayanan terminal. Sebelum dilakukan revitalisasi terminal terdapat 2 titik kumpul darurat pada Terminal Tipe A Arjosari. Namun, berdasarkan kondisi setelah dilakukan revitalisasi, Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang tidak memiliki fasilitas jalur evakuasi yang memadai atau titik kumpul darurat. Hal ini tentu menjadi perhatian serius karena jalur evakuasi berperan penting dalam membantu penumpang dan petugas menyelamatkan diri dengan cepat dan aman apabila terjadi keadaan darurat, seperti kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam. Dimana hasil analisis evaluasi kinerja terminal berdasarkan preferensi pengguna menunjukkan layanan ini diperlukan prioritas perbaikan. Oleh karena itu, pada Revitalisasi Tahap II di Terminal Tipe A Arjosari perlu direkomendasikan pengadaan jalur evakuasi yang dirancang secara jelas dan strategis, serta dilengkapi dengan rambu dan penunjuk arah evakuasi yang mudah terlihat, baik dalam kondisi terang maupun

gelap. Secara teknis, jalur evakuasi dapat ditandai langsung di lantai menggunakan cat khusus anti-selip dengan warna terang seperti hijau atau kuning yang disertai simbol panah menuju arah keluar darurat. Selain itu, penting untuk memasang rambu jalur evakuasi berstandar SNI menggunakan bahan reflektif atau lampu LED agar tetap terlihat meskipun listrik padam. Penambahan pintu darurat di sisi bangunan terminal yang mudah dijangkau dari ruang tunggu maupun koridor utama juga menjadi bagian penting dalam sistem keselamatan. Di area yang memiliki lantai bertingkat, perlu dibangun tangga darurat yang kokoh, tahan api, dan diletakkan di titik strategis dekat ruang aktivitas penumpang seperti ruang tunggu atau area kios. Tidak hanya itu, penyediaan denah jalur evakuasi yang dipasang di beberapa titik strategis seperti pintu masuk, pos petugas, dan ruang tunggu juga dibutuhkan agar penumpang dapat memahami jalur penyelamatan saat keadaan darurat terjadi. Selain pengadaan fasilitas fisik, pelatihan evakuasi bagi petugas terminal serta simulasi darurat secara berkala juga sangat penting dilakukan. Dengan adanya fasilitas jalur evakuasi dan sistem keselamatan yang terencana dengan baik, Terminal Tipe A Arjosari diharapkan dapat memberikan rasa aman dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi seluruh pengguna terminal.

c. Ruang Tunggu (P 4.1)

Ruang tunggu merupakan salah satu layanan yang ada pada Aspek Kenyamanan. Pada Terminal Tipe A Arjosari terdapat 2 ruang tunggu yaitu pada area dalam dan area luar terminal. Pada revitalisasi yang telah dilakukan, fasilitas ruang tunggu ini hanya dilakukan perbaikan dan penambahan fasilitas pada ruang tunggu tertutup dengan AC yang ada di area dalam terminal. Berbeda dengan ruang tunggu di area luar hanya dilakukan perawatan fasilitas berupa pembersihan pada layanan fasilitas ruang tunggu tersebut. Pada analisis kepuasan pengguna terhadap keseluruhan layanan pada faktor kenyamanan, Kudran IPA, GAP, dan hasil inventarisasi terminal, ruang tunggu ini menjadi rekomendasi bagi Pengelola Terminal Tipe A Arjosari Malang untuk dilakukan perbaikan layanan pada prioritas utama dengan urutan ketiga untuk Revitalisasi Tahap II.



Gambar 15. Layanan Fasilitas Ruang Tunggu di Terminal

Layanan Fasilitas Ruang Tunggu yang ada pada Terminal Tipe A Arjosari Malang area luar dapat dilihat pada Gambar 15. Gambar tersebut merupakan visualisasi fasilitas ruang tunggu area luar terminal dengan keadaan atap yang rusak dan bocor saat terjadi hujan, kursi tunggu yang rusak dan berkarat, serta kurang terawat seperti pada Gambar 15. Sehingga perlu direkomendasikan beberapa perbaikan teknis pada Revitalisasi Tahap II agar fasilitas ruang tunggu di Terminal Tipe A Arjosari Malang menjadi lebih nyaman dan layak digunakan. Pertama, atap ruang tunggu perlu segera diperbaiki atau diganti menggunakan material yang tahan terhadap cuaca, serta dilengkapi dengan lapisan pelindung anti bocor dan saluran air hujan yang berfungsi dengan baik. Kedua, kursi-kursi tunggu yang terlihat rusak dan berkarat perlu diganti dengan kursi baru yang terbuat dari bahan anti-karat dan memiliki desain yang nyaman bagi penumpang. Ketiga, kios-kios yang tutup dan tampak tidak terawat perlu diperbaiki dan diaktifkan kembali agar bisa dimanfaatkan oleh pelaku usaha, sekaligus memberi kenyamanan lebih bagi penumpang. Keempat, lantai ruang tunggu sebaiknya dilengkapi dengan pelapis anti-selip untuk mencegah kecelakaan saat lantai basah, serta dibuatkan saluran air di sisi-sisinya agar genangan air bisa segera mengalir.

Penerangan ruang tunggu juga perlu ditingkatkan agar tetap terang dan aman, serta dijaga kebersihannya setiap hari. Terakhir, perlu ditambahkan papan informasi jadwal keberangkatan yang jelas, baik dalam bentuk papan manual maupun layar digital, agar penumpang mudah mendapatkan informasi. Perbaikan-perbaikan ini penting untuk meningkatkan Faktor Kenyamanan bagi pengguna terminal. Sehingga dengan upaya yang dapat dilakukan oleh pihak pengelola terminal ini dapat memenuhi tingkat kepuasan pengguna layanan pada Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang setelah Revitalisasi Tahap II dilakukan.

d. Fasilitas Kebersihan dan Petugas (P 4.6)

Layanan Fasilitas Kebersihan dan Petugas merupakan salah satu layanan yang ada pada Aspek Kenyamanan. Pada revitalisasi yang telah dilakukan, fasilitas kebersihan dan petugas ini belum menjadi prioritas utama pada perbaikan layanannya. Pada analisis kepuasan pengguna, Kudran IPA, GAP, dan hasil inventarisasi terminal. Fasilitas Kebersihan dan Petugas menjadi rekomendasi bagi Pengelola Terminal Tipe A Arjosari Malang untuk dilakukan perbaikan layanan pada prioritas utama dengan urutan keempat untuk Revitalisasi Tahap II.



Gambar 16. Layanan Fasilitas Kebersihan dan Petugas di Terminal

Layanan Fasilitas Kebersihan dan Petugas yang ada pada Terminal Tipe A Arjosari Malang dapat dilihat pada Gambar 16. Gambar tersebut merupakan visualisasi kondisi Kebersihan dan Petugas pada Terminal Tipe A Arjosari Malang dengan kondisi lantai kotor, banyak bekas lumpur yang mengering, serta fasilitas kebersihan yang tidak tertata dengan baik, termasuk peralatan bekas yang dipakai pada kegiatan revitalisasi terminal sebelumnya belum di rapikan dan dibersihkan. Fasilitas kebersihan dan keberadaan petugas kebersihan merupakan bagian penting

untuk menjaga kenyamanan di Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang. Namun, berdasarkan kondisi yang terlihat, masih banyak area yang terlihat kotor, lantai yang licin karena lumpur, serta adanya barang-barang yang tidak tertata dan menumpuk di sudut-sudut ruangan seperti pada Gambar 16. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan kebersihan di terminal belum berjalan dengan baik dan perlu segera diperbaiki. Untuk itu, perlu dilakukan perbaikan dengan cara menyediakan lebih banyak tempat sampah yang tertutup dan ditempatkan di titik-titik strategis, seperti dekat pintu masuk, jalur keberangkatan, dan area umum lainnya. Selain itu, alat-alat kebersihan seperti sapu, pel, dan alat pembersih lantai sebaiknya ditingkatkan kualitasnya dan disimpan di tempat khusus agar tidak berserakan. Petugas kebersihan juga perlu ditambah dan dibagi tugasnya secara teratur, serta memiliki jadwal pembersihan rutin setiap hari yang diawasi dengan baik. Agar kebersihan tetap terjaga, pihak pengelola terminal juga dapat memasang papan informasi jadwal pembersihan dan imbauan menjaga kebersihan agar penumpang ikut peduli terhadap kebersihan lingkungan. Dengan pengelolaan kebersihan yang lebih tertata dan adanya petugas yang siaga, suasana terminal akan menjadi lebih nyaman, bersih, dan menyenangkan bagi semua pengguna layanan. Sehingga dengan upaya yang dapat dilakukan oleh pihak pengelola terminal ini dapat memenuhi tingkat kepuasan pengguna layanan pada Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang setelah Revitalisasi Tahap II dilakukan.

e. Fasilitas Keselamatan Jalan (P 1.2)

Layanan Fasilitas Keselamatan Jalan merupakan salah satu layanan yang ada pada Aspek Keselamatan. Pada revitalisasi yang telah dilakukan, Fasilitas Keselamatan Jalan ini belum menjadi prioritas utama pada perbaikannya. Sehingga hanya dilakukan perawatan fasilitas berupa perbaikan ringan dan pembersihan pada layanan Fasilitas Keselamatan Jalan tersebut. Pada analisis kepuasan pengguna, Kudran IPA, GAP, dan hasil inventarisasi terminal. Fasilitas Keselamatan Jalan menjadi rekomendasi bagi Pengelola Terminal Tipe A Arjosari Malang untuk dilakukan perbaikan layanan pada prioritas utama dengan urutan kelima untuk Revitalisasi Tahap II.



Gambar 17. Layanan Fasilitas Keselamatan Jalan Pada Terminal

Fasilitas keselamatan jalan pada Terminal Tipe A Arjosari dapat Fasilitas keselamatan jalan merupakan bagian penting dalam mendukung keamanan penumpang di terminal. Namun, di Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang, masih banyak fasilitas keselamatan yang belum tersedia dengan baik setelah dilakukan revitalisasi sebelumnya. Misalnya, tidak adanya jalur khusus untuk pejalan kaki di area kedatangan, sehingga penumpang yang baru turun dari bus harus berjalan di jalur kendaraan yang bisa membahayakan keselamatan. Selain itu, minimnya rambu keselamatan dan petunjuk arah membuat penumpang kebingungan saat mencari arah keluar, ruang tunggu, atau layanan lainnya di dalam terminal.

Pada Gambar 17. Dapat dilihat bahwa ada penumpang, termasuk ibu-ibu dan anak-anak, duduk langsung di pinggir jalur kendaraan tanpa adanya pembatas fisik atau jalur khusus pejalan kaki yang memisahkan area penumpang dari lalu lintas bus. Hal ini sangat berisiko karena bus-bus yang keluar masuk terminal dapat melintas sangat dekat dengan para penumpang, sehingga berpotensi menimbulkan kecelakaan. Untuk mengatasi masalah-masalah keselamatan tersebut, perlu dilakukan beberapa perbaikan secara teknis pada Revitalisasi Tahap II. Pertama, perlu dibuat jalur khusus pejalan kaki di area kedatangan yang dilengkapi dengan marka jalan, pembatas, dan permukaan lantai yang tidak licin agar aman untuk semua pengguna, termasuk lansia dan penyandang disabilitas. Kedua, perlu ditambahkan rambu-rambu keselamatan seperti tanda peringatan, petunjuk arah, dan informasi zona berhenti bus agar penumpang merasa lebih aman dan terarah. Ketiga, papan petunjuk arah juga perlu dipasang di titik-titik penting seperti tempat

turun penumpang, pintu keluar, ruang tunggu, dan area layanan umum agar penumpang tidak kebingungan saat berada di terminal. Selain itu, lampu penerangan yang cukup juga harus dipasang di sepanjang jalur jalan dan area kedatangan untuk menjaga keamanan, terutama saat malam hari. Dengan tersedianya fasilitas keselamatan jalan yang baik dan teratur, diharapkan penumpang dapat merasa lebih aman, nyaman, dan mudah dalam berpindah tempat di dalam lingkungan Terminal Tipe A Arjosari. Sehingga dengan upaya yang dapat dilakukan oleh pihak pengelola terminal ini dapat memenuhi tingkat kepuasan pengguna layanan pada Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang setelah Revitalisasi Tahap II dilakukan.

BAB VI

PENUTUP

25 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada Bab V, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan penumpang angkutan umum sebagai pengguna layanan terminal terhadap kualitas layanan di Terminal Tipe A Arjosari setelah dilakukan revitalisasi terminal yang dilakukan dengan metode *Customer satisfaction index* (CSI) didapatkan hasil nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap seluruh kinerja layanan sebesar 71,68%. Berdasarkan nilai tersebut, kualitas layanan Terminal Tipe A Arjosari termasuk dalam kategori baik, karena rentang nilai indeks antara 51% hingga 75% dikategorikan baik. Meskipun demikian, terdapat beberapa indikator pelayanan yang menunjukkan tingkat kepuasan rendah dan memerlukan perbaikan agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan terminal secara keseluruhan. Sehingga didapatkan nilai kepuasan terendah pada Faktor Kenyamanan dengan nilai CSI 65,63% dan Faktor Keselamatan dengan nilai CSI 68,20%. Berdasarkan 2 faktor layanan dengan tingkat kepuasan terendah tersebut dapat menjadi fokus utama untuk dilakukan peningkatan dan perbaikan kinerja layanan pada revitalisasi terminal tahap selanjutnya di Terminal Tipe A Arjosari.
2. Berdasarkan hasil analisis kinerja layanan pada Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang berdasarkan PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan yang dilakukan dengan metode Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Layanan di masukkan kedalam empat kuadran. Sehingga didapatkan bahwa terdapat 5 indikator layanan dari Terminal Tipe A Arjosari Malang yang termasuk ke dalam Kuadran (I) Prioritas Utama. Indikator-indikator layanan tersebut pada Faktor Keselamatan yaitu (P 1.2) merupakan Fasilitas Keselamatan Jalan dan (P 1.3)

merupakan Jalur Evakuasi. Pada Faktor Kenyamanan yaitu (P 4.1) merupakan Ruang Tunggu, (P 4.2) merupakan Toilet, dan (P 4.6) merupakan Fasilitas Kebersihan dan Petugas. Kelima indikator layanan terminal ini memiliki tingkat kesenjangan yang tinggi antara tingkat kepuasan (kinerja) dengan tingkat kepentingan (harapan). Hasil analisis pada Kuadran (I) ini sesuai dengan hasil dari nilai CSI terendah yaitu pada Faktor Keselamatan dan Faktor Kenyamanan. Pada hasil analisis kuadran IPA didapatkan bahwa terdapat layanan terminal yang telah direvitalisasi namun termasuk kedalam Kuadran (I). Layanan tersebut yaitu (P 1.2) merupakan Fasilitas Keselamatan Jalan, dan (P 1.3) merupakan Jalur Evakuasi. Berdasarkan analisis ini dapat disimpulkan bahwa masih diperlukan adanya perbaikan layanan fasilitas tersebut pada Revitalisasi Tahap II.

Kuadran (II) Pertahankan Prestasi yaitu terdapat 7 indikator layanan yang termasuk kedalam kuadran ini, yaitu (P 1.5) merupakan Pos, Fasilitas dan Petugas Kesehatan, (P 1.7) merupakan Informasi Fasilitas Kesehatan, (P 2.2) merupakan Media Pengaduan Gangguan Keamanan, (P 2.3) merupakan Petugas Keamanan, (P 3.1) merupakan Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan Kendaraan serta Besar Tarif, (P 5.4) merupakan Informasi Angkutan Lanjutan, (P 5.8) merupakan Tempat Naik/Turun Penumpang.

Kuadran (III) Prioritas Rendah yaitu terdapat 7 indikator layanan yang termasuk kedalam kuadran itu, yaitu (P 1.4) merupakan Alat Pemadam Kebakaran, (P 2.1) merupakan Fasilitas Keamanan, (P 3.2) merupakan Jadwal Angkutan Umum Dalam Trayek Lanjutan Dan Angkutan Umum Tidak Dalam Trayek, (P 4.7) merupakan Area Merokok, (P 4.9) merupakan Area Dengan Jaringan Internet, (P 4.11) merupakan Lampu Penerangan Ruangan, (P 5.6) merupakan Tempat Penitipan Barang.

Kuadran (IV) Berlebih yaitu terdapat 18 indikator layanan yang termasuk kedalam kuadran ini, yaitu (P 1.1) merupakan Lajur Pejalan Kaki, (P 1.6) merupakan Informasi Fasilitas Keselamatan, (P 3.3) merupakan Loker Penjualan Tiket, (P 3.4) merupakan Kantor Penyelenggara Terminal, (P 3.5) merupakan Petugas Operasional Terminal, (P 4.3) merupakan Fasilitas

Peribadatan, (P 4.4) merupakan Ruang Terbuka Hijau, (P 4.5) merupakan Rumah Makan, (P 4.8) merupakan Drainase, (P 4.10) merupakan Ruang Baca, (P 5.1) merupakan Jalur Pemberangkatan, (P 5.2) merupakan Jalur Kedatangan, (P 5.3) merupakan Informasi Pelayanan, (P 5.5) merupakan Informasi Gangguan Kendaraan Perjalanan Angkutan Umum, (P 5.7) merupakan Fasilitas Pengisian Baterai, (P 5.9) merupakan Tempat Parkir Kendaraan Umum Dan Kendaraan Pribadi, (P 6.1) merupakan Fasilitas Penyandang Cacat, dan (P 6.2) merupakan Ruang Ibu Menyusui.

Berdasarkan analisis *GAP Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan peringkat 5 tertinggi yaitu pada indikator layanan P 4.2 (Toilet) dengan tingkat kesenjangan mencapai (-2,160), indikator P 1.3 (Jalur Evakuasi) dengan tingkat kesenjangan mencapai (-1,936), indikator P 4.1 (Ruang Tunggu) dengan tingkat kesenjangan mencapai (-1,840), indikator P 4.6 (Fasilitas dan Petugas Kebersihan) dengan tingkat kesenjangan mencapai (-1,744), dan indikator P 1.2 (Fasilitas Keselamatan) dengan tingkat kesenjangan mencapai (-1,552). Sehingga dengan hasil dari analisis kesenjangan ini didapatkan urutan perbaikan layanan yang harus dilakukan oleh pihak pengelola Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang pada Revitalisasi Tahap II yaitu Ke-1 pada Toilet, Ke-2 pada Jalur Evakuasi, Ke-3 pada Ruang Tunggu, Ke-4 pada Fasilitas dan Petugas Kebersihan, dan Ke-5 pada Fasilitas Keselamatan.

Hasil ini sejalan dengan analisis kuadran IPA, yang menunjukkan bahwa beberapa layanan yang telah direvitalisasi secara penuh, seperti P 1.2 (Fasilitas Keselamatan Jalan) dan P 1.3 (Jalur Evakuasi), masih berada di Kuadran I (Prioritas Utama). Artinya, meskipun telah dilakukan perbaikan fisik, kinerja layanan tersebut belum memenuhi harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa revitalisasi belum sepenuhnya mencakup peningkatan kualitas layanan secara fungsional, seperti aksesibilitas, informasi, dan kenyamanan. Oleh karena itu, perlu evaluasi lanjutan terhadap revitalisasi sebelumnya agar tahap berikutnya tidak hanya fokus pada fisik, tetapi juga meningkatkan efektivitas layanan dan kepuasan penumpang. Temuan ini

menekankan pentingnya melibatkan penumpang dalam proses perencanaan dan evaluasi, agar kebijakan perbaikan benar-benar berdampak pada peningkatan mutu layanan terminal sesuai kebutuhan masyarakat. Indikator-indikator layanan terminal tersebut harus mendapatkan prioritas utama untuk segera dilakukan peningkatan kualitas layanan dan diperbaiki kinerjanya oleh pengelola Terminal pada Revitalisasi Tahap II di Terminal Tipe A Arjosari Malang.

3. Berdasarkan hasil analisis keterpenuhan fasilitas Terminal Tipe A Arjosari berdasarkan PM 24 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan didapatkan hasil bahwa Fasilitas Utama pada Terminal Tipe A Arjosari Malang 86% terpenuhi dan 14% tidak terpenuhi yaitu Outlet Pembelian Tiket Secara Online (single outlet ticketing online), dan Tempat Berkumpul Darurat. Sedangkan, Fasilitas Penunjang pada Terminal Tipe A Arjosari Malang 64% terpenuhi dan 36% tidak terpenuhi yaitu Pos Polisi, Fasilitas Pereduksi Pencemaran Udara dan Kebisingan, Fasilitas Pemantau Kualitas Udara dan Gas Buang, Fasilitas Perbaikan Ringan Kendaraan Umum, Fasilitas Penginapan, Area Merokok, Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM), dan Fasilitas Pengantar Barang (trolley dan tenaga angkut). Kemudian dari sisi kondisi fasilitasnya, didapatkan bahwa Fasilitas Utama pada Terminal Tipe A Arjosari Malang 83% dalam kondisi baik serta 17% dalam kondisi buruk yaitu Ruang Tunggu Penumpang, Pengantar, dan/atau Penjemput, dan Fasilitas Pengelolaan Lingkungan Hidup. Kemudian Fasilitas Penunjang pada Terminal Tipe A Arjosari Malang 64% dalam kondisi baik serta 36% dalam kondisi buruk yaitu Alat Pemadam Kebakaran, Toilet, Fasilitas Telekomunikasi, Fasilitas Kebersihan, Fasilitas Telekomunikasi dan Area dengan Jaringan Internet. Sehingga berdasarkan analisis ini dapat menjadi rekomendasi penambahan dan perbaikan fasilitas pada Revitalisasi Tahap II di Terminal Tipe A Arjosari Malang.
4. Berdasarkan hasil analisis, rekomendasi yang tepat untuk dilakukan pada Revitalisasi Tahap II di Terminal Tipe A Arjosari Malang, meliputi:

Hasil analisis dari ketiga metode yang telah dilakukan yaitu dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan Perbandingan Keterpenuhiannya Fasilitas Terminal dengan PM No 24 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan. Menghasilkan kesimpulan bahwa setelah dilakukan Revitalisasi Terminal pada Periode Agustus 2024 hingga Januari 2025, layanan yang ada pada Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang belum sepenuhnya memenuhi kepuasan dari penumpang angkutan umum sebagai pengguna layanan terminal walaupun telah dilakukan revitalisasi terminal dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 71,68% untuk semua indikator layanannya. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terdapat layanan terminal yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan kinerja layanan oleh pihak pengelola Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang pada Revitalisasi Tahap II dengan rekomendasi yang diusulkan dan tepat untuk dilakukan yaitu perbaikan dan peningkatan layanan di Terminal Tipe A Arjosari dengan urutan Pertama pada Indikator P 4.2 (Toilet). Kedua yaitu Indikator P 1.3 (Jalur Evakuasi). Ketiga yaitu Indikator P 4.1 (Ruang Tunggu). Keempat yaitu Indikator P 4.6 (Fasilitas Kebersihan dan Petugas), dan yang kelima yaitu Indikator P 1.2 (Fasilitas Keselamatan Jalan). Terminal juga perlu segera melengkapi fasilitas yang belum tersedia seperti outlet tiket online, tempat berkumpul darurat, ATM, area merokok dan fasilitas penginapan. Penambahan fasilitas ini akan meningkatkan nilai keterpenuhiannya berdasarkan PM No. 24 Tahun 2021 serta menunjang kenyamanan dan efisiensi layanan bagi pengguna terminal apabila saat Revitalisasi Tahap II dilakukan.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan, berikut adalah saran yang dapat diberikan untuk perbaikan pada Revitalisasi selanjutnya, maupun penelitian lanjutan terkait layanan Terminal Tipe A Arjosari Kota Malang:

1. Peningkatan Layanan pada Indikator Prioritas Utama

Diperlukan langkah perbaikan segera pada lima indikator layanan yang masuk dalam Kuadran I (Prioritas Utama) dan memiliki nilai CSI terendah, yaitu toilet (P 4.2), jalur evakuasi (P 1.3), ruang tunggu (P 4.1), fasilitas kebersihan dan petugas (P 4.6), serta fasilitas keselamatan jalan (P 1.2). Perbaikan yang dilakukan tidak hanya sebatas aspek fisik, tetapi juga mencakup peningkatan aspek fungsional, seperti kenyamanan penggunaan, informasi yang tersedia, dan kemudahan akses. Penataan ulang ruang, pemeliharaan berkala, serta penambahan fitur ramah pengguna juga menjadi bagian penting dari upaya peningkatan.

2. Evaluasi Berkala dan Pelatihan Petugas

Perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap kinerja petugas terutama pada aspek pelayanan, kebersihan, dan keamanan. Selain itu, pelatihan secara berkala sangat penting untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme petugas terminal dalam memberikan layanan kepada pengguna. Hal ini mendukung keberlanjutan mutu layanan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan dalam regulasi.

3. Pemenuhan Fasilitas Sesuai Standar PM No. 24 Tahun 2021

Terminal Tipe A Arjosari perlu segera melengkapi fasilitas yang saat ini belum tersedia atau belum memenuhi standar. Fasilitas tersebut antara lain outlet pembelian tiket online (single outlet ticketing), tempat berkumpul darurat, ATM, area merokok, dan fasilitas penginapan. Selain itu, fasilitas yang masih dalam kondisi buruk seperti ruang tunggu, toilet, fasilitas kebersihan, alat pemadam kebakaran, serta jaringan internet juga harus diperbaiki agar memenuhi syarat kelayakan dan kenyamanan bagi penumpang.

4. Evaluasi Hasil Revitalisasi dan Penelitian Lanjutan

Revitalisasi yang telah dilakukan sebelumnya masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, terutama pada aspek kenyamanan dan keselamatan. Oleh karena itu, evaluasi menyeluruh terhadap pelaksanaan revitalisasi tahap pertama perlu dilakukan untuk memastikan bahwa perbaikan fisik juga diiringi dengan peningkatan kualitas layanan secara

nyata. Selain itu, disarankan untuk dilakukan penelitian lanjutan secara periodik guna memantau tren perubahan tingkat kepuasan penumpang pasca revitalisasi. Penelitian ini juga dapat diperluas untuk menjajaki integrasi layanan dengan angkutan lanjutan, pemanfaatan ruang komersial, serta digitalisasi layanan terminal sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu layanan jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Santika, A., Hamonangan Saragih, T., Kartini, D., & Ramadhani, R., 2020. "Penerapan Skala Likert Pada Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Agen Brilink Menggunakan Random Forest", Program Studi Ilmu Komputer, Fakultas Ilmu Pengetahuan Alam dan Matematika, Universitas Lambung Mangkurat.
- Afifudin, I., Kirana Putri, S., Ummi, N., Teknik, J., Universitas, I., & Tirtayasa, A., 2022. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak". Jurusan Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Ahmad, A.N., 2023. "Analisis Layanan Fasilitas Terminal Penggaron Semarang Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa)". Universitas PGRI Semarang.
- Choirudin Afandi, M., Hartatik, N., & Afandi, M. C., 2024. "Analysis Of Passenger Satisfaction Level With Comfort And Safety At The Laranang Sidoarjo Bus Terminal Using Importance Performance Analysis (Ipa) Method Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kenyamanan Dan Keselamatan Di Terminal Bus Larangan Sidoarjo Menggunakan Metode Ipa (Importance Performance Analysis)". *Journal Of Scientech Research And Development*, 6(1).
- Dian Angraini, L., Deoranto, P., & Morita Ikasari, D., 2022. "Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index The Analysis Of Consumer Perception Used Importance Performance Analysis Method And Customer Satisfaction Index". Universitas Brawijaya, Vol. 4.
- Dormawaty, R., Sijabat, P., & Setiawan, M. D., 2020. "Analisis Kepuasan Pelanggan (Penumpang Domestik) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Terminal Penumpang Pelabuhan Sri Bintang Pura Tanjungpinang". *Seminar Pelayaran Dan Teknologi Terapan*, 2(1), 47-55.
- Fauzia, R., & Prasetyanto, D., 2023. "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Terminal Tipe A Subang Dengan Integrasi Metode IPA-Kano". *FTSP Series*, Institut Teknologi Nasional.
- Husna, S., & Syukri, A., 2014. "Penerapan *Customer Satisfaction Index (CSI)* Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja". Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga
- Indonesia, M. P. R., 2021. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

- Isti, P., 2010. "Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian". *Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*, Vol. 2.
- Kurnawan, S., Suyono, R.S., Kadarini, S.N., 2023. "Rencana Pengembalian Fungsi (Revitalisasi) Terminal Batu Layang". Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Tanjungpura.
- LPSE Kementerian Perhubungan. "Revitalisasi/Peningkatan Terminal Tipe a Arjosari, Malang." *Data LPSE - Revitalisasi/Peningkatan Terminal Tipe a Arjosari, Malang*, DATA LPSE, 7 June 2024.
- Menteri Perhubungan RI, 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*, Jakarta.
- Nurhayati, S.F., dan Amalia, R., 2019. "Analisis Dampak Revitalisasi Terminal Tirtonadi Terhadap Pendapatan Pedagang Kios Terminal Tirtonadi". Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Patarianto, P., 2015. "Analisa Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Sidoarjo Gedangan". *Jurnal Maksipreneur*, Vol. IV, No. 2.
- Putri Ulina Panjaitan, J., 2025. "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Di Terminal Tipe A Purabaya Menggunakan Metode Importance Performance Analysis". Program Studi Teknik Industri, Universitas Pembangunan Nasional.
- Reza Amri, H., & Taufiq Subagio, R., 2020. "Penerapan Metode CSI Untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen". *Jurnal Sistem Cerdas*.
- Sari, P.N., 2025. "Evaluasi Dan Perencanaan Terminal Kerkhof Di Kabupaten Temanggung". Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Tidar.
- Sedayu, A., Bahar, M.A., Karsanifan, A., Alfadly, H.A., 2014. "Evaluasi Kinerja Terminal Tipe B (Studi Kasus Terminal Hamid Rusdi Kota Malang)". Universitas Islam Negeri (Uin) Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Tazqia Aulia Zalzabillah. "Revitalisasi Terminal Arjosari Malang Sudah 85 Persen, Siap Sambut Libur Nataru." *Diswaymalang.com*, Palpres, 15 Dec. 2024.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan

Yola, M., Budianto, Duwi., 2013. "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)". Universitas Islam Negeri Sultan Syafir Kasim Riau.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Jumlah Penumpang Terminal Tipe A Arjosari 2024

DATA PRODUKSI TERMINAL ARJOSARI						
JANUARI-DESEMBER 2024						
JURUSAN	DATANG			BERANGKAT		
	BUS	RIT	PNP	BUS	RIT	PNP
AKDP EKONOMI						
SURABAYA	18512	36985	210996	18498	36952	463322
PROBOLINGGO	2376	5055	22820	2376	5053	44971
JEMBER	739	968	7003	739	966	11702
BANYUWANGI	1169	1528	10626	1163	1459	18126
BLITAR	1090	2094	13359	1086	2096	22517
TULUNG AGUNG	259	470	3237	255	470	6021
TRENGALEK	1082	1570	9334	1093	1628	18741
OSOWILANGUN	527	697	4828	528	698	8548
BOJONEGORO	523	691	4425	524	689	8262
JUMLAH	26277	50058	286628	26262	50011	602210
AKDP NON EKONOMI						
SURABAYA	13145	25946	144645	13135	25938	323750
PROBOLINGGO	2986	6154	33038	3032	6210	60056
JEMBER	1273	1889	12833	1255	1832	23914
BLITAR	1736	3447	20283	1738	3457	34608
TULUNG AGUNG	1089	1818	11473	1088	1813	20583
JUMLAH	20229	39254	222272	20248	39250	462911
AKAP						
JAKARTA	3654	3667	24254	5512	5550	61015
BOGOR	752	753	4348	1392	1401	14555
CIREBON	614	617	3507	968	972	10585
CILEUNGSJ	74	74	393	94	94	1104
TANGERANG	1067	1068	5891	2162	2168	23423
MERAK	585	584	3079	1080	1086	10654
CIPUTAT	0	0	0	19	19	183
CILACAP	569	569	3392	636	638	6889
BANDUNG	818	817	4426	1123	1128	11600
PURWOKERTO	163	163	870	379	380	4049
SEMARANG	161	161	1186	141	142	2114
JOGYA	195	195	1269	236	236	2154

DATA PRODUKSI TERMINAL ARJOSARI						
JANUARI-DESEMBER 2024						
JURUSAN	DATANG			BERANGKAT		
	BUS	RIT	PNP	BUS	RIT	PNP
SOLO	274	275	1458	413	420	4516
DENPASAR	2151	2159	13178	3477	3493	46608
LAMPUNG	127	128	699	134	134	1575
PALEMBANG	78	78	443	131	131	1361
JAMBI	75	76	414	81	82	784
PEKANBARU	24	24	160	30	30	323
MEDAN	153	154	789	287	289	2589
ARJOSARI	16724	16768	24	7	7	53
JUMLAH III	28258	28330	69780	18302	18400	206134
JUMLAH I,II,II	74764	117642	578680	64812	107661	1271255

Lampiran 2. Data Jumlah Penumpang Terminal Tipe A Arjosari Bulan Oktober 2024

DATA PRODUKSI TERMINAL ARJOSARI						
Oktober 2024						
JURUSAN	DATANG			BERANGKAT		
	BUS	RIT	PNP	BUS	RIT	PNP
AKDP EKONOMI						
SURABAYA	1827	3655	19529	1827	3655	45543
PROBOLINGGO	192	439	2156	192	439	4577
JEMBER	59	64	518	59	64	1110
BANYUWANGI	98	116	947	98	116	1758
BLITAR	130	268	1889	130	268	3210
TULUNG AGUNG	5	9	127	5	9	266
TRENGGALEK	75	95	678	75	95	1288
OSOWILANGUN	41	62	422	41	62	719
BOJONEGORO	41	62	427	41	62	775
JUMLAH	2468	4770	26693	2468	4770	59246
AKDP NON EKONOMI						
SURABAYA	1161	2288	11721	1161	2288	28411
PROBOLINGGO	272	562	3217	272	562	5957
JEMBER	102	122	963	102	122	1653
BLITAR	190	379	2097	190	379	3882
TULUNG AGUNG	66	87	542	66	87	952
JUMLAH	4341	8332	46082	4341	8332	101595
AKAP						
JAKARTA	317	317	2165	480	480	5208
BOGOR	55	55	312	162	162	1463
CIREBON	45	45	256	94	94	851
CILEUNGSi	2	2	14	0	0	0
TANGERANG	98	98	613	138	138	1150
MERAK	42	42	250	75	75	671
CIPUTAT	0	0	0	0	0	0
CILACAP	54	54	317	81	81	779
BANDUNG	78	78	506	146	146	1343
PURWOKERTO	19	19	79	68	68	646
SEMARANG	9	9	58	16	16	246
JOGYA	12	12	79	31	31	239
SOLO	11	11	47	17	17	105
DENPASAR	196	196	1352	305	305	3930
LAMPUNG	7	7	41	9	9	77

DATA PRODUKSI TERMINAL ARJOSARI

Oktober 2024

JURUSAN	DATANG			BERANGKAT		
	BUS	RIT	PNP	BUS	RIT	PNP
PALEMBANG	8	8	35	1	1	6
JAMBI	3	3	14	6	6	49
PEKANBARU	0	0	0	9	9	108
MEDAN	9	9	36	33	33	285
ARJOSARI	1575	1575	0	0	0	0
JUMLAH III	2540	2540	6174	1671	1671	17156
JUMLAH I,II,II	9349	15642	78949	8480	14773	177997

Lampiran 3. Kuesioner Survei Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Terhadap Layanan dan Fasilitas di Terminal Tipe A Arjosari Malang

KUESIONER SURVEI KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM TERHADAP LAYANAN DAN FASILITAS DI TERMINAL TIPE A ARJOSARI MALANG

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini.

Perkenalkan, saya Muhammad Nur Wahid, sarjana dari Politeknik Transportasi Darat Bali. Saat ini saya sedang melaksanakan penelitian mengenai tingkat kepuasan penumpang angkutan umum terhadap layanan dan fasilitas yang tersedia di Terminal Tipe A Arjosari, Kota Malang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja layanan terminal dari sudut pandang penumpang angkutan umum, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan guna mendukung kenyamanan, keamanan, dan kelancaran mobilitas penumpang angkutan umum di Terminal Tipe A Arjosari Malang.

Seluruh informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan akademik. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan partisipasi aktif dan jawaban yang jujur sesuai dengan pengalaman Anda selama berada di Terminal Tipe A Arjosari.

Atas perhatian dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

muwahid523@gmail.com 6281 aktif

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi



Nama *

Jawaban Anda

Alamat/Tempat Tinggal (Desa/Kelurahan) *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

Laki-Laki

Perempuan

Berikutnya Kosongkan formulir

KUESIONER SURVEI KEPUJUAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM TERHADAP LAYANAN DAN FASILITAS DI TERMINAL TIPE A ARJOSARI MALANG

novakid52@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

KUESIONER SURVEI KEPUJUAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM TERHADAP LAYANAN DAN FASILITAS DI TERMINAL TIPE A ARJOSARI

Peringkat Pengisian
 Berikan poin penilaian dengan skala 1-4, isi formulir dengan jujur dan sesuai dengan pendapat anda
 4 = Sangat Pusing/Sangat Penting
 3 = Pusing/Penting
 2 = Kurang Pusing/Kurang Penting
 1 = Tidak Pusing/Tidak Penting

KESELAMATAN

1.1 Menurut anda, Bagaimana Ketersediaan Lajur Pejalan Kaki di Terminal Ajjosari? *

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

1.2 Menurut anda, Bagaimana Ketersediaan Fasilitas Keselamatan Jalan di Terminal Ajjosari? *

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

1.3 Menurut anda, Bagaimana ketersediaan jalur evakuasi di Terminal Ajjosari? *

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

1.4 Menurut Anda, Bagaimana ketersediaan alat pemadam kebakaran di Terminal Ajjosari? *

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

1.5 Menurut anda, Bagaimana ketersediaan pos, fasilitas dan petugas kesehatan di Terminal Ajjosari? *

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

1.6 Menurut anda, Bagaimana keberadaan informasi fasilitas keselamatan di Terminal Ajipari? *

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

1.7 Menurut anda, Bagaimana keberadaan informasi fasilitas kesehatan di Terminal Ajipari? *

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

1.8 Menurut anda, apakah ada layanan keselamatan yang sudah ada di Terminal Ajipari namun belum tertulis pada layanan dasar, sebutkan jika ada

Jawaban Anda

1.9 Menurut anda, Bagaimana kualitas layanan dari Nomor 1.8?

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

1.10 Menurut anda, apakah ada layanan keselamatan yang perlu ditambahkan pada Terminal Ajipari selain dari layanan dasar?

Jawaban Anda

KEAMANAN

2.1 Menurut Anda, Bagaimana keberadaan fasilitas keamanan di Terminal Ajipari? *

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

2.2 Menurut anda, bagaimana keberadaan media pencegahan gangguan keamanan di Terminal Ajipari? *

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

2.3 Menurut anda, bagaimana keberadaan petugas keamanan di Terminal Ajipari? *

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

2.4 Menurut anda, apakah ada layanan keamanan yang sudah ada di Terminal Ajipasa namun belum tersedia pada layanan dasar. Sebutkan jika ada

Jawaban Anda

2.5 Menurut anda, Bagaimana kualitas layanan dari Nomor 2.4?

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

2.6 Menurut anda, apakah ada layanan keamanan yang perlu ditambahkan pada Terminal Ajipasa selain dari layanan diatas?

Jawaban Anda

KEHAMDALAN

3.1 Menurut anda, bagaimana ketersediaan jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besar tarif di Terminal Ajipasa?

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

3.2 Menurut anda, bagaimana ketersediaan jadwal angkutan umum dalam trayek lanjutan dan angkutan umum tidak dalam trayek di Terminal Ajipasa?

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

3.3 Menurut anda, bagaimana ketersediaan tiket penjualan tiket di Terminal Ajipasa?

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

3.4 Menurut anda, bagaimana kebersihan kantor penyelenggara terminal di Terminal Ajipasa?

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

3.5 Menurut anda, bagaimana kebersihan petugas operasional terminal di Terminal Ajipasa?

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

3.6. Menurut anda, apakah ada layanan kehandalan yang sudah ada di Terminal Ajosari namun belum tertulis pada layanan diatas. Sebutkan jika ada

Jawaban Anda _____

3.7. Menurut anda, bagaimana kualitas layanan dari Nomor 3.6?

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

3.8. Menurut anda, apakah ada layanan kehandalan yang perlu ditambahkan pada Terminal Ajosari selain dari layanan diatas?

Jawaban Anda _____

KENYAMANAN

4.1. Menurut anda, bagaimana keberadaan ruang tunggu di Terminal Ajosari? *

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

4.2. Menurut anda, bagaimana keberadaan toilet di Terminal Ajosari? *

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

4.3. Menurut anda, bagaimana keberadaan fasilitas perbadatan di Terminal Ajosari? *

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

4.4. Menurut anda, bagaimana keberadaan ruang terbuka hijau di Terminal Ajosari? *

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

4.5. Menurut anda, bagaimana keberadaan rumah makan di Terminal Ajosari? *

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

4.6 Menurut anda, bagaimana keberadaan fasilitas dan petugas kebersihan di Terminal Ajipasa? *

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

4.7 Menurut anda, bagaimana keberadaan area merokok di Terminal Ajipasa? *

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

4.8 Menurut anda, bagaimana keberadaan drainase di Terminal Ajipasa? *

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

4.9 Menurut anda, bagaimana keberadaan area dengan jaringan internet di Terminal Ajipasa? *

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

4.10 Menurut anda, bagaimana keberadaan ruang baca di Terminal Ajipasa? *

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

4.11 Menurut anda, bagaimana keberadaan lampu penerangan ruangan di Terminal Ajipasa? *

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

4.12 Menurut anda, apakah ada layanan kenyamanan yang sudah ada di terminal Ajipasa namun belum tertulis pada layanan diatas. Sebutkan jika ada

Jawaban Anda _____

4.13 Menurut anda, Bagaimana kualitas layanan dari Nomor 3.12?

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

4.14 Menurut anda, apakah ada layanan kenyamanan yang perlu ditambahkan pada Terminal Ajosari selain dari layanan Stas?

Jawaban Anda

KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN

5.1 Menurut anda, bagaimana keberadaan titik jalur pemberangkatan di Terminal Ajosari?

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

5.2 Menurut anda, bagaimana keberadaan titik jalur kedatangan di Terminal Ajosari?

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

5.3 Menurut anda, bagaimana keberadaan informasi pelayanan di Terminal Ajosari?

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

5.4 Menurut anda, bagaimana keberadaan informasi angkutan lanjutan di Terminal Ajosari?

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

5.5 Menurut anda, bagaimana keberadaan informasi gangguan kendaraan perjalanan angkutan umum di Terminal Ajosari?

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

5.6 Menurut anda, bagaimana keberadaan tempat parkir barang di Terminal Ajosari?

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

5.7 Menurut anda, bagaimana keberadaan fasilitas pengisian baterai di Terminal Ajisari?

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

5.8 Menurut anda, bagaimana keberadaan tempat naik/turun penumpang di Terminal Ajisari?

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

5.9 Menurut anda, bagaimana keberadaan tempat parkir kendaraan umum dan keberadaan pick-up di Terminal Ajisari?

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

5.10 Menurut anda, apakah ada layanan kemudihan/keperjangan yang sudah ada di Terminal Ajisari namun belum tertulis pada layanan diatas. Sebutkan jika ada

Jawaban Anda _____

5.11 Menurut anda, bagaimana kualitas layanan dari Nomor 5.10?

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

5.12 Menurut anda, apakah ada layanan kemudihan/keperjangan yang perlu ditambahkan pada Terminal Ajisari selain dari layanan diatas?

Jawaban Anda _____

KESETARAAN

6.1 Menurut anda, bagaimana keberadaan fasilitas penyandang cacat di Terminal Ajisari?

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

6.2 Menurut anda, bagaimana keberadaan ruang ibu menyusui di Terminal Ajisari?

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

5.10 Menurut anda, apakah ada layanan kemudahan/keterjangkauan yang sudah ada di terminal Ajipasa namun belum terulis pada layanan diatas. Sebutkan jika ada

Jawaban Anda

5.11 Menurut anda, Bagaimana kualitas layanan dari Nomor 5.10?

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

5.12 Menurut anda, apakah ada layanan kemudahan/keterjangkauan yang perlu ditambahkan pada Terminal Ajipasa selain dari layanan diatas?

Jawaban Anda

KESETARAAN

6.1 Menurut anda, bagaimana keberadaan fasilitas penyandang cacat di Terminal Ajipasa?

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

6.2 Menurut anda, bagaimana keberadaan ruang ibu menyusui di Terminal Ajipasa?

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

6.3 Menurut anda, apakah ada layanan kesetaraan yang sudah ada di terminal Ajipasa namun belum terulis pada layanan diatas. Sebutkan jika ada

Jawaban Anda

6.4 Menurut anda, Bagaimana kualitas layanan dari Nomor 6.3?

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

6.5 Menurut anda, apakah ada layanan kesetaraan yang perlu ditambahkan pada Terminal Ajipasa selain dari layanan diatas?

Jawaban Anda

Kembali Kelengkapan formulir

Lampiran 4. Tabel Distribusi Nilai r Signifikansi 5% dan 1%

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

	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P												
N	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1								
O	1	2	3	4	5	6	7																																									
25	3	2	3	4	2	2	2	3	4	4	4	3	1	1	3	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	1	3	3	3	2	7	9					
26	4	1	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	1	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1				
27	4	4	2	3	3	3	3	4	3	2	4	2	1	3	1	4	1	4	3	1	3	4	2	4	1	3	4	2	4	1	4	2	4	1	4	2	4	1	4	2	4	4	4	1				
28	4	1	2	3	2	1	3	4	3	2	3	3	1	3	2	4	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	0	1						
29	4	2	2	4	4	4	2	3	3	4	4	2	2	4	1	4	1	3	3	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	4	4	4	2	4	4	2	1							
30	3	3	2	3	4	2	3	1	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4	0					
31	4	4	2	1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	6						
32	3	1	1	3	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	4	1	3	3	3	1	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	2	9						
33	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	4	2	2	3	2	4	2	2	4	2	3	4	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	0						

	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P									
N	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I								
O	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2							
77	3	1	1	1	3	2	4	2	3	3	4	2	1	2	3	1	2	4	4	1	4	2	4	4	1	4	2	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	0	8		
78	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	4	2	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	4	2	2	2	2	9		
79	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	2	1	3	2	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	4	3	4	2	4	2	4	2	3	4	1	2
80	4	1	1	3	4	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	2	1	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	6	
81	4	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	1	4	2	3	1	4	1	4	4	1	4	4	4	1	4	3	4	4	4	2		
82	3	3	1	2	4	3	2	2	2	3	4	4	1	2	3	4	4	1	3	4	2	4	2	3	1	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	2	3	3	0	
83	4	2	3	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	2	3	3	3	1	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1		
84	3	1	1	1	3	3	2	2	3	4	1	3	3	3	3	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	1	3	2	1	3	3	2	

Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Kinerja

	Correlations																				T O T A L
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	
Pe 1 ons Co rel att on	1	.23	.45	.67	.12	.34	.56	.78	.90	.11	.22	.33	.44	.55	.66	.77	.88	.99	.10	.21	
Pe 2 ons Co rel att on		1	.33	.55	.77	.99	.11	.22	.33	.44	.55	.66	.77	.88	.99	.10	.21	.32	.43	.54	
Pe 3 ons Co rel att on			1	.44	.66	.88	.10	.21	.32	.43	.54	.65	.76	.87	.98	.09	.20	.31	.42	.53	
Pe 4 ons Co rel att on				1	.55	.77	.99	.11	.22	.33	.44	.55	.66	.77	.88	.99	.10	.21	.32	.43	
Pe 5 ons Co rel att on					1	.66	.88	.10	.21	.32	.43	.54	.65	.76	.87	.98	.09	.20	.31	.42	
Pe 6 ons Co rel att on						1	.77	.99	.11	.22	.33	.44	.55	.66	.77	.88	.99	.10	.21	.32	
Pe 7 ons Co rel att on							1	.88	.10	.21	.32	.43	.54	.65	.76	.87	.98	.09	.20	.31	
Pe 8 ons Co rel att on								1	.99	.11	.22	.33	.44	.55	.66	.77	.88	.99	.10	.21	
Pe 9 ons Co rel att on									1	.10	.21	.32	.43	.54	.65	.76	.87	.98	.09	.20	
Pe 10 ons Co rel att on										1	.21	.32	.43	.54	.65	.76	.87	.98	.09	.20	
Pe 11 ons Co rel att on											1	.32	.43	.54	.65	.76	.87	.98	.09	.20	
Pe 12 ons Co rel att on												1	.43	.54	.65	.76	.87	.98	.09	.20	
Pe 13 ons Co rel att on													1	.54	.65	.76	.87	.98	.09	.20	
Pe 14 ons Co rel att on														1	.65	.76	.87	.98	.09	.20	
Pe 15 ons Co rel att on															1	.76	.87	.98	.09	.20	
Pe 16 ons Co rel att on																1	.87	.98	.09	.20	
Pe 17 ons Co rel att on																	1	.98	.09	.20	
Pe 18 ons Co rel att on																		1	.10	.21	
Pe 19 ons Co rel att on																			1	.21	
Pe 20 ons Co rel att on																				1	

Correlations

	ed)	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	T
1	1	.23	.45	.67	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11
2	.23	1	.22	.34	.56	.78	.90	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11
3	.45	.22	1	.33	.55	.77	.89	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11
4	.67	.34	.33	1	.44	.66	.78	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11
5	.45	.55	.55	.55	1	.44	.55	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11
6	.11	.78	.77	.77	.66	1	.44	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11
7	.11	.89	.89	.89	.78	.44	1	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11
8	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	1	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11
9	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	1	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11
10	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	1	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11
11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	1	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11
12	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	1	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11
13	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	1	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11
14	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	1	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11
15	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	1	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11
16	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	1	.11	.11	.11	.11	.11	.11
17	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	1	.11	.11	.11	.11	.11
18	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	1	.11	.11	.11	.11
19	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	1	.11	.11	.11
20	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	.11	1	.11	.11
vars	N	55	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
Correlations	Pe on Co rrel ation	0	.11	.01	.05	.07	.07	.07	.07	.07	.07	.07	.07	.07	.07	.07	.07	.07	.07	.07	.07	.07
vars	Si gn if icant	0	.09	.24	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62	.62
vars	Pe on Co rrel ation	0	.00	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33
vars	Si gn if icant	0	.00	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33
vars	Si gn if icant	0	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
vars	Si gn if icant	0	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00

Correlations

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60	P61	P62	P63	P64	P65	P66	P67	P68	P69	P70	P71	P72	P73	P74	P75	P76	P77	P78	P79	P80	P81	P82	P83	P84	P85	P86	P87	P88	P89	P90	P91	P92	P93	P94	P95	P96	P97	P98	P99	P100	P101	P102	P103	P104	P105	P106	P107	P108	P109	P110	P111	P112	P113	P114	P115	P116	P117	P118	P119	P120	P121	P122	P123	P124	P125	P126	P127	P128	P129	P130	P131	P132	P133	P134	P135	P136	P137	P138	P139	P140	P141	P142	P143	P144	P145	P146	P147	P148	P149	P150	P151	P152	P153	P154	P155	P156	P157	P158	P159	P160	P161	P162	P163	P164	P165	P166	P167	P168	P169	P170	P171	P172	P173	P174	P175	P176	P177	P178	P179	P180	P181	P182	P183	P184	P185	P186	P187	P188	P189	P190	P191	P192	P193	P194	P195	P196	P197	P198	P199	P200	P201	P202	P203	P204	P205	P206	P207	P208	P209	P210	P211	P212	P213	P214	P215	P216	P217	P218	P219	P220	P221	P222	P223	P224	P225	P226	P227	P228	P229	P230	P231	P232	P233	P234	P235	P236	P237	P238	P239	P240	P241	P242	P243	P244	P245	P246	P247	P248	P249	P250	P251	P252	P253	P254	P255	P256	P257	P258	P259	P260	P261	P262	P263	P264	P265	P266	P267	P268	P269	P270	P271	P272	P273	P274	P275	P276	P277	P278	P279	P280	P281	P282	P283	P284	P285	P286	P287	P288	P289	P290	P291	P292	P293	P294	P295	P296	P297	P298	P299	P300	P301	P302	P303	P304	P305	P306	P307	P308	P309	P310	P311	P312	P313	P314	P315	P316	P317	P318	P319	P320	P321	P322	P323	P324	P325	P326	P327	P328	P329	P330	P331	P332	P333	P334	P335	P336	P337	P338	P339	P340	P341	P342	P343	P344	P345	P346	P347	P348	P349	P350	P351	P352	P353	P354	P355	P356	P357	P358	P359	P360	P361	P362	P363	P364	P365	P366	P367	P368	P369	P370	P371	P372	P373	P374	P375	P376	P377	P378	P379	P380	P381	P382	P383	P384	P385	P386	P387	P388	P389	P390	P391	P392	P393	P394	P395	P396	P397	P398	P399	P400	P401	P402	P403	P404	P405	P406	P407	P408	P409	P410	P411	P412	P413	P414	P415	P416	P417	P418	P419	P420	P421	P422	P423	P424	P425	P426	P427	P428	P429	P430	P431	P432	P433	P434	P435	P436	P437	P438	P439	P440	P441	P442	P443	P444	P445	P446	P447	P448	P449	P450	P451	P452	P453	P454	P455	P456	P457	P458	P459	P460	P461	P462	P463	P464	P465	P466	P467	P468	P469	P470	P471	P472	P473	P474	P475	P476	P477	P478	P479	P480	P481	P482	P483	P484	P485	P486	P487	P488	P489	P490	P491	P492	P493	P494	P495	P496	P497	P498	P499	P500	P501	P502	P503	P504	P505	P506	P507	P508	P509	P510	P511	P512	P513	P514	P515	P516	P517	P518	P519	P520	P521	P522	P523	P524	P525	P526	P527	P528	P529	P530	P531	P532	P533	P534	P535	P536	P537	P538	P539	P540	P541	P542	P543	P544	P545	P546	P547	P548	P549	P550	P551	P552	P553	P554	P555	P556	P557	P558	P559	P560	P561	P562	P563	P564	P565	P566	P567	P568	P569	P570	P571	P572	P573	P574	P575	P576	P577	P578	P579	P580	P581	P582	P583	P584	P585	P586	P587	P588	P589	P590	P591	P592	P593	P594	P595	P596	P597	P598	P599	P600	P601	P602	P603	P604	P605	P606	P607	P608	P609	P610	P611	P612	P613	P614	P615	P616	P617	P618	P619	P620	P621	P622	P623	P624	P625	P626	P627	P628	P629	P630	P631	P632	P633	P634	P635	P636	P637	P638	P639	P640	P641	P642	P643	P644	P645	P646	P647	P648	P649	P650	P651	P652	P653	P654	P655	P656	P657	P658	P659	P660	P661	P662	P663	P664	P665	P666	P667	P668	P669	P670	P671	P672	P673	P674	P675	P676	P677	P678	P679	P680	P681	P682	P683	P684	P685	P686	P687	P688	P689	P690	P691	P692	P693	P694	P695	P696	P697	P698	P699	P700	P701	P702	P703	P704	P705	P706	P707	P708	P709	P710	P711	P712	P713	P714	P715	P716	P717	P718	P719	P720	P721	P722	P723	P724	P725	P726	P727	P728	P729	P730	P731	P732	P733	P734	P735	P736	P737	P738	P739	P740	P741	P742	P743	P744	P745	P746	P747	P748	P749	P750	P751	P752	P753	P754	P755	P756	P757	P758	P759	P760	P761	P762	P763	P764	P765	P766	P767	P768	P769	P770	P771	P772	P773	P774	P775	P776	P777	P778	P779	P780	P781	P782	P783	P784	P785	P786	P787	P788	P789	P790	P791	P792	P793	P794	P795	P796	P797	P798	P799	P800	P801	P802	P803	P804	P805	P806	P807	P808	P809	P810	P811	P812	P813	P814	P815	P816	P817	P818	P819	P820	P821	P822	P823	P824	P825	P826	P827	P828	P829	P830	P831	P832	P833	P834	P835	P836	P837	P838	P839	P840	P841	P842	P843	P844	P845	P846	P847	P848	P849	P850	P851	P852	P853	P854	P855	P856	P857	P858	P859	P860	P861	P862	P863	P864	P865	P866	P867	P868	P869	P870	P871	P872	P873	P874	P875	P876	P877	P878	P879	P880	P881	P882	P883	P884	P885	P886	P887	P888	P889	P890	P891	P892	P893	P894	P895	P896	P897	P898	P899	P900	P901	P902	P903	P904	P905	P906	P907	P908	P909	P910	P911	P912	P913	P914	P915	P916	P917	P918	P919	P920	P921	P922	P923	P924	P925	P926	P927	P928	P929	P930	P931	P932	P933	P934	P935	P936	P937	P938	P939	P940	P941	P942	P943	P944	P945	P946	P947	P948	P949	P950	P951	P952	P953	P954	P955	P956	P957	P958	P959	P960	P961	P962	P963	P964	P965	P966	P967	P968	P969	P970	P971	P972	P973	P974	P975	P976	P977	P978	P979	P980	P981	P982	P983	P984	P985	P986	P987	P988	P989	P990	P991	P992	P993	P994	P995	P996	P997	P998	P999	P1000
--	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
Correlation	1	0.361	0.397	0.412	0.427	0.437	0.443	0.447	0.450	0.452	0.454	0.455	0.456	0.457	0.458	0.459	0.460	0.461	0.462	0.463	0.464	0.465	0.466	0.467	0.468	0.469	0.470	0.471	0.472	0.473	0.474	0.475	0.476	0.477	0.478	0.479	0.480	0.481	0.482	0.483	0.484	0.485	0.486	0.487	0.488	0.489	0.490	0.491	0.492	0.493	0.494	0.495	0.496	0.497	0.498	0.499	0.500	0.501	0.502	0.503	0.504	0.505	0.506	0.507	0.508	0.509	0.510	0.511	0.512	0.513	0.514	0.515	0.516	0.517	0.518	0.519	0.520	0.521	0.522	0.523	0.524	0.525	0.526	0.527	0.528	0.529	0.530	0.531	0.532	0.533	0.534	0.535	0.536	0.537	0.538	0.539	0.540	0.541	0.542	0.543	0.544	0.545	0.546	0.547	0.548	0.549	0.550	0.551	0.552	0.553	0.554	0.555	0.556	0.557	0.558	0.559	0.560	0.561	0.562	0.563	0.564	0.565	0.566	0.567	0.568	0.569	0.570	0.571	0.572	0.573	0.574	0.575	0.576	0.577	0.578	0.579	0.580	0.581	0.582	0.583	0.584	0.585	0.586	0.587	0.588	0.589	0.590	0.591	0.592	0.593	0.594	0.595	0.596	0.597	0.598	0.599	0.600	0.601	0.602	0.603	0.604	0.605	0.606	0.607	0.608	0.609	0.610	0.611	0.612	0.613	0.614	0.615	0.616	0.617	0.618	0.619	0.620	0.621	0.622	0.623	0.624	0.625	0.626	0.627	0.628	0.629	0.630	0.631	0.632	0.633	0.634	0.635	0.636	0.637	0.638	0.639	0.640	0.641	0.642	0.643	0.644	0.645	0.646	0.647	0.648	0.649	0.650	0.651	0.652	0.653	0.654	0.655	0.656	0.657	0.658	0.659	0.660	0.661	0.662	0.663	0.664	0.665	0.666	0.667	0.668	0.669	0.670	0.671	0.672	0.673	0.674	0.675	0.676	0.677	0.678	0.679	0.680	0.681	0.682	0.683	0.684	0.685	0.686	0.687	0.688	0.689	0.690	0.691	0.692	0.693	0.694	0.695	0.696	0.697	0.698	0.699	0.700	0.701	0.702	0.703	0.704	0.705	0.706	0.707	0.708	0.709	0.710	0.711	0.712	0.713	0.714	0.715	0.716	0.717	0.718	0.719	0.720	0.721	0.722	0.723	0.724	0.725	0.726	0.727	0.728	0.729	0.730	0.731	0.732	0.733	0.734	0.735	0.736	0.737	0.738	0.739	0.740	0.741	0.742	0.743	0.744	0.745	0.746	0.747	0.748	0.749	0.750	0.751	0.752	0.753	0.754	0.755	0.756	0.757	0.758	0.759	0.760	0.761	0.762	0.763	0.764	0.765	0.766	0.767	0.768	0.769	0.770	0.771	0.772	0.773	0.774	0.775	0.776	0.777	0.778	0.779	0.780	0.781	0.782	0.783	0.784	0.785	0.786	0.787	0.788	0.789	0.790	0.791	0.792	0.793	0.794	0.795	0.796	0.797	0.798	0.799	0.800	0.801	0.802	0.803	0.804	0.805	0.806	0.807	0.808	0.809	0.810	0.811	0.812	0.813	0.814	0.815	0.816	0.817	0.818	0.819	0.820	0.821	0.822	0.823	0.824	0.825	0.826	0.827	0.828	0.829	0.830	0.831	0.832	0.833	0.834	0.835	0.836	0.837	0.838	0.839	0.840	0.841	0.842	0.843	0.844	0.845	0.846	0.847	0.848	0.849	0.850	0.851	0.852	0.853	0.854	0.855	0.856	0.857	0.858	0.859	0.860	0.861	0.862	0.863	0.864	0.865	0.866	0.867	0.868	0.869	0.870	0.871	0.872	0.873	0.874	0.875	0.876	0.877	0.878	0.879	0.880	0.881	0.882	0.883	0.884	0.885	0.886	0.887	0.888	0.889	0.890	0.891	0.892	0.893	0.894	0.895	0.896	0.897	0.898	0.899	0.900	0.901	0.902	0.903	0.904	0.905	0.906	0.907	0.908	0.909	0.910	0.911	0.912	0.913	0.914	0.915	0.916	0.917	0.918	0.919	0.920	0.921	0.922	0.923	0.924	0.925	0.926	0.927	0.928	0.929	0.930	0.931	0.932	0.933	0.934	0.935	0.936	0.937	0.938	0.939	0.940	0.941	0.942	0.943	0.944	0.945	0.946	0.947	0.948	0.949	0.950	0.951	0.952	0.953	0.954	0.955	0.956	0.957	0.958	0.959	0.960	0.961	0.962	0.963	0.964	0.965	0.966	0.967	0.968	0.969	0.970	0.971	0.972	0.973	0.974	0.975	0.976	0.977	0.978	0.979	0.980	0.981	0.982	0.983	0.984	0.985	0.986	0.987	0.988	0.989	0.990	0.991	0.992	0.993	0.994	0.995	0.996	0.997	0.998	0.999	1

	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	
N	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
O	I	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	.	1	2	3	4	5	6	
40	2	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
41	2	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4
42	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	4	2	
43	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	2	
44	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	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	
46	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	
47	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	2	2	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	

	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	J
	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	U
	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	M
	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L
	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
	R	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	A	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	A
	T	7	8	1	3	2	3	1	4	3	2	2	2	2	8	9	2	1	2	8	2	9	3	1	T
	A	2	4	3	1	2	1	4	3	8	3	7	0	6	2	3	0	5	1	1	7	4	1	3	A
	R	4	3	1	2	1	4	3	8	3	7	0	6	2	3	0	5	1	1	7	4	1	3	0	R
	A	8	6	6	8	2	0	6	4	2	2	4	4	2	2	0	6	2	6	8	8	6	6	8	A
	T	A	T	A	T	A	T	A	T	A	T	A	T	A	T	A	T	A	T	A	T	A	T	A	T
	A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	A

Correlations

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	TOTAL
Pearson Correlation	1	.33	.12	.23	.45	.67	.11	.23	.34	.45	.56	.78	.90	.11	.23	.34	.45	.56	.67	.78	.89
Sig. (2-tailed)		.000	.222	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
Pearson Correlation	1	.50	.22	.33	.44	.55	.66	.77	.88	.99	.11	.22	.33	.44	.55	.66	.77	.88	.99	.11	.22
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
Pearson Correlation	1	.70	.45	.60	.75	.80	.90	.95	.98	.99	.10	.20	.30	.40	.50	.60	.70	.80	.90	.95	.98
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
Pearson Correlation	1	.80	.60	.70	.80	.90	.95	.98	.99	.10	.20	.30	.40	.50	.60	.70	.80	.90	.95	.98	.99
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
Pearson Correlation	1	.90	.70	.80	.90	.95	.98	.99	.10	.20	.30	.40	.50	.60	.70	.80	.90	.95	.98	.99	.10
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
Pearson Correlation	1	.95	.80	.90	.95	.98	.99	.10	.20	.30	.40	.50	.60	.70	.80	.90	.95	.98	.99	.10	.20
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22

		Correlations																									
		P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8	P_9	P_10	P_11	P_12	P_13	P_14	P_15	P_16	P_17	P_18	P_19	P_20	P_21	P_22	P_23	P_24	P_25	TOTAL
N		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P	Pea	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
n		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	Cor	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01	.01
	rela	.13	.13	.13	.13	.13	.13	.13	.13	.13	.13	.13	.13	.13	.13	.13	.13	.13	.13	.13	.13	.13	.13	.13	.13	.13	.13
.	tion	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99
	Sig.	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	(2-	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41
	tail	.08	.08	.08	.08	.08	.08	.08	.08	.08	.08	.08	.08	.08	.08	.08	.08	.08	.08	.08	.08	.08	.08	.08	.08	.08	.08
	ted)	.37	.37	.37	.37	.37	.37	.37	.37	.37	.37	.37	.37	.37	.37	.37	.37	.37	.37	.37	.37	.37	.37	.37	.37	.37	.37
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
N		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
P	Pea	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
3	n	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
.3	Cor	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41	.41
	rela	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03
	tion	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	Sig.	.12	.12	.12	.12	.12	.12	.12	.12	.12	.12	.12	.12	.12	.12	.12	.12	.12	.12	.12	.12	.12	.12	.12	.12	.12	.12
	(2-	.09	.09	.09	.09	.09	.09	.09	.09	.09	.09	.09	.09	.09	.09	.09	.09	.09	.09	.09	.09	.09	.09	.09	.09	.09	.09
	tail	.06	.06	.06	.06	.06	.06	.06	.06	.06	.06	.06	.06	.06	.06	.06	.06	.06	.06	.06	.06	.06	.06	.06	.06	.06	.06
	ted)	.49	.49	.49	.49	.49	.49	.49	.49	.49	.49	.49	.49	.49	.49	.49	.49	.49	.49	.49	.49	.49	.49	.49	.49	.49	.49
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
N		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

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60	P61	P62	P63	P64	P65	P66	P67	P68	P69	P70	P71	P72	P73	P74	P75	P76	P77	P78	P79	P80	P81	P82	P83	P84	P85	P86	P87	P88	P89	P90	P91	P92	P93	P94	P95	P96	P97	P98	P99	P100	P101	P102	P103	P104	P105	P106	P107	P108	P109	P110	P111	P112	P113	P114	P115	P116	P117	P118	P119	P120	P121	P122	P123	P124	P125	P126	P127	P128	P129	P130	P131	P132	P133	P134	P135	P136	P137	P138	P139	P140	P141	P142	P143	P144	P145	P146	P147	P148	P149	P150	P151	P152	P153	P154	P155	P156	P157	P158	P159	P160	P161	P162	P163	P164	P165	P166	P167	P168	P169	P170	P171	P172	P173	P174	P175	P176	P177	P178	P179	P180	P181	P182	P183	P184	P185	P186	P187	P188	P189	P190	P191	P192	P193	P194	P195	P196	P197	P198	P199	P200	P201	P202	P203	P204	P205	P206	P207	P208	P209	P210	P211	P212	P213	P214	P215	P216	P217	P218	P219	P220	P221	P222	P223	P224	P225	P226	P227	P228	P229	P230	P231	P232	P233	P234	P235	P236	P237	P238	P239	P240	P241	P242	P243	P244	P245	P246	P247	P248	P249	P250	P251	P252	P253	P254	P255	P256	P257	P258	P259	P260	P261	P262	P263	P264	P265	P266	P267	P268	P269	P270	P271	P272	P273	P274	P275	P276	P277	P278	P279	P280	P281	P282	P283	P284	P285	P286	P287	P288	P289	P290	P291	P292	P293	P294	P295	P296	P297	P298	P299	P300	P301	P302	P303	P304	P305	P306	P307	P308	P309	P310	P311	P312	P313	P314	P315	P316	P317	P318	P319	P320	P321	P322	P323	P324	P325	P326	P327	P328	P329	P330	P331	P332	P333	P334	P335	P336	P337	P338	P339	P340	P341	P342	P343	P344	P345	P346	P347	P348	P349	P350	P351	P352	P353	P354	P355	P356	P357	P358	P359	P360	P361	P362	P363	P364	P365	P366	P367	P368	P369	P370	P371	P372	P373	P374	P375	P376	P377	P378	P379	P380	P381	P382	P383	P384	P385	P386	P387	P388	P389	P390	P391	P392	P393	P394	P395	P396	P397	P398	P399	P400	P401	P402	P403	P404	P405	P406	P407	P408	P409	P410	P411	P412	P413	P414	P415	P416	P417	P418	P419	P420	P421	P422	P423	P424	P425	P426	P427	P428	P429	P430	P431	P432	P433	P434	P435	P436	P437	P438	P439	P440	P441	P442	P443	P444	P445	P446	P447	P448	P449	P450	P451	P452	P453	P454	P455	P456	P457	P458	P459	P460	P461	P462	P463	P464	P465	P466	P467	P468	P469	P470	P471	P472	P473	P474	P475	P476	P477	P478	P479	P480	P481	P482	P483	P484	P485	P486	P487	P488	P489	P490	P491	P492	P493	P494	P495	P496	P497	P498	P499	P500	P501	P502	P503	P504	P505	P506	P507	P508	P509	P510	P511	P512	P513	P514	P515	P516	P517	P518	P519	P520	P521	P522	P523	P524	P525	P526	P527	P528	P529	P530	P531	P532	P533	P534	P535	P536	P537	P538	P539	P540	P541	P542	P543	P544	P545	P546	P547	P548	P549	P550	P551	P552	P553	P554	P555	P556	P557	P558	P559	P560	P561	P562	P563	P564	P565	P566	P567	P568	P569	P570	P571	P572	P573	P574	P575	P576	P577	P578	P579	P580	P581	P582	P583	P584	P585	P586	P587	P588	P589	P590	P591	P592	P593	P594	P595	P596	P597	P598	P599	P600	P601	P602	P603	P604	P605	P606	P607	P608	P609	P610	P611	P612	P613	P614	P615	P616	P617	P618	P619	P620	P621	P622	P623	P624	P625	P626	P627	P628	P629	P630	P631	P632	P633	P634	P635	P636	P637	P638	P639	P640	P641	P642	P643	P644	P645	P646	P647	P648	P649	P650	P651	P652	P653	P654	P655	P656	P657	P658	P659	P660	P661	P662	P663	P664	P665	P666	P667	P668	P669	P670	P671	P672	P673	P674	P675	P676	P677	P678	P679	P680	P681	P682	P683	P684	P685	P686	P687	P688	P689	P690	P691	P692	P693	P694	P695	P696	P697	P698	P699	P700	P701	P702	P703	P704	P705	P706	P707	P708	P709	P710	P711	P712	P713	P714	P715	P716	P717	P718	P719	P720	P721	P722	P723	P724	P725	P726	P727	P728	P729	P730	P731	P732	P733	P734	P735	P736	P737	P738	P739	P740	P741	P742	P743	P744	P745	P746	P747	P748	P749	P750	P751	P752	P753	P754	P755	P756	P757	P758	P759	P760	P761	P762	P763	P764	P765	P766	P767	P768	P769	P770	P771	P772	P773	P774	P775	P776	P777	P778	P779	P780	P781	P782	P783	P784	P785	P786	P787	P788	P789	P790	P791	P792	P793	P794	P795	P796	P797	P798	P799	P800	P801	P802	P803	P804	P805	P806	P807	P808	P809	P810	P811	P812	P813	P814	P815	P816	P817	P818	P819	P820	P821	P822	P823	P824	P825	P826	P827	P828	P829	P830	P831	P832	P833	P834	P835	P836	P837	P838	P839	P840	P841	P842	P843	P844	P845	P846	P847	P848	P849	P850	P851	P852	P853	P854	P855	P856	P857	P858	P859	P860	P861	P862	P863	P864	P865	P866	P867	P868	P869	P870	P871	P872	P873	P874	P875	P876	P877	P878	P879	P880	P881	P882	P883	P884	P885	P886	P887	P888	P889	P890	P891	P892	P893	P894	P895	P896	P897	P898	P899	P900	P901	P902	P903	P904	P905	P906	P907	P908	P909	P910	P911	P912	P913	P914	P915	P916	P917	P918	P919	P920	P921	P922	P923	P924	P925	P926	P927	P928	P929	P930	P931	P932	P933	P934	P935	P936	P937	P938	P939	P940	P941	P942	P943	P944	P945	P946	P947	P948	P949	P950	P951	P952	P953	P954	P955	P956	P957	P958	P959	P960	P961	P962	P963	P964	P965	P966	P967	P968	P969	P970	P971	P972	P973	P974	P975	P976	P977	P978	P979	P980	P981	P982	P983	P984	P985	P986	P987	P988	P989	P990	P991	P992	P993	P994	P995	P996	P997	P998	P999	P1000
N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	39																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															

Lampiran 9. Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

INDIKATOR	KEPENTINGAN	KINERJA
P 1.1	3,248	3,232
P 1.2	3,736	2,184
P 1.3	3,816	1,880
P 1.4	3,128	2,304
P 1.5	3,312	3,232
P 1.6	3,240	3,248
P 1.7	3,336	3,208
P 2.1	3,184	2,712
P 2.2	3,432	3,176
P 2.3	3,472	3,168
P 3.1	3,304	2,904
P 3.2	3,264	2,648
P 3.3	3,224	3,232
P 3.4	3,232	3,328
P 3.5	3,200	3,192
P 4.1	3,856	2,016
P 4.2	3,912	1,752
P 4.3	3,216	3,288
P 4.4	3,176	3,000
P 4.5	3,248	3,352
P 4.6	3,848	2,104
P 4.7	3,216	2,552
P 4.8	2,936	3,136
P 4.9	3,208	2,608
P 4.10	3,088	3,184
P 4.11	3,192	2,360
P 5.1	3,136	3,072
P 5.2	3,120	2,944
P 5.3	3,096	3,144
P 5.4	3,336	2,904
P 5.5	3,224	3,208
P 5.6	3,216	2,280
P 5.7	2,992	3,360
P 5.8	3,304	3,264
P 5.9	3,144	3,376
P 6.1	3,160	3,216
P 6.2	3,192	3,176

Lampiran 10. Hasil Analisis GAP Importance Performance Analysis (IPA)

INDIKATOR	KEPENTINGAN	KINERJA	GAP	KETERANGAN	RANK KINERJA
P 1.1	3,248	3,232	-0,016	Tidak Puas	13
P 1.2	3,736	2,184	-1,552	Tidak Puas	33
P 1.3	3,816	1,880	-1,936	Tidak Puas	36
P 1.4	3,128	2,304	-0,824	Tidak Puas	30
P 1.5	3,312	3,232	-0,080	Tidak Puas	18
P 1.6	3,240	3,248	0,008	Puas	10
P 1.7	3,336	3,208	-0,128	Tidak Puas	19
P 2.1	3,184	2,712	-0,472	Tidak Puas	26
P 2.2	3,432	3,176	-0,256	Tidak Puas	22
P 2.3	3,472	3,168	-0,304	Tidak Puas	23
P 3.1	3,304	2,904	-0,400	Tidak Puas	24
P 3.2	3,264	2,648	-0,616	Tidak Puas	28
P 3.3	3,224	3,232	0,008	Puas	10
P 3.4	3,232	3,328	0,096	Puas	6
P 3.5	3,200	3,192	-0,008	Tidak Puas	12
P 4.1	3,856	2,016	-1,840	Tidak Puas	35
P 4.2	3,912	1,752	-2,160	Tidak Puas	37
P 4.3	3,216	3,288	0,072	Puas	7
P 4.4	3,176	3,000	-0,176	Tidak Puas	20
P 4.5	3,248	3,352	0,104	Puas	4
P 4.6	3,848	2,104	-1,744	Tidak Puas	34
P 4.7	3,216	2,552	-0,664	Tidak Puas	29
P 4.8	2,936	3,136	0,200	Puas	3
P 4.9	3,208	2,608	-0,600	Tidak Puas	27
P 4.10	3,088	3,184	0,096	Puas	5
P 4.11	3,192	2,360	-0,832	Tidak Puas	31
P 5.1	3,136	3,072	-0,064	Tidak Puas	17
P 5.2	3,120	2,944	-0,176	Tidak Puas	20
P 5.3	3,096	3,144	0,048	Puas	9
P 5.4	3,336	2,904	-0,432	Tidak Puas	25
P 5.5	3,224	3,208	-0,016	Tidak Puas	13
P 5.6	3,216	2,280	-0,936	Tidak Puas	32
P 5.7	2,992	3,360	0,368	Puas	1
P 5.8	3,304	3,264	-0,040	Tidak Puas	16
P 5.9	3,144	3,376	0,232	Puas	2
P 6.1	3,160	3,216	0,056	Puas	8
P 6.2	3,192	3,176	-0,016	Tidak Puas	13

Lampiran II. Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)


INDIKATOR	MIS	WF	MSS	WS
P 1.1	3,248	2,664	3,232	8,608
P 1.2	3,736	3,064	2,184	6,691
P 1.3	3,816	3,129	1,880	5,883
P 1.4	3,128	2,565	2,304	5,910
P 1.5	3,312	2,716	3,232	8,778
P 1.6	3,240	2,657	3,248	8,630
P 1.7	3,336	2,736	3,208	8,776
P 2.1	3,184	2,611	2,712	7,081
P 2.2	3,432	2,814	3,176	8,939
P 2.3	3,472	2,847	3,168	9,020
P 3.1	3,304	2,709	2,904	7,868
P 3.2	3,264	2,677	2,648	7,088
P 3.3	3,224	2,644	3,232	8,545
P 3.4	3,232	2,650	3,328	8,821
P 3.5	3,200	2,624	3,192	8,376
P 4.1	3,856	3,162	2,016	6,375
P 4.2	3,912	3,208	1,752	5,620
P 4.3	3,216	2,637	3,288	8,671
P 4.4	3,176	2,604	3,000	7,813
P 4.5	3,248	2,664	3,352	8,928
P 4.6	3,848	3,156	2,104	6,639
P 4.7	3,216	2,637	2,552	6,730
P 4.8	2,936	2,408	3,136	7,550
P 4.9	3,208	2,631	2,608	6,861
P 4.10	3,088	2,532	3,184	8,063
P 4.11	3,192	2,618	2,360	6,178
P 5.1	3,136	2,572	3,072	7,900
P 5.2	3,120	2,559	2,944	7,532
P 5.3	3,096	2,539	3,144	7,982
P 5.4	3,336	2,736	2,904	7,944
P 5.5	3,224	2,644	3,208	8,481
P 5.6	3,216	2,637	2,280	6,013
P 5.7	2,992	2,454	3,360	8,244
P 5.8	3,304	2,709	3,264	8,844
P 5.9	3,144	2,578	3,376	8,704
P 6.1	3,160	2,591	3,216	8,334
P 6.2	3,192	2,618	3,176	8,313
TOTAL	121,944	100,000	106,944	286,736
CSI			71.68%	

Lampiran 12. Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) pada Masing-Masing Faktor Layanan

FAKTOR	INDIKATOR	MIS	WF	MSS	WS
KESELAMATAN	P 1.1	3,248	13,638	3,232	44,078
	P 1.2	3,736	15,687	2,184	34,260
	P 1.3	3,816	16,023	1,880	30,123
	P 1.4	3,128	13,134	2,304	30,261
	P 1.5	3,312	13,907	3,232	44,946
	P 1.6	3,240	13,604	3,248	44,187
	P 1.7	3,336	14,007	3,208	44,936
	TOTAL	23,816	100,000	19,288	68,20%
KEAMANAN	P 2.1	3,184	31,562	2,712	85,597
	P 2.2	3,432	34,021	3,176	108,049
	P 2.3	3,472	34,417	3,168	109,033
	TOTAL	10,088	100,000	9,056	75,67%
KEHANDALAN	P 3.1	3,304	20,365	2,904	59,140
	P 3.2	3,264	20,118	2,648	53,273
	P 3.3	3,224	19,872	3,232	64,226
	P 3.4	3,232	19,921	3,328	66,297
	P 3.5	3,200	19,724	3,192	62,959
		TOTAL	16,224	100,000	15,304
KENYAMANAN	P 4.1	3,856	10,451	2,016	21,069
	P 4.2	3,912	10,603	1,752	18,576
	P 4.3	3,216	8,716	3,288	28,659
	P 4.4	3,176	8,608	3,000	25,824
	P 4.5	3,248	8,803	3,352	29,508
	P 4.6	3,848	10,429	2,104	21,943
	P 4.7	3,216	8,716	2,552	22,244
	P 4.8	2,936	7,958	3,136	24,955
	P 4.9	3,208	8,695	2,608	22,676
	P 4.10	3,088	8,369	3,184	26,648
	P 4.11	3,192	8,651	2,360	20,417
	TOTAL	36,896	100,000	29,352	65,63%
KEMUDAHAN/ KETERJANGKAUAN	P 5.1	3,136	10,977	3,072	33,722
	P 5.2	3,120	10,921	2,944	32,152
	P 5.3	3,096	10,837	3,144	34,072
	P 5.4	3,336	11,677	2,904	33,911
	P 5.5	3,224	11,285	3,208	36,203
	P 5.6	3,216	11,257	2,280	25,667
	P 5.7	2,992	10,473	3,360	35,190



FAKTOR	INDIKATOR	MIS	WF	MSS	WS
	P 5.8	3,304	11,565	3,264	37,749
	P 5.9	3,144	11,005	3,376	37,154
	TOTAL	28,568	100,000	27,552	76,46%
	P 6.1	3,160	49,748	3,216	159,990
	P 6.2	3,192	50,252	3,176	159,600
KESETARAAN	TOTAL	6,352	100,000	6,392	79,90%



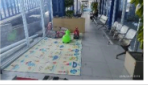

Lampiran 13. Formulir Hasil Survei Inventarisasi Terminal

No	Fasilitas	Ketersediaan		Kondisi		Dokumentasi
		Ada	Tidak	Baik	Buruk	
A. Fasilitas Utama						
1	Jalur Keberangkatan Kendaraan	√		√		
2	Jalur Kedatangan Kendaraan	√		√		
3	Ruang Tunggu Penumpang, Pengantar, dan/atau Penjemput	√			√	
4	Tempat Naik Turun Penumpang	√		√		
5	Tempat Parkir Kendaraan	√		√		

No	Fasilitas	Ketersediaan		Kondisi		Dokumentasi
		Ada	Tidak	Baik	Buruk	
6	¹⁵ Fasilitas Pengelolaan Lingkungan Hidup (waste management)	√			√	
7	Perlengkapan Jalan	√		√		
8	Media Informasi	√		√		
9	Kantor Penyelenggaraan Terminal	√		√		
10	Loket Penjualan Tiket	√		√		
11	¹⁵ Pelayanan Pengguna Terminal dari Pengusaha Bus (customer service)	√		√		
12	¹³ Outlet Pembelian Tiket Secara Online (single outlet ticketing online)		√			

No	Fasilitas	Ketersediaan		Kondisi		Dokumentasi
		Ada	Tidak	Baik	Buruk	
13	4 Jalur Pejalan Kaki yang ramah terhadap orang dengan kebutuhan khusus	√		√		
14	Tempat Berkumpul Darurat		√			
B. Fasilitas Penunjang						
1	5 Fasilitas Penyanggah disabilitas dan Ibu Hamil atau Menyusui	√		√		
2	Pos Kesehatan	√		√		
3	Fasilitas Kesehatan	√		√		
4	Fasilitas Peribadatan	√		√		
5	Pos Polisi		√			
6	Alat Pemadam Kebakaran	√			√	
7	Fasilitas Umum					

No	Fasilitas	Ketersediaan		Kondisi		Dokumentasi
		Ada	Tidak	Baik	Buruk	
7.a	Toilet	√			√	
7.b	Rumah Makan	√		√		
7.c	Fasilitas Telekomunikasi	√			√	
7.d	Tempat Istirahat Awak Kendaraan	√		√		
7.e	Fasilitas Pereduksi Pencemaran Udara dan Kebisingan		√			
7.f	Fasilitas Pemantau Kualitas Udara dan Gas Buang		√			
7.g	Fasilitas Kebersihan	√			√	
7.h	Fasilitas Perbaikan Ringan Kendaraan Umum		√			

No	Fasilitas	Ketersediaan		Kondisi		Dokumentasi
		Ada	Tidak	Baik	Buruk	
7.i	Fasilitas Perdagangan, Pertokoan	√		√		
7.j	Fasilitas Penginapan		√			
7.k	Area Merokok		√			
7.l	Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM)		√			
7.m	Fasilitas Pengantar Barang (trolley dan tenaga angkut)		√			
7.n	Fasilitas Telekomunikasi dan Area dengan Jaringan Internet	√			√	
7.o	Ruang Tunggu Anak-anak	√		√		
7.p	Media Pengaduan Layanan	√		√		

Lampiran 14. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner







Lampiran 15. Dokumentasi Survei Inventarisasi Terminal



Lampiran 16. Dokumentasi Validasi Instrumen Penelitian



Lampiran 17. Lembar Asistensi Bimbingan


	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI		
	FORMULIR ASISTENSI BIMBINGAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN - MAGANG		
KODE FR.02.030	Tanggal Berlaku : 31 Agustus 2020	Revisi : -	Hal. : 1 / 4

**LAMPIRAN ASISTENSI TUGAS AKHIR
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI**

Nama : Muhammad Nur Wahid
 Notar : 2203039
 Program Studi : D-III Manajemen Transportasi Jalan
 Dosen Pembimbing I : Budi Mardikawati, S.Pd., M.Pd.
 Judul KKW/TA : Analisis Kinerja Layanan Dan Tingkat Pemenuhan Fasilitas Terminal Tipe A Arjosari Malang Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)

Asistensi Ke-	Tanggal Asistensi	Evaluasi	Revisi	Tanda Tangan Dosen Pembimbing
1	Kamis, 29 Mei 2025	- Pada perhitungan uji validitas di metode penelitian disesuaikan kembali	- Perubahan perhitungan metode pada uji validitas diubah menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS	
2	Rabu, 4 Juni 2025	- Tahap Validasi Instrumen Penelitian perlu disesuaikan	- Validasi Instrumen penelitian dilakukan pada semua instrumen penelitian yang digunakan	
3	Jumat, 5 Juli 2025	- Penyusunan Bab V tentang Hasil dan Pembahasan disesuaikan kembali	- Perbaikan pada penyusunan Bab V tentang Hasil dan pembahasan disusun lebih rapi dan dapat menyajikan hasil penelitian dengan terstruktur	

	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI		
	FORMULIR ASISTENSI BIMBINGAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN - MAGANG		
KODE FR.02.030	Tanggal Berlaku : 31 Agustus 2020	Revisi : -	Hal. : 2 / 4

4	Sabtu, 7 Juli 2025	- Format laporan disesuaikan kembali, dan tuliskan no lampiran yang di tuju pada Bab Pembahasan	- Perbaikan pada Format laporan dan penulisan bab pembahasan dengan merujuk ke lampiran yang dituju	
---	--------------------	---	---	--




	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI		
	FORMULIR ASISTENSI BIMBINGAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN - MAGANG		
KODE FR.02.030	Tanggal Berlaku : 31 Agustus 2020	Revisi : -	Hal. : 2 / 4

Asistensi Ke-	Dokumentasi
3	<p>The screenshot shows a Zoom meeting in progress. The main window displays a document with the title "RANLU TERPADU DAN PERSARAFAN". The document text includes a preface and a list of objectives. The Zoom interface shows the name "Budi Mardikawa..." and a chat window with icons for "E" (Email), "P" (Print), and "Share".</p>
4	<p>The photograph shows a male student in a light-colored shirt and a female supervisor in a white lab coat and blue hijab sitting at a desk. They are looking at a laptop and some papers, engaged in a discussion. The setting appears to be an office or a meeting room.</p>


	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI		
	FORMULIR ASISTENSI BIMBINGAN KERTAS KERJA WAJIB/TUGAS AKHIR		
KODE FR.02.030	Tanggal Berlaku : 31 Agustus 2020	Revisi : -	Hal. : 1 / 2

**LAMPIRAN ASISTENSI TUGAS AKHIR
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI**

Nama : Muhammad Nur Wahid
 Notar : 2203039
 Program Studi : D-III Manajemen Transportasi Jalan
 Dosen Pembimbing : A.A. Bagus Oka Khrisna Surya, S.T, M.T
 Judul KKW/TA : Analisis Kinerja Layanan Dan Tingkat Pemenuhan Fasilitas Terminal Tipe A Arjosari Malang Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)

Asistensi Ke-	Tanggal Asistensi	Evaluasi	Revisi	Tanda Tangan Dosen Pembimbing
	02/07/2025	Dalam penyusunan 3 metode yang ada, tunjukkan fungsi dan hubungan dari 3 metode tsb	Sudah Revisi metode yang digunakan dan hubungan 3 metode	
	04/07/2025	Untuk perhitungan pada IPA ditambahkan Bab V sampling 5232	Sudah Revisi dengan penambahan Perhitungan IPA pada Bab V	
	05/07/2025	serta juga untuk dituliskan standar kinerja seperti yg dibandungkan dan inventarisasi	Sudah Revisi dengan penambahan saran yang tepat dari hasil analisis	

	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI		
	FORMULIR ASISTENSI BIMBINGAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN - MAGANG		
KODE FR.02.030	Tanggal Berlaku : 31 Agustus 2020	Revisi : -	Hal. : 2 / 4

	07/07/2025	Pastikan susunan analisis pada laporan sudah sesuai dan paham kembali metode penelitian	Sudah revisi susunan analisis penelitian pada Bab Analisis	
--	------------	---	--	--

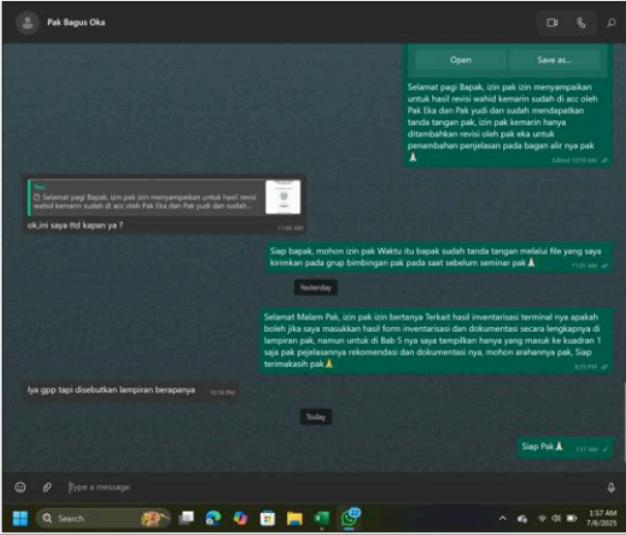

	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI		
	FORMULIR ASISTENSI BIMBINGAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN - MAGANG		
KODE FR.02.030	Tanggal Beraku : 31 Agustus 2020	Revisi : -	Hal. : 1 / 5

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



Asistensi Ke-	Dokumentasi
1	
2	

	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI		
	FORMULIR ASISTENSI BIMBINGAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN - MAGANG		
KODE FR.02.030	Tanggal Berlaku : 31 Agustus 2020	Revisi : -	Hal : 2 / 5

Asistensi Ke-	Dokumentasi
3	
4	

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repo.undiksha.ac.id Internet Source	4%
2	repository.unhas.ac.id Internet Source	4%
3	repository.ub.ac.id Internet Source	3%
4	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to School of Business and Management ITB Student Paper	<1%
6	Prima H. Sadika, Johan S.C. Neyland, Agung Sutrisno. "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)", Jurnal Tekno Mesin, 2023 Publication	<1%
7	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1%

8

Submitted to Universitas Bengkulu

Student Paper

<1 %

9

Della Vina Fudla, Siti Maimunah, Alfian Baharuddin. "Evaluasi Kinerja Terminal Leuwipanjang Kota Bandung", Jurnal Teknologi Transportasi dan Logistik, 2021

Publication

<1 %

10

Riani Nurdin, Uyuunul Maudzoh, Yulia Ratna Sari. "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Sisi Darat (Landside) Di Bandara Internasional Yogyakarta Menggunakan Metode CSI Dan IPA", Jurnal Rekayasa Industri (JRI), 2024

Publication

<1 %

11

Submitted to University of Northampton

Student Paper

<1 %

12

Ahmad Ependi, Safrudin Kurniawan. "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Berdasarkan Kinerja dan Fasilitas Pelayanan Stasiun Kereta Api Ngawi", Jurnal Teknik Industri Terintegrasi, 2023

Publication

<1 %

13

Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part V

Student Paper

<1 %

14

Wendy Rosalinda Adipradana, Eddy Swasono, Ratna Dewi Mulyaningtyas. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik , Standar Pelayanan Terminal Dan Kinerja Petugas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Di Terminal Tipe A Tamanan Kota Kediri", REVITALISASI, 2024

Publication

<1 %

15

Rachma Pramesya Safira, Sulfah Anjarwati, Cremona Ayu Novita Sari. "ANALISIS KINERJA TERMINAL BUS TIPE A (STUDI KASUS TERMINAL BANGGA MBANGUN DESA KOTA CILACAP)", CIVeng: Jurnal Teknik Sipil dan Lingkungan, 2023

Publication

<1 %

16

uet.edu.al

Internet Source

<1 %

17

Emitha Thamrin, Suci Damayanti. "Analisis Kepuasan Pelanggan Registrasi Pangan Olahan Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)", Eruditio : Indonesia Journal of Food and Drug Safety, 2023

Publication

<1 %

18

Mustafidah, Elwafa Nur Aizzatul. "Peran Teknologi Informasi Dalam Memoderasi Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap

<1 %

Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada Perbankan Umum Syariah di Kota Semarang)", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2024

Publication

19

Adi Suar Candra, Ida Bagus Made Parsa, I Dewa Ketut Adi Pradnyana. "EVALUASI PENGOPERASIAN TERMINAL BATUBULAN, GIANYAR-BALI", Pranatacara Bhumandala: Jurnal Riset Planologi, 2020

Publication

<1 %

20

Ichsan Wasiso, Kusrini Kusrini, Mei Parwanto Kurniawan. "Pengembangan Integrasi Sistem Unit Pelaksana Penimbangan, Pengujian Kendaraan Bermotor Dan Terminal Pada Tunggal Data Kendaraan", RESEARCH : Journal of Computer, Information System & Technology Management, 2021

Publication

<1 %

21

Pangestu, Novitasari Puji. "Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Anggota Kepolisian di Polrestabes Kota Semarang)", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023

Publication

<1 %

22

Sari, Indah Roswita. "Pengaruh Krim Ekstrak Delima (*Punica Granatum*) Terhadap Kadar $\text{tgf-}\beta$ dan Kadar Il-6 Pada Kulit Tikus Wistar Pasca Luka Eksisi", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2024

Publication

<1 %

23

Submitted to University of Al-Qadisiyah

Student Paper

<1 %

24

Suharto Suharto. "Pengukuran Prestasi Kerja Karyawan Menggunakan Motivasi Pada Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Metro", Akuisisi: Jurnal Akuntansi, 2017

Publication

<1 %

25

Anwar, Ahmad Luthfi Mubarokul. "Peningkatan Islamic Branding dan Brand Image Terhadap Consumer Decision Dengan Mediasi Brand Trust pada Air Mineral dalam Kemasan Merek Kh-Q", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023

Publication

<1 %

26

Wiyoga Triharto, Bambang Perkasa Alam. "Penataan Terminal Tipe B Kabupaten Sukabumi", MARKA (Media Arsitektur dan Kota) : Jurnal Ilmiah Penelitian, 2020

Publication

<1 %

27

Submitted to The University of Manchester

Student Paper

<1 %

28

Asrie, Nina. "Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Implementasi Program Wajib Mondok Dan Tahfizul Qur'an Di Madrasah Tsanawiyah Ar Raudlah Ajibarang Banyumas", Institut Agama Islam Negeri Purwokerto (Indonesia), 2022

Publication

<1 %

29

Nusadhani, Prananing. "Studi Keberadaan Elemen Jalur Pedestrian Terhadap Tingkat Kenyamanan Pejalan Kaki (Studi Kasus : Jalan Pemuda Lawangsewu-Paragon)", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2024

Publication

<1 %

30

Louisa Sharon Ghea Yulida. "REVITALISASI NILAI SILA PERTAMA DARI PANCASILA BAGI SITUASI RADIKALISME AGAMA DI INDONESIA", Open Science Framework, 2019

Publication

<1 %

31

slidetodoc.com

Internet Source

<1 %

32

Rahman, Arif. "Analisis Ability to Pay (ATP) dan Willingness to Pay (WTP) Tarif Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng Koridor Semarang-Gubug", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023

Publication

<1 %

Submitted to Udayana University

34

Tjahyo Nugroho Adji, Eko Haryono. "Model Tingkat Perkembangan Pelorongan Akuifer Karst Untuk Identifikasi Kapasitas Penyerapan Karbon Sebagai Antisipasi Bencana Pemanasan Iklim Global", Open Science Framework, 2018

Publication

<1 %

35

Fatwanita, Asih. "Pengaruh Pemberian Krim Ekstrak Buah Delima (Punica Granatum) Terhadap Kadar Fgf dan If-y pada Tikus Wistar Pasca Luka Eksisi", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2024

Publication

<1 %

36

Pratama, Arrizki Azka. "Pengaruh Air Kelapa Muda (Cocos Nucifera L.) Terhadap Kadar Glukosa Darah (Puasa Dan Hba1c), Faktor Inflamasi Interleukin-6 Dan Kadar Malondialdehid (MDA) Studi Eksperimental Pada Tikus (Galur Wistar) Dengan Sindrom Metabolik", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023

Publication

<1 %

37

Nugraheni, Desi Wulan. "Kajian Faktor-Faktor Yang Mendukung Dan Tidak Mendukung Perluasan Layanan Bus Rapid Transit (Brt)

<1 %

Trans Jateng (Studi Kasus Koridor 1 Rute Bawen-Tawang Menjadi Salatiga-Tawang)", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2024

Publication

38

Ichsan, Zahrotul Muna. "Studi Indikator Green Construction Pada Proyek Konstruksi Bangunan Gedung", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2024

Publication

<1 %

39

Submitted to Leeds Beckett University

Student Paper

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off