

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERMINAL
PINANG BARIS BERDASARKAN TINGKAT
KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Teknik
Universitas Medan Area

Disusun Oleh :

JUJU RAMADHAN RITONGA

NIM : 15.811.0110



PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2021

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

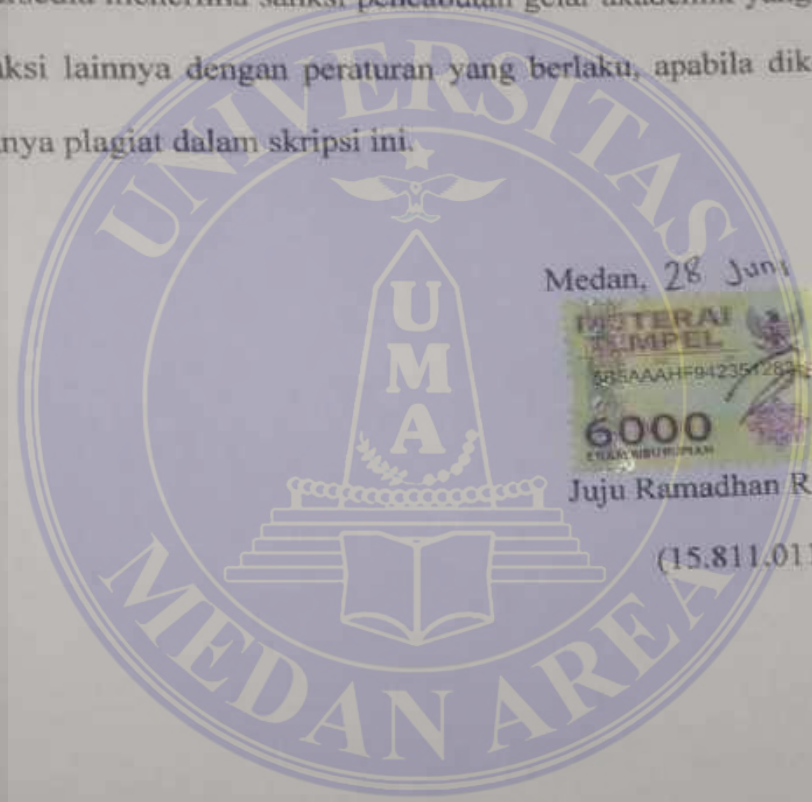
Document Accepted 14/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)14/12/21

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri, adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah ditulis sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERMINAL PINANG BARIS BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

Diajukan Untuk Syarat Dalam Sidang Sarjana

Universitas Medan Area

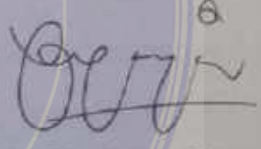
Disusun Oleh:
JUJU RAMADHAN RITONGA
NIM : 15.811.0110

Disetujui:

Pembimbing 1

Pembimbing 2


(Ir. Kamaluddin Lubis, MT)


(Dr. Ir. Syafiatun Siregar, MT)

Diketahui:


Dekan Fakultas Teknik

5/7/21
(Ida Maizana, MT)


Fakultas Teknik
Prodi Teknik Sipil

(Susilawati, S.Kom, M.Kom)

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan anugerahnya dan segala kenikmatan yang luar biasa banyaknya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) Teknik Sipil, pada program studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Medan Area. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kezaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan pihak-pihak terkait dan mungkin dalam penyajiannya masih jauh dari kesempurnaan karena mungkin kiranya masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan, karena itu dengan kerendahan hati penulis menerima masukan baik saran maupun kritik demi kesempurnaannya Skripsi ini yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Pinang Baris Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan”**.

Dalam penyelesaian Skripsi ini banyak pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan dukungan dan bantuan. Sehingga dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ayahanda Syafi'i Ritonga dan Ibunda Nuraini Siregar serta abang-abangku Anggra Prasetya Ritonga, Anggi Anggara Ritonga, Inggra Ahadi Ritonga, Baihaqi Ritonga yang memberikan perhatian, doa dan dukungannya serta menjadi salah satu motivasi saya sehingga dapat menyelesaikan dan menyusun Skripsi ini.

2. Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, Selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Dr. Ir. Dina Maizana, MT. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
4. Susilawati, S. Kom, M. Kom. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
5. Ir. Kamaluddin Lubis, MT. selaku Dosen Pembimbing I.
6. Dr. Ir. Syafiatun Siregar, MT. selaku Dosen Pembimbing II.
7. Staf pengajar dan pegawai Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
8. Rekan-rekan mahasiswa yang turut membantu penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penyusunan Skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi perbaikan Skripsi. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Medan,

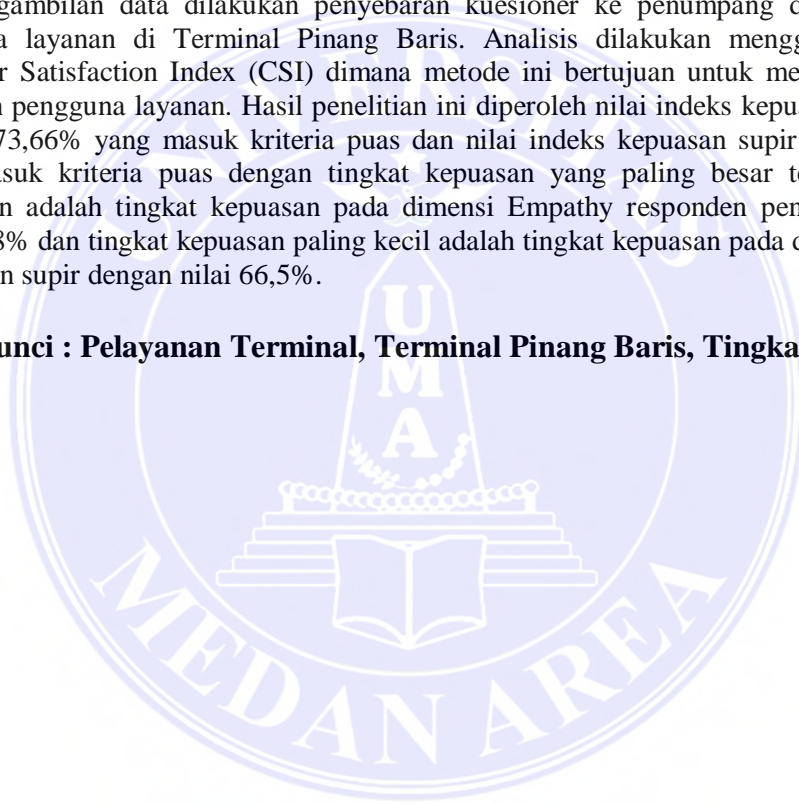
2021

(Juju Ramadhan Ritonga)

ABSTRAK

Terminal Pinang Baris di Kota Medan terletak di Kecamatan Medan Sunggal. Terminal Pinang baris dipergunakan pada tahun 1993. Meningkatnya mobilitas penduduk menuju maupun keluar Kota Medan menyebabkan meningkatnya kebutuhan sarana transportasi khususnya moda transportasi bus. Mengacu pada kondisi diatas dan melihat semakin meningkatnya respon masyarakat terhadap jasa transportasi Terminal Pinang Baris Kota Medan, penulis ingin meneliti tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan di Terminal Pinang Baris Kota Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan Terminal Pinang Baris. Selain itu juga menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan. Sampel yang digunakan sebanyak 30 responden penumpang dan 30 responden supir. Penelitian ini diawali survey pendahuluan untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner, lalu pengambilan data dilakukan penyebaran kuesioner ke penumpang dan supir selaku pengguna layanan di Terminal Pinang Baris. Analisis dilakukan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dimana metode ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan. Hasil penelitian ini diperoleh nilai indeks kepuasan penumpang sebesar 73,66% yang masuk kriteria puas dan nilai indeks kepuasan supir sebesar 69,96% yang masuk kriteria puas dengan tingkat kepuasan yang paling besar terhadap kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan pada dimensi Empathy responden penumpang dengan nilai 77,8% dan tingkat kepuasan paling kecil adalah tingkat kepuasan pada dimensi Tangible responden supir dengan nilai 66,5%.

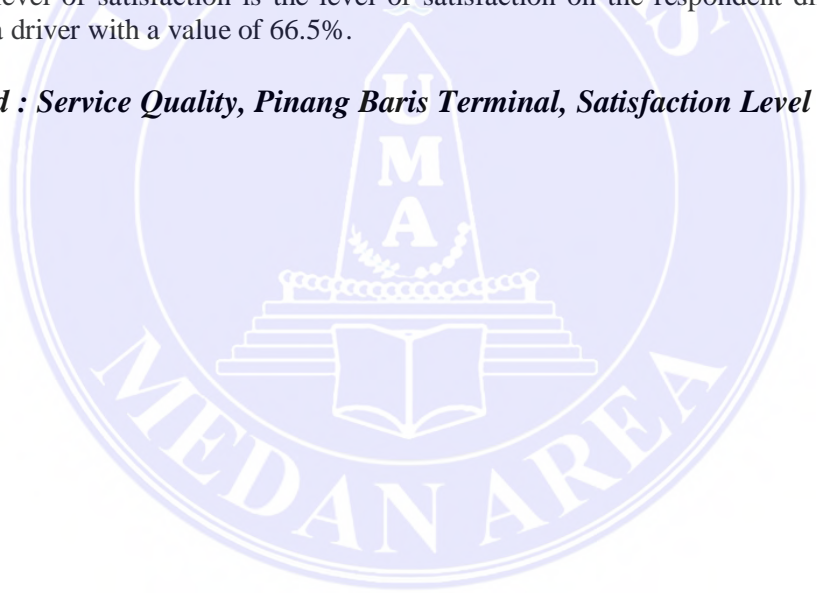
Kata Kunci : Pelayanan Terminal, Terminal Pinang Baris, Tingkat Kepuasan



ABSTRACT

Pinang Baris terminal in Medan city is located in Medan Sunggal sub-district. The Pinang line terminal was used in 1993. The increased mobility of the population towards out of Medan City created a need for transportation facilities, especially the bus transportation mode. Referring to the above conditions and seeing the increasing public response to the transportation services of the Medan City Pinang Baris Terminal, the authors want to examine the level of user satisfaction with service quality at the Pinang Baris Terminal in Medan City. This study aims to determine the level of service user satisfaction with the service quality of Pinang Baris Terminal. In addition, to analyze the factors that affect user satisfaction. The sample used was 30 respondents and 30 driver respondents. This research begins with a preliminary survey to test the validity and reliability of the questionnaire, then data collection is carried out by distributing questionnaires to passengers and drivers as service users at Pinang Baris Terminal. The analysis was carried out using the Customer Satisfaction Index (CSI) method where this method aims to see the level of satisfaction of service users. The results showed that the passenger satisfaction index score was 73.66% which was in the satisfied criteria and the satisfaction index value was 69.96% which was in the satisfied criteria with the most important level of satisfaction with service quality was the level of satisfaction on the passenger respondents' empathy dimension with a value of 77, 8% and the level of satisfaction is the level of satisfaction on the respondent dimension in the form of a driver with a value of 66.5%.

Keyword : Service Quality, Pinang Baris Terminal, Satisfaction Level

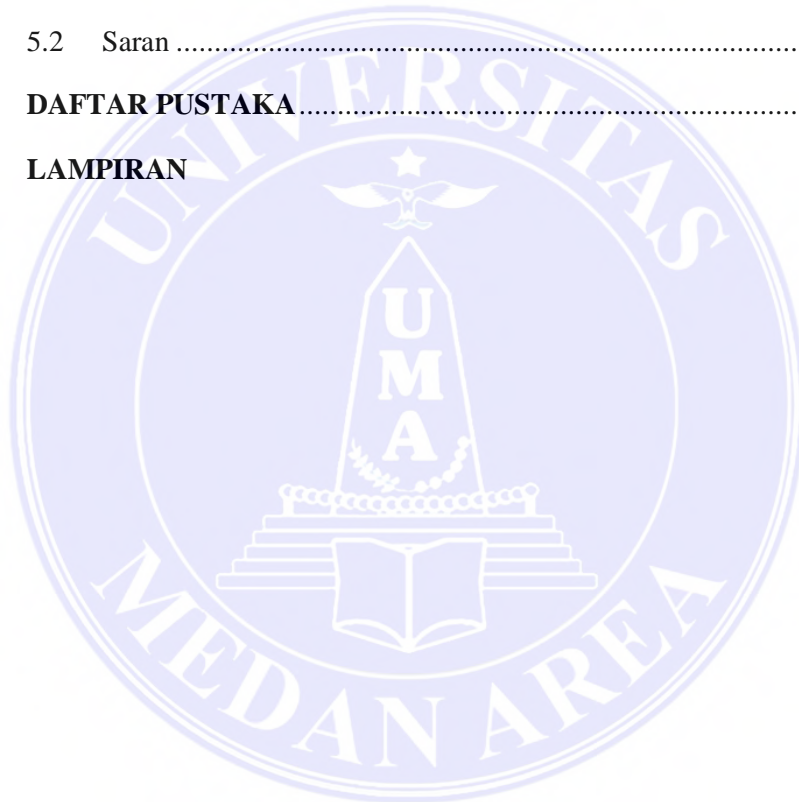


DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR NOTASI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Metode Pengambilan Data.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Transportasi.....	7
2.2 Jenis-Jenis Transportasi.....	7
2.3 Peran dan Fungsi Transportasi.....	8
2.3.1 Peran Transportasi.....	8
2.3.2 Fungsi Transportasi.....	9
2.4 Tata Ruang Transportasi.....	10
2.5 Pelayanan Transportasi Berdasarkan Tataran Kewilayahan.....	11
2.6.. Pelayanan Transportasi Berdasarkan Batas Administrasi.....	11
2.7 Terminal.....	12

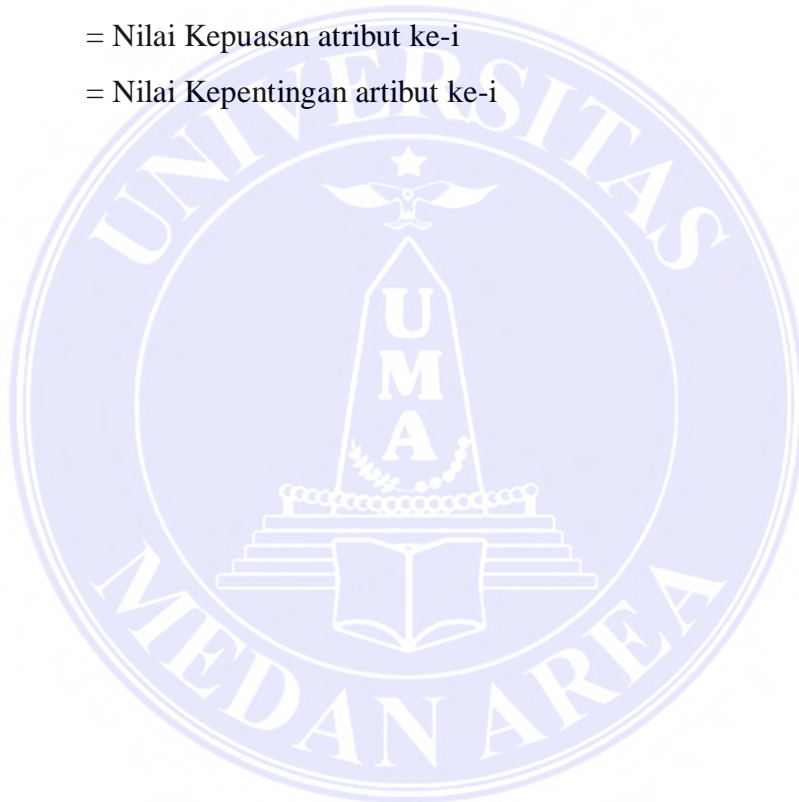
2.8.	Fungsi dan Fasilitas Terminal.....	13
2.8.1	Fungsi Terminal.....	13
2.8.2	Fasilitas Terminal	14
2.9..	Kualitas Pelayanan.....	15
2.10.	Kualitas Pelayanan Transportasi Umum	19
2.11.	Dimensi Kualitas Pelayanan	20
2.12.	Tingkat Kepuasan	21
BAB III METODE PENELITIAN.....		24
3.1	Lokasi Penelitian	24
3.2	Rancangan Penelitian.....	24
3.3	Pengambilan Data	25
3.3.1	Data Primer	25
3.3.2	Data Sekunder	25
3.4	Metode Analisa Data.....	26
3.5	Sebaran Kuesioner	29
3.6	Bagan Alir Penelitian	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		33
4.1	Hasil Penelitian.....	33
4.1.1	Deskriptif Kuesioner Penelitian.....	33
4.1.2	Deskriptif Hasil Penelitian	33
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
4.2.1	Uji Validitas Penumpang	37
4.2.2	Uji Reliabilitas Penumpang.....	39
4.2.3	Uji Validitas Supir	40
4.2.4	Uji Reliabilitas Supir	42
4.3	Customer Satisfaction Index.....	42

4.3.1	Menentukan MIS dan MSS	42
4.3.2	Menentukan Weight Factors (WF)	43
4.3.3	Membuat Weight Score (WS)	44
4.3.4	Menentukan Costumer Satisfaction Index (CSI)	44
4.4	Pembahasan	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		53
5.1	Kesimpulan.....	53
5.2	Saran	54
DAFTAR PUSTAKA.....		55
LAMPIRAN		



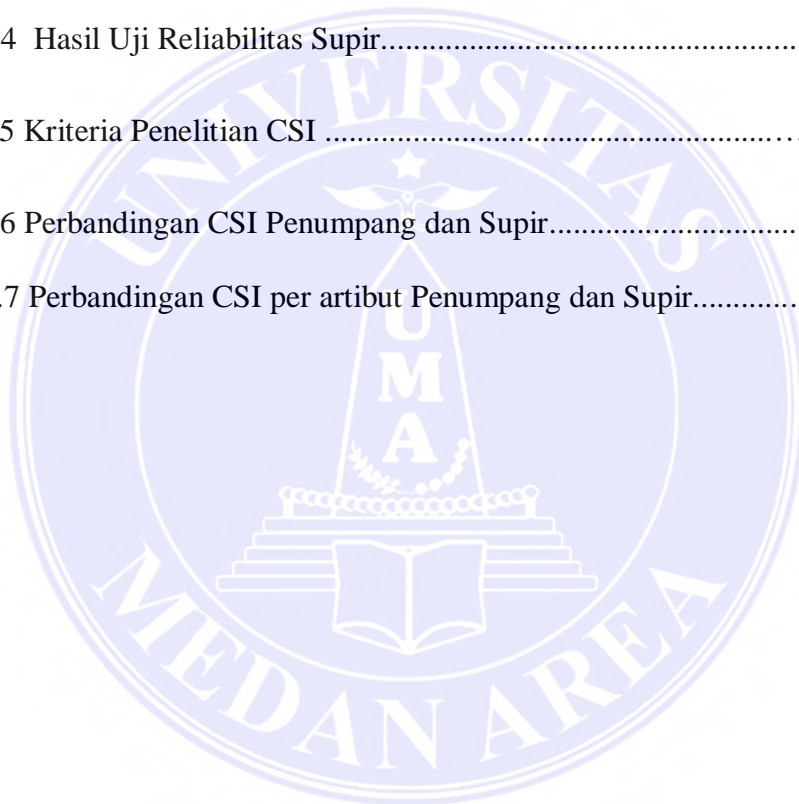
DAFTAR NOTASI

CSI	= Customer Satisfaction Index
HS	= Jumlah Dimensi
MIS	= Mean Importance Score
MSS	= MeanSatisfaction Score
n	= Jumlah Responden
WF	= Weight Factors
WS	= Weight Score
X_i	= Nilai Kepuasan atribut ke-i
Y_i	= Nilai Kepentingan atribut ke-i



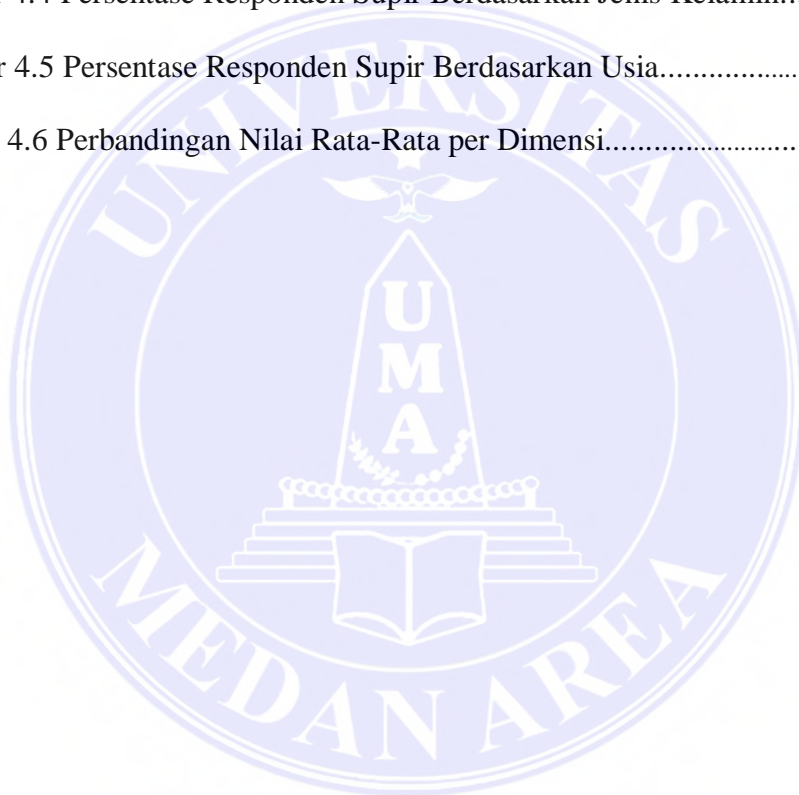
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skoring Data Kuesioner.....	30
Tabel 3.2 Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan.....	31
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Penumpang.....	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Penumpang.....	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Supir.....	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Supir.....	42
Tabel 4.5 Kriteria Penelitian CSI	54
Tabel 4.6 Perbandingan CSI Penumpang dan Supir.....	54
Tabel 4.7 Perbandingan CSI per atribut Penumpang dan Supir.....	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi Peneitian.....	24
Gambar 3.2 Diagram Alir (Flow Chart) Penelitian.....	33
Gambar 4.1 Persentase Responden Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Gambar 4.2 Persentase Responden Penumpang Berdasarkan Usia.....	35
Gambar 4.3 Persentase Responden Penumpang Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Gambar 4.4 Persentase Responden Supir Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Gambar 4.5 Persentase Responden Supir Berdasarkan Usia.....	37
Gambar 4.6 Perbandingan Nilai Rata-Rata per Dimensi.....	53



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi mempunyai peranan yang sangat besar dalam kehidupan manusia, dalam perekonomian dan pembangunan, sejak dahulu sampai sekarang dan masa mendatang. Transportasi memiliki fungsi yang strategis, yaitu sebagai fasilitas penunjang (membantu membuka daerah terisolasi, daerah terpencil, daerah tertinggal, dan daerah perbatasan). Pentingnya fungsi transportasi dalam perekonomian dan pembangunan, maka kegiatan pelayanan transportasi harus diselenggarakan secara efektif dan efisien, melalui perencanaan, pengaturan dan penyusunan kebijakan. Oleh karena itu transportasi sangat memegang peranan penting dalam pembangunan dan pengembangan infrastruktur kawasan perkotaan (E. Layla, 2017)

Salah satu dari kota lima Besar di Indonesia adalah Kota Medan dengan luas wilayah 265 km² dan jumlah penduduk 2.602.612 pada tahun 2013. Pertumbuhan Kota Medan yang semakin pesat mempunyai konsekuensi bagi pihak pemerintah untuk menyediakan prasarana perkotaan seperti prasarana lingkungan, fasilitas umum serta prasarana sosial. Untuk melihat konsentrasi kota maka dapat di perhatikan seberapa banyak fasilitas perkotaan atau fungsi perkotaan antara lain sebagai pusat perdagangan, sebagai pusat pelayanan jasa baik jasa perorangan maupun jasa perusahaan, tersedianya prasarana perkotaan, seperti sistem jalan kota yang baik, jaringan listrik, telepon dan taman kota, pasar, terminal. Kota Medan juga sebagai

pusat penyedia fasilitas sosial seperti pendidikan , kesehatan dan tempat ibadah. Kemudian sebagai pusat pemerintahan, pusat komunikasi dan pangkalan transportasi, dan lokasi pemukiman yang tertata. Moda transportasi darat di Kota Medan diantaranya adalah bus, taksi dan angkot. Bus merupakan moda transportasi yang murah dan relatif nyaman. Apalagi kebutuhan untuk perjalanan menuju maupun keluar kota. Bus merupakan sarana utama yang mampu meninjau secara langsung daerah sekitar Kota Medan. Disamping itu juga bus juga merupakan moda transportasi yang menghubungkan antar provinsi misalnya ke Banda Aceh, Riau, Bangka Belitung, Sumatra Barat, Sumatra Selatan, Bengkulu dan Lampung.

Meningkatnya mobilitas penduduk menuju maupun keluar Kota Medan menyebabkan meningkatnya kebutuhan sarana transportasi khususnya moda transportasi bus. Kondisi seperti itu membawa dampak semakin padatnya arus lalu lintas. Kondisi arus lalu lintas yang semakin meningkat tersebut secara logis harus diimbangi dengan ketersediaan prasarana yang memadai sehingga munculnya dampak yang lebih serius bisa diantisipasi sejak awal. Prasarana transportasi utama yang bus adalah terminal yang terjadi pusat kegiatan menaikan dan menurun penumpang, perpindahan intra maupun antar moda, pengaturan kedatangan dan keberangkatankendaraan

Sampai dengan tahun 2020, Kota Medan hanya memiliki dua buah terminal angkutan umum yaitu Terminal Terpadu Amplas (Tipe A), Terminal Terpadu Pinang Baris (Tipe A).

Terminal Tipe A yaitu yang berfungsi melayani kendaraan penumpang umum

untuk angkutan antar kota antar provinsi (AKAP), dan angkutan lintas batas antar negara, angkutan dalam provinsi (AKDP), angkutan kota (AK) serta angkutan pedesaan (ADES). Terminal Pinang Baris Kota Medan, dalam beroperasi ini tentunya juga mendapat kritikan dari masyarakat, seperti akses kurang keamanan dan kenyamanan pada saat di dalam terminal. Mengacu pada kondisi diatas dan melihat semakin meningkatnya respon masyarakat terhadap jasa transportasi Terminal Pinang Baris Kota Medan, penulis ingin meneliti tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan di Terminal Pinang Baris Kota Medan. Agar mengetahui tanggapan, keinginan dan harapan konsumen terhadap pelayanan ini diperlukan wawancara langsung dengan metode penyebaran kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 2 kelompok responden yaitu responden penumpang dan responden supir. Metode yang tepat untuk permasalahan ini adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah indeks kepuasan pengguna jasa yang diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari pelayanan.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini ialah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan transportasi Terminal Pinang Baris.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan terminal Pinang Baris.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Terminal Pinang Baris?
2. Bagaimana pengaruh tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Keresponsifan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) dengan tingkat kepuasan pengguna layanan Terminal Pinang Baris?
3. Atribut apa saja yang menjadi sebuah keunggulan dan kelemahan berdasarkan tingkat kualitas pelayanan sesuai dengan kepuasan pengguna layanan?

1.4 Batasan Masalah

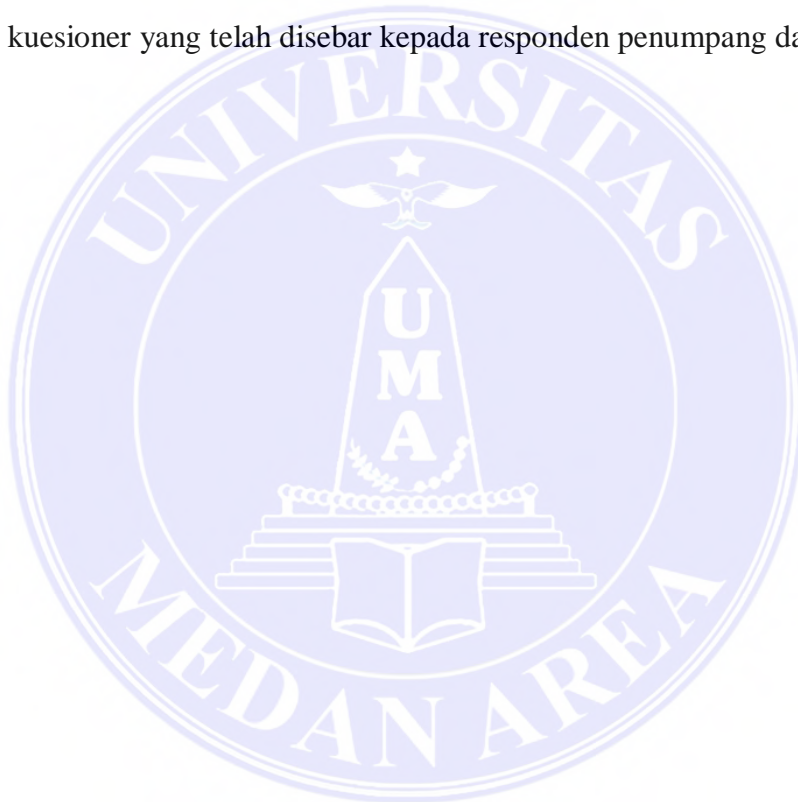
Agar penelitian ini dapat terfokus pada pemecahan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, maka penelitian dilakukan dengan menggunakan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian ini adalah Terminal Pinang Baris berada di Jalan T.B. Simatupang
2. Penentuan tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*
3. Responden merupakan pengguna layanan yaitu penumpang dan supir Terminal Pinang Baris
4. Pengambilan data menggunakan kuesioner.

1.5. Metode Pengambilan Data

Untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua cara, yaitu secara langsung dan wawancara dengan responden yaitu penumpang bus dan supir. Data-data yang dikumpulkan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Data umum Terminal Pinang Baris Kota Medan
2. Data kuesioner yang telah disebar kepada responden penumpang dan supir



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Transportasi

Transportasi merupakan kebutuhan turunan atau kebutuhan kedua, dalam kegiatan ekonomi masyarakat. Dalam pembangunan wilayah secara menyeluruh, peranan transportasi telah memberikan dampak yang amat baik, khususnya pada hubungan antar kemudahan (Azis dan Asrul, 2014). Transportasi juga dijadikan salah satu variabel yang memiliki pengaruh terhadap roda perekonomian. Sebagai penunjang, pendorong, serta sebagai penggerak perekonomian yang merupakan beberapa fungsi dari transportasi (Haryono, 2010).

Transportasi juga dijadikan sebagai salah satu dari bagian perkembangan yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia. Terjadi perkembangan yang signifikan terhadap jumlah permintaan transportasi disetiap tahunnya (Parmana dan Prihatini, 2017). Dalam mendukung aktifitas manusia, transportasi menjadi sarana yang paling penting dalam kegiatan-kegiatan seperti pengiriman barang dan jasa, jasa angkut penumpang, dan dalam perekonomian. Di Indonesia memiliki berbagai jenis alat transportasi baik itu darat, udara dan laut. Transportasi darat adalah salah satu jenis transportasi yang mendapat perhatian khusus baik itu dari pemerintah bahkan pengguna jasa transportasi darat tersebut, selain pemeliharaan yang mudah juga biaya yang akan dikeluarkan oleh pengguna jasa transportasi darat pun juga murah (Soleh dkk. 2018). Apabila transportasi tidak ditangani dengan benar, dapat dipastikan akan dapat mempengaruhi pemerataan dan pengembangan disektor pembangunan, serta

hasilnya pun tidak dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh masyarakat. Perlu adanya penataan sistem transportasi yang terpadu, agar dapat menciptakan satu kesatuan sistem transportasi nasional yang mampu menciptakan ketersediannya akan jasa transportasi yang seimbang terhadap jumlah permintaan, yang layak dengan harga yang dapat dijangkau seluruh masyarakat.

Seiring perkembangan teknologi transportasi dimasa sekarang, transportasi dijadikan sebagai jembatan perkembangan dari suatu wilayah hingga ke dunia luas. Pengembangan pada sistem transportasi pada masa ini telah dijadikan perhatian khusus dari berbagai sudut pandang. Adanya perkembangan teknologi transportasi, dimanfaatkan oleh sebagian orang untuk mempermudah dan mempercepat pergerakan dalam memenuhi segala kebutuhan hidup manusia (Azis dan Asrul, 2014).

2.2 Jenis-Jenis Transportasi

Muchtaruddin Siregar (2012) mengemukakan bahwa jenis-jenis transportasi dibagi menjadi 4 macam, yaitu :

1. Angkutan darat, yang dibedakan menjadi dua macam yaitu :
 - a) Angkutan jalan raya, merupakan segala jenis angkutan yang menggunakan kendaraan bermotor sebagai fasilitas operasional yang bergerak di jalan raya seperti motor, bus, truk, dll.
 - b) Angkutan darat jenis kereta api, merupakan angkutan yang terdiri dari serangkaian gerbong barang yang ditarik oleh lokomotif.
2. Angkutan pelayaran atau angkutan laut, dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

- a) Angkutan yang dilakukan oleh kapal laut. Angkutan ini berabad-abad lamanya digunakan untuk perdagangan antar negara maupun antar pulau yang berlangsung sampai saat ini.
 - b) Angkutan sungai seperti kapal pengangkut kayu yang melalui sungai ke pelabuhan kayu.
3. Angkutan udara, merupakan jenis angkutan yang memindahkan suatu barang atau manusia dari tempat asal ke tempat tujuan dengan menggunakan alat angkutan pesawat terbang.
 4. Angkutan pipa, yaitu angkutan berupa pipa yang biasanya digunakan untuk angkutan minyak dan gas.

2.3 Peran dan Fungsi Transportasi

2.3.1 Peran Transportasi

Peranan transportasi dalam kehidupan manusia, perekonomian dan pembangunan semakin penting, hal ini dibuktikan dengan semakin banyaknya angkutan modern yang berkecepatan tinggi serta berkapasitas muat besar baik berupa transportasi darat, laut, maupun udara. Transportasi merupakan komponen utama berfungsinya suatu kegiatan masyarakat. Kehidupan masyarakat yang maju ditandai dengan mobilitas yang tinggi akibat tersedianya fasilitas transportasi yang memadai.

2.3.2 Fungsi Transportasi

Fungsi transportasi adalah untuk mengangkut penumpang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain. Kebutuhan alat angkutan penumpang terganggu kegunaan seseorang. Peranan transportasi tidak hanya untuk melancarkan barang atau mobilitas manusia. Transportasi juga membantu tercapainya pengalokasian sumber-

sumber ekonomi optimal. Barang yang diangkut adalah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat atau barang yang dimaksud digunakan sebagai bahan baku untuk menghasilkan produk akhir.

Fungsi transportasi memegang peranan penting dalam usaha mencapai tujuan pengembangan ekonomi dalam suatu bangsa. Adapun tujuan pengembangan ekonomi yang diperankan oleh jasa transportasi menurut Burhanuddin, 2003 (Skripsi Jusna, 2016) adalah:

1. Meningkatkan pendapatan nasional, disertai dengan distribusi yang merata antara penduduk, bidang usaha dan daerah.
2. Meningkatkan jenis dan jumlah barang jadi dan jasa yang dapat dihasilkan para konsumen, industri dan pemerintah
3. Mengembangkan industri nasional yang dapat menghasilkan devisa serta menyuplai pasaran dalam negeri
4. Menciptakan dan memelihara tingkatan kesempatan kerja bagi masyarakat

Fungsi utama transportasi ada dua, yaitu: sebagai penunjang yang dimaksudkan untuk melayani pengembangan di sektor lain yaitu sektor pertanian, industri, perdagangan, pendidikan, kesehatan, pariwisata, transmigrasi dan lainnya. Serta sebagai pendorong atau pendukung bahwa pembangunan, maksudnya bahwa pengadaan/pembangunan fasilitas transportasi diharapkan dapat membantu membuka daerah-daerah yang terisolasi, terpencil, terbelakang dan daerah-daerah perbatasan.

2.4 Tata Ruang Transportasi

Tata Ruang transportasi sangat luas cakupannya, beberapa contoh dikemukakan oleh Rahardjo Adisasmita dan Sakti Adji Sasmita, 2011 dalam bukunya manajemen

transportasi dalam konteks pembangunan perkotaan, konsep tata ruang adalah sangat penting. Konsep tata ruang transportasi diderivasi (diturunkan) dari pernyataan: *traffic is a function of building*, yang diartikan bahwa lalu lintas merupakan fungsi dari gedung-gedung, artinya gedung-gedung ini merupakan sumber dari timbulnya lalu lintas. Lalu lintas ditimbulkan dari berbagai kegiatan secara internal yang berasal dari dalam gedung dan secara eksternal yang menuju gedung tersebut.

Transportasi umum perkotaan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan transportasi perkotaan yang efektif dan efisien, dalam arti lancar, aman, berkapasitas mencukupi, komprehensif, bertanggung jawab, terjangkau oleh daya beli masyarakat, dan nyaman, merupakan salah satu fungsi utama kota-kota besar. Penyelenggaraan pelayanan transportasi perkotaan yang efektif dan efisien, tidak hanya terkait secara langsung dengan karakteristik jasa transportasi yang dihasilkan, akan berkaitan pula secara erat dengan ketataruangan perkotaan, oleh karena itu perlu dikembangkan dan ditetapkan konsep ketatarangan transportasi, yang pada dasarnya adalah mengenai penataan, peruntukan, pemanfaatan tata ruang perkotaan yang selalu harus dikaitkan dengan bangkitan lalu lintas kendaraan bermotor yang bersifat spasial (ketatarangan) dan bersifat temporal (menurut perkembangan waktu). Keduanya memperlihatkan intensitas yang semakin tinggi. Bila tidak diperhatikan dan diperhitungkan, akan mengakibatkan dampak negatif yang sangat serius, yaitu timbulnya kemacetan lalu lintas perkotaan yang dasyat dan mengerikan.

2.5 Pelayanan Transportasi Berdasarkan Tataran Kewilayahan

Menurut Fidel Miro (2012) berdasarkan tataran wilayah, transportasi dapat diklasifikasikan menurut jenjang berikut: Transportasi Lokal adalah sistem

transportasi yang hanya melayani perjalanan setempat; artinya lokasi asal dan tujuan berjarak dekat. Transportasi Regional adalah sistem transportasi yang melayani penduduk dan barang yang melakukan perjalanan dengan lokasi asal dan tujuan yang sudah melampaui batas lokal atau berjarak lebih jauh. Transportasi Nasional adalah sistem transportasi yang melayani perjalanan dari lokasi asal ke lokasi tujuan dengan jarak yang lebih jauh dari pada transportasi regional dan melampaui batas wilayah regional. Transportasi Internasional adalah sistem transportasi yang melayani perjalanan dari lokasi asal ke lokasi tujuan dengan jarak yang paling jauh, yakni menembus batas wilayah negara, misalnya dari Medan (Indonesia) ke Tokyo (Jepang).

2.6 Pelayanan Transportasi Berdasarkan Batas Administrasi

Menurut Fidel Miro (2012) pelayanan transportasi yang paralel dengan hirarki wilayah diklasifikasikan sebagai berikut: Transportasi Desa dan Kota adalah transportasi yang melayani antar kawasan didalam suatu desa atau kota. Sistem transportasi yang melayani tujuan yang berada dalam satu desa disebut angkutan pedesaan sedangkan yang melayani tujuan yang berada dalam satu kota disebut angkutan kota. Transportasi Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) adalah transportasi yang melayani antar kota tapi hanya sejauh didalam provinsi yang sama, misalnya dari Medan (Sumut), sebagai kota asal, ke Binjai (Sumut), sebagai kota tujuan. Transportasi Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) adalah transportasi yang melayani lokasi asal dan tujuan antar kota namun sudah melampaui batas provinsi, dengan kata lain, dari kota ke kota lain di provinsi yang berbeda, misalnya dari Medan (Sumut) sebagai kota asal ke Semarang (Jateng), sebagai kota tujuan. Transportasi Antar

Negara (Lintas Batas) adalah transportasi yang melayani lokasi asal dan tujuan yang telah melampaui batas-batas negara dengan lokasi asal dan tujuannya adalah kota-kota di negara yang berbeda, seperti dari Medan Sumut (Indonesia), sebagai kota asal, ke Malaka (Malaysia), sebagai kota tujuan.

2.7 Terminal

Terminal adalah tempat pangkalan kendaraan umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang atau barang, serta berpindah moda angkutan.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia No.22 tahun 2009, tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan, terminal merupakan:

1. Titik simpul dalam jaringan transportasi yang berfungsi untuk pelayanan secara umum.
2. Tempat pengawasan, pengendalian, pengaturan dan pengoperasian lalu lintas.
3. Prasarana angkutan merupakan bagian dari sistem transportasi untuk melancarkan arus penumpang dan barang.
4. Unsur tata ruang yang berperan penting bagi efisiensi kehidupan kota.

Adapun menurut Keputusan Menteri Perhubungan nomor : 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan, tipe terminal penumpang terdiri dari:

1. Terminal penumpang Tipe A

Terminal penumpang tipe A melayani kendaraan umum untuk Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dan/atau Angkutan Lintas Batas Negara, Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan Kota dan Angkutan Pedesaan

2. Terminal Penumpang Tipe B

Terminal penumpang tipe B berfungsi melayani kendaraan umum untuk Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan Kota dan Angkutan Pedesaan

3. Terminal Penumpang Tipe C

Terminal penumpang tipe C berfungsi melayani kendaraan umum untuk Angkutan Kota dan Angkutan Pedesaan.

2.8 Fungsi dan Fasilitas Terminal

2.8.1 Fungsi Terminal

Sesuai dengan pengertian terminal yang telah diuraikan, maka fungsi utama dari terminal adalah untuk penyediaan fasilitas masuk dan keluar dari objek-objek yang akan diangkut, baik penumpang maupun barang yang akan bergerak dari dan menuju sistem.

Fungsi terminal angkutan jalan dapat ditinjau 3 unsur, yaitu:

1. Fungsi terminal bagi penumpang adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari suatu moda atau kendaraan ke moda atau kendaraan lain, tempat fasilitas-fasilitas informasi dan fasilitas parkir kendaraan pribadi.
2. Fungsi terminal bagi pemerintah adalah dari segi perencanaan dan manajemen lalu lintas untuk menata lalu lintas dan angkutan serta menghindari dari kemacetan, sumber pemungutan retribusi dan sebagai pengendalian kendaraan umum.
3. Fungsi terminal bagi operator/pengusaha adalah untuk pengaturan operasi bis penyediaan fasilitas istirahat dan informasi bagi awak bis dan segi fasilitas pangkatan.

Selain fungsi utama ini, terminal transportasi secara umum dapat berfungsi sebagai sarana untuk:

1. Menaikkan penumpang atau memuat barang ke atas kendaraan.
2. Menurunkan penumpang atau membongkar barang dari kendaraan.
3. Melakukan pergantian moda transportasi, melakukan perpindahan dari satu kendaraan lain untuk moda transportasi yang ada
4. Tempat menunggu penumpang yang tiba sebelum jadwal keberangkatan, juga tempat penyimpanan barang sampai siap untuk dikirim
5. Tempat penjualan tiket penumpang, pemeriksaan pesanan tempat dan seleksi rute
6. Tempat penyimpanan, pemeliharaan dan penentuan tugas selanjutnya dari suatu kendaraan, ada kalanya juga dilakukan di terminal.

2.8.2 Fasilitas Terminal

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM Tahun 2015, tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan, fasilitas sirkulasi lalu lintas di dalam terminal sebagai berikut:

1. Jalan masuk dan keluar kendaraan harus lancar, dan dapat bergerak dengan mudah
2. Jalan masuk dan keluar calon penumpang kendaraan umum harus terpisah dengan keluar masuk kendaraan pribadi
3. Kendaraan di terminal harus dapat bergerak tanpa halangan yang tidak perlu

Sistem sirkulasi kendaraan di dalam terminal ditentukan berdasarkan Jumlah arah perjalanan, frekuensi perjalanan, waktu yang diperlukan untuk turun/naik penumpang.

Fasilitas utama adalah suatu pelataran atau bangunan yang harus dimiliki dalam terminal penumpang

1. Jalur pemberangkatan kendaraan umum
2. Jalur kedatangan kendaraan umum
3. Tempat tunggu kendaraan umum
4. Tempat istirahat sementara kendaraan umum
5. Bangunan kantor terminal
6. Tempat tunggu penumpang dan atau pengantar
7. Menara pengawas
8. Loket penjualan tiket
9. Rambu-rambu dan papan informasi yang memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal perjalanan
10. Pelataran parkir dan kendaraan pengantar dan taxi

Adapun fasilitas penunjang berfungsi sebagai fasilitas pelengkap dalam pengoperasian terminal terdiri dari kamar kecil/toilet, musholla, kantin/kios, ruang pengobatan, ruang informasi dan pengaduan, telepon umum, tempat penitipan barang, taman. Fasilitas terminal penumpang juga harus dilengkapi dengan fasilitas bagi penumpang penderita cacat sesuai dengan kebutuhan.

2.9 Kualitas Pelayanan

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi satu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan

dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menurut perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml (2006).

Service Quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Definisi mutu jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (2005) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 2005).

Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 2000). Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan.

K. Ishikawa (Suardi, 2003) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berarti kepuasan pelanggan. Dalam hal ini kualitas merupakan suatu solusi yang tepat bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja dari perusahaan terutama dalam hal pelayanan. *International Organization for Standardization* atau yang dikenal dengan ISO (Suardi, 2003) mendefinisikan kualitas sebagai derajat atau tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang mencukupi persyaratan atau keinginan. Arti derajat atau tingkat menandakan bahwa selalu terdapat peningkatan setiap saat. Sedangkan karakteristik pada istilah tersebut berarti halhal yang dimiliki produk tersebut.

Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menempatkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Roesanto, 2000). Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya (Suratno dan Purnama, 2004).

Berdasarkan uraian sejumlah pendapat yang ada diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah totalitas karakteristik suatu konsep pelayanan yang mencakup seluruh aspek pelayanan, dan tolak ukur kualitas pelayanan itu adalah dapat memberi kepuasan kepada para pelanggan atau penerima layanan.

Gronross dalam (Tjiptono, 2005) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersiapkan baik, yakni sebagai berikut:

1. *Professionalism and skill*. Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, system operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcome-related criteria*).
2. *Attitudes and Behavior*. Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*customer contact personnel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah (*processrelated criteria*).
3. *Accessibility and Flesibility*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan, dan system operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengases jasa tersebut dengan mudah., selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes (*processrelatedcriteria*).
4. *Reliability and Trustworthiness*. Pelanggan merasa bahwa apa pun yang terjadi atau disepakati mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan (*processrelated criteria*).
5. *Recovery*. Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak dapat diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat (*process-related criteria*).
6. *Reputation and Credibility*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai tambahan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan (*image-related criteria*).

2.10 Kualitas Pelayanan Transportasi Umum

Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi (harapan) konsumen. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi (harapan) konsumen.

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa konsep kualitas pelayanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi atau mengatasi harapan konsumen, dimana harapan konsumen diartikan sebagai keinginan dan kehendak konsumen. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir dengan kepuasan konsumen serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, konsumen yang menilai tingkat kualitas pelayanan sebuah perusahaan.

Pelayanan transportasi dilakukan dengan jadwal yang tepat, baik saat keberangkatan maupun kedatangan, sehingga masyarakat dapat merencanakan perjalanan dengan pasti. Keadaan tersebut dapat diukur antara lain dengan jumlah pemberangkatan dan kedatangan yang tepat waktu terhadap jumlah sarana transportasi berangkat dan datang.

Adapun atribut-atribut yang ada dalam kualitas pelayanan diantaranya adalah ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan, kesoopianan dan keramahan

dalam memberukan layanan, kemudahan mendapatkan pelayanan misalnya yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan informasi. Dan lain-lain. Artibut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan dan lain-lain.

2.11 Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi kualitas pelayan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006), yaitu:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan

pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

2.12 Tingkat Kepuasan

Pengertian secara umum mengenai kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen tersebut. Dari beragam definisi kepuasan konsumen yang telah diteliti dan didefinisikan oleh para ahli pemasaran, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan konsumen. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengonsumsi barang atau jasa tersebut dan periklanan. Didalam lingkungan yang kompetitif, indikator yang dapat menunjukkan kepuasan konsumen adalah apakah konsumen tersebut akan membeli kembali dan menggunakan produk tersebut diwaktu yang akan datang. Adapun beberapa pengertian kepuasan konsumen

menurut para peneliti adalah sebagai berikut : Menurut Kotler dan Keller (2009), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Hubungan antara kepuasan pelanggan dan pelanggan yang loyal adalah tidak proporsional, contohnya adalah kepuasan pelanggan yang diranking dengan skala 1-5, yaitu:

- 1) Kepuasan pelanggan pada tingkat sangat rendah (tingkat 1), kemungkinan besar pelanggan akan berpindah meninggalkan perusahaan dan menjelek-jelekkannya.
- 2) Kepuasan pelanggan pada tingkat 2 sampai dengan tingkat 4, pelanggan merasa agak puas, tetapi masih mungkin untuk berpindah ketika suatu penawaran lebih baik muncul.
- 3) Kepuasan pelanggan pada tingkat 5, pelanggan sangat mungkin membeli kembali dan bahkan menyebarkan kabar baik tentang perusahaan. Kesenangan atau kepuasan yang tinggi menciptakan suatu ikatan emosional dengan merek atau perusahaan tersebut dan tidak hanya terpaku pada pilihan yang masuk akal saja.

Menurut Kotler dan Armstrong (2001), kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih tinggi daripada harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000), kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan nilai.

1) Kualitas

Kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas akan mendorong konsumen untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan dan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen pada akhirnya akan menciptakan loyalitas konsumen kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan mereka.

2) Pelayanan konsumen

Pelayanan konsumen tidak hanya sekedar menjawab pertanyaan dan keluhan konsumen mengenai suatu produk atau jasa yang tidak memuaskan mereka, namun lebih dari pemecahan yang timbul setelah pembelian.

3) Menurut Kotler (2000), definisi nilai pelanggan adalah nilai yang dirasakan pelanggan adalah selisih antara jumlah nilai pelanggan dengan jumlah biaya pelanggan. Jumlah nilai pelanggan adalah sekelompok manfaat yang diharapkan dari produk dan jasa. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan, menggunakan dan membuang produk atau jasa.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, lokasi penelitian dilakukan pada Terminal Pinang Baris, yang terletak di Jalan Tahi Bonar Simatupang, Kecamatan Medan Sunggal. Terminal ini dibangun diatas lahan dengan luas total 33.430 m².



Gambar 3.1 Lokasi Penelitian

3.2. Rancangan Penelitian

Penelitian awal berupa observasi lapangan yang dilakukan dengan peninjauan langsung berupa wawancara pada responden yaitu penumpang dan supir agar mendapatkan informasi-informasi yang berhubungan dengan permasalahan di Terminal Pinang Baris Kota Medan.

3.3. Pengambilan Data

3.3.1 Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara survei lapangan yang berupa data kusioner yang

telah disebar kepada responden penumpang dan supir di Terminal Pinang Baris Kota Medan.

Setelah melakukan pengumpulan data yang diperlukan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan atau pengolahan data tersebut. Adapun langkah – langkah perhitungan data- data tersebut adalah sebagai berikut :

1. Menghitung Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
2. Menghitung CSI (*Customer Satisfaction Index*)

3.3.2 Data Sekunder

Pengambilan data sekunder, diperoleh dari pihak Dinas Perhubungan Kota Medan selaku pengelola Terminal Pinang Baris.

1. Lay out Terminal Terpadu Tipe A Pinang Baris Kota Medan

3.4. Metode Analisa Data

Populasi dalam penelitian ini adalah para penumpang dan supir armada bus Terminal Pinang Baris sebanyak 30 responden pada masing-masing nya di Terminal Pinang Baris.

a. Menentukan jumlah sampel

Menurut Cohen, et.al, (2007, hlm. 101) semakin besar sampel dari besarnya populasi yang ada adalah semakin baik, akan tetapi ada jumlah batas minimal yang harus diambil oleh peneliti yaitu sebanyak 20 sampel. Sebagaimana dikemukakan oleh Bakey dalam Mahmud (2011, hlm. 159) yang menyatakan bahwa untuk penelitian yang menggunakan analisis data statistik, ukuran sampel paling minimum adalah 30.

Senada dengan pendapat tersebut, Roscoe dalam Sugiono (2012, hlm. 91) menyarankan tentang ukuran sampel untuk penelitian yaitu bila sampel dibagi dalam kategori maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.

b. Pengujian Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian sampel dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 22 untuk menguji apakah kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini dinyatakan valid dan dapat diandalkan. Jika kuesioner valid dan reliabel, maka kuesioner dapat dilanjutkan untuk menghitung nilai indeks kepuasan pelanggan. Jika tidak valid dan *reliable*, maka kuesioner harus disusun ulang.

1. Uji Validitas Item

Uji Validitas item digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang diukur. Item dikatakan valid jika adanya korelasi dengan skor totalnya. Item biasanya berupa pertanyaan atau pernyataan yang di tuju kepada responden dengan menggunakan bentuk kusioner dengan tujuan untuk mengungkapkan sesuatu. Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Disini saya untuk menguji teknik untuk menguji teknik uji validitas item dengan korelasi person, yaitu dengan cara mengorelasikan skor item dengan skor total item tiap variabel, kemudian pengujian signifikan dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikat 0.05 dengan uji dua sisi jika nilai positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$, item dapat dinyatakan valid. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, item dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Ghozali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari perubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada drajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja dan menentukan apakah instrument reliable atau tidak menggunakan batasan 0,6.

c. Analisis data menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Dimana Variabel bebas dalam penelitian adalah Bukti fisik (X1), Keandalan (X2), Keresponsifan (X3), Jaminan (X4), Empati (X5) sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pelanggan (Y).

Menurut Aritonang (2005), untuk mengetahui besarnya nilai CSI, maka langkah-langkah yang dilakukan yaitu:

Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) atau rata-rata skor kepentingan dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) . Nilai ini diperoleh dari rata-rata tingkat kepentingan/ harapan dan tingkat kepuasan pengguna jasa.

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

Dimana: n = Jumlah responden

Y_i = Nilai kepentingan atribut ke-i

i = Atribut ke-i

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

Dimana: n = Jumlah responden

X_i = Nilai kepuasan atribut ke-i

i = Atribut ke-i

Menghitung *Weight Faktor* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan prosentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator.

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

Dimana: p = Jumlah atribut kepentingan

MIS_i = Rata-rata nilai kepentingan atribut ke- i

i = Atribut ke- i

Menghitung *Weight Score* (WS) atau Skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score* = MPS)

$$WS_i = WFi \times MSS$$

Dimana: WS_i = Nilai tertimbang ke- i

WFi = Faktor tertimbang ke- i

MSS = Rata-rata nilai kepuasan

Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum WS}{HS} \times 100\%$$

Dimana: $\sum WS$ = Total nilai tertimbang ke- i

HS = Jumlah dimensi (5)

Bila nilai $CSI > 66\%$ maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa telah merasa puas, sebaliknya bila $CSI < 66\%$ maka pengguna jasa belum merasa puas. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi dalam lima criteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas.

3.5 Sebaran Kuesioner

Sebaran kuesioner ini menggunakan skala likert yaitu dan skala psikometrik yang umum di gunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Nama skala ini diambil dari

nama Rensis Likert yang menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaannya. Sewaktu menggapai pertanyaan dalam skala likert, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Biasanya disediakan lima pilihan dengan format seperti ini:

Tabel 3.1 Skoring Data Kuesioner

No	Positif (Favorable)	Negative (Unfavorable)
1	Sangat Tidak Puas (Skor1)	Sangat Tidak Puas (Skor 5)
2	Tidak Puas (Skor2)	Tidak Puas (Skor4)
3	Cukup Puas (Skor 3)	Cukup Puas (Skor 3)
4	Puas (Skor 4)	Puas (Skor 2)
5	Sangat Puas (Skor5)	Sangat Puas (Skor 1)

Sumber: Analisa data 2021

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

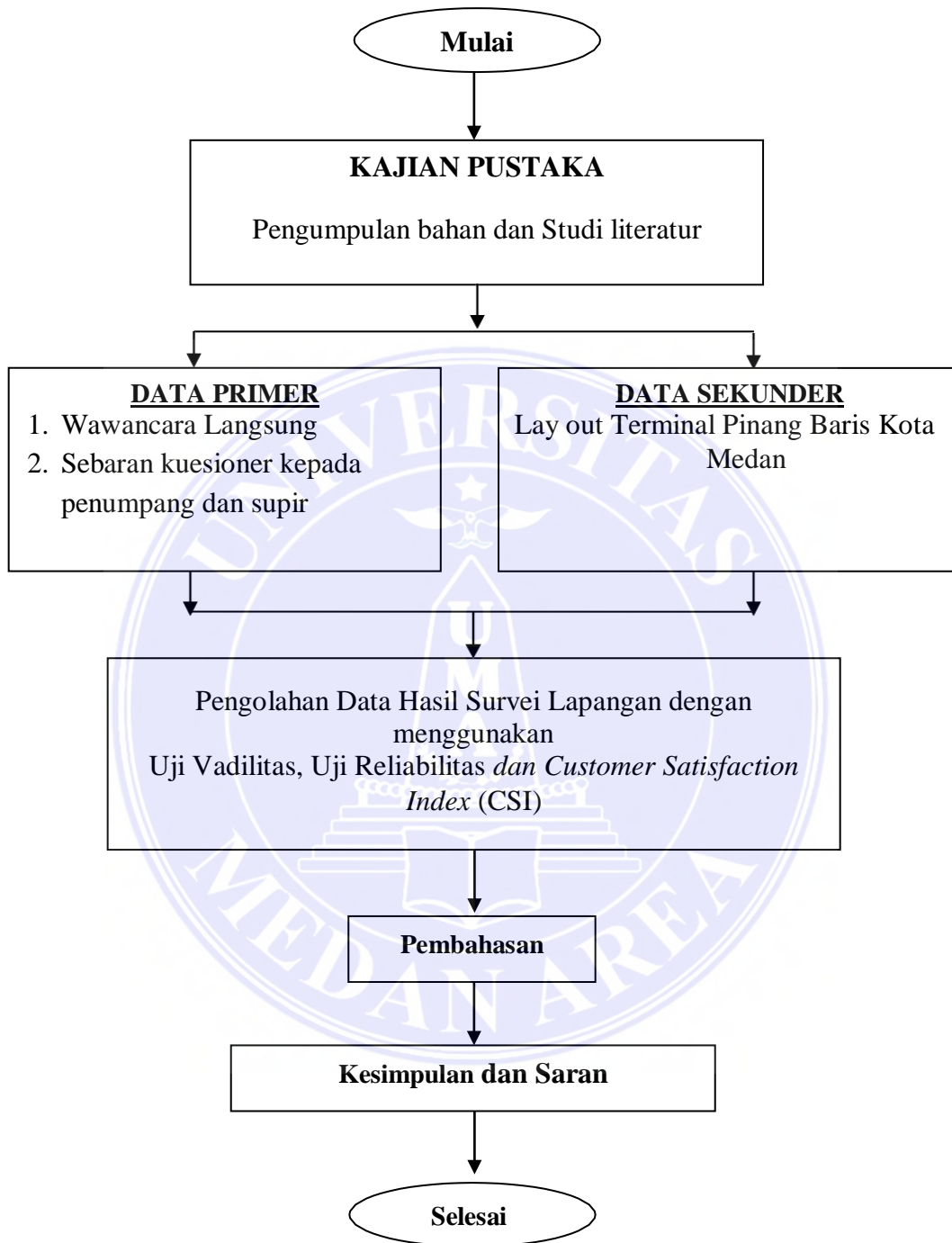
Tabel 3.2 Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi	Variabel	Kriteria Kualitas Pelayanan Jasa
Bukti Fisik	1	Kebersihan ruang tunggu
	2	Ketersediaan loket untuk menginformasikan pembelian tiket
	3	Kebersihan toilet
	4	Kebersihan mushola
	5	Kebersihan kantin
	6	Tersedianya penitipan barang
	7	Tersedianya pos pelayanan pengaduan
	8	Tersedianya papan informasi
	9	Tersedianya tempat penitipan kendaraan
	10	Tersedianya tempat parkir yang memadai
	11	Kondisi jalan yang baik di dalam menuju terminal
	12	Tersedia fasilitas kesehatan

	13	Toilet berfungsi dengan baik
	14	Waktu tunggu yang tidak lama
	15	Tersedianya ruang tunggu yang memadai
Keandalan	16	Ketepatan jadwal kedatangan angkutan umum terminal
	17	Ketepatan jadwal kedatangan angkutan umum terminal
	18	Lokasi terminal yang mudah dijangkau
	19	Lokasi terminal yang dekat dengan jalan utama
	20	Pelataran kedatangan angkutan umum sesuai rute
	21	Pelataran kedatangan angkutan umum sesuai jurusan
	22	Luas area parkir sesuai dimensi kendaraan
	23	Kebersihan terminal
	24	Kemacetan arah masuk terminal
	25	Kemacetan arah keluar terminal
	26	Mudahnya akses keluar kendaraan terminal
	27	Mudahnya akses masuk kendaraan terminal
	28	Luas gerbang masuk yang memadai
	29	Luas gerbang keluar yang memadai
30	Adanya pemisah yang jelas jalur masuk terminal	
31	Adanya pemisah yang jelas jalur keluar terminal	
Keresponsifan	32	Kecepatan dalam memberikan informasi yang di butuhkan pelanggan
	33	Ketepatan dalam memberikan informasi yang di butuhkan pelanggan
	34	Kecepatan dalam merespon kondisi di dalam terminal
	35	Kemudahan menjumpai petugas
	36	Kecepatan dalam merespon permasalahan pengguna layanan
	37	Petugas selalu menunjukkan sikap siap melayani pengguna layanan
Jaminan	38	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya
	39	Keamanan pada saat berada di terminal
	40	Kenyamanan pada saat berada di terminal
	41	Kenyamanan pada saat naik turun angkutan umum
	42	Ketersediaan jaminan keselamatan
Empati	43	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan pengguna jasa
	44	Kesedian petugas melayani bila ada keluhan
	45	Keramahan petugas dalam melayani pengguna layanan

Sumber: Analisa data 2021

3.6. Bagan Alir Penelitian



Gambar 3.2 Diagram Alir (Flow Chart) Penelitian

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Menurut responden penumpang atribut yang memiliki tingkat kepuasan paling tinggi terhadap kualitas pelayanan Terminal Pinang Baris Kota Medan adalah adanya pemisah yang jelas jalur keluar terminal dan keramahan petugas dalam melayani pengguna jasa, sedangkan menurut responden supir atribut yang memiliki tingkat kepuasan paling tinggi terhadap kualitas pelayanan Terminal Pinang Baris Kota Medan adalah luas gerbang masuk yang memadai dan luas gerbang keluar yang memadai. Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* didapat hasil berupa tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan Terminal Pinang Baris. Tingkat kepuasan yang dirasakan responden penumpang adalah sebesar 73,66% dimana nilai ini berada pada rentangan 0,66-0,80 yang berarti secara keseluruhan responden penumpang puas, sedangkan tingkat kepuasan responden supir adalah sebesar 69,96% dimana nilai ini juga berada pada rentang 0,66-0,80 yang berarti secara keseluruhan pengguna layanan merasa puas terhadap kualitas pelayanan Terminal Pinang Baris. Untuk dimensi yang memiliki tingkat kepuasan paling tinggi terhadap kualitas pelayanan terminal Pinang Baris adalah Empati (*empathy*).

5.2. Saran

Berdasarkan dari pengkajian hasil penelitian di lapangan maka penulis bermaksud memberikan saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya, yaitu sebagai berikut :

1. Adapun saran yang perlu di perhatikan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meliputi tentang penelitian ini harus menambahkan variabel lagi sehingga lebih efisiensi dalam pengukuran penelitian ini.
2. Peneliti selanjutnya disarankan agar dapat memberikan inovasi dalam peningkatan kualitas pelayanan di Terminal Pinang Baris.
3. Penelitian ini menggunakan alat ukur kuesioner, diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan alat ukur atau metode lain yang di tambahkan untuk dapat mengukur tingkat kejujurannya responden.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman. 2001. *The Behavioral Consequenses of Service Quality*. Jurnal of Marketing. Vol 60
- Adisasmita, Sakti Adji. 2011. *Transportasi dan Pembangunan Wilayah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Azis, R., & Asrul. 2014. *Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi*. Yogyakarta: Deepublish
- Balaka R.et.al., 2018. *Analisa Kinerja Pelayanan Terminal Barga di Kota Kendari*. Jurnal STABILITA Vol. 6 No.2
- Cohen, L., et al. 2007. *Research Methods in Education, Sixth Edition*. New York: Routledge.
- Endang, Laily Nur Cholida., 2017. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Rajekwesi Bojonegoro*. Jurnal Teknik Vol. 9 No. 2
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang UNDIP.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Haryono, Sigit. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta*. Jurnal Transportasi. Vol 7 No 1 Juli 2010.
- Jusna 2016. *Peranan Transportasi laut dalam menunjang arus barang dan orang di Kecamatan Maligano Kabupaten Muna*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Haluoleo Kendari.
- Keputusan Menteri. 1995. *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 Tentang Terminal Transportasi Jalan*, Jakarta : Departemen Perhubungan.
- Khoirista A. et.al., 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 25 No. 2
- Kotler, Philip dan Kevin Lanc Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Salemba Empat.

- Mahmud. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Menteri Perhubungan . 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 96 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*. Menteri Perhubungan, Jakarta.
- Mentari, Suritohardoyo. *Kualitas Pelayanan Terminal Giwangan dan Tirtonadi Berdasarkan Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan*
- Miro, Fidel. 2012. *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta : Erlangga.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Muchtarudin Siregar. 2012. *Beberapa Permasalahan Ekonomi dan Manajemen Transportasi*, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia, 2009. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Departemen Perhubungan. Jakarta
- Priyatno, Duwi, 2018, *Paduan Mudah Olah Data bagi Mahasiswa Dan umum SPSS22*, CV Andi Offset, Yogyakarta
- R.B, Gunardo. 2014. *Geografi Transportasi*. Yogyakarta: Ombak
- Suardi Rudi. 2003. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000*, Jakarta: PPM.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Taufik, M. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Terminal Makassar Metro Kota Makassar, Tugas Akhir*, Universitas Teknik Surabaya, Surabaya
- Tjiptono, Fandi. 2005. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, Valarie A and Bitner. (2000). *Service Marketing 2nd edition : Integrating Customer Focus*. New York. McGraw-Hill Inc.

LAMPIRAN

PERNYATAAN KUESIONER “Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Pinang Baris Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan”

Kuisisioner ini ditujukan untuk penelitian skripsi. Mohon kepada saudara/saudari untuk kerjasamanya dalam memberikan jawaban yang jujur dan benar. Kesiediaan anda dalam mengisi kuisisioner ini akan sangat membantu. Terima kasih

I. PETUNJUK PENGISIAN:

Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan Anda, dengan memberi tanda centang (√) pada jawaban yang Anda pilih.

Keterangan :

Tingkat Kepuasan		Tingkat Kepentingan	
SP	Sangat Puas	SP	Sangat Penting
P	Puas	P	Penting
CP	Cukup Puas	CP	Cukup Penting
TP	Tidak Puas	TP	Tidak Penting
STP	Sangat Tidak Puas	STP	Sangat Tidak Penting

II. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Usia : 17-25

26-35

36-45

>45

Pekerjaan : Mahasiswa Pegawai Swasta
 TNI/Polri Wiraswasta
 PNS Lainnya,sebutkan.....

III. TABEL PERTANYAAN

1. BUKTI FISIK

NO	PERTANYAAN	Tingkat Kepuasan					Tingkat Kepentingan					
		SP	P	CP	TP	STP	SP	P	CP	TP	STP	
1	Kebersihan ruang tunggu											
2	Ketersediaan loket untuk menginformasikan pembelian tiket											
3	Kebersihan toilet											
4	Kebersihan mushola											
5	Kebersihan kantin											
6	Tersedianya penitipan barang											
7	Tersedianya pos pelayanan pengaduan											
8	Tersedianya papan informasi											
9	Tersedianya tempat penitipan kendaraan											
10	Tersedianya tempat parkir yang memadai											
11	Kondisi jalan yang baik di dalam menuju terminal											
12	Tersedia fasilitas kesehatan											
13	Toilet berfungsi dengan baik											
14	Waktu tunggu yang tidak lama											
15	Tersedianya ruang tunggu yang memadai											

2. KEANDALAN

NO	PERTANYAAN	Tingkat Kepuasan					Tingkat Kepentingan					
		SP	P	CP	TP	STP	SP	P	CP	TP	STP	
1	Ketepatan jadwal kedatangan angkutan umum terminal											
2	Ketepatan jadwal keberangkatan angkutan umum terminal											
3	Lokasi terminal yang mudah dijangkau											
4	Lokasi terminal yang dekat dengan jalan utama											
5	Pelataran kedatangan angkutan umum sesuai rute											
6	Pelataran kedatangan angkutan umum sesuai jurusan											
7	Luas area parkir sesuai dimensi kendaraan											
8	Kebersihan terminal											
9	Kemacetan arah masuk terminal											
10	Kemacetan arah keluar terminal											
11	Mudahnya akses keluar kendaraan terminal											
12	Mudahnya akses masuk kendaraan terminal											
13	Luas gerbang masuk yang memadai											
14	Luas gerbang keluar yang memadai											
15	Adanya pemisah yang jelas jalur masuk terminal											
16	Adanya pemisah yang jelas jalur keluar terminal											

3. KERESPONSIFAN

NO	PERTANYAAN	Tingkat Kepuasan					Tingkat Kepentingan					
		SP	P	CP	TP	STP	SP	P	CP	TP	STP	
1	Kecepatan dalam memberikan informasi yang di butuhkan pelanggan											
2	Ketepatan dalam memberikan informasi yang di butuhkan pelanggan											
3	Kecepatan dalam merespon kondisi di dalam terminal											

4	Kemudahan menjumpai petugas											
5	Kecepatan dalam merespon permasalahan pengguna layanan											
6	Petugas selalu menunjukkan sikap siap melayani pengguna layanan											

4. JAMINAN

NO	PERTANYAAN	Tingkat Kepuasan					Tingkat Kepentingan					
		SP	P	CP	TP	STP	SP	P	CP	TP	STP	
1	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya											
2	Keamanan pada saat berada di terminal											
3	Kenyamanan pada saat berada di terminal											
4	Kenyamanan pada saat naik turun angkutan umum											
5	Ketersediaan jaminan keselamatan											

5. EMPATI

NO	PERTANYAAN	Tingkat Kepuasan					Tingkat Kepentingan					
		Sp	P	CP	TP	STP	SP	P	CP	TP	STP	
1	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan pengguna jasa											
2	Kesediaan petugas melayani bila ada keluhan											
3	Keramahan petugas dalam melayani pengguna layanan											

DATA PENELITIAN

1. BUKTI FISIK (Tangible)

Responden PENUMPANG	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15
1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	5	2	3	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	2	2
6	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	2	4
8	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
10	4	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
13	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
14	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
16	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4
17	2	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	2	5	2	2
18	5	3	5	2	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4
19	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
21	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4
22	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
25	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	4
26	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
27	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
28	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
29	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4
30	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3

Responden SUPIR	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15
1	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3

5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3
6	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
8	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
9	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
10	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
11	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
12	4	3	4	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
13	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4
14	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
15	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
16	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
17	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4	2	3	3	2	3
18	3	4	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	3
19	4	4	2	2	2	2	3	3	2	5	3	2	3	2	4
20	2	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	3
21	4	3	3	4	3	3	2	5	5	5	2	2	2	2	3
22	2	3	2	2	2	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4
23	4	3	3	3	3	3	5	5	2	5	3	2	4	4	4
24	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2
25	4	3	2	2	2	3	4	4	2	3	4	4	2	2	2
26	3	5	4	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	5
27	3	4	2	2	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4
28	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
29	3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	2	2
30	4	4	4	3	2	3	2	5	2	4	3	2	3	2	3

2. KEANDALAN (Realibility)

Responden PENUMPANG	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16
1	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4
2	4	4	4	4	3	4	4	5	5	2	2	4	4	4	3	3
3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
5	3	3	4	4	3	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	4
6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
7	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5
10	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4

11	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
13	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
14	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5
16	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
17	2	2	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4
18	3	3	4	4	4	4	5	3	2	2	4	4	5	5	4	3
19	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
20	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5
21	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5
23	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5
24	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3
26	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
27	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5
28	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3
29	3	2	4	4	4	5	4	3	2	2	4	4	4	5	5	5
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3

Responden SUPIR	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16
1	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
6	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5
10	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4
11	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5
12	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4
13	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5
14	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
15	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
16	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
17	2	3	3	3	2	2	4	2	4	4	3	3	4	4	3	3

18	4	3	2	3	2	2	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4
19	2	2	4	4	3	3	4	2	4	4	4	5	5	5	3	3
20	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
21	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	5	4	4
22	4	3	4	4	2	2	4	3	4	4	2	2	4	4	2	2
23	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4
24	3	2	5	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
25	4	4	3	3	2	2	5	4	3	3	4	4	5	5	3	3
26	3	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4
27	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
29	2	2	4	4	2	2	2	3	4	4	4	3	5	5	4	4
30	3	2	4	5	3	3	4	2	5	5	3	3	5	5	3	3

3. KERESPONSIFAN (Responsiveness)

RespondenPENUMPANG	K1	K2	K3	K4	K5	K6
1	4	4	3	5	4	4
2	4	4	5	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4
5	4	4	3	3	4	4
6	4	4	4	3	4	5
7	4	3	2	3	3	3
8	4	4	3	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	5	4	5
11	3	3	3	4	3	3
12	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3
14	3	3	4	4	3	3
15	3	4	4	4	3	4
16	4	4	3	4	4	5
17	4	4	2	4	2	3
18	4	4	4	4	4	4
19	3	3	4	4	4	4
20	4	4	3	3	3	3
21	3	2	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	4
23	4	4	3	4	3	4
24	4	4	4	4	4	4

25	3	3	3	4	3	4
26	4	4	4	5	4	4
27	4	4	3	4	4	4
28	3	4	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	2

RespondenSUPIR	K1	K2	K3	K4	K5	K6
1	3	3	3	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4
4	3	3	3	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	4	4
8	4	4	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	4
10	3	3	3	4	4	4
11	4	4	4	4	3	4
12	4	4	3	4	4	4
13	3	3	4	4	3	4
14	3	3	4	4	3	4
15	3	3	4	4	3	4
16	4	4	4	4	4	5
17	4	3	3	4	2	3
18	3	2	3	3	2	2
19	3	3	3	4	3	3
20	4	3	4	4	4	4
21	4	4	4	3	3	2
22	4	3	3	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3
24	3	4	4	3	3	3
25	4	5	3	4	3	2
26	4	3	2	2	4	5
27	3	3	3	4	3	4
28	3	3	4	4	4	3
29	3	3	4	3	2	3
30	4	4	4	5	3	4

4. JAMINAN (Assrance)

RespondenPENUMPANG	A1	A2	A3	A4	A5
1	4	2	2	3	3
2	4	4	4	2	4
3	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4
5	4	4	2	4	2
6	4	4	3	3	4
7	4	3	3	3	3
8	4	4	3	4	3
9	3	3	4	4	3
10	4	3	3	3	3
11	4	4	4	4	3
12	4	4	4	4	3
13	3	4	4	4	3
14	4	3	3	3	3
15	4	4	4	4	3
16	4	3	3	3	3
17	4	3	3	2	2
18	5	3	3	3	3
19	4	4	4	4	3
20	3	4	4	4	3
21	4	4	4	3	3
22	4	4	4	4	3
23	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	3
25	4	3	4	3	3
26	4	5	5	5	4
27	4	3	3	3	3
28	4	3	3	3	4
29	4	3	3	3	3
30	3	4	4	4	3

RespondenSUPIR	A1	A2	A3	A4	A5
1	3	4	4	4	3
2	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3
4	3	4	4	4	3
5	4	5	5	4	3
6	4	4	4	4	3
7	4	4	4	4	3

8	4	4	4	4	3
9	3	4	4	4	3
10	3	4	4	4	3
11	4	4	4	4	3
12	4	4	4	4	3
13	4	4	4	4	3
14	3	4	4	4	3
15	3	4	4	4	3
16	4	5	5	5	3
17	4	2	2	3	3
18	4	3	2	2	2
19	4	2	2	3	2
20	4	3	3	4	4
21	4	3	4	4	2
22	4	2	2	3	3
23	4	2	2	3	2
24	4	3	2	3	2
25	4	2	2	4	2
26	4	4	3	3	4
27	3	3	3	3	3
28	4	2	2	3	2
29	4	2	2	3	2
30	4	2	3	3	2

5. EMPATI (Empathy)

RespondenPENUMPANG	E1	E2	E3
1	4	4	4
2	4	4	4
3	4	4	4
4	5	5	4
5	3	4	5
6	4	4	4
7	4	5	4
8	4	4	5
9	4	4	4
10	4	4	4
11	4	4	4
12	4	4	4
13	3	4	4

14	3	3	4
15	4	4	4
16	4	4	4
17	2	3	4
18	3	4	4
19	3	3	4
20	4	3	4
21	4	4	4
22	4	4	4
23	4	4	3
24	3	4	4
25	4	5	5
26	3	3	3
27	4	4	4
28	4	4	3
29	4	4	4
30	4	4	4

RespondenSUPIR	E1	E2	E3
1	3	4	4
2	4	4	4
3	4	4	4
4	3	4	4
5	4	4	4
6	4	4	5
7	4	4	4
8	3	4	4
9	4	4	4
10	4	3	4
11	4	4	4
12	4	4	4
13	4	4	4
14	4	4	4
15	3	4	4
16	4	4	4
17	4	3	3
18	3	4	4
19	5	4	3
20	3	4	3
21	5	4	4
22	4	3	3
23	4	4	4
24	3	3	2

25	4	3	3
26	4	5	5
27	4	4	5
28	4	3	3
29	4	4	4
30	4	4	4



UJI VALIDITAS PENUMPANG

Correlations

		X01	X02	X03	X04	X05	~	X39	X40	X41	X42	X43	X44	X45	Total
X01	Pearson Correlation	1	,345	,781**	,457*	,255	~	,385*	,240	,508**	,371*	,056	-,024	-,277	,516**
	Sig. (2-tailed)		,061	,000	,011	,174	~	,036	,201	,004	,043	,768	,899	,139	,003
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X02	Pearson Correlation	,345	1	,189	,719**	,550**	~	,507**	,309	,555**	,310	,000	,040	-,139	,511**
	Sig. (2-tailed)	,061		,317	,000	,002	~	,004	,097	,001	,095	1,000	,832	,465	,003
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X03	Pearson Correlation	,781**	,189	1	,327	,192	~	,359	,049	,500**	,224	,042	-,127	-,136	,492**
	Sig. (2-tailed)	,000	,317		,078	,310	~	,051	,799	,005	,235	,827	,504	,473	,006
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X04	Pearson Correlation	,457*	,719**	,327	1	,661**	~	,743**	,490**	,612**	,467**	,132	,038	-,216	,506**
	Sig. (2-tailed)	,011	,000	,078		,000	~	,000	,006	,000	,009	,488	,843	,252	,004
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X05	Pearson Correlation	,255	,550**	,192	,661**	1	~	,464**	,406*	,628**	,207	,071	,150	-,198	,414*
	Sig. (2-tailed)	,174	,002	,310	,000		~	,010	,026	,000	,273	,711	,429	,294	,023
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X06	Pearson Correlation	,466**	-,029	,549**	,215	,362*	~	,122	-,171	,277	,170	-,074	-,187	-,208	,424*
	Sig. (2-tailed)	,010	,880	,002	,253	,049	~	,522	,367	,139	,368	,698	,321	,271	,094
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X07	Pearson Correlation	,182	,304	,160	,506**	,392*	~	,375*	,358	,325	,400*	,323	-,192	-,244	,658**
	Sig. (2-tailed)	,335	,102	,399	,004	,032	~	,041	,052	,079	,028	,082	,310	,194	,000
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X08	Pearson Correlation	-,073	-,243	,155	-,170	-,070	~	,064	,020	0,000	-,033	-,067	-,051	,219	,615
	Sig. (2-tailed)	,702	,195	,412	,368	,715	~	,736	,918	1,000	,864	,725	,789	,244	,092
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X09	Pearson Correlation	,030	-,269	,142	-,243	-,199	~	-,160	-,318	,121	-,144	-,111	-,120	0,000	,368
	Sig. (2-tailed)	,874	,151	,454	,195	,291	~	,400	,087	,524	,446	,560	,528	1,000	,046
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X10	Pearson Correlation	-,047	-,157	-,169	-,110	-,325	~	-,165	,075	,439*	,365*	,460*	,132	-,188	,676
	Sig. (2-tailed)	,806	,408	,371	,564	,080	~	,382	,692	,015	,047	,011	,488	,319	,000
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30

X11	Pearson Correlation	,000	-,038	,189	-,090	,137	~	-,101	-,247	,277	,000	,212	,040	-,139	,682
	Sig. (2-tailed)	1,000	,840	,317	,637	,469	~	,594	,189	,138	1,000	,262	,832	,465	,000
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X12	Pearson Correlation	,314	,309	,285	,375*	,101	~	,293	,361*	,445*	,348	,373*	-,071	-,222	,612**
	Sig. (2-tailed)	,091	,097	,127	,041	,594	~	,116	,050	,014	,059	,042	,708	,237	,000
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X13	Pearson Correlation	-,053	-,071	-,122	-,041	-,013	~	,094	,142	-,043	,095	,195	-,037	-,256	,653
	Sig. (2-tailed)	,780	,709	,520	,828	,947	~	,622	,453	,823	,616	,301	,845	,172	,000
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X14	Pearson Correlation	,545**	,516**	,339	,577**	,433*	~	,559**	,541**	,620**	,482**	,239	-,131	-,294	,653**
	Sig. (2-tailed)	,002	,003	,067	,001	,017	~	,001	,002	,000	,007	,203	,490	,115	,000
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X15	Pearson Correlation	,272	-,134	,155	,086	-,089	~	-,018	,156	-,040	,415*	,419*	,120	-,121	,364*
	Sig. (2-tailed)	,147	,479	,413	,650	,641	~	,926	,410	,832	,023	,021	,528	,524	,048
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X16	Pearson Correlation	,437*	,243	,383*	,526**	,396*	~	,498**	,566**	,365*	,441*	,178	-,045	,439*	,615**
	Sig. (2-tailed)	,016	,195	,037	,003	,031	~	,005	,001	,047	,015	,346	,815	,015	,000
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X17	Pearson Correlation	,499**	,309	,376*	,519**	,432*	~	,537**	,658**	,445*	,431*	,147	,026	,445*	,584**
	Sig. (2-tailed)	,005	,097	,041	,003	,017	~	,002	,000	,014	,017	,438	,892	,014	,001
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X18	Pearson Correlation	-,047	-,157	-,015	-,110	,011	~	,110	,075	,063	-,197	,268	-,033	,377*	,526**
	Sig. (2-tailed)	,806	,408	,936	,564	,953	~	,562	,692	,742	,298	,152	,863	,040	,003
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X19	Pearson Correlation	-,028	-,374*	-,009	-,175	-,127	~	,025	,008	0,000	-,201	,274	-,020	,337	,458*
	Sig. (2-tailed)	,883	,042	,962	,356	,504	~	,897	,969	1,000	,287	,142	,918	,069	,011
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X20	Pearson Correlation	,074	,166	-,057	-,019	,012	~	-,066	-,053	,100	,089	,182	,009	0,000	,385*
	Sig. (2-tailed)	,696	,381	,765	,919	,950	~	,730	,780	,601	,640	,335	,964	1,000	,036
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X21	Pearson Correlation	,024	,040	,087	-,038	-,006	~	-,021	-,168	-,097	-,043	,207	-,195	,146	,380**
	Sig. (2-tailed)	,899	,832	,646	,843	,976	~	,911	,374	,610	,820	,272	,302	,443	,102
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30

N		30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X22	Pearson Correlation	,137	,102	,145	-,154	-,069	~	-,054	-,057	-,061	,027	,242	-,011	0,000	,470**
	Sig. (2-tailed)	,471	,593	,445	,416	,717	~	,778	,765	,749	,886	,197	,955	1,000	,012
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X23	Pearson Correlation	,590**	,581**	,352	,777**	,367*	~	,630**	,606**	,427*	,590**	,320	-,061	-,349	,580**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,056	,000	,046	~	,000	,000	,019	,001	,085	,749	,059	,001
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X24	Pearson Correlation	,089	,207	,029	,414*	,021	~	,312	-,024	-,071	,000	,000	-,031	,320	,426
	Sig. (2-tailed)	,642	,272	,879	,023	,912	~	,093	,901	,709	1,000	1,000	,871	,085	,011
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X25	Pearson Correlation	,065	,124	,021	,369*	,294	~	,229	-,129	,261	-,200	-,068	-,052	,335	,410
	Sig. (2-tailed)	,733	,514	,911	,045	,114	~	,224	,496	,164	,290	,720	,785	,070	,011
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X26	Pearson Correlation	,059	-,198	-,019	-,139	,241	~	,000	,254	,429*	-,106	-,073	-,042	-,143	,383
	Sig. (2-tailed)	,756	,294	,919	,464	,200	~	1,000	,175	,018	,575	,703	,827	,451	,036
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X27	Pearson Correlation	-,073	-,061	-,203	-,028	,061	~	,064	,312	0,000	,131	,156	,332	0,000	,505
	Sig. (2-tailed)	,702	,750	,281	,882	,749	~	,736	,093	1,000	,491	,410	,073	1,000	,082
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X28	Pearson Correlation	-,010	-,239	-,003	-,264	-,120	~	-,126	,044	-,041	-,165	,414*	,100	,370*	,472**
	Sig. (2-tailed)	,957	,203	,986	,159	,529	~	,506	,818	,829	,382	,023	,597	,044	,009
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X29	Pearson Correlation	-,009	-,220	,090	-,316	-,110	~	-,282	-,187	-,113	-,152	,438*	,092	,227	,482**
	Sig. (2-tailed)	,961	,243	,638	,089	,562	~	,131	,323	,551	,422	,015	,627	,228	,007
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X30	Pearson Correlation	-,009	-,029	,083	-,089	,274	~	-,031	,108	,246	-,142	,408*	-,190	-,211	,426*
	Sig. (2-tailed)	,963	,878	,661	,641	,143	~	,871	,570	,190	,455	,025	,313	,263	,019
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X31	Pearson Correlation	-,085	,031	,003	,095	,447*	~	,033	,111	,265	-,101	,311	-,191	-,227	,410*
	Sig. (2-tailed)	,656	,869	,987	,616	,013	~	,862	,559	,158	,594	,094	,311	,228	,024
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X32	Pearson Correlation	,000	-,044	,086	-,102	-,125	~	-,116	-,281	-,105	,118	,241	,046	0,000	,383*
	Sig. (2-tailed)						~								
	N						~								

	Sig. (2-tailed)	1,000	,818	,651	,590	,509	~	,543	,132	,579	,535	,199	,809	1,000	,036
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X33	Pearson Correlation	,000	,077	,189	-,090	-,192	~	-,101	-,247	0,000	,207	,212	-,081	-,139	,505
	Sig. (2-tailed)	1,000	,686	,317	,637	,308	~	,594	,189	1,000	,273	,262	,671	,465	,003
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X34	Pearson Correlation	,399*	-,062	,496**	,210	-,051	~	,262	,303	,037	,366*	,125	-,208	-,112	,462*
	Sig. (2-tailed)	,029	,745	,005	,266	,789	~	,163	,103	,845	,047	,511	,270	,557	,010
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X35	Pearson Correlation	,066	-,368*	,094	-,275	-,279	~	-,155	,100	0,000	,079	,229	-,147	-,133	,410*
	Sig. (2-tailed)	,729	,045	,621	,141	,136	~	,412	,598	1,000	,678	,223	,439	,485	,024
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X36	Pearson Correlation	,397*	-,074	,601**	,155	-,068	~	,039	-,136	,088	,178	,229	,008	,133	,506**
	Sig. (2-tailed)	,030	,699	,000	,414	,720	~	,839	,474	,642	,347	,223	,968	,485	,004
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X37	Pearson Correlation	,038	-,285	,261	,015	-,122	~	-,033	-,137	-,076	,187	,557**	,159	,114	,570**
	Sig. (2-tailed)	,842	,127	,163	,938	,520	~	,861	,470	,689	,322	,001	,400	,548	,001
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X38	Pearson Correlation	,109	-,313	,139	-,354	-,325	~	-,165	-,302	-,314	,084	,268	,132	0,000	,422
	Sig. (2-tailed)	,565	,092	,465	,055	,080	~	,382	,105	,091	,658	,152	,488	1,000	,010
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X39	Pearson Correlation	,385*	,507**	,359	,743**	,464**	~	1	,684**	,651**	,309	-,112	-,192	-,122	,466**
	Sig. (2-tailed)	,036	,004	,051	,000	,010	~	,000	,000	,096	,557	,310	,521	,009	
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X40	Pearson Correlation	,240	,309	,049	,490**	,406*	~	,684**	1	,519**	,398*	-,034	-,091	-,334	,386*
	Sig. (2-tailed)	,201	,097	,799	,006	,026	~	,000	,003	,029	,859	,634	,071	,035	
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X41	Pearson Correlation	,508**	,555**	,500**	,612**	,628**	~	,651**	,519**	1	,166	-,057	-,097	-,111	,527**
	Sig. (2-tailed)	,004	,001	,005	,000	,000	~	,000	,003	,382	,767	,610	,559	,003	
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X42	Pearson Correlation	,371*	,310	,224	,467**	,207	~	,309	,398*	,166	1	,341	,152	,497**	,442*
	Sig. (2-tailed)	,043	,095	,235	,009	,273	~	,096	,029	,382	,065	,423	,005	,015	
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30

X43	Pearson Correlation	,056	,000	,042	,132	,071	~	-,112	-,034	-,057	,341	1	,385*	0,000	,522**
	Sig. (2-tailed)	,768	1,000	,827	,488	,711	~	,557	,859	,767	,065		,036	1,000	,003
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X44	Pearson Correlation	-,024	,040	-,127	,038	,150	~	-,192	-,091	-,097	,152	,385*	1	,291	,521
	Sig. (2-tailed)	,899	,832	,504	,843	,429	~	,310	,634	,610	,423	,036		,119	,003
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
X45	Pearson Correlation	-,277	-,139	-,136	-,216	-,198	~	-,122	-,334	-,111	-,497**	0,000	,291	1	,506
	Sig. (2-tailed)	,139	,465	,473	,252	,294	~	,521	,071	,559	,005	1,000	,119		,001
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,516**	,283	,492**	,506**	,414*	~	,466**	,386*	,527**	,442*	,522**	,017	-,163	1
	Sig. (2-tailed)	,003	,129	,006	,004	,023	~	,009	,035	,003	,015	,003	,928	,389	
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS SUPIR

Correlations

	X01	X02	X03	X04	X05	~	X06	X39	X40	X41	X42	X43	X44	X45	Total	
X01	Pearson Correlation	1	,204	,436*	,441*	,382*	~	,474**	,170	,289	,311	-,366*	,207	,129	,248	,487**
	Sig. (2-tailed)		,280	,016	,015	,037	~	,008	,368	,121	,094	,047	,272	,499	,186	,006
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X02	Pearson Correlation	,204	1	,017	,037	-,138	~	-,065	,126	,021	-,198	,122	-,019	,516**	,463*	,766
	Sig. (2-tailed)	,280		,930	,845	,467	~	,732	,505	,913	,293	,521	,919	,004	,010	,000
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X03	Pearson Correlation	,436*	,017	1	,556**	,857**	~	,533**	,635**	,673**	,507**	,237	-,063	,363*	,444*	,801**
	Sig. (2-tailed)	,016	,930		,001	,000	~	,002	,000	,000	,004	,207	,741	,049	,014	,000
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X04	Pearson Correlation	,441*	,037	,556**	1	,566**	~	,216	,436*	,551**	,472**	-,058	,112	,128	,229	,508**
	Sig. (2-tailed)						~									
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30

	Sig. (2-tailed)	,015	,845	,001		,001		,252	,016	,002	,008	,760	,557	,499	,224	,004
	N	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30
X05	Pearson Correlation	,382*	-,138	,857**	,566**	1		,475**	,826**	,812**	,706**	,364*	-,125	,287	,388*	,843**
	Sig. (2-tailed)	,037	,467	,000	,001			,008	,000	,000	,000	,048	,511	,124	,034	,000
	N	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30
X06	Pearson Correlation	,474**	-,065	,533**	,216	,475**	1	,315	,433*	,390*	,134	,171	,049	,350	,676**	
	Sig. (2-tailed)	,008	,732	,002	,252	,008		,090	,017	,033	,481	,367	,797	,058	,000	
	N	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	
X07	Pearson Correlation	-,204	,096	-,271	-,053	-,069		,012	,007	-,206	-,087	,248	-,208	-,137	-,097	,653
	Sig. (2-tailed)	,280	,613	,147	,782	,718		,948	,973	,275	,647	,187	,271	,472	,609	,000
	N	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	
X08	Pearson Correlation	,065	,051	-,159	,192	-,343		-,063	,409*	-,283	-,242	-,277	,152	-,087	,031	,392
	Sig. (2-tailed)	,732	,790	,400	,310	,064		,739	,025	,129	,197	,138	,424	,647	,871	,036
	N	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	
X09	Pearson Correlation	,162	,111	,390*	,399*	,377*		,166	,344	,333	,193	,059	,156	,277	,336	,386*
	Sig. (2-tailed)	,394	,560	,033	,029	,040		,381	,062	,073	,307	,756	,411	,138	,069	,035
	N	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	
X10	Pearson Correlation	,248	,080	-,052	,023	-,102		,035	-,340	-,286	-,418*	,436*	,518**	,019	,096	,610*
	Sig. (2-tailed)	,186	,675	,786	,905	,591		,854	,066	,126	,021	,016	,003	,920	,614	,000
	N	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	
X11	Pearson Correlation	,360	-,040	,646**	,229	,665**		,525**	,437*	,357	,469**	,218	-,125	-,048	,034	,612**
	Sig. (2-tailed)	,051	,834	,000	,224	,000		,003	,016	,053	,009	,247	,509	,801	,857	,000

N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X12 Pearson Correlation	,034	-,275	,143	-,004	,180	~	,190	-,003	,033	,330	,033	-,031	-,360	-,103	,615**	
Sig. (2-tailed)	,857	,141	,450	,982	,341	~	,315	,986	,861	,075	,864	,869	,050	,589	,000	
N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X13 Pearson Correlation	,404*	,044	,836**	,395*	,827**	~	,525**	,611**	,608**	,485**	,357	,000	,350	,436*	,770**	
Sig. (2-tailed)	,027	,819	,000	,031	,000	~	,003	,000	,000	,007	,053	1,000	,058	,016	,000	
N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X14 Pearson Correlation	,219	-,150	,510**	,336	,692**	~	,657**	,552**	,583**	,489**	,344	-,102	,039	,363*	,682**	
Sig. (2-tailed)	,246	,430	,004	,070	,000	~	,000	,002	,001	,006	,063	,590	,837	,048	,000	
N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X15 Pearson Correlation	-,024	,291	,094	-,229	,074	~	,319	,117	,081	-,105	,397*	,244	,386*	,349	,443	
Sig. (2-tailed)	,901	,119	,621	,223	,696	~	,086	,537	,669	,580	,030	,194	,035	,058	,032	
N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X16 Pearson Correlation	,205	-,156	,041	-,179	,140	~	,548**	,126	,087	,057	,000	-,131	-,151	,134	,450*	
Sig. (2-tailed)	,277	,409	,832	,343	,460	~	,002	,506	,646	,767	1,000	,490	,426	,479	,013	
N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X17 Pearson Correlation	,183	-,205	,145	-,147	,323	~	,593**	,312	,313	,354	,272	0,000	-,113	,240	,450*	
Sig. (2-tailed)	,332	,276	,444	,438	,082	~	,001	,093	,092	,055	,146	1,000	,554	,201	,013	
N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X18 Pearson Correlation	-,024	-,058	,403*	,270	,352	~	,174	,280	,324	,347	,218	,038	,044	-,062	,406*	
Sig. (2-tailed)	,901	,761	,027	,150	,056	~	,357	,135	,081	,060	,248	,842	,819	,744	,026	
N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

X19	Pearson Correlation	-.013	.087	.375*	.233	.193	~	.096	.188	.244	.136	.065	-.042	.096	-.034	.545
	Sig. (2-tailed)	.946	.646	.041	.215	.306	~	.615	.321	.193	.472	.733	.827	.615	.858	.006
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X20	Pearson Correlation	.357	-.122	.554**	.400*	.626**	~	.268	.533**	.625**	.584**	.191	.018	.147	.015	.617**
	Sig. (2-tailed)	.052	.520	.001	.028	.000	~	.152	.002	.000	.001	.312	.924	.437	.937	.000
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X21	Pearson Correlation	.357	-.122	.554**	.400*	.626**	~	.268	.533**	.625**	.584**	.191	.018	.147	.015	.617**
	Sig. (2-tailed)	.052	.520	.001	.028	.000	~	.152	.002	.000	.001	.312	.924	.437	.937	.000
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X22	Pearson Correlation	-.112	-.227	.618**	-.260	.466**	~	-.199	.393*	-.305	-.123	-.248	.143	.493**	.429*	.453
	Sig. (2-tailed)	.557	.227	.000	.164	.010	~	.291	.032	.101	.516	.186	.451	.006	.018	.058
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X23	Pearson Correlation	.177	.113	.258	.244	.441*	~	.374*	.539**	.392*	.311	.216	-.271	.349	.405*	.429*
	Sig. (2-tailed)	.349	.553	.168	.193	.015	~	.042	.002	.032	.094	.251	.147	.059	.026	.018
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X24	Pearson Correlation	-.162	.044	-.128	.363*	.409*	~	.048	.483**	-.308	-.338	-.040	.115	.133	.000	.431
	Sig. (2-tailed)	.391	.817	.499	.049	.025	~	.800	.007	.098	.067	.833	.544	.484	1,000	.018
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X25	Pearson Correlation	-.162	.044	-.128	.363*	.409*	~	.048	.483**	-.308	-.338	-.040	.115	.133	.000	.442
	Sig. (2-tailed)	.391	.817	.499	.049	.025	~	.800	.007	.098	.067	.833	.544	.484	1,000	.018
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30

X26	Pearson Correlation	,450*	,171	,426*	,162	,480**	~	,128	,476**	,325	,240	,060	-,019	,110	,265	,451*
	Sig. (2-tailed)	,013	,366	,019	,394	,007	~	,502	,008	,079	,201	,754	,920	,564	,156	,012
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X27	Pearson Correlation	,352	,299	,278	,013	,335	~	,123	,441*	,313	,321	,323	,098	,225	,160	,470**
	Sig. (2-tailed)	,057	,109	,137	,944	,071	~	,518	,015	,092	,084	,081	,607	,232	,398	,009
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X28	Pearson Correlation	,231	,122	-,145	-,230	-,319	~	-,074	,367*	-,330	-,339	,438*	,376*	,127	,091	,476
	Sig. (2-tailed)	,218	,520	,445	,222	,086	~	,698	,046	,075	,067	,015	,041	,503	,634	,009
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X29	Pearson Correlation	,231	,122	-,145	-,230	-,319	~	-,074	,367*	-,330	-,339	,438*	,376*	,127	,091	,583
	Sig. (2-tailed)	,218	,520	,445	,222	,086	~	,698	,046	,075	,067	,015	,041	,503	,634	,004
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X30	Pearson Correlation	,170	-,016	,507**	,229	,634**	~	,140	,653**	,625**	,447*	,349	-,084	,596**	,589**	,578**
	Sig. (2-tailed)	,369	,933	,004	,224	,000	~	,461	,000	,000	,013	,059	,661	,001	,001	,001
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X31	Pearson Correlation	,170	-,016	,507**	,229	,634**	~	,140	,653**	,625**	,447*	,349	-,084	,596**	,589**	,578**
	Sig. (2-tailed)	,369	,933	,004	,224	,000	~	,461	,000	,000	,013	,059	,661	,001	,001	,001
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X32	Pearson Correlation	-,093	,016	,005	,012	-,021	~	,152	,150	,251	,317	,356	,213	,098	,070	,402
	Sig. (2-tailed)	,623	,932	,978	,951	,913	~	,423	,428	,182	,088	,053	,257	,605	,713	,006
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30

X33	Pearson Correlation	,354	-,175	,216	,265	,224	~	,297	,185	,314	,517**	-,036	,225	-,100	-,071	,375*
	Sig. (2-tailed)	,055	,355	,252	,157	,234	~	,111	,329	,091	,003	,850	,232	,601	,710	,041
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X34	Pearson Correlation	,122	-,302	,238	,605**	,177	~	-,032	,078	,224	,273	-,139	,019	-,110	-,172	,383
	Sig. (2-tailed)	,520	,105	,205	,000	,349	~	,867	,684	,235	,144	,463	,920	,564	,364	,038
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X35	Pearson Correlation	,148	-,203	,044	,177	,043	~	,271	-,052	,189	,285	-,021	,118	-,271	-,097	,644
	Sig. (2-tailed)	,437	,283	,818	,348	,820	~	,147	,785	,317	,127	,914	,535	,147	,611	,000
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X36	Pearson Correlation	,086	,067	,315	,218	,341	~	,543**	,423*	,426*	,456*	,503**	,150	,057	,123	,611**
	Sig. (2-tailed)	,652	,726	,090	,246	,065	~	,002	,020	,019	,011	,005	,430	,763	,519	,000
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X37	Pearson Correlation	-,045	,300	,548**	,156	,506**	~	,329	,645**	,610**	,468**	,745**	-,143	,427*	,445*	,651**
	Sig. (2-tailed)	,815	,107	,002	,410	,004	~	,076	,000	,000	,009	,000	,451	,018	,014	,000
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X38	Pearson Correlation	-,114	-,062	-,184	-,096	-,289	~	-,147	-,285	-,296	-,204	-,184	,277	-,029	-,268	,772
	Sig. (2-tailed)	,548	,743	,331	,612	,121	~	,437	,126	,113	,279	,331	,138	,879	,152	,000
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X39	Pearson Correlation	,170	,126	,635**	,436*	,826**	~	,315	1	,911**	,700**	,598**	-,213	,452*	,488**	,777**
	Sig. (2-tailed)	,368	,505	,000	,016	,000	~	,090	,000	,000	,000	,000	,258	,012	,006	,000
	N	30	30	30	30	30	~	30	30	30	30	30	30	30	30	30

X40	Pearson Correlation	,289	,021	,673**	,551**	,812**		,433*	,911**	1	,827**	,511**	-,022	,426*	,518**	,836**
	Sig. (2-tailed)	,121	,913	,000	,002	,000		,017	,000	,000	,004	,909	,019	,003	,000	
	N	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30
X41	Pearson Correlation	,311	-,198	,507**	,472**	,706**		,390*	,700**	,827**	1	,441*	,018	,142	,188	,722**
	Sig. (2-tailed)	,094	,293	,004	,008	,000		,033	,000	,000	,015	,926	,455	,321	,000	
	N	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30
X42	Pearson Correlation	-,366*	,122	,237	-,058	,364*		,134	,598**	,511**	,441*	1	-,213	,368*	,349	,448*
	Sig. (2-tailed)	,047	,521	,207	,760	,048		,481	,000	,004	,015	,259	,046	,059	,013	
	N	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30
X43	Pearson Correlation	,207	-,019	-,063	,112	-,125		,171	-,213	-,022	,018	-,213	1	,023	,117	,560
	Sig. (2-tailed)	,272	,919	,741	,557	,511		,367	,258	,909	,926	,259	,902	,538	,001	
	N	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30
X44	Pearson Correlation	,129	,516**	,363*	,128	,287		,049	,452*	,426*	,142	,368*	,023	1	,712**	,428*
	Sig. (2-tailed)	,499	,004	,049	,499	,124		,797	,012	,019	,455	,046	,902	,000	,018	
	N	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30
X45	Pearson Correlation	,248	,463*	,444*	,229	,388*		,350	,488**	,518**	,188	,349	,117	,712**	1	,564**
	Sig. (2-tailed)	,186	,010	,014	,224	,034		,058	,006	,003	,321	,059	,538	,000	,001	
	N	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,487**	,102	,801**	,508**	,843**		,676**	,777**	,836**	,722**	,448*	,129	,428*	,564**	1
	Sig. (2-tailed)	,006	,591	,000	,004	,000		,000	,000	,000	,000	,013	,497	,018	,001	
	N	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

TABEL NILAI MIS DAN MSS

RESPONDEN PENUMPANG			RESPONDEN SUPIR		
No	Nilai MIS	Nilai MSS	No	Nilai MIS	Nilai MSS
1	3.67	3.9	1	4	3,43
2	4.03	3.67	2	4	3,37
3	4.23	3.97	3	4	3,43
4	4.23	3.7	4	4	2,87
5	4.17	3.37	5	4	3,27
6	3.1	3.47	6	3,97	2,87
7	3.43	3.6	7	4,03	3,53
8	4.23	3.87	8	4	3,87
9	3.73	3.43	9	3,83	2,97
10	4.27	3.9	10	4	3,83
11	4.03	3.67	11	4,23	3,5
12	3.23	3.13	12	3,73	2,73
13	4.1	3.83	13	4,23	3,4
14	4.03	3.23	14	4,3	3,3
15	3.57	3.57	15	4	3,33
16	4.2	3.27	16	4,07	3,33
17	4.2	3.13	17	4,07	3,2
18	3.9	3.9	18	4,03	3,87
19	3.63	3.93	19	4	3,93
20	3.77	3.53	20	4	2,83
21	3.8	3.73	21	4	2,83
22	4	3.97	22	4	3,5
23	3.33	3.7	23	4	3,43
24	2.13	3.33	24	1,87	3,6
25	2.13	3.23	25	1,87	3,6
26	4.43	3.83	26	4	3,77
27	4.23	3.87	27	4	3,8
28	4.53	3.97	28	4,03	4,37
29	4.53	3.97	29	4,03	4,37
30	4.17	3.97	30	4	3,83
31	4.27	4.03	31	4	3,83
32	3.83	3.67	32	4,17	3,53
33	4	3.67	33	4,17	3,43
34	4.03	3.43	34	4	3,43
35	4.23	3.87	35	4	3,8

36	3.93	3.53
37	3.77	3.8
38	4.17	3.9
39	4.4	3.6
40	3.87	3.53
41	4.33	3.5
42	3.2	3.2
43	4.2	3.72
44	4.1	3.93
45	3.83	4
Total	175.03	165.02

36	4	3,3
37	4	3,67
38	4,03	3,77
39	4,23	3,37
40	4,23	3,33
41	4,1	3,63
42	3,7	2,8
43	4,17	3,83
44	4,2	3,83
45	4,03	3,83
Total	177.33	157.37

TABEL NILAI WF

RESPONDEN PENUMPANG		
No	Nilai MIS	Nilai WF
1	3.67	2,09
2	4.03	2,3
3	4.23	2,42
4	4.23	2,42
5	4.17	2,38
6	3.1	1,77
7	3.43	1,96
8	4.23	2,42
9	3.73	2,13
10	4.27	2,44
11	4.03	2,3
12	3.23	1,85
13	4.1	2,34
14	4.03	2,3
15	3.57	2,04
16	4.2	2,4
17	4.2	2,4
18	3.9	2,23
19	3.63	2,08
20	3.77	2,15
21	3.8	2,17
22	4	2,29
23	3.33	1,9
24	2.13	1,22

RESPONDEN SUPIR		
No	Nilai MIS	Nilai WF
1	4	2,26
2	4	2,26
3	4	2,26
4	4	2,26
5	4	2,26
6	3,97	2,24
7	4,03	2,27
8	4	2,26
9	3,83	2,16
10	4	2,26
11	4,23	2,39
12	3,73	2,11
13	4,23	2,39
14	4,3	2,42
15	4	2,26
16	4,07	2,29
17	4,07	2,29
18	4,03	2,27
19	4	2,26
20	4	2,26
21	4	2,26
22	4	2,26
23	4	2,26
24	1,87	1,05

25	2.13	1,22	25	1,87	1,05
26	4.43	2,53	26	4	2,26
27	4.23	2,42	27	4	2,26
28	4.53	2,59	28	4,03	2,27
29	4.53	2,48	29	4,03	2,27
30	4.17	2,38	30	4	2,26
31	4.27	2,44	31	4	2,26
32	3.83	2,19	32	4,17	2,35
33	4	2,29	33	4,17	2,35
34	4.03	2,3	34	4	2,26
35	4.23	2,42	35	4	2,26
36	3.93	2,25	36	4	2,26
37	3.77	2,15	37	4	2,26
38	4.17	2,38	38	4,03	2,27
39	4.4	2,51	39	4,23	2,39
40	3.87	2,21	40	4,23	2,39
41	4.33	2,48	41	4,1	2,31
42	3.2	1,83	42	3,7	2,09
43	4.2	2,4	43	4,17	2,35
44	4.1	2,34	44	4,2	2,37
45	3.83	2,19	45	4,03	2,27

TABEL WS

RESPONDEN PENUMPANG			
No	WF	MSS	WS
1	2,09	3.9	8,17
2	2,3	3.67	8,45
3	2,42	3.97	9,59
4	2,42	3.7	8,95
5	2,38	3.37	8,01
6	1,77	3.47	6,14
7	1,96	3.6	7,06
8	2,42	3.87	9,35
9	2,13	3.43	7,32
10	2,44	3.9	9,51
11	2,3	3.67	8,45
12	1,85	3.13	5,79
13	2,34	3.83	8,98
14	2,3	3.23	7,45

15	2,04	3.57	7,27
16	2,4	3.27	7,84
17	2,4	3.13	7,52
18	2,23	3.9	8,69
19	2,08	3.93	8,16
20	2,15	3.53	7,6
21	2,17	3.73	8,11
22	2,29	3.97	9,06
23	1,9	3.7	7,05
24	1,22	3.33	4,06
25	1,22	3.23	3,94
26	2,53	3.83	9,71
27	2,42	3.87	9,35
28	2,59	3.97	10,27
29	2,48	3.97	9,82
30	2,38	3.97	9,44
31	2,44	4.03	9,83
32	2,19	3.67	8,03
33	2,29	3.67	8,38
34	2,3	3.43	7,91
35	2,42	3.87	9,35
36	2,25	3.53	7,94
37	2,15	3.8	8,18
38	2,38	3.9	9,28
39	2,51	3.6	9,05
40	2,21	3.53	7,81
41	2,48	3.5	8,67
42	1,83	3.2	5,85
43	2,4	3.72	8,94
44	2,34	3.93	9,21
45	2,19	4	8,76
Total			368,31

RESPONDEN SUPIR			
No	WF	MSS	WS
1	2,26	3,43	7,74
2	2,26	3,37	7,59
3	2,26	3,43	7,74

4	2,26	2,87	6,47
5	2,26	3,27	7,37
6	2,24	2,87	6,41
7	2,27	3,53	8,04
8	2,26	3,87	8,72
9	2,16	2,97	6,41
10	2,26	3,83	8,65
11	2,39	3,5	8,36
12	2,11	2,73	5,75
13	2,39	3,4	8,12
14	2,42	3,3	8
15	2,26	3,33	7,52
16	2,29	3,33	7,64
17	2,29	3,2	7,34
18	2,27	3,87	8,79
19	2,26	3,93	8,87
20	2,26	2,83	6,39
21	2,26	2,83	6,39
22	2,26	3,5	7,89
23	2,26	3,43	7,74
24	1,05	3,6	3,79
25	1,05	3,6	3,79
26	2,26	3,77	8,5
27	2,26	3,8	8,57
28	2,27	4,37	9,93
29	2,27	4,37	9,93
30	2,26	3,83	8,65
31	2,26	3,83	8,65
32	2,35	3,53	8,3
33	2,35	3,43	8,07
34	2,26	3,43	7,74
35	2,26	3,8	8,57
36	2,26	3,3	7,44
37	2,26	3,67	8,27
38	2,27	3,77	8,57
39	2,39	3,37	8,04
40	2,39	3,33	7,96
41	2,31	3,63	8,4

42	2,09	2,8	5,84
43	2,35	3,83	9,01
44	2,37	3,83	9,08
45	2,27	3,83	8,72
Total			349,78



DOKUMENTASI PENELITIAN



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area







UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

