

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	5
Tabel 2.2 Bobot Penelitian Tingkat Kinerja Pelayanan Terminal Bus Purabaya....	39
Tabel 2.3 Bobot Penelitian Tingkat Kepuasan Penumpang Terminal Bus Purabaya	39
Tabel 4.1 Daftar Perusahaan Bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP).....	55
Tabel 4.2 Daftar Perusahaan Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP).....	56
Tabel 4.3 Luasan Ruang Dalam Gedung Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo.....	58
Tabel 4.4 Luasan Ruang Luar Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo	60
Tabel 4.5 Jumlah Penumpang 5 (lima) tahun terakhir	62
Tabel 4.6 Informasi Fasilitas Utama Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo	63
Tabel 4.7 Informasi Fasilitas Penunjang Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo.....	64
Tabel 4.8 Informasi Fasilitas Umum Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo	64
Tabel 4.9 Jumlah Penumpang 5 (lima) tahun terakhir	91
Tabel 4.10 Uji Validitas	94
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas	102
Tabel 4.12 Deskripsi Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin	104
Tabel 4.13 Deskripsi Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia.....	105
Tabel 4.14 Deskripsi Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pendidikan Terakhir	106
Tabel 4.15 Deskripsi Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pekerjaan	107
Tabel 4.16 Deskripsi Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tujuan Perjalanan...	108
Tabel 4.17 Deskripsi Karakteristik Penumpang Berdasarkan Frekuensi Perjalanan	110
Tabel 4.18 Deskripsi Karakteristik Penumpang Berdasarkan Moda ke Terminal ..	111
Tabel 4.19 Nilai Rata-Rata Tiap Variabel Untuk Keandalan (<i>Reliability</i>)	112
Tabel 4.20 Nilai Rata-Rata Tiap Variabel Untuk Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	113
Tabel 4.21 Nilai Rata-Rata Tiap Variabel Untuk Penampilan Fisik (<i>Tangible</i>)	114
Tabel 4.22 Nilai Rata-Rata Tiap Variabel Untuk Kepastian (<i>Assurance</i>).....	115
Tabel 4.23 Nilai Rata-Rata Tiap Variabel Untuk Empati (<i>Empathy</i>)	116
Tabel 4.24 Nilai Rata-Rata.....	117
Tabel 4.25 Indikator Pelayanan Terminal yang belum memuaskan	123

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	139
Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian.....	155
Lampiran 3. Statistik Deskriptif.....	180
Lampiran 4. Uji Validitas.....	184
Lampiran 5. Uji Reliabilitas.....	193
Lampiran 6. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	199
Lampiran 7. Surat permohonan penelitian.....	201
Lampiran 8. Dokumentasi penulis selama tahun 2023.....	203

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Halte (<i>shelter</i>) Kedatangan Terminal Purabaya	23
Gambar 2.2 Halte Pintu (<i>gate</i>) Keberangkatan Penumpang Terminal Purabaya	23
Gambar 2.3 Diagram Kartesius Metode IPA	28
Gambar 2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan	30
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	42
Gambar 3.2 Lokasi Penelitian	51
Gambar 3.3 Denah Lokasi Survei	52
Gambar 4. 1 Peta Terminal Bus Tipe A Purabaya	54
Gambar 4.2 Dokumentasi di lapangan	65
Gambar 4.3 Dokumentasi di <i>Connection Bridge</i>	66
Gambar 4.4 Dokumentasi di <i>gate</i> keberangkatan bus	66
Gambar 4.5 Dokumentasi kepada responden	67
Gambar 4.6 Dokumentasi kepada responden	68
Gambar 4.7 Jalur Keberangkatan Kendaraan	70
Gambar 4.8 Jalur Kedatangan Kendaraan	71
Gambar 4.9 Ruang Tunggu Lantai 1	72
Gambar 4.10 Ruang Tunggu Lantai 2	72
Gambar 4.11 Media Informasi	73
Gambar 4.12 Fasilitas Loket	74
Gambar 4.13 Pusat Informasi dan Fasilitas ATM	75
Gambar 4.14 Tempat Pengendapan Kendaraan	75
Gambar 4.15 Alat Pemadam Kebakaran (APAR)	76
Gambar 4.16 Spot tempat yang tidak terdapat Alat Pemadam Kebakaran (APAR)	77
Gambar 4.17 <i>Park and Ride</i>	77
Gambar 4.18 Fasilitas Perdagangan, Pertokoan dan Kios	78
Gambar 4.19 Fasilitas <i>Trolley</i> dan petugas <i>porter</i> barang	79
Gambar 4.20 Fasilitas Telekomunikasi Internet Area	80
Gambar 4.21 Fasilitas Keamanan CCTV	81
Gambar 4.22 Fasilitas <i>Nursery Room</i>	81
Gambar 4.23 Fasilitas Toilet	82
Gambar 4.24 Fasilitas Jalur Difabel	83
Gambar 4.25 Fasilitas Jalur Difabel	84
Gambar 4.26 Kondisi Kesemrawutan di <i>Gate</i> Kedatangan Bus	85
Gambar 4.27 Kondisi di sepanjang lorong gedung Terminal Purabaya	86
Gambar 4.28 Fasilitas kursi roda untuk penumpang berkebutuhan khusus	87
Gambar 4.29 Fasilitas <i>eskalator</i> sedang dalam perbaikan	87

Gambar 4.30 Fasilitas tangga darurat menuju ke lantai 2	88
Gambar 4.31 Sampah yang menumpuk pada Fasilitas Tempat Sampah.....	89
Gambar 4.32 Kondisi gedung dan tempat duduk/ <i>rest area</i> di lantai 2.....	89
Gambar 4.33 Kondisi dari gedung lantai 2 menuju ke <i>Connection Bridge Gate</i> Keberangkatan Bus	90
Gambar 4.34 Kondisi setelah menyeberang dari <i>Connection Bridge</i>	91
Gambar 4.35 Pengujian kuesioner kepada responden	93
Gambar 4.36 Pengujian kuesioner kepada responden	93
Gambar 4. 37 Grafik Jenis Kelamin Penumpang	103
Gambar 4.38 Grafik Usia Penumpang	104
Gambar 4.39 Grafik Pendidikan Terakhir Penumpang	105
Gambar 4.40 Grafik Pekerjaan Penumpang	106
Gambar 4.41 Grafik Tujuan Perjalanan Penumpang.....	108
Gambar 4.42 Grafik Frekuensi Perjalanan Penumpang	109
Gambar 4.43 Grafik Moda ke Terminal	110
Gambar 4.44 Diagram Kartesius Penelitian	118

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER

Yth,

Responden

Dengan hormat,

Saya mahasiswa S1 Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Sehubungan dengan Tugas Akhir saya yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja dan Operasional Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo Berdasarkan Metode IPA**”. Saya sangat berharap atas dukungan dan partisipasi anda sebagai responden dalam penelitian ini. Hasil dari kuesioner ini akan menjadi masukan yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan di terminal penumpang agar sesuai dengan keinginan konsumen. Pernyataan dan data responden hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian dan sangat dijaga kerahasiaannya.

Atas perhatian dan kesediaan dalam meluangkan waktu anda, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Dosen Pembimbing

Mahasiswa

Ir. Nurani Hartatik, S.T., M.T.

Deva Yudha Pradana

	PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL JURUSAN TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA 2023
	KUESIONER: ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA DAN OPERASIONAL TERMINAL BUS TIPE A PURABAYA, BUNGURASIH, KABUPATEN SIDOARJO BERDASARKAN METODE IPA

A. Data Responden

Jawaban dan data pribadi anda akan dijamin kerahasiaannya. Hasil survei ini akan digunakan untuk tujuan penelitian Tugas Akhir dan bukan tujuan komersial.

Nama	:	
Usia	:	Tahun
Jenis Kelamin	:	L / P (lingkari salah satu)

B. Profil Responden

Petunjuk:

1. Mohon dukungan dan kesediaan anda untuk menjawab seluruh pertanyaan yang telah terlampir, apabila anda sebagai calon pengguna jasa Terminal Bus Tipe A Purabaya, Bungurasih, Kabupaten Sidoarjo.
2. Berikan **tanda silang (X)** pada kolom pertanyaan yang akan anda pilih secara benar.



1. Pendidikan Terakhir : () SD
 () SMP
 () SMA
 () Diploma
 () Sarjana (S1)
 () Pasca Sarjana (S2)
 () Doktor (S3)
 Lainnya.....
2. Pekerjaan : () Swasta/BUMN
 () Wiraswasta/Pengusaha
 () Guru/Dosen/Akademisi
 () Pelajar/Mahasiswa
 () PNS/TNI/POLRI
 () Pensiunan PNS/TNI/POLRI
 Lainnya.....
3. Tujuan Perjalanan : () Bekerja/Sekolah
 () Perjalanan Bisnis
 () Perjalanan Non-Bisnis
 (Urusan Keluarga/Rekreasi/Sosial)
 () Pulang ke rumah
 Lainnya.....
4. Frekuensi Perjalanan : () Setiap hari
 () Seminggu sekali
 () Sebulan sekali
 () Setahun sekali
 Lainnya.....
5. Moda ke Terminal : () Angkutan Umum
 () Sepeda Motor
 () Mobil
 () Taksi
 () Ojek Online
 Lainnya.....

A. KUALITAS PELAYANAN

Bagian I (Penilaian Kinerja terhadap Pelayanan Terminal Bus Purabaya)

Petunjuk: beri tanda **silang (X)** yang terletak pada tiap jawaban anda. Tiap baris di isi 1 jawaban dengan tanda **silang (X)**, untuk menunjukkan seberapa baik penilaian Anda terhadap pernyataan tersebut yang Anda rasakan terhadap pelayanan Terminal Bus Tipe A Purabaya.

Skala	Keterangan	Artinya
STS	Sangat Tidak Setuju	Responden sangat tidak setuju dengan pernyataan yang disampaikan
TS	Tidak Setuju	Responden tidak setuju dengan pernyataan yang disampaikan
N	Netral	Responden netral dengan pernyataan yang disampaikan
S	Setuju	Responden setuju dengan pernyataan yang disampaikan
SS	Sangat Setuju	Responden sangat setuju dengan pernyataan yang disampaikan

CONTOH PENGISIAN

Jika anda merasa **SETUJU** dengan pernyataan menurut saya fasilitas di Terminal Purabaya bersih dan terawat maka beri **tanda silang (X)** seperti contoh dibawah:

No	Item Variabel Penelitian	Penilaian Anda Terhadap Pernyataan Tersebut				
		STS	TS	N	S	SS
1	Menurut saya fasilitas Terminal Purabaya bersih dan terawat	1	2	3	X	5

Jika anda merasa **TIDAK SETUJU** dengan pernyataan menurut saya fasilitas di Terminal Purabaya bersih dan terawat maka beri **tanda silang (X)** seperti contoh dibawah:

No	Item Variabel Penelitian	Penilaian Anda Terhadap Pernyataan Tersebut				
		STS	TS	N	S	SS
1	Menurut saya fasilitas Terminal Purabaya bersih dan terawat	1	2	3	4	5

KUALITAS PELAYANAN

No	Item Variabel Penelitian	Penilaian Anda Terhadap Pernyataan Tersebut				
		STS	TS	N	S	SS
A	KEHANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)					
1	Menurut saya pelayanan penjualan tiket di Terminal Purabaya sudah baik dan cepat					
2	Petugas berada di terminal dan selalu sigap di tempat					
3	Menurut saya informasi mengenai operasi dan peta jaringan bus sudah tersedia dan cukup informatif					
4	Petugas memastikan kondisi fasilitas dalam keadaan baik dan layak					
B	TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>)					
5	Menurut saya pengecekan keamanan saat masuk ke Terminal Bus Purabaya sudah baik					
6	Menurut saya alat pengecekan keamanan di Terminal Bus Purabaya dapat diterima dengan baik					
7	Menurut saya penanganan tindak pidana kriminal di Terminal Bus Purabaya sudah baik					
8	Petugas menyiapkan area parkir dan ruang tunggu untuk penumpang yang sedang dalam kondisi sakit (Ambulance)					

No.	Item Variabel Penelitian	Penilaian Anda Terhadap Pernyataan Tersebut				
		STS	TS	N	S	SS
9	Petugas memberikan prioritas pada penumpang yang dalam keadaan sakit dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait					
10	Menurut saya petugas selalu sigap membantu penumpang dengan berkebutuhan khusus					
C	PENAMPILAN FISIK (<i>TANGIBLE</i>)					
11	Menurut saya fasilitas penunjang di Terminal Bus Purabaya beroperasi dengan baik					
12	Menurut saya ruang tunggu di Terminal Bus Purabaya sudah cukup luas dan jumlah kursi mencukupi					
13	Menurut saya toilet di Terminal Bus Purabaya sudah baik dan bersih					
14	Menurut saya mushola (tempat ibadah) di Terminal Bus Purabaya sudah baik dan bersih					
15	Menurut saya sirkulasi udara pada ruangan tertutup yang ada di Terminal Bus Purabaya sudah baik					
16	Menurut saya area Terminal Bus Purabaya sudah bersih dan nyaman					
17	Menurut saya fasilitas tempat sampah di Terminal Bus Purabaya sudah tersedia dengan baik dan memadai					

No.	Item Variabel Penelitian	Penilaian Anda Terhadap Pernyataan Tersebut				
		STS	TS	N	S	SS
18	Menurut saya penerangan di Terminal Bus Purabaya sudah baik dan memadai					
19	Menurut saya informasi mengenai titik kumpul atau <i>assembly point</i> di Terminal Bus Purabaya sudah tersedia dan jelas					
20	Menurut saya himbuan larangan merokok dan fasilitas <i>smoking area</i> sudah tersedia dan memadai					
D	KEPASTIAN (ASSURANCE)					
21	Menurut saya informasi keselamatan yang ada di Terminal Bus Purabaya lengkap dan jelas					
22	Petugas menyiapkan area parkir untuk kendaraan pengantar/penjemput penumpang yang berkebutuhan khusus					
23	Menurut saya fasilitas kesehatan di Terminal Bus Purabaya baik dan memadai					
24	Menurut saya akses pejalan kaki untuk penumpang berkebutuhan khusus sudah tersedia dan baik					
25	Menurut saya informasi mengenai transportasi pendukung di kawasan Terminal Bus Purabaya sudah tersedia dan lengkap					
26	Menurut saya fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus sudah lengkap dan memadai					

No.	Item Variabel Penelitian	Penilaian Anda Terhadap Pernyataan Tersebut				
		STS	TS	N	S	SS
27	Menurut saya loket dan tempat <i>boarding</i> ramah terhadap penumpang berkebutuhan khusus					
28	Menurut saya area untuk menyusui (<i>nursery room</i>) sudah tersedia dan memadai					
E	EMPATI (<i>EMPATHY</i>)					
29	Menurut saya, petugas mempersiapkan ruang tunggu dan melakukan koordinasi dengan pihak terkait terhadap penumpang berkebutuhan khusus					
30	Menurut saya, petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang					
31	Menurut saya, petugas pengamanan siap dan waspada terhadap segala kemungkinan yang dapat menimbulkan ancaman terhadap penumpang dan mengambil langkah/tindakan tertentu apabila terjadi hal tersebut					
32	Menurut saya, petugas melakukan pengaturan terhadap penumpang dalam penggunaan tempat duduk dan fasilitas lainnya untuk menciptakan rasa aman dan nyaman dan dalam kondisi siap pakai					

B. PERSEPSI PELANGGAN
BAGIAN 2 (PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN TERMINAL PURABAYA)

Petunjuk:

Beri tanda **silang (X)** yang terletak pada tiap jawaban anda. Tiap baris di isi 1 jawaban dengan tanda **silang (X)**, untuk menunjukkan seberapa baik penilaian Anda terhadap pernyataan tersebut yang Anda rasakan terhadap pelayanan Terminal Bus Tipe A Purabaya.

Skala	Keterangan	Artinya
STP	Sangat Tidak Penting	Responden merasa pernyataan yang disampaikan sangat tidak penting
TP	Tidak Penting	Responden merasa pernyataan yang disampaikan tidak penting
N	Netral	Responden merasa pernyataan yang disampaikan netral
P	Penting	Responden merasa pernyataan yang disampaikan penting
SP	Sangat Penting	Responden merasa pernyataan yang disampaikan sangat penting

CONTOH PENGISIAN

Jika anda merasa **PENTING** dengan pernyataan **Saya Merasa Puas** dengan fasilitas di Terminal Purabaya maka beri tanda **silang (X)** seperti contoh dibawah:

No	Item Variabel Penelitian	Penilaian Anda Terhadap Pernyataan tersebut				
		STP	TP	N	P	SP
1	Seberapa penting fasilitas keamanan yang ada di Terminal Purabaya	1	2	3	X	5

Jika anda merasa **TIDAK PENTING** dengan pernyataan **Saya Tidak Puas** dengan fasilitas yang ada di Terminal Purabaya maka beri tanda **silang (X)** seperti contoh dibawah:

No	Item Variabel Penelitian	Penilaian Anda Terhadap Pernyataan Tersebut				
		STP	TP	N	P	SP
1	Seberapa penting fasilitas keamanan yang ada di Terminal Purabaya	1	X	3	4	5

PERSEPSI PELANGGAN

No	Item Variabel Penelitian	Penilaian Anda Terhadap Pernyataan Tersebut				
		STP	TP	N	P	SP
A	KEHANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)					
1	Seberapa penting pelayanan penjualan tiket yang ada di Terminal Bus Purabaya					
2	Seberapa penting adanya petugas yang berada di terminal dan selalu sigap di tempat					
3	Seberapa penting informasi mengenai operasi dan peta jaringan bus yang tersedia dan cukup informatif yang ada di Terminal Bus Purabaya					
4	Seberapa penting petugas yang memastikan kondisi fasilitas dalam keadaan baik dan layak di Terminal Bus Purabaya					
B	TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>)					
5	Seberapa penting pengecekan keamanan saat masuk di Terminal Bus Purabaya					
6	Seberapa penting alat pengecekan keamanan di Terminal Bus Purabaya					
7	Seberapa penting penanganan tindak pidana kriminal di Terminal Bus Purabaya					

No.	Item Variabel Penelitian	Penilaian Anda Terhadap Pernyataan Tersebut				
		STP	TP	N	P	SP
8	Seberapa penting Petugas menyiapkan area parkir dan ruang tunggu untuk penumpang yang sedang dalam kondisi sakit di Terminal Bus Purabaya					
9	Seberapa penting Petugas memberikan prioritas pada orang yang dalam keadaan sakit dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait di Terminal Bus Purabaya					
10	Seberapa penting petugas selalu sigap membantu penumpang dengan berkebutuhan khusus di Terminal Bus Purabaya					
C	PENAMPILAN FISIK (<i>TANGIBLE</i>)					
11	Seberapa penting fasilitas penunjang di Terminal Bus Purabaya					
12	Seberapa penting ruang tunggu bus di Terminal Bus Purabaya					
13	Seberapa penting toilet di Terminal Bus Purabaya					
14	Seberapa penting mushola (tempat ibadah) di Terminal Bus Purabaya					
15	Seberapa penting sirkulasi udara pada ruangan tertutup yang ada di Terminal Bus Purabaya					

No.	Item Variabel Penelitian	Penilaian Anda Terhadap Pernyataan Tersebut				
		STP	TP	N	P	SP
16	Seberapa penting kebersihan dan kenyamanan di area Terminal Bus Purabaya					
17	Seberapa penting fasilitas tempat sampah di Terminal Bus Purabaya					
18	Seberapa penting penerangan di Terminal Bus Purabaya					
19	Seberapa penting informasi mengenai titik kumpul atau <i>assembly point</i> di Terminal Bus Purabaya					
20	Seberapa penting ketersediaan himbauan larangan merokok dan fasilitas <i>smoking area</i> di Terminal Bus Purabaya					
D	KEPASTIAN (ASSURANCE)					
21	Seberapa penting Petugas menyiapkan area parkir untuk kendaraan pengantar/penjemput penumpang yang berkebutuhan khusus di Terminal Bus Purabaya					
22	Seberapa penting informasi keselamatan yang ada di Terminal Bus Purabaya					
23	Seberapa penting fasilitas kesehatan di Terminal Bus Purabaya					
24	Seberapa penting akses pejalan kaki untuk penumpang berkebutuhan khusus di Terminal Bus Purabaya					

No.	Item Variabel Penelitian	Penilaian Anda Terhadap Pernyataan Tersebut				
		STP	TP	N	P	SP
25	Seberapa penting informasi mengenai transportasi pendukung di kawasan Terminal Bus Purabaya					
26	Seberapa penting fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus di Terminal Bus Purabaya					
27	Seberapa penting loket dan tempat <i>boarding</i> yang ramah terhadap penumpang berkebutuhan khusus di Terminal Bus Purabaya					
28	Seberapa penting area untuk menyusui (<i>nursery room</i>) di Terminal Bus Purabaya					
E	EMPATI (<i>EMPATHY</i>)					
29	Seberapa penting petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang di Terminal Bus Purabaya					
30	Seberapa penting petugas mempersiapkan ruang tunggu dan melakukan koordinasi dengan pihak terkait terhadap penumpang berkebutuhan khusus di Terminal Bus Purabaya					

No.	Item Variabel Penelitian	Penilaian Anda Terhadap Pernyataan Tersebut				
		STP	TP	N	P	SP
31	Seberapa penting petugas pengamanan siap dan waspada terhadap segala kemungkinan yang dapat menimbulkan ancaman terhadap penumpang dan mengambil langkah/tindakan tertentu apabila terjadi hal tersebut di Terminal Bus Purabaya					
32	Seberapa penting petugas melakukan pengaturan terhadap penumpang dalam penggunaan tempat duduk dan fasilitas lainnya untuk menciptakan rasa aman dan nyaman dan dalam kondisi siap pakai di Terminal Bus Purabaya					

**Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian
Persepsi**

NO.	PT	Pkrjn	TP	FP	MKT	Kehandalan (<i>Reliability</i>)				TOTAL
						X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
1	3	1	1	1	1	4	4	4	4	16
2	2	2	2	2	2	5	4	5	4	18
3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	20
5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	16
6	4	6	3	3	5	4	5	5	4	18
7	4	6	2	2	4	5	5	5	5	20
8	3	5	1	1	3	5	5	4	4	18
9	2	4	2	1	2	3	4	4	4	15
10	2	3	4	2	1	3	5	4	5	17
11	2	2	2	3	2	5	5	5	5	20
12	3	1	4	4	3	5	5	5	5	20
13	4	2	2	4	5	5	5	5	5	20
14	3	1	4	2	4	2	4	3	3	12
15	2	2	2	1	2	5	5	5	5	20
16	4	1	4	2	1	4	5	4	4	17
17	5	2	2	1	2	5	5	5	5	20
18	3	3	4	1	4	5	5	4	5	19
19	2	2	1	1	2	4	4	4	4	16
20	5	1	2	1	3	5	5	5	5	20
21	4	4	4	4	2	5	5	5	5	20
22	3	2	4	2	4	5	5	5	5	20
23	2	3	2	1	1	5	4	5	5	19
24	4	2	1	2	2	3	5	5	5	18
25	5	1	4	1	5	5	5	5	4	19
26	3	2	2	4	3	3	5	5	5	18
27	2	3	4	2	2	4	5	5	5	19
28	4	4	1	1	4	5	5	5	5	20
29	5	2	4	1	5	5	5	4	4	18
30	2	1	1	1	2	4	4	4	4	16
31	3	3	4	4	1	4	5	5	5	19
32	5	2	1	2	3	2	3	3	4	12
33	4	1	4	2	5	2	1	2	3	8
34	2	2	1	2	4	4	5	4	4	17

NO.	PT	Pkrjn	TP	FP	MKT	Kehandalan (<i>Reliability</i>)				TOTAL
						X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
35	3	4	4	3	2	3	4	4	4	15
36	5	2	1	4	3	1	2	4	3	10
37	4	1	4	3	2	2	2	2	2	8
38	5	3	1	2	1	2	2	3	5	12
39	3	2	2	4	4	4	1	3	4	12
40	2	1	4	2	2	2	3	4	1	10
41	4	4	1	3	3	5	2	1	4	12
42	5	2	4	2	5	3	5	2	3	13
43	3	3	1	4	2	3	5	2	3	13
44	2	4	2	2	1	4	3	3	4	14
45	5	2	4	3	2	2	2	1	4	9
46	4	1	2	4	3	2	1	2	1	6
47	2	3	4	2	4	2	4	4	2	12
48	3	1	2	3	5	4	1	1	5	11
49	2	2	4	4	2	2	2	1	2	7
50	5	1	2	2	1	4	2	4	1	11
51	4	3	4	1	2	5	3	5	4	17
52	2	1	1	2	3	3	1	4	5	13
53	3	2	2	3	5	3	1	3	3	10
54	5	4	4	1	4	3	4	4	4	15
55	4	2	2	2	2	1	2	5	1	9
56	2	3	4	4	1	5	2	1	2	10
57	2	1	2	2	2	3	1	2	4	10
58	3	2	1	3	3	4	3	3	2	12
59	3	3	4	2	5	5	5	3	4	17
60	5	1	2	1	4	4	2	1	1	8
61	5	3	3	3	2	3	3	5	3	14
62	4	2	4	2	1	2	3	1	4	10
63	2	1	2	4	2	4	4	3	5	16
64	3	2	1	2	3	1	4	4	5	14
65	2	3	4	3	2	3	2	3	1	9
66	4	4	2	2	1	5	4	5	3	17
67	2	2	4	4	2	3	5	3	4	15
68	3	1	2	2	3	3	3	1	2	9
69	5	3	4	3	5	5	5	4	1	15
70	2	2	2	3	4	4	4	1	5	14

NO.	PT	Pkrjn	TP	FP	MKT	Kehandalan (<i>Reliability</i>)				TOTAL
						X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
71	4	4	4	2	2	3	2	3	2	10
72	3	1	1	4	1	5	5	4	3	17
73	42	2	1	2	2	2	1	4	2	9
74	3	3	2	3	3	4	1	5	3	13
75	4	2	4	2	2	4	5	2	3	14
76	2	1	2	3	4	2	4	4	5	15
77	5	4	1	2	3	3	5	4	2	14
78	3	2	2	2	2	5	2	5	1	13
79	2	1	1	3	4	1	1	1	4	7
80	4	3	2	2	2	2	3	3	2	10
81	2	1	4	3	3	1	2	4	4	11
82	3	2	2	2	2	5	4	4	1	14
83	5	3	1	3	4	4	3	4	2	13
84	4	1	4	2	3	4	1	5	3	13
85	2	2	2	2	1	2	3	2	1	8
86	3	1	4	2	2	3	3	3	2	11
87	2	2	4	3	5	1	2	2	5	10
88	4	3	4	2	3	1	1	5	5	12
89	5	1	4	3	2	5	3	4	2	14
90	3	2	2	2	1	4	2	1	4	11
91	2	3	1	3	4	2	5	3	3	13
92	4	4	4	2	2	2	4	3	4	13
93	5	2	2	3	3	4	1	3	2	10
94	2	3	1	2	2	2	3	4	4	13
95	3	1	4	3	5	1	3	5	5	14
96	2	2	2	2	2	1	1	3	5	10
97	4	3	1	3	1	5	5	2	1	13
98	5	1	4	2	3	5	1	3	3	12
99	2	2	4	3	2	1	3	4	4	12
100	3	4	4	2	1	4	5	4	4	17

No	Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						TOTAL
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	4	4	4	4	4	4	24
2	4	4	5	5	5	5	28
3	5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	4	4	5	5	26
6	4	4	5	5	5	5	28
7	5	5	5	5	5	5	30
8	5	5	4	5	4	5	28
9	3	4	3	4	4	4	22
10	4	4	5	4	5	5	27
11	3	3	3	4	4	4	21
12	5	5	5	5	5	5	30
13	5	5	5	5	5	5	30
14	5	4	4	4	3	5	25
15	5	5	5	5	5	5	30
16	4	4	5	4	4	4	25
17	5	5	5	5	5	5	30
18	5	5	5	5	5	5	30
19	3	3	4	4	5	5	24
20	3	3	5	5	5	5	26
21	5	5	5	5	5	5	30
22	5	5	5	5	5	5	30
23	4	5	5	4	4	4	26
24	1	1	3	4	3	3	15
25	4	5	4	4	5	5	27
26	5	5	5	5	5	5	30
27	5	4	5	4	5	4	27
28	4	4	5	5	5	5	28
29	5	3	4	4	4	4	24
30	4	4	4	4	4	4	24
31	4	5	4	4	4	4	25
32	4	4	4	3	4	4	23
33	2	2	2	3	2	3	14
34	5	4	2	3	4	4	22
35	4	3	4	3	3	4	21
36	3	2	5	3	3	1	17
37	2	1	1	3	3	2	12
38	5	2	2	2	4	2	17
39	5	2	2	4	1	5	19
40	2	4	3	1	3	5	18

No	Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						TOTAL
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
41	5	2	5	4	3	2	21
42	4	1	1	2	1	4	13
43	4	2	4	3	1	1	15
44	4	2	2	3	1	5	17
45	1	2	4	3	3	1	14
46	4	3	4	4	3	5	23
47	4	5	2	2	1	5	19
48	4	5	1	5	1	4	20
49	2	4	2	3	4	1	16
50	2	5	2	2	5	4	20
51	1	3	4	5	4	2	19
52	2	1	4	3	2	4	16
53	3	5	3	3	1	2	17
54	1	5	2	5	2	3	18
55	2	2	1	5	4	1	15
56	4	5	2	5	2	1	19
57	1	4	3	1	3	2	14
58	1	1	3	4	4	1	14
59	4	5	2	5	2	5	23
60	4	5	4	1	3	4	21
61	5	4	1	1	4	3	18
62	4	4	1	3	3	3	18
63	3	3	2	1	3	4	16
64	2	5	4	4	3	1	19
65	4	1	4	1	3	1	14
66	4	3	1	3	4	2	17
67	5	2	4	2	4	1	18
68	1	1	5	5	2	5	19
69	4	5	2	1	2	4	18
70	5	1	3	4	1	2	16
71	4	1	2	2	2	1	12
72	5	5	2	2	1	2	17
73	2	5	5	3	5	5	25
74	2	1	4	4	5	1	17
75	4	3	2	5	2	3	19
76	2	1	2	2	4	2	13
77	3	3	2	4	5	3	20
78	2	3	2	1	5	3	16
79	4	2	2	5	3	2	18
80	3	1	4	2	2	5	17

No	Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						TOTAL
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
81	5	3	2	2	3	1	16
82	3	3	5	3	2	3	19
83	1	5	5	3	3	4	21
84	2	3	4	5	4	2	20
85	3	5	1	1	5	1	16
86	5	1	4	5	3	1	19
87	2	2	1	5	5	5	20
88	4	3	5	4	5	4	25
89	4	2	1	3	3	1	14
90	5	5	5	2	2	1	20
91	2	2	2	3	4	2	15
92	2	4	1	3	5	2	17
93	4	2	3	5	5	5	24
94	1	2	1	3	5	4	16
95	5	4	2	5	3	5	24
96	2	5	5	1	4	2	19
97	1	1	2	5	2	2	13
98	3	2	5	2	1	4	17
99	5	4	2	3	5	5	24
100	5	3	1	3	2	1	15

No	Penampilan Fisik (<i>Tangible</i>)										TOTAL
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	
1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
2	4	4	5	4	5	5	5	5	4	2	43
3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	46
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	46
6	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	46
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
10	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	43
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4	42
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
16	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	44
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	48
20	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
23	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	46
24	2	2	4	5	5	5	5	5	3	4	40
25	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
27	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
28	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	47
29	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	46
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	46
32	2	3	1	1	3	3	3	3	3	4	26
33	3	2	3	2	3	1	2	1	2	2	21
34	4	4	5	5	3	4	4	4	3	5	41
35	4	3	3	3	2	2	2	4	4	5	32
36	5	5	3	5	4	4	1	1	1	2	31

No	Penampilan Fisik (<i>Tangible</i>)										TOTAL
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	
37	5	4	5	1	5	1	2	1	3	5	32
38	3	4	4	2	2	3	3	5	1	3	30
39	4	4	1	3	4	2	2	1	2	3	26
40	4	2	4	3	1	5	3	5	2	1	30
41	5	4	5	5	3	1	1	3	3	1	31
42	3	2	5	4	4	3	1	4	1	1	28
43	2	5	1	5	5	4	1	5	3	4	35
44	5	2	4	2	5	2	5	4	4	3	36
45	3	4	2	4	4	4	3	5	3	4	36
46	4	4	2	3	4	2	2	4	1	3	29
47	4	5	2	2	3	4	3	3	2	3	31
48	5	4	1	1	2	4	3	1	1	4	26
49	2	3	4	3	2	5	5	4	3	1	32
50	4	4	5	3	1	4	4	3	3	3	34
51	5	4	2	1	1	2	5	1	2	1	24
52	4	5	5	3	4	4	2	3	5	4	39
53	4	5	5	5	5	2	1	3	4	4	38
54	1	1	1	1	5	4	2	2	3	2	22
55	1	1	4	1	1	2	4	3	5	3	25
56	5	5	3	4	3	5	4	1	3	1	34
57	5	2	2	2	1	2	5	4	4	4	31
58	5	3	5	4	4	3	1	3	2	4	34
59	1	4	2	1	4	4	2	3	3	1	25
60	1	1	5	5	4	5	4	1	1	2	29
61	1	2	1	4	3	1	4	2	1	5	24
62	2	3	4	2	5	2	5	1	5	4	33
63	2	5	4	3	2	4	2	2	1	2	27
64	2	4	2	5	1	3	3	5	2	2	29
65	3	3	1	1	3	1	5	3	2	3	25
66	4	2	3	5	2	1	1	2	3	4	27
67	1	4	1	4	2	1	2	2	4	1	22
68	2	2	3	2	1	1	4	5	5	1	26
69	4	4	1	5	3	5	4	1	4	5	36
70	3	3	1	4	3	4	3	4	3	5	33
71	2	2	3	1	2	3	2	2	3	3	23
72	5	2	2	3	5	3	5	5	4	3	37

No	Penampilan Fisik (<i>Tangible</i>)										TOTAL
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	
73	4	4	4	5	2	5	1	5	5	1	36
74	4	3	2	4	1	4	1	2	1	5	27
75	1	1	1	1	5	3	3	5	1	3	24
76	3	2	2	1	1	1	1	5	1	4	21
77	1	2	1	4	1	3	3	2	4	4	25
78	1	3	3	2	3	5	4	2	3	3	29
79	1	1	5	2	1	2	2	1	4	1	20
80	4	4	4	4	1	4	3	5	5	1	35
81	3	1	2	1	2	3	4	2	3	2	23
82	3	5	3	2	1	5	2	1	4	3	29
83	5	1	3	3	2	4	3	4	4	2	31
84	4	3	2	3	5	3	4	1	4	4	33
85	1	2	1	4	5	3	1	3	3	5	28
86	5	5	5	1	5	4	3	1	2	1	32
87	2	1	2	4	1	4	1	2	5	3	25
88	4	5	1	2	3	1	4	2	1	1	24
89	5	5	2	2	5	4	5	3	1	1	33
90	1	4	4	4	1	5	5	3	5	4	36
91	5	3	5	3	3	3	3	2	3	3	33
92	3	1	4	3	1	3	2	1	4	5	27
93	2	3	5	3	4	3	1	3	4	2	30
94	2	5	4	4	5	1	2	1	1	2	27
95	2	3	3	1	3	1	5	2	3	5	28
96	5	1	3	2	4	1	1	1	5	4	27
97	1	4	4	3	4	3	4	5	3	1	32
98	5	3	4	4	4	5	4	3	2	4	38
99	3	2	5	5	5	2	5	5	4	2	38
100	2	5	4	1	2	3	4	4	5	5	35

No	Kepastian (<i>Assurance</i>)								TOTAL	Empati (<i>Empathy</i>)				TOTAL
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	X4.8		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	
1	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	5	4	19
2	5	5	5	4	5	5	5	4	38	5	5	5	4	19
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20
6	4	5	5	5	4	5	5	5	38	5	4	5	4	18
7	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20
8	4	5	5	5	4	5	5	5	38	5	5	5	5	20
9	4	4	4	4	4	4	3	3	30	4	4	4	3	15
10	4	4	4	5	5	5	4	4	35	5	4	5	3	17
11	5	5	5	4	5	4	5	5	38	5	5	5	5	20
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20
14	4	4	3	3	3	3	3	4	27	4	4	4	4	16
15	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20
16	4	4	5	4	4	4	4	5	34	5	4	5	5	19
17	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20
18	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20
19	5	4	4	4	3	4	4	5	33	4	4	4	3	15
20	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20
22	5	5	5	4	4	5	5	4	37	5	4	5	4	18
23	4	5	4	4	4	5	5	5	36	5	5	4	5	19
24	3	4	4	4	4	5	4	4	32	4	4	4	3	15
25	4	5	5	5	4	4	3	4	34	5	4	4	4	17
26	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20
27	4	5	4	5	5	4	3	3	33	5	5	5	4	19
28	4	5	5	4	5	5	5	5	38	4	5	4	5	18

No	Kepastian (<i>Assurance</i>)								TOTAL	Empati (<i>Empathy</i>)				TOTAL
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	X4.8		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	
29	5	5	4	5	4	4	5	3	35	4	4	5	3	16
30	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16
31	4	5	4	4	4	5	4	4	34	4	4	5	4	17
32	4	4	3	4	4	3	3	4	29	3	3	3	3	12
33	2	1	2	2	1	1	2	2	13	1	2	2	1	6
34	4	4	5	4	4	4	4	4	33	5	4	3	4	16
35	4	4	5	4	2	4	4	4	31	2	4	2	4	12
36	5	5	1	1	1	3	5	3	24	1	1	4	4	10
37	5	4	5	5	4	5	5	2	35	5	2	4	1	12
38	2	2	3	5	4	2	5	2	25	1	4	4	1	10
39	1	2	4	1	5	1	3	1	18	4	5	4	2	15
40	1	2	5	1	2	4	1	4	20	2	2	1	3	8
41	4	1	5	2	4	5	1	4	26	4	4	4	3	15
42	3	5	1	3	1	1	3	4	21	2	5	2	4	13
43	1	2	5	2	1	2	4	2	19	5	4	4	4	17
44	4	2	1	4	2	5	2	3	23	3	5	4	4	16
45	1	1	2	5	5	4	5	3	26	4	1	1	1	7
46	1	3	4	3	2	5	4	3	25	2	3	3	3	11
47	1	2	1	2	3	4	2	2	17	5	2	1	5	13
48	5	3	4	5	1	1	5	1	25	2	1	1	5	9
49	2	2	1	2	1	4	3	3	18	1	4	3	4	12
50	3	5	3	1	4	5	3	5	29	3	3	3	5	14
51	4	5	2	3	3	4	5	4	30	3	5	1	2	11
52	3	1	1	1	5	3	4	3	21	4	2	3	4	13
53	1	3	5	5	3	1	4	1	23	3	3	2	4	12
54	4	4	1	2	2	2	3	4	22	5	2	2	2	11
55	2	1	1	1	3	1	5	5	19	1	3	3	2	9
56	4	4	3	2	1	4	2	4	24	3	4	4	2	13

No	Kepastian (<i>Assurance</i>)								TOTAL	Empati (<i>Empathy</i>)				TOTAL
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	X4.8		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	
57	2	4	1	4	3	5	3	2	24	4	5	2	3	14
58	5	3	4	1	4	2	1	4	24	5	2	4	3	14
59	4	1	4	4	1	3	5	4	26	5	2	5	1	13
60	1	4	3	1	2	1	2	1	15	5	1	2	1	9
61	1	1	4	4	3	5	5	5	28	4	1	2	3	10
62	5	1	2	1	4	5	3	5	26	5	5	2	5	17
63	2	5	2	4	2	3	3	1	22	5	2	4	5	16
64	4	4	4	3	3	4	1	1	24	2	5	2	5	14
65	5	2	2	1	5	5	4	4	28	1	4	5	1	11
66	5	4	5	1	3	2	4	4	28	4	3	4	1	12
67	5	1	5	4	3	1	1	3	23	5	5	4	2	16
68	4	5	4	1	2	4	2	3	25	5	4	1	2	12
69	4	2	2	3	2	2	5	3	23	3	1	3	2	9
70	3	4	3	1	1	5	3	1	21	4	3	1	1	9
71	2	4	5	2	1	1	5	1	21	1	4	5	4	14
72	2	2	3	5	1	4	4	1	22	2	2	2	3	9
73	4	3	3	4	1	4	3	1	23	4	5	3	2	14
74	4	5	2	1	5	5	3	2	27	1	5	5	3	14
75	4	3	4	1	3	1	2	2	20	4	5	2	1	12
76	1	5	1	4	2	1	4	3	21	1	5	5	2	13
77	1	5	5	2	1	5	2	1	22	2	3	3	3	11
78	4	1	4	1	5	5	1	5	26	1	5	5	4	15
79	4	5	4	2	3	4	3	5	30	4	1	4	2	11
80	3	2	2	2	4	3	4	3	23	2	2	2	2	8
81	1	1	4	5	4	2	4	5	26	5	5	4	3	17
82	5	1	5	2	4	5	2	2	26	2	2	3	5	12
83	4	2	5	5	2	3	5	4	30	1	1	5	5	12
84	4	5	2	4	3	5	3	3	29	3	1	5	5	14

No	Kepastian (<i>Assurance</i>)								TOTAL	Empati (<i>Empathy</i>)				TOTAL
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	X4.8		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	
85	1	2	3	3	1	4	4	5	23	4	4	4	4	16
86	4	5	1	3	3	2	5	5	28	2	1	1	4	8
87	5	2	3	1	3	4	1	5	24	4	3	1	5	13
88	1	3	4	1	3	2	4	5	23	4	1	1	2	8
89	4	2	1	5	5	5	4	3	29	1	5	2	3	11
90	2	5	5	2	4	3	5	2	28	5	5	3	5	18
91	3	5	3	1	3	2	3	2	22	1	1	3	4	9
92	4	5	3	5	1	1	3	2	24	2	3	3	1	9
93	3	5	1	5	1	2	1	3	21	2	4	1	3	10
94	2	5	4	4	2	3	1	1	22	4	4	3	5	16
95	2	3	3	2	5	2	3	5	25	5	1	4	5	15
96	3	3	5	1	5	1	4	1	23	2	5	3	2	12
97	4	1	5	3	3	3	2	2	23	3	4	4	5	16
98	1	5	2	4	2	5	1	4	24	5	3	2	3	13
99	5	3	4	4	4	5	4	3	32	3	5	3	1	12
100	4	2	2	4	2	1	1	5	21	2	1	5	3	11

Kenyataan

NO. RESPONDEN	KEHANDALAN (RELIABILITY)				TOTAL X1 K
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
1	4	5	5	4	18
2	5	5	5	5	20
3	5	5	4	4	18
4	3	4	4	4	15
5	3	5	4	5	17
6	5	5	5	5	20
7	5	5	5	5	20
8	5	5	5	5	20
9	2	4	3	3	12
10	5	5	5	5	20
11	4	5	4	4	17
12	5	5	5	5	20
13	5	5	5	5	20
14	2	4	3	3	12
15	5	5	5	5	20
16	4	5	4	4	17
17	5	5	5	5	20
18	5	5	4	5	19
19	4	4	4	4	16
20	5	5	5	5	20
21	5	5	5	5	20
22	5	5	5	5	20
23	5	4	5	5	19
24	3	5	5	5	18
25	5	5	5	4	19
26	3	5	5	5	18
27	4	5	5	5	19
28	5	5	5	5	20
29	5	5	4	4	18
30	4	4	4	4	16
31	4	5	5	5	19
32	2	3	3	4	12

NO. RESPONDEN	KEHANDALAN (RELIABILITY)				TOTAL X1 K
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
33	2	1	2	3	8
34	4	5	4	4	17
35	3	4	4	4	15
36	1	2	4	3	10
37	2	2	2	2	8
38	2	2	3	5	12
39	4	1	3	4	12
40	2	3	4	1	10
41	5	2	1	4	12
42	3	5	2	3	13
43	3	5	2	3	13
44	4	3	3	4	14
45	2	2	1	4	9
46	2	1	2	1	6
47	2	4	4	2	12
48	4	1	1	5	11
49	2	2	1	2	7
50	4	2	4	1	11
51	5	3	5	4	17
52	3	1	4	5	13
53	3	1	3	3	10
54	3	4	4	4	15
55	1	2	5	1	9
56	5	2	1	2	10
57	3	1	2	4	10
58	4	3	3	2	12
59	5	5	3	4	17
60	4	2	1	1	8
61	3	3	5	3	14
62	2	3	1	4	10
63	4	4	3	5	16
64	1	4	4	5	14
65	3	2	3	1	9
66	5	4	5	3	17

NO. RESPONDEN	KEHANDALAN (RELIABILITY)				TOTAL X1 K
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
67	3	5	3	4	15
68	3	3	1	2	9
69	5	5	4	1	15
70	4	4	1	5	14
71	3	2	3	2	10
72	5	5	4	3	17
73	2	1	4	2	9
74	4	1	5	3	13
75	4	5	2	3	14
76	2	4	4	5	15
77	3	5	4	2	14
78	5	2	5	1	13
79	1	1	1	4	7
80	2	3	3	2	10
81	4	2	1	4	11
82	2	5	3	3	13
83	2	4	3	4	13
84	4	1	3	2	10
85	2	3	4	4	13
86	1	3	5	5	14
87	1	1	3	5	10
88	5	5	2	1	13
89	5	1	3	3	12
90	1	3	4	4	12
91	4	5	4	4	17
92	2	4	3	4	13
93	4	1	3	2	10
94	2	3	4	4	13
95	1	3	5	5	14
96	1	1	3	5	10
97	5	5	2	1	13
98	5	1	3	3	12
99	1	3	4	4	12
100	4	5	4	4	17

NO. RESPONDEN	TANGGAP (RESPONSIVENESS)						TOTAL
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	4	4	4	3	2	3	20
2	5	5	4	3	3	4	24
3	5	5	5	5	4	2	26
4	5	5	5	3	5	4	27
5	5	4	4	5	3	2	23
6	5	5	4	5	5	5	29
7	5	5	5	4	5	4	28
8	5	4	5	3	3	1	21
9	4	3	4	2	2	1	16
10	5	5	4	3	4	2	23
11	4	3	3	3	5	2	20
12	5	5	5	3	3	3	24
13	5	5	5	3	3	3	24
14	5	4	4	5	4	5	27
15	5	5	5	3	2	2	22
16	4	5	4	3	3	3	22
17	5	5	5	4	4	5	28
18	5	5	5	4	4	4	27
19	5	4	3	3	3	3	21
20	5	5	3	4	4	4	25
21	5	5	5	3	3	3	24
22	5	5	5	4	4	4	27
23	4	5	5	5	4	4	27
24	3	3	1	3	3	3	16
25	5	4	5	4	4	4	26
26	5	5	5	4	3	4	26
27	4	5	4	4	4	4	25
28	5	5	4	4	3	4	25
29	4	4	3	2	3	3	19
30	4	4	4	4	4	3	23
31	4	4	5	4	5	5	27
32	4	4	4	4	4	3	23
33	3	2	2	2	3	2	14
34	4	2	4	3	4	4	21
35	4	4	3	2	2	4	19
36	1	5	2	4	2	1	15
37	2	1	1	2	2	5	13

NO. RESPONDEN	TANGGAP (RESPONSIVENESS)						TOTAL
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
38	2	2	2	1	4	5	16
39	5	2	2	4	3	5	21
40	5	3	4	2	5	4	23
41	2	5	2	4	2	5	20
42	4	1	1	4	1	2	13
43	1	4	2	4	4	2	17
44	5	2	2	3	2	1	15
45	1	4	2	2	4	5	18
46	5	4	3	4	5	1	22
47	5	2	5	4	4	3	23
48	4	1	5	5	1	3	19
49	1	2	4	3	1	2	13
50	4	2	5	2	1	2	16
51	2	4	3	3	4	4	20
52	4	4	1	2	1	4	16
53	2	3	5	2	5	1	18
54	3	2	5	1	5	4	20
55	1	1	2	2	4	3	13
56	1	2	5	1	1	2	12
57	2	3	4	2	4	2	17
58	1	3	1	2	3	5	15
59	5	2	5	1	3	1	17
60	4	4	5	4	1	4	22
61	3	1	4	5	3	5	21
62	3	1	4	2	4	5	19
63	4	2	3	2	5	2	18
64	1	4	5	2	4	4	20
65	1	4	1	3	2	3	14
66	2	1	3	1	1	1	9
67	1	4	2	5	4	1	17
68	5	5	1	4	5	4	24
69	4	2	5	2	1	1	15
70	2	3	1	5	3	2	16
71	1	2	1	3	5	3	15
72	2	2	5	2	4	2	17
73	5	5	5	3	5	3	26
74	1	4	1	1	5	3	15

NO. RESPONDEN	TANGGAP (RESPONSIVENESS)						TOTAL
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
75	3	2	3	2	2	4	16
76	2	2	1	4	5	5	19
77	3	2	3	3	4	2	17
78	3	2	3	2	4	3	17
79	2	2	2	3	4	2	15
80	5	4	3	4	2	2	20
81	1	2	3	1	3	2	12
82	3	5	3	4	2	1	18
83	4	5	5	3	2	4	23
84	2	4	3	5	5	5	24
85	3	3	5	3	5	4	23
86	1	4	1	5	3	5	19
87	3	1	2	1	2	2	11
88	4	5	3	5	2	2	21
89	1	1	2	2	3	2	11
90	3	5	5	3	5	3	24
91	2	2	2	3	2	1	12
92	2	2	4	3	2	2	15
93	5	3	2	2	2	3	17
94	4	1	2	3	2	1	13
95	5	2	4	3	3	4	21
96	2	5	5	4	3	5	24
97	2	2	3	2	4	3	16
98	4	5	2	4	2	3	20
99	5	2	4	4	3	3	21
100	2	3	3	2	4	3	17

NO. RESPONDEN	PENAMPILAN FISIK (TANGIBLE)										TOTAL
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	35
3	5	5	3	5	3	3	4	4	5	5	42
4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	44
5	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	27
6	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	37
7	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
8	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	36
9	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
10	2	5	3	3	4	2	4	4	3	4	34
11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48
12	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	35
13	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	38
14	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
15	4	3	4	4	2	2	4	4	4	3	34
16	4	5	4	3	5	4	4	5	3	3	40
17	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	46
18	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	37
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	4	4	3	3	2	3	2	3	3	1	28
21	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	37
22	3	4	5	5	4	3	3	3	5	4	39
23	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	42
24	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	31
25	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	40
26	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	39
27	4	4	2	3	3	2	3	4	4	5	34
28	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	28
29	4	4	5	5	4	4	4	4	3	2	39
30	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	35
31	2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	41
32	4	4	1	1	2	3	3	4	4	4	30
33	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	19
34	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	35
35	3	4	2	2	3	4	2	4	3	4	31
36	1	1	3	1	2	5	2	3	1	4	23

NO. RESPONDEN	PENAMPILAN FISIK (TANGIBLE)										TOTAL
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	
37	5	2	1	2	2	4	3	5	4	3	31
38	4	3	3	2	5	5	3	3	3	5	36
39	4	2	2	5	2	4	1	1	1	2	24
40	5	3	3	4	4	4	4	5	3	5	40
41	4	3	4	4	3	5	5	1	4	3	36
42	3	2	5	5	1	1	1	5	1	5	29
43	1	5	3	5	5	2	3	1	1	2	28
44	3	5	3	4	2	5	2	3	5	1	33
45	3	4	3	3	4	4	4	1	3	1	30
46	5	2	5	3	4	2	4	2	2	4	33
47	3	4	4	1	4	2	4	4	1	2	29
48	4	2	4	2	4	2	5	2	1	5	31
49	2	3	2	5	3	1	2	1	3	3	25
50	4	1	1	4	4	1	5	5	1	5	31
51	3	3	3	1	2	1	3	2	4	2	24
52	2	1	4	5	2	5	2	3	4	2	30
53	4	2	5	2	1	3	4	1	3	5	30
54	2	2	1	5	5	5	4	2	1	2	29
55	5	3	4	2	2	5	4	4	3	5	37
56	3	5	4	5	4	3	4	2	4	4	38
57	2	5	5	3	3	3	5	4	4	1	35
58	1	4	2	5	2	4	5	4	2	3	32
59	5	3	4	1	1	2	4	5	3	3	31
60	3	5	5	1	2	2	1	4	5	3	31
61	1	4	5	5	2	2	4	5	3	5	36
62	4	4	1	1	5	1	5	3	5	1	30
63	2	1	4	2	3	3	2	3	3	1	24
64	1	3	5	1	2	2	2	3	4	4	27
65	4	2	3	3	1	4	4	3	2	5	31
66	4	1	4	1	4	3	5	1	4	2	29
67	3	1	1	1	5	2	3	2	1	1	20
68	4	4	5	2	4	3	2	4	1	5	34
69	4	2	1	2	3	2	4	5	4	2	29
70	2	1	5	5	5	2	5	5	1	3	34
71	2	1	2	2	5	1	3	2	1	3	22
72	3	1	5	1	2	5	3	5	3	2	30

NO. RESPONDEN	PENAMPILAN FISIK (TANGIBLE)										TOTAL
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	
73	5	4	4	2	4	4	3	2	4	4	36
74	1	3	5	4	5	5	4	2	4	1	34
75	4	5	5	2	3	5	1	1	1	5	32
76	3	3	4	1	1	2	4	1	2	2	23
77	3	1	3	4	4	3	2	1	4	5	30
78	2	2	2	2	4	1	4	2	1	1	21
79	2	2	1	5	3	3	1	5	2	5	29
80	3	2	2	2	1	2	2	4	3	5	26
81	3	1	3	3	2	5	3	2	3	2	27
82	2	1	2	1	2	2	5	1	5	2	23
83	4	4	1	4	2	4	5	2	3	4	33
84	4	5	1	4	4	3	1	5	3	5	35
85	2	2	5	3	5	3	5	1	2	2	30
86	3	2	4	4	2	2	2	3	5	2	29
87	5	5	5	3	1	3	3	1	5	5	36
88	2	1	3	3	5	5	1	1	5	5	31
89	5	2	2	1	3	3	1	3	2	5	27
90	1	2	2	3	5	5	3	1	2	4	28
91	3	5	3	4	5	3	3	2	3	5	36
92	5	2	2	1	1	1	1	1	1	3	18
93	5	5	1	4	2	3	5	1	2	4	32
94	3	1	3	5	5	5	1	1	3	5	32
95	5	2	4	5	5	4	5	2	5	2	39
96	2	4	4	3	3	2	3	2	2	2	27
97	3	2	5	3	5	3	1	3	1	1	27
98	5	2	4	3	3	2	1	3	5	4	32
99	5	3	2	4	2	3	5	5	1	1	31
100	4	2	2	2	4	3	5	4	2	4	32

NO.	KEPASTIAN (ASSURANCE)								TOTAL	EMPATI (EMPATHY)				TOTAL
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	X4.8		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	
1	4	4	4	5	4	3	4	4	32	5	4	4	4	17
2	3	4	3	4	4	4	3	4	29	5	5	5	4	19
3	5	4	5	5	5	5	5	4	38	4	4	5	5	18
4	4	4	3	3	5	4	4	3	30	4	4	5	5	18
5	3	2	2	2	3	2	2	2	18	4	5	4	4	17
6	4	3	4	4	4	4	4	3	30	5	5	4	5	19
7	5	5	5	4	5	5	5	4	38	5	5	5	5	20
8	4	3	3	3	4	3	5	4	29	5	5	5	5	20
9	3	4	3	3	4	3	4	3	27	3	3	3	4	13
10	3	3	3	4	3	3	4	4	27	5	5	3	5	18
11	3	5	4	3	3	3	4	4	29	4	4	5	5	18
12	3	3	3	3	4	3	3	3	25	5	5	5	5	20
13	4	4	3	5	4	4	3	3	30	5	5	5	5	20
14	5	4	4	5	4	4	4	4	34	3	3	2	4	12
15	3	2	4	4	4	3	3	3	26	5	5	5	5	20
16	2	3	3	4	3	3	3	4	25	4	4	4	5	17
17	4	4	4	4	5	4	4	4	33	5	5	5	5	20
18	4	4	5	4	4	4	3	4	32	4	5	5	5	19
19	3	4	3	4	4	3	3	3	27	4	4	4	4	16
20	4	4	4	2	3	3	4	3	27	5	5	5	5	20
21	3	3	3	3	4	3	4	3	26	5	5	5	5	20
22	4	5	4	3	3	4	3	3	29	5	5	5	5	20
23	3	4	3	4	4	4	4	5	31	5	5	5	4	19
24	2	3	2	2	3	3	3	3	21	5	5	3	5	18
25	3	4	4	5	3	4	3	2	28	5	4	5	5	19
26	4	4	4	5	4	4	4	4	33	5	5	3	5	18
27	4	4	3	5	4	4	4	4	32	5	5	4	5	19
28	2	2	3	2	4	2	2	3	20	5	5	5	5	20
29	3	3	3	3	4	3	2	2	23	4	4	5	5	18
30	3	3	3	3	4	3	3	3	25	4	4	4	4	16
31	4	3	4	5	4	4	4	3	31	5	5	4	5	19
32	4	5	5	4	3	3	4	3	31	3	4	2	3	12
33	2	2	3	2	2	3	2	2	18	2	3	2	1	8
34	4	3	4	4	4	4	4	2	29	4	4	4	5	17
35	2	2	3	3	4	5	4	3	26	4	4	3	4	15
36	5	5	3	4	4	5	4	5	35	4	3	1	2	10
37	2	2	4	3	5	4	3	2	25	2	2	2	2	8
38	3	2	4	4	5	2	5	5	30	3	5	2	2	12
39	3	5	3	4	4	4	4	3	30	3	4	4	1	12
40	5	2	4	5	4	2	3	3	28	4	1	2	3	10
41	5	2	3	3	4	2	3	4	26	1	4	5	2	12
42	3	2	5	3	3	5	5	5	31	2	3	3	5	13

NO.	KEPASTIAN (ASSURANCE)								TOTAL	EMPATI (EMPATHY)				TOTAL
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	X4.8		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	
43	2	5	2	2	1	2	4	3	21	2	3	3	5	13
44	4	4	5	3	3	4	5	5	33	3	4	4	3	14
45	1	1	1	2	2	1	2	5	15	1	4	2	2	9
46	3	4	4	2	2	5	4	5	29	2	1	2	1	6
47	1	2	1	2	1	5	3	2	17	4	2	2	4	12
48	4	1	3	4	5	2	4	1	24	1	5	4	1	11
49	3	5	4	3	4	3	1	3	26	1	2	2	2	7
50	4	2	2	4	4	1	5	4	26	4	1	4	2	11
51	2	4	2	4	2	1	5	1	21	5	4	5	3	17
52	5	3	2	3	4	5	5	2	29	4	5	3	1	13
53	4	2	5	1	5	3	3	4	27	3	3	3	1	10
54	4	3	5	5	5	3	5	4	34	4	4	3	4	15
55	5	5	2	5	3	1	2	1	24	5	1	1	2	9
56	2	1	4	5	5	5	4	4	30	1	2	5	2	10
57	3	2	5	3	5	1	2	4	25	2	4	3	1	10
58	1	4	1	4	4	4	4	4	26	3	2	4	3	12
59	3	2	3	2	3	1	3	1	18	3	4	5	5	17
60	3	1	4	1	3	1	1	1	15	1	1	4	2	8
61	3	3	1	4	2	1	4	3	21	5	3	3	3	14
62	4	3	1	5	2	1	2	1	19	1	4	2	3	10
63	4	2	4	3	4	3	4	1	25	3	5	4	4	16
64	2	1	1	2	5	2	2	1	16	4	5	1	4	14
65	1	2	4	2	1	5	1	1	17	3	1	3	2	9
66	1	5	5	3	5	1	3	4	27	5	3	5	4	17
67	3	3	3	2	1	5	1	4	22	3	4	3	5	15
68	1	4	4	4	3	1	4	5	26	1	2	3	3	9
69	1	3	1	3	5	5	2	5	25	4	1	5	5	15
70	1	5	1	5	2	5	1	4	24	1	5	4	4	14
71	1	4	1	2	2	2	3	2	17	3	2	3	2	10
72	4	3	4	4	2	1	2	1	21	4	3	5	5	17
73	3	1	2	3	2	2	4	5	22	4	2	2	1	9
74	4	4	2	2	4	5	3	2	26	5	3	4	1	13
75	5	5	1	5	2	1	5	1	25	2	3	4	5	14
76	3	1	4	3	2	3	5	1	22	4	5	2	4	15
77	2	4	2	5	5	4	1	1	24	4	2	3	5	14
78	5	1	4	4	1	1	4	1	21	5	1	5	2	13
79	4	4	5	2	1	4	1	2	23	1	4	1	1	7
80	2	4	2	4	1	3	3	2	21	3	2	2	3	10
81	3	4	4	1	1	3	5	1	22	1	4	1	2	8
82	2	4	2	4	3	1	5	4	25	3	3	5	4	15
83	3	1	5	1	2	1	3	4	20	3	4	4	3	14
84	4	1	1	2	4	3	2	4	21	3	2	4	1	10

NO.	KEPASTIAN (ASSURANCE)								TOTAL	EMPATI (EMPATHY)				TOTAL
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	X4.8		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	
85	1	3	1	4	4	4	5	5	27	4	4	2	3	13
86	1	3	4	2	2	3	1	5	21	5	5	3	3	16
87	2	3	2	3	5	4	5	3	27	3	5	1	2	11
88	5	1	3	1	2	2	1	2	17	2	1	1	1	5
89	3	5	2	2	4	3	2	5	26	3	3	5	3	14
90	5	5	5	4	5	1	3	5	33	4	4	4	2	14
91	5	3	5	5	4	4	5	4	35	4	4	2	5	15
92	4	2	5	2	4	4	5	1	27	3	4	2	4	13
93	4	3	5	4	5	3	3	5	32	3	2	4	1	10
94	5	1	4	5	3	1	1	4	24	4	4	2	3	13
95	5	4	2	4	5	5	3	5	33	5	5	1	3	14
96	3	3	5	3	3	2	4	2	25	3	5	1	1	10
97	4	2	3	2	2	2	3	3	21	2	1	5	5	13
98	4	3	3	4	4	3	3	2	26	3	3	5	1	12
99	3	3	2	2	5	5	3	4	27	4	4	1	3	12
100	5	2	2	2	3	3	2	3	22	4	4	4	5	17

Lampiran 3. Statistik Deskriptif
Deskripsi Karakteristik
Frequencies

Statistics

		Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Tujuan Perjalanan	Frekuensi Perjalanan	Moda Ke Terminal
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	28	28.0	28.0	28.0
	SMA	26	26.0	26.0	54.0
	Diploma	23	23.0	23.0	77.0
	Sarjana (S1)	20	20.0	20.0	97.0
	Pasca Sarjana (S2)	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Swasta/BUMN	27	27.0	27.0	27.0
	Wiraswasta/Pengusaha	34	34.0	34.0	61.0
	Guru/Dosen/Akademisi	22	22.0	22.0	83.0
	Pelajar/Mahasiswa	13	13.0	13.0	96.0
	PNS/TNI/POLRI	2	2.0	2.0	98.0
	Pensiunan PNS/TNI/POLRI	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tujuan Perjalanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bekerja/Sekolah	22	22.0	22.0	22.0
	Perjalanan Bisnis	32	32.0	32.0	54.0
	Perjalanan Non-Bisnis (Urusan Keluarga/Rekreasi/Sosial)	9	9.0	9.0	63.0
	Pulang ke rumah	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Perjalanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setiap hari	16	16.0	16.0
	Seminggu sekali	42	42.0	58.0
	Sebulan sekali	26	26.0	84.0
	Setahun sekali	16	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

Moda Ke Terminal

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Angkutan Umum	16	16.0	16.0
	Sepeda Motor	35	35.0	51.0
	Mobil	20	20.0	71.0
	Taksi	16	16.0	87.0
	Ojek Online	13	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

Nilai Rata-Rata Persepsi / Harapan**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PK1	100	1.00	5.00	3.4600	1.35154
PK2	100	1.00	5.00	3.4200	1.47833
PK3	100	1.00	5.00	3.5700	1.30465
PK4	100	1.00	5.00	3.5500	1.34371
TRP1	100	1.00	5.00	3.5300	1.33678
TRP2	100	1.00	5.00	3.3800	1.43393
TRP3	100	1.00	5.00	3.3100	1.44736
TRP4	100	1.00	5.00	3.5400	1.31364
TRP5	100	1.00	5.00	3.5300	1.33678
TRP6	100	1.00	5.00	3.3900	1.53014
PFP1	100	1.00	5.00	3.5000	1.38899
PFP2	100	1.00	5.00	3.6200	1.36907
PFP3	100	1.00	5.00	3.5700	1.47199
PFP4	100	1.00	5.00	3.5100	1.47364
PFP5	100	1.00	5.00	3.4800	1.47354
PFP6	100	1.00	5.00	3.5800	1.40834
PFP7	100	1.00	5.00	3.5200	1.47354
PFP8	100	1.00	5.00	3.4100	1.50484
PFP9	100	1.00	5.00	3.4200	1.35721
PFP10	100	1.00	5.00	3.4200	1.43675
KPP1	100	1.00	5.00	3.5300	1.40314
KPP2	100	1.00	5.00	3.6100	1.48321
KPP3	100	1.00	5.00	3.6000	1.42134
KPP4	100	1.00	5.00	3.3200	1.51677
KPP5	100	1.00	5.00	3.3200	1.42049
KPP6	100	1.00	5.00	3.6300	1.46097
KPP7	100	1.00	5.00	3.6100	1.34761
KPP8	100	1.00	5.00	3.5000	1.40346
EP1	100	1.00	5.00	3.6000	1.45644
EP2	100	1.00	5.00	3.6000	1.44250
EP3	100	1.00	5.00	3.5200	1.36685
EP4	100	1.00	5.00	3.4700	1.37404
Valid N (listwise)	100				

Nilai Rata-Rata Kinerja / Kenyataan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KK1	100	1.00	5.00	3.4300	1.36519
KK2	100	1.00	5.00	3.4800	1.51411
KK3	100	1.00	5.00	3.5400	1.29037
KK4	100	1.00	5.00	3.6200	1.30871
TRK1	100	1.00	5.00	3.4200	1.47148
TRK2	100	1.00	5.00	3.3600	1.39639
TRK3	100	1.00	5.00	3.4200	1.39393
TRK4	100	1.00	5.00	3.1100	1.14499
TRK5	100	1.00	5.00	3.2700	1.22972
TRK6	100	1.00	5.00	3.0700	1.28122
PFK1	100	1.00	5.00	3.3800	1.18731
PFK2	100	1.00	5.00	3.1600	1.36122
PFK3	100	1.00	5.00	3.3100	1.30031
PFK4	100	1.00	5.00	3.1800	1.35870
PFK5	100	1.00	5.00	3.3200	1.25433
PFK6	100	1.00	5.00	3.2300	1.20483
PFK7	100	1.00	5.00	3.3600	1.28330
PFK8	100	1.00	5.00	3.1600	1.39059
PFK9	100	1.00	5.00	3.1100	1.30960
PFK10	100	1.00	5.00	3.3500	1.35866
KPK1	100	1.00	5.00	3.2500	1.20918
KPK2	100	1.00	5.00	3.1200	1.23321
KPK3	100	1.00	5.00	3.2100	1.25766
KPK4	100	1.00	5.00	3.3300	1.16389
KPK5	100	1.00	5.00	3.4500	1.20918
KPK6	100	1.00	5.00	3.0700	1.32005
KPK7	100	1.00	5.00	3.3200	1.21339
KPK8	100	1.00	5.00	3.1400	1.31056
EK1	100	1.00	5.00	3.5400	1.29037
EK2	100	1.00	5.00	3.6200	1.30871
EK3	100	1.00	5.00	3.4600	1.35154
EK4	100	1.00	5.00	3.4200	1.47833
Valid N (listwise)	100				

**Lampiran 4. Uji Validitas
Correlations
Persepsi / Harapan**

		Correlations				
		PK1	PK2	PK3	PK4	TP1
PK1	Pearson Correlation	1	.377*	.559**	.440*	.807**
	Sig. (2-tailed)		.040	.001	.015	.000
	N	30	30	30	30	30
PK2	Pearson Correlation	.377*	1	.517**	.612**	.717**
	Sig. (2-tailed)	.040		.003	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
PK3	Pearson Correlation	.559**	.517**	1	.733**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.001	.003		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
PK4	Pearson Correlation	.440*	.612**	.733**	1	.829**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
TP1	Pearson Correlation	.807**	.717**	.859**	.829**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

Correlations

	TRP1	TRP2	TRP3	TRP4	TRP5	TRP6	TP2
TRP1 Pearson Correlation	1	.825**	.629**	.485**	.423*	.579**	.850**
TRP1 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.007	.020	.001	.000
TRP1 N	30	30	30	30	30	30	30
TRP2 Pearson Correlation	.825**	1	.610**	.528**	.522**	.629**	.877**
TRP2 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.003	.000	.000
TRP2 N	30	30	30	30	30	30	30
TRP3 Pearson Correlation	.629**	.610**	1	.645**	.684**	.586**	.835**
TRP3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.001	.000
TRP3 N	30	30	30	30	30	30	30
TRP4 Pearson Correlation	.485**	.528**	.645**	1	.591**	.663**	.752**
TRP4 Sig. (2-tailed)	.007	.003	.000		.001	.000	.000
TRP4 N	30	30	30	30	30	30	30
TRP5 Pearson Correlation	.423*	.522**	.684**	.591**	1	.710**	.762**
TRP5 Sig. (2-tailed)	.020	.003	.000	.001		.000	.000
TRP5 N	30	30	30	30	30	30	30
TRP6 Pearson Correlation	.579**	.629**	.586**	.663**	.710**	1	.818**
TRP6 Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.000	.000		.000
TRP6 N	30	30	30	30	30	30	30
TP2 Pearson Correlation	.850**	.877**	.835**	.752**	.762**	.818**	1
TP2 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
TP2 N	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).

KPP 8	Pearson Correlation	.390*	.350	.619**	.212	.318	.526**	.654**	1	.688**
	Sig. (2-tailed)	.033	.058	.000	.262	.087	.003	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TP4	Pearson Correlation	.687**	.787**	.860**	.653**	.772**	.807**	.866**	.688**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	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).

Correlations

		EP1	EP2	EP3	EP4	TP5
EP1	Pearson Correlation	1	.562**	.737**	.604**	.836**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
EP2	Pearson Correlation	.562**	1	.480**	.767**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.001		.007	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
EP3	Pearson Correlation	.737**	.480**	1	.418*	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007		.021	.000
	N	30	30	30	30	30
EP4	Pearson Correlation	.604**	.767**	.418*	1	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.021		.000
	N	30	30	30	30	30
TP5	Pearson Correlation	.836**	.857**	.737**	.888**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	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).

Kinerja / Kenyataan Correlations

Correlations

		KK1	KK2	KK3	KK4	TK1
KK1	Pearson Correlation	1	.530**	.651**	.594**	.871**
	Sig. (2-tailed)		.003	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
KK2	Pearson Correlation	.530**	1	.596**	.596**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.003		.001	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
KK3	Pearson Correlation	.651**	.596**	1	.824**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
KK4	Pearson Correlation	.594**	.596**	.824**	1	.871**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
TK1	Pearson Correlation	.871**	.741**	.896**	.871**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

Correlations

		TRK1	TRK2	TRK3	TRK4	TRK5	TRK6	TK2
TRK 1	Pearson Correlation	1	.586**	.629**	.295	.171	.214	.642**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.113	.366	.256	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TRK 2	Pearson Correlation	.586**	1	.610**	.320	.204	.456*	.745**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.085	.280	.011	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TRK 3	Pearson Correlation	.629**	.610**	1	.250	.097	.107	.625**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.183	.610	.574	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TRK 4	Pearson Correlation	.295	.320	.250	1	.488**	.493**	.717**

KPK5	Pearson Correlation	.527**	.162	.344	.313	1	.516**	.411*	.273	.575**
	Sig. (2-tailed)	.003	.393	.063	.093		.004	.024	.145	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPK6	Pearson Correlation	.718**	.673**	.637**	.649**	.516**	1	.549**	.417*	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.004		.002	.022	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPK7	Pearson Correlation	.644**	.486**	.463*	.353	.411*	.549**	1	.616**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.010	.056	.024	.002		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPK8	Pearson Correlation	.314	.398*	.331	.431*	.273	.417*	.616**	1	.638**
	Sig. (2-tailed)	.091	.029	.074	.017	.145	.022	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TK4	Pearson Correlation	.835**	.715**	.758**	.720**	.575**	.876**	.764**	.638**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	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).

Correlations

	EK1	EK2	EK3	EK4	TK5	
EK1	Pearson Correlation	1	.824**	.399*	.433*	.840**
	Sig. (2-tailed)		.000	.029	.017	.000
	N	30	30	30	30	30
EK2	Pearson Correlation	.824**	1	.399*	.433*	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000		.029	.017	.000
	N	30	30	30	30	30
EK3	Pearson Correlation	.399*	.399*	1	.377*	.763**
	Sig. (2-tailed)	.029	.029		.040	.000
	N	30	30	30	30	30
EK4	Pearson Correlation	.433*	.433*	.377*	1	.657**
	Sig. (2-tailed)	.017	.017	.040		.000
	N	30	30	30	30	30
TK5	Pearson Correlation	.840**	.840**	.763**	.657**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

**Lampiran 5. Uji Reliabilitas
Persepsi / Harapan
Reliability
Scale: ALL VARIABLES**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PK1	4.4000	.85501	30
PK2	4.7333	.44978	30
PK3	4.6000	.56324	30
PK4	4.5667	.56832	30

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
TRP1	4.2667	.94443	30
TRP2	4.2333	.93526	30
TRP3	4.5333	.68145	30
TRP4	4.5333	.50742	30
TRP5	4.6000	.62146	30
TRP6	4.6667	.54667	30

Reliability**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PFP1	4.3333	.75810	30
PFP2	4.6667	.66089	30
PFP3	4.8000	.40684	30
PFP4	4.8333	.37905	30
PFP5	4.6667	.54667	30
PFP6	4.8333	.37905	30
PFP7	4.8667	.34575	30
PFP8	4.7333	.44978	30
PFP9	4.4667	.68145	30
PFP10	4.5000	.73108	30

Reliability**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KPP1	4.5667	.56832	30
KPP2	4.7667	.43018	30
KPP3	4.6667	.54667	30
KPP4	4.5667	.56832	30
KPP5	4.5333	.62881	30
KPP6	4.6667	.54667	30
KPP7	4.5667	.72793	30
KPP8	4.5667	.67891	30

Reliability**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
EP1	4.7667	.43018	30
EP2	4.6333	.49013	30
EP3	4.7333	.44978	30
EP4	4.4000	.77013	30

Kinerja / Kenyataan
Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KK1	4.3333	.95893	30
KK2	4.8000	.40684	30
KK3	4.5667	.62606	30
KK4	4.5667	.62606	30

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.749	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
TRK1	4.6667	.54667	30
TRK2	4.5333	.68145	30
TRK3	4.2333	.93526	30
TRK4	3.6000	.85501	30
TRK5	3.5333	.86037	30
TRK6	3.2667	1.08066	30

Reliability**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PFK1	3.9000	.71197	30
PFK2	4.1000	.80301	30
PFK3	3.6667	.88409	30
PFK4	3.8000	.80516	30
PFK5	3.7667	.85836	30
PFK6	3.5333	.89955	30
PFK7	3.8333	.79148	30
PFK8	4.0333	.71840	30
PFK9	3.8333	.83391	30
PFK10	3.6000	1.03724	30

Reliability**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KPK1	3.4667	.81931	30
KPK2	3.6000	.81368	30
KPK3	3.4667	.77608	30
KPK4	3.6667	.99424	30
KPK5	3.8667	.62881	30
KPK6	3.4667	.73030	30
KPK7	3.5333	.81931	30
KPK8	3.4000	.72397	30

Reliability**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

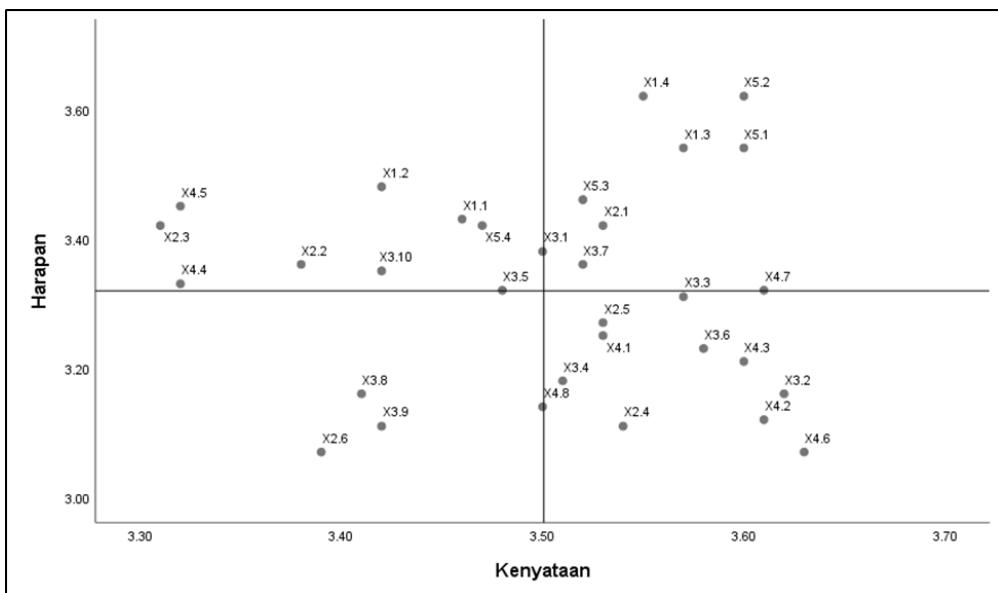
Cronbach's Alpha	N of Items
.760	4

Item Statistics


	Mean	Std. Deviation	N
EK1	4.5667	.62606	30
EK2	4.5667	.62606	30
EK3	4.4000	.85501	30
EK4	4.7333	.44978	30

Lampiran 6. Importance and Performance Analysis (IPA)

Variabel	Item	Rata-Rata	
		Persepsi	Kenyataan
Kehandalan (X1)	X1.1	3.46	3.43
	X1.2	3.42	3.48
	X1.3	3.57	3.54
	X1.4	3.55	3.62
Tanggap (X2)	X2.1	3.53	3.42
	X2.2	3.38	3.36
	X2.3	3.31	3.42
	X2.4	3.54	3.11
	X2.5	3.53	3.27
	X2.6	3.39	3.07
Penampilan Fisik (X3)	X3.1	3.50	3.38
	X3.2	3.62	3.16
	X3.3	3.57	3.31
	X3.4	3.51	3.18
	X3.5	3.48	3.32
	X3.6	3.58	3.23
	X3.7	3.52	3.36
	X3.8	3.41	3.16
	X3.9	3.42	3.11
	X3.10	3.42	3.35
Kepastian (X4)	X4.1	3.53	3.25
	X4.2	3.61	3.12
	X4.3	3.60	3.21
	X4.4	3.32	3.33
	X4.5	3.32	3.45
	X4.6	3.63	3.07
	X4.7	3.61	3.32
	X4.8	3.50	3.14
Empathy (X5)	X5.1	3.60	3.54
	X5.2	3.60	3.62
	X5.3	3.52	3.46
	X5.4	3.47	3.42



Lampiran 7. Surat permohonan penelitian



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS TEKNIK

Kampus : Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya 60118 Telp. +62 31 5931800 (hunting) Fax, +62 31 5927817

- Program Studi Teknik Industri
- Program Studi Teknik Elektro
- Program Studi Teknik Mesin
- Program Studi Teknik Informatika
- Program Studi Teknik Sipil
- Program Studi Sistem dan Teknologi Informasi
- Program Studi Magister Teknik Sipil

Homepage : ft.untag-sby.ac.id Email : teknik@untag-sby.ac.id

Nomor : 963/K/FT/Akd/V/2023 Surabaya, 16 Mei 2023
 Lampiran : -
 Perihal : **Penelitian Tugas Akhir**

Kepada Yth : **Pimpinan KORSATPEL Terminal Bus Tipe A Purabaya**
Jl. Letjen Sutoyo No. 21 Medaeng Waru Sidoarjo

Dengan hormat,

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata I, maka mahasiswa/mahasiswi diwajibkan untuk melakukan **Penelitian Tugas Akhir** sebagai penerapan teori dan praktek yang diperoleh selama masa studinya.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka dengan ini kami mohon Bapak/Ibu berkenan untuk memberikan ijin kepada mahasiswa/mahasiswi sebagai berikut :

No	Nama	NBI	EMAIL	No.HP
1.	Deva Yudha Pradana	1431900199	devayudha99@gmail.com	085706822196

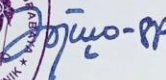

Program Studi Teknik Sipil
 Guna melaksanakan **Penelitian Tugas Akhir** di :

"KORSATPEL Terminal Bus Tipe A Purabaya"

yang akan dimulai pada : **Semester Genap 2022-2023**

Demikian permohonan kami, atas perkenannya disampaikan terima kasih.

Dekan,



Dr. Sajiyo, M.Kes., IPU., ASEAN Eng.
 NPP : 20410.90.0197

BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT XI JATIM
TERMINAL TIPE A PURABAYA

LEMBAR DISPOSISI

Surat dari : LUNTA6 SURABAYA	Diterima Tanggal : 16 MEI 2023
Tanggal Surat : 16 MEI 2023	Nomor Agenda : 45
Nomor Surat : 963/K/PT/Akd/V/2023	Diteruskan Kepada :
Perihal : Penelitian Tugas Akhir	1. Admin 2. PPNS 3. Komandan Regu 4. Mekanikal Elektrikal 5. Teknologi dan Informatika

ISI DISPOSISI

16/05/2023 — Admin KEMAN DI FAKS LUNTA6

Lampiran 8. Dokumentasi penulis selama tahun 2023



Kondisi di *gate* kedatangan penumpang



Kondisi di *gate* keberangkatan bus



Kondisi antrean bus di *gate* keberangkatan bus



Kondisi kepadatan penumpang menuju ke *connection bridge*



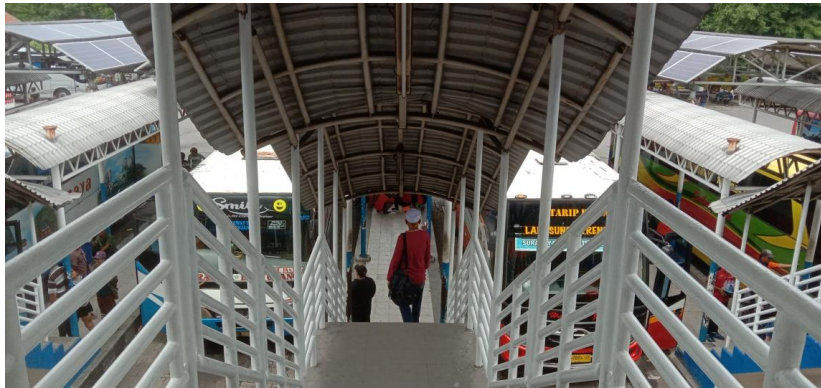
Papan petunjuk arah di lantai 2 terminal Purabaya



Papan informasi di *shelter* keberangkatan bus



Kepadatan calon penumpang di *shelter* keberangkatan bus



Tangga menuju penaikan penumpang bus sesuai trayek tujuan



Kondisi di *shelter* keberangkatan bus



Penampakan dari luar *connection bridge* terminal Purabaya



Penampakan *shelter* keberangkatan bus terminal Purabaya



Kondisi di pintu keluar bus terminal Purabaya



Dokumentasi dengan responden penelitian



Dokumentasi dengan responden penelitian



Dokumentasi dengan responden penelitian



Dokumentasi dengan responden penelitian



Dokumentasi dengan responden penelitian



Dokumentasi dengan responden penelitian



Dokumentasi bersama *surveyor* penelitian di terminal Purabaya



Sedikit dokumentasi bersama *crew bus* di *connection bridge* terminal Purabaya