

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

6.1.1 Tingkat Kepuasan Penumpang

Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian, tingkat kepuasan penumpang Kereta Bandara Internasional Soekarno-Hatta rata-rata 89,35 % yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Railink sudah sangat memuaskan.

6.1.2 Pelayanan Yang Perlu Dipertahankan dan Ditingkatkan

a. Pelayanan yang harus dipertahankan PT. Railink

Berdasarkan analisis diagram Kartesius menunjukkan bahwa atribut yang harus dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting oleh penumpang dan hasilnya sangat memuaskan adalah :

- Variabel 2 tentang kebersihan di dalam stasiun.
- Variabel 3 tentang kebersihan di dalam kereta.
- Variabel 4 tentang ketersediaan informasi rute perjalanan KA.
- Variabel 8 tentang kebersihan toilet di stasiun.
- Variabel 9 tentang kebersihan toilet di kereta.
- Variabel 14 tentang kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang.
- Variabel 15 tentang karyawan/petugas menunjukkan rasa percaya diri dan siap dalam melayani/membantu penumpang.

- Variabel 16 tentang kecepatan dan kesiapan karyawan/petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang hingga tuntas.
 - Variabel 23 tentang kenyamanan pada saat naik atau turun kereta.
 - Variabel 25 tentang keramahan dan kesopanan karyawan/petugas dalam melayani penumpang.
 - Variabel 27 tentang karyawan/petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti.
 - Variabel 28 tentang kejujuran dan kesabaran karyawan/petugas dalam memberikan pelayanan.
 - Variabel 29 tentang karyawan/petugas menghargai dan melayani, serta mengutamakan kebutuhan penumpang.
- b. Pelayanan yang harus ditingkatkan PT. Railink

Berdasarkan analisis koordinat Kartesius menunjukkan bahwa atribut yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan, karena dianggap penting oleh penumpang namun pada kenyataannya atribut tersebut belum sesuai dengan harapan adalah :

- Variabel 5 tentang ketersediaan informasi jadwal skytrain bandara.
- Variabel 7 tentang fasilitas untuk penumpang difabel.
- Variabel 26 tentang kemudahan membeli tiket.

6.1.3 Kenaikan Harga Tiket Yang Dapat di Terima Oleh Masyarakat

Tentang wacana kenaikan harga tiket, 71% penumpang berpendapat kenaikan harga yang paling layak dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh PT. Railink saat ini yaitu Rp. 75.000,00-Rp. 80.000,00. Dengan kata lain kenaikan berkisar Rp. 5.000,00-Rp. 10.000,00. Namun bila melihat Kereta

Bandara Kualanamu yang memiliki jarak tepuh 28 km dengan harga tiket Rp. 100.00,00 atau Rp. 3.571/km, sedangkan Kereta Bandara Internasional Soekarno-Hatta memiliki jarak tempuh 37,6 km dengan harga tiket saat ini Rp. 70.000,00 atau Rp. 1.862,00/km. PT. Railink layak menaikkan harga tiket menjadi Rp. 100.000,00.

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, antara lain :

- a. Untuk peningkatan tentang ketersediaan informasi jadwal skytrain bandara dapat dilakukan dengan cara, memasang informasi jadwal skytrain bandara di setiap stasiun ditempat yang strategis, dapat pula memasang di papan informasi didalam kereta.
- b. Untuk peningkatan tentang fasilitas untuk penumpang difabel dapat dilakukan dengan cara, menyediakan *passenger gate* yang dapat dilewati oleh kursi roda, menyediakan toilet khusus di stasiun bagi penyandang disabilitas, lebih memperhatikan lagi jarak antara kereta dengan peron supaya dapat mempermudah penumpang difabel masuk dan keluar kereta, serta menyediakan petugas khusus untuk melayani penyandang disabilitas.
- c. Untuk peningkatan kemudahan membeli tiket dapat dilakukan dengan cara, melakukan kerjasama dengan perusahaan layanan pemesanan tiket online yang sudah sangat akrab dengan masyarakat, menyediakan mesin pembelian tiket

yang dapat menerima uang tunai, serta dapat pula membuat sistem tiketing seperti pembayaran jalan tol, TransJakarta, dan KRL Commuter Line.

- d. Untuk menaikkan harga tiket, perusahaan harus memberikan sosialisasi kepada masyarakat secara menyeluruh tentang perbandingan harga tiket dengan jarak tempuh yang ada dengan kereta bandara lain, serta perusahaan harus meningkatkan fasilitas dan pelayanan agar masyarakat tidak kecewa dengan kenaikan harga tiket.



DAFTAR PUSATAKA

- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta : Jakarta.
- Azwar, Saifuddin. (1999). *Reabilitas dan Validitas*. Sigma Alpha : Yogyakarta.
- Farida Isky Fitriah. (2011) *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan Jabodetabek (Studi Kasus Kereta Api Ekspres Pakuan Bogor-Jakarta)*. Institut Pertanian Bogor :Bogor
- Irawan, H. (2003). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo : Jakarta.
- Kotler, Phillip. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. Erlangga : Jakarta.
- Martinez, C.L. (2003). *Evaluation Report : Tools Cluster Networking Meeting 1* Center Point Institute, Inc, Arizona.
- Nana Sudjana dan Ibrahim. (2004). *Penelitian dan Penilaian Pendidikan* Sinar Baru Algensindo : Bandung.
- Nasution. (2003). *Metode Research*, PT. Bumi Aksara : Jakarta.
- Nurgiyantoro, B, Gunawan, Marzuki. (2000). *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Sosial*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, (1998). *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Preceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011 Tentang Fasilitas Stasiun Kereta Api.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 Pasal 1 ayat 6. Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

Rescoe. (1982). *Research Methods for Business*. Mc Graw Hill : New York.

Sumadi Suryabrata (2004). *Psikologi Pendidikan*. PT. Rajagrafindo Persada : Jakarta.

Supranto, J. (2001). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi 6. Erlangga : Jakarta

Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT Rineka Cipta : Jakarta.

Tjiptono, J dan Chandra, G (2005). *Service, Quality Statisfaction*. Andy : Yogyakarta.

Tedjalasana Florentina (2017). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Penumpang Gerbong Khusus Wanita Kereta Api Prambanan Ekspres Yogyakarta-Solo*. Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta : Yogyakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 11 ayat 4 Tentang Pemerintah Daerah.



LAMPIRAN

No.	Pertanyaan	Kepuasan				
		5	4	3	2	1
RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)						
5.	Kecepatan karyawan/petugas dalam merespon kondisi darurat di dalam kereta maupun di stasiun					
6.	Kemampuan karyawan/petugas dalam melaksanakan pekerjaannya dengan baik					
ASSURANCE (JAMINAN)						
1.	Ketersediaan layanan pelanggan 24 jam (call center)					
2.	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan					
3.	Kenyamanan pada saat naik atau turun kereta					
4.	Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di kereta/stasiun					
No.	Pertanyaan	Kepuasan				
		5	4	3	2	1
EMPATHY(EMPATI)						
1.	Keramahan dan kesopanan karyawan/petugas dalam melayani penumpang					
2.	Kemudahan membeli tiket					
3.	Karyawan/petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti					
4.	Kejujuran dan kesabaran karyawan/petugas dalam memberikan pelayanan					
5.	Karyawan/petugas menghargai dan melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang					

D. PENGUKURAN TINGKAT KEPENTINGAN (Harapan Penumpang)

Dibawah ini terdapat pertanyaan-pertanyaan berkaitan dengan tingkat kepentingan atribut menurut persepsi anda sebagai penumpang Kereta Api Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Beri tanda centang (√) pada pertanyaan-pertanyaan tersebut di kolom yang telah disediakan dibawah ini :

Keterangan :

5
Sangat Penting → **1**
Tidak Penting

No.	Pertanyaan	Kepentingan				
		5	4	3	2	1
TANGIBLES (NYATA)						
1.	Ketersediaan Mushola di stasiun					
2.	Kebersihan di dalam stasiun					
3.	Kebersihan di dalam kereta					
4.	Ketersediaan informasi rute perjalanan KA					

No.	Pertanyaan	Kepentingan				
		5	4	3	2	1
TANGIBLES (NYATA)						
5.	Ketersediaan informasi jadwal skytrain bandara					
6.	Ketersediaan informasi jadwal keberangkatan pesawat					
7.	Fasilitas untuk penumpang difabel					
8.	Kebersihan toilet di stasiun					
9.	Ketersediaan toilet di kereta					
10.	Ketersediaan food station di stasiun					
RELIABILITY (KEHANDALAN)						
1.	Kemudahan menjangkau lokasi stasiun					
2.	Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal KA					
3.	Kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas					
4.	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang					
RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)						
1.	Karyawan/petugas menunjukkan rasa percaya diri dan siap dalam melayani/membantu penumpang					
2.	Kecepatan dan kesiapan karyawan/petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang hingga tuntas					
3.	Kecepatan karyawan/petugas dalam merespon keluhan dan permasalahan penumpang					
4.	Kecepatan dan ketepatan karyawan/petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan penumpang					
RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)						
5.	Kecepatan karyawan/petugas dalam merespon kondisi darurat di dalam kereta maupun di stasiun					
6.	Kemampuan karyawan/petugas dalam melaksanakan pekerjaannya dengan baik					
ASSURANCE (JAMINAN)						
1.	Ketersediaan layanan pelanggan 24 jam (call center)					
2.	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan					
3.	Kenyaman pada saat naik atau turun kereta					
4.	Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di kereta/stasiun					
EMPATHY(EMPATI)						
1.	Keramahan dan kesopanan karyawan/petugas dalam melayani penumpang					
2.	Kemudahan membeli tiket					
3.	Karyawan/petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti					
4.	Kejujuran dan kesabaran karyawan/petugas dalam memberikan pelayanan					

No.	Pertanyaan	Kepentingan				
		5	4	3	2	1
EMPATHY(EMPATI)						
5.	Karyawan/petugas menghargai dan melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang					

- Harga tiket yang ditawarkan saat ini :
 - a. Sangat mahal
 - b. Mahal
 - c. Kompetitif
 - d. Terjangkau
 - e. Murah
- Adanya wacana, tahun depan PT. Railink akan menaikkan harga tiket menjadi Rp. 100.000,00. Dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan saat ini, bila harga tiket memang harus di naikkan, menurut anda berapakah harga yang paling pantas untuk tiket Kereta Bandara Internasional Soekarno-Hatta :
 - a. Rp. 75.000,00-Rp. 80.000,00
 - b. Rp. 81.000,00-Rp. 85.000,00
 - c. Rp. 86.000,00-Rp. 90.000,00
 - d. Rp. 91.000,00-Rp. 95.000,00
 - e. Rp. 96.000,00-Rp. 100.000,00
 - f. Lainnya.....
- Ada wacana, PT. Railink akan menambahkan rute perjalanan Kereta Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Menurut anda, rute manakah yang paling cocok untuk penambahan rute tersebut :
 - a. Stasiun Bekasi-Stasiun Bandara Soekarno Hatta
 - b. Stasiun Bogor-Stasiun Bandara Soekarno Hatta
 - c. Stasiun Depok-Stasiun Bandara Soekarno Hatta
 - d. Stasiun Tangerang-Stasiun Bandara Soekarno Hatta
 - e. Stasiun Rangkasbitung-Stasiun Bandara Soekarno Hatta
 - f. Lainnya.....
- Menurut anda, apa yang perlu ditingkatkan PT. Railink dalam pelayanan yang diberikan saat ini :
 - a. Pelayanan di kereta dan di dalam stasiun
 - b. Jadwal Kereta Api
 - c. Fasilitas di kereta dan di dalam stasiun
 - d. Informasi
 - e. Kemudahan menjangkau stasiun
 - f. Lainnya.....



		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	TotalX
X1	Pearson Correlation	1	.428**	.358**	.446**	.454**	.270**	.407**	.408**	.392**	.252**	.231**	.296**	.433**	.418**	.303**	.303**	.359**	.383**	.396**	.292**	.173**	.249**	.189**	.287**	.268**	.186**	.343**	.350**	.337**	.535**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.004	0.008	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.049	0.004	0.031	0.001	0.002	0.035	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X2	Pearson Correlation	.428**	1	.667**	.531**	.452**	.285**	.459**	.467**	.455**	.320**	.387**	.472**	.453**	.364**	.362**	.277**	.429**	.450**	.536**	.425**	.293**	.338**	.444**	.545**	.272**	.251**	.406**	.334**	.288**	.639**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.002	0.004	0.000	0.000	0.001	0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X3	Pearson Correlation	.358**	.667**	1	.437**	.280**	.288**	.357**	.488**	.476**	.281**	.286**	.410**	.362**	.311**	.296**	.267**	.331**	.289**	.374**	.336**	0.133	.227**	.347**	.409**	0.121	0.131	.318**	.317**	.289**	.516**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.001	0.001	0.000	0.000	0.000	0.001	0.001	0.000	0.000	0.000	0.001	0.002	0.000	0.001	0.000	0.000	0.130	0.009	0.000	0.000	0.170	0.138	0.000	0.000	0.001	0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X4	Pearson Correlation	.446**	.531**	.437**	1	.760**	.455**	.419**	.493**	.427**	.313**	.425**	.701**	.597**	.471**	.267**	.379**	.459**	.503**	.478**	.411**	.262**	.316**	.434**	.433**	.238**	.203**	.306**	.336**	.300**	.685**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.003	0.000	0.000	0.000	0.000	0.006	0.020	0.000	0.000	0.001	0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X5	Pearson Correlation	.454**	.452**	.280**	.760**	1	.564**	.465**	.421**	.423**	.319**	.458**	.582**	.586**	.419**	.230**	.284**	.363**	.421**	.401**	.311**	.363**	.377**	.286**	.367**	.211**	.286**	.275**	.296**	.269**	.650**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.001	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.008	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.016	0.001	0.002	0.001	0.002	0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X6	Pearson Correlation	.270**	.285**	.288**	.455**	.564**	1	.483**	.364**	.371**	.412**	.281**	.438**	.414**	.259**	0.077	0.098	0.162	.183**	.262**	.179**	.350**	.345**	.203**	.285**	.186**	0.096	.198**	.249**	.219**	.497**
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.001	0.001	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.003	0.386	0.266	0.066	0.037	0.003	0.041	0.000	0.000	0.021	0.001	0.034	0.278	0.024	0.004	0.012	0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X7	Pearson Correlation	.407**	.459**	.357**	.419**	.465**	.483**	1	.603**	.520**	.300**	.306**	.392**	.408**	.347**	.366**	.314**	.280**	.285**	.446**	.282**	.282**	.306**	.356**	.457**	.315**	0.139	.395**	.290**	.273**	.595**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.001	0.000	0.001	0.001	0.000	0.000	0.000	0.116	0.000	0.001	0.002	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X8	Pearson Correlation	.408**	.467**	.488**	.493**	.421**	.364**	.603**	1	.775**	.428**	.344**	.531**	.562**	.401**	.427**	.417**	.469**	.404**	.547**	.473**	.381**	.453**	.441**	.487**	.359**	.280**	.527**	.503**	.478**	.724**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130

Correlations																															
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	TotalX	
X9	Pearson Correlation	.392	.455	.476	.427	.423	.371	.520	.775	1	.433	.361	.460	.469	.364	.418	.405	.446	.379	.565	.469	.336	.406	.478	.567	.422	.258	.501	.485	.457	.699
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.003	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X10	Pearson Correlation	.252	.320	.281	.313	.319	.412	.300	.428	.433	1	.349	.378	.417	.280	0.116	.210	.199	.206	.242	.272	.367	.370	.254	.262	.268	.328	.222	.179	.215	.503
	Sig. (2-tailed)	0.004	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.001	0.188	0.017	0.023	0.019	0.006	0.002	0.000	0.000	0.004	0.003	0.002	0.000	0.011	0.042	0.014	0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X11	Pearson Correlation	.231	.387	.286	.425	.458	.281	.306	.344	.361	.349	1	.618	.529	.365	.338	.327	.408	.381	.403	.467	.370	.429	.475	.453	.247	.457	.341	.351	.351	.635
	Sig. (2-tailed)	0.008	0.000	0.001	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.005	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X12	Pearson Correlation	.296	.472	.410	.701	.582	.438	.392	.531	.460	.378	.618	1	.795	.564	.394	.468	.498	.520	.508	.511	.362	.348	.561	.464	.255	.354	.396	.415	.356	.754
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.003	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X13	Pearson Correlation	.433	.453	.362	.597	.586	.414	.408	.562	.469	.417	.529	.795	1	.669	.412	.456	.547	.516	.497	.477	.351	.328	.384	.322	.324	.454	.425	.465	.462	.756
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X14	Pearson Correlation	.418	.364	.311	.471	.419	.259	.347	.401	.364	.280	.365	.564	.669	1	.506	.552	.458	.576	.465	.511	.207	.248	.377	.461	.476	.304	.467	.537	.499	.674
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.003	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.018	0.004	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X15	Pearson Correlation	.303	.362	.296	.267	.230	0.077	.366	.427	.418	0.116	.338	.394	.412	.506	1	.805	.708	.699	.649	.643	.251	.269	.452	.523	.521	.334	.632	.598	.573	.664
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.001	0.002	0.008	0.386	0.000	0.000	0.000	0.188	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.004	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X16	Pearson Correlation	.303	.277	.267	.379	.284	0.098	.314	.417	.405	.210	.327	.468	.456	.552	.805	1	.761	.769	.638	.697	.274	.320	.543	.515	.498	.356	.591	.622	.581	.699
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.001	0.002	0.000	0.001	0.266	0.000	0.000	0.000	0.017	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130

		Correlations																													
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	TotalX
X17	Pearson Correlation	.359	.429	.331	.459	.363	0.162	.280	.469	.446	.199	.408	.498	.547	.458	.708	.761	1	.733	.740	.711	.342	.362	.520	.519	.492	.359	.609	.618	.592	.741
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.066	0.001	0.000	0.000	0.023	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X18	Pearson Correlation	.383	.450	.289	.503	.421	.183	.285	.404	.379	.206	.381	.520	.516	.576	.699	.769	.733	1	.703	.703	.405	.400	.477	.550	.476	.368	.563	.647	.596	.750
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.037	0.001	0.000	0.000	0.019	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X19	Pearson Correlation	.396	.536	.374	.478	.401	.262	.446	.547	.565	.242	.403	.508	.497	.465	.649	.638	.740	.703	1	.790	.389	.451	.563	.616	.491	.290	.579	.553	.525	.775
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.003	0.000	0.000	0.000	0.006	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X20	Pearson Correlation	.292	.425	.336	.411	.311	.179	.282	.473	.469	.272	.467	.511	.477	.511	.643	.697	.711	.703	.790	1	.409	.451	.599	.632	.557	.397	.631	.598	.602	.761
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.041	0.001	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X21	Pearson Correlation	.173	.293	0.133	.262	.363	.350	.282	.381	.336	.367	.370	.362	.351	.207	.251	.274	.342	.405	.389	.409	1	.770	.418	.438	.234	.335	.254	.236	.269	.552
	Sig. (2-tailed)	0.049	0.001	0.130	0.003	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.018	0.004	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.007	0.000	0.004	0.007	0.002	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X22	Pearson Correlation	.249	.338	.227	.316	.377	.345	.306	.453	.406	.370	.429	.348	.328	.248	.269	.320	.362	.400	.451	.451	.770	1	.436	.500	.230	.364	.325	.296	.296	.598
	Sig. (2-tailed)	0.004	0.000	0.009	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.004	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.008	0.000	0.000	0.001	0.001	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X23	Pearson Correlation	.189	.444	.347	.434	.286	.203	.356	.441	.478	.254	.475	.561	.384	.377	.452	.543	.520	.477	.563	.599	.418	.436	1	.754	.465	.360	.459	.398	.456	.681
	Sig. (2-tailed)	0.031	0.000	0.000	0.000	0.001	0.021	0.000	0.000	0.000	0.004	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X24	Pearson Correlation	.287	.545	.409	.433	.367	.285	.457	.487	.567	.262	.453	.464	.322	.461	.523	.515	.519	.550	.616	.632	.438	.500	.754	1	.529	.341	.569	.518	.494	.736
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.003	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130

		Correlations																													
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	TotalX
X25	Pearson Correlation	.268**	.272**	0.121	.238**	.211	.186	.315**	.359**	.422**	.268**	.247**	.255**	.324**	.476**	.521**	.498**	.492**	.476**	.491**	.557**	.234**	.230**	.465**	.529**	1	.428**	.641**	.614**	.740**	.606**
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.002	0.170	0.006	0.016	0.034	0.000	0.000	0.000	0.002	0.005	0.003	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.007	0.008	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X26	Pearson Correlation	.186	.251**	0.131	.203	.286**	0.096	0.139	.280**	.258**	.328**	.457**	.354**	.454**	.304**	.334**	.356**	.359**	.368**	.290**	.397**	.335**	.364**	.360**	.341**	.428**	1	.548**	.522**	.558**	.545**
	Sig. (2-tailed)	0.035	0.004	0.138	0.020	0.001	0.278	0.116	0.001	0.003	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X27	Pearson Correlation	.343**	.406**	.318**	.306**	.275**	.198	.395**	.527**	.501**	.222	.341**	.396**	.425**	.467**	.632**	.591**	.609**	.563**	.579**	.631**	.254**	.325**	.459**	.569**	.641**	.548**	1	.783**	.746**	.714**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.024	0.000	0.000	0.000	0.011	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.004	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X28	Pearson Correlation	.350**	.334**	.317**	.336**	.296**	.249**	.290**	.503**	.485**	.179	.351**	.415**	.465**	.537**	.598**	.622**	.618**	.647**	.553**	.598**	.236**	.296**	.398**	.518**	.614**	.522**	.783**	1	.866**	.712**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.004	0.001	0.000	0.000	0.042	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.007	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X29	Pearson Correlation	.337**	.288**	.289**	.300**	.269**	.219	.273**	.478**	.457**	.215	.351**	.356**	.462**	.499**	.573**	.581**	.592**	.596**	.525**	.602**	.269**	.296**	.456**	.494**	.740**	.558**	.746**	.866**	1	.698**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.001	0.001	0.001	0.002	0.012	0.002	0.000	0.000	0.014	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Total X	Pearson Correlation	.535**	.639**	.516**	.685**	.650**	.497**	.595**	.724**	.699**	.503**	.635**	.754**	.756**	.674**	.664**	.699**	.741**	.750**	.775**	.761**	.552**	.598**	.681**	.736**	.606**	.545**	.714**	.712**	.698**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130

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

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

Correlations																															
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	Y24	Y25	Y26	Y27	Y28	Y29	TotalY	
Y1	Pearson Correlation	1	.412	.373	.357	.256	0.160	.362	.389	.382	.244	.285	.261	.187	.213	.258	.297	.303	.228	.360	.224	.239	.253	.360	.320	.303	.315	.322	.338	.363	.452
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.003	0.068	0.000	0.000	0.000	0.005	0.001	0.003	0.034	0.015	0.003	0.001	0.000	0.009	0.000	0.010	0.006	0.004	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y2	Pearson Correlation	.412	1	.903	.594	.585	.453	.624	.811	.751	.433	.506	.557	.611	.691	.420	.471	.434	.345	.535	.364	.322	.259	.486	.494	.503	.452	.483	.457	.567	.713
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.003	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y3	Pearson Correlation	.373	.903	1	.628	.593	.452	.638	.784	.749	.464	.496	.594	.561	.695	.472	.496	.423	.360	.502	.440	.348	.299	.513	.554	.461	.447	.432	.409	.533	.719
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y4	Pearson Correlation	.357	.594	.628	1	.801	.536	.608	.790	.788	.548	.547	.622	.547	.593	.481	.516	.596	.455	.584	.446	.413	.285	.499	.451	.448	.440	.548	.544	.556	.757
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y5	Pearson Correlation	.256	.585	.593	.801	1	.577	.595	.745	.696	.601	.533	.652	.599	.613	.483	.522	.535	.433	.553	.425	.526	.374	.440	.457	.536	.526	.540	.511	.542	.765
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y6	Pearson Correlation	0.160	.453	.452	.536	.577	1	.464	.531	.497	.654	.362	.404	.421	.387	.283	.324	.406	.269	.410	.300	.292	.277	.367	.342	.349	.335	.367	.368	.380	.566
	Sig. (2-tailed)	0.068	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.001	0.001	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y7	Pearson Correlation	.362	.624	.638	.608	.595	.464	1	.678	.626	.488	.584	.661	.514	.531	.386	.435	.450	.359	.569	.389	.409	.396	.419	.396	.466	.426	.466	.440	.451	.701
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y8	Pearson Correlation	.389	.811	.784	.790	.745	.531	.678	1	.932	.549	.580	.654	.691	.713	.485	.489	.558	.434	.627	.426	.387	.311	.527	.558	.580	.516	.571	.511	.613	.807
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130

		Correlations																													
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	Y24	Y25	Y26	Y27	Y28	Y29	TotalY
Y9	Pearson Correlation	.382	.751	.749	.788	.696	.497	.626	.932	1	.486	.523	.604	.636	.694	.468	.494	.543	.441	.618	.405	.332	.270	.508	.544	.496	.472	.544	.514	.565	.763
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y10	Pearson Correlation	.244	.433	.464	.548	.601	.654	.488	.549	.486	1	.462	.585	.508	.384	.258	.266	.401	.217	.364	.229	.282	.340	.387	.355	.290	.266	.351	.294	.324	.577
	Sig. (2-tailed)	0.005	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.003	0.002	0.000	0.013	0.000	0.009	0.001	0.000	0.000	0.000	0.001	0.002	0.000	0.001	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y11	Pearson Correlation	.285	.506	.496	.547	.533	.362	.584	.580	.523	.462	1	.679	.544	.531	.365	.363	.412	.292	.448	.375	.331	.264	.446	.454	.355	.474	.431	.443	.466	.646
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y12	Pearson Correlation	.261	.557	.594	.622	.652	.404	.661	.654	.604	.585	.679	1	.839	.668	.404	.459	.501	.389	.545	.419	.492	.444	.542	.492	.471	.481	.544	.493	.480	.756
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y13	Pearson Correlation	.187	.611	.561	.547	.599	.421	.514	.691	.636	.508	.544	.839	1	.734	.398	.429	.480	.405	.546	.359	.498	.430	.540	.470	.461	.499	.607	.528	.537	.732
	Sig. (2-tailed)	0.034	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y14	Pearson Correlation	.213	.691	.695	.593	.613	.387	.531	.713	.694	.384	.531	.668	.734	1	.536	.574	.553	.458	.596	.498	.466	.376	.556	.582	.556	.541	.579	.548	.617	.764
	Sig. (2-tailed)	0.015	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y15	Pearson Correlation	.258	.420	.472	.481	.483	.283	.386	.485	.468	.258	.365	.404	.398	.536	1	.941	.708	.857	.699	.822	.458	.390	.461	.477	.556	.584	.657	.644	.693	.735
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.003	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y16	Pearson Correlation	.297	.471	.496	.516	.522	.324	.435	.489	.494	.266	.363	.459	.429	.574	.941	1	.723	.828	.736	.792	.478	.403	.520	.516	.624	.633	.709	.720	.725	.774
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130

		Correlations																													
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	Y24	Y25	Y26	Y27	Y28	Y29	TotalY
Y17	Pearson Correlation	.303	.434	.423	.596	.535	.406	.450	.558	.543	.401	.412	.501	.480	.553	.708	.723	1	.801	.871	.721	.538	.499	.628	.618	.622	.625	.739	.724	.731	.809
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y18	Pearson Correlation	.228	.345	.360	.455	.433	.269	.359	.434	.441	.217	.292	.389	.405	.458	.857	.828	.801	1	.835	.886	.493	.442	.597	.589	.592	.613	.745	.705	.709	.744
	Sig. (2-tailed)	0.009	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.013	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y19	Pearson Correlation	.360	.535	.502	.584	.553	.410	.569	.627	.618	.364	.448	.545	.546	.596	.699	.736	.871	.835	1	.799	.547	.489	.668	.660	.712	.642	.805	.810	.790	.861
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y20	Pearson Correlation	.224	.364	.440	.446	.425	.300	.389	.426	.405	.229	.375	.419	.359	.498	.822	.792	.721	.886	.799	1	.484	.460	.668	.679	.668	.582	.684	.714	.717	.754
	Sig. (2-tailed)	0.010	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.009	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y21	Pearson Correlation	.239	.322	.348	.413	.526	.292	.409	.387	.332	.282	.331	.492	.498	.466	.458	.478	.538	.493	.547	.484	1	.665	.482	.489	.483	.495	.559	.562	.580	.665
	Sig. (2-tailed)	0.006	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y22	Pearson Correlation	.253	.259	.299	.285	.374	.277	.396	.311	.270	.340	.264	.444	.430	.376	.390	.403	.499	.442	.489	.460	.665	1	.571	.521	.373	.399	.471	.446	.481	.603
	Sig. (2-tailed)	0.004	0.003	0.001	0.001	0.000	0.001	0.000	0.000	0.002	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y23	Pearson Correlation	.360	.486	.513	.499	.440	.367	.419	.527	.508	.387	.446	.542	.540	.556	.461	.520	.628	.597	.668	.668	.482	.571	1	.877	.604	.613	.714	.675	.706	.775
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y24	Pearson Correlation	.320	.494	.554	.451	.457	.342	.396	.558	.544	.355	.454	.492	.470	.582	.477	.516	.618	.589	.660	.679	.489	.521	.877	1	.648	.585	.633	.647	.678	.758
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130

		Correlations																													
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	Y24	Y25	Y26	Y27	Y28	Y29	TotalY
Y25	Pearson Correlation	.303**	.503**	.461**	.448**	.536**	.349**	.466**	.580**	.496**	.290**	.355**	.471**	.461**	.556**	.556**	.624**	.622**	.592**	.712**	.668**	.483**	.373**	.604**	.648**	1	.676**	.810**	.714**	.722**	.751**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y26	Pearson Correlation	.315**	.452**	.447**	.440**	.526**	.335**	.426**	.516**	.472**	.266**	.474**	.481**	.499**	.541**	.584**	.633**	.625**	.613**	.642**	.582**	.495**	.399**	.613**	.585**	.676**	1	.739**	.699**	.749**	.745**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y27	Pearson Correlation	.322**	.483**	.432**	.548**	.540**	.367**	.466**	.571**	.544**	.351**	.431**	.544**	.607**	.579**	.657**	.709**	.739**	.745**	.805**	.684**	.559**	.471**	.714**	.633**	.810**	.739**	1	.835**	.814**	.832**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y28	Pearson Correlation	.338**	.457**	.409**	.544**	.511**	.368**	.440**	.511**	.514**	.294**	.443**	.493**	.528**	.548**	.644**	.720**	.724**	.705**	.810**	.714**	.562**	.446**	.675**	.647**	.714**	.699**	.835**	1	.923**	.810**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y29	Pearson Correlation	.363**	.567**	.533**	.556**	.542**	.380**	.451**	.613**	.565**	.324**	.466**	.480**	.537**	.617**	.693**	.725**	.731**	.709**	.790**	.717**	.580**	.481**	.706**	.678**	.722**	.749**	.814**	.923**	1	.845**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Total Y	Pearson Correlation	.452**	.713**	.719**	.757**	.765**	.566**	.701**	.807**	.763**	.577**	.646**	.756**	.732**	.764**	.735**	.774**	.809**	.744**	.861**	.754**	.665**	.603**	.775**	.758**	.751**	.745**	.832**	.810**	.845**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130

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

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

Tabel r Product Moment
Pada Sig.0,1 (Two Tail)

N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.9877	41	0.2542	81	0.1818	121	0.1490	161	0.1293
2	0.9000	42	0.2512	82	0.1807	122	0.1484	162	0.1289
3	0.8054	43	0.2483	83	0.1796	123	0.1478	163	0.1285
4	0.7293	44	0.2455	84	0.1786	124	0.1472	164	0.1281
5	0.6694	45	0.2429	85	0.1775	125	0.1466	165	0.1277
6	0.6215	46	0.2403	86	0.1765	126	0.1460	166	0.1273
7	0.5822	47	0.2377	87	0.1755	127	0.1455	167	0.1270
8	0.5494	48	0.2353	88	0.1745	128	0.1449	168	0.1266
9	0.5214	49	0.2329	89	0.1735	129	0.1443	169	0.1262
10	0.4973	50	0.2306	90	0.1726	130	0.1438	170	0.1258
11	0.4762	51	0.2284	91	0.1716	131	0.1432	171	0.1255
12	0.4575	52	0.2262	92	0.1707	132	0.1427	172	0.1251
13	0.4409	53	0.2241	93	0.1698	133	0.1422	173	0.1247
14	0.4259	54	0.2221	94	0.1689	134	0.1416	174	0.1244
15	0.4124	55	0.2201	95	0.1680	135	0.1411	175	0.1240
16	0.4000	56	0.2181	96	0.1671	136	0.1406	176	0.1237
17	0.3887	57	0.2162	97	0.1663	137	0.1401	177	0.1233
18	0.3783	58	0.2144	98	0.1654	138	0.1396	178	0.1230
19	0.3687	59	0.2126	99	0.1646	139	0.1391	179	0.1226
20	0.3598	60	0.2108	100	0.1638	140	0.1386	180	0.1223
21	0.3515	61	0.2091	101	0.1630	141	0.1381	181	0.1220
22	0.3438	62	0.2075	102	0.1622	142	0.1376	182	0.1216
23	0.3365	63	0.2058	103	0.1614	143	0.1371	183	0.1213
24	0.3297	64	0.2042	104	0.1606	144	0.1367	184	0.1210
25	0.3233	65	0.2027	105	0.1599	145	0.1362	185	0.1207
26	0.3172	66	0.2012	106	0.1591	146	0.1357	186	0.1203
27	0.3115	67	0.1997	107	0.1584	147	0.1353	187	0.1200
28	0.3061	68	0.1982	108	0.1576	148	0.1348	188	0.1197
29	0.3009	69	0.1968	109	0.1569	149	0.1344	189	0.1194
30	0.2960	70	0.1954	110	0.1562	150	0.1339	190	0.1191
31	0.2913	71	0.1940	111	0.1555	151	0.1335	191	0.1188
32	0.2869	72	0.1927	112	0.1548	152	0.1330	192	0.1184
33	0.2826	73	0.1914	113	0.1541	153	0.1326	193	0.1181
34	0.2785	74	0.1901	114	0.1535	154	0.1322	194	0.1178
35	0.2746	75	0.1888	115	0.1528	155	0.1318	195	0.1175
36	0.2709	76	0.1876	116	0.1522	156	0.1313	196	0.1172
37	0.2673	77	0.1864	117	0.1515	157	0.1309	197	0.1169
38	0.2638	78	0.1852	118	0.1509	158	0.1305	198	0.1166
39	0.2605	79	0.1841	119	0.1502	159	0.1301	199	0.1164
40	0.2573	80	0.1829	120	0.1496	160	0.1297	200	0.1161

A. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	130	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.950	0.954	29

B. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Penumpang

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	130	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.964	0.969	29

LAMPIRAN PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR : PM. 48 TAHUN 2015
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN MINIMUM ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API

STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API DI STASIUN

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
1. Keselamatan							
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ alat pemadam kebakaran ▪ petunjuk jalur dan prosedur evakuasi ▪ titik kumpul evakuasi ▪ nomor-nomor telepon darurat (<i>emergency call</i>) 	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ alat pemadam kebakaran ▪ petunjuk jalur evakuasi ▪ titik kumpul evakuasi ▪ nomor-nomor telepon darurat (<i>emergency call</i>) 	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alat Pemadam Api Ringan (APAR) ▪ nomor-nomor telepon darurat (<i>emergency call</i>) 	
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat	Kondisi	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) ▪ kursi roda 	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) 	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) 	

Lampiran 6
 Peraturan Menteri
 Perhubungan RI No. 48
 Tahun 2015
 119

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
				▪ kursi roda ▪ tandu	▪ kursi roda ▪ tandu	▪ kursi roda ▪ tandu	
	c. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di wesel untuk mencegah potensi tindakan kriminal	Intensitas cahaya	200 - 250 lux			Dilokasi wesel ujung
2. Keamanan							
	a. Fasilitas keamanan	Peralatan pencegah tindak criminal	Ketersediaan	Tersedia CCTV	Tersedia CCTV	-	
	b. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	
	c. Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Ketersediaan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	
	d. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa aman	Intensitas cahaya	200 - 250 lux	200 - 250 lux	200 - 250 lux	

Lampiran 6 | 120
Peraturan Menteri
Perhubungan RI No. 48
Tahun 2015

2

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
		bagi pengguna jasa					
3.	Kehandalan/Keteraturan						
	Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket kereta api (jumlah loket yang beroperasi disesuaikan dengan calon penumpang dan waktu rata-rata per orang)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Waktu ◦ Ketersediaan 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Maksimum 180 detik per nama penumpang ◦ Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Maksimum 180 detik per nama penumpang ◦ Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Maksimum 180 detik per nama penumpang ◦ Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA 	Untuk kereta perkotaan, tidak perlu informasi ada/tidaknya tempat duduk
4.	Kenyamanan						
	a. Ruang tunggu	Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan check in (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Luas ◦ Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m2 ◦ Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m2 ◦ Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m2 ◦ Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Ketersediaan disesuaikan sepanjang lahan memungkinkan ◦ Dapat disediakan di luar bangunan stasiun kereta api ◦ Khusus untuk stasiun kereta api antar kota
	b. Ruang boarding	Ruang/tempat yang disediakan untuk orang melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Luas ◦ Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m2 dan dilengkapi tempat duduk ◦ Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m2 dan dilengkapi tempat duduk ◦ Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m2 dan dilengkapi tempat duduk ◦ Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
	c. Toilet	Tersedianya toilet	<ul style="list-style-type: none"> o Jumlah o Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Pria (4 urinoir, 3 WC, 2 wastafel); ▫ Wanita (6 WC, 2 wastafel); ▫ Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang difable ▫ Area bersih, terawat dan sirkulasi udara berfungsi baik. 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Pria (2 urinoir, 2 WC, 1 wastafel); ▫ Wanita (4 WC, 1 wastafel); ▫ Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang difable ▫ Area bersih, terawat dan sirkulasi udara berfungsi baik 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Pria (1 WC, 1 wastafel); ▫ Wanita (1 WC, 1 wastafel); ▫ Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang difable ▫ Area bersih, terawat dan sirkulasi udara berfungsi baik - 	Ketersediaan disesuaikan sepanjang lahan memungkinkan dan kondisi lingkungan
	d. Mushola	Fasilitas untuk melakukan ibadah yang terpadu dengan tempat wudhu	<ul style="list-style-type: none"> o Jumlah o Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Pria (11 normal dan 2 penyandang disabilitas) ▫ Wanita (9 normal dan 2 penyandang disabilitas) ▫ Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Pria 7 orang ▫ Wanita 5 orang ▫ Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ 3 orang (laki laki atau perempuan) ▫ Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	Disediakan tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah
	e. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 - 250 lux	200 - 250 lux	200 - 250 lux	
	f. Fasilitas pengatur sirkulasi udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (Air	Suhu	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C		

Lampiran 6
Peraturan Menteri
Perhubungan RI No. 48
Tahun 2015

122

2

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
	di ruang tunggu tertutup	Conditioner), kipas angin (<i>fan</i>) dari/atau ventilasi udara					
5. Kemudahan							
	a. Informasi pelayanan	<p>Informasi yang disampaikan di stasiun kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar, sekurang-kurangnya memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ denah/layout stasiun ✓ nomor KA, nama KA dan kelas pelayanannya ✓ nama stasiun keberangkatan, stasiun KA pemberhentian dan stasiun KA tujuan beserta jadwal waktunya ✓ tarif KA ✓ peta jaringan KA ✓ ketersediaan informasi tempat duduk ka antar kota untuk stasiun yang melayani penjualan tiket 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Tempat ◦ Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis antara lain di dekat loket, pintu masuk dan di ruang tunggu umum yang mudah terlihat dan jelas terbaca ◦ Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis antara lain di dekat loket, pintu masuk dan di ruang tunggu umum yang mudah terlihat dan jelas terbaca ◦ Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis antara lain di dekat loket, pintu masuk yang mudah terlihat dan jelas terbaca ◦ Informasi dalam bentuk audio harus jelas didengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
	b. Informasi gangguan perjalanan kereta api	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kereta api	Waktu	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	
	c. Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan di dalam stasiun kepada pengguna jasa yang terbaca, sekurang-kurangnya memuat: ✓ lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan ✓ jenis angkutan ✓ jurusan/rute	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Tempat ◦ Kondisi 	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	Sesuai dengan ketersediaan informasi dari angkutan lanjutan
	d. Fasilitas layanan penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kereta api dan layanan menerima pengaduan	Jumlah	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja ▪ 1 (satu) orang petugas dan memiliki kecakapan Bahasa Inggris 	Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja	Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja	Petugas yang memiliki kecakapan bahasa Inggris hanya untuk stasiun-stasiun berpenumpang internasional
	e. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik ke kereta atau turun dari kereta	Aksesibilitas	Selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm	Selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm	Selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm	Untuk stasiun yang tinggi peronnya di bawah lantai kereta yang dilayani, harus disediakan bancik atau peron tidak permanen

Lampiran 6
 Peraturan Menteri
 Perhubungan RI No. 48
 Tahun 2015
 124

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
	f. Tempat parkir	Tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Luas ◦ Sirkulasi 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia ▫ Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia ▫ Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia ▫ Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Prioritas bagi stasiun antar kota. ▫ Untuk stasiun besar akses dari dan menuju stasiun dilengkapi dengan kanopi/atap.
6.	Kesetaraan						
	a. Fasilitas bagi penumpang <i>difable</i>	Fasilitas yang disediakan untuk penyandang disabilitas	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Aksesibilitas ◦ Ketersediaan 	Terdapat ramp dengan kemiringan maksimal 10° dan akses jalan penyangg antar peron	Terdapat ramp dengan kemiringan maksimal 10° dan akses jalan penyangg antar peron	Terdapat ramp dengan kemiringan maksimal 10° dan akses jalan penyangg antar peron	<i>Lift</i> dan/atau eskalator harus disediakan untuk stasiun yang jumlah lantainya lebih dari 1 lantai
	b. Ruang menyusui	Ruangan/tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi	Ketersediaan	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi		

STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API DALAM PERJALANAN

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
1.	Keselamatan					
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▫ 1 (satu) APAR per kereta dengan ukuran minimal 3 kg ▫ rem darurat, ▫ alat pemecah kaca yang mudah terlihat dan dijangkau ▫ petunjuk jalur evakuasi 	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▫ 1 (satu) APAR per kereta dengan ukuran minimal 3 kg ▫ rem darurat/tombol darurat ▫ alat pemecah kaca yang mudah terlihat dan dijangkau ▫ petunjuk jalur evakuasi 	Alat pemecah kaca disediakan untuk jendela darurat yang tidak bisa dibuka
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat	Kondisi	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Informasi dan fasilitas kesehatan berupa perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) mudah terlihat dan terjangkau ▫ 1 (satu) set ditempatkan di setiap kereta, kereta makan (restorasi), dan petugas pengamanan/kondektur 	Perlengkapan P3K dibawa oleh petugas pengamanan/ pengawalan dan di masing-masing kabin masinis juga tersedia perlengkapan P3K	
2.	Keamanan					
	a. Fasilitas pendukung	Peralatan untuk memonitor kejadian di dalam kereta	Jumlah	Minimal 1 (satu) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian	Minimal 1 (satu) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian	

Lampiran 6	126
Peraturan Menteri	
Perhubungan RI No. 48	
Tahun 2015	

2

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
				kereta	kereta	
	b. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun	Jumlah	Minimal 2 (dua) orang petugas dalam 1 (satu) rangkaian KA	Minimal 2 (dua) orang petugas dalam 1 (satu) rangkaian KA	
	c. Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Jumlah	Minimal 2 (dua) stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Minimal 2 (dua) stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Operator yang menerimakan menindak-lanjuti laporan
	d. Lampu penerangan	Lampu penerangan di kereta berfungsi sebagai sumber cahaya untuk membaca dan berkomunikasi	Intensitas cahaya	<ul style="list-style-type: none"> ▫ pukul 17.00-22.00: 200 - 300 lux ▫ pukul 22.00-04.00: 60 - 100 lux 	200 - 300 lux	
3.	Kehandalan/Keteraturan					
	Ketepatan jadwal kereta api	Memberikan ketepatan/kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan KA	Waktu	Keterlambatan 10% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan	Keterlambatan 20% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Keterlambatan tidak termasuk akibat gangguan selama perjalanan (cuaca dan teknis operasional/kecelakaan) ▫ Kompensasi keterlambatan diberikan kepada penumpang sesuai prosedur;

Lampiran 6 | 127
 Peraturan Menteri
 Perhubungan RI No. 48
 Tahun 2015

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
						<ul style="list-style-type: none"> ▫ Informasi keterlambatan disampaikan di stasiun antara dan stasiun tujuan
4.	Kenyamanan					
	a. Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran	Tempat duduk merupakan fasilitas untuk pengguna jasa angkutan kereta api untuk duduk di dalam kereta selama dalam perjalanan	Jumlah maksimum kapasitas	Memiliki nomor tempat duduk	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Tempat duduk minimal 20% dari spesifikasi teknis kereta ▫ Ruang untuk mengangkut penumpang berdiri maksimum 1 m² untuk 6 orang 	
	b. Toilet dilengkapi dengan air sesuai kebutuhan	Toilet berfungsi sebagai tempat untuk buang air dengan ketersediaan air yang cukup selama di dalam perjalanan	Kondisi	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Berfungsi sesuai dengan standar teknis dan operasi ▫ Area bersih 100 % dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet 		<ul style="list-style-type: none"> ▫ Dilengkapi dengan wastafel dan peralatan washer ▫ Limbah toilet tidak mencemari pelestarian fungsi lingkungan hidup
	c. Lampu penerangan	Lampu penerangan di dalam kereta berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam kereta untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa angkutan kereta api	Intensitas cahaya	<ul style="list-style-type: none"> ▫ pukul 17.00-22.00: 200 – 300 lux ▫ pukul 22.00-04.00: 60 – 100 lux 	200 – 300 lux	Titik lampu disesuaikan dengan kebutuhan
	d. Fasilitas pengatur sirkulasi udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (<i>Air Conditioner</i>), kipas angin (<i>fan</i>) dari/atau ventilasi	Suhu	Suhu dalam kereta maksimal 27°C	Suhu dalam kereta maksimal 27°C	Dilengkapi dengan alat pengukur suhu ruangan pada setiap kereta

Lampiran 6	128
Peraturan Menteri	
Perhubungan RI No. 48	
Tahun 2015	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
		udara				
	e. Restorasi	Fasilitas untuk menunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum	Ketersediaan	Harus tersedia		Fasilitas memasak berupa pemanas listrik
	f. Fasilitas pegangan penumpang berdiri	Fasilitas ini diperuntukkan bagi penumpang berdiri pada KA perkotaan	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Kondisi ◦ Jumlah 		Mudah digapai, kuat dan tersedia minimal 90 buah pada setiap kereta	
	g. Rak bagasi	Fasilitas ini diperuntukkan bagi pengguna jasa angkutan kereta api untuk dapat menempatkan barang bawaan di dalam kereta dan dengan aman dan tidak mengganggu penumpang	Jumlah yang berfungsi	Tersedia rak bagasi di atas tempat duduk	Tersedia rak bagasi di atas tempat duduk	
5. Kemudahan						
	a. Informasi stasiun yang disinggahi/dilewati secara berurutan	Informasi yang disampaikan untuk mempermudah penumpang yang akan turun di suatu stasiun kereta api (sedang dan akan disinggahi/dilewati)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Bentuk ◦ Tempat ◦ Intensitas suara 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah terlihat dan jelas terbaca ▫ Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah terlihat dan jelas terbaca ▫ Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	
	b. Informasi gangguan perjalanan kereta api	Isi informasi yang terkait dengan hambatan-hambatan selama dalam perjalanan	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Waktu ◦ Intensitas suara 	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan dan jelas	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	

Lampiran 6	129
Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 48 Tahun 2015	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
		mengenai: <ul style="list-style-type: none"> ▫ Gangguan operasional sarana perkeretaapian ▫ Gangguan operasional prasarana perkeretaapian ▫ Gangguan tidak langsung akibat keruwetan operasional ▫ Gangguan alam 		terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	
	c. Nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta	Ketersediaan nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta, untuk mempermudah penumpang mengetahui nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Jumlah ◦ Tempat ◦ Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ 2 (dua) buah nama/relasi kereta api di setiap kereta api pada bagian luar di sisi kiri dan kanan ▫ 1(satu) buah nomor urut kereta dipasang pada setiap samping pintu naik/turun penumpang ▫ 1 (satu) buah nomor urut dipasang pada setiap ujung kereta bagian dalam ▫ Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca 		

Lampiran 6	130
Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 48 Tahun 2015	

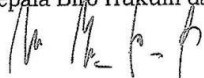
No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
6.	Kesetaraan					
	Fasilitas bagi penumpang <i>difable</i>	Fasilitas ini berfungsi untuk mempermudah para penumpang <i>difable</i> , yang meliputi penyandang disabilitas, wanita hamil, orang sakit, dan lansia untuk menggunakan angkutan kereta api	Jumlah	Minimal 4 (empat) tempat duduk dalam satu kereta	Minimal 12 (dua belas) tempat duduk dalam satu kereta	Fasilitas prioritas ditempatkan pada ujung kereta dan terdapat informasi untuk mempermudah penumpang

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIC INDONESIA

ttd

IGNASIUS JONAN

Salinan Sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum dan KSLN



SRI LESTARI RAHAYU
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19620620 198903 2 001

Lampiran 6	131
Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 48 Tahun 2015	