

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan bantuan program SPSS 22 dan pembahasan data survei yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka untuk menjawab tujuan dari penelitian ini ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Mengetahui hubungan antara pelayanan yang diberikan dengan tingkat kepuasan:

a. Pelayanan pada aspek keselamatan

Pada aspek ini diperoleh persentase rata-rata kesesuaian sebesar 73%, angka ini tergolong dalam kategori memuaskan. Pengunjung merasa puas dengan pelayanan dari penyelenggara terminal dalam hal ketersediaan lajur pejalan kaki, alat pemadam kebakaran, pos dan fasilitas kesehatan, dan ketersediaan pos serta fasilitas pemeriksaan kelayakan kendaraan umum.

b. Pelayanan pada aspek keamanan

Pengunjung merasa puas dengan pelayanan pada aspek keamanan. Hal ini ditunjukkan dari hasil perolehan tingkat kesesuaian sebesar 61%. Pengunjung merasa puas dengan tersedianya pos dan petugas keamanan, serta media pengaduan gangguan keamanan.

c. Pelayanan pada aspek kenyamanan

Pengunjung terminal Giwangan puas dengan pelayanan pada aspek kenyamanan. Dikatakan puas karena dari hasil persentase tingkat kesesuaian diperoleh angka sebesar 65%, dimana angka ini tergolong dalam kategori memuaskan. Hal ini dikarenakan tersedianya area parkir pengunjung yang luas, tertib, dan aman, proses pembelian tiket yang berlangsung cepat dan mudah, ruang tunggu luas dan memiliki tempat duduk yang memadai, penempatan lokasi toilet yang mudah dijangkau, dan rambu/penunjuk arah yang jelas.

d. Pelayanan pada aspek fasilitas

Pada aspek ini diperoleh angka tingkat kesesuaian sebesar 58%, angka ini tergolong ke dalam kategori cukup memuaskan. Berdasarkan pelayanan yang diberikan pengunjung cukup puas dengan ketersediaannya ruang khusus untuk ibadah (mushola), ruang terbuka hijau (taman), toko cinderamata, dan rumah makan (kantin).

e. Pelayanan pada aspek kemudahan/keterjangkauan

Pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dari aspek kemudahan/keterjangkauan. Hal ini ditunjukkan dari hasil persentase tingkat kesesuaian pada aspek ini sebesar 63%. Faktor-faktor yang mendukung kepuasan pengguna terminal pada aspek ini adalah jalur kedatangan dan keberangkatan yang mudah dijangkau, dan tersedia denah ruangan untuk menjangkau suatu lokasi.

2. Faktor-faktor yang paling mempengaruhi penilaian

Dari hasil analisis dan pembahasan mengenai pernyataan-pernyataan yang diberikan kepada responden dalam penelitian ini, secara garis besar pengunjung dinyatakan puas. Walaupun demikian, terdapat beberapa faktor yang paling mempengaruhi penilaian dan merupakan faktor-faktor yang perlu ditingkatkan dari masing-masing aspek untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari penyelenggara jasa terminal penumpang di Terminal Giwangan. Berikut faktor-faktor yang paling mempengaruhi penilaian dan perlu untuk ditingkatkan dari masing-masing aspek:

a. Aspek keselamatan

Ketersediaan jalur evakuasi.

Faktor yang perlu ditingkatkan pada aspek keselamatan adalah jalur evakuasi. Jalur ini menghubungkan semua area ke titik area yang paling aman, sehingga penting bagi pengunjung terutama yang berada di dalam gedung jika terjadi sebuah kecelakaan atau bencana alam.

b. Aspek keamanan

1) Terdapat mesin *metal detector* di area kedatangan dan keberangkatan.

Terminal Giwangan memiliki mesin *metal detector*, namun hanya di area kedatangan. Selain itu, mesin yang terdapat di terminal ini tidak berguna sebagaimana mestinya. Untuk itu, perlu ditambahkan mesin *metal detector* pada area keberangkatan dan dimanfaatkan sebagaimana mestinya, karena sangat berguna untuk memastikan setiap pengunjung yang masuk area kedatangan dan keberangkatan

bebas dari benda-benda berbahaya seperti pistol, bom, dan senjata tajam.

2) Terminal dilengkapi dengan CCTV

Keberadaan CCTV yang terbatas pada terminal ini tentunya perlu untuk ditingkatkan, karena dengan semakin banyak kamera pengawas yang dipasang maka pemantauan lokasi-lokasi di terminal akan semakin mudah dan dapat meminimalisir tindak kejahatan.

3) Pemeriksaan barang bagasi/bawaan

Pemeriksaan barang bawaan tidak hanya penting bagi terminal bandara dan pelabuhan, namun juga penting bagi terminal angkutan umum. Dengan dilakukannya pemeriksaan barang bawaan akan meminimalisir kemungkinan penyeludupan benda-benda berbahaya seperti narkoba dan senjata tajam.

c. Aspek kenyamanan

1) Kebersihan di Terminal Giwangan

Kebersihan berperan penting dalam kenyamanan penggunaan suatu ruangan. Kebersihan di Terminal Giwangan masih sangat kurang memuaskan baik di area kedatangan dan keberangkatan, ruang tunggu, dan juga toilet.

2) Penerangan di terminal

Penerangan merupakan kebutuhan yang penting bagi suatu bangunan, terutama bangunan yang dipakai untuk umum. Untuk itu pemerataan penerangan pada terminal ini perlu ditingkatkan karena masih banyak

terdapat area yang tidak memiliki penerangan seperti pada ruang-ruang tak terpakai, ruang tunggu, area kedatangan, dan beberapa toilet.

3) Semua bagian terminal terpakai dan tidak ada ruang kosong

Masih banyak terdapat ruang kosong yang tidak terpakai di terminal ini, akibatnya kondisi terminal menjadi tampak kumuh karena banyak ruang kosong yang tidak terurus.

4) Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan bus

Ketidaktersediaan jadwal keberangkatan dan kedatangan yang dapat menyebabkan kebingungan bagi penumpang yang hendak menggunakan jasa transportasi bus.

d. Aspek fasilitas

1) Fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM)

Ketersediaan fasilitas berupa ATM sangat diperlukan untuk mempermudah pengunjung yang ingin melakukan penarikan tunai di terminal. Untuk itu perlu untuk di adakan fasilitas berupa mesin ATM di terminal ini.

2) Ruang khusus menyusui (*nursery room*)

Ruang khusus bagi ibu yang sedang menyusui bermanfaat untuk menjaga privasi sehingga tidak merasa terganggu dengan keramaian dan dapat nyaman menyusui bayi.

3) Area yang tersedia jaringan internet

Tersedianya area dengan jaringan internet tentunya akan meningkatkan kenyamanan pengunjung terutama jika harus menunggu lama di ruang tunggu penumpang atau terdapat kebutuhan lainnya yang memerlukan koneksi internet.

4) Fasilitas bagi penyandang disabilitas

Terminal tipe A wajib untuk memiliki fasilitas bagi penyandang disabilitas. Hal ini untuk memberikan rasa nyaman dan juga kemudahan untuk berpindah tempat dengan fasilitas-fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas.

5) Ketersediaan *trolley*

Barang bawaan dari masing-masing penumpang tentunya berbeda-beda dengan jumlah yang banyak dan sedikit. Ketersediaan *trolley* tentunya akan mempermudah bagi pengangkutan barang bawaan pengunjung yang banyak.

6) Ketersediaan ruang khusus merokok

Adanya ruang khusus merokok akan membuat pengguna terminal yang bukan perokok merasa nyaman karena tidak menghirup asap dan bau rokok yang mengganggu kenyamanan.

7) Fasilitas pengisian baterai (*charger corner*)

Tersedianya fasilitas pengisian daya/baterai sangat bermanfaat bagi pengunjung karena tidak perlu lagi membayar untuk melakukan pengisian daya pada kios-kios di area terminal.

e. Aspek kemudahan/keterjangkauan

1) Tersedia daftar tarif bus

Ketersediaan daftar tarif bus akan memudahkan pengunjung untuk mengetahui tarif/harga dari bus pada jurusan yang ingin dituju.

2) Tempat penitipan barang

Adanya tempat penitipan barang akan memudahkan pengunjung yang ingin pergi ke area tertentu semisal toilet dengan tanpa harus membawa banyak barang.

3. Solusi terhadap faktor-faktor yang dianggap kurang memuaskan

Meningkatkan dan memberikan fasilitas-fasilitas yang dianggap perlu berdasarkan hasil survei seperti jalur evakuasi, mesin *metal detector*, pemeriksaan barang, penerangan, kebersihan terminal secara umum, informasi bus, ATM, fasilitas disabel, *trolley*, *nursery room*, *smoke area*, daftar tarif, dan penitipan barang.

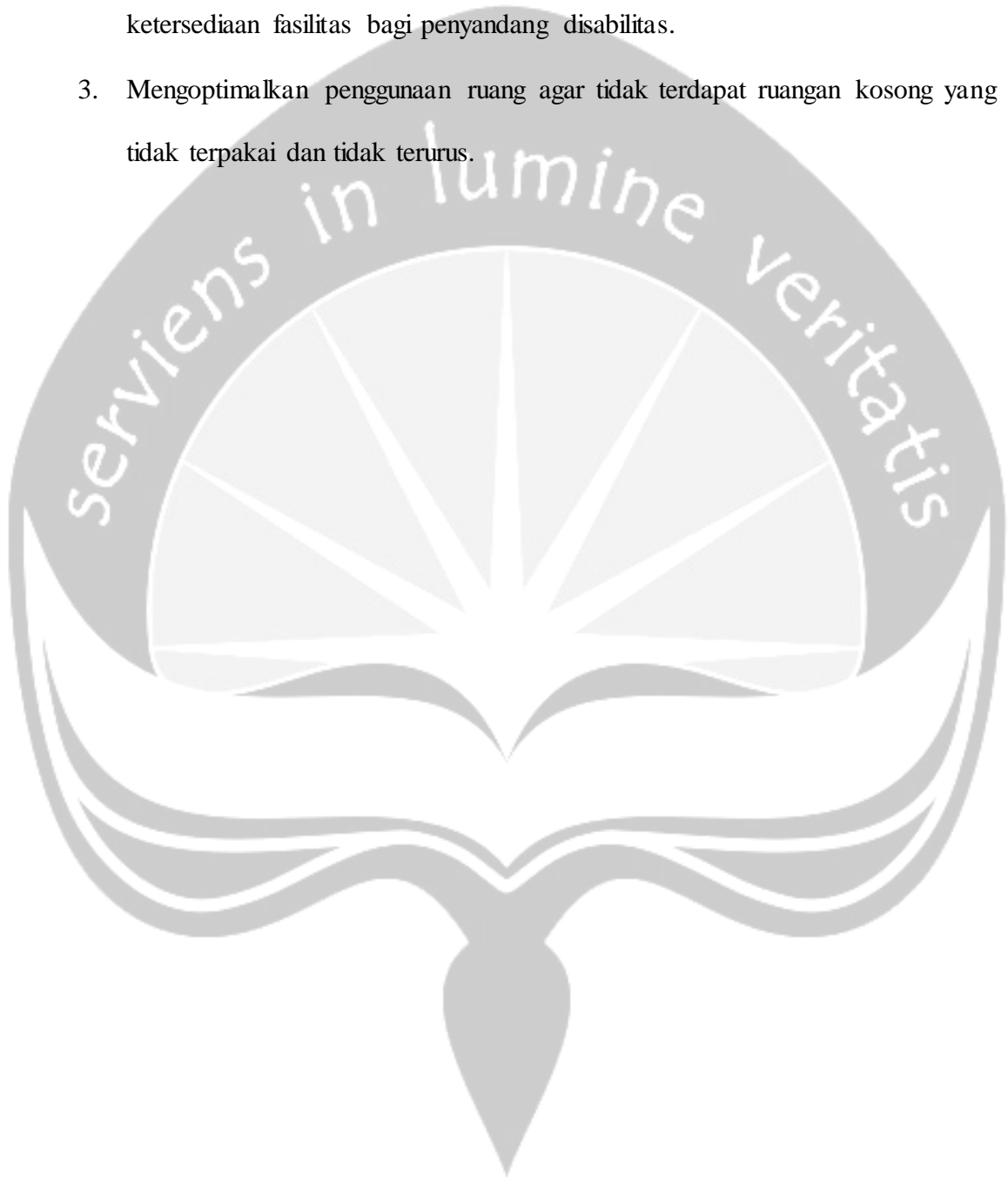
6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka diberikan saran sebagai berikut:

1. Perlunya pembenahan oleh pihak pengelola pada faktor kebersihan area terminal, baik pada area kedatangan, keberangkatan, ruang tunggu penumpang, maupun toilet. Hal ini untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung yang menggunakan jasa pelayanan Terminal Giwangan.
2. Pihak pengelola juga perlu untuk meningkatkan fasilitas-fasilitas penunjang keamanan, kenyamanan, dan kesetaraan seperti CCTV, mesin *metal detector*, ATM, *trolley*, penerangan, ruang khusus ibu dan anak, ruang khusus merokok,

area dengan jaringan internet, papan informasi mengenai jadwal kedatangan dan keberangkatan bus beserta tarif dari masing-masing jurusan, dan ketersediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas.

3. Mengoptimalkan penggunaan ruang agar tidak terdapat ruangan kosong yang tidak terpakai dan tidak terurus.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta,
- Hindom, A. F., 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum (Studi Kasus Trayek Terminal Wosi-Arfai-Anday-Maripi, Manokwari-Papua Barat), *Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta*,
- Kotler, P., Keller, K.L., 2007. *Manajemen Pemasaran*, Ed12. Jilid 2. Penerbit PT Indeks: Jakarta,
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No PM 40, 2015. *Standar Pelayanan Penyelenggaraan terminal Penumpang Angkutan Jalan. Indonesia*. Jakarta: Menteri Perhubungan,
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No PM 132, 2015. *Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Indonesia*. Jakarta: Menteri Perhubungan,
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2013 Tentang Jaringan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan
- Pribadi, W.A., 2011. Kepuasan Penumpang Terhadap Sistem Pelayanan Di Terminal Tirtonadi Surakarta *Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, Yogyakarta,
- Sanjaya, A.H.D., (2017), Analisis Kepuasan Penumpang Angkutan Umum (Studi Kasus Bus *Single High Deck* Trayek Yogyakarta-Cilacap Dan Yogyakarta-Purwokerto), *Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta*,
- Sugiyono, 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung,
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung,
- Supranto, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta,
- Tjiptono, F. dan Chandra, G., 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta,

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

<https://www.scribd.com/document/324732554/Definisi-dan-penjelasan-terminal>
(diakses pada tanggal 15/02/2018 pukul 14.53 WIB),





LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

FORMULIR KUESIONER PENELITIAN

KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP SISTEM PELAYANAN
DI TERMINAL GIWANGAN YOGYAKARTA

Nama :

Jenis Kelamin : L / P

Asal :

Tujuan :

Mohon beri tanda silang (x) pada pilihan anda :

1. Usia Responden :

a. ≤ 20 tahun

d. 31 – 35 tahun

g. 46 – 50 tahun

b. 21 – 25 tahun

e. 36 – 40 tahun

h. 51 – 55 tahun

c. 26 – 30 tahun

f. 41 – 45 tahun

i. ≥ 56 tahun

2. Pendidikan terakhir responden :

a. Setingkat SLTA

d. Strata 2

b. Diploma

e. Strata 3

c. Strata 1

f. Lainnya.....

3. Pekerjaan responden :

a. Pelajar/mahasiswa

b. Karyawan

c. PNS/TNI/Polisi

d. Wiraswasta

e. Lainnya.....

4. Berapa kali anda melakukan perjalanan melalui Terminal Bus Giwangan dalam
1 tahun terakhir :

a. 1 – 3 kali

c. 7 – 9 kali

b. 4 – 6 kali

d. > 9 kali

5. Kapan terakhir kali anda melakukan perjalanan melalui Terminal Bus Giwangan Tahun Bulan

B. KENYATAAN DAN HARAPAN TERHADAP PELAYANAN

Petunjuk : Isi salah satu angka pada kolom KENYATAAN dan HARAPAN, sesuai dengan tingkat kepuasan anda atas pernyataan yang disediakan.

Keterangan:

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

Aspek Keselamatan											
No	Pernyataan	Kenyataan					Harapan				
1	Terdapat lajur pejalan kaki	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Tersedia informasi fasilitas kesehatan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Ketersediaan alat pemadam kebakaran	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Terdapat pos, fasilitas, dan petugas kesehatan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	Terdapat pos, fasilitas, dan petugas pemeriksaan kelayakan kendaraan umum	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Tersedia informasi fasilitas keselamatan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Tersedia jalur evakuasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	Tersedia informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Aspek Keamanan			
No	Pernyataan	Kenyataan	Harapan
1	Terdapat pos dan petugas keamanan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2	Terminal dilengkapi dengan CCTV	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
No	Pernyataan	Kenyataan	Harapan
3	Tersedia media pengaduan gangguan keamanan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4	Pemeriksaan barang bagasi/bawaan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5	Terdapat mesin <i>metal detector</i> di area kedatangan dan keberangkatan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Aspek Kenyamanan			
No	Pernyataan	Kenyataan	Harapan
1	Area parkir motor/mobil dan sepeda yang luas, tertib, dan aman	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2	Proses pembelian tiket berlangsung cepat (tidak antri) dan mudah (tidak bertele-tele)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3	Ruang tunggu luas	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4	Ruang tunggu nyaman (bersih).	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5	Ruang tunggu di Terminal Giwangan memiliki tempat duduk yang memadai.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
6	Penempatan lokasi toilet yang mudah dijangkau	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
7	Toilet bersih dan nyaman untuk digunakan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
8	Penerangan di terminal sudah baik	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

No	Pernyataan	Kenyataan	Harapan
9	Semua bagian terminal dipakai dan tidak ada ruang kosong	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
10	Terminal memiliki alat pengeras suara pengumuman yang terdengar jelas	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
11	Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan bus jelas dan mudah dimengerti	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
12	Terminal memiliki papan informasi dan petunjuk arah yang jelas	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
13	Tersedia fasilitas dan petugas kebersihan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
14	Secara umum kebersihan di Terminal Giwangan sudah baik	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Aspek Fasilitas			
No	Pernyataan	Kenyataan	Harapan
1	Tersedia fasilitas bagi orang cacat (mis. tuna netra, tuna daksa) misalnya: <i>tacticle paving</i> (jalur khusus bagi tuna netra) atau kursi roda (bagi tuna daksa)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2	Ketersediaan <i>trolley</i> untuk mempermudah pengangkutan barang	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3	Terdapat ruang khusus merokok	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4	Terminal memiliki ruang khusus untuk ibadah (mushola)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

No	Pernyataan	Kenyataan	Harapan
5	Terminal Giwangan memiliki fasilitas <i>nursery room</i> bagi bayi dan ibu menyusui	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
6	Ketersediaan ruang untuk anak-anak	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
7	Fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM) mencakupi BRI, BCA, BNI, dan Mandiri	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
8	Tersedia ruang terbuka hijau (taman)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
9	Tersedia toko cinderamata/toko buku	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
10	Tersedia rumah makan/kantin	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
11	Area yang tersedia jaringan internet (<i>hotspot area</i>)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
12	Fasilitas pengisian baterai (<i>charger corner</i>)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
13	Tersedia ruang baca (<i>reading corner</i>)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Aspek Kemudahan/Keterjangkauan			
No	Pernyataan	Kenyataan	Harapan
1	Jalur kedatangan mudah dijangkau	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2	Jalur keberangkatan mudah dijangkau	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3	Ketersediaan informasi pelayanan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4	Tersedia tempat penitipan barang	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5	Terdapat denah ruangan untuk mempermudah menemukan/menjangkau suatu lokasi	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
6	Tersedia daftar tarif bus	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

LAMPIRAN 2
 SKOR KUESIONER TINGKAT KEPUASAN

Lampiran Tingkat Kepuasan

RS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46					
1	5	3	5	3	3	3	2	1	3	2	1	3	2	4	4	5	2	5	4	2	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1	5	3	4	3	3	2	5	4	2	2	1	3					
2	4	2	4	4	4	4	1	4	5	3	4	2	2	5	5	5	4	5	4	2	1	2	2	2	3	2	2	4	2	2	5	2	2	2	5	5	4	1	2	1	4	4	2	2	4	2					
3	5	2	4	4	4	4	3	2	5	3	4	2	1	5	5	5	3	3	4	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	5	1	2	1	5	5	4	1	2	1	5	4	1	2	4	2					
4	5	1	3	4	4	4	2	3	2	5	3	4	2	2	4	4	5	2	5	3	2	2	2	4	2	4	4	2	1	5	2	1	2	4	5	3	1	2	1	4	4	2	1	2	2						
5	5	3	4	5	4	4	4	3	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	2	4	2	3	2	4	2	2	2	5	2	3	2	4	3	4	2	2	3	4	3	3	2	3	3					
6	4	3	2	4	4	4	4	2	4	3	3	2	2	2	4	4	1	4	2	2	1	1	4	2	4	2	2	1	1	1	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	2					
7	4	2	3	4	5	3	3	4	4	2	3	2	1	3	4	4	2	4	3	1	2	2	3	3	3	3	1	1	1	3	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	3	2	2	2	3					
8	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	2	4	5	5	3	5	4	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	1	3	1	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	3	2					
9	3	2	5	4	4	2	2	2	4	2	3	2	1	5	3	3	2	3	5	3	1	3	4	2	2	4	2	2	1	4	2	1	1	1	2	5	1	1	1	3	2	3	2	2	3						
10	3	1	3	2	3	3	3	2	1	1	1	2	1	3	2	3	1	3	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	5	3	1	2	1	4	3	1	1	1	2					
11	3	1	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	3	4	3	1	1	1	3	2	1	1	1	2					
12	4	3	4	4	4	2	3	2	4	2	2	3	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	5	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	2	3	3				
13	2	3	2	3	5	4	3	3	3	3	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	3	2	3	3	4	5	3	2	3	1	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2					
14	5	3	4	5	5	2	4	2	5	3	3	2	2	4	5	5	2	5	4	2	1	2	4	2	2	4	2	4	2	2	5	1	2	1	4	4	4	4	2	2	2	5	2	2	2	2	2				
15	4	3	4	3	3	5	2	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4						
16	3	2	5	4	4	2	2	2	4	2	3	2	2	5	3	3	2	3	5	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	4	5	3	4	2	3	3	1	1	1	2					
17	3	2	5	4	4	2	4	2	4	2	3	2	2	5	3	3	2	3	5	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	4	5	3	4	2	5	4	1	1	1	2					
18	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	2	3	2	4	4	4	2	4	4	4	1	4	2	3	2	2	2	5	2	1	4	1	5	1	3	3	4	2	4	1	4	5	2	3	2	2					
19	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2				
20	5	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	2	4	5	2	3	4	5	4	5	3	5	2	3	2	5	4	4	2	5	4	5	4	2	5	4	2					
21	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	1	3	2	2	1	2	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	3	4	3	3	3	3	2	4	3	2	2	1	5	2	3	2	1	3				
22	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	1	1	4	1	1	1	2	4	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3					
23	2	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	4	2	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	5	2	3	3	2	2			
24	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2
25	4	3	4	2	4	3	4	3	2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2	5	2	4	4	4	3	4	2				
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	2	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2		
27	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
28	4	5	5	5	4	5	2	5	5	4	1	2	1	5	4	4	4	4	4	5	3	1	3	2	3	2	2	3	3	1	3	4	1	1	1	1	2	5	4	4	1	4	4	3	1	1	1	1			
29	4	5	5	5	4	5	4	3	5	3	5	2	3	5	4	4	1	4	5	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	1	4	1	2	1	2	2	5	2	2	2	4	2	2	5	5	2	2				
30	4	2	2	4	4	2	2	2	4	2	3	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	4	4	3	2	4	2	
31	3	2	2	4	4	2	1	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	3	2	4	4	2	3	2	2	2	4	1	2	1	2	2	2	2	2	1	4	2	3	3	3	2	4	1			
32	3	1	2	3	2	3	3	1	3	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	5	2	2	2	5	2	2	4	2	1	2	2	5	4	2	2	2	2			
33	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	2	1	4	5	5	4	5	4	5	2	5	5	4	3	2	4	4	4	5	2	4	2	4	5	4	1	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4				
34	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4			
35	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3			

*RSP: Responden *P: Pernyataan

Lampiran Tingkat Kepuasan

RS P	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5	P2 6	P2 7	P2 8	P2 9	P3 0	P3 1	P3 2	P3 3	P3 4	P3 5	P3 6	P3 7	P3 8	P3 9	P4 0	P4 1	P4 2	P4 3	P4 4	P4 5	P4 6	
36	4	2	2	2	4	2	2	2	1	1	1	2	1	2	4	4	1	4	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2	3	1	1	1	4	4	2	4	4	2	
37	3	3	3	3	5	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	1	1	3	5	1	1	1	3	3	3	3	1	1	3	3	4	3	2	3	4
38	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	2	2	2	5	4	4	2	4	5	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	2	4	2	4	2	5	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	
39	2	4	5	4	2	4	4	5	4	3	2	2	2	5	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	5	2	5	5	4	5	2	5	2	3	
40	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	5	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
42	2	2	3	2	2	4	2	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	4	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	1	3	2	2	2
43	3	2	4	4	3	4	4	2	4	2	4	2	2	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	3	4	4	4	1	1	4	4	4	2	2	2	2
45	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	1	3	3	4	2	2	2	1	3	3	3	1	1	1	2	2	4	1	2	2	3	4	2	2	2	4	
46	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	
47	5	2	5	5	2	2	2	2	5	2	4	2	3	5	5	5	2	5	5	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	3	2	1	1	1	3	1	5	2	2	3	5	1	3	1	3	3	3
48	4	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	4	2	2
49	4	3	4	5	4	4	2	4	5	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3	4	4	2	2	2	2
50	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	4	3	2	3	4	4	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	1	2	3	4	3	2	3	2	3
51	4	3	4	5	5	4	1	3	5	3	4	2	2	4	4	4	3	4	4	2	1	2	4	3	2	4	2	3	3	2	5	1	2	1	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	3	4	4
52	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	1	2	2	3	4	2	4	2	3	3	1	3	1	4	3	4	2	2	4	4	3	4	3	2	
53	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	1	3	2	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4	4
54	5	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	3	2	4	5	5	5	5	4	5	3	2	4	5	3	1	4	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	2	3	3	3
55	5	4	4	4	2	2	4	2	4	3	2	3	2	4	5	5	2	5	4	3	2	3	1	2	4	1	4	1	1	3	2	2	2	2	4	4	4	4	1	1	2	5	2	1	1	2	1
56	3	2	3	2	4	2	4	2	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1
57	3	2	2	2	4	1	1	1	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	1	4	4	1	1	1	4	3	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	2
58	3	3	5	5	5	2	4	2	5	3	2	4	1	5	3	3	2	3	5	2	2	3	4	1	2	2	1	1	2	1	5	2	3	2	5	5	5	5	2	2	1	3	5	2	4	3	2
59	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	2	1	4	4	4	3	4	4	2	1	3	4	2	4	4	2	1	3	1	5	1	2	1	4	4	4	4	3	4	1	4	4	2	2	3	4
60	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	2	2	2	2	4	4	3	4	2	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	
61	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4	2	2	2	2	4	3	2	3	4	2	4	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	2	3	2	4	4	3	3	2	3
62	2	3	4	4	5	3	3	3	4	3	2	2	1	4	2	2	1	2	4	1	1	1	3	2	3	2	2	1	1	1	5	1	1	1	4	4	4	4	1	2	1	2	4	3	1	3	2
63	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	1	4	4	4	2	4	4	4	1	4	1	3	3	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	4	3	1	1	4	5	2	1	1	2	
64	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	1	5	4	2	4	4	4	2	4	1	5	1	4	1	5	4	5	2	5	4	5	4	3	4	4	4	4
65	4	2	3	2	1	4	1	1	2	1	1	3	1	3	4	4	4	4	3	3	1	3	5	3	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	5	4	5	2	1	2	1
66	4	1	4	1	3	2	1	2	1	1	1	2	1	4	4	4	1	4	4	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	3	1	2	1	3	3	4	2	1	1	4	2	1	1	1	1	
67	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	4	2	1	4	1	4	3	2	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	5	3	2	1	2	1
68	3	1	4	4	1	1	1	1	4	1	4	3	1	4	3	3	2	3	4	2	2	2	2	3	3	3	4	1	1	1	1	2	4	2	1	2	4	2	4	4	3	2	1	2	4	2	
69	4	2	5	5	5	4	2	4	5	3	4	3	1	5	4	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	1	1	1	3	4	5	1	4	3	4	4	3	5	4	1	
70	5	5	5	5	4	5	2	4	5	3	4	2	2	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	2	2	5	5	5	5	4	3	3	3	5	3	5	1	5	5	5	4	3	4	4	4	2

*RSP: Responden *P: Pernyataan

Lampiran Tingkat Kepuasan

RS P	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5	P2 6	P2 7	P2 8	P2 9	P3 0	P3 1	P3 2	P3 3	P3 4	P3 5	P3 6	P3 7	P3 8	P3 9	P4 0	P4 1	P4 2	P4 3	P4 4	P4 5	P4 6		
71	3	3	5	5	5	3	4	3	5	3	3	3	2	5	3	3	3	3	5	3	2	3	1	2	2	2	4	3	1	1	5	2	1	2	3	4	5	1	1	1	3	4	2	5	4	1		
72	2	3	2	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	
73	5	4	5	5	5	4	4	3	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	2	1	5	5	2	2	5	4	4	2	5	2	3	2	5	4	5	1	3	1	5	2	2	4	5	2		
74	4	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	1	2	4	4	1	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	1	
75	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	1	4	4	4	2	4	4	4	2	1	4	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4	3	2	2	1
76	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	4	4	2	3	2	3	3	4	2	2	2	4	2	3	3	4	2		
77	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	1	3	2	1	4	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	4	4	1	2	1	1	
78	5	2	2	5	5	1	2	2	5	3	3	2	1	2	5	5	1	5	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	1	1	5	2	1	2	1	2	2	3	2	3	5	2	2	1	5	2		
79	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	1		
80	5	2	4	4	5	4	2	3	4	2	4	2	2	4	5	5	2	5	4	3	1	3	5	2	4	2	3	1	2	2	5	1	1	1	2	3	4	3	5	1	5	3	2	3	2	3		
81	4	5	4	5	4	5	3	2	5	2	5	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	5	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	4	2	
82	4	4	5	4	5	4	2	5	4	3	4	2	2	5	4	4	4	4	5	3	2	3	4	2	2	3	3	4	4	2	5	2	2	2	4	4	5	1	5	1	4	4	3	1	4	2		
83	4	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3
84	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	3	2	2	2	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	1	5	2
85	4	4	4	5	5	4	4	2	5	2	4	2	1	4	4	4	3	4	4	3	1	3	4	3	2	3	4	1	4	1	5	1	1	1	5	4	4	1	5	2	4	5	2	4	4	1		
86	4	2	1	2	5	1	2	3	2	2	1	2	2	1	4	4	4	4	1	1	1	1	1	2	4	1	3	1	3	1	5	1	1	1	1	1	4	1	1	4	1	4	4	1	5	4	2	
87	1	5	1	1	4	1	3	3	1	1	3	3	3	1	4	1	3	1	1	1	2	1	1	4	2	1	3	1	3	1	4	2	5	2	1	5	2	1	1	2	5	4	2	1	1	1		
88	5	3	5	5	5	5	3	3	5	3	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	4	2	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4	5	2	4	3	5	5	3	4	4	3		
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
90	4	5	4	5	5	5	2	4	5	2	5	3	1	4	4	4	2	4	4	5	2	2	4	4	4	2	2	4	5	5	5	2	4	2	5	5	4	1	5	4	4	5	2	5	5	2		
91	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
92	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	4	2	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	1	3	3	3		
93	3	2	4	4	4	3	3	2	4	1	2	2	1	4	3	3	2	3	4	1	3	1	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	1	1	1	4	3	3	2	1	2	
94	3	1	4	4	5	4	3	2	4	3	4	2	1	4	3	3	4	3	4	2	2	2	4	4	2	2	3	1	1	1	5	2	2	2	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	1	
95	2	1	5	4	3	1	2	1	4	1	3	3	1	4	2	2	1	2	5	1	1	1	3	3	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	5	5	1	1	1	4	3	3	1	1	3		
96	4	2	4	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	4	2	2	1	3	3	1	2	2	2		
97	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	4	2	2	1	1	1	
98	5	1	4	2	4	2	1	2	1	1	3	3	2	4	5	5	3	5	4	2	1	2	5	3	4	3	3	2	2	5	4	2	3	2	1	2	4	1	3	3	5	3	2	3	2	1		
99	4	1	4	2	4	1	1	1	2	1	2	2	1	2	4	4	1	4	4	1	1	1	3	2	2	3	1	1	1	1	4	1	2	1	4	4	3	1	3	1	4	2	3	1	1	2		
100	2	1	3	5	5	2	3	3	4	3	3	3	1	4	2	2	1	2	3	1	2	1	3	2	2	3	1	1	1	1	5	1	2	1	4	4	3	1	1	1	4	4	1	3	3	1		

*RSP: Responden *P: Pernyataan

Lampiran Tingkat Harapan

RS P	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5	P2 6	P2 7	P2 8	P2 9	P3 0	P3 1	P3 2	P3 3	P3 4	P3 5	P3 6	P3 7	P3 8	P3 9	P4 0	P4 1	P4 2	P4 3	P4 4	P4 5	P4 6								
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
72	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
73	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	2	5	5	5	5	5	4	3	2	5	5	2	5	5	1	4	2	3	1	5	3	4	5	5	5	5	5						
74	5	4	2	5	4	5	4	2	5	5	5	4	4	2	5	5	4	5	2	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4						
75	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4						
76	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4						
77	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4					
78	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5						
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4				
80	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	4	5	4	4	4	5					
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4				
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5				
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
84	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
85	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5			
86	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5			
87	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4			
88	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3		
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
90	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
91	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4		
92	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
95	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
98	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4		
99	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
100	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

*RSP: Responden *P: Pernyataan

LAMPIRAN 4

HASIL UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS TINGKAT KEPUASAN
 PENGGUNA MENGGUNAKAN SOFTWARE SPSS 22

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	100	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.932	46

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	129.12	499.844	.521	.930
P2	129.96	494.120	.572	.929
P3	129.13	498.296	.527	.930
P4	129.04	495.918	.589	.929
P5	128.89	505.291	.404	.931
P6	129.63	493.205	.613	.929
P7	129.94	506.865	.360	.931

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P8	129.95	497.563	.532	.930
P9	129.05	493.644	.592	.929
P10	130.23	507.290	.431	.931
P11	129.64	492.233	.636	.929
P12	130.28	515.759	.266	.932
P13	130.80	510.828	.346	.931
P14	129.13	496.296	.566	.929
P15	129.09	500.244	.546	.930
P16	129.12	499.945	.519	.930
P17	130.00	494.303	.578	.929
P18	129.14	500.061	.520	.930
P19	129.14	498.061	.537	.930
P20	130.05	489.119	.658	.929
P21	130.94	515.128	.271	.932
P22	130.35	505.381	.372	.931
P23	129.77	492.341	.555	.930
P24	130.10	511.323	.302	.932
P25	129.96	514.503	.227	.932
P26	130.17	511.617	.274	.932
P27	130.12	493.965	.589	.929
P28	130.38	492.541	.608	.929
P29	130.37	489.872	.652	.929
P30	130.43	495.722	.510	.930
P31	128.87	505.003	.404	.931
P32	130.91	515.658	.260	.932

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P33	130.43	501.904	.426	.931
P34	130.92	515.347	.268	.932
P35	129.76	496.871	.482	.930
P36	129.45	511.826	.240	.932
P37	129.07	501.338	.515	.930
P38	130.78	512.456	.257	.932
P39	130.00	489.616	.592	.929
P40	130.42	496.832	.509	.930
P41	128.82	513.341	.267	.932
P42	129.29	506.329	.402	.931
P43	130.46	515.806	.234	.932
P44	130.19	497.105	.490	.930
P45	129.95	495.624	.525	.930
P46	130.51	512.798	.265	.932

LAMPIRAN 5

HASIL UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS TINGKAT HARAPAN
 PENGGUNA MENGGUNAKAN SOFTWARE SPSS 22

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	100	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.967	46

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	202.54	349.665	.735	.966
P2	202.70	349.364	.707	.966
P3	202.61	348.887	.670	.966
P4	202.57	351.237	.622	.966
P5	202.56	349.845	.683	.966

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P6	202.59	350.446	.655	.966
P7	202.54	352.069	.666	.966
P8	202.85	352.614	.482	.967
P9	202.54	350.473	.658	.966
P10	202.56	350.633	.601	.966
P11	202.58	351.317	.674	.966
P12	202.73	346.421	.663	.966
P13	202.83	346.850	.632	.966
P14	202.59	347.658	.720	.966
P15	202.54	349.665	.735	.966
P16	202.53	349.464	.746	.966
P17	202.55	351.563	.666	.966
P18	202.54	349.382	.748	.966
P19	202.60	348.970	.667	.966
P20	202.55	348.573	.703	.966
P21	202.61	356.725	.407	.967
P22	202.85	347.139	.627	.966
P23	202.68	349.977	.643	.966
P24	202.55	355.563	.532	.966
P25	202.60	350.263	.662	.966
P26	202.57	350.672	.614	.966
P27	202.60	354.465	.435	.967
P28	202.57	353.197	.552	.966
P29	202.58	349.721	.706	.966
P30	202.78	350.335	.496	.967

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P31	202.53	348.797	.715	.966
P32	202.52	355.808	.455	.967
P33	202.76	351.295	.524	.967
P34	202.54	355.301	.475	.967
P35	202.55	349.987	.698	.966
P36	202.79	347.481	.613	.966
P37	202.59	348.527	.685	.966
P38	202.58	355.640	.431	.967
P39	202.60	349.616	.673	.966
P40	202.97	350.757	.396	.968
P41	202.53	348.797	.715	.966
P42	202.59	349.275	.706	.966
P43	202.68	350.139	.637	.966
P44	202.54	357.604	.427	.967
P45	202.58	349.216	.674	.966
P46	202.56	351.562	.644	.966

LAMPIRAN 6

UJI VALIDITAS SECARA MANUAL PADA TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA TERMINAL

No	P1	X ²	Y	Y ²	XY
1	5	25	122	14884	610
2	4	16	142	20164	568
3	5	25	136	18496	680
4	5	25	133	17689	665
5	5	25	147	21609	735
6	4	16	120	14400	480
7	4	16	123	15129	492
8	5	25	154	23716	770
9	3	9	117	13689	351
10	3	9	87	7569	261
11	3	9	90	8100	270
12	4	16	147	21609	588
13	2	4	127	16129	254
14	5	25	139	19321	695
15	4	16	154	23716	616
16	3	9	124	15376	372
17	3	9	129	16641	387
18	4	16	138	19044	552
19	4	16	144	20736	576
20	5	25	173	29929	865
21	2	4	112	12544	224
22	4	16	128	16384	512
23	2	4	127	16129	254
24	4	16	148	21904	592
25	4	16	142	20164	568

No	P1	X²	Y	Y²	XY
26	4	16	164	26896	656
27	2	4	96	9216	192
28	4	16	138	19044	552
29	4	16	135	18225	540
30	4	16	132	17424	528
31	3	9	112	12544	336
32	3	9	115	13225	345
33	5	25	179	32041	895
34	4	16	161	25921	644
35	3	9	122	14884	366
36	4	16	97	9409	388
37	3	9	124	15376	372
38	4	16	144	20736	576
39	2	4	137	18769	274
40	2	4	119	14161	238
41	3	9	140	19600	420
42	2	4	118	13924	236
43	3	9	138	19044	414
44	4	16	134	17956	536
45	3	9	130	16900	390
46	2	4	140	19600	280
47	5	25	126	15876	630
48	4	16	134	17956	536
49	4	16	142	20164	568
50	4	16	140	19600	560
51	4	16	145	21025	580
52	4	16	139	19321	556
53	4	16	156	24336	624
54	5	25	177	31329	885

No	P1	X²	Y	Y²	XY
55	5	25	127	16129	635
56	3	9	111	12321	333
57	3	9	102	10404	306
58	3	9	137	18769	411
59	4	16	145	21025	580
60	2	4	134	17956	268
61	2	4	133	17689	266
62	2	4	111	12321	222
63	4	16	125	15625	500
64	5	25	184	33856	920
65	4	16	107	11449	428
66	4	16	92	8464	368
67	2	4	83	6889	166
68	3	9	112	12544	336
69	4	16	160	25600	640
70	5	25	184	33856	920
71	3	9	137	18769	411
72	2	4	117	13689	234
73	5	25	170	28900	850
74	4	16	126	15876	504
75	4	16	132	17424	528
76	4	16	139	19321	556
77	4	16	119	14161	476
78	5	25	120	14400	600
79	4	16	159	25281	636
80	5	25	140	19600	700
81	4	16	153	23409	612
82	4	16	155	24025	620
83	4	16	168	28224	672

No	P1	X ²	Y	Y ²	XY
84	5	25	181	32761	905
85	4	16	147	21609	588
86	4	16	106	11236	424
87	1	1	100	10000	100
88	5	25	177	31329	885
89	3	9	136	18496	408
90	4	16	171	29241	684
91	3	9	132	17424	396
92	3	9	114	12996	342
93	3	9	124	15376	372
94	3	9	129	16641	387
95	2	4	100	10000	200
96	4	16	119	14161	476
97	3	9	82	6724	246
98	5	25	130	16900	650
99	4	16	99	9801	396
100	2	4	109	11881	218
Jumlah	363	1415	13275	1814125	49429

Validitas	0.552272
Reliabilitas X	0.9731
Reliabilitas Y	518.6875

LAMPIRAN 7

UJI VALIDITAS SECARA MANUAL PADA TINGKAT HARAPAN
PENGGUNA

No	P1	X ²	Y	Y ²	XY
1	5	25	203	41209	1015
2	4	16	217	47089	868
3	5	25	217	47089	1085
4	5	25	217	47089	1085
5	4	16	219	47961	876
6	5	25	229	52441	1145
7	4	16	207	42849	828
8	5	25	230	52900	1150
9	3	9	150	22500	450
10	5	25	196	38416	980
11	5	25	204	41616	1020
12	5	25	185	34225	925
13	5	25	228	51984	1140
14	5	25	221	48841	1105
15	2	4	130	16900	260
16	5	25	214	45796	1070
17	5	25	216	46656	1080
18	5	25	205	42025	1025
19	4	16	161	25921	644
20	5	25	194	37636	970
21	5	25	213	45369	1065
22	5	25	215	46225	1075
23	3	9	165	27225	495
24	5	25	215	46225	1075
25	4	16	179	32041	716

No	P1	X ²	Y	Y ²	XY
26	5	25	230	52900	1150
27	5	25	230	52900	1150
28	4	16	189	35721	756
29	4	16	210	44100	840
30	5	25	230	52900	1150
31	5	25	221	48841	1105
32	4	16	184	33856	736
33	5	25	213	45369	1065
34	4	16	181	32761	724
35	5	25	222	49284	1110
36	4	16	211	44521	844
37	5	25	224	50176	1120
38	4	16	205	42025	820
39	5	25	213	45369	1065
40	5	25	209	43681	1045
41	4	16	190	36100	760
42	4	16	193	37249	772
43	5	25	230	52900	1150
44	4	16	190	36100	760
45	5	25	227	51529	1135
46	5	25	228	51984	1140
47	5	25	222	49284	1110
48	4	16	184	33856	736
49	4	16	201	40401	804
50	4	16	210	44100	840
51	5	25	218	47524	1090
52	4	16	220	48400	880
53	4	16	191	36481	764
54	5	25	218	47524	1090

No	P1	X ²	Y	Y ²	XY
55	5	25	191	36481	955
56	4	16	215	46225	860
57	5	25	230	52900	1150
58	5	25	214	45796	1070
59	4	16	200	40000	800
60	5	25	201	40401	1005
61	4	16	177	31329	708
62	5	25	230	52900	1150
63	5	25	224	50176	1120
64	5	25	213	45369	1065
65	5	25	230	52900	1150
66	4	16	214	45796	856
67	4	16	185	34225	740
68	5	25	219	47961	1095
69	5	25	228	51984	1140
70	5	25	218	47524	1090
71	5	25	230	52900	1150
72	4	16	190	36100	760
73	4	16	181	32761	724
74	5	25	189	35721	945
75	4	16	197	38809	788
76	4	16	192	36864	768
77	4	16	191	36481	764
78	5	25	206	42436	1030
79	5	25	227	51529	1135
80	5	25	199	39601	995
81	5	25	220	48400	1100
82	5	25	217	47089	1085
83	4	16	184	33856	736

No	P1	X ²	Y	Y ²	XY
84	5	25	221	48841	1105
85	5	25	216	46656	1080
86	5	25	205	42025	1025
87	4	16	202	40804	808
88	5	25	210	44100	1050
89	4	16	185	34225	740
90	5	25	219	47961	1095
91	5	25	206	42436	1030
92	4	16	187	34969	748
93	5	25	227	51529	1135
94	5	25	230	52900	1150
95	5	25	223	49729	1115
96	4	16	185	34225	740
97	4	16	216	46656	864
98	5	25	216	46656	1080
99	5	25	203	41209	1015
100	5	25	225	50625	1125
Jumlah	458	2132	20712	4326124	95697

Validitas	0.749064
Reliabilitas X	0.3436
Reliabilitas Y	362.5456

LAMPIRAN 8

DENAH DAN LAY OUT TERMINAL GIWANGAN

