

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan Hasil penelitian, diperoleh perhitungan jumlah angka kredit penetapan klasifikasi stasiun kereta api sebesar 71,6 atau > 70 yang artinya bahwa stasiun Prujakan merupakan stasiun kereta api kelas besar.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh perhitungan bobot 78,8 % atau > 75 % yang artinya bahwa standar pelayanan stasiun Prujakan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal di Stasiun, tetapi masih ada indikator dari jenis layanan yang kurang dan perlu diperbaiki lagi. Indikator jenis layanan yang perlu diperbaiki diantaranya durasi waktu pelayanan pada loket, toilet bagi penyandang cacat, sirkulasi tempat parkir, dan fasilitas penyandang cacat.

Berdasarkan hasil dari *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa terdapat lima atribut pelayanan dan tiga atribut fasilitas yang dianggap penting dan berhasil dalam menentukan kepuasan penumpang di stasiun. Atribut-atribut tersebut diantaranya adalah sebagai berikut.

- 1) Atribut Pelayanan
 - a. Kenyamanan dan kebersihan di dalam musholla,
 - b. Ketersediaan fasilitas ATM,
 - c. Kenyamanan ruang tunggu yang disediakan untuk menunggu kedatangan kereta api,

- d. Kemudahan memperoleh informasi yang jelas dan mudah dibaca,
- e. Kesiapan dan kecepatan petugas dalam pelayanan tiket.

2) Atribut Fasilitas :

- a. Keramahan petugas dalam melayani konsumen,
- b. Ketersediaan layanan 24 jam bagi konsumen,
- c. Petugas memberikan informasi kepada konsumen dengan bahasa yang mudah dimengerti.

Berdasarkan hasil penelitian keseluruhan diperoleh bahwa sebagian besar kinerja pelayanan dan fasilitas sudah memenuhi kriteria Standar Pelayanan Minimal yang tercantum dalam peraturan Menteri Perhubungan No.9 Tahun 2011, akan tetapi masih ada beberapa kinerja yang harus diperbaiki dan lebih ditingkatkan lagi, untuk meningkatkan kepuasan dari penumpang di stasiun Prujakan.

6.2. Saran

Bagi pihak stasiun Prujakan perlu memperhatikan dan memperbaiki jenis layanan seperti loket, toilet, dan fasilitas penyandang cacat untuk meningkatkan kualitas dari stasiun Prujakan sehingga menimbulkan rasa kepuasan bagi penumpang di stasiun. Adapun langkah-langkah untuk perbaikan terhadap kualitas layanan yang dianggap kurang antara lain :

1. Meningkatkan kinerja dari pelayanan tiket terhadap penumpang dengan cara melakukan pelatihan dan seleksi bagi pegawai,
2. Menyediakan toilet bagi penyandang cacat,

3. Menambah kemiringan ramp menjadi 1:5 atau 20 %, sehingga memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan bagi akses penyandang cacat.

Penelitian mendatang dapat dilakukan dengan objek yang berbeda, yaitu pada kereta api dengan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Di Perjalanan, sebagai salah satu cara mengukur sejauh mana diterapkannya standar pelayanan minimal pada kereta api.



DAFTAR PUSTAKA

Honing, 1975, *Ilmu Bangunan Jalan Kereta Api*, Penerbit Pradnya Paramita, Jakarta

<http://blesak.wordpress.com/2009/01/20/geografis-kota-cirebon/> diakses 24 Februari 2013

<http://www.docstoc.com/docs/4699909/Kebijakan-Standar-Pelayanan-Minimal-di-Indonesia> diakses 27 Februari 2013

http://jabartoday.com/m/peta_jabar/ diakses 24 Februari 2013

http://id.wikipedia.org/wiki/Stasiun_Cirebon_Prujukan diakses 24 Februari 2013

<http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/analisis-deskriptif-dengan-importance.html> diakses 18 Maret 2013

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta

Majid, 2009, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Penerbit PT.Raja Grafindo, Jakarta

Nasution, 1996, *Manajemen Transportasi*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta

Peraturan Menteri Perhubungan No.9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api

Peraturan Menteri Perhubungan No.33 Tahun 2011 tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan Di Stasiun Kereta Api

Undang-undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian

Subarkah, 1981, *Jalan Keret Api*, Penerbit Idea Dharma, Bandung

Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineke Cipto, Jakarta

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy, dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andy Offset. Yogyakarta

Triwinarto, Joko, *Morfologi Arsitektural Stasiun Kereta Api Tawang*, Semarang, dalam *Jurnal Teknik Universitas Brawijaya Malang*, Volume III, No.7, April 1997.





LAMPIRAN



Nomor : KP.203/III/17 /D.III-2013
Lampiran : --
Perihal : Ijin Survey

Cirebon, 27 Maret 2013

Kepada

Yth. DEKAN FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS
ATMA JAYA YOGYAKARTA
di
YOGYAKARTA

1. Menindaklanjuti surat saudara No. 0624/XI/U/2013 tanggal 19 Maret 2013 perihal tersebut dalam pokok surat, diberitahukan dengan hormat bahwa permohonan ijin survey di perusahaan kami untuk mahasiswa dibawah ini :

NO	NAMA	NPM	JURUSAN	TEMPAT SURVEY
1	RADEN Aji LAKSONO	080212978	TEKNIK SIPIL	SEKSI ASSETS & SEKSI PEM. ANGKUTAN

Dapat kami setuju selama ± 1 (Satu) bulan, terhitung mulai tanggal 27 Maret 2013 s.d 27

April 2013 dengan Syarat – syarat sebagai berikut :

- Nama Mahasiswa yang tercantum diatas tidak dapat dirubah/digantikan
- Memakai pakaian seragam / Jas almamater rapih dan sopan
- Wajib menyerahkan laporan hasil Penelitian

2. Demikian harap menjadi maklum dan terima kasih.



- Tembusan :
1. Yth. Deputy VP Daop 3 Cirebon ;
 2. Yth. Manager Pem. Angkutan Daop 3 Cirebon ;
 3. Yth. Manager Assets Daop 3 Cirebon ;
 4. Arsip.

Lampiran Peraturan Menteri Perhubungan
 Nomor : PM.33 TAHUN 2011
 Tanggal : 25 FEBRUARI 2011

RINCIAN ANGKA KREDIT MASING-MASING KOMPONEN KRITERIA

FASILITAS OPERASI (25%)	SINYAL (60%)	
	TELEKOMUNIKASI (20%)	
JUMLAH JALURI (20%)	LISTRİK (20%)	
	> 10 JALUR (100%)	
	8 - 10 JALUR (70%)	
	< 6 JALUR (20%)	
FASILITAS PENUNJANG (15%)	PENUNJANG (80%)	Perparkiran (30 %)
		Restoran (20 %)
	Parkotokoan (20 %)	
	Parkantoran (20 %)	
	Perhotelan (10 %)	
	KHUSUS (20%)	Ruang Turun
		Rumahnya (30%)
	FASILITAS LALU LINTAS (PER HARI / 2 ARAH) (15%)	Parkir Kendaran (20 %)
		Perlipan Barang (15 %)
	JUMLAH PENUNJANG (PER HARI) (20 %)	Perjudian (15 %)
Bongkar Muat Barang (10%)		
JUMLAH BARANG (PER HARI) (8 %)	Ruang ATM (10 %)	
	> 60 KA (100%)	
	40 - 60 KA (70%)	
	< 40 KA (20%)	
	> 80 KA (100%)	
	50 - 80 KA (70%)	
	< 50 KA (20%)	
	10.000 - 50.000 (70%)	
	< 10.000 (20%)	
	> 150 TON (100%)	
	100 - 150 TON (70%)	
	< 100 TON (20%)	
	KA BERHENTI (90%)	
	KA LANGSUNG (10%)	

MENTERI PERHUBUNGAN,

td

FREDDY NUMBERI

SALINAN sesuai dengan Salinanya
 KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLM



ULIANA ATRIS, SH, MH, MH
 Pembina Utama Muda (V/c)
 NIP. 19630220 196903 1 001

STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI STASIUN

NO	JENIS LAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	NILAI/UKURAN/ JUMLAH			KETERANGAN
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
1.	Informasi yang jelas dan mudah dibaca.	a. visual : 1. Tulisan; 2. Gambar; 3. peta/denah.	a. Tempat. b. Jumlah.	a. Diletakkan di tempat yang strategis. b. Diletakkan di tempat yang mudah dilihat oleh jangkauan penglihatan pengguna jasa. c. Diletakkan di tempat-tempat yang dimaksud. d. Berdasarkan jumlah pintu masuk stasiun dan atau areal loket penjualan tiket.	a. Diletakkan di tempat yang strategis. b. Diletakkan di tempat yang mudah dilihat oleh jangkauan penglihatan pengguna jasa. c. Diletakkan di tempat-tempat yang dimaksud. d. Berdasarkan jumlah pintu masuk stasiun dan atau areal loket penjualan tiket.	a. Diletakkan di tempat yang strategis. b. Diletakkan di tempat yang mudah dilihat oleh jangkauan penglihatan pengguna jasa. c. Diletakkan di tempat-tempat yang dimaksud. d. Berdasarkan jumlah pintu masuk stasiun dan atau areal loket penjualan tiket.	Informasi tentang : 1. Nama dan nomor KA 2. Jadwal Keberangkatan dan kedatangan KA 3. Tarif KA 4. Stasiun keberangkatan, Stasiun KA pemberhentian dan stasiun KA tujuan 5. Kelas Pelayanan dan Peta Jaringan jalur KA
		b. audio	a. Tempat. b. Jumlah.	a. Di tempat yang strategis agar mudah didengar oleh calon penumpang b. Berdasarkan luas atau jumlah ruang tunggu	a. Di tempat yang strategis agar mudah didengar oleh calon penumpang b. Berdasarkan luas atau jumlah ruang tunggu	a. Di tempat yang strategis agar mudah didengar oleh calon penumpang b. Berdasarkan luas atau jumlah ruang tunggu	
2.	Loket	Tempat penjualan karcis untuk memudahkan calon penumpang membeli karcis (operasional loket disesuaikan dengan jumlah calon penumpang dan waktu pelayanan rata-rata per orang).	a. Waktu pelayanan b. Informasi	a. Maksimum 30 detik per penumpang b. Tersedia informasi ketersediaan tempat duduk untuk kelas eksekutif dan bisnis	a. Maksimum 30 detik per penumpang b. Tersedia informasi ketersediaan tempat duduk untuk kelas eksekutif dan bisnis	a. Maksimum 30 detik per penumpang b. Tersedia informasi ketersediaan tempat duduk untuk kelas eksekutif dan bisnis	1 (satu) orang antrian maksimum dapat membeli untuk 4 orang calon penumpang
3.	Ruang tunggu	Ruangan/tempat yang disediakan untuk menunggu kedatangan KA (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka/peron)	Luas	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m ²	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m ²	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m ²	Tempat duduk juga dapat di tempatkan di peron stasiun sebagai ruang tunggu.

4.	Tempat ibadah	Fasilitas untuk melakukan ibadah	Luas	minimum 4 (empat) orang laki-laki dan 4 orang perempuan	minimum 4 orang (laki-laki dan Perempuan)	minimum 4 orang (laki-laki dan Perempuan)	
5.	Toilet	Tersedianya toilet	Jumlah	<ul style="list-style-type: none"> • Pria (6 Normal dan 2 penyandang cacat) • Wanita (6 Normal dan 2 penyandang cacat) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pria (4 Normal dan 1 penyandang cacat) • Wanita (4 Normal dan 1 penyandang cacat) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pria (2 Normal dan 1 penyandang cacat) • Wanita (2 Normal dan 1 penyandang cacat) 	
6.	Tempat parkir	Tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua).	Luas dan Sirkulasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia b. Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar 	<ul style="list-style-type: none"> a. Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia b. Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar 	<ul style="list-style-type: none"> a. Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia b. Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar 	
7.	Fasilitas Kemudahan naik/turun penumpang	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik kereta atau turun dari kereta	Aksesibilitas	Tinggi peron sama dengan tinggi lantai kereta.	Tinggi peron sama dengan tinggi lantai kereta.	Tinggi peron sama dengan tinggi lantai kereta.	Untuk stasiun yang tidak dilengkapi dengan lantai peron atau tinggi peron lebih rendah dari lantai kereta harus disediakan banak
8.	Fasilitas penyandang cacat	Fasilitas yang disediakan untuk penyandang cacat.	Aksesibilitas	Kemiringan ramp untuk akses penyandang cacat maksimum 20%	Kemiringan ramp untuk akses penyandang cacat maksimum 20%	Kemiringan ramp untuk akses penyandang cacat maksimum 20%	Lift dan eskalator harus disediakan untuk stasiun yang jumlah lantainya lebih dari 1 lantai.
9.	Fasilitas kesehatan	Fasilitas yang disediakan untuk penanganan darurat	Ketersedia fasilitas dan peralatan	Tersedianya fasilitas pertolongan pertama kesehatan penumpang	Tersedianya fasilitas pertolongan pertama kesehatan penumpang	Tersedianya fasilitas pertolongan pertama kesehatan penumpang	
10.	Fasilitas Keselamatan dan Keamanan	Peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, bencana alam, dan kecelakaan) dan pencegahan tidak kriminal.	Standar Teknis Stasiun	Standar Operasi Stasiun	Standar Operasi Stasiun	Standar Operasi Stasiun	

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN



UMAR ARIS, SH, MM, MH
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196302201989031001

MENTERI PERHUBUNGAN,

td.

FREDDY NUMBERI

KUESIONER PENELITIAN

EVALUASI KINERJA STASIUN KERETA API BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI STASIUN (STUDI KASUS STASIUN PRUJAKAN KOTA CIREBON, JAWA BARAT)

Kepada responden yang terhormat,

Kuesioner ini merupakan instrument dalam penelitian dengan judul “Evaluasi Kinerja Stasiun Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Di Stasiun”. Saya mohon untuk kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini secara lengkap. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk : Isilah dengan tanda x pada jawaban yang anda anggap benar

A. Data Demografi

1. Jenis Kelamin (Gender) :

- a. Laki-laki b. Perempuan

2. Usia :

- a. 17-25 tahun b. 26-40 tahun c. 41-55 tahun d. 56-70 tahun e. > 70 tahun

3. Pekerjaan :

- a. Pelajar/mahasiswa b. Wiraswasta/Pengusaha c. Pegawai Swasta d. Ibu rumah tangga
e. Guru/dosen f. Buruh

B. Pengukuran Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelayanan

Di bawah ini terdapat pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan kinerja pelayanan di Stasiun Prujakan menurut persepsi anda sebagai pengguna Stasiun Prujakan. Anda dimohon untuk memberi penilaian terhadap pernyataan-pernyataan di kolom yang telah disediakan dibawah ini dengan memberi tanda ceklis (√).

Skor Penilaian Kepentingan:

Sangat Penting = 5

Penting = 4

Cukup Penting = 3

Kurang Penting = 2

Tidak Penting = 1

Skor Penilaian Kinerja :

Sangat Baik = 5

Baik = 4

Cukup Baik = 3

Kurang Baik = 2

Tidak Baik = 1

C. Pengukuran Tingkat Kepentingan dan Kinerja Fasilitas

Di bawah ini terdapat pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan kinerja Fasilitas yang terdapat di stasiun Prujakan menurut persepsi anda sebagai pengguna Stasiun Prujakan. Anda dimohon untuk memberi penilaian terhadap pernyataan-pernyataan di kolom yang telah disediakan dibawah ini dengan memberi tanda ceklis (✓).

Skor Penilaian Kepentingan:

Sangat Penting = 5

Penting = 4

Cukup Penting = 3

Kurang Penting = 2

Tidak Penting = 1

Skor Penilaian Kinerja :

Sangat Baik = 5

Baik = 4

Cukup Baik = 3

Kurang Baik = 2

Tidak Baik = 1

Hasil Kuesioner Responden Tingkat Kepentingan Pelayanan

No.	Atribut Pelayanan Tingkat Kepentingan														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1.	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
2.	5	4	5	4	3	3	5	4	5	2	3	3	2	3	2
3.	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4.	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4
5.	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
6.	5	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3
7.	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
8.	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
9.	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	3	3
10.	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
11.	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	3	3	3
12.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3
13.	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4
14.	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4
15.	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4
16.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
17.	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	3
18.	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	3
19.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
20.	5	5	4	4	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5

No.	Atribut Pelayanan Tingkat Kepentingan														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
21.	5	4	5	4	4	4	4	3	5	3	4	5	2	3	4
22.	5	1	4	5	3	2	2	3	3	4	2	4	3	1	3
23.	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3
24.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25.	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26.	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
27.	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4
28.	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
29.	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3
30.	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	2	3	3
Jumlah Total	143	127	144	131	127	120	138	123	137	128	127	135	106	118	109

Hasil Kuesioner Responden Tingkat Kinerja Pelayanan

No.	Atribut Pelayanan Tingkat Kinerja														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1.	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	3
2.	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
3.	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4.	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3
5.	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
6.	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3
7.	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4
8.	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4
9.	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
10.	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
11.	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
12.	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3
13.	3	4	5	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3
14.	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
15.	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
16.	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	3
17.	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
18.	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
19.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
20.	5	5	5	4	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3

No.	Atribut Pelayanan Tingkat Kinerja														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
21.	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
22.	3	3	5	4	1	5	1	1	5	3	1	5	1	3	5
23.	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3
24.	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	2	3
25.	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
26.	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
27.	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
28.	4	5	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4
29.	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
30.	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Jumlah Total	120	125	108	114	109	122	102	111	115	117	105	118	116	102	98

Hasil Kuesioner Responden Tingkat Kepentingan Fasilitas

No.	Atribut Fasilitas Tingkat Kepentingan									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1.	5	3	3	5	2	5	4	5	4	3
2.	4	3	3	5	2	4	5	5	3	2
3.	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4.	4	4	3	5	4	5	5	5	4	3
5.	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4
6.	5	4	3	5	4	5	5	5	4	2
7.	3	3	5	5	5	4	3	5	3	5
8.	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
9.	4	4	3	5	2	5	5	5	4	2
10.	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2
11.	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3
12.	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
13.	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3
14.	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3
15.	4	3	3	5	3	4	5	5	3	3
16.	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
17.	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4
18.	4	4	3	5	4	5	5	5	4	3
19.	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4
20.	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4

No.	Atribut Fasilitas Tingkat Kepentingan									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
21.	5	4	3	5	2	5	5	5	4	4
22.	4	3	2	3	4	5	3	3	4	2
23.	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4
24.	5	4	3	4	3	5	5	5	4	4
25.	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4
26.	5	5	5	5	3	5	3	3	4	4
27.	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
28.	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5
29.	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4
30.	5	4	3	5	3	5	5	5	4	3
Jumlah Total	134	118	107	134	107	138	133	137	121	106

Hasil Kuesioner Responden Tingkat Kinerja Fasilitas

No.	Atribut Fasilitas Tingkat Kinerja									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1.	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3
2.	2	3	2	1	4	4	3	3	4	2
3.	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
4.	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3
5.	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
6.	2	4	2	1	4	5	3	3	3	2
7.	5	3	5	3	5	4	5	4	4	5
8.	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
9.	3	4	3	1	5	4	4	3	3	2
10.	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
11.	3	4	3	1	4	4	4	3	4	2
12.	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4
13.	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3
14.	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
15.	2	4	3	2	4	4	3	3	4	3
16.	4	3	3	5	3	5	5	5	5	5
17.	2	4	3	3	4	4	4	4	4	2
18.	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3
19.	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5
20.	3	4	3	2	4	4	4	4	5	3

No.	Atribut Fasilitas Tingkat Kinerja									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
21.	3	4	3	3	4	5	3	4	4	3
22.	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1
23.	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4
24.	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3
25.	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
26.	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3
27.	3	4	3	3	4	5	5	5	4	3
28.	3	3	3	5	4	4	3	5	5	4
29.	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3
30.	4	4	3	2	4	5	4	3	4	2
Jumlah Total	96	112	100	79	117	129	117	113	123	93