

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan yang diperoleh dari analisis data dan pembahasan adalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian pengguna jasa terhadap pelayanan Terminal Oebobo untuk pengguna jasa penumpang angkutan adalah faktor fasilitas terminal lainnya sudah memenuhi harapan (seperti : toilet, mushola, kios, taman dan lain-lain) dan faktor terminal mempunyai peraturan yang berlaku berada pada kuadran I, kedua faktor tersebut dianggap penting sedangkan dari sisi kepuasan, pengguna jasa merasa tidak puas sehingga menuntut adanya perbaikan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama oleh penyedia jasa.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian pengguna jasa terhadap pelayanan Terminal Oebobo untuk pengguna jasa Awak angkutan adalah faktor lokasi terminal terletak di tempat yang strategis, sehingga pengguna jasa dapat lebih mudah mengunjungi dari berbagai arah dan faktor lokasi terminal dekat dengan daerah yang membangkitkan perjalanan (pasar, pertokoan, dan lain-lain) berada pada kuadran I, kedua faktor tersebut dianggap penting sedangkan dari sisi kepuasan, pengguna jasa merasa tidak puas sehingga menuntut adanya perbaikan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama oleh penyedia jasa.

3. Persepsi pengguna jasa (Penumpang angkutan) Terminal Oebobo berdasarkan nilai indeks kepuasan rata-rata terhadap 8 (delapan) faktor pelayanan sebesar 82,61 persen masuk kriteria sangat puas. Faktor fasilitas terminal lainnya sudah memenuhi harapan (seperti : toilet, mushola, kios, taman dan lain-lain) masuk kriteria kurang puas dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya oleh pengelola terminal.
4. Persepsi pengguna jasa (awak angkutan/sopir) Terminal Oebobo berdasarkan terhadap 7 (tujuh) faktor pelayanan sebesar 76,12 persen masuk kriteria puas. Faktor fasilitas terminal lainnya sudah memenuhi harapan (seperti : toilet, mushola, kios, taman dan lain-lain) masuk kriteria kurang puas dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya oleh pengelola terminal.
5. Jumlah bus yang dapat parkir di dalam Terminal Oebobo yaitu 56 kendaraan, jika diketahui pada jam puncak ( *peak hour* ) terdapat 15 kendaraan, maka terminal untuk areal bus pada saat ini masih mencukupi kapasitas parkir kendaraan yang direncanakan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat dikemukakan saran yang bisa digunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan yaitu

1. Perbaikan fasilitas pendukung di ruang tunggu terminal berupa penambahan tempat duduk, perbaikan dan pengoperasian kembali toilet umum dan pengadaan fasilitas hiburan.
2. Penyediaan informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan bus berupa papan informasi, ruang informasi dan pengaduan, fasilitas telepon serta penyampaian informasi yang akurat mengenai petunjuk jurusan, tarif, dan jadwal perjalanan.
3. Penyediaan fasilitas tempat ibadah seperti mushola, sehingga sehingga bagi saudara/saudari yang beragama islam bisa untuk beribadah apabila berada di terminal.
4. Perbaikan fasilitas taman yang sudah ada di terminal, sehingga keberadaan ruang terbuka publik di kawasan terminal juga mampu mengurangi polusi udara akibat emisi gas buang kendaraan bermotor yang setiap hari lalu lalang di terminal.
5. Penyediaan fasilitas utama terminal yaitu loket penjualan karcis sehingga pengguna jasa (sopir) tidak berebutan di saat ingin masuk kedalam terminal.
6. Penyediaan fasilitas ruang pengobatan, misalnya ada pengguna jasa yang sakit bisa langsung diberi pengobatan atau pertolongan sementara.
7. Fasilitas bagi penumpang penderita cacat sesuai dengan kebutuhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, 1995, Menuju Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang Tertib, Direktorat Jendral Perhubungan Darat, Jakarta
- Azwar Saifudin, 2003, Reliabilitas dan Validitas, Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta
- Direktorat Jendral Perhubungan Darat, 2008, Perencanaan Umum dan Desain Terminal Angkutan Penumpang di Indonesia.
- Fathony, A., Tenriajeng, A.T., 2008, Kajian Teknis Pelayanan Terminal Angkutan Umum Cikarang – Kabupaten Bekasi, Skripsi Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Gunadarma Jakarta.
- Morlok, Edward K., 1985, Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi, Erlangga, Jakarta Pusat.
- Martila A. John and James C. John, 1997, *The Analysis of the Importance and Satisfaction level of the Customers*, Prentice Hall Inc.
- MTS UAJY, 2012, Buku Pedoman Penulisan Tesis, Magister Teknik Sipil, PPs-MTS UAJY, Yogyakarta.
- Nasution, H.M., 1996, Manajemen Transportasi, Balai Aksara, Jakarta.
- Priyatno, Duwi, 2009, 5 jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17, Andi, Yogyakarta
- Soamole, Budiman, 2013, Analisis Persepsi Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Laut di Pelabuhan Regional Sanana Kabupaten Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara, Tesis Magister, Program Magister Teknik Sipil Transportasi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Sabudin, 2006, Evaluasi Kinerja Terminal Bis Dara Bima, Tesis Magister, Program Magister Sistem dan Teknik Transportasi Jurusan Ilmu-ilmu Teknik, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Singarimbun, M., Effendi, S., 1989, Metode Penelitian Suvei, edisi kedua, LP3ES, Jakarta.
- Suparmoko, M., 1991, Metode Penelitian Praktis, BPFE-Yogyakarta.
- Sedarmayanti, 2011, Metodologi Penelitian, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Sujarweni, V. W., 2007, SPSS untuk Penelitian, Global Media Informasi, Yogyakarta.

Tamin, Z Ofyar, 1997, Perencanaan dan Pemodelan Tranportasi, ITB, Bandung.

Warpani, Suwadjoko P., 2002, Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, ITB, Bandung.

#### PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan

Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1993 tentang Prasarana Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

**KUESIONER**  
**Kajian Teknis Pelayanan Terminal**  
**Bus Oebobo, Kupang – Nusa Tenggara Timur**

Untuk memenuhi tugas akhir penyusunan Tesis maka saya sebagai mahasiswa Pascasarjana Universitas Atmajaya akan melakukan penelitian menyangkut kajian teknis pelayanan Terminal. Untuk itu saya memohon kesediaan bapak/ibu, saudara/I untuk bisa mengisi lembaran kuisoner ini dan atas waktu dan kesediaannya, saya ucapkan terima kasih

Bagian A. Karakteristik Responden ( **Awak Angkutan** )

Petunjuk : berilah tanda silang (x) pada pilihan jawaban dibawah ini sesuai dengan keadaan anda

1. Berapakah Usia Anda :
 

a. <15 th	b. 15th – 29 th	c. 30th – 44 th
-----------	-----------------	-----------------
2. Pendidikan terakhir / yang sedang ditempuh
 

a. SD	b. SLTP	c. SLTA
d. Sarjana (S1)	e. Lainnya : .....	
3. Berapakah penghasilan / pendapatan / uang saku Anda rata – rata setiap bulan?
 

a. < Rp 500.000;	b. Rp 500.000; - Rp 1 juta
c. Rp 1 juta – Rp 2 juta	d. > Rp 2 juta

Bagian B. Tingkat Pelayanan

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Pilihlah jawaban kuesioner dengan cara memberi tanda silang (X) pada kotak yang tersedia, sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu/Saudara/i
2. Jawaban untuk penilaian persepsi tingkat kinerja adalah sangat tidak setuju untuk jawaban yang negatif hingga sangat setuju untuk jawaban yang positif

Contoh : bagaimana pendapat bapak/Ibu/saudara/i terhadap "Terminal mempunyai sistem perparkiran yang baik".

Jika Bapak/Ibu berpendapat **Setuju** Terminal mempunyai sistem perparkiran yang baik maka berilah tanda silang (x) dibawah kotak **Setuju**

NO	INDIKATOR	SANGAT TIDAK SETUJU	TIDAK SETUJU	RAGU-RAGU	SETUJU	SANGAT SETUJU
1	Terminal mempunyai sistem perparkiran yang baik				X	

3. Jawaban untuk penilaian persepsi tingkat kepentingan adalah tidak penting untuk jawaban yang negatif hingga sangat penting untuk jawaban yang positif

Contoh : bagaimana pendapat bapak/Ibu/saudara/i terhadap " Terminal mempunyai sistem perparkiran yang baik ". Jika Bapak/Ibu berpendapat

Terminal mempunyai sistem perparkiran yang baik **penting** untuk diperhatikan maka berilah tanda silang (X) dibawah kotak **penting**

NO	INDIKATOR	TIDAK PENTING	KURANG PENTING	CUKUP PENTING	PENTING	SANGAT PENTING
1	Terminal mempunyai sistem perparkiran yang baik				X	

### I. Penilaian Persepsi Tingkat Kinerja Terminal

NO	INDIKATOR	SANGAT TIDAK SETUJU	TIDAK SETUJU	RAGU - RAGU	SETUJU	SANGAT SETUJU
1	Terminal menyediakan areal parkir yang baik bagi setiap rute angkutan umum					
2	Fasilitas terminal lainnya sudah memenuhi harapan (seperti : toilet, mushola, kios, taman dll)					
3	Terminal selalu dalam pengawasan dari pihak-pihak keamanan Interen					
4	Petugas Terminal memberikan kepada anda pelayanan yang baik apabila ada masalah tentang fasilitas Terminal					
5	Lokasi Terminal terletak di tempat yang strategis sehingga pengguna jasa dapat lebih mudah mengunjungi dari berbagai arah					
6	Lokasi terminal dekat dengan daerah yang membangkitkan perjalanan (pasar, pertokoan, dll)					
7	Terminal mempunyai sistem parkir yang baik					



## II. Penilaian Persepsi Tingkat Kepentingan untuk Kinerja Terminal

NO	INDIKATOR	TIDAK PENTING	KURANG PENTING	CUKUP PENTING	PENTING	SANGAT PENTING
1	Terminal menyediakan areal parkir yang baik bagi setiap rute angkutan umum					
2	Fasilitas terminal lainnya sudah memenuhi harapan (seperti : toilet, mushola, kios, taman dll)					
3	Terminal selalu dalam pengawasan dari pihak-pihak keamanan Interen					
4	Petugas Terminal memberikan kepada anda pelayanan yang baik apabila ada masalah tentang fasilitas Terminal					
5	Lokasi Terminal terletak di tempat yang strategis sehingga pengguna jasa dapat lebih mudah mengunjungi dari berbagai arah					
6	Lokasi terminal dekat dengan daerah yang membangkitkan perjalanan (pasar, pertokoan, dll)					
7	Terminal mempunyai sistem parkir yang baik					

KAMI MENGUCAPKAN BANYAK TERIMA KASIH ATAS KESEDIAAN ANDA UNTUK MENGGISI KUESIONER INI

**KUESIONER**  
**Kajian Teknis Pelayanan Terminal**  
**Bus Oebobo, Kupang – Nusa Tenggara Timur**

Untuk memenuhi tugas akhir penyusunan Tesis maka saya sebagai mahasiswa Pascasarjana Universitas Atmajaya akan melakukan penelitian menyangkut kajian teknis Pelayanan Terminal. Untuk itu saya memohon kesediaan bpk/ibu, saudara/I untuk bisa mengisi lembaran kuisoner ini dan atas waktu dan kesediaannya, saya ucapkan terima kasih

Bagian A. Karakteristik Responden ( **Penumpang Angkutan** )

Petunjuk : berilah tanda silang (x) pada pilihan jawaban dibawah ini sesuai dengan keadaan anda

1. Jenis kelamin :
  - a. Pria
  - b. Wanita
2. Berapakah Usia Anda :
  - a. <15 th
  - b. 15th – 29 th
  - c. 30th – 44 th
- 3 Pendidikan terakhir / yang sedang ditempuh
  - a. SD
  - b. SLTP
  - c. SLTA
  - d. Sarjana (S1)
  - e. Lainnya : .....
3. Apa pekerjaan / profesi Anda ?
  - a. Pelajar / mahasiswa
  - b. karyawan swasta / PNS
  - c. Wiraswasta
  - d. Pensiunan
  - e. ....
4. Berapakah penghasilan / pendapatan / uang saku Anda rata – rata setiap bulan?
  - a. < Rp 500.000;
  - b. Rp 500.000; - Rp 1 juta
  - c. Rp 1 juta – Rp 2 juta
  - d. > Rp 2 juta

## Lampiran 1

Bagian B. Tingkat Pelayanan

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Pilihlah jawaban kuesioner dengan cara memberi tanda silang (X) pada kotak yang tersedia, sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu/Saudara/i
2. Jawaban untuk penilaian persepsi tingkat kinerja adalah sangat tidak setuju untuk jawaban yang negatif hingga sangat setuju untuk jawaban yang positif

Contoh : bagaimana pendapat bapak/Ibu/saudara/i terhadap "Lokasi Terminal terletak di tempat yang strategis". Jika Bapak/Ibu berpendapat

**Setuju** Lokasi Terminal terletak di tempat yang strategis maka berilah tanda silang (x) dibawah kotak **Setuju**

NO	INDIKATOR	SANGAT TIDAK SETUJU	TIDAK SETUJU	RAGU-RAGU	SETUJU	SANGAT SETUJU
1	Lokasi Terminal terletak di tempat yang strategis				X	

3. Jawaban untuk penilaian persepsi tingkat kepentingan adalah tidak penting untuk jawaban yang negatif hingga sangat penting untuk jawaban yang positif

Contoh : bagaimana pendapat bapak/Ibu/saudara/i terhadap " Lokasi Terminal terletak di tempat yang strategis". Jika Bapak/Ibu berpendapat

Lokasi Terminal terletak di tempat yang strategis **penting** untuk diperhatikan maka berilah tanda silang (X) dibawah kotak **penting**

NO	INDIKATOR	TIDAK PENTING	KURANG PENTING	CUKUP PENTING	PENTING	SANGAT PENTING
1	Lokasi Terminal terletak di tempat yang strategis				X	

## Lampiran 1

## I. Penilaian Persepsi Tingkat Kinerja Terminal

NO	INDIKATOR	SANGAT TIDAK SETUJU	TIDAK SETUJU	RAGU - RAGU	SETUJU	SANGAT SETUJU
1	Fasilitas Terminal lainnya sudah memenuhi harapan (seperti : toilet, mushola, kios, taman dll)					
2	Terminal menyediakan jasa angkutan umum yang berfungsi untuk dapat memberikan pelayanan kemudahan/kenyamanan dan rasa aman dalam melakukan perjalanan					
3	Lokasi Terminal terletak di tempat yang strategis					
4	Petugas Terminal memberiikan kepada anda pelayanan yang baik apabila ada masalah tentang fasilitas Terminal					
5	Terminal mempunyai peraturan yang berlaku					
6	Terminal selalu dalam pengawasan keamanan dari pihak-pihak interen					
7	Terminal mempunyai peraturan perparkiran yang baik dan efektif					

## Lampiran 1

	untuk mewujudkan arus yang lancar				
8	Jangka waktu menunggu kendaraan angkutan umum yang terlalu lama				

## II. Penilaian Persepsi Tingkat Kepentingan untuk Kinerja Terminal

NO	INDIKATOR	TIDAK PENTING	KURANG PENTING	CUKUP PENTING	PENTING	SANGAT PENTING
1	Fasilitas penumpang lainnya sudah memenuhi harapan (seperti : toilet, mushola, kios, taman dll)					
2	Terminal menyediakan jasa angkutan umum yang berfungsi untuk dapat memberikan pelayanan kemudahan/kenyamanan dan rasa aman dalam melakukan perjalanan					
3	Lokasi Terminal terletak di tempat yang strategis					
4	Petugas Terminal memberiikan kepada anda pelayanan yang baik apabila ada masalah tentang fasilitas Terminal					
5	Terminal mempunyai peraturan yang berlaku					
6	Terminal selalu dalam					

## Lampiran 1

	pengawasan dari pihak-pihak keamanan interen					
7	Terminal mempunyai peraturan perparkiran yang baik dan efektif untuk mewujudkan arus yang lancar					
8	Jangka waktu menunggu kendaraan angkutan umum yang terlalu lama					

KAMI MENGUCAPKAN BANYAK TERIMA KASIH ATAS KESEDIAAN ANDA UNTUK MENGISI KUESIONER INI

## Pengkodean Data Kuisisioner Penumpang Angkutan

Bag.	No	Pernyataan	Kode Varibel	Kode Jawaban	Jawaban
I	1	Jenis Kelamin	a1	0 1	Pria Wanita
	2	Usia	a2	1 2 3	< 15 th 15 th - 29 th 30 th - 44 th
	3	Pendidikan terakhir/yang sedang ditempuh	a3	1 2 3 4 5	SD SLTP SLTA Sarjana(S1) Lainnya
	4	Pekerjaan/Profesi	a4	1 2 3 4 5	Pelajar/mahasiswa PNS Wiraswasta Pensiunan Lainnya
	5	Penghasilan/Uang Saku	a5	1 2 3 4	< Rp 500.000 Rp 500.000 - Rp 1 Juta Rp 1 juta - Rp 2 juta >Rp 2 Juta
II	6	Fasilitas Terminal lainnya sudah memenuhi harapan (seperti : toilet, mushola, kios, taman dan lain-lain)	b1	1 2 3 4 5	Sangat tidak setuju Tidak setuju Ragu-ragu Setuju Sangat setuju
	7	Terminal menyediakan jasa angkutan kemudaha umum yang berfungsi untuk dapat memberikan pelayanan	b2	1 2 3 4	Sangat tidak setuju Tidak setuju Ragu-ragu Setuju
	8	Lokasi Terminal terletak di tempat yang strategis	b3	1 2 3 4 5	Sangat tidak setuju Tidak setuju Ragu-ragu Setuju Sangat setuju
	9	Petugas Terminal memberikan kepada anda pelayanan yang baik apabila ada masalah tentang fasilitas terminal	b4	1 2 3 4 5	Sangat tidak setuju Tidak setuju Ragu-ragu Setuju Sangat setuju
	10	Terminal mempunyai peraturan yang berlaku	b5	1 2 3 4 5	Sangat tidak setuju Tidak setuju Ragu-ragu Setuju Sangat setuju
	11	Terminal selalu dalam pengawasan dari pihak-pihak interen	b6	1 2 3 4 5	Sangat tidak setuju Tidak setuju Ragu-ragu Setuju Sangat setuju
	12	Terminal mempunyai peraturan perparkiran yang baik dan efektif untuk mewujudkan arus yang lancar	b7	1 2 3 4 5	Sangat tidak setuju Tidak setuju Ragu-ragu Setuju Sangat setuju

	13	Jangka waktu menunggu kendaraan angkutan umum yang terlalu lama	b8	1 2 3 4 5	Sangat tidak setuju Tidak setuju Ragu-ragu Setuju Sangat setuju
III	14	Fasilitas Terminal lainnya sudah memenuhi harapan (seperti : toilet, mushola, kios, taman dan lain-lain)	c1	1 2 3 4 5	Tidak penting Kurang penting Cukup Penting Penting Sangat Penting
	15	Terminal menyediakan jasa angkutan kemudahan umum yang berfungsi untuk dapat memberikan pelayanan	c2	1 2 3 4 5	Tidak penting Kurang penting Cukup Penting Penting Sangat Penting
	16	Lokasi Terminal terletak di tempat yang strategis	c3	1 2 3 4 5	Tidak penting Kurang penting Cukup Penting Penting Sangat Penting
	17	Petugas Terminal memberikan kepada anda pelayanan yang baik apabila ada masalah tentang fasilitas terminal	c4	1 2 3 4 5	Tidak penting Kurang penting Cukup Penting Penting Sangat Penting
	18	Terminal mempunyai peraturan yang berlaku	c5	1 2 3 4 5	Tidak penting Kurang penting Cukup Penting Penting Sangat Penting
	19	Terminal selalu dalam pengawasan dari pihak-pihak interen	c6	1 2 3 4 5	Tidak penting Kurang penting Cukup Penting Penting Sangat Penting
	20	Terminal mempunyai peraturan perparkiran yang baik dan efektif untuk mewujudkan arus yang lancar	c7	1 2 3 4 5	Tidak penting Kurang penting Cukup Penting Penting Sangat Penting
	21	Jangka waktu menunggu kendaraan angkutan umum yang terlalu lama	c8	1 2 3 4 5	Tidak penting Kurang penting Cukup Penting Penting Sangat Penting



## Pengkodean Data Kuisisioner Awak Angkutan

Bag	No	Pernyataan	Kode Variabel	Kode Jawaban	Jawaban	
I	1	Jenis Kelamin	d1	0 1	Pria Wanita	
	2	Usia	d2	1 2	18 th - 29 th 30 th - 44 th	
	3	Pendidikan terakhir/yang sedang ditempuh	d3	1 2 3 4 5	SD SLTP SLTA Sarjana(S1) Lainnya	
	4	Penghasilan/Uang Saku	d5	1 2 3 4	< Rp 500.000 Rp 500.000 - Rp 1 Juta Rp 1 juta - Rp 2 juta >Rp 2 Juta	
II	5	Terminal menyediakan areal parkir yang baik bagi setiap rute angkutan umum	e1	1 2 3 4 5	Sangat tidak setuju Tidak setuju Ragu-ragu Setuju Sangat setuju	
	6	Fasilitas Terminal lainnya sudah memenuhi harapan (seperti : toilet, mushola, kios, taman dan lain-lain)	e2	1 2 3 4	Sangat tidak setuju Tidak setuju Ragu-ragu Setuju	
	7	Terminal selalu dalam pengawasan dari pihak-pihak keamanan interen	e3	1 2 3 4 5	Sangat tidak setuju Tidak setuju Ragu-ragu Setuju Sangat setuju	
	8	Petugas Terminal memberikan kepada anda pelayanan yang baik apabila ada masalah tentang fasilitas terminal	e4	1 2 3 4 5	Sangat tidak setuju Tidak setuju Ragu-ragu Setuju Sangat setuju	
	9	Lokasi Terminal terletak di tempat yang strategis sehingga pengguna jasa lebih mudah mengunjungi dari berbagai arah	e5	1 2 3 4 5	Sangat tidak setuju Tidak setuju Ragu-ragu Setuju Sangat setuju	
	10	Lokasi Terminal dekat dengan daerah yang membangkitkan perjalanan (Pasar, pertokoan, dan lain-lain)	e6	1 2 3 4 5	Sangat tidak setuju Tidak setuju Ragu-ragu Setuju Sangat setuju	
	12	Terminal mempunyai sistem parkir yang baik	e7	1 2 3 4 5	Sangat tidak setuju Tidak setuju Ragu-ragu Setuju Sangat setuju	
	III	13	Terminal menyediakan areal parkir yang baik bagi setiap rute angkutan umum	f1	1 2 3 4 5	Tidak penting Kurang penting Cukup Penting Penting Sangat Penting

14	Fasilitas Terminal lainnya sudah memenuhi harapan (seperti : toilet, mushola, kios, taman dan lain-lain)	f2	1 2 3 4 5	Tidak penting Kurang penting Cukup Penting Penting Sangat Penting
15	Terminal selalu dalam pengawasan dari pihak-pihak keamanan interen	f3	1 2 3 4 5	Tidak penting Kurang penting Cukup Penting Penting Sangat Penting
16	Petugas Terminal memberikan kepada anda pelayanan yang baik apabila ada masalah tentang fasilitas terminal	f4	1 2 3 4 5	Tidak penting Kurang penting Cukup Penting Penting Sangat Penting
17	Lokasi Terminal terletak di tempat yang strategis sehingga pengguna jasa lebih muda mengunjungi dari berbagai arah	f5	1 2 3 4 5	Tidak penting Kurang penting Cukup Penting Penting Sangat Penting
18	Lokasi Terminal dekat dengan daerah yang membangkitkan perjalanan (Pasar,pertokoan, dan lain-lain)	f6	1 2 3 4 5	Tidak penting Kurang penting Cukup Penting Penting Sangat Penting
19	Terminal mempunyai sistem perparkiran yang baik	f7	1 2 3 4 5	Tidak penting Kurang penting Cukup Penting Penting Sangat Penting

No	b1	b2	b3	b4	b5	b6	b7	b8
48	4	4	4	4	4	3	4	4
49	2	4	4	4	3	4	4	5
50	2	4	3	5	3	4	4	5
51	2	4	3	5	3	4	4	5
52	2	4	3	5	3	4	4	5
53	2	4	3	4	4	4	3	4
54	4	4	4	4	4	3	4	4
55	2	4	4	4	3	4	4	5
56	2	4	3	4	4	4	3	4
57	4	4	4	4	4	3	4	4
58	2	4	3	5	3	4	4	5
59	2	4	3	4	4	4	3	4
60	2	4	3	4	4	4	3	4
61	2	4	4	4	3	4	4	5
62	2	4	3	5	3	4	4	5
63	2	4	3	4	4	4	3	4
64	2	4	3	4	4	4	3	4
65	4	4	4	4	4	3	4	4
66	2	4	3	5	3	4	4	5
67	2	4	3	4	4	4	3	4
68	2	4	4	4	3	4	4	5
69	4	4	4	4	4	3	4	4
70	2	4	3	4	4	4	3	4
71	2	4	3	4	4	4	3	4
72	2	4	3	4	4	4	3	4
73	2	4	3	4	4	4	3	4
74	1	5	5	5	4	5	5	5
75	1	4	4	3	1	3	1	5
76	2	4	4	4	3	4	4	5
77	2	4	3	5	3	4	4	5
78	4	4	4	4	4	3	4	4
79	2	4	4	4	3	4	4	5
80	2	4	3	5	3	4	4	5
81	2	4	3	4	4	4	3	4
82	2	4	3	4	4	4	3	4
83	2	4	3	5	3	4	4	5
84	4	4	4	4	4	3	4	4
85	2	4	4	4	3	4	4	5
86	2	4	3	5	3	4	4	5
87	2	4	3	4	4	4	3	4
88	2	4	3	4	4	4	3	4
89	4	4	4	4	4	3	4	4
90	2	4	3	5	3	4	4	5
91	2	4	3	4	4	4	3	4
92	2	4	3	4	4	4	3	4
93	2	4	3	5	3	4	4	5
94	4	4	4	4	4	3	4	4
95	2	4	4	4	3	4	4	5
96	2	4	3	4	4	4	3	4
97	2	4	3	4	4	4	3	4
98	2	4	3	5	3	4	4	5
99	2	4	3	4	4	4	3	4
100	2	4	3	4	4	4	3	4

## Lampiran 7

Hasil Kuisisioner persepsi Kualitas Pelayanan Terminal menurut Awak Angkutan

No	e1	e2	e3	e4	e5	e6	e7
1	5	2	4	4	3	4	5
2	5	2	4	4	3	4	4
3	2	2	4	4	2	2	4
4	2	2	4	4	2	2	4
5	3	2	4	4	2	2	4
6	3	2	4	4	2	2	4
7	5	2	4	4	3	4	5
8	5	2	4	4	3	4	5
9	5	2	4	4	3	4	5
10	5	2	4	4	3	4	4
11	2	2	4	4	2	2	4
12	5	2	4	4	3	4	4
13	2	2	4	4	2	2	4
14	3	2	4	4	2	2	4
15	5	2	4	4	3	4	4
16	2	2	4	4	2	2	4
17	5	2	4	4	3	4	4
18	3	2	4	4	2	2	4
19	3	2	4	4	2	2	4
20	5	2	4	4	3	4	4
21	5	2	4	4	3	4	4
22	2	2	4	4	2	2	4
23	5	2	4	4	3	4	4
24	3	2	4	4	2	2	4
25	3	2	4	4	2	2	4
26	5	2	4	4	3	4	4
27	2	2	4	4	2	2	4
28	5	2	4	4	3	4	4
29	2	2	4	4	2	2	4
30	5	2	4	4	3	4	4
31	3	2	4	4	2	2	4
32	3	2	4	4	2	2	4
33	2	2	4	4	2	2	4
34	5	2	4	4	3	4	4
35	5	2	4	4	3	4	4
36	2	2	4	4	2	2	4
37	4	2	4	3	2	2	4
38	3	2	4	4	2	2	4
39	2	2	4	4	2	2	4
40	5	2	4	4	3	4	5
41	5	2	4	4	3	4	5
42	5	2	4	4	3	4	5
43	4	2	4	3	2	2	4
44	3	2	4	4	2	2	4
45	4	2	4	3	2	2	4
46	3	2	4	4	2	2	4
47	5	2	4	4	3	4	4
48	5	2	4	4	3	4	4
No	e1	e2	e3	e4	e5	e6	e7
49	4	2	4	3	2	2	4

50	3	2	4	4	2	2	4
51	4	2	4	3	2	2	4
52	2	2	4	4	2	2	4
53	2	2	4	4	2	2	4
54	5	2	4	4	3	4	5
55	5	2	4	4	3	4	5
56	5	2	4	4	3	4	5
57	4	2	4	3	2	2	4
58	4	2	4	3	2	2	4
59	5	2	4	4	3	4	4
60	5	2	4	4	3	4	4
61	2	2	4	4	2	2	4
62	4	2	4	3	2	2	4
63	3	2	4	4	2	2	4
64	2	2	4	4	2	2	4
65	5	2	4	4	3	4	4
66	5	2	4	4	3	4	4
67	3	2	4	4	2	2	4
68	3	2	4	4	2	2	4
69	2	2	4	4	2	2	4
70	5	2	4	4	3	4	5
71	5	2	4	4	3	4	5
72	5	2	4	4	3	4	5
73	4	2	4	3	2	2	4
74	3	2	4	4	2	2	4
75	4	2	4	3	2	2	4
76	5	2	4	4	3	4	5
77	5	2	4	4	3	4	5
78	5	2	4	4	3	4	5
79	2	2	4	4	2	2	4
80	4	2	4	3	2	2	4
81	5	2	4	4	3	4	4
82	5	2	4	4	3	4	4
83	2	2	4	4	2	2	4
84	2	2	4	4	2	2	4
85	5	2	4	4	3	4	4
86	5	2	4	4	3	4	4
87	5	2	4	4	3	4	5
88	5	2	4	4	3	4	5
89	5	2	4	4	3	4	5
90	3	2	4	4	2	2	4
91	5	2	4	4	3	4	4
92	5	2	4	4	3	4	4
93	5	2	4	4	3	4	5
94	5	2	4	4	3	4	5
95	5	2	4	4	3	4	5
96	2	2	4	4	2	2	4
97	3	2	4	4	2	2	4
98	2	2	4	4	2	2	4
99	5	2	4	4	3	4	4
100	5	2	4	4	3	4	4

Hasil Kuisisioner persepsi Kepentingan Pelayanan Ter  
menurut Awak Angkutan

No	f1	f2	f3	f4	f5	f6	f7
1	5	4	4	5	5	4	5
2	4	4	4	5	4	5	4
3	4	4	4	5	4	5	4
4	4	4	4	5	4	5	4
5	5	4	4	5	5	4	5
6	5	4	4	5	5	4	5
7	5	4	4	5	5	4	5
8	5	4	4	5	5	4	5
9	5	4	4	5	5	4	5
10	4	4	4	5	4	5	4
11	4	4	4	5	4	5	4
12	4	4	4	5	4	5	4
13	4	4	4	5	4	5	4
14	5	4	4	5	5	4	5
15	4	4	4	5	4	5	4
16	4	4	4	5	4	5	4
17	4	4	4	5	4	5	4
18	5	4	4	5	5	4	5
19	5	4	4	5	5	4	5
20	4	4	4	5	4	5	4
21	4	4	4	5	4	5	4
22	4	4	4	5	4	5	4
23	4	4	4	5	4	5	4
24	5	4	4	5	5	4	5
25	5	4	4	5	5	4	5
26	4	4	4	5	4	5	4
27	4	4	4	5	4	5	4
28	4	4	4	5	4	5	4
29	4	4	4	5	4	5	4
30	4	4	4	5	4	5	4
31	5	4	4	5	5	4	5
32	5	4	4	5	5	4	5
33	4	4	4	5	4	5	4
34	4	4	4	5	4	5	4
35	4	4	4	5	4	5	4
36	4	4	4	5	4	5	4
37	4	4	4	5	4	5	4
38	5	4	4	5	5	4	5
39	4	4	4	5	4	5	4
40	5	4	4	5	5	4	5
41	5	4	4	5	5	4	5
42	5	4	4	5	5	4	5
43	4	4	4	5	4	5	4
44	5	4	4	5	5	4	5
45	4	4	4	5	4	5	4
46	5	4	4	5	5	4	5
47	4	4	4	5	4	5	4
48	4	4	4	5	4	5	4
49	4	4	4	5	4	5	4
No	f1	f2	f3	f4	f5	f6	f7
50	5	4	4	5	5	4	5

51	4	4	4	5	4	5	4
52	4	4	4	5	4	5	4
53	4	4	4	5	4	5	4
54	5	4	4	5	5	4	5
55	5	4	4	5	5	4	5
56	5	4	4	5	5	4	5
57	4	4	4	5	4	5	4
58	4	4	4	5	4	5	4
59	4	4	4	5	4	5	4
60	4	4	4	5	4	5	4
61	4	4	4	5	4	5	4
62	4	4	4	5	4	5	4
63	5	4	4	5	5	4	5
64	4	4	4	5	4	5	4
65	4	4	4	5	4	5	4
66	4	4	4	5	4	5	4
67	5	4	4	5	5	4	5
68	5	4	4	5	5	4	5
69	4	4	4	5	4	5	4
70	5	4	4	5	5	4	5
71	5	4	4	5	5	4	5
72	5	4	4	5	5	4	5
73	4	4	4	5	4	5	4
74	5	4	4	5	5	4	5
75	4	4	4	5	4	5	4
76	5	4	4	5	5	4	5
77	5	4	4	5	5	4	5
78	5	4	4	5	5	4	5
79	4	4	4	5	4	5	4
80	4	4	4	5	4	5	4
81	4	4	4	5	4	5	4
82	4	4	4	5	4	5	4
83	4	4	4	5	4	5	4
84	4	4	4	5	4	5	4
85	4	4	4	5	4	5	4
86	4	4	4	5	4	5	4
87	5	4	4	5	5	4	5
88	5	4	4	5	5	4	5
89	5	4	4	5	5	4	5
90	5	4	4	5	5	4	5
91	4	4	4	5	4	5	4
92	4	4	4	5	4	5	4
93	5	4	4	5	5	4	5
94	5	4	4	5	5	4	5
95	5	4	4	5	5	4	5
96	4	4	4	5	4	5	4
97	5	4	4	5	5	4	5
98	4	4	4	5	4	5	4
99	4	4	4	5	4	5	4
100	4	4	4	5	4	5	4

## Lampiran 9

## Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kualitas Pelayanan Terminal menurut Penumpang Angkutan

## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b1	27.08	5.286	.343	.593
b2	25.29	5.400	.332	.452
b3	25.80	5.253	.348	.489
b4	25.11	4.523	.507	.366
b5	25.87	4.619	.223	.466
b6	25.49	5.465	.235	.497
b7	25.72	2.911	.853	.577
b8	24.81	6.034	.553	.557



## Lampiran 10

## Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kepentingan Pelayanan Terminal menurut Penumpang Angkutan

## Reliability

## Scale: ALL VARIABLES

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	8

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c1	31.03	7.726	.342	.584
c2	31.27	6.037	.860	.408
c3	31.31	6.438	.701	.452
c4	31.02	5.474	.507	.435
c5	30.96	6.402	.509	.463
c6	31.29	4.612	.348	.534
c7	31.36	7.869	.420	.676
c8	30.61	8.463	.502	.605

## Lampiran 11

## Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kualitas Pelayanan Terminal menurut Awak Angkutan

Reliability  
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.767	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
e1	19.58	3.600	.811	.688
e2	21.46	8.918	.653	.789
e3	19.46	8.918	.537	.789
e4	19.57	8.470	.675	.781
e5	20.97	6.211	.980	.659
e6	20.48	4.010	.969	.588
e7	19.24	7.518	.537	.740

## Lampiran 12

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kepentingan Pelayanan Terminal menurut Awak Angkutan

**Reliability**  
Scale: ALL VARIABLES

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.787	7

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
f1	19.58	3.600	.811	.688
f2	21.46	8.918	.563	.789
f3	19.46	8.918	.437	.789
f4	19.57	8.470	.969	.781
f5	20.97	6.211	.980	.659
f6	20.48	4.010	.969	.588
f7	19.24	7.518	.537	.740

**Perhitungan Jam Puncak (Peak Hour)**

Perhitungan jam puncak di dalam Terminal yaitu jumlah angkutan di dalam terminal =  $(\sum A - \sum B) + \sum C$

1) Pada pukul 06.00 - 07.00

$$\begin{aligned}\text{Bus} &= (15 - 12) + 12 \\ &= 15\end{aligned}$$

2) Pada pukul 07.00 - 08.00

$$\begin{aligned}\text{Bus} &= (16 - 12) + 6 \\ &= 10\end{aligned}$$

3) Pada pukul 08.00 - 09.00

$$\begin{aligned}\text{Bus} &= (18 - 12) + 4 \\ &= 10\end{aligned}$$

4) Pada pukul 09.00 - 10.00

$$\begin{aligned}\text{Bus} &= (18 - 12) + 6 \\ &= 12\end{aligned}$$

5) Pada pukul 10.00 - 11.00

$$\begin{aligned}\text{Bus} &= (16 - 13) + 2 \\ &= 5\end{aligned}$$

6) Pada pukul 11.00 - 12.00

$$\begin{aligned}\text{Bus} &= (12 - 12) + 4 \\ &= 4\end{aligned}$$

7) Pada pukul 12.00 - 13.00

$$\begin{aligned}\text{Bus} &= (13 - 12) + 5 \\ &= 6\end{aligned}$$

8) Pada pukul 13.00 - 14.00

$$\begin{aligned}\text{Bus} &= (12 - 12) + 10 \\ &= 10\end{aligned}$$

9) Pada pukul 14.00 - 15.00

$$\begin{aligned}\text{Bus} &= (13 - 13) + 10 \\ &= 10\end{aligned}$$

10) Pada pukul 15.00 - 16.00

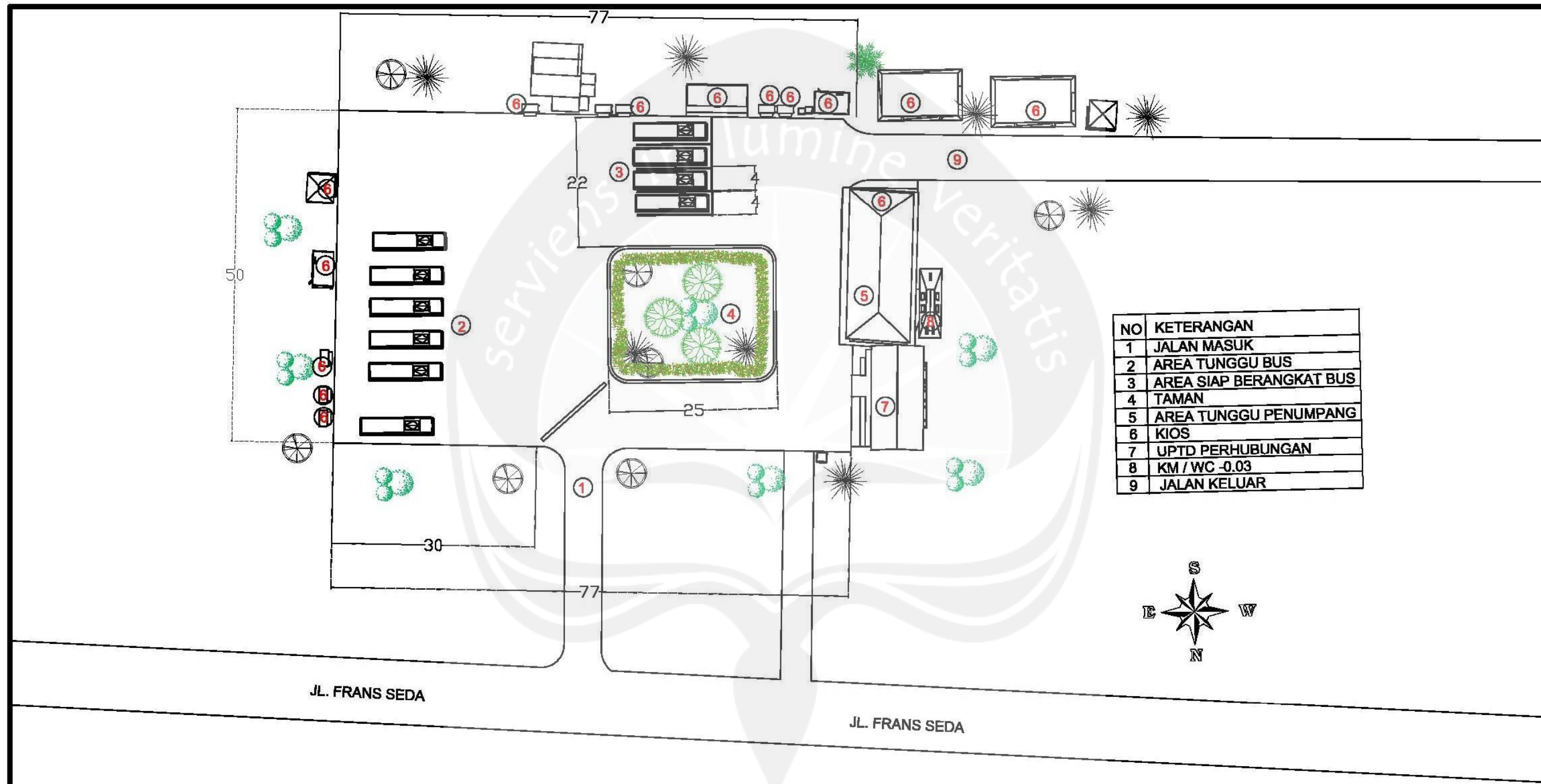
$$\begin{aligned}\text{Bus} &= (12 - 12) + 10 \\ &= 10\end{aligned}$$

11) Pada pukul 16.00 - 17.00

$$\begin{aligned}\text{Bus} &= (14 - 14) + 12 \\ &= 12\end{aligned}$$

12) Pada pukul 17.00 - 18.00

$$\begin{aligned}\text{Bus} &= (15 - 13) + 12 \\ &= 14\end{aligned}$$



NO	KETERANGAN
1	JALAN MASUK
2	AREA TUNGGU BUS
3	AREA SIAP BERANGKAT BUS
4	TAMAN
5	AREA TUNGGU PENUMPANG
6	KIOS
7	UPTD PERHUBUNGAN
8	KM / WC -0.03
9	JALAN KELUAR



	NAMA GAMBAR	CATATAN	SKALA
UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA	DENAH TERMINAL OEOBO, KUPANG-NUSA TENGGARA TIMUR		SKALA = 1:100