



TESIS- RC 142501

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP PELAYANAN TERMINAL DI KOTA SEMARANG

(Studi Kasus Terminal Terboyo Semarang)

ZULYADEN
NRP 3114 206 009

DOSEN PEMBIMBING
Ir. HERA WIDYASTUTI, M.T., Ph.D

PROGRAM MAGISTER
BIDANG KEAHLIAN MANAJEMEN DAN REKAYASA TRANSPORTASI
JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
SURABAYA
2016



TESIS- RC 142501

**ANALYSIS CONSUMER SATISFACTION LEVEL OF
SERVICE STATION
IN CITY SEMARANG**
(Study Case in Terboyo Semarang Station)

ZULYADEN
NRP 3114 206 009

SUPERVISOR
Ir. HERA WIDYASTUTI, M.T. Ph.D

MAGISTER PROGRAM
TRANSPORTATION ENGINEERING AND MANAGEMENT
CIVIL ENGINEERING DEPARTMENT
FACULTY OF CIVIL ENGINEERING AND PLANNING
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
SURABAYA
2016

Telah disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Teknik (M.T.)
di
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

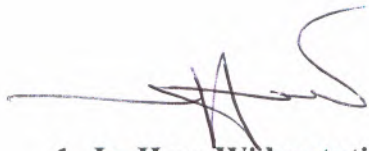
Oleh:

ZULYADEN
3114206009

Tanggal Ujian : 22 Juni 2016

Periode Wisuda : September 2016

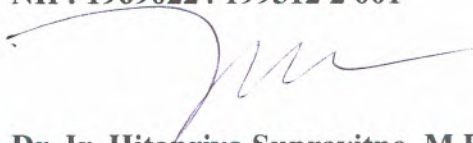
Disetujui oleh:



1. Ir. Hera Widyastuti, M.T., Ph.D. (Pembimbing)
NIP: 19600828 198701 2 001




2. Ir. Ervina Ahyudanari, M.E., Ph.D. (Penguji)
NIP: 19690224 199512 2 001



3. Dr. Ir. Hitapriya Suprayitno, M.Eng. (Penguji)
NIP: 19541103 198601 1 001



Direktur Program Pascasarjana,


Prof. Ir. Djauhar Manfaat, M.Sc., Ph.D.
NIP: 19601202 198701 1 001

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahilabbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat serta hidayah-Nya. Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Terminal Di Kota Semarang (Studi Kasus Terminal Terboyo Semarang)”** dengan baik. Tesis ini disusun sebagai syarat untuk mendapatkan Gelar Magister Teknik Strata-2 di Bidang Manajemen Rekayasa Transportasi, Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencana (FTSP) ITS Surabaya.

Dalam penyusunan dan penulisan Penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua, Ayahanda T.Umar dan Ibunda Tersayang Bando Isa atas jasa-jasanya, kesabaran, do'a dan kasih sayangnya tidak pernah lelah dalam mendidik dan memberi cinta yang tulus dan ikhlas kepada penulis.
2. Istri Tercinta Putri Rahmi DE, yang selalu mendampingi dan tak henti memberikan dukungan dan doa.
3. Anakku tersayang Zulmi Faturrahman Al-fatih yang menjadi penguat dan pemberi semangat.
4. Ibu Ir. Hera Widiyastuti MT. Ph.D, selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan, masukan, nasehat, serta panutan selama penyusunan tesis.
5. Ibu Ir. Ervina Ahyudanari, M.E., Ph.D sebagai dosen penguji tidak hanya memberikan saran dan kritik yang membangun, namun menjadi panutan bagi penulis.

6. Bapak Dr. Ir. Hitapriya Suprayitno M.Eng sebagai Dosen Penguji yang banyak memberikan saran serta kritik yang membangun, membuka pikiran dan wawasan baru dalam penyusunan tesis.
7. Seluruh dosen dan karyawan Bidang Manajemen Rekayasa Transportasi atas semua bantuan dan dukungan yang diberikan.
8. Dinas Perhubungan Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah, yang telah memberikan data dan informasi yang dibutuhkan.
9. Teman-teman 13MRT14 (Barry, Boy Dian, Agit, Dharma, Iif Ahmad Syarif, Putri, Fitri, Yoan, Roro, Muthe, Vera, Okta) atas bantuan dan dukungan semangat yang diberikan. Terima kasih atas persahabatan dan persaudaraan yang indah selama ini.
10. Teman-teman Pra S2 Sainstek dari Sabang sampai Merauke telah berjuang bersama dan saling memberi semangat untuk lulus dan mengabdikan di Instansi masing-masing.
11. Teman-teman dari Aceh yang sama-sama berjuang di Surabaya.
12. Serta pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas semua bantuan dalam penyusunan thesis.

Seperti pepatah “Tidak ada gading yang tak retak“, demikian pula dengan penelitian ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu kritikan, masukan dan saran akan sangat berarti bagi penulis. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis maupun pembaca. Terima Kasih.

Wassalamua’alaikum Wr. Wb.

Surabaya, 1 Agustus 2016

Penulis

**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Terminal
Di Kota Semarang
(Studi Kasus Terminal Terboyo Semarang)**

Nama : Zulyaden
NRP : 3114 206 009
Dosen Pembimbing : Ir. Hera Widyastuti , M.T.,
Ph.D

ABSTRAK

Terminal Terboyo merupakan Terminal bus tipe A antar Kota yang beroperasi sejak tahun 1985 terletak di bagian Timur Kota Semarang, luas lahan 70.000 m² dengan tujuan memenuhi kebutuhan angkutan umum masyarakat Semarang dan sekitarnya. Sejak pengoperasiannya terminal Terboyo mengalami penurunan jumlah penumpang dan sebagian penumpang enggan masuk ke dalam terminal. Penelitian bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan terminal Terboyo di kota semarang. Penelitian ini dilakukan dengan survei melalui penyebaran kuesioner responden. Setelah itu dilakukan pengujian validitas dan realibilitas kuesioner, lalu dilanjutkan dengan analisis data hasil penelitian. Analisis dilakukan dengan menghitung *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Dari hasil analisis diperoleh nilai indeks kepuasan penumpang di terminal 46,89 persen dengan kriteria kurang puas, indeks kepuasan penumpang di luar terminal 35,49 persen dengan kriteria kurang puas, indeks kepuasan supir di terminal 36,43 persen dengan kriteria kurang puas, indeks kepuasan karyawan PO di terminal 34,70 persen dengan kriteria kurang puas. Atribut pelayanan yang paling berpengaruh di terminal Terboyo Semarang antara lain letak jalur pemberangkatan, ruang tunggu keberangkatan, jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan secara tertulis, informasi pelayanan, letak jalur kedatangan, tempat naik dan turun penumpang, media pengaduan gangguan keamanan, pos, fasilitas dan petugas kesehatan, informasi fasilitas kesehatan, lampu penerangan ruangan di terminal, fasilitas keselamatan jalan dalam terminal, kantor penyelenggara terminal, informasi angkutan lanjutan, informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum. Kepuasan penumpang di terminal terhadap aksesibilitas di terminal 50,93 persen dengan kriteria kurang puas, Kepuasan penumpang di luar terminal 39,74 persen dengan kriteria kurang, Kepuasan supir di terminal 40,76 persen dengan kriteria kurang, kepuasan karyawan PO di terminal 38,87 persen dengan kriteria kurang, *CSI* dibawah 50% artinya tingkat pelayanan perusahaan/pengelola terminal rendah/buruk. Atribut pelayanan yang paling berpengaruh terhadap aksesibilitas di terminal Terboyo Semarang secara umum adalah Letak jalur pemberangkatan, Letak jalur kedatangan, Letak Tempat naik dan turun penumpang, Fasilitas penyandang cacat (*Difable*).

Kata kunci : Terminal Terboyo, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, Aksesibilitas.

Halaman ini sengaja dikosongkan

Analysis Consumer Satisfaction Level Of Service Station In City Semarang (Study Case Terboyo Semarang Station)

Name : Zulyaden
SIN : 3114206009
Supervisor : Ir. Hera Widyastuti,M.T, Ph.D

ABSTRACT

Terboyo bus station is a type A intercity bus station which has operated since 1985, located in the eastern part of Semarang city, with the land area of 70,000 m², purposed to meet the need of public transportation for Semarang citizen and surrounding. Since the operation, Terboyo bus station has decreased number of passengers and some passengers are reluctant to get into the terminal. The study aims to analyze the level of service user passenger satisfaction on the performance of Terboyo bus station services in Semarang. This research was conducted by survey respondents through questionnaires. Afterwards it is done the validity test and reliability of the questionnaire, followed by analysis of research data. The analysis was performed by calculating the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The results of analysis of passenger satisfaction index value of 46.89 percent in the bus station with the criteria are not satisfied, the satisfaction index of passengers outside the bus station 35.49 percent of the criteria are not satisfied, the satisfaction index of 36,43 percent of drivers in the bus station with the criteria are not satisfied, the satisfaction index employees at the bus station PO 34.70 percent of the criteria are not satisfied. Service attributes are most influential in Semarang Terboyo bus station include the location of the lane departure, departure waiting rooms, written schedule of vehicles arrival and vehicles departure, information services, location of lines of arrival, place up and down the passenger, complaints medium security disturbances, posts, facilities and health personnel, health facilities information, indoor lighting in the bus station, road safety facilities in the bus station, bus station organizer office, advanced transportation information, travel disruption information of public transportation vehicles. Satisfaction passenger in bus station to the bus station accessibility in 50.93 percent of the criteria are not satisfied, the satisfaction of the passengers outside the bus station with the criteria 39.74 percent less, driver satisfaction at bus station 42.48 percent with less criteria, satisfaction index employees at the bus station PO 40,76 percent with less criteria, CSI below 50% means that the level of service the company / bus station operation, low / bad. Service attributes that most influence on the accessibility in Semarang Terboyo bus station in general is the departure track layout, track layout of arrival, place up and down the passenger, the disabled Facility (Difable).

Keywords : Terboyo Bus Station, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, accessibility

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Pengertian Terminal.....	9
2.2 Fungsi Terminal Secara Umum	10
2.2.1 Fungsi Utama Terminal.....	11
2.3 Jenis Terminal.....	12
2.3.1 Tipe Terminal	12
2.3.2 Persyaratan Lokasi Terminal.....	13
2.3.3 Persyaratan Lokasi Terminal Tipe A.....	14
2.4 Fasilitas Terminal Penumpang Angkutan Jalan.....	14
2.5 Luasan Tiap Fasilitas di Terminal	17
2.6 Sirkulasi Lalu-lintas	18
2.7 Jasa.....	18
2.7.1 Karakteristik Jasa	18
2.8 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	20
2.9 Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Pelanggan.....	23
2.10 Pelayanan Umum	24

2.11	Kualitas Jasa Layanan.....	25
2.12	Aksesibilitas.....	26
2.13	Indeks Kepuasan Pelanggan/ Customer Satisfaction Index(CSI)	28
2.14	Importance Performance Analysis.....	30
2.15	Analisis Kuadran.....	30
2.16	Korelasi Pearson	34
2.17	Penelitian Terdahulu	35
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		39
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	39
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	39
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4	Teknik Analisis Data	41
3.5	Populasi.....	43
3.6	Penentuan Jumlah Sampel	43
3.7	Sampel	44
3.7.1	Penentuan Sampel Penumpang Dalam dan Luar Terminal.....	45
3.7.2	Penentuan Sampel Persepsi Supir di Terminal.....	46
3.7.3	Penentuan Sampel Persepsi Karyawan PO Dalam Terminal.....	46
3.8	Penentuan Variabel dan Pembuatan Kuisisioner.....	46
3.9	Desain Kuisisioner.....	48
3.10	Indikator Kualitas Pelayanan Penumpang pengguna Jasa Terminal Penumpang.....	49
3.11	Pengujian Kuisisioner	53
2.11.1	Uji validitas	53
2.11.2	Uji reliabilitas	54
BAB 4 GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....		57
4.1	Lokasi Penelitian.....	57
4.2	Gambaran Umum Kota Semarang	57
4.2.1	Panjang Jalan	58
4.2.2	Angkutan Darat	59
4.2.3	Angkutan Laut.....	60
4.2.3	Angkutan Udara	61

4.3	Gambaran Umum Terminal Terboyo	62
4.3.1	Fasilitas Terminal Penumpang	63
4.3.2	Operasional Terminal terboyo Semarang.....	65
4.3.3	Arus Lalu Lintas Bus di Terminal Bus Terboyo Semarang	67
4.3.4	Arus Lalu Lintas Penumpang selama tahun 2014	68
BAB 5 ANALISIS DAN PEMBAHASAN		71
5.1	Populasi.....	71
5.2	Pengujian Kuesioner Tahap Pertama.....	71
5.2.1	Tahap Pertama Uji Coba Kuesioner Penumpang di Terminal	71
5.2.2	Tahap Pertama Uji Coba Kuesioner Penumpang di Luar Terminal	74
5.3	Pengujian Kuesioner Tahap Kedua.....	77
5.3.1	Tahap kedua Uji Coba Kuesioner Penumpang di Terminal....	77
5.3.2	Tahap Kedua Uji Coba Kuesioner Penumpang di Luar Terminal	80
5.3.3	Tahap kedua Uji Coba Kuesioner Supir di Terminal	82
5.3.4	Tahap kedua Uji Coba Kuesioner Karyawan PO di Terminal	84
5.4	Profil Responden di Terminal.....	86
5.4.1	Jenis Kelamin	86
5.4.2	Usia.....	86
5.4.3	Pendidikan.....	87
5.4.4	Pekerjaan.....	88
5.4.5	Penghasilan.....	88
5.4.6	Frekuensi Perjalanan	89
5.4.7	Tujuan Perjalanan.....	90
5.4.8	Moda Transportasi Menuju Terminal.....	91
5.5	Profil Responden di Luar Terminal	92
5.5.1	Jenis Kelamin	92
5.5.2	Usia.....	93
5.5.3	Pendidikan.....	93
5.5.4	Pekerjaan.....	94
5.5.5	Penghasilan.....	95

5.5.6	Frekuensi Perjalanan	96
5.5.7	Tujuan Perjalanan	96
5.5.8	Moda Transportasi Menuju Terminal.....	97
5.6	Profil Supir di Terminal	98
5.6.1	Jenis Kelamin	98
5.6.2	Usia.....	99
5.6.3	Pendidikan.....	99
5.6.4	Penghasilan.....	100
5.6.5	Pelayanan.....	101
5.6.6	Jenis Kendaraan.....	102
5.6.7	Frekuensi Perjalanan Perhari.....	102
5.6.8	Jadwal Pelayanan	103
5.7	Profil Karyawan Perusahaan Otobus di Terminal.....	104
5.7.1	Jenis Kelamin	104
5.7.2	Usia.....	105
5.7.3	Pendidikan.....	105
5.7.4	Penghasilan.....	106
5.7.5	Frekuensi Penjualan Tiket Perjalanan Perhari.....	107
5.7.6	Jenis Pelayanan.....	108
5.7.7	Jumlah Armada yang Beroperasi	108
5.7.8	Jadwal Pelayanan	109
5.8	Indikator Kualitas Pelayanan	116
5.9	Analisis Tingkat Harapan dan Kinerja penumpang di Terminal	119
5.10	Customer Satisfaction Index (CSI) Penumpang di Terminal.....	132
5.9.1	Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner Kinerja Harapan dan Pelayanan.....	132
5.11	Importance Performance Analisis (IPA) Penumpang di Terminal.....	137
5.12	Nilai Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan.....	140
5.13	Nilai Kesanjangan Kinerja dan Kepentingan.....	142
5.14	Analisis Tingkat Harapan dan Kinerja Penumpang Luar Terminal.....	144
5.15	Customer Satisfaction Index (CSI) Penumpang Luar Terminal	157

5.14.1	Rekapitulasi Data Hasil Kinerja dan Harapan penumpang Luar Terminal.....	157
5.16	Importance Performance Analisis (<i>IPA</i>) Penumpang Luar Terminal.....	162
5.17	Nilai Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan.....	165
5.18	Nilai Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan.....	166
5.19	Analisis Tingkat Harapan dan Kinerja Supir di Terminal	169
5.20	Customer Satisfaction Index (<i>CSI</i>) Supir di Terminal	182
5.21	Importance Performance Analisis (<i>IPA</i>) Supir di Terminal.....	187
5.22	Nilai Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan.....	190
5.23	Nilai Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan.....	192
5.24	Analisis Tingkat Harapan dan Kinerja Karyawan di Terminal.....	194
5.25	Customer Satisfaction Index (<i>CSI</i>) Karyawan di Terminal	207
5.9.1	Rekapitulasi Data Kuesioner Kinerja Harapan Karyawan di Terminal	207
5.26	Importance Performance Analisis (<i>IPA</i>) Karyawan di Terminal	212
5.27	Nilai Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan.....	215
5.28	Nilai Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan.....	216
5.29	Customer Satisfaction Index (<i>CSI</i>) Penumpang di Terminal dari Tingkat Aksesibilitas.....	219
5.29.1	Rekapitulasi Data Kuesioner Kinerja dan Harapan Penumpang di Terminal	219
5.30	Importance Performance Analisis (<i>IPA</i>) Penumpang di Terminal dari Tingkat Aksesibilitas.....	221
5.31	Nilai Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan.....	224
5.32	Nilai Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan.....	224
5.33	Customer Satisfaction Index (<i>CSI</i>) Penumpang Luar Terminal dari Tingkat Aksesibilitas	226
5.33.1	Rekapitulasi Data Kuesioner Kinerja dan Harapan Penumpang di Luar Terminal.....	226
5.34	Importance Performance Analisis (<i>IPA</i>) Penumpang Luar Terminal dari Tingkat Aksesibilitas.....	228
5.35	Nilai Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan.....	231

5.36	Nilai Kesanjangan Kinerja dan Kepentingan.....	231
5.37	Customer Satisfaction Index (CSI) Supir di Terminal dari Tingkat Aksesibilitas	233
5.37.1	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kinerja dan Harapan.....	233
5.38	Importance Performance Analisis (IPA) Supir di Terminal dari Tingkat Aksesibilitas	235
5.39	Nilai Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan.....	238
5.40	Nilai Kesanjangan Kinerja dan Kepentingan.....	238
5.41	Customer Satisfaction Index (CSI) Karyawan di Terminal dari Tingkat Aksesibilitas	240
5.41.1	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kinerja dan Harapan.....	240
5.42	Importance Performance Analisis (IPA) Karyawan di Terminal dari Tingkat Aksesibilitas	242
5.43	Nilai Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan.....	245
5.44	Nilai Kesanjangan Kinerja dan Kepentingan.....	245
5.45	Korelasi Karakteristik Penumpang di Terminal Dengan Atribut Pelayanan.....	247
5.46	Korelasi Karakteristik Penumpang Luar Terminal Dengan Atribut Pelayanan.....	252
5.47	Korelasi Karakteristik Supir di Terminal Dengan Atribut Pelayanan.....	257
5.48	Korelasi Karakteristik Karyawan PO di Terminal Dengan Atribut Pelayanan.....	262
	BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	269
6.1	Kesimpulan	269
6.2	Saran	273
	DAFTAR PUSTAKA	274
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Luasa Tiap Fasilitas di Terminal.....	17
Tabel 2.2	Klasifikasi Tingkat Aksesibilitas	28
Tabel 2.3	kriteria Nilai Indeks Kepuasan <i>Pelanggan/ Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	30
Tabel 2.4	Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi.....	34
Tabel 3.1	Ukuran Sampel untuk Batas-batas Kesalahan dan Jumlah Populasi .	44
Tabel 3.2	Parameter Indikator Pelayanan Terminal Penumpang	50
Tabel 3.3	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	54
Tabel 4.1	Luas kecamatan di Kota Semarang	57
Tabel 4.2	Panjang Jalan di Kota Semarang Menurut Permukaan Tahun 2014..	58
Tabel 4.3	Arus Lalu-Lintas Bus yang Masuk Terminal Terboyo Semarang Tahun 2014.....	59
Tabel 4.4	Banyaknya Kapal yang Mendarat di Pelabuhan Tanjung Mas Semarang Tahun 2014.....	60
Tabel 4.5	Arus Lalu Lintas Angkutan Udara Domestik Pesawat Tahun 2014 ..	61
Tabel 4.6	Persyaratan Lokasi Terminal Tipe A	62
Tabel 4.7	Fasilitas Terminal Penumpang yang Wajib Disediakan Pengelola Terminal	63
Tabel 4.8	Perusahaan PO dan Bus Beroperasi di Terminal Terboyo Semarang	65
Tabel 4.9	Arus Lalu Lintas Bus yang Masuk dan Penerimaan Retribusi di Terminal Bus Terboyo Semarang Tahun 2014	67
Tabel 4.10	Arus Lalu Lintas Penumpang di Terminal Bus Terboyo Semarang Tahun 2014.....	68
Tabel 5.1	Hasil Pertama Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan di Rasakan....	72
Tabel 5.2	Hasil Pertama Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan di Harapkan..	73
Tabel 5.3	Hasil Pertama Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan di Rasakan....	75
Tabel 5.4	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan di Harapkan.....	76

Tabel 5.5	Hasil Kedua Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan di Rasakan.....	78
Tabel 5.6	Hasil Kedua Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan di Harapkan.....	79
Tabel 5.7	Hasil Kedua Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan di Rasakan.....	80
Tabel 5.8	Hasil Kedua Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan di Harapkan.....	81
Tabel 5.9	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan Di Rasakan Supir Di Terminal	82
Tabel 5.10	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan di Harapkan Sopir di Terminal	83
Tabel 5.11	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan di Rasakan Karyawan.	84
Tabel 5.12	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan di Harapkan Karyawan	85
Tabel 5.13	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin	86
Tabel 5.14	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia.....	87
Tabel 5.15	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pendidikan	87
Tabel 5.16	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pekerjaan	88
Tabel 5.17	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Penghasilan.....	89
Tabel 5.18	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Frekuensi Perjalanan	90
Tabel 5.19	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	91
Tabel 5.20	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Moda yang digunakan	91
Tabel 5.21	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin	92
Tabel 5.22	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia.....	93
Tabel 5.23	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pendidikan	94
Tabel 5.24	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pekerjaan	94
Tabel 5.25	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Penghasilan.....	95
Tabel 5.26	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Frekuensi Perjalanan	96
Tabel 5.27	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	97
Tabel 5.28	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Moda yang digunakan	97
Tabel 5.29	Karakteristik Sopir Berdasarkan Jenis Kelamin.....	98
Tabel 5.30	Karakteristik Sopir Berdasarkan Usia.....	99
Tabel 5.31	Karakteristik Sopir Berdasarkan Pendidikan	100
Tabel 5.32	Karakteristik Sopir Berdasarkan Penghasilan.....	100
Tabel 5.33	Karakteristik Sopir Berdasarkan Pelayanan.....	101
Tabel 5.34	Karakteristik Sopir Berdasarkan Kendaraan.....	102

Tabel 5.35	Karakteristik Sopir Berdasarkan Frekuensi Perjalanan.....	103
Tabel 5.36	Karakteristik Sopir Berdasarkan Jadwal Pelayanan.....	103
Tabel 5.37	Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	104
Tabel 5.38	Karakteristik Karyawan Berdasarkan Usia	105
Tabel 5.39	Karakteristik Karyawan Berdasarkan Pendidikan.....	106
Tabel 5.40	Karakteristik Karyawan Berdasarkan Penghasilan	106
Tabel 5.41	Karakteristik Karyawan Berdasarkan Frekuensi Perjalanan.....	107
Tabel 5.42	Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jenis Pelayanan	108
Tabel 5.43	Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jumlah Armada yang Beroperasi.....	109
Tabel 5.44	Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jadwal Pelayanan	109
Tabel 5.45	Parameter Indikator Pelayanan Terminal Penumpang	116
Tabel 5.46	Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (<i>Reability</i>)-1.....	119
Tabel 5.47	Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (<i>Reability</i>)-2.....	119
Tabel 5.48	Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (<i>Reability</i>)-3.....	120
Tabel 5.49	Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (<i>Reability</i>)-4.....	120
Tabel 5.50	Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (<i>Reability</i>)-5.....	121
Tabel 5.51	Tingkat Harapan dan Kinerja Ketanggapan (<i>Responsivenes</i>)-6.....	121
Tabel 5.52	Tingkat Harapan dan Kinerja Ketanggapan (<i>Responsivenes</i>)-7.....	122
Tabel 5.53	Tingkat Harapan dan Kinerja Ketanggapan (<i>Responsivenes</i>)-8.....	122
Tabel 5.54	Tingkat Harapan dan Kinerja Jaminan, (<i>Assurance</i>)-9	123
Tabel 5.55	Tingkat Harapan dan Kinerja Jaminan, (<i>Assurance</i>)-10	123
Tabel 5.56	Tingkat Harapan dan Kinerja Jaminan, (<i>Assurance</i>)-11	124
Tabel 5.57	Tingkat Harapan dan Kinerja Empati (<i>Emphety</i>)-12	124
Tabel 5.58	Tingkat Harapan dan Kinerja Empati (<i>Emphety</i>)-13	125
Tabel 5.59	Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>)-14	125
Tabel 5.60	Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>)-15	126
Tabel 5.61	Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>)-16	126
Tabel 5.62	Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>)-17	127
Tabel 5.63	Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>)-18	127
Tabel 5.64	Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>)-19	128
Tabel 5.65	Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>)-20	128

Tabel 5.66	Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)-21	129
Tabel 5.67	Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)-22	129
Tabel 5.68	Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)-23	130
Tabel 5.69	Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)-24	130
Tabel 5.70	Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)-25	131
Tabel 5.71	Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)-26	131
Tabel 5.72	Rasio Korelasi Kuesioner Kinerja(<i>Importance</i>).....	133
Tabel 5.73	Rasio Korelasi Kuesioner Harapan (<i>Performance</i>).....	134
Tabel 5.74	Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Kepuasan Penumpang Tiap Dimensi Pelayanan.....	135
Tabel 5.75	Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Kepuasan Penumpang.....	136
Tabel 5.76	Analisis Kuadran Penumpang Dalam Terminal.....	137
Tabel 5.77	Nilai Kesesuaian Tiap-tiap Dimensi	141
Tabel 5.78	Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi	142
Tabel 5.79	Nilai rata-rata kesenjangan.....	143
Tabel 5.80	Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (<i>Reability</i>)-1.....	144
Tabel 5.81	Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (<i>Reability</i>)-2.....	144
Tabel 5.82	Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (<i>Reability</i>)-3.....	145
Tabel 5.83	Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (<i>Reability</i>)-4.....	145
Tabel 5.84	Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (<i>Reability</i>)-5.....	146
Tabel 5.85	Tingkat Harapan dan Kinerja Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)-6.....	146
Tabel 5.86	Tingkat Harapan dan Kinerja Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)-7.....	147
Tabel 5.87	Tingkat Harapan dan Kinerja Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)-8	147
Tabel 5.88	Tingkat Harapan dan Kinerja Jaminan, (<i>Assurance</i>)-9	148
Tabel 5.89	Tingkat Harapan dan Kinerja Jaminan, (<i>Assurance</i>)-10	148
Tabel 5.90	Tingkat Harapan dan Kinerja Jaminan, (<i>Assurance</i>)-11	149
Tabel 5.91	Tingkat Harapan dan Kinerja Empati (<i>Empathy</i>)-12	149
Tabel 5.92	Tingkat Harapan dan Kinerja Empati (<i>Empathy</i>)-13	150
Tabel 5.93	Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>)-14	150
Tabel 5.94	Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>)-15	151
Tabel 5.95	Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>)-16	151
Tabel 5.96	Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>)-17	152

Tabel 5.97 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (Tangible)-18	152
Tabel 5.98 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (Tangible)-19	153
Tabel 5.99 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (Tangible)-20	153
Tabel 5.100 Tingkat Harapan Kinerja Aksesibilitas(<i>Accessibility</i>)-21.....	154
Tabel 5.101Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)-22	154
Tabel 5.102 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)-23.....	155
Tabel 5.103 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)-24.....	155
Tabel 5.104 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)-25	156
Tabel 5.105 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)-26.....	156
Tabel 5.106 Rasio Korelasi Kuesioner Kinerja (<i>Importance</i>)..	158
Tabel 5.107 Rasio Korelasi Kuesioner Harapan (<i>Performance</i>)..	159
Tabel 5.108 Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Kepuasan Penumpang Tiap Dimensi Pelayanan..	160
Tabel 5.109 Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Kepuasan Penumpang di Luar Terminal..	161
Tabel 5.110 Analisis Kuadran Penumpang Luar Terminal..	162
Tabel 5.111 Nilai Kesesuaian Tiap-tiap Dimensi	166
Tabel 5.112 Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi.....	167
Tabel 5.113 Nilai rata-rata kesenjangan	168
Tabel 5.114 Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (<i>Reability</i>)-1	169
Tabel 5.115 Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (<i>Reability</i>)-2	169
Tabel 5.116 Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (<i>Reability</i>)-3	170
Tabel 5.117 Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (<i>Reability</i>)-4	170
Tabel 5.118 Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (<i>Reability</i>)-5	171
Tabel 5.119 Tingkat Harapan dan Kinerja Ketanggapan (<i>Responsivenes</i>)-6	171
Tabel 5.120 Tingkat Harapan dan Kinerja Ketanggapan (<i>Responsivenes</i>)-7	172
Tabel 5.121 Tingkat Harapan dan Kinerja Ketanggapan (<i>Responsivenes</i>)-8....	172
Tabel 5.122 Tingkat Harapan dan Kinerja Jaminan, (<i>Assurance</i>)-9.....	173
Tabel 5.123 Tingkat Harapan dan Kinerja Jaminan, (<i>Assurance</i>)-10.....	173
Tabel 5.124 Tingkat Harapan dan Kinerja Jaminan, (<i>Assurance</i>)-11.....	174
Tabel 5.125 Tingkat Harapan dan Kinerja Empati (<i>Emphety</i>)-12.....	174

Tabel 5.126	Tingkat Harapan dan Kinerja Empati (<i>Emphety</i>)-13.....	175
Tabel 5.127	Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>)-14.....	175
Tabel 5.128	Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>)-15.....	176
Tabel 5.129	Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>)-16.....	176
Tabel 5.130	Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>)-17.....	177
Tabel 5.131	Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>)-18.....	177
Tabel 5.132	Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>)-19.....	178
Tabel 5.133	Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>)-20.....	178
Tabel 5.134	Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)-21.....	179
Tabel 5.135	Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)-22.....	179
Tabel 5.136	Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)-23.....	180
Tabel 5.137	Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)-24.....	180
Tabel 5.138	Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)-25.....	181
Tabel 5.139	Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)-26.....	181
Tabel 5.140	Rasio Korelasi Kuesioner Kinerja (<i>Importance</i>)..	183
Tabel 5.141	Rasio Korelasi Kuesioner Harapan (<i>Performance</i>)..	184
Tabel 5.142	Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Kepuasan Supir Tiap Dimensi Pelayanan..	185
Tabel 5.143	Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Kepuasan Supir.....	186
Tabel 5.144	Analisis Kuadran Supir di Terminal..	187
Tabel 5.145	Nilai Kesesuaian Tiap-tiap Dimensi	191
Tabel 5.146	Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi.....	192
Tabel 5.147	Nilai rata-rata kesenjangan	193
Tabel 5.148	Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (<i>Reability</i>)-1	194
Tabel 5.149	Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (<i>Reability</i>)-2	194
Tabel 5.150	Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (<i>Reability</i>)-3	195
Tabel 5.151	Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (<i>Reability</i>)-4	195
Tabel 5.152	Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (<i>Reability</i>)-5	196
Tabel 5.153	Tingkat Harapan dan Kinerja Ketanggapan (<i>Responsivenes</i>)-6	196
Tabel 5.154	Tingkat Harapan dan Kinerja Ketanggapan (<i>Responsivenes</i>)-7	197
Tabel 5.155	Tingkat Harapan dan Kinerja Ketanggapan (<i>Responsivenes</i>)-8....	197
Tabel 5.156	Tingkat Harapan dan Kinerja Jaminan, (<i>Assurance</i>)-9.....	198

Tabel 5.157	Tingkat Harapan dan Kinerja Jaminan, (<i>Assurance</i>)-10.....	198
Tabel 5.158	Tingkat Harapan dan Kinerja Jaminan, (<i>Assurance</i>)-11.....	199
Tabel 5.159	Tingkat Harapan dan Kinerja Empati (<i>Emphety</i>)-12.....	199
Tabel 5.160	Tingkat Harapan dan Kinerja Empati (<i>Emphety</i>)-13.....	200
Tabel 5.161	Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>)-14.....	200
Tabel 5.162	Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>)-15.....	201
Tabel 5.163	Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>)-16.....	201
Tabel 5.164	Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>)-17.....	202
Tabel 5.165	Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>)-18.....	202
Tabel 5.166	Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>)-19.....	203
Tabel 5.167	Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>)-20.....	203
Tabel 5.168	Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)-21.....	204
Tabel 5.169	Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)-22.....	204
Tabel 5.170	Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)-23.....	205
Tabel 5.171	Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)-24.....	205
Tabel 5.172	Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)-25.....	206
Tabel 5.173	Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)-26.....	206
Tabel 5.174	Rasio Korelasi Kuesioner Harapan (<i>Importance</i>).....	208
Tabel 5.175	Rasio Korelasi Kuesioner Kinerja (<i>Performance</i>).....	209
Tabel 5.176	Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Kepuasan Karyawan Tiap Dimensi Pelayanan.. ..	210
Tabel 5.177	Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Kepuasan Karyawan.....	211
Tabel 5.178	Analisis Kuadran Karyawan di Terminal.....	212
Tabel 5.179	Nilai Kesesuaian Tiap-tiap Dimensi	216
Tabel 5.180	Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi.....	217
Tabel 5.181	Nilai rata-rata kesenjangan	218
Tabel 5.182	Rasio Korelasi Kuesioner Kinerja (<i>Importance</i>).. ..	219
Tabel 5.183	Rasio Korelasi Kuesioner Harapan(<i>Performance</i>).. ..	220
Tabel 5.184	Nilai Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Kepuasan Penumpang di Terminal dari Dimensi Pelayanan Aksesibilitas.....	220
Tabel 5.185	Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Kepuasan Penumpang Terhadap pelayanan Aksesibilitas.. ..	221

Tabel 5.186	Analisis Kuadran Penumpang di Terminal.....	222
Tabel 5.187	Nilai Kesesuaian Tiap-tiap Dimensi	224
Tabel 5.188	Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi.....	225
Tabel 5.189	Nilai rata-rata kesenjangan	225
Tabel 5.190	Rasio Korelasi Kuesioner Kinerja (<i>Importance</i>)..	226
Tabel 5.191	Rasio Korelasi Kuesioner Harapan (<i>Performance</i>)..	227
Tabel 5.192	Nilai Rata-rata Dari Faktor-faktor Dimensi Aksesibilitas di Luar Terminal Terboyo Semarang.....	227
Tabel 5.193	Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Kepuasan Kepuasan Penumpang Luar Terhadap Aksesibilitas..	228
Tabel 5.194	Analisis Kuadran Penumpang di Terminal.....	229
Tabel 5.195	Nilai Kesesuaian Tiap-tiap Dimensi	231
Tabel 5.196	Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi.....	232
Tabel 5.197	Nilai Rata-rata Kesenjangan	232
Tabel 5.198	Rasio Korelasi Kuesioner Kinerja (<i>Importance</i>)..	233
Tabel 5.199	Rasio Korelasi Kuesioner Harapan (<i>Performance</i>)..	234
Tabel 5.200	Nilai Rata-rata Dari Faktor-faktor Dimensi Aksesibilitas Supir di Terminal Terboyo Semarang.....	234
Tabel 5.201	Rata-rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja Kepuasan Supir Terhadap Aksesibilitas.....	235
Tabel 5.202	Analisis Kuadran Supir di Terminal.....	236
Tabel 5.203	Nilai Kesesuaian Tiap-tiap Dimensi	238
Tabel 5.204	Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi.....	239
Tabel 5.205	Nilai Rata-rata Kesenjangan	239
Tabel 5.206	Rasio Korelasi Kuesioner Kinerja (<i>Importance</i>)..	240
Tabel 5.207	Rasio Korelasi Kuesioner Harapan (<i>Performance</i>)..	241
Tabel 5.208	Nilai Rata-rata Dari Faktor-faktor Dimensi Aksesibilitas Karyawan di Terminal Terboyo Semarang.....	241
Tabel 5.209	Rata-rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja Kepuasan Karyawan Terhadap Aksesibilitas.....	242
Tabel 5.210	Analisis Kuadran Karyawan di Terminal..	243
Tabel 5.211	Nilai Kesesuaian Tiap-tiap Dimensi	245

Tabel 5.212	Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi.....	246
Tabel 5.213	Nilai Rata-rata Kesenjangan Tiap.....	246
Tabel 5.214	Korelasi Antar Karakteristik Penumpang Dalam Terminal.....	247
Tabel 5.215	Korelasi Antara Karakteristik dengan Variabel Atribut Pelayanan.....	248
Tabel 5.216	Korelasi Antar Atribut dengan Atribut Lain.....	250
Tabel 5.217	K Korelasi Antar Karakteristik Penumpang Luar Terminal	253
Tabel 5.218	Korelasi Antara Karakteristik dengan Atribut Pelayanan.....	254
Tabel 5.219	Korelasi Antar Atribut dengan Atribut Lain.....	255
Tabel 5.220	Korelasi Antar Karakteristik dengan Supir di Terminal.....	258
Tabel 5.221	Korelasi Antara Karakteristik dengan Atribut Pelayanan.....	259
Tabel 5.222	Korelasi Antar Atribut dengan Atribut Lain.....	260
Tabel 5.223	Korelasi Antar Karakteristik Karyawan di Terminal.....	262
Tabel 5.224	Korelasi Antar Atribut dengan Atribut Lain.....	263
Tabel 5.225	Korelasi Antar Atribut dengan Atribut Lain.....	265

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Lokasi Penelitian	8
Gambar 2.1	Bagan alir Proses yang di sederhanakan dari suatu terminal	9
Gambar 2.2	Diagram konsep Kepuasan Pelanggan	21
Gambar 2.3	Diagram Kartesian Analisa kepentingan dan Kinerja	32
Gambar 4.1	Layout Terminal Terboyo Semarang.....	69
Gambar 4.2	Layout Terminal Bayangan	64
Gambar 5.1	Penyebaran Responden di Terminal Berdasarkan Jenis Kelamin .	86
Gambar 5.2	Penyebaran Responden Berdasarkan Usia	87
Gambar 5.3	Penyebaran Responden Berdasarkan Pendidikan.....	88
Gambar 5.4	Penyebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan	88
Gambar 5.5	Penyebaran Responden Berdasarkan Penghasilan	89
Gambar 5.6	Penyebaran Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan	90
Gambar 5.7	Penyebaran Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan	91
Gambar 5.8	Penyebaran Responden Berdasarkan Moda yang digunakan.....	92
Gambar 5.9	Penyebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	92
Gambar 5.10	Penyebaran Responden Berdasarkan Usia	93
Gambar 5.11	Penyebaran Responden Berdasarkan Pendidikan.....	94
Gambar 5.12	Penyebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan	95
Gambar 5.13	Penyebaran Responden Berdasarkan Penghasilan	95
Gambar 5.14	Penyebaran Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan	96
Gambar 5.15	Penyebaran Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan	97
Gambar 5.16	Penyebaran Responden Berdasarkan Moda yang digunakan.....	98
Gambar 5.17	Penyebaran Supir di Terminal Berdasarkan Jenis Kelamin	98
Gambar 5.18	Penyebaran Supir Berdasarkan Usia	99
Gambar 5.19	Penyebaran Supir Berdasarkan Pendidikan	100
Gambar 5.20	Penyebaran Supir Berdasarkan Penghasilan	101
Gambar 5.21	Penyebaran Supir Berdasarkan Pelayanan	101
Gambar 5.22	Penyebaran Supir Berdasarkan Jenis Kendaraan	102
Gambar 5.23	Penyebaran Supir Berdasarkan Frekuensi Perjalanan	103
Gambar 5.24	Penyebaran Supir Berdasarkan Jadwal Perjalanan	104

Gambar 5.25	Penyebaran Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin	104
Gambar 5.26	Penyebaran Karyawan Berdasarkan Usia.....	105
Gambar 5.27	Penyebaran Karyawan Berdasarkan Pendidikan	106
Gambar 5.28	Penyebaran Karyawan Berdasarkan Penghasilan.....	107
Gambar 5.29	Penyebaran Karyawan Berdasarkan Frekuensi Perjalanan	107
Gambar 5.30	Penyebaran Karyawan Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	108
Gambar 5.31	Penyebaran Karyawan Berdasarkan Armada yang Beroperasi ...	109
Gambar 5.32	Penyebaran Karyawan Berdasarkan Jadwal Pelayanan	109
Gambar 5.33	Diagram Kartesius Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Penumpang Tiap-tiap Dimensi	138
Gambar 5.34	Grafik Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi.....	143
Gambar 5.35	Diagram Kartesius Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Penumpang Tiap-tiap Dimensi	163
Gambar 5.36	Grafik Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi.....	168
Gambar 5.37	Diagram Kartesius Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Supir Tiap-tiap Dimensi	188
Gambar 5.38	Grafik Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi.....	193
Gambar 5.39	Diagram Kartesius Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Karyawan Tiap-tiap Dimensi	213
Gambar 5.40	Grafik Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi.....	218
Gambar 5.41	Diagram Kartesius Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Penumpang Tiap-tiap Dimensi Aksesibilitas	222
Gambar 5.42	Grafik Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi.....	225
Gambar 5.43	Diagram Kartesius Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Penumpang luar Tiap-tiap Dimensi Aksesibilitas	229
Gambar 5.44	Grafik Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi.....	232
Gambar 5.45	Diagram Kartesius Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Supir Tiap-tiap Dimensi Aksesibilitas	236
Gambar 5.46	Grafik Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi.....	239
Gambar 5.47	Diagram Kartesius Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Karyawan Tiap-tiap Dimensi Aksesibilitas.....	243
Gambar 5.48	Grafik Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi.....	246

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi jalan merupakan jaringan transportasi penting dalam sistem transportasi darat dan memiliki daya jangkau yang tinggi. Moda ini juga sangat baik digunakan untuk jarak dekat dan sedang. Jalan merupakan mata rantai awal dan akhir dari seluruh sistem transportasi. Jaringan transportasi jalan merupakan serangkaian simpul dan atau ruang kegiatan yang dihubungkan oleh ruang lalu lintas, sehingga membentuk satu kesatuan sistem jaringan untuk keperluan penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan. Jaringan prasarana transportasi jalan terdiri dari simpul yang berwujud terminal penumpang terminal barang dan ruang lalu lintas. Terminal adalah simpul transportasi yang berfungsi sebagai tempat untuk menaik turunkan penumpang, atau tempat bongkar muat barang, mengatur jadwal perjalanan serta sebagai tempat terjadinya perpindahan intra moda dan atau antar moda .

Kota Semarang banyak mengalami perkembangan pesat disegala bidang disebabkan sebagai salah satu Kota Metropolitan. Faktor tersebut yang mengakibatkan semakin tingginya arus mobilitas menuju Kota Semarang. Arus mobilitas yang besar menuju Kota Semarang tentunya harus ditunjang dengan sarana dan prasarana yang baik agar tidak menimbulkan masalah-masalah yang berdampak pada efektifitas transportasi.

Terminal Terboyo merupakan terminal bus antar Kota yang beroperasi sejak tahun 1985 yang terletak di Kecamatan Genuk, pada bagian Timur Kota Semarang yang berbatasan dengan Kabupaten Demak. Pembangunan terminal Terboyo yang merupakan terminal tipe A, dengan lahan 70.000 m² diharapkan dapat memenuhi kebutuhan angkutan umum masyarakat Semarang dan sekitarnya. Terminal ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam melayani kendaraan umum antar propinsi maupun antar kota dalam propinsi, dan angkutan umum. Namun pada kenyataannya saat ini jumlah penumpang justru menurun dan

enggannya masuk ke dalam terminal. Hal menunjukkan bahwa terminal tersebut telah mengalami penurunan fungsi sebagai terminal tipe A apabila dibandingkan dengan terminal Mangkang juga merupakan terminal tipe A di Semarang.

Berdasarkan karakteristik dan fungsinya, menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 132 tahun 2015, maka lokasi terminal Terboyo sangat strategis, efektif, efisien dan memudahkan bagi penumpang bila dibandingkan dengan keberadaan terminal Mangkang jauh dari pusat kota. Terminal Terboyo lebih aksesibel terhadap Stasiun Kereta Api Tawang dan Pelabuhan Tanjung Emas dengan waktu tempuh sekitar \pm 15 menit, serta akses kemudahan penumpang yang melakukan perpindahan moda transportasi. Demikian pula keberadaan terminal Terboyo yang berada pada jalur utama Pantura yang notabene merupakan jalur transportasi skala nasional.

Dalam hal ini keberadaan terminal Terboyo merupakan terminal bus antar kota kedua setelah terminal Mangkang yang mulai sepi menjadi permasalahan penting yang belum terselesaikan sehubungan dengan efektifitas transportasi (data kedua terminal dapat dilihat pada lampiran). Pertumbuhan dan perkembangan Kota Semarang di berbagai sektor membawa konsekuensi meningkatnya kegiatan transportasi kota. Kota Semarang berperan sebagai Ibukota Propinsi Jawa Tengah berfungsi sebagai pusat berbagai kegiatan baik dalam konteks lokal maupun regional. Hal ini menyebabkan intensitas pergerakan yang sangat tinggi, baik itu secara pergerakan internal maupun eksternal, sehingga konsekuensinya dibutuhkan suatu fasilitas yang dapat menampung pergerakan penduduk ketika terjadinya aktivitas perpindahan moda yaitu terminal.

Dalam melakukan pergerakan perpindahan moda, penumpang yang berada di dalam terminal (Penumpang yang datang untuk melakukan perjalanan keluar kota, kedalam kota/desa, dimana penumpang lebih memilih menaiki kendaraan umum yang berada di dalam terminal dalam melakukan perpindahan moda) dan penumpang diluar yang menuju terminal Terboyo Kota Semarang, penumpang yang datang untuk melakukan perjalanan keluar kota, kedalam kota/desa, dimana penumpang lebih memilih menaiki kendaraan umum yang ngetem di luar terminal), dalam melakukan perpindahan moda menggunakan beberapa moda yang tidak terlepas dari fleksibilitas moda dan aksesibilitas wilayah yang akan

dituju. Secara umum jenis moda transportasi yang digunakan oleh masyarakat Kota Semarang terbagi yaitu angkutan pribadi dan angkutan umum. Angkutan pribadi terdiri dari sepeda motor dan mobil Pribadi sedangkan untuk angkutan umum terdiri dari angkutan kota antar propinsi (AKAP) yang dipadukan dengan angkutan kota dalam propinsi (AKDP) dan angkutan perkotaan (Angkot).

Akses untuk menuju wilayah perkotaan Semarang dari terminal Terboyo dapat dilalui melalui jalur arteri yang menghubungkan antara kawasan Krapyak (kawasan penghubung /perantara antara Kota Semarang dengan wilayah Kota sebelah barat) dengan kawasan Terboyo, serta adanya jalur TOL yang menghubungkan dengan kawasan Banyumanik (merupakan kawasan penghubung antara kota Semarang dengan wilayah Kota sebelah selatan).

Sejak beroperasi sampai saat ini terminal Terboyo belum dilakukan pengembangan yang berarti sehingga menimbulkan berbagai masalah yang pelik. Ada beberapa faktor yang menyebabkan pelayanan di terminal Terboyo menurun antara lain adanya pengalihan trayek dari terminal Terboyo ke terminal Mangkang, rusaknya jalan di dalam terminal akibat banjir rob, kondisi terminal yang kumuh, sirkulasi kendaraan yang kurang baik, adanya titik temu antara kendaraan yang masuk dan kendaraan yang keluar.

Dalam melakukan aktivitasnya kendaraan angkutan umum yang seharusnya berhenti didalam terminal, guna menurunkan dan menaikkan penumpang serta memarkir bus di areal parkir pada setiap trayeknya. Ternyata sebagian kendaraan angkutan umum melakukannya aktifitas diluar terminal, sehingga berdampak kemacetan di jalan raya Kaligawe yang merupakan arus keluar masuk terminal Terboyo. Tingkat kepuasan penumpang akan sangat bergantung pada faktor-faktor kualitas pelayanan. Faktor-faktor kualitas pelayanan tersebut meliputi: pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan kehandalan/keteraturan, pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahan dan keterjangkauan (aksesibilitas), pelayanan kesetaraan. Hal-hal tersebut merupakan faktor penunjang untuk mengetahui tingkat kepuasan/ketidak puasan penumpang terhadap akses dari berbagai wilayah di kota Semarang dari dan menuju terminal Terboyo Semarang.

Belum maksimalnya usaha Pemerintah Kota Semarang dalam melakukan perbaikan terminal Terboyo baik dari sisi fasilitas maupun pelayanan. Hal tersebut tercermin dari banyaknya penumpang, pengemudi yang enggan menggunakan terminal Terboyo.

Dengan semangat otonomi daerah, kebijakan pemerintah daerah saat ini mengedepankan pelayanan publik. Pandangan umum pemerintah berputar sekitar kepuasan masyarakat (*public satisfaction*), penting untuk membentuk dan menggunakan ukuran sikap masyarakat (pelanggan/*customer*) sebagai indek mutu pelayanan publik dari pemerintah. Berdasarkan data, pola kebijakan dan pandangan tersebut, maka dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun, jumlah penumpang juga meningkat sehingga berpotensi menimbulkan ketidak seimbangan. Antara persediaan (*supply*) dan kebutuhan (*demand*) yang dapat memicu penurunan kualitas pelayanan jasa terminal. Sehingga berdampak pada pelayanan penumpang/pelanggan. Maka perlu dilakukan kajian terhadap mutu pelayanan jasa terminal Terboyo Semarang.

Melihat kondisi diatas, penulis bermaksud menggunakan suatu acuan (ukuran) sehingga dapat diketahui perbaikan yang perlu dilakukan sebagai usaha untuk menghidupkan kembali terminal Terboyo yang sepi penumpang. Martilla dan James dalam Supratno (2006) menyatakan bahwa, salah satu cara untuk mengukur sikap masyarakat terhadap mutu pelayanan suatu jasa ialah dengan menggunakan kuisisioner mengenai tingkat kepuasan dan tingkat kinerja pelayanan jasa tersebut. Selanjutnya untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja pelayan jasa, maka penulis menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* atau Analisa Tingkat Kepentingan dan Kinerja/kepuasan pelanggan. Analisis ini dipandang mampu untuk merumuskan persepsi penumpang/pengguna angkutan umum terhadap kinerja pelayanan terminal tipe A Terboyo Semarang.

Penulis merasa Penelitian ini penting dilakukan untuk mendapatkan gambaran faktor-faktor yang mungkin mengakibatkan rendahnya penggunaan terminal, maka penulis mengangkat topik penelitian dengan judul : **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP PELAYANAN TERMINAL DI KOTA SEMARANG** (Studi Kasus Terminal Terboyo Semarang).

1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian tersebut diatas, maka ada beberapa hal pokok permasalahan yang erat kaitannya dengan upaya peningkatan tingkat pelayanan di terminal Terboyo Semarang yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana penilaian atau persepsi penumpang pengguna jasa angkutan umum yang berada di dalam terminal dan diluar terminal dari segi tingkat kepuasan terhadap pelayanan terminal Terboyo Semarang ?
2. Bagaimana penilaian atau persepsi supir yang berada di dalam terminal dan diluar terminal dari segi tingkat kepuasan terhadap pelayanan terminal Terboyo Semarang ?
3. Bagaimana penilaian atau persepsi karyawan PO (Perusahaan Otobus) yang berada di dalam terminal dari segi tingkat kepuasan terhadap pelayanan terminal Terboyo Semarang ?
4. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan di terminal Terboyo Semarang berdasarkan persepsi penumpang pengguna jasa angkutan umum sopir dan karyawan Perusahaan Otobus (PO) ?
5. Bagaimana tingkat aksesibilitas di terminal Terboyo Semarang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui penilaian atau persepsi penumpang pengguna jasa angkutan umum yang berada di dalam terminal dan diluar terminal dari segi tingkat kepuasan terhadap pelayanan terminal Terboyo Semarang.

2. Untuk mengetahui penilaian atau persepsi Sopir yang berada di dalam terminal dan diluar terminal dari segi tingkat kepuasan terhadap pelayanan terminal Terboyo Semarang.
3. Untuk mengetahui penilaian atau persepsi karyawan Perusahaan Otobus (PO) yang berada di dalam terminal dari segi tingkat kepuasan terhadap pelayanan terminal terboyo Semarang
4. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan di terminal Terboyo Semarang berdasarkan persepsi penumpang pengguna jasa angkutan umum sopir dan karyawan Perusahaan Otobus (PO).
5. Untuk mengetahui tingkat aksesibilitas di terminal Terboyo Semarang

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian yang akan diharapkan ialah sebagai berikut.

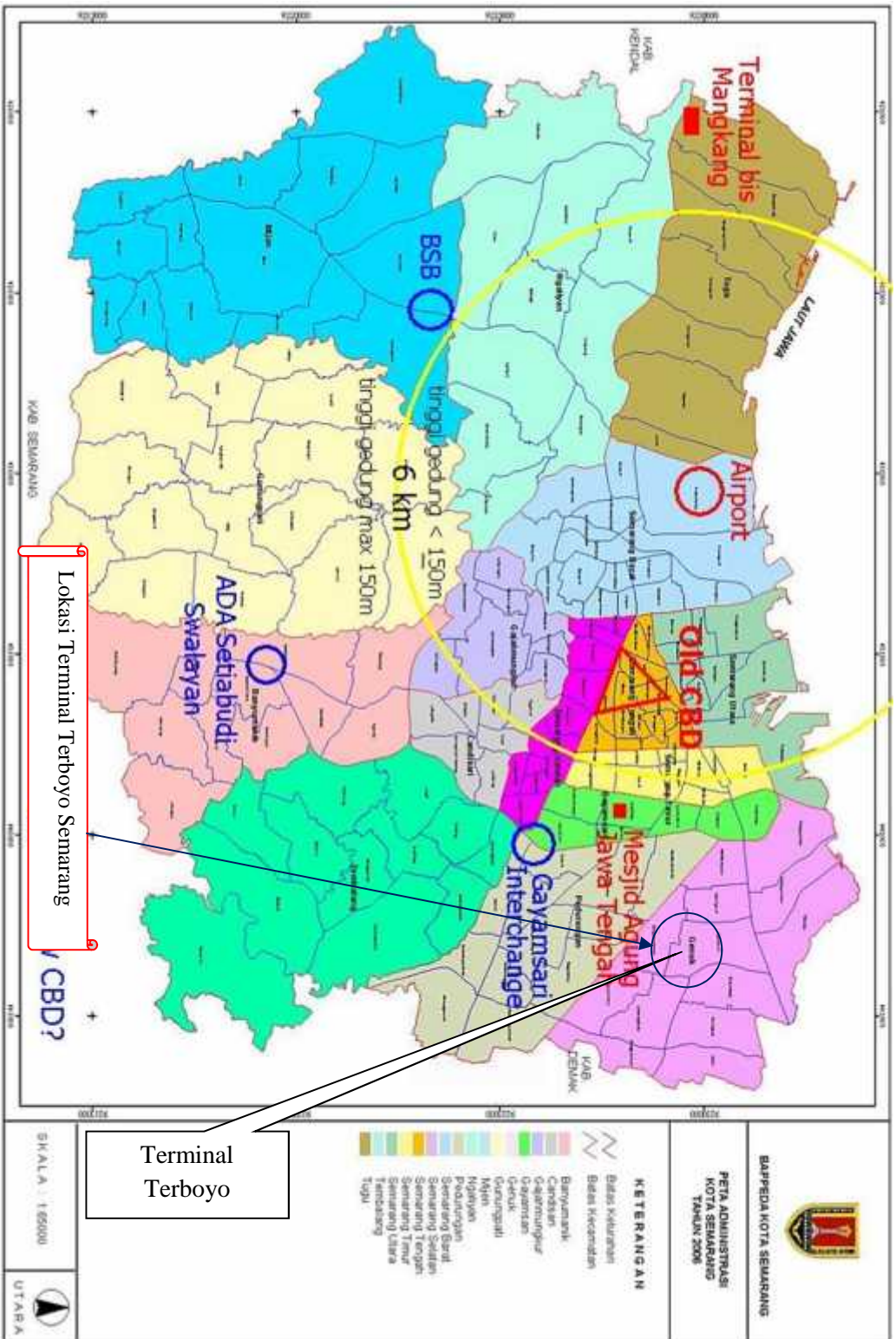
1. Memberikan gambaran akan tingkat kepuasan penumpang pengguna jasa angkutan umum yang berada di dalam terminal dan diluar terminal Sopir serta karyawan Perusahaan Otobus (PO) terhadap pelayanan terminal Terboyo Semarang.
2. Memberikan informasi akan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan di terminal terboyo Semarang berdasarkan persepsi penumpang pengguna jasa angkutan umum, sopir dan karyawan Perusahaan Otobus.
3. Memberikan informasi tingkat aksesibilitas menuju terminal Terboyo Semarang.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi pada pengguna jasa terminal Terboyo yang memanfaatkan fasilitas terminal Terboyo. Dengan ruang lingkup sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian dilakukan pada lingkungan kerja terminal Terboyo di Kota Semarang, Propinsi Jawa Tengah.
2. Survey opini tingkat kepuasan penumpang terminal terboyo terhadap fasilitas pelayanan.
3. Objek penelitian yaitu :

- a. Karyawan Perusahaan Otobus (AKAP dan AKDP) yang berada di dalam terminal terboyo Semarang.
- b. Sopir angkutan umum (AKAP dan AKDP) yang berada di dalam dan luar terminal Terboyo Semarang.
- c. Penumpang pengguna jasa angkutan umum yang berada di dalam dan luar terminal Terboyo Semarang.
4. Status sosial dan ekonomi ditinjau berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, tingkat pendidikan, penghasilan penumpang pengguna jasa, tujuan perjalanan, dan frekuensi perjalanan.
5. Aksesibilitas yang ditinjau yaitu akses di terminal Terboyo Semarang.



Gambar 1.1 Lokasi penelitian (Sumber: <https://didikrouzi.wordpress.com/2014/07/16>)

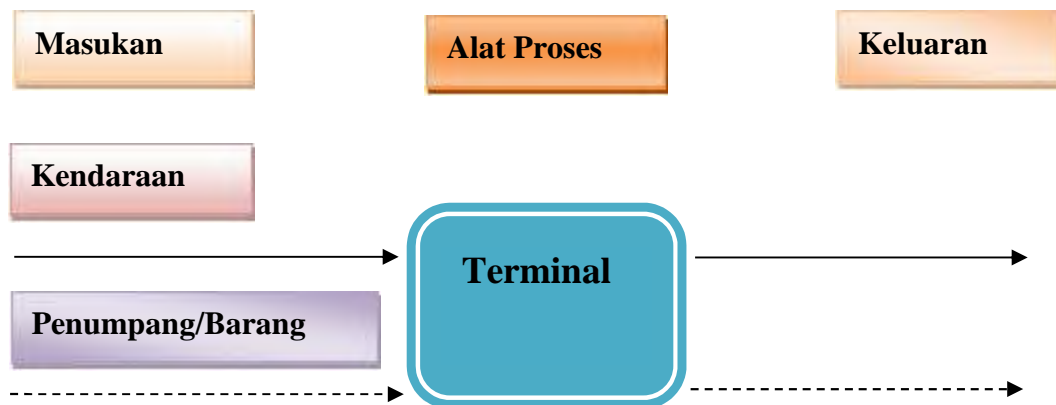
BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Terminal

Morlok (1978) mendefinisikan bahwa terminal merupakan titik dimana penumpang dan barang masuk dan keluar dari sistem yang merupakan komponen yang sangat penting dalam sistem transportasi. Penanganan terhadap operasional terminal harus dilakukan secara menyeluruh karena terminal ini merupakan prasarana yang memerlukan biaya yang cukup tinggi serta merupakan titik dimana *congestion* (kemacetan) mungkin terjadi.

Suatu cara untuk menerangkan dan mengerti mengenai terminal yaitu melalui bagan alir proses. Bagan yang paling sederhana hanya menunjukkan terminal sebagai satu-satunya pusat kegiatan.



Gambar 2.1 Bagan alir Proses yang di sederhanakan dari suatu terminal (Morlok, 1978)

Dalam keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan disebutkan terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan.

Sebuah terminal antar kota berfungsi, terutama bagi penumpang yang bepergian dengan jarak yang relatif jauh antar kota-kota atau negara. Karakteristik utama terminal antar kota adalah waktu tunggu yang lama dan kurangnya

fluktuasi lalu lintas yang cukup sepanjang hari (ada banyak variasi dalam permintaan untuk transportasi). Terminal antar kota, berdasarkan fungsinya yaitu menyediakan koneksi antar kota, dan dikategorikan dalam empat sub kategori: stasiun kereta api, stasiun bus, bandara dan terminal pelabuhan (Magda Pitsiava-Latinopoulou dan Panagiotis Iordanopoulos, 2012).

Menurut Adisasmita (2012), terminal merupakan simpul dari berbagai sarana (moda) angkutan yang berfungsi sebagai titik perpindahan penumpang dari satu sarana angkutan ke sarana angkutan lainnya dan sebagai pengaturan, pergerakan kendaraan maupun penumpang dan merupakan titik awal maupun titik akhir perjalanan orang untuk melakukan perjalanan. Disamping itu, terminal merupakan prasarana angkutan jalan dan sumber pembangkit.

Keberadaan terminal sangat penting untuk terlaksananya keterpaduan intra dan antar moda secara lancar dan tertib. Pada hakikatnya terminal merupakan simpul dalam sistem jaringan perangkutan jalan yang terdiri dari dua jenis terminal yaitu (1) terminal penumpang dan (2) terminal barang. Keduanya merupakan sarana transportasi jalan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang/barang, serta pengaturan kedatangan dan keberangkatan kendaraan umum sehingga terminal harus dikelola dan dipelihara agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan angkutan jalan raya dengan baik dan termasuk didalamnya sarana dan fasilitas yang harus ada di dalam terminal. (*Warpani, S.,2002*).

2.2 Fungsi Terminal Secara Umum

Secara umum, fungsi terminal sebagaimana di jelaskan oleh Morlok (1978) adalah sebagai berikut

1. Memuat penumpang atau barang ke atas kendaraan transportasi serta membongkar/menurunkannya memindahkan dari suatu kendaraan ke kendaraan lain.
2. Menampung penumpang atau barang dari waktu tiba sampai waktu berangkat, kemungkinan untuk memproses barang, membungkus untuk diangkut. Menyediakan kenyamanan penumpang (misalnya pelayanan makan dan sebagainya).

3. Menyiapkan dokumentasi perjalanan. Menimbang muatan, menyiapkan rekening, dan memilih rute. Menjual tiket penumpang, memeriksa pesanan tempat.
4. Penyimpanan kendaraan (dan komponen lainnya), memelihara dan menentukan tugas selanjutnya.
5. Mengumpulkan penumpang dan barang di dalam grup-grup berukuran ekonomis untuk diangkat (misalnya untuk memenuhi kereta api atau pesawat udara) dan menurunkan mereka sesudah tiba di tempat tujuan.

2.2.1 Fungsi Utama Terminal

Fungsi utama terminal dapat dijangkau dari tiga unsur yang terkait, yaitu penumpang, pemerintah dan operator angkutan umum. Fungsi–fungsi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Fungsi terminal bagi penumpang adalah mempermudah perpindahan dari satu moda ke moda lainnya atau dengan kata lain untuk mempercepat arus penumpang menuju daerah tujuan dengan memperhatikan segi keamanan dan kenyamanan, tersedianya fasilitas terminal dan informasi serta fasilitas parkir kendaraan pribadi.
2. Fungsi terminal bagi pemerintah adalah perencanaan dan manajemen lalu lintas serta pengendalian arus kendaraan umum untuk menghindari kemacetan sekaligus sebagai sumber pendapatan daerah.
3. Fungsi terminal bagi operator angkutan umum adalah untuk pengaturan operasi bus, penyediaan fasilitas istirahat dan informasi bagi awak bus dan sebagai fasilitas pangkalan, (Adisasmita 2012).

Lebih lanjut fungsi terminal angkutan jalan dapat ditinjau dari tiga unsur, yaitu (Abu Bakar, 1996) :

1. Dari sisi penumpang :
 - a. Untuk kenyamanan (confort) menunggu, dapat ditingkatkan selagi penumpang menunggu, hal ini penting untuk pelayanan dengan frekuensi yang rendah (seperti pelayanan antar kota) dari pada untuk pelayanan dengan frekuensi yang tinggi (seperti pelayanan angkutan dalam kota).

- b. Kenyamanan perpindahan dari suatu moda ke moda lain atau dari satu kendaraan ke kendaraan lain, hal ini tepat untuk pelayanan angkutan antar kota dan antar moda seperti moda bis dengan kereta api atau pesawat udara, atau dengan angkutan laut pada terminal yang terkombinasi, tetapi pada pelayanan angkutan kota yang berakhir pada pusat kota, perpindahan tidak diperlukan oleh sebagian besar penumpang.
 - c. Tempat fasilitas informasi, terminal adalah tempat yang baik untuk memberitahukan penumpang tentang pelayanan yang ada, jadwal. perjalanan tiap pelayanan dan tariff yang berlaku, dan
 - d. Fasilitas parkir kendaraan pribadi.
2. Dari sisi pemerintah.
- a. Sebagai segi perencanaan dan manajemen lalu lintas untuk menata lalu lintas dan angkutan serta menghindari dari kemacetan.
 - b. Sumber pemungutan retribusi, dan
 - c. Pengendali kendaraan umum.
3. Dari sisi operator.
- a. Untuk pengaturan operasi bus.
 - b. Penyediaan fasilitas istirahat dan informasi bagi awak bus, dan
 - c. Fasilitas pangkalan/parkir diluar jalan.

2.3 Jenis Terminal

Berdasarkan jenis angkutan terminal dibedakan menjadi :

- a. Terminal penumpang, adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan menaikkan dan menurunkan barang, perpindahan intra dan/atau antar moda transportasi serta pengaturan kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum.
- b. Terminal barang, adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan membongkar dan memuat barang serta perpindahan intra dan/atau antar moda transportasi.

2.3.1 Tipe Terminal

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 132 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan disebutkan bahwa Tipe terminal penumpang terdiri dari :

1. Tipe terminal penumpang terdiri dari:
 - a. terminal penumpang tipe A.
 - b. terminal penumpang tipe B.
 - c. terminal penumpang tipe C.
2. Terminal penumpang Tipe A, mempunyai peran utama melayani kendaraan umum untuk angkutan lintas batas Negara dan/atau angkutan antar kota antar propinsi (AKAP) yang dipadukan dengan pelayanan angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP), angkutan perkotaan (Angkot), dan/atau angkutan pedesaan (Angdes).
3. Terminal penumpang Tipe B, mempunyai peran utama melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP), yang dipadukan dengan pelayanan angkutan perkotaan angkot (Angkot) dan/atau angkutan pedesaan (Angdes).
4. Terminal penumpang tipe C, mempunyai peran utama melayani kendaraan umum untuk angkutan perkotaan (Angkot) atau angkutan pedesaan (Angdes).

2.3.2 Persyaratan Lokasi Terminal

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 132 tahun 2015 tentang terminal penumpang angkutan jalan, Penentuan lokasi terminal penumpang harus memperhatikan :

- a. Tingkat aksesibilitas pengguna jasa angkutan.
- b. Kesesuaian lahan dengan Rencana Tata Ruang wilayah Nasional, Rencana Tata Ruang wilayah propinsi, dan Rencana Tata Ruang wilayah Kabupaten/Kota.
- c. Kesesuaian lahan dengan rencana pengembangan dan / atau kinerja jaringan jalan dan jaringan trayek.
- d. Kesesuaian lahan dengan rencana pengembangan dan/atau pusat kegiatan.

- e. Keserasian dan kesinambungan dengan kegiatan lain.
- f. Permintaan angkutan.
- g. Kelayakan teknis, finansial, dan ekonomi.
- h. Keamanan dan keselamatan lalu-lintas dan angkutan jalan.
- i. Kelestarian fungsi lingkungan hidup.

2.3.3 Persyaratan Lokasi Terminal Tipe A

- a. Terletak di Ibu kota Propinsi, Kotamadya atau Kabupaten dalam jaringan trayek antar kota antar propinsi dan/atau angkutan lintas batas negara.
- b. Terletak di jalan arteri dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas III A
- c. Jarak antara dua terminal penumpang tipe A sekurang-kurangnya 20 Km di pulau Jawa, 30 Km di pulau Sumatera dan 50 Km di pulau lainnya.
- d. Luas lahan yang tersedia sekurang-kurangnya 5 ha. untuk terminal di Pulau Jawa dan Sumatera dan 3 ha. di Pulau lainnya.
- e. Mempunyai jalan akses masuk atau jalan keluar ke dan dari terminal, sekurang-kurangnya berjarak 100 meter di Pulau Jawa dan 50 meter di pulau lainnya.

2.4 Fasilitas Terminal Penumpang Angkutan Jalan

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 132 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan disebutkan setiap penyelenggara terminal penumpang wajib menyediakan fasilitas terminal yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan.

Fasilitas terminal penumpang yang dimaksud terdiri dari fasilitas utama, fasilitas penunjang dan fasilitas umum.

- 1. Fasilitas utama terdiri dari :
 - a. Jalur pemberangkatan kendaraan.
 - b. Jalur kedatangan kendaraan.
 - c. Tempat tunggu penumpang, pengantar, dan/atau penjemput.

- d. Tempat parkir kendaraan.
 - e. Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup (*Waste Management*).
 - f. Perlengkapan jalan.
 - g. Fasilitas penggunaan teknologi.
 - h. Media informasi.
 - i. Penanganan pengemudi.
 - j. Pelayanan pengguna terminal dari perusahaan bus (*Customer Service*).
 - k. Fasilitas pengawasan keselamatan.
 - l. Jalur kedatangan penumpang.
 - m. Ruang tunggu keberangkatan (*Boarding*).
 - n. Ruang pembelian tiket.
 - o. Ruang pembelian tiket untuk bersama.
 - p. Outlet pembelian tiket secara *online* (*single outlet ticketing online*).
 - q. Pusat informasi (*Information Center*).
 - r. Papan pengumuman dalam terminal (*Signage*).
 - s. Papan pengumuman.
 - t. Layanan bagasi (*Lost and Found*).
 - u. Ruang penitipan barang (*Lockers*).
 - v. Tempat berkumpul darurat.
 - w. Jalur evakuasi bencana dalam terminal.
2. Fasilitas penunjang dapat berupa:
- a. Fasilitas penyandang cacat dan ibu hamil atau menyusui.
 - b. Fasilitas keamanan (*checking point/metal detector/CCTV*).
 - c. Fasilitas pelayanan keamanan.
 - d. Fasilitas istirahat awak kendaraan.
 - e. Fasilitas *ramp check*.
 - f. Fasilitas pengendapan kendaraan.
 - g. Fasilitas bengkel yang diperuntukkan bagi operasional bus.
 - h. Fasilitas kesehatan.
 - i. Fasilitas fasilitas peribadatan.
 - j. Tempat transit penumpang (*hall*).
 - k. Alat pemadam kebakaran.

- l. Fasilitas umum.
3. Fasilitas umum meliputi:
 - a. Kamar kecil/ toilet.
 - b. Fasilitas *park and ride*.
 - c. Tempat istirahat awak kendaraan.
 - d. Fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan.
 - e. Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang.
 - f. Fasilitas kebersihan, perawatan terminal, dan *janitor*.
 - g. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum.
 - h. Fasilitas perdangan, pertokoan, kantin pengemudi.
 - i. Area merokok.
 - j. Fasilitas restoran.
 - k. Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM).
 - l. Fasilitas pengantar barang (*trolley* dan tenaga angkut)
 - m. Fasilitas telekomunikasi dan area internet.
 - n. Fasilitas penginapan
 - o. Fasilitas keamanan.
 - p. Ruang anak-anak
 - q. Media pengaduan layanan
4. Fasilitas Untuk Penyandang Cacat.

Transportasi umum berfungsi sebagai *link* dan membantu masyarakat untuk bepergian dalam kegiatan sehari-hari, bagi orang-orang cacat, seperti pengguna kursi roda percaya bahwa ada banyak perbaikan sarana transportasi yang dapat dilakukan untuk mengakomodasi kebutuhan mereka. Hasil menunjukkan bahwa sejumlah besar upaya dilakukan oleh badan-badan pemerintah berdasarkan kebutuhan dan permintaan dalam merancang ulang fasilitas umum, sehingga masyarakat penyandang cacat akan merasa lebih baik diterima di masyarakat dan selanjutnya meningkatkan kesetaraan dan aksesibilitas mereka di antara masyarakat. (Soltani, 2012).

2.5 Luasan Tiap Fasilitas di Terminal.

Kebutuhan luas fasilitas terminal penumpang berdasarkan tipe dan fungsinya secara rinci sebagaimana disajikan dalam tabel 2.1 berikut :

Tabel 2.1 Tipe Luasan Fasilitas Terminal

A. Kendaraan	Tipe A	Tipe B	Tipe C
Ruang Parkir AKAP	1.120	-	-
AKDP	540	540	-
AK	800	800	800
ANGDES/PERKOTAAN	900	900	900
Pribadi	600	500	200
Ruang Service	500	500	-
Pompa Bensin	500	-	-
Sirkulasi Kendaraan	3.960	2.740	1.100
Bengkel	150	100	-
Ruang Istirahat	50	40	30
Gudang	25	20	-
Ruang Parkir Cadangan	1.980	1.370	550
B. Pemakai Jasa			
Ruang Tunggu	2.625	2.250	480
Sirkulasi Orang	1.050	900	192
Kamar Mandi	72	60	40
Kios	1.575	1.350	288
Musholla	72	60	40
C. Operasional			
Ruang Administrasi	78	59	39
Ruang Pengawas	23	23	16
Loket	3	3	3
Peron	4	4	3
Retribusi	6	6	6
Ruang Informasi	12	10	8
Ruang P3K	45	30	15
Ruang Perkantoran	150	100	-
D. Ruang Luar (tidak efektif)	6.653	4.890	1.554
Luas Total	23.494	17.225	5.463
Cadangan Pengembangan	23.494	17.225	5.463
Kebutuhan lahan	46.988	34.510	10.926
Kebutuhan lahan untuk disain	47.000	35.000	11.000

Sumber : Iskandar 1996

2.6 Sirkulasi Lalu Lintas

Sirkulasi lalu lintas dalam kaitannya dengan keberadaan terminal adalah pergerakan kendaraan dan atau orang di dalam terminal itu sendiri. Dengan demikian sirkulasi tersebut sangat tergantung pada desain tata letak (layout) fasilitas dalam terminal serta manajemen pengoperasiannya, baik fasilitas utama maupun fasilitas penunjang. Jalan masuk dan keluar kendaraan harus lancar, dan dapat bergerak dengan mudah. Jalan masuk dan keluar calon penumpang kendaraan umum harus terpisah dengan keluar masuk kendaraan. Kendaraan di dalam terminal harus dapat bergerak tanpa halangan yang tidak perlu. Sistem sirkulasi kendaraan di dalam terminal ditentukan berdasarkan:

-) Jumlah arah perjalanan.
-) Frekuensi perjalanan.
-) Waktu yang diperlukan untuk turun/naik penumpang.

Sirkulasi yang baik tentu harus sedapat mungkin memiliki tingkat efisiensi pergerakan yang tinggi, dalam artian pergerakan kendaraan dan atau orang dalam terminal tersebut miudah dan tanpa hambatan-hambatan yang tidak perlu. Sistem ini juga harus ditata dengan memisahkan jalur bus/ kendaraan dalam kota dengan jalur bus angkutan antar kota. (Iskandar, 1996).

2.7 Jasa

Lovelock dan Writz (2005) mengungkapkan dua pengertian jasa, diantaranya adalah ; (1) jasa adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lainnya. Walaupun prosesnya mungkin terkait dengan produk fisik, kinerjanya pada dasarnya tidak nyata dan tidak menghasilkan kepemilikan atas faktor-faktor produksi, (2) jasa adalah kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan yang mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut. Manfaat yang dimaksud adalah keuntungan atau laba yang diperoleh pelanggan dari kinerja jasa atau penggunaan barang fisik.

2.7.1 Karakteristik Jasa

Menurut Kotler (2000) ada 4 karakteristik pokok jasa yang membedakan dengan barang yaitu:

a. Tidak berwujud (*intangibility*)

Jasa memiliki sifat *intangible* artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, ataupun dicium sebelum dibeli. Seseorang tidak dapat menilai hasil dari jasa sebelum membeli jasa tersebut terlebih dahulu.

b. Tidak terpisahkan (*inseparability*)

Umumnya jasa dijual terlebih dahulu kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan dimana penyedia jasa juga merupakan bagian dari jasa tersebut, baik penyedia maupun pelanggan akan mempengaruhi hasil dan jasa tersebut.

c. Bervariasi (*variability*)

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *nonstandardized output* yang berarti bahwa terdiri dari banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung kepada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

d. Mudah lenyap (*perishability*)

Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan jika permintaan jasa bersifat konstan seeing bila tidak digunakan maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja. Umumnya permintaan jasa bervariasi dan dipengaruhi faktor musiman.

Menurut Umar (2003), mengemukakan lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa, yaitu :

1. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai janji yang ditawarkan.
2. *Responsiveness*, yaitu respon atau kesiapan karyawan atau staf dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
3. *Assurance*, yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

4. *Emphaty*, yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi kepada konsumen dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. *Tangibles*, yaitu meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan nyaman ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

2.8 Konsep Kepuasan Pelanggan

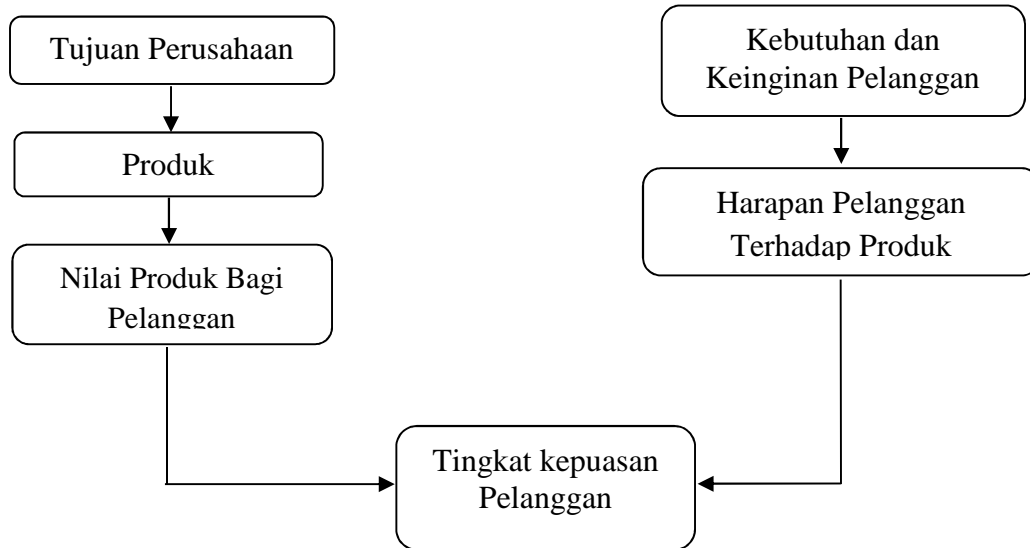
Menurut Kotler (2000), para konsumen membentuk suatu harapan akan nilai dan bertindak berdasarkan hal itu, kenyataannya apakah suatu penawaran memenuhi harapan akan nilai konsumen mempengaruhi dan kemungkinan mereka akan membeli kembali. Para pembeli akan membeli kembali pada perusahaan yang mereka anggap menawarkan *customer delivery value* yang tinggi.

Irawan (2003) juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan serta tidak langsung mencerminkan seberapa jauh perusahaan telah merespon keinginan dan harapan pasar. Dalam jangka pendek seringkali, tidak terlihat hubungan antara kepuasan pelanggan dengan tingkat keuntungan, karena kepuasan adalah strategi kepuasan yang bersifat bertahan, maka kemampuan untuk mempertahankan pelanggan itulah yang akhirnya mempengaruhi keuntungan dalam jangka pendek.

Menurut Parasuraman (2001:162) bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Selain itu, pelayanan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal, persepsi inilah yang memengaruhi pelayanan yang diharapkan ($E_p = Expectation$) dan pelayanan yang dirasakan ($P_p = Perception$) yang membentuk adanya konsep kualitas layanan.

Rangkuti (2003), kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan

dengan hasil persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut setelah pelanggan merasakan kinerja jasa tersebut, seperti pada gambar 2.2.



Gambar 2.2 Diagram konsep Kepuasan Pelanggan Rangkuti (2003).

Secara umum kepuasan konsumen dan ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen. Atau dengan kata lain ada dua kemungkinan yang akan terjadi, yaitu:

1. Kinerja yang dirasakan konsumen lebih besar dari yang diharapkan, artinya konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.
2. Kinerja yang dirasakan konsumen lebih kecil dari yang diharapkan, artinya konsumen tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

Stemvelt (2004:210) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Tjiptono (1996), terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya

menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Menurut Kotler (2002), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk/jasa dan harapan-harapannya.

$$\textit{Statisfaction} = f(\textit{Performance} - \textit{Expectation})$$

Persamaan ini menghasilkan tiga kemungkinan, yaitu :

1. Performance < Expectation.
Bila ini terjadi maka konsumen mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan jelek, belum memuaskan konsumen.
2. Performance = Expectation.
Bila ini terjadi, maka bagi konsumen tidak ada istimewanya, pelayanan yang diberikan biasa-biasa saja, karena belum memuaskan konsumen.
3. Performance > Expectation
Bila keadaan ini tercapai, maka konsumen merasakan bahwa pelayanan yang diberikan adalah baik dan menyenangkan.

Menurut Parasuraman, et al., (1985), dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Sementara itu dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangibile*, konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor berikut :

1. Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai serta sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5. Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Kotler (2002), untuk mengukur kepuasan pelanggan ada beberapa cara, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Sistem keluhan dan saran pelanggan. Setiap Perusahaan yang berorientasi terhadap pelanggan memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Adapun metode yang digunakan dapat menyediakan telepon khusus atau formulir berisi keluhan dan saran yang dapat diisi setiap konsumen. Formulir tersebut dapat diletakkan pada setiap pintu masuk dan meja penerima tamu. Di dalam formulir tersebut konsumen dapat menyampaikan keluhan-keluhan mereka secara tertulis, sehingga perusahaan dapat mengetahui kesulitan yang dihadapi oleh konsumen serta perusahaan dapat mengambil langkah untuk mengatasi masalah tersebut. Selain itu konsumen juga diminta untuk memberikan saran-saran peningkatan pelayanan.

2. Survey kepuasan konsumen.

Survey kepuasan konsumen. Bila perusahaan menganggap bahwa sistem keluhan dan saran tersebut kurang berhasil, disebabkan masih ada konsumen yang beranggapan walaupun mereka menuliskan keluhan dan saran, perusahaan tidak menanggapi sehingga akan membuang waktu. Karena adanya anggapan demikian maka perusahaan yang inovatif akan mengadakan suatu survey untuk mengetahui sejauh mana kepuasan konsumen terhadap produk mereka.

2.9 Faktor-faktor Pendukung Kepuasan Pelanggan

Irawan (2003) mengemukakan bahwa terdapat lima komponen yang dapat mendorong kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kualitas produk

Kualitas produk menyangkut lima elemen, yaitu *performance*, *reliability*, *conformance*, *durability*, dan *consistency*. Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2. Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang baik yang sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi kualitas pelayanan menurut konsep serqual meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Dalam banyak hal, kualitas pelayanan mempunyai daya diferensiasi yang lebih kuat dibandingkan dengan kualitas produk.

3. Faktor emosional

Kepuasan konsumen yang diperoleh pada saat menggunakan suatu produk yang berhubungan dengan gaya hidup. Kepuasan pelanggan didasari atas rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, dan sebagainya.

4. Harga

Komponen harga sangat penting karena dinilai mampu memberikan kepuasan yang relatif besar. Harga yang murah akan memberikan kepuasan bagi pelanggan yang sensitif terhadap harga karena mereka akan mendapat *value for money* yang tinggi.

5. Kemudahan

Komponen ini berhubungan dengan biaya untuk memperoleh produk atau jasa. Pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

2.10 Pelayanan Umum

Pelayanan umum adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Untuk instansi yang mempunyai standar pelayanan, maka pelayanan adalah melebihi standar yang ada atau sesuai dengan standar yang ada, sedangkan bagi instansi yang belum mempunyai standar pelayanan, maka pelayanan yang mendekati standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.

Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi (Sianipar,1999).

Pelayanan umum (masyarakat atau publik) adalah segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan lingkungan BUMN/ BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan (Sianipar, 1996).

2.11 Kualitas Jasa Layanan

Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi loyalitas pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono (1996) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Adapun dimensi kualitas layanan jasa yang baik dari sisi perusahaan terdapat lima faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan Tjiptono (1997) yaitu:

1. *Tangible*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi yaitu meliputi :
 - a. Kelengkapan fasilitas pelayanan
 - b. Lokasi pelayanan
2. *Empathy*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pelanggan, komunikasi yang baik, perhatian terhadap kebutuhan para pelanggan, yaitu meliputi :
 - a. Kemudahan menghubungi petugas.
 - b. Pemberian informasi yang dibutuhkan.
 - c. Ramah dalam memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial.
 - d. Memberikan perhatian penuh kepada pelanggan.

3. *Reliability*, yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, segera dan memuaskan serta terpercaya yaitu meliputi :
 - a. Pelayanan dilakukan dengan segera, akurat dan memuaskan.
 - b. Pelayanan selesai tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.
 - c. Kehandalan karyawan menyelesaikan pelayanannya
 - d. Pemenuhan janji karyawan.
 - e. Karyawan memiliki disiplin yang tinggi dalam menjalankan tugasnya.
 - f. Pelayanan ditangani oleh orang yang ahli dibidangnya.
4. *Responsiveness*, yaitu kemampuan dan keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas, yaitu meliputi :
 - a. Pelayanan tepat waktu.
 - b. Cepat dan tanggap menangani kebutuhan konsumen.
 - c. Pengurusan nota pembayaran dilakukan dengan tepat dan cermat.
 - d. Ketanggapan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas.
5. *Assurance*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staff yaitu meliputi :
 - a. Ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.
 - b. Teliti dalam pekerjaan.
 - c. Memiliki pengetahuan dan ketrampilan dibidangnya.
 - d. Memberikan garansi sesuai yang ditetapkan.

2.12 Aksesibilitas

Aksesibilitas adalah konsep yang menggabungkan sistem pengaturan tataguna lahan secara geografis dengan sistem jaringan transportasi yang menghubungkannya. Aksesibilitas adalah suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan mengenai cara lokasi tataguna lahan berinteraksi satu sama lain dan mudah atau susahya lokasi tersebut dicapai melalui sistem jaringan transportasi. (Tamin, 2008).

Pernyataan mudah atau susah merupakan hal yang sangat subyektif dan kualitatif. Mudah bagi seseorang belum tentu mudah bagi orang lain, begitu juga

dengan pernyataan susah. Oleh karena itu diperlukan kinerja kuantitatif (terukur) yang dapat menyatakan aksesibilitas atau kemudahan.

Ada yang menyatakan bahwa aksesibilitas dinyatakan dengan jarak, jika suatu tempat berdekatan dengan tempat lainnya, dikatakan aksesibilitas antara kedua tempat tersebut tinggi. Sebaliknya, jika kedua tempat sangat berjauhan, aksesibilitas antara keduanya rendah. Jadi, tataguna lahan yang berbeda pasti memiliki aksesibilitas yang berbeda pula karena aktivitas tataguna lahan tersebut tersebar dalam ruang secara tidak merata (heterogen). Akan tetapi peruntukan lahan tertentu seperti bandara, lokasinya tidak bias sembarangan dan biasanya terletak jauh di luar kota (karena ada batasan dari segi keamanan, pengembangan wilayah, dan lain-lain). Dikatakan aksesibilitas ke bandara tersebut pasti akan selalu rendah karena letaknya jauh di luar kota. Namun meskipun letaknya jauh, aksesibilitas ke bandara dapat di tingkatkan dengan menyediakan sistem transportasi yang dapat dilalui dengan kecepatan tinggi sehingga waktu tempuhnya menjadi pendek.

Oleh sebab itu penggunaan jarak sebagai ukuran aksesibilitas mulai diragukan orang dan mulai dirasakan bahwa penggunaan waktu tempuh merupakan kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan jarak dalam menyatakan aksesibilitas. Dapat disimpulkan bahwa suatu tempat yang berjarak jauh belum tentu dapat dikatakan mempunyai aksesibilitas rendah atau suatu tempat yang berjarak dekat mempunyai aksesibilitas tinggi karena terdapat factor lain dalam menentukan aksesibilitas yaitu waktu tempuh. Beberapa jenis tataguna lahan mungkin tersebar secara meluas (perumahan) dan jenis lainnya mungkin berkelompok (pusat pertokoan).

Beberapa jenis tataguna lahan mungkin ada di satu atau dua lokasi saja dalam suatu kota seperti rumah sakit dan bandara. Dari sisi jaringan transportasi, kualitas pelayanan transportasi pasti juga berbeda – beda, sistem jaringan transportasi di suatu daerah mungkin lebih baik dibandingkan dengan daerah lainnya dari segi kuantitas (kapasitas) maupun kualitas (frekuensi pelayanan). Contohnya, pelayanan angkutan umum biasanya lebih baik di pusat pertokoan dan beberapa jalan utama transportasi dibandingkan dengan di daerah pinggiran kota.

Skema sederhana memperlihatkan kaitan antara berbagai hal yang diterangkan mengenai aksesibilitas dapat dilihat pada tabel 2.3 (Tamin, 2008)

Tabel 2.3. Klasifikasi Tingkat Aksesibilitas.

Jarak	Jauh	Aksesibilitas rendah	Aksesibilitas menengah
	Dekat	Aksesibilitas menengah	Aksesibilitas tinggi
Kondisi prasarana		Sangat jelek	Sangat baik

Sumber : Tamin, 2008

Tabel 2.3. menggunakan faktor hubungan transportasi yang dapat diartikan dalam beberapa hal. Suatu tempat dikatakan “aksesibel” jika dapat dicapai, yang dalam artian sempit sering dimaksud sangat dekat dengan tempat lainnya, dan “tidak aksesibel” jika sulit untuk dicapai. Ini adalah konsep yang paling sederhana; hubungan transportasi (aksesibilitas) dinyatakan dalam bentuk “jarak” (km) (Tamin, 2008).

Apabila tata guna lahan saling berdekatan dan hubungan transportasi antar tata guna lahan tersebut mempunyai kondisi baik, maka aksesibilitas tinggi. Sebaliknya, jika aktivitas tersebut saling terpisah jauh dan hubungan transportasinya jelek, maka aksesibilitas rendah. Beberapa kombinasi di antaranya mempunyai aksesibilitas menengah.

2.13 Indeks Kepuasan Pelanggan/*Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) diguna-kan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan/harapan dari atribut-atribut jasa pelayanan. Menurut Aritonang (2005), untuk mengetahui besarnya nilai CSI, maka langkah-langkah yang dilakukan yaitu :

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* atau rata-rata skor kepentingan. Nilai ini diperoleh dari rata-rata tingkat kepentingan/ harapan pengguna jasa.

$$MIS = \frac{[\sum_{i=1}^n Y_i]}{n} \dots\dots\dots(2.1)$$

Dengan :

n = jumlah responden.

Yi = Nilai kepentingan indikator ke-i.

2. Menghitung *Weighted Factors* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan prosentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator.

$$WF = \frac{MIS\ i}{\sum_{i=1}^p MIS\ i]} \times 100\% \dots \dots \dots (2.2)$$

Dengan :

P = indikator kepentingan ke-p.

3. Menghitung *Weight Score* (WS) atau Skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score* = MSS).

$$WS_i = WF_i \times MSS \dots \dots \dots (2.3)$$

Dengan :

MSS = *Mean Satisfaction Score*.

4. Menghitung *Weighted Median Total* (WMT)

Yaitu total nilai dari *Weight Score* (WS) keseluruhan

5. Menentukan Indeks Kepuasan *Pelanggan/ Customer Satisfaction Index* (CSI).

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS\ i]}{HS} \times 100\% \dots \dots \dots (2.4)$$

Dengan :

P = indikator kepentingan ke-p

HS = *Highest Scale* (skala maksimum yang digunakan).

Bila nilai CSI > 50% maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa telah merasa puas, sebaliknya bila CSI < 50% maka pengguna jasa belum merasa puas. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi dalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas.

Tabel 2.4 kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan/*Customer Satisfaction Index (CSI)*

No	NILAI CSI	Kriteria CSI
1	$X > 0,81$	Sangat Puas
2	0,66 - 0,81	Puas
3	0,51 – 0,65	Cukup Puas
4	0,35 – 0,50	Kurang Puas
5	0,00 – 0,34	Tidak Puas

Sumber : Oktaviani dan Surya (2006)

2.14 Importance Performance Analisis

Analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James tahun 1977. *Importance Performance Analysis* adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Awalnya, Martilla dan James memaksudkan metode ini untuk digunakan dalam bidang riset pemasaran dan perilaku konsumen. Kendati demikian, pada perkembangan selanjutnya, kini penggunaannya telah meluas pada riset-riset pelayanan rumah sakit, pariwisata, sekolah, bahkan hingga analisis atas kinerja birokrasi publik (pemerintahan).

Importance- Performance Analisis terdiri dari dua komponen yaitu :

- a. Analisis kuadran, melalui analisis kuadran dapat diketahui respon konsumen terhadap layanan yang diberikan pengelola terminal berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari terminal Terboyo.
- b. analisis kesenjangan (gap) merupakan analisis yang digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja layanan terminal dengan harapan konsumen terhadap layanan yang diberikan.

2.15 Analisis Kuadran

Analisa kuadran berfungsi untuk memetakan kepuasan dan harapan dari pengguna jasa Terminal terhadap beberapa indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan transportasi. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan

tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kepuasan dan harapan pengguna jasa terminal pelaku transportasi. Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana :

1. X merupakan tingkat kinerja perusahaan (terminal) yang akan memberikan kepuasan Kepada pelanggan.
2. Serta tingkat harapan pelanggan /pengguna jasa terminal (penumpang) yang dinyatakan dengan Y.

Dengan menggunakan rumus (Supranto, 2006) adalah sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X}{Y} 100\% \dots\dots\dots(2.5)$$

Dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Skor penilaian kinerja terminal darat.

Yi = Skor penilaian kepentingan pengguna.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan/harapan. Dalam penyederhanaan rumus maka, maka setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa terminal darat dinyatakan dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots(2.6)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots(2.7)$$

Dimana :

\bar{X} = Nilai Rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut ke -i

\bar{Y} = Nilai rata-rata tingkat penilaian harapan atribut ke -i

Xi = Total skor setiap peubah i pada tingkat pelaksanaan dari seluruh responden.

Yi = Total skor setiap peubah i pada tingkat kepentingan dari seluruh responden.

n = Total responden

Langkah berikutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan indikator dengan rumus :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{j=1}^k x}{n} \dots\dots\dots(2.8)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{j=1}^k Y}{K} \dots\dots\dots(2.9)$$

Dimana :

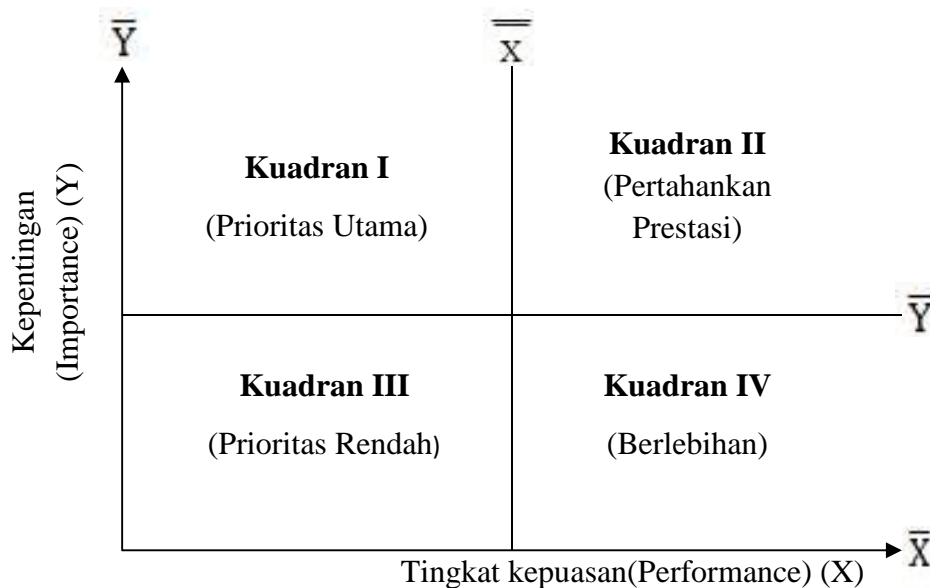
\bar{X}_i = Nilai Rata-rata tingkat penilaian kinerja/keputusan atribut ke -i

\bar{Y}_i = Nilai rata-rata tingkat penilaian kinerja/harapan atribut ke -i

k = jumlah Atribut/pertanyaan dalam kuisisioner.

Skor rata-rata tingkat penilaian kinerja dari responden selanjutnya akan ditempatkan pada diagram kartesius dengan sumbu mendatar (sumbu X) merupakan skor rata-rata tingkat penilaian kinerja \bar{X} dan sumbu tegak (sumbu Y) adalah skor rata-rata tingkat penilaian kepentingan/harapan indikator \bar{Y} . Diagram kartesius ini akan dibagi menjadi empat kuadran dengan perpotongan sumbunya merupakan nilai rata-rata total dari skor penilaian kinerja \bar{X} dan total skor penilaian kepentingan/harapan \bar{Y} .

Diagram kartesian Analisa kepentingan dan kinerja tersebut dapat dilihat pada gambar 2.3



Gambar 2.3 Diagram Kartesian Analisis Kepentingan dan Kinerja (Sumber : supranto, 2006).

Kepuasan pelanggan dapat dinyatakan sebagai suatu rasio atau perbandingan dengan merumuskan persamaan kepuasan pelanggan sebagai berikut: $Z = X/Y$, dimana Z adalah kepuasan pelanggan, X adalah kualitas yang dirasakan oleh pelanggan dan Y adalah kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Jika pelanggan merasakan bahwa kualitas layanan jasa melebihi kebutuhan, keinginan dan harapannya, maka kepuasan pelanggan akan menjadi tinggi atau paling sedikit bernilai lebih besar dari satu ($Z > 1$). Sedangkan pada sisi lain, apabila pelanggan merasakan bahwa kualitas dari jasa lebih rendah atau lebih kecil dari kebutuhan, keinginan dan harapannya, maka kepuasan pelanggan menjadi sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan.

Diagram IPA terdiri dari empat kuadran seperti dapat dilihat pada gambar 2.4 dengan keterangan tiap-tiap kuadran sebagai berikut: (supranto, 2006) :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan indikator yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja yang kondisi tidak memuaskan dan perlu mendapat prioritas peningkatan.

2. Kuadran II (Prioritas Prestasi)

Kuadran ini layanan yang terdapat dalam kuadran menunjukkan bahwa indikator layanan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Indikator layanan ini perlu dipertahankan untuk waktu selanjutnya.

3. Kuadran III (Prioritas rendah)

Indikator layanan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pengguna jasa dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan terhadap indikator layanan yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna jasa sangat kecil.

4. Kuadran IV (Bertahan)

Kuadran ini menunjukkan indikator yang tidak begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja yang dalam pelaksanaannya pengguna jasa menerima pelayanan lebih dari apa yang diharapkan sehingga tidak menjadi prioritas perbaikan (berlebihan).

2.16 Korelasi Pearson

Korelasi adalah istilah statistik yang bertujuan untuk mempelajari apakah ada hubungan antara dua variabel atau lebih, jika terdapat hubungan, bagaimana arah hubungan dan seberapa besar hubungan tersebut. Secara teoritis dua variabel tidak terdapat hubungan sama sekali ($r=0$), dan terdapat hubungan secara sempurna ($r=1$) atau diantara kedua angka tersebut (Santoso 2015).

Macam-macam teknik korelasi (Wijayanto, A 2008) yaitu :

- a. *Product Moment Pearson*, korelasi pearson banyak digunakan untuk mengukur korelasi data interval atau rasio.
- b. *Rank spearman* digunakan untuk menghitung koefisien korelasi pada data ordinal dan penggunaan asosiasi pada statistik non parametrik.

Menurut Wijayanto, A (2008). Koefisien korelasi (r) menggambarkan keeratan hubungan antara satu set data dengan set data lainnya dengan nilai r :

- a. Nilai r terbesar adalah $+1$ dan r terkecil adalah -1 . $r = +1$ menunjukkan hubungan positif sempurna, sedangkan $r = -1$ menunjukkan hubungan negatif sempurna.
- b. r tidak mempunyai satuan atau dimensi. Tanda $+$ atau $-$ hanya menunjukkan arah hubungan. Interpretasi nilai r adalah sebagai berikut:

Tabel 2.5. Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi.

Nilai Koefisien Korelasi (r)	Taraf Hubungan
0	Tidak berkorelasi
0,01-0,20	Korelasi sangat rendah
0,21-0,40	Agak rendah
0,41-0,60	Cukup
0,61-0,80	Tinggi
0,81-0,99	Sangat tinggi

Sumber :Wijayanto, A(2008)

2.17 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan Andy Wahyu Hermanto (2008), Analisa tingkat kepuasan konsumen terhadap Pelayanan terminal peti kemas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang dalam dimensi Penampilan Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Untuk mengukur tingkat kepuasan responden/konsumen terhadap pelayanan yang diberikan pihak TPKS digunakan metode *Importance Performance Analysis* atau Analisa Tingkat Kepentingan dan Kinerja Kepuasan Pelanggan.

Dalam penelitian Arfan Usman Sumaga (2013) Analisis kepuasan pengguna jasa terhadap penerapan manajemen rekayasa kontruksi profesional ruko di kawasan bussines park kota Gorontalo. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap penerapan manajemen rekayasa kontruksi profesional ruko di kawasan bussines park kota Gorontalo. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi keluhan pengguna jasa terhadap penerapan manajemen kongsruksi profesional ruko di kawasan ussiness park Kota Gorontalo. Penelitian ini dilakukan dengan survei melalui penyebaran kuesioner responden. Setelah itu dilakukan pengujian validitas dan realibilitas kuesioner, lalu dilanjutkan dengan analisis data hasil penelitian. Analisis dilakukan dengan menghitung *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Bing Li, Qiu-si Jin, Hong-yu Guo (2013), *Research on psychological characteristics of passengers in terminal and some related measures*. Penelitian ini bertujuan untuk memahami tingkat psikologi dari para penumpang di terminal dan peningkatan layanan terminal. Penelitian ini didasarkan pada permintaan penumpang akan pelayanan terminal yang lebih baik. Dalam penelitian ini tingkat kejujuran, kesesuaian, harapan dan keengganan psikologi yang akan dianalisis, dan fokusnya adalah pada fenomena psikologi ketidak jujuran dan kesesuaian dari pelayanan terminal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan metode wawancara dengan instrument wawancara yang disediakan.

Fitri Rohmah Widayanti (2014), Analisis aksesibilitas di terminal Tambak Osowilangun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aksesibilitas di terminal Tambak Osowilangun ditinjau dari ketersediannya moda angkutan umum yang memadai dan mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap aksesibilitas di terminal Tambak Osowilangun. Untuk mengetahui faktor-faktor mempengaruhi pelayanan terminal menurut persepsi penumpang angkutan umum dan operator angkutan umum dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Analisa statistik 17.

Fitriah Isky Farida (2001), Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa kereta api ekspres pakuan jabotabek (studi kasus kereta api ekspres pakuan bogor-jakarta). Penelitian ini bertujuan (1) menganalisis atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan Kereta Api Ekspres Pakuan Bogor-Jakarta, (2) menganalisis kinerja PT. Kereta Api (Persero) terhadap atribut kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pelanggan Kereta Api Ekspres Pakuan Bogor-Jakarta, (3) menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Kereta Api Ekspres Pakuan Bogor-Jakarta yang disediakan oleh PT. Kereta Api (Persero) dan (4) Menganalisis hubungan antara karakteristik pelanggan Kereta Api Ekspres Pakuan Bogor-Jakarta dengan tingkat kepuasan pelanggan. Untuk mengukur kepuasan pelanggan Kereta Api Ekspres Pakuan Bogor-Jakarta terhadap kualitas pelayanan PT. KAI *Commuter* Jabodetabek dapat dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Joyce Marcella Laurens, M.Arch., IAI (2012), Aksesibilitas bagi pengguna terminal bis Purabaya-Surabaya. Penelitian ini bertujuan mengetahui kebutuhan pengguna desain inklusi di terminal Purabaya, Menelaah tingkat aksesibilitas bagi penumpang yang menggunakan fasilitas terminal bus Purabaya. Penelitian ini menggunakan metode observasi dan wawancara dengan instrument kuisioner.

Muhammad Taufiq Yuda saputra (2010) Analisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan terminal Makassar Metro Kota Makassar. Penelitian ini bertujuan tingkat kepuasan penumpang angkutan umum dan operator angkutan umum terhadap kinerja pelayanan terminal dan mengetahui faktor-faktor pelayanan terminal yang paling berpengaruh dan perlu ditingkatkan

sesuai standar pelayanan terminal Departemen Perhubungan Darat. Penentuan tingkat kepuasan penumpang angkutan umum terminal dengan menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI). Untuk mengetahui faktor-faktor yang paling memengaruhi pelayanan terminal menurut persepsi penumpang angkutan umum dan operator angkutan umum dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan bantuan SPSS 17.

Sayed Hassan Khalifeh Soltani, Mashita Sham, Mohamad Awang & Rostam Yaman (2012), *Accessibility for Disabled in Public Transportation Terminal*. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengidentifikasi dan menganalisis aksesibilitas, mengevaluasi infrastruktur, dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan aksesibilitas di terminal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kualitatif menggunakan kuisioner untuk memperoleh informasi tingkat aksesibilitas terhadap terminal. *Software* yang digunakan dalam penelitian ini ialah SPSS sebagai alat hitung statistik kualitatif.

Halaman ini sengaja di kosongkan

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di terminal Terboyo Semarang, dengan waktu penelitian berlangsung selama 6 (enam) bulan, mulai bulan Juli 2015 sampai Desember 2015.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder sebagai berikut:

1. **Data Primer.**

Data primer adalah data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditangani oleh peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah penyebaran kuesioner secara langsung di lapangan menggunakan metode tanya jawab atau wawancara langsung/pengisian kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan sebelumnya telah dibuat terlebih dahulu kemudian ditunjukkan kepada responden. Setiap pertanyaan disertai beberapa alternatif jawaban, alternatif jawaban yang ada menggambarkan tingkat/nilai dari kondisi yang ada, untuk dapat memberikan keterangan yang diperlukan berhubungan dengan usaha terminal Terboyo dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

2. **Data Sekunder.**

Adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada/data yang diperoleh secara tidak langsung. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber melalui studi literatur, (studi pustaka), internet, buku, laporan, jurnal, dokumen perusahaan, dokumentasi, data pendukung dari terminal Terboyo Semarang, dan berbagai sumber lainnya.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses pengumpulan data yang di perlukan dalam penelitian dengan data yang terkumpul untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Survey awal
 - a) Melakukan pengamatan kondisi lokasi survey dan pengumpulan data awal.
 - b) Perumusan kerangka penelitian, sebagai upaya awal untuk mengetahui masalah apa saja yang timbul dilapangan.
2. Desain kuesioner.

Kuesioner dibuat dengan menentukan variabel dan indikator berkaitan terhadap pelayanan di terminal Terboyo Semarang yang di kutip berdasarkan standar pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 tahun 2015.
3. Uji Kuesioner.

Kuesioner yang sudah ada akan dicoba pada pengguna jasa sejumlah 30 orang (sampel minimal).

Lalu dilakukan proses validasi dan *reliability*. Jika sudah valid dan reliabel dilanjutkan ke proses selanjutnya. Jika belum maka dilakukan perbaikan penentuan indikator.
4. Penentuan Sampel.

Jumlah sampel ditentukan setelah diketahui jumlah pengguna jasa terminal Terboyo Semarang dalam satu hari melalui data sekunder dari pihak pengelola terminal dan data observasi.
6. Pengambilan data.

Kegiatan pengambilan data dilakukan terhadap ketersediaan fasilitas terminal meliputi fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang ada di terminal.

Penyebaran kuesioner tentang penilaian atau persepsi terdiri dari :

 1. Penumpang angkutan umum (AKAP dan AKDP) yang berada di dalam terminal maupun di luar terminal.

2. Sopir angkutan umum (AKAP dan AKDP) yang berada di dalam terminal.
3. Karyawan Perusahaan Otobus (AKAP dan AKDP).
7. Pembahasan,
8. kesimpulan dan saran.

3.4 Teknik Analisis data.

Analisis data dalam penelitian ini dapat dilakukan berdasarkan hasil-hasil yang didapat yaitu analisis karakteristik responden, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI), uji-t. kemudian diolah dengan menggunakan alat bantu Excel dan dengan alat bantu *Statistical Package for Social Science* (SPSS) untuk perhitungan validitas dan reliabilitas, digunakan SPSS untuk membantu mempercepat proses pengolahan data dari kuesioner.

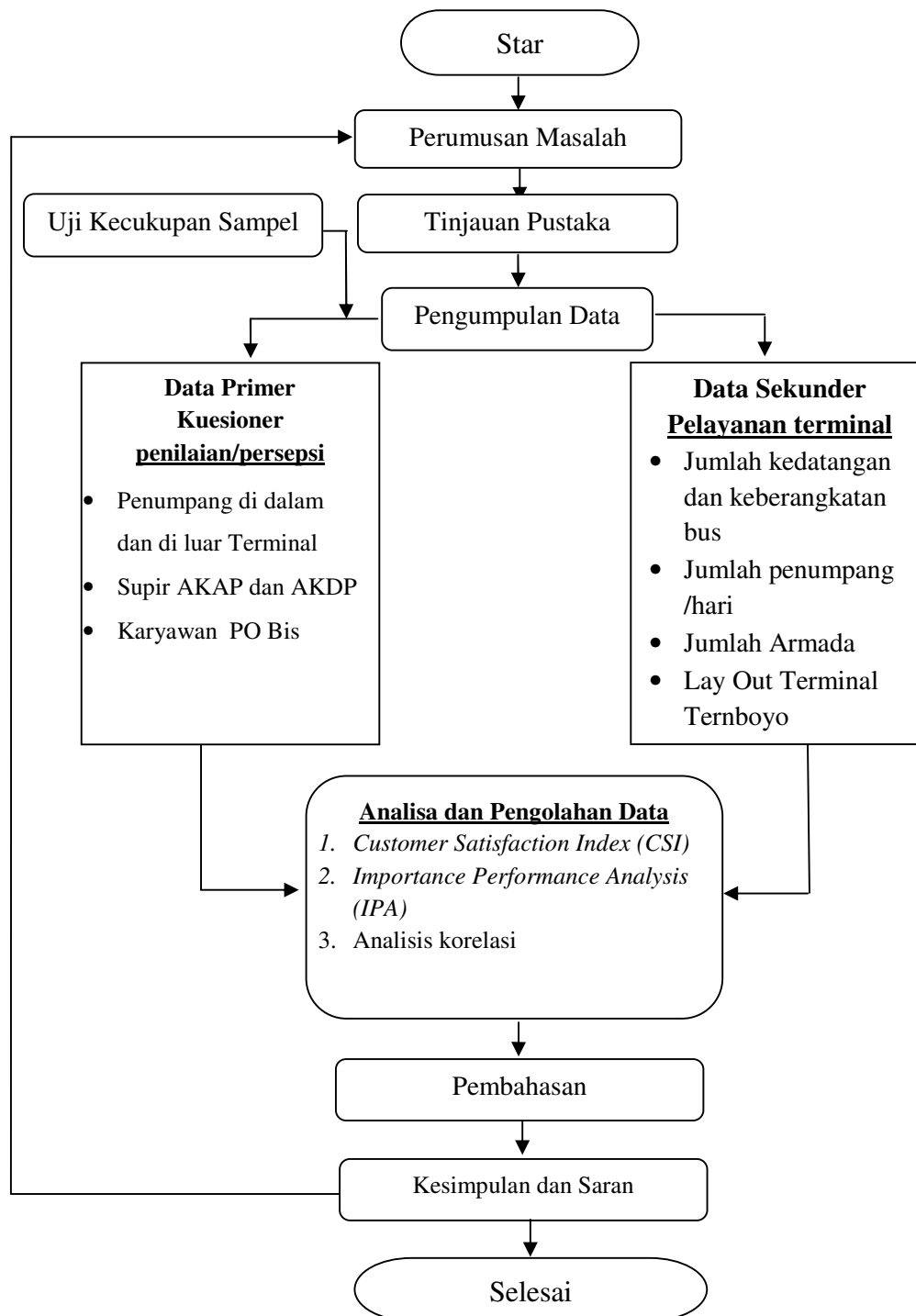
a) Analisis Karakteristik Responden

Data karakteristik responden yang diperoleh dari kuesioner kemudian diolah dengan menggunakan alat bantu Excel dimasukkan ke dalam tabel. Kemudian data tersebut dianalisis dan ditampilkan dalam bentuk tabel, kurva dan diagram karakteristik responden.

b) *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan (harapan) dengan kinerja (kepuasan) dari masing-masing faktor menurut penilaian atau persepsi penumpang angkutan umum, sopir dan operator angkutan umum terhadap penilaian di terminal.

c) Indeks kepuasan pelanggan/*Customer Satisfaction indeks* (CSI) digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang angkutan umum dan operator angkutan umum secara keseluruhan terhadap pelayanan di terminal.

d) Analisa statistik SPSS dengan melakukan Uji-t untuk menganalisa korelasi antara tingkat kepuasan dari setiap faktor dengan karakteristik penumpang pengemudi dan operator angkutan umum.



Gambar 3.1. Bagan Alir Penelitian

3.5 Populasi

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian/responden adalah penumpang, Sopir dan Karyawan Perusahaan Otobus selaku pengguna jasa Terminal Terboyo Semarang.

3.6 Penentuan Sampel

Data dikumpulkan dengan cara mengambil secara acak atau sampling. Sampel penelitian ini meliputi sejumlah elemen (responden) yang lebih besar dari persyaratan minimal sebanyak 30 responden. Menurut Guilford, dimana semakin besar sampel akan memberikan hasil yang lebih akurat (Supranto, 2006)

Metode pengambilan sampel dengan pendekatan *non probability sampel* melalui metode *convenience sampling*, yaitu ketika responden yang akan dijadikan sampel sedang berada dilokasi penelitian dan mau diwawancarai.

Ukuran sampel yang akan diambil, mengacu pendapat slovin (Umar, 2003) sesuai dengan rumus :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots\dots\dots (3.1)$$

Dengan :

- n = Ukuran sampel
- N = Ukuran Populasi
- e = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel (5%)

Ukuran populasi mengacu pada tingkat kunjungan penumpang pertahun yang diperoleh pada saat prasurvey di terminal Terboyo, yaitu data keberangkatan rata-rata penumpang tiap hari pertahun 2014. Berdasarkan data kunjungan penumpang tersebut yang nantinya dimasukkan kedalam rumus Slovin (Umar, 2003), yang nanti akan diperoleh jumlah sampel yang akan digunakan.

Tabel 3.1.Ukuran sampel untuk batas-batas kesalahan dan jumlah populasi

Populasi	Batas-batas Kesalahan					
	$\pm 1\%$	$\pm 2\%$	$\pm 3\%$	$\pm 4\%$	$\pm 5\%$	$\pm 10\%$
500	*	*	*	*	222	83
1500	*	*	638	441	316	94
2500	*	1250	769	500	345	96
3000	*	1364	811	517	353	97
4000	*	1538	870	541	364	98
5000	*	1667	909	556	370	98
600	*	1765	938	566	375	98
700	*	1842	959	574	378	99
8000	*	1905	976	580	381	99
9000	*	1957	989	584	383	99
10000	5000	2000	1000	588	385	99
50000	8333	2381	1087	617	387	100

Sumber : Slovin (Umar, 2003)

Pearmain dan Swanson (Mardoko, 2008) menyarankan dalam suatu studi transportasi diharapkan jumlah sampel minimum adalah 300 sampel atau 400 sampel untuk memberikan hasil yang lebih akurat. Semakin kecil kesalahan pengambilan sampel semakin bagus, namun kita harus berkompromi dengan sumber daya yang kita miliki (biaya penelitian dan jumlah peneliti yang dilibatkan). Untuk itu dalam penelitian ini karena keterbatasan sumber daya dan biaya penelitan maka sampel yang digunakan berdasarkan data populasi dari pihak pengelola dan hasil observasi dilapangan dengan taraf signifikan 0,05% dan 10%.

3.7 Sampel

Jumlah sampel akan diketahui setelah melihat tabel 3.1, maka berdasarkan tabel diatas akan diperoleh jumlah sampel dan batasan kesalahan yang diinginkan.

Jumlah sampel ditentukan setelah diketahui jumlah pengguna jasa terminal Terboyo Semarang dalam satu hari melalui data sekunder dari pihak pengelola terminal.

3.7.1 Penentuan Sampel Penumpang Dalam dan Luar Terminal

Untuk penentuan jumlah sampel ditentukan berdasarkan data sekunder dari pengelola terminal terboyo, data tersebut digunakan sebagai ukuran populasi yang mengacu pada tingkat kedatangan dan keberangkatan tahun 2014 pada tabel 4.10 yaitu 2358,722 penumpang per tahun, rata rata per hari 6,552 orang dengan batas kesalahan 10%

Untuk menentukan jumlah sampel dari populasi dalam hal ini adalah jumlah penumpang Terminal Terboyo Semarang per hari menggunakan rumus Slovin (Umar, 2003) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N.e^2} \dots\dots\dots(3.1)$$

Dengan :

- n = Ukuran sampel
- N = Ukuran Populasi
- e = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel (10%)

$$n = \frac{6,552}{1+(6,552 \times (0,1)^2)}$$

n = 98 digenapkan menjadi 100 sampel.

Dari sampel tersebut maka dibagi menjadi dua yaitu 50 untuk penumpang yang melakukan perpindahan moda dalam terminal, 50 untuk penumpang yang melakukan perpindahan moda di luar terminal terboyo Semarang.

3.7.2 Penentuan Sampel Persepsi Supir di Terminal.

Untuk penentuan jumlah sampel uji validitas menggunakan rumus korelasi atau *moment product* atau nilai r (Lampiran O) dimana taraf signifikan atau yang digunakan adalah 10% dengan jumlah responden 75 orang. Nilai kritis yang digunakan pada tabel r adalah 0,3061. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan data sekunder dari pengelola terminal terboyo, data tersebut

digunakan sebagai ukuran populasi yang mengacu dari tabel 4.8 dengan jumlah populasi 305 orang supir.

Untuk menentukan jumlah sampel persepsi supir didapat dari tabel 4.8 dengan jumlah populasi 305. Dengan menggunakan rumus slovin (Umar, 2003) maka diperoleh :

$$n = \frac{305}{1 + (305 \times (0,1)^2)}$$

$n = 75$. Sehingga dalam penelitian ini ditetapkan sampel sebanyak 75 responden.

3.7.3 Penentuan Sampel Persepsi Karyawan PO Dalam Terminal.

Untuk penentuan jumlah sampel uji validitas menggunakan rumus korelasi atau *moment product* atau nilai r (Lampiran O) dimana taraf signifikan atau yang digunakan adalah 0,05% dengan jumlah responden 50 orang karyawan PO. Nilai kritis yang digunakan pada tabel r adalah 0,3610. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan data sekunder dari pengelola terminal terboyo, data tersebut digunakan sebagai ukuran populasi yang mengacu dari tabel 4.8 dengan jumlah populasi 305 orang karyawan.

Untuk menentukan jumlah sampel persepsi karyawan PO (Perusahaan Otobus) didapat dari tabel 4.8 dengan jumlah populasi 57. Dengan yang sama menggunakan rumus slovin (Umar, 2003) maka diperoleh :

$$n = \frac{57}{1 + (57 \times (0,05)^2)}$$

$n = 50$. Sehingga sampel sebanyak 50 responden.

3.8 Penentuan Variabel dan Pembuatan Kuesioner

Dalam penelitian ini penentuan variabel untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan meliputi enam dimensi kualitas layanan jasa berdasarkan PM 40 2015 Standar Pelayanan terminal yang wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan yang mencakup :

1. Keselamatan diterminal penumpang angkutan jalan meliputi :
 - a. Lajur pejalan kaki.
 - b. Fasilitas keselamatan jalan.

- c. Jalur evakuasi.
 - d. Alat pemadam kebakaran.
 - e. Pos, fasilitas dan petugas kesehatan.
 - f. Pos, fasilitas dan petugas pemeriksaan kelalaian kendaraan umum.
 - g. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum.
 - h. Informasi fasilitas keselamatan.
 - i. Informasi fasilitas kesehatan.
 - j. Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor.
2. Keamanan di terminal penumpang angkutan jalan meliputi:
 - a. Fasilitas keamanan.
 - b. Media pengaduan gangguan keamanan.
 - c. Petugas keamanan.
 3. Keandalan/keteraturan di terminal penumpang angkutan jalan meliputi:
 - a. Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis.
 - b. Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis.
 - c. Loket penjualan tiket.
 - d. Kantor penyelenggara terminal, ruangan kendali dan manajemen sistem informasi terminal.
 - e. Petugas operasional terminal.
 4. Kenyamanan di terminal penumpang angkutan jalan meliputi:
 - a. Ruang tunggu.
 - b. Toilet.
 - c. Fasilitas peribadatan/mushola
 - d. Ruang terbuka hijau.
 - e. Rumah makan.
 - f. Fasilitas dan petugas kebersihan.
 - g. Tempat istirahat awak kendaraan.
 - h. Area merokok (*Smoking Area*).
 - i. Drainase.

- j. Area yang tersedia jaringan internet (*Hotspot Area*).
 - k. Ruang baca (*Reading Corner*).
 - l. Lampu penerangan ruangan.
5. Kemudahan/keterjangkauan di terminal penumpang angkutan jalan meliputi:
- a. Letak jalur pemberangkatan.
 - b. Letak jalur kedatangan.
 - c. Informasi pelayanan.
 - d. Informasi angkutan lanjutan
 - e. Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum
 - f. Tempat penitipan barang.
 - g. Fasilitas pengisian baterai (*Charger Corner*).
 - h. Tempat naik dan turun penumpang.
 - i. Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi.
6. Kesetaraan di terminal penumpang angkutan jalan meliputi:
- a. Fasilitas penyandang cacat (*Difable*).
 - b. Ruang ibu menyusui.

3.9 Desain Kuesioner

Adapun tahapan dalam mendesain kuesioner adalah sebagai berikut:

Kuesioner dibuat dalam 3 (tiga) bagian :

1. Bagian I : Latar belakang responden/pelanggan (*User*), yaitu untuk mengetahui latar belakang pengguna jasa terminal Terboyo Semarang.
2. Bagian II : Untuk mengetahui bagaimana penilaian atau persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan yang dirasakan (tingkat kinerja) di terminal Terboyo Semarang.

Masing-masing indikator dinyatakan dalam skala likert dari angka 1 sampai 5 yang menunjukkan :

1. Sangat baik, diberi bobot 5.
2. Baik, diberi bobot 4.
3. Cukup baik, diberi bobot 3.
4. Kurang baik, diberi bobot 2.

5. Tidak baik, diberi bobot 1.
3. Bagian III : Untuk mengetahui bagaimana penilaian atau persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan yang diharapkan di Terminal Terboyo Semarang.
Masing-masing indikator dinyatakan dalam skala likert 1 sampai 5 yang menunjukkan :
 1. Sangat penting, diberi bobot 5.
 2. Penting, diberi bobot 4.
 3. Cukup penting, diberi bobot 3.
 4. Kurang penting, diberi bobot 2.
 5. Tidak penting, diberi bobot 1.

3.10 Indikator Kualitas Pelayanan Pengguna jasa Terminal Penumpang.

Dalam menyusun indikator kualitas pelayanan penumpang penulis menyusun berdasarkan standar pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 tahun 2015 meliputi 6 variabel kualitas pelayanan yaitu: pelayanan keselamatan, pelayanan keamanan, pelayanan kehandalan/keteraturan, pelayanan kenyamanan, pelayanan kemudahan dan keterjangkauan/aksesibilitas, pelayanan kesetaraan, yang disesuaikan sebagaimana dikemukakan Tjiptono (1997) meliputi 5 variabel kualitas pelayanan yaitu : *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Ada satu variabel lagi yang bukan merupakan kutipan dari Tjiptono (1997) akan tetapi penting di teliti menurut penulis adalah tentang *aksesibility*. Berdasarkan parameter tersebut kemudian penulis memilih dan menyusun pertanyaan kuesioner yang dapat dilihat pada lampiran A, B, C yang dianggap paling berpengaruh terhadap perbaikan kualitas pelayanan di terminal Terboyo Semarang. Parameter indikator pelayanan terminal penumpang tersebut dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut:

Tabel 3.2 Parameter Indikator Pelayanan Pengguna Jasa Terminal

No	Jenis Pelayanan	Tolok Ukur Indikator	Indikator
		Terminal Tipe A	
A	Keandalan (<i>Reability</i>)		
1	Jadwal kedatangan kendaraan secara tertulis	-Tersedianya jadwal kedatangan kendaraan beserta besaran tarif secara tertulis	-Ketersediaan
2	Jadwal keberangkatan kendaraan secara tertulis		-Keteraturan
3	Loket penjualan tiket	Loket penjualan tiket tetap dan teratur	-Ketersediaan -Keteraturan
4	Kantor penyelenggara terminal, ruangan kendali dan manajemen sistem informasi terminal	- Tersedianya kantor penyelenggara terminal, control room dan SIM terminal - Luas disesuaikan dengan kebutuhan dan ketersediaan pegawai	-Ketersediaan - Luas
5	Petugas operasional terminal	- Tersedia petugas operasional terminal yang mengatur operasional terminal	-Ketersediaan dan -Keteraturan
B	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)		
6	Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar, intensitas suara 20 dB lebih besar dari suara kebisingan yang ada	-Intensitas Suara
7	Informasi angkutan lanjutan	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca ((jenis angkutan, jam pelayanan, rute dan tarif).	-Tempat - Kondisi
8	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal	Tersedianya fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, pagar)	-ketersediaan
C	Jaminan, Kenyamanan (<i>Assurance</i>)		
9	Media pengaduan gangguan keamanan	Tersedianya stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan yang di tempel pada tempat yang strategis mudah terlihat dan jelas terbaca	-Ketersediaan
10	Petugas keamanan menjaga ketertiban bagi pengguna terminal	Orang yang menjaga ketertiban bagi pengguna Minimal 2 orang petugas berseragam dan mudah terlihat	-Ketersediaan petugas
11	Lampu penerangan ruangan di terminal	Tersedia lampu penerangan ruangan dengan intensitas cahaya 300 lux per meter 100 meter persegi	-Ketersediaan

Tabel 3.2 Parameter Indikator Pelayanan Pengguna Jasa Terminal (Lanjutan)

No	Jenis pelayanan	Tolok Ukur Indikator	Indikator
		Terminal Tipe A	
D	Empati, Perhatian (<i>Emphety</i>)		
12	Informasi fasilitas kesehatan	-Tersedianya informasi fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat yang mudah terlihat dan jelas	-Ketersediaan
13	Informasi pelayanan	Diletakkan di tempat yang strategis antara lain dekat loket pintu masuk dan ruang tunggu terlihat dan jelas	-Tempat /Ruang
E	Berwujud, Nyata (<i>Tangible</i>)		
14	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	- Tersedia pos, fasilitas dan petugas kesehatan	-Ketersediaan
15	Ruang tunggu keberangkatan (<i>Boarding</i>)	-Tersedianya tempat duduk -Area bersih 100% sejuk dan tidak berbau yang berasal dari area terminal	- Ketersediaan - Kondisi
16	Fasilitas peribadatan/musholah	-Pria (normal 11 dan 2 penyandang disabilitas) -Wanita (9 normal 2 dan 2 penyandang disabilitas) - Area bersih 100% tidak berbau yang berasal dari area terminal	-Luas -Luas -Kondisi
17	Rumah makan	Tersedianya fasilitas rumah makan sesuai kebutuhan	-Ketersediaan
18	Fasilitas dan petugas kebersihan terminal	Tersedianya fasilitas dan petugas kebersihan terminal	-Ketersediaan
19	Tempat penitipan barang	Tersedianya tempat penitipan barang sesuai kebutuhan	-Ketersediaan
20	Toilet, WC/MCK	-Pria (4 uranior, 3 WC, 1 WC penyandang disabilitas, 2 westafel -Wanita (6 uranior,1 WC penyandang disabilitas, 2 westafel - Area bersih 100% tidak berbau yang berasal dari area terminal	- Jumlah -Jumlah - Kondisi

Tabel 3.2 Parameter Indikator Pelayanan Pengguna Jasa Terminal (Lanjutan)

No	Jenis pelayanan	Tolok Ukur Indikator	Indikator
		Terminal Tipe A	
F	Aksesibilitas, Kemudahan (<i>Accessibility</i>)		
21	Lokasi terminal mudah dijangkau	Terletak di jalan Arteri dan mudah dijangkau	-Aksesibilitas, Jarak
22	Tempat naik dan turun penumpang	Tinggi platform sama dengan tinggi lantai bus, kemudahan untuk naik ke bus atau turun dari bus	- Aksesibilitas
23	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	Tersedianya tempat parkir kendaraan baik roda 2 maupun roda 4 dengan luas disesuaikan dengan lahan yang tersedia	- Aksesibilitas -Ketersediaan
24	Fasilitas penyanggah cacat (<i>Difable</i>)	Terdapat ramp portable atau ramp permanen dengan kemiringan maksimum 20° untuk menyambung dari platform ke kendaraan	- Aksesibilitas
25	Letak jalur pemberangkatan	-Letak jalur pemberangkatan kendaraan tetap dan teratur -Terpisah dengan jalur penurunan penumpang - Tidak boleh terdapat crossing dengan kendaraan lain	- Aksesibilitas -Keteraturan -Keteraturan
26	Letak jalur kedatangan	-Letak jalur kedatangan kendaraan tetap dan teratur -Terpisah dengan jalur penurunan penumpang - Tidak boleh terdapat crossing dengan kendaraan lain	- Aksesibilitas -Keteraturan -Keteraturan

3.11 Pengujian Kuesioner

Pengujian kuesioner dilakukan terhadap kuesioner yang belum baku harus diuji validitas dan reliabilitas sebelum penelitian. Jika menggunakan kuesioner yang sudah baku, tidak perlu dilakukan uji validitas lagi, sedangkan kuesioner yang belum baku perlu dilakukan uji validitas. jika ada pertanyaan yang tidak maka variabel tersebut dapat di uji ulang, coba diulang pengumpulan datanya caranya dengan mengubah pertanyaan yang lebih mudah dimengerti dan tidak membingungkan atau dengan cara melakukan wawancara ulang untuk pengisian kuisisioner (Santoso, 2015).

3.11.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa tepat suatu alat ukur mampu melakukan fungsi sehingga dapat menjawab tujuan penelitian. Validitas mencakup 3 (tiga) hal (Pratisto, 2009) yaitu :

1. Validitas konstruksi, instrumen terutama kuisisioner yang dibuat harus dapat mengukur dengan jelas kerangka penelitian yang hendak dilakukan.
2. Validitas isi, apa yang dikandung dalam instrumen harus mencakup semua aspek yang diukur.
3. Validitas prediktif adalah kemampuan instrumen untuk melakukan prediksi hasil pengukuran.

Alat ukur dapat digunakan dalam pengujian validitas suatu kuisisioner adalah angka hasil korelasi antara skor pernyataan dan skor keseluruhan pernyataan responden terhadap informasi dalam kuisisioner.

Perhitungan korelasi dapat digunakan dalam pengujian validitas suatu kuisisioner adalah angka hasil korelasi antara skor pernyataan dan skor keseluruhan pernyataan responden terhadap informasi dalam kuisisioner.

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n(\sum X^2) - (\sum X)^2) \cdot (n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}} \dots\dots\dots (3.2)$$

Dimana:

- r : korelasi skor item dengan skor total
- Xi : Skor Item

Yi : Skor Total (seluruh Item)

n : Jumlah sampel

Jika hasil uji ini di atas diperoleh nilai total korelasi, r hitung > dari r tabel, maka variabel yang diuji valid.

3.11.2 Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui konsistensi atau keteraturan hasil pengukuran suatu instrumen apabila tersebut digunakan lagi sebagai alat ukur suatu objek atau responden. Hasil uji reliabilitas mencerminkan dapat dipercaya dan tidaknya suatu instrumen penelitian berdasarkan tingkat kemantapan dan ketepatan suatu alat ukur dalam pengertian bahwa hasil pengukuran yang didapat merupakan ukuran yang benar dari sesuatu yang diukur.

Salah satu metode pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan metode Alpha () Cronbach. Metode ini merupakan model internal konsistensi berdasarkan rata-rata korelasi antar item, dimana tingkat reliabilitas diukur berdasarkan skala alpha 0 sampai dengan 1.

Tabel 3.3 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha ()

Alpha ()	Tingkat reliabilitas
➤ > 0,0 s/d 0,20	➤ Kurang reliabel
➤ > 0,20 s/d 0,40	➤ Agak reliabel
➤ > 0,40 s/d 0,60	➤ Cukup reliabel
➤ > 0,60 s/d 0,80	➤ Reliabel
➤ > 0,80 s/d 1,00	➤ Sangat reliabel

Sumber : Tjiptono, 2006

Untuk menghitung koefisien alpha () Cronbach dapat menggunakan program statistik SPSS 17.00 atau dengan menggunakan rumus :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma^2} \right) \dots \dots \dots (3.3)$$

Dimana :

α : koefisien reliabilitas

k : jumlah pertanyaan (item)

i^2 : varians skor pertanyaan ke- i (dengan $i = 1, 2, 3 \dots k.$)

σ^2 : varians skor total

Dengan varians skor ke -i menggunakan rumus :

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n} \dots\dots\dots (3.4)$$

Dimana :

i^2 : varians skor pertanyaan ke- i (dengan $i = 1, 2, 3 \dots k.$)

X_i : Skor pertanyaan ke- i

n : jumlah sampel (responden)

Jika hasil uji reliabilitas diperoleh nilai hitung > daripada nilai r tabel dan bernilai positif, maka suatu instrumen penelitian dapat disebut reliabel.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB 4

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

1.1 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada lingkungan kerja terminal Terboyo di Kota Semarang, Propinsi Jawa Tengah. Penelitian ini dibatasi pada pengguna jasa terminal Terboyo yang memanfaatkan fasilitas terminal Terboyo Semarang. Gambar lokasi penelitian dapat dilihat pada gambar 1.1 dan layout terminal dapat dilihat pada gambar 4.1

1.2 Gambaran Umum Kota Semarang

Secara geografis wilayah Kota Semarang berada antara 6°50' -7°10' LS dan 109°35' - 110°50' BT dengan luas wilayah 373,67 km² yang terdiri dari 16 kecamatan, dengan batas-batas sebagai berikut : Batas Utara Laut Jawa, Batas Selatan Kabupaten Semarang, Batas Timur Kabupaten Demak, Batas Barat Kabupaten Kendal.

Tabel 4.1 Luas kecamatan di Kota Semarang

No	Kecamatan	Luas Kecamatan (Km ²)
1	Mijen	57,55
2	Gunung Pati	54,11
3	Banyumanik	25,69
4	Gajah Mungkur	9,07
5	Semarang Selatan	5,93
6	Candi Sari	6,54
7	Tembalang	44,20
8	Pedurungan	27,39
9	Genuk	6,18
10	Gayamsari	7,70
11	Semarang Timur	10,97
12	Semarang	6,14
13	Semarang	21,74
14	Semarang	31,78
15	Tugu	37,99
16	Ngallyan	20,72
Total Luas Wilayah		373,70 km ²

Sumber <http://bappeda.semarangkota.go.id>

Kota Semarang mempunyai peran yang strategis. Secara administratif kota Semarang merupakan ibukota Propinsi Jawa Tengah, dilihat dari sisi transportasi, kota Semarang merupakan titik tengah jalur Pantura dari Jakarta menuju Surabaya. Kota Semarang juga terletak pada simpul jalur penghubung utama antara jalur jalan sepanjang Pantai Utara dan jalur jalan sepanjang Pantai Selatan yaitu jalur Semarang – Yogyakarta. Keuntungan lokasi ini menjadikan Semarang akan terus berkembang sebagai simpul jasa dan distribusi serta pintu gerbang menuju wilayah-wilayah lainnya. Hal ini juga didukung oleh angkutan kereta api (Stasiun Kereta Api Tawang dan Stasiun Kereta Api Poncol), transportasi laut (Pelabuhan Tanjung Emas) dan transportasi udara (Bandara Ahmad Yani).

4.2.1 Panjang Jalan

Jalan merupakan prasarana pengangkutan yang penting untuk memperlancar kegiatan perekonomian. Makin meningkatnya usaha pembangunan jalan makin memudahkan mobilitas penduduk dan memperlancar lalu lintas barang dari satu daerah ke daerah lain. Panjang jalan di seluruh wilayah kota Semarang mencapai 2.785,28 Km, dimana bila dilihat dari jenis permukaannya 1,855,28 km sudah diaspal, sedangkan dari kondisinya 56,63 % dalam keadaan baik 26,57 % dalam keadaan sedang dan sisanya dalam keadaan rusak.

Tabel 4.2 Panjang Jalan di Kota Semarang Menurut Permukaan Tahun 2014

Status Jalan (Km)					
No	Keadaan	Negara	Propinsi	Kab/Kota/Lokal	Jumlah
1	Aspal	68,12	27,16	1.745,00	1.840,28 Km
2	Kerikil	0,00	0,00	83,00	83,00 Km
3	Tanah	0,00	0,00	171,00	171,00 Km
4	Tidakdirinci	0,00	0,00	691,00	691,00 Km
Total		68,12	27,16	2.690,00	2.785,28 Km

Sumber <http://bappeda.semarangkota.go.id>

4.2.2 Angkutan Darat.

Untuk memenuhi transportasi darat tersedia 2 jenis kendaraan angkutan darat utama, yaitu kendaraan bermotor dan kereta api. Salah satu jenis kendaraan bermotor yang digunakan untuk angkutan penumpang dengan jumlah besar adalah Bus. Angkutan Bus besar terbagi dalam Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP) dan Antar Kota Antar Propinsi (AKAP). Untuk bus AKDP pada tahun 2014 yang masuk ke Terminal Bus Terboyo Semarang sebanyak 116.443 atau rata-rata setiap bulannya sebanyak 9.703 bus. Sedangkan untuk bus AKAP sebanyak 28.887 bus yang masuk terminal Terboyo selama tahun 2014 atau rata-rata 2.407 bus perbulan. Pada tahun 2014, jumlah penumpang kereta api kelas eksekutif mencapai 2,021,901 orang atau rata-rata sekitar 168,492 orang /bulan.

Tabel 4.3 Arus Lalu-Lintas Bus yang Masuk Terminal Terboyo Semarang Tahun 2014.

No	Bulan	Bus Masuk Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP) Unit	Bus Masuk Antar Propinsi (AKAP) Unit
1	Januari	8,514	1,319
2	Februari	8,490	1,402
3	Maret	10,756	1,696
4	April	9,670	1,513
5	Mei	9,647	2,759
6	Juni	9,235	2,729
7	Juli	11,490	3,034
8	Agustus	9,734	3,019
9	September	9,449	2,809
10	Oktober	9,978	2,951
11	Nopember	9,320	2,748
12	Desember	10,110	2,908
Jumlah		116,443 Unit	28,887 Unit

Sumber <http://bappeda.semarangkota.go.id>

4.2.3 Angkutan Laut.

Angkutan Laut juga merupakan sarana perhubungan yang cukup penting di Kota Semarang. Dari kunjungan kapal selama tahun 2014, banyaknya kapal yang mendarat di Pelabuhan Tanjung Mas sebanyak 2.413 kapal, dengan membawa barang yang diturunkan sebanyak 7.379.978 ton, sedangkan jumlah barang yang dimuat sebesar 3.023.416 ton.

Tabel 4.4 Banyaknya Kapal yang Mendarat di Pelabuhan Tanjung Mas Semarang Tahun 2014.

Pelayaran Nusantara tahun 2014					
No	Bulan	Kunjungan	kunjungan	kunjungan	kunjungan
		1	2	3	4
1	Januari	53	34	17	66
2	Februari	65	39	10	54
3	Maret	99	47	13	55
4	April	96	53	17	51
5	Mei	90	57	10	60
6	Juni	95	50	12	58
7	Juli	100	50	12	55
8	Agustus	63	22	9	48
9	September	102	50	10	54
10	Oktober	94	47	18	59
11	Nopember	89	55	15	61
12	Desember	90	42	9	58
Jumlah		1,036	546	152	679
Jumlah Total		2,413 Unit Kapal			

Sumber <http://bappeda.semarangkota.go.id>

4.2.4 Angkutan Udara.

Angkutan udara mulai dirasakan manfaatnya seiring dengan kemajuan pembangunan. Arus lalu lintas pesawat udara pada tahun 2014 yang datang dan berangkat tercatat sebanyak 26.585 pesawat. Bila dibandingkan dengan keadaan tahun sebelumnya mengalami kenaikan sebesar 13,41%. Sedangkan jumlah penumpang yang datang dan berangkat masing-masing sebanyak 1.671.740 orang dan 1.642.072 orang yang mana mengalami kenaikan masing-masing sekitar 22,30 % dan 15,21 % dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Tabel 4.5 Arus Lalu Lintas Angkutan Udara Domestik Pesawat Tahun 2014.

Pesawat (Unit)			
No	Bulan	Kedatangan	Keberangkatan
1	Januari	1,114	1,112
2	Februari	820	879
3	Maret	1,057	1,055
4	April	970	970
5	Mei	1,057	1,058
6	Juni	1.187	1,190
7	Juli	1,109	1,108
8	Agustus	1,283	1,293
9	September	1,091	1,093
10	Oktober	1,172	1,169
11	Nopember	1,148	1,148
12	Desember	1,253	1,249
Jumlah		13,261	13,324
Jumlah Total		26.585 Unit	

Sumber <http://bappeda.semarangkota.go.id>

4.3 GAMBARAN UMUM TERMINAL TERBOYO SEMARANG

Terminal Terboyo beroperasi sejak tahun 1985 yang terletak di Kecamatan Genuk, pada bagian Timur Kota Semarang yang berbatasan dengan Kabupaten Demak. Terminal Terboyo dibangun diatas lahan seluas 7.5 Ha/75.125m² dengan kualifikasi Terminal tipe A. Terminal Terboyo salah satu terminal bus paling ramai di Kota Semarang. Pusat pertemuan transportasi paling tua ini terletak di jalan Raya Kaligawe, Kecamatan Genuk, Semarang Timur. Fasilitasnya paling lengkap dan luas, sehingga mampu menampung parkir puluhan bus, mulai dari bus trans Semarang, bus AKDP, bus AKAP hingga bus lokal jarak dekat antar kota.

Secara keseluruhan Terminal Terboyo Semarang sangat luas sesuai dengan kebutuhan sebuah terminal tipe A di kota besar, bila dilihat dari kondisi fisik dan operasional, terminal ini sudah tergolong " uzur " ditelan jaman. Banyak bangunan infrastruktur sudah rusak tak terawat, jalannya bergelombang, ruang tunggu penumpang kumuh, penataan parkir semrawut dan tak sedap dipandang mata. Sedangkan penataan parkir bus terlihat sembarangan, tidak tertata dengan baik, sehingga tempat pemberhentian dan keberangkatan bus campur aduk jadi satu. Tampak di beberapa tempat terdapat genangan air, saat musim penghujan tiba dan bersamaan dengan kiriman air dari laut, otomatis terminal Terboyo kebanjiran. Dari dulu sampai sekarang terminal Terboyo, tidak banyak mengalami perubahan, semakin lama malah tambah semrawut, penumpangnya biasanya enggan masuk ke dalam terminal, lebih memilih naik bus dari pinggir jalan besar (jalur pantura).

Tabel 4.6 Persyaratan Lokasi Terminal Tipe A

No	Persyaratan	Standar serminal tipe A	Terminal terboyo
1	Lokasi terminal	Ibukota Propinsi	Ibukota Propinsi
2	Kelas Jalan	Minimal kelas III	Jalan arteri kelas I
3	Jarak antar terminal	Minimal 20 km	24 km jarak
4	Luas lahan	Minimal 5 ha	7.5 Ha/75.125m ²
5	Jalan akses masuk	Minimal 100 meter	Akses masuk 150 meter

4.3.1 Fasilitas Terminal Penumpang.

Keputusan Menteri Perhubungan No 132 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan disebutkan setiap penyelenggara terminal penumpang wajib menyediakan fasilitas terminal yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan.

Tabel 4.7 Fasilitas Terminal Penumpang yang Wajib Disediakan Pengelola Terminal.

No	Standar pelayanan	Terminal Terboyo	Kondisi
Fasilitas utama terdiri dari:			
1	Jalur pemberangkatan kendaraan	Jalur pemberangkatan kendaraan	Tidak baik
2	Jalur kedatangan kendaraan	Jalur kedatangan kendaraan	Tidak baik
3	Tempat tunggu penumpang, pengantar	Tempat tunggu penumpang, pengantar	Kurang baik
4	Tempat parkir kendaraan	Tempat parkir kendaraan	Kurang baik
5	pengelolaan lingkungan hidup	pengelolaan lingkungan hidup	Tidak ada
6	Perlengkapan jalan	Perlengkapan jalan	Tidak baik
7	Media informasi	Media informasi	Kurang baik
8	Penanganan pengemudi	Penanganan pengemudi	Tidak ada
9	Pelayanan pengguna terminal	Pelayanan pengguna terminal	Tidak baik
10	Fasilitas pengawasan keselamatan	Fasilitas pengawasan keselamatan	Kurang baik
11	Jalur kedatangan penumpang	Jalur kedatangan penumpang	Tidak baik
12	Ruang tunggu keberangkatan	Ruang tunggu keberangkatan	Kurang baik
13	Ruang pembelian tiket	Ruang pembelian tiket	Tidak ada
14	Outlet pembelian tiket secara <i>online</i>	Outlet pembelian tiket secara <i>online</i>	Tidak ada
15	Pusat informasi (<i>Information Center</i>).	Pusat informasi (<i>Information Center</i>).	Tidak ada
16	Papan pengumuman dalam terminal	Papan pengumuman dalam terminal	Tidak baik
17	Papan pengumuman	Papan pengumuman	Tidak baik
18	Layanan bagasi (<i>Lost and Found</i>)	Layanan bagasi (<i>Lost and Found</i>)	Tidak ada
19	Ruang penitipan barang (<i>Lockers</i>)	Ruang penitipan barang (<i>Lockers</i>)	Tidak ada
20	Tempat berkumpul darurat	Tempat berkumpul darurat	Tidak ada
21	Jalur evakuasi bencana dlm terminal	Jalur evakuasi bencana dlm terminal	Tidak ada
22	Fasilitas penggunaan teknologi	Fasilitas penggunaan teknologi	Tidak ada

Tabel 4.7 Fasilitas Terminal Penumpang Wajib Disediakan Pengelola Terminal
(Lanjutan)

No	Standar pelayanan	Terminal Terboyo	Kondisi
Fasilitas penunjang dapat berupa:			
1	Fasilitas penyandang cacat, ibu hamil	Fasilitas penyandang cacat, ibu hamil	Tidak ada
2	Fasilitas keamanan (<i>metal detector/CCTV</i>).	Fasilitas keamanan (<i>metal detector/CCTV</i>).	Tidak ada
3	Fasilitas pelayanan keamanan	Fasilitas pelayanan keamanan	Kurang baik
4	Fasilitas istirahat awak kendaraan	Fasilitas istirahat awak kendaraan	Tidak ada
5	Fasilitas <i>ramp check</i>	Fasilitas <i>ramp check</i>	Tidak ada
6	Fasilitas pengendapan kendaraan	Fasilitas pengendapan kendaraan	Tidak baik
7	Fasilitas bengkel yang diperuntukkan bagi operasional bus	Fasilitas bengkel yang diperuntukkan bagi operasional bus	Tidak ada
8	Fasilitas kesehatan	Fasilitas kesehatan	Tidak ada
9	Fasilitas fasilitas peribadatan	Fasilitas fasilitas peribadatan	Kurang baik
10	Tempat transit penumpang (<i>hall</i>)	Tempat transit penumpang (<i>hall</i>)	Tidak ada
11	Alat pemadam kebakaran	Alat pemadam kebakaran	Tidak ada
Fasilitas umum meliputi:			
1	Kamar kecil/ toilet	Kamar kecil/ toilet	Kurang baik
2	Fasilitas <i>park and ride</i>	Fasilitas <i>park and ride</i>	Tidak ada
3	Tempat istirahat awak kendaraan	Tempat istirahat awak kendaraan	Tidak ada
4	Fasilitas kebersihan terminal	Fasilitas kebersihan terminal	Kurang baik
5	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	Tidak ada
6	Fasilitas perdangan, pertokoan, kantin pengemudi	Fasilitas perdangan, pertokoan, kantin pengemudi	Kurang baik
7	Area merokok	Area merokok	Tidak ada
8	Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	Tidak ada
9	Fasilitas pengantar barang (<i>trolley</i> dan tenaga angkut)	Fasilitas pengantar barang (<i>trolley</i> dan tenaga angkut)	Tidak ada
10	Fasilitas telekomunikasi dan area internet	Fasilitas telekomunikasi dan area internet	Tidak ada
11	Fasilitas penginapan	Fasilitas penginapan	Tidak ada
12	Ruang anak-anak	Ruang anak-anak	Tidak ada
13	Media pengaduan layanan	Media pengaduan layanan	Tidak ada
14	Fasilitas Untuk Penyandang Cacat	Fasilitas Untuk Penyandang Cacat	Tidak ada
15	Fasilitas keamanan	Fasilitas keamanan	Cukup baik

4.3.2 Operasional Terminal terboyo Semarang.

Dalam melayani penumpang, bis AKAP dan AKDP Terminal Terboyo Semarang beroperasi selama 24 jam setiap hari. Terminal ini melayani beberapa angkutan bis AKAP dan AKDP dapat dilihat pada tabel.

Tabel 4.8 Perusahaan PO dan Bus Beroperasi di Terminal Terboyo Semarang.

No	Nama Perusahaan Otobus AKAP danA KDP	Bus yang beroperasi
1	Adi Mulia	8
2	Coyo	20
3	Sahabat	6
4	Tegal indah	1
5	Saba-subur	4
6	Aladin	1
7	Budiman	10
8	Suka	1
9	Pahala Kencana	4
10	Nusantara	11
11	Ramayana	14
12	Sumeh	3
13	Trisakti	4
14	Sumber Waras	7
15	Maju Makmur	7
16	Wolu	4
17	Mustika	2
18	Jaya Utama	14
19	Widji	14
20	Jawa Indah	4
21	Sinar mandiri	12
22	Restu	2
23	Sugeng Rahayu	11
24	Handoyo	1
25	Safari Darma Raya	2
26	Madu Kismo	2
27	Lansung	4
Total		173 Unit

Tabel 4.8 Perusahaan Otobus(PO) dan Bus yang Beroperasi di Terminal terboyo Semarang. (Lanjutan)

No	Nama Perusahaan Otobus AKDP dan AKDP	Bus yang beroperasi
28	Harum	8
29	Eka Jaya	3
30	Sumber Larees	3
31	Kaloka	6
32	Panca Jaya	4
33	Hosana	6
34	Nugroho	3
35	Mekar Sari	6
36	Muji Jaya	8
37	Sumber Hamita	5
38	Rimba raya	4
39	Indah Jati	5
40	Dewi sri	6
41	Karya Indah	4
42	Lina-Lani	4
43	Safari	16
44	Raya	6
45	Mulyo Indah	4
46	Taruna	6
47	Ismo	2
48	Maju Lancar	2
49	Sumber Alam	7
50	Doa Mama	1
51	Tri Kusuma	1
52	Dipo	1
53	Anjana	3
54	Aman	3
55	Bandung Indah	1
56	Putra Palangan	2
57	Handayani	2
Jumlah		132
Total		305 Unit
Jumlah Perusahaan Otobus		57 Buah

4.3.3 Arus Lalu Lintas Bus di Terminal Bus Terboyo Semarang.

Bus yang melintasi Kota Semarang diwajibkan masuk ke Terminal Terboyo Semarang, baik untuk menaikkan atau menurunkan penumpang. Tujuannya, agar tidak ada bus berhenti di luar terminal, meski pada kenyataannya masih banyak bus yang enggan masuk ke dalam Terminal Terboyo dan memilih menunggu calon penumpang di luar terminal bertipe A tersebut karena beralasan kondisi terminal yang tidak memadai.

Tabel 4.9 Arus Lalu Lintas Bus yang Masuk dan Penerimaan Retribusi di Terminal Bus Terboyo Semarang Tahun 2014

Bulan	Antar Kota		Antar Propinsi	
	Bus masuk	Restribusi (000 Rp)	Bus masuk	Restribusi (000 Rp)
1. Januari	8.514	22.686,50	1.319	3.957,00
2. Februari	8.490	22.710,00	1.402	4.206,00
3. Maret	10.756	28.810,00	1.696	5.088,00
4. April	9.670	25.368,50	2.523	7.569,00
5. Mei	9.647	25.256,00	2.759	8.277,00
6. Juni	9.235	24.223,50	2.729	8.187,00
7. Juli	11.490	29.072,50	3.034	9.102,00
8. Agustus	9.734	25.468,50	3.019	9.057,00
9. September	9.499	24.866,00	2.809	8.427,00
10. Oktober	9.978	26.180,00	2.951	8.853,00
11. November	9.320	24.370,50	2.748	8.244,00
12. Desember	10.110	26.323,50	2.908	8.724,00
1. Januari	8.514	22.686,50	1.319	3.957,00
Total 2014	116.443	305.335,50	29.897	89.691,00

Sumber <http://bappeda.semarangkota.go.id>

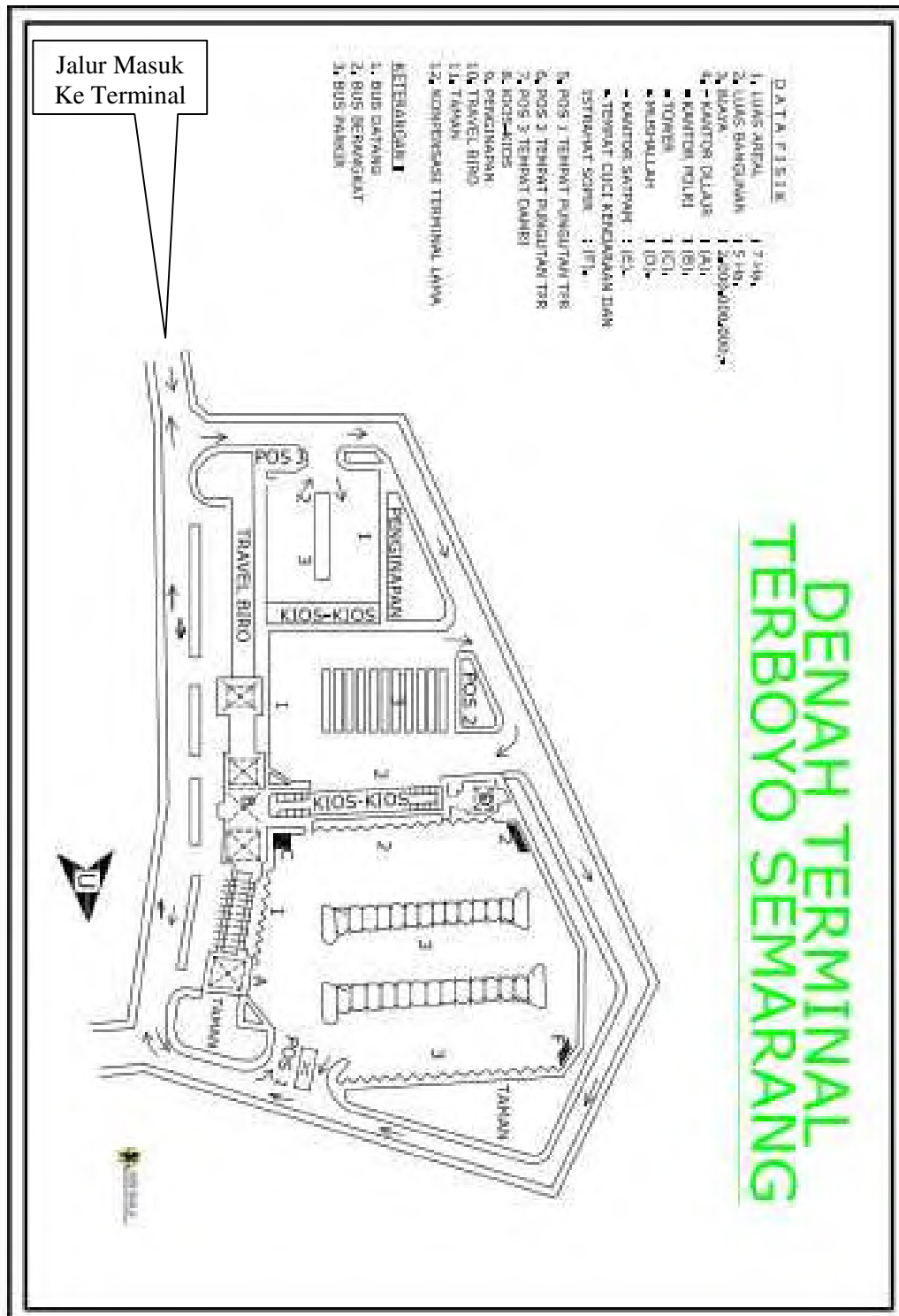
4.3.4 Arus Lalu Lintas Penumpang selama tahun 2014.

Arus penumpang selama tahun 2014, baik penumpang yang datang ke Terminal Terboyo Semarang maupun penumpang yang berangkat dari terminal dapat dilihat pada tabel 4.10 dibawah ini.

Tabel 4.10 Arus Lalu Lintas Penumpang di Terminal Bus Terboyo Semarang Tahun 2014.

Bulan	Jurusan Barat		Jurusan Timur		Jurusan Selatan	
	Naik	Turun	Naik	Turun	Naik	Turun
1. Januari	4.188	4.375	33.930	31.759	28.092	26.694
2. Februari	4.420	4.622	35.238	33.229	29.300	27.808
3. Maret	5.975	5.904	44.824	42.524	37.306	35.157
4. April	6.195	5.881	48.226	43.318	35.069	31.273
5. Mei	6.700	6.366	50.741	46.385	37.952	33.705
6. Juni	7.045	6.425	53.105	46.269	40.285	33.964
7. Juli	9.112	8.848	67.878	61.740	58.841	54.775
8. Agustus	9.648	9.327	69.463	62.877	57.603	53.662
9. September	7.342	7.162	55.707	50.580	41.313	39.021
10. Oktober	7.772	7.674	58.592	53.461	43.698	41.628
11. November	7.548	7.189	57.440	52.028	43.135	38.902
12. Desember	8.824	8.320	68.566	60.499	49.620	44.678
Jumlah	84.769	82.093	643.71	584.669	502.214	461.267
Total	2358,722 (orang)					

Sumber <http://bappeda.semarangkota.go.id>



Gambar 4.1. Layout Terminal Terboyo Semarang

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB 5

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kesesuaian antara kepuasan yang di rasakan pengguna terminal Terboyo Semarang dengan pelayanan yang di harapkan pengguna terminal Terboyo Semarang. Tingkat kepuasan tersebut di ukur dari aspek ketersediaan fasilitas-fasilitas terminal Terboyo (Fasilitas Utama dan Fasilitas Penunjang) dan pelayanan yang lain pada saat berada di terminal Terboyo Semarang. Dalam hal untuk mengetahui tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat harapan (*importance*) pengguna terminal Terboyo Semarang dilakukan penelitian dengan metode survey wawancara melalui instrumen kuesioner.

5.1 Populasi

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian/responden adalah penumpang kendaraan umum AKAP dan AKDP, Sopir AKAP dan AKDP dari segala jurusan dan Karyawan Perusahaan Otobus selaku pengguna jasa terminal Terboyo Semarang, sedangkan pegawai terminal tidak dijadikan sebagai populasi diasumsikan oleh peneliti bahwa pegawai terminal sebagai pengelola/mengatur operasional terminal Terboyo Semarang.

5.2 Pengujian Kuesioner Tahap Pertama

Pengujian tahap awal dilakukan terhadap kuesioner yang sudah ada akan dicoba pada pengguna jasa sejumlah 30 orang (sampel minimal). Lalu dilakukan proses validasi dan *reliability*. Jika sudah valid dan reliabel dilanjutkan ke proses selanjutnya. jika ada pertanyaan yang tidak maka variabel tersebut dapat di uji ulang, coba diulang pengumpulan datanya atau dengan mengubah pertanyaan yang lebih mudah dimengerti dan tidak membingungkan (Santoso, 2015). Selanjutnya dilakukan pengujian kuesioner tahap kedua agar variabel kuesioner menjadi valid dan reliabel.

5.2.1 Tahap Pertama Uji Kuesioner Penumpang di Terminal.

Tahap awal kuesioner yang sudah ada akan dicoba pada pengguna jasa sejumlah 30 orang (sampel minimal). Lalu dilakukan proses validitas dan reliabilitas. Jika sudah valid dan reliabel dilanjutkan ke proses selanjutnya. Jika belum maka dilakukan perbaikan penentuan indikator. Uji kuesioner dilakukan pada dua kuesioner yaitu kuesioner mengenai pelayanan yang di rasakan penumpang (Lampiran D1) dan pelayanan yang di harapan penumpang (lampiran D3).

Tabel 5.1 Hasil Pertama Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan yang di Rasakan.

Variabel	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Validitas	Reabilitas
			r hitung > tabel	Cronbach's Alpha > r tabel
1	0,591	0,3061	Valid	0,871
2	0,590	0,3061	Valid	0,871
3	0,678	0,3061	Valid	0,871
4	0,614	0,3061	Valid	0,871
5	0,583	0,3061	Valid	0,871
6	0,454	0,3061	Valid	0,871
7	0,619	0,3061	Valid	0,871
8	0,561	0,3061	Valid	0,871
9	0,535	0,3061	Valid	0,871
10	0,504	0,3061	Valid	0,871
11	0,454	0,3061	Valid	0,871
12	0,464	0,3061	Valid	0,871
13	0,487	0,3061	Valid	0,871
14	0,496	0,3061	Valid	0,871
15	0,126	0,3061	Tidak Valid	0,871
16	0,354	0,3061	Valid	0,871
17	0,506	0,3061	Valid	0,871
18	0,371	0,3061	Valid	0,871
19	0,502	0,3061	Valid	0,871
20	0,436	0,3061	Valid	0,871
21	0,105	0,3061	Tidak Valid	0,871
22	0,485	0,3061	Valid	0,871
23	0,372	0,3061	Valid	0,871
24	0,592	0,3061	Valid	0,871
25	0,602		Valid	0,871
26	0,463		Valid	0,871

Dari tabel 5.1 diatas hasil uji coba kuesioner terlihat ada dua variabel yang dinyatakan tidak lolos uji validitas (Lampiran D2), yakni variabel no 15 dan variabel no 21, karena masih terdapat dua variabel yang belum valid maka variabel tersebut dapat di uji ulang, coba diulang pengumpulan datanya (Santoso 2015). Penentuan tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian secara umum, keandalan dalam kisaran $> 0,60$ s/d $0,80$ reliabel, serta dalam kisaran $> 0,80$ s/d $1,00$ dianggap sangat reliabel (Tjiptono, 2006). Hasil uji coba realibilitas (Lampiran D5), pada tabel 5.1 Cronbach's Alpha didapat sebesar $0,871$, berdasarkan ketentuan sebagaimana pada tabel 3.3, angka tersebut diatas batas $0,6$ maka dapat dikatakan bahwa kuesioner telah lolos uji reabilitas.

Tabel 5.2 Hasil Pertama Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan yang di Harapkan.

Variabel	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Validitas	Reabilitas
			r hitung > tabel	Cronbach's Alpha > r tabel
1	0,585	0,3061	Valid	0,917
2	0,406	0,3061	Valid	0,917
3	0,566	0,3061	Valid	0,917
4	0,268	0,3061	Tidak Valid	0,917
5	0,408	0,3061	Valid	0,917
6	0,698	0,3061	Valid	0,917
7	0,403	0,3061	Valid	0,917
8	0,452	0,3061	Valid	0,917
9	0,659	0,3061	Valid	0,917
10	0,662	0,3061	Valid	0,917
11	0,531	0,3061	Valid	0,917
12	0,745	0,3061	Valid	0,917
13	0,454	0,3061	Valid	0,917
14	0,592	0,3061	Valid	0,917
15	0,694	0,3061	Valid	0,917
16	0,616	0,3061	Valid	0,917
17	0,673	0,3061	Valid	0,917
18	0,736	0,3061	Valid	0,917
19	0,606	0,3061	Valid	0,917
20	0,432	0,3061	Valid	0,917
21	0,550	0,3061	Valid	0,917
22	0,665	0,3061	Valid	0,917

Tabel 5.2 Hasil Pertama Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan yang di Harapkan (Lanjutan)

Variabel	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Validitas	Reabilitas
			r hitung > tabel	Cronbach's Alpha > r tabel
23	0,596	0,3061	Valid	0,917
24	0,703	0,3061	Valid	0,917
25	0,610	0,3061	Valid	0,917
26	0,550	0,3061	Valid	0,917

Dari tabel 5.2 diatas terlihat ada satu variabel yang dinyatakan tidak lolos uji validitas (Lampiran D4), yakni variabel no 4, karena masih terdapat satu variabel yang belum valid maka variabel tersebut dapat di uji ulang, coba diulang pengumpulan datanya (Santoso 2015). Penentuan tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian secara umum, keandalan dalam kisaran > 0,60 s/d 0,80 reliabel, serta dalam kisaran > 0,80 s/d 1.00 dianggap sangat reliabel. (Tjiptono, 2006). Hasil uji coba realibilitas (Lampiran D6), pada tabel 5.2 Cronbach's Alpha didapat sebesar 0,917, berdasarkan ketentuan sebagaimana pada tabel 3.3, angka tersebut diatas batas 0,6 maka dapat dikatakan bahwa kuesioner telah lolos uji reabilitas.

5.2.2 Tahap Pertama Uji Kuesioner Penumpang di Luar Terminal.

Tahap awal kuesioner yang sudah ada akan dicoba pada pengguna jasa sejumlah 30 orang (sampel minimal). Lalu dilakukan proses validitas dan reliabilitas. Jika sudah valid dan reliabel dilanjutkan ke proses selanjutnya. Jika belum maka dilakukan perbaikan penentuan indikator. Uji kuesioner dilakukan pada dua kuesioner yaitu kuesioner mengenai pelayanan yang di rasakan penumpang (Lampiran D1) dan pelayanan yang di harapan penumpang (Lampiran D3).

Tabel 5.3 Hasil Pertama Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan yang di Rasakan.

Variabel	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Validitas	Reabilitas
			r hitung > tabel	Cronbach's Alpha > r tabel
1	0,533	0,3061	Valid	0,901
2	0,661	0,3061	Valid	0,901
3	0,692	0,3061	Valid	0,901
4	0,561	0,3061	Valid	0,901
5	0,488	0,3061	Valid	0,901
6	0,694	0,3061	Valid	0,901
7	0,612	0,3061	Valid	0,901
8	0,307	0,3061	Valid	0,901
9	0,637	0,3061	Valid	0,901
10	0,529	0,3061	Valid	0,901
11	0,642	0,3061	Valid	0,901
12	0,426	0,3061	Valid	0,901
13	0,662	0,3061	Valid	0,901
14	0,613	0,3061	Valid	0,901
15	0,685	0,3061	Valid	0,901
16	0,757	0,3061	Valid	0,901
17	0,803	0,3061	Valid	0,901
18	0,621	0,3061	Valid	0,901
19	0,344	0,3061	Valid	0,901
20	0,285	0,3061	Tidak Valid	0,901
21	0,040	0,3061	Valid	0,901
22	0,343	0,3061	Valid	0,901
23	0,673	0,3061	Valid	0,901
24	0,271	0,3061	Tidak Valid	0,901
25	0,621	0,3061	Valid	0,901
26	0,603	0,3061	Valid	0,901

Dari tabel 5.3 diatas terlihat ada dua variabel yang dinyatakan tidak lolos uji validitas (Lampiran E2), yakni variabel no 20 dan variabel no 24, karena masih terdapat dua variabel yang belum valid maka variabel tersebut dapat di uji ulang, coba diulang pengumpulan datanya (Santoso 2015). Penentuan tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian secara umum, keandalan dalam kisaran > 0,60 s/d 0,80 reliabel, serta dalam kisaran > 0,80 s/d 1.00 dianggap sangat reliabel. (Tjiptono, 2006). Hasil uji coba realibilitas (Lampiran E5), pada tabel 5.3 Cronbach's Alpha didapat sebesar 0,901, berdasarkan ketentuan sebagaimana pada

tabel 3.3, angka tersebut diatas batas 0,6 maka dapat dikatakan bahwa kuesioner telah lolos uji reabilitas.

Tabel 5.4 Hasil Pertama Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan yang di Harapkan.

Variabel	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Validitas	Reabilitas
			r hitung > tabel	Cronbach's Alpha > r tabel
1	0,015	0,3061	Tidak Valid	0,778
2	0,466	0,3061	Valid	0,778
3	0,566	0,3061	Valid	0,778
4	0,243	0,3061	Tidak Valid	0,778
5	0,340	0,3061	Tidak Valid	0,778
6	0,540	0,3061	Valid	0,778
7	0,542	0,3061	Valid	0,778
8	0,276	0,3061	Tidak Valid	0,778
9	0,250	0,3061	Tidak Valid	0,778
10	0,206	0,3061	Tidak Valid	0,778
11	0,529	0,3061	Valid	0,778
12	0,216	0,3061	Tidak Valid	0,778
13	0,464	0,3061	Valid	0,778
14	0,676	0,3061	Valid	0,778
15	0,436	0,3061	Valid	0,778
16	0,451	0,3061	Valid	0,778
17	0,574	0,3061	Valid	0,778
18	0,492	0,3061	Valid	0,778
19	0,407	0,3061	Valid	0,778
20	0,400	0,3061	Valid	0,778
21	0,264	0,3061	Tidak Valid	0,778
22	0,347	0,3061	Tidak Valid	0,778
23	0,211	0,3061	Tidak Valid	0,778
24	0,398	0,3061	Valid	0,778
25	0,576	0,3061	Valid	0,778
26	0,533	0,3061	Valid	0,778

Dari tabel 5.4 diatas terlihat ada 10 variabel yang tidak lolos uji validitas (Lampiran E4), yakni variabel no 1, 4, 5, 8, 9, 10, 12, 21, 22, 23 karena masih terdapat sepuluh variabel yang belum valid maka variabel tersebut dapat di uji ulang, coba diulang pengumpulan datanya (Santoso 2015). Jika sudah valid dan reliabel maka penelitian baru bisa dilanjutkan.

Penentuan tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian secara umum, keandalan dalam kisaran $> 0,60$ s/d $0,80$ reliabel, serta dalam kisaran $> 0,80$ s/d $1,00$ dianggap sangat reliabel. (Tjiptono, 2006). Hasil uji coba realibilitas (Lampiran E6), pada tabel 5.4 Cronbach's Alpha didapat sebesar $0,778$, berdasarkan ketentuan sebagaimana pada tabel 3.3, angka tersebut diatas batas $0,6$ maka dapat dikatakan bahwa kuesioner telah lolos uji reabilitas.

Dalam penelitian ini pengambilan data ulang dilakukan atau penelitian ulang dilakukan hanya pada penumpang yang berada di terminal dan di luar terminal Terboyo Semarang, karena masih terdapat beberapa variabel kuesioner yang belum valid. Sedangkan untuk kuesioner persepsi Karyawan PO serta Supir AKAP dan AKDP tidak dilakukan kuesioner ulang karena pada saat uji validitas dan reliabilitas dilakukan semua variabel kuesioner valid dan reliabel sehingga layak untuk dilakukan penelitian lanjutan.

5.3 Pengujian Kuesioner Tahap Kedua

Setelah pengujian tahap awal dilakukan terhadap kuesioner yang sudah ada dengan 30 sampel minimal, dan masih terdapat pertanyaan yang tidak valid dan reliabel maka dilakukan pengujian kuesioner tahap kedua. Lalu dilakukan proses validasi dan *reliability*. Jika sudah valid dan reliabel dilanjutkan ke proses selanjutnya.

5.3.1 Tahap Kedua Uji Validitas dan Reabilitas Penumpang di Terminal.

Uji validitas dan reabilitas penumpang dalam terminal dilakukan pada dua kuisisioner yaitu kuesioner mengenai pelayanan yang di rasakan penumpang dan pelayanan yang di harapan penumpang. Kuesioner pelayanan berisi tingkat pelayanan yang didapatkan oleh masing-masing responden, sedangkan kuesioner harapan berisi harapan responden terhadap pelayanan di terminal terboyo Semarang. Uji validitas menggunakan rumus korelasi atau *moment product* atau nilai r dengan menggunakan SPSS atau Microsoft excel dapat dilihat pada lampiran A. Dalam penentuan tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian secara umum, keandalan dalam kisaran $> 0,60$ s/d $0,80$ reliabel, serta dalam kisaran $> 0,80$ s/d $1,00$ dianggap sangat reliabel. (Tjiptono, 2006).

Hasil uji validitas dan realibilitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.5 Hasil Kedua Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan yang di Rasakan.

Variabel	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Validitas	Reabilitas
			r hitung > tabel	Cronbach's Alpha > r tabel
1	0,638	0,3061	Valid	0.923
2	0,584	0,3061	Valid	0.923
3	0,597	0,3061	Valid	0.923
4	0,681	0,3061	Valid	0.923
5	0,666	0,3061	Valid	0.923
6	0,651	0,3061	Valid	0.923
7	0,612	0,3061	Valid	0.923
8	0,689	0,3061	Valid	0.923
9	0,747	0,3061	Valid	0.923
10	0,621	0,3061	Valid	0.923
11	0,619	0,3061	Valid	0.923
12	0,585	0,3061	Valid	0.923
13	0,610	0,3061	Valid	0.923
14	0,483	0,3061	Valid	0.923
15	0,471	0,3061	Valid	0.923
16	0,356	0,3061	Valid	0.923
17	0,631	0,3061	Valid	0.923
18	0,486	0,3061	Valid	0.923
19	0,563	0,3061	Valid	0.923
20	0,600	0,3061	Valid	0.923
21	0,371	0,3061	Valid	0.923
22	0,475	0,3061	Valid	0.923
23	0,445	0,3061	Valid	0.923
24	0,772	0,3061	Valid	0.923
25	0,636	0,3061	Valid	0.923
26	0,689	0,3061	Valid	0.923

Untuk perhitungan validitas kuesioner penumpang pelayanan yang menjadi harapan penumpang dapat dilihat pada tabel 5.6 dibawah ini:

Tabel 5.6 Hasil Kedua Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan di Harapkan.

Variabel	r hitung	r tabel	Validitas	Reabilitas
			r hitung > tabel	Cronbach's Alpha > r tabel
1	0,601	0,3061	Valid	0,918
2	0,450	0,3061	Valid	0,918
3	0,589	0,3061	Valid	0,918
4	0,306	0,3061	Valid	0,918
5	0,389	0,3061	Valid	0,918
6	0,679	0,3061	Valid	0,918
7	0,380	0,3061	Valid	0,918
8	0,433	0,3061	Valid	0,918
9	0,654	0,3061	Valid	0,918
10	0,658	0,3061	Valid	0,918
11	0,535	0,3061	Valid	0,918
12	0,745	0,3061	Valid	0,918
13	0,452	0,3061	Valid	0,918
14	0,570	0,3061	Valid	0,918
15	0,675	0,3061	Valid	0,918
16	0,518	0,3061	Valid	0,918
17	0,663	0,3061	Valid	0,918
18	0,716	0,3061	Valid	0,918
19	0,594	0,3061	Valid	0,918
20	0,421	0,3061	Valid	0,918
21	0,542	0,3061	Valid	0,918
22	0,654	0,3061	Valid	0,918
23	0,599	0,3061	Valid	0,918
24	0,644	0,3061	Valid	0,918
25	0,572	0,3061	Valid	0,918
26	0,567	0,3061	Valid	0,918

5.3.2 Tahap Kedua Uji Validitas dan Reabilitas Penumpang di Luar Terminal.

Untuk uji validitas dan reabilitas pelayanan yang dirasakan dengan taraf signifikan atau α yang digunakan adalah 10% dengan jumlah responden 50 penumpang, nilai kritis yang digunakan pada tabel r adalah 0,3061.

Tabel 5. 7 Hasil Kedua Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan di Rasakan Luar Terminal.

Variabel	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Validitas	Reabilitas
			r hitung > tabel	Cronbach's Alpha > r tabel
1	0,724	0,3061	Valid	0,940
2	0,783	0,3061	Valid	0,940
3	0,609	0,3061	Valid	0,940
4	0,449	0,3061	Valid	0,940
5	0,706	0,3061	Valid	0,940
6	0,701	0,3061	Valid	0,940
7	0,335	0,3061	Valid	0,940
8	0,428	0,3061	Valid	0,940
9	0,866	0,3061	Valid	0,940
10	0,599	0,3061	Valid	0,940
11	0,569	0,3061	Valid	0,940
12	0,832	0,3061	Valid	0,940
13	0,795	0,3061	Valid	0,940
14	0,642	0,3061	Valid	0,940
15	0,699	0,3061	Valid	0,940
16	0,808	0,3061	Valid	0,940
17	0,805	0,3061	Valid	0,940
18	0,604	0,3061	Valid	0,940
19	0,682	0,3061	Valid	0,940
20	0,664	0,3061	Valid	0,940
21	0,448	0,3061	Valid	0,940
22	0,776	0,3061	Valid	0,940
23	0,83	0,3061	Valid	0,940
24	0,308	0,3061	Valid	0,940
25	0,417	0,3061	Valid	0,940
26	0,397	0,3061	Valid	0,940

Untuk perhitungan validitas kuesioner pelayanan yang menjadi harapan penumpang dapat dilihat pada tabel 5.8 dibawah ini:

Tabel 5.8 Hasil Kedua Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan di Harapkan Luar Terminal

Variabel	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Validitas	Reabilitas
			r hitung > tabel	Cronbach's Alpha > r tabel
1	0,709	0,3061	Valid	0,916
2	0,766	0,3061	Valid	0,916
3	0,684	0,3061	Valid	0,916
4	0,722	0,3061	Valid	0,916
5	0,754	0,3061	Valid	0,916
6	0,720	0,3061	Valid	0,916
7	0,562	0,3061	Valid	0,916
8	0,524	0,3061	Valid	0,916
9	0,659	0,3061	Valid	0,916
10	0,333	0,3061	Valid	0,916
11	0,589	0,3061	Valid	0,916
12	0,454	0,3061	Valid	0,916
13	0,776	0,3061	Valid	0,916
14	0,677	0,3061	Valid	0,916
15	0,744	0,3061	Valid	0,916
16	0,537	0,3061	Valid	0,916
17	0,514	0,3061	Valid	0,916
18	0,407	0,3061	Valid	0,916
19	0,397	0,3061	Valid	0,916
20	0,406	0,3061	Valid	0,916
21	0,477	0,3061	Valid	0,916
22	0,422	0,3061	Valid	0,916
23	0,337	0,3061	Valid	0,916
24	0,576	0,3061	Valid	0,916
25	0,647	0,3061	Valid	0,916
26	0,677	0,3061	Valid	0,916

5.3.3 Uji Validitas dan Reabilitas Supir di Terminal.

Untuk uji validitas dan reabilitas pelayanan yang dirasakan sopir dengan taraf signifikan yang digunakan adalah 10% dengan jumlah responden 75 penumpang, nilai kritis yang digunakan pada tabel r adalah 0,3061.

Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan Di Rasakan Supir Di Terminal

Variabel	r hitung	r tabel	Validitas	Reabilitas
1	0,712	0,3061	r hitung > tabel	Cronbach's Alpha > r tabel
2	0,780	0,3061	Valid	0,945
3	0,593	0,3061	Valid	0,945
4	0,463	0,3061	Valid	0,945
5	0,726	0,3061	Valid	0,945
6	0,695	0,3061	Valid	0,945
7	0,443	0,3061	Valid	0,945
8	0,465	0,3061	Valid	0,945
9	0,850	0,3061	Valid	0,945
10	0,642	0,3061	Valid	0,945
11	0,597	0,3061	Valid	0,945
12	0,852	0,3061	Valid	0,945
13	0,822	0,3061	Valid	0,945
14	0,686	0,3061	Valid	0,945
15	0,665	0,3061	Valid	0,945
16	0,822	0,3061	Valid	0,945
17	0,830	0,3061	Valid	0,945
18	0,644	0,3061	Valid	0,945
19	0,707	0,3061	Valid	0,945
20	0,698	0,3061	Valid	0,945
21	0,466	0,3061	Valid	0,945
22	0,797	0,3061	Valid	0,945
23	0,843	0,3061	Valid	0,945
24	0,320	0,3061	Valid	0,945
25	0,461	0,3061	Valid	0,945
26	0,437	0,3061	Valid	0,945

Untuk perhitungan validitas kuesioner pelayanan yang menjadi harapan supir bus dapat dilihat pada tabel 5.10 dibawah ini:

Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan di Harapkan Sopir di Terminal

Variabel	r hitung	r tabel	Validitas	Reabilitas
1	0,546	0,3061	r hitung > tabel	Cronbach's Alpha > r tabel
2	0,495	0,3061	Valid	0,917
3	0,576	0,3061	Valid	0,917
4	0,579	0,3061	Valid	0,917
5	0,604	0,3061	Valid	0,917
6	0,727	0,3061	Valid	0,917
7	0,412	0,3061	Valid	0,917
8	0,585	0,3061	Valid	0,917
9	0,677	0,3061	Valid	0,917
10	0,432	0,3061	Valid	0,917
11	0,334	0,3061	Valid	0,917
12	0,738	0,3061	Valid	0,917
13	0,792	0,3061	Valid	0,917
14	0,444	0,3061	Valid	0,917
15	0,682	0,3061	Valid	0,917
16	0,860	0,3061	Valid	0,917
17	0,773	0,3061	Valid	0,917
18	0,374	0,3061	Valid	0,917
19	0,486	0,3061	Valid	0,917
20	0,743	0,3061	Valid	0,917
21	0,332	0,3061	Valid	0,917
22	0,592	0,3061	Valid	0,917
23	0,669	0,3061	Valid	0,917
24	0,323	0,3061	Valid	0,917
25	0,502	0,3061	Valid	0,917
26	0,507	0,3061	Valid	0,917

5.3.4 Uji Validitas dan Reabilitas Karyawan PO di Terminal.

Untuk uji validitas dan reabilitas pelayanan yang dirasakan karyawan PO dengan taraf signifikan yang digunakan adalah 0,05% dengan jumlah responden 50 karyawan, nilai kritis yang digunakan pada tabel r adalah 0,3610

Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan di Rasakan Karyawan

Variabel	r hitung	r tabel	Validitas	Reabilitas
1	0,498	0,3610	r hitung > tabel	Cronbach's Alpha > r tabel
2	0,812	0,3610	Valid	0,914
3	0,433	0,3610	Valid	0,914
4	0,409	0,3610	Valid	0,914
5	0,619	0,3610	Valid	0,914
6	0,472	0,3610	Valid	0,914
7	0,689	0,3610	Valid	0,914
8	0,632	0,3610	Valid	0,914
9	0,661	0,3610	Valid	0,914
10	0,606	0,3610	Valid	0,914
11	0,695	0,3610	Valid	0,914
12	0,652	0,3610	Valid	0,914
13	0,624	0,3610	Valid	0,914
14	0,605	0,3610	Valid	0,914
15	0,660	0,3610	Valid	0,914
16	0,550	0,3610	Valid	0,914
17	0,523	0,3610	Valid	0,914
18	0,615	0,3610	Valid	0,914
19	0,562	0,3610	Valid	0,914
20	0,455	0,3610	Valid	0,914
21	0,535	0,3610	Valid	0,914
22	0,728	0,3610	Valid	0,914
23	0,537	0,3610	Valid	0,914
24	0,383	0,3610	Valid	0,914
25	0,557	0,3610	Valid	0,914
26	0,562	0,3610	Valid	0,914

Untuk perhitungan validitas kuesioner pelayanan yang menjadi harapan karyawan PO bus yang berada dalam terminal dapat dilihat pada tabel 5.12 dibawah ini:

Tabel 5.12 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan di Harapkan Karyawan

Variabel	r Hitung	r Tabel	Validitas	Reabilitas
1	0,665	0,3610	r hitung > tabel	Cronbach's Alpha > r tabel
2	0,576	0,3610	Valid	0,923
3	0,711	0,3610	Valid	0,923
4	0,549	0,3610	Valid	0,923
5	0,564	0,3610	Valid	0,923
6	0,537	0,3610	Valid	0,923
7	0,447	0,3610	Valid	0,923
8	0,570	0,3610	Valid	0,923
9	0,518	0,3610	Valid	0,923
10	0,622	0,3610	Valid	0,923
11	0,477	0,3610	Valid	0,923
12	0,533	0,3610	Valid	0,923
13	0,584	0,3610	Valid	0,923
14	0,855	0,3610	Valid	0,923
15	0,692	0,3610	Valid	0,923
16	0,782	0,3610	Valid	0,923
17	0,768	0,3610	Valid	0,923
18	0,641	0,3610	Valid	0,923
19	0,581	0,3610	Valid	0,923
20	0,793	0,3610	Valid	0,923
21	0,528	0,3610	Valid	0,923
22	0,711	0,3610	Valid	0,923
23	0,731	0,3610	Valid	0,923
24	0,371	0,3610	Valid	0,923
25	0,627	0,3610	Valid	0,923
26	0,549	0,3610	Valid	0,923

5.4 Profil Responden di Terminal

Dalam penelitian ini kuesioner di sebarakan kepada 50 responden dalam terminal yang dijadikan sampel, semua kuesioner memenuhi kriteria. Karakteristik responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan per bulan, frekuensi perjalanan, tujuan perjalanan, moda transportasi menuju terminal. Dalam kuisioner responden tidak perlu mencantumkan identitas pribadi atau nama untuk kerahasiaan informasi yang diberikan responden.

5.4.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui sebagian besar responden yang menggunakan terminal Terboyo adalah laki-laki. Jumlah presentase pelanggan laki-laki yaitu sebanyak 60 persen sedangkan rensponden perempuan sebanyak 40 persen. Data sebaran responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut ini:

Tabel 5.13 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persen
1	Laki-Laki	30	60%
2	Perempuan	20	40%
Total		50	100%



Gambar 5.1 Penyebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

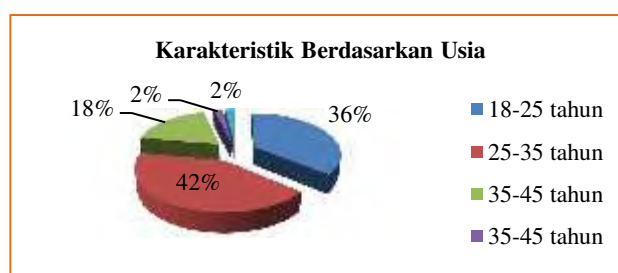
5.4.2 Usia

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa sebagian besar pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan terminal Terboyo Semarang berusia 25-35 tahun dengan persentase 42 persen. Urutan kedua berusia 18-25 tahun sebesar 36 persen, usia 35 tahun-45 tahun sebesar 18 persen, usia 45-55 tahun 2 persen dan usia >55 tahun sebesar 2 persen. Sebagian besar pelanggan memiliki usia 25-35 tahun yaitu sebanyak 42 persen dan usia 25-35 tahun sebesar

36 persen. Kedua rentang usia ini merupakan usia produktif karena dalam rentang usia ini seseorang sudah bekerja dan dalam masa pengembangan karier. Data sebaran menurut usia dapat dilihat pada tabel dan diagram berikut ini :

Tabel 5.14 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah (Orang)	Persen
1	18 - 25 tahun	18	36%
2	25 - 35 tahun	21	42%
3	35 - 45 tahun	9	18%
4	45 - 55 tahun	1	2%
5	> 55 tahun	1	2%
Total		50	100%



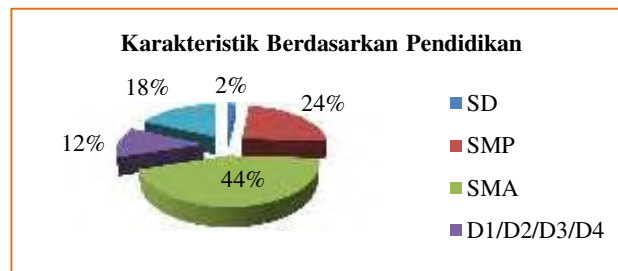
Gambar 5.2 Penyebaran Responden Berdasarkan Usia

5.4.3 Pendidikan

pada tabel dan gambar dibawah ini, menunjukkan bahwa prosentase terbesar yaitu responden dengan pendidikan SMA atau sederajat yang berjumlah 44 persen dengan jumlah responden 22 orang. Urutan kedua SMP sebesar 24 persen dengan jumlah responden 12 orang, S1/S2/S3 sebesar 18 persen dengan jumlah responden 9 orang, D1/D2/D3/D4 sebesar 12 persen dengan jumlah responden 6 orang dan yang paling kecil pendidikan SD atau sederajat sebesar 2 dengan jumlah responden 1 orang.

Tabel 5.15 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (orang)	Persen
1	SD	1	2%
2	SMP	12	24%
3	SMA	22	44%
4	D1/D2/D3/D4	6	12%
5	S1/S2/S3	9	18%
Total		50	100%



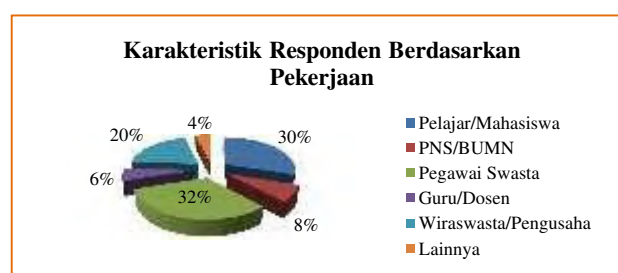
Gambar 5.3 Penyebaran Responden Berdasarkan Pendidikan

5.4.4 Pekerjaan

Pada tabel dan gambar dibawah ini, menunjukkan bahwa prosentase terbesar responden dengan pekerjaan pegawai swasta yaitu 32 persen dengan jumlah responden 16 orang, pada urutan kedua Pelajar/Mahasiswa berjumlah 30 persen dengan jumlah responden 15 orang, Wiraswasta/Pengusaha berjumlah 20 persen dengan jumlah responden 10 orang, PNS/BUMN berjumlah 8 persen dengan jumlah responden 4 orang, Guru/Dosen berjumlah 6 persen dengan jumlah responden 3 orang, Lainnya berjumlah 4 persen dengan jumlah responden 2 orang.

Tabel 5.16 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persen
1	Pelajar/Mahasiswa	15	30%
2	PNS/BUMN	4	8%
3	Pegawai Swasta	16	32%
4	Guru/Dosen	3	6%
5	Wiraswasta/Pengusaha	10	20%
6	Lainnya	2	4%
Total		50	100%



Gambar 5.4 Penyebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan

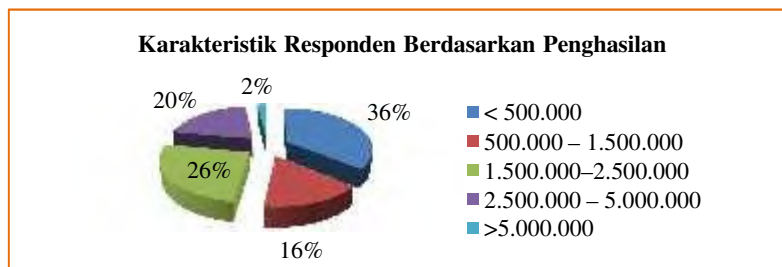
5.4.5 Penghasilan

Berdasarkan penelitian diketahui sebagian besar responden yang menggunakan terminal terboyo Semarang memiliki rata-rata pendapatan Rp.<

500.000,- dengan jumlah persentase sebesar 36 persen dengan jumlah responden 18 orang. Responden dengan pendapatan rata-rata per bulan Rp.1.500.000–2.500.000,- memiliki persentase sebesar 26 persen dengan jumlah responden 13 orang. Responden dengan pendapatan rata-rata per bulan Rp.2.500.000 – 5.000.000,- memiliki persentase sebesar 20 persen dengan jumlah responden 10 orang. Responden dengan pendapatan rata-rata per bulan Rp.500.000 – 1.500.000,- memiliki persentase sebesar 16 persen dengan jumlah responden 8 orang. Sedangkan pelanggan dengan pendapatan rata-rata perbulan Rp. >5.000.000,- memiliki persentase sebesar 2 persen dan pelanggan dengan jumlah responden 1 orang.

Tabel 5.17 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Penghasilan

No	Penghasilan	Jumlah (orang)	Persen
1	< 500.000	18	36%
2	500.000 – 1.500.000	8	16%
3	1.500.000–2.500.000	13	26%
1	2.500.000 – 5.000.000	10	20%
2	>5.000.000	1	2%
Total		50	100%



Gambar 5.5 Penyebaran Responden Berdasarkan Penghasilan

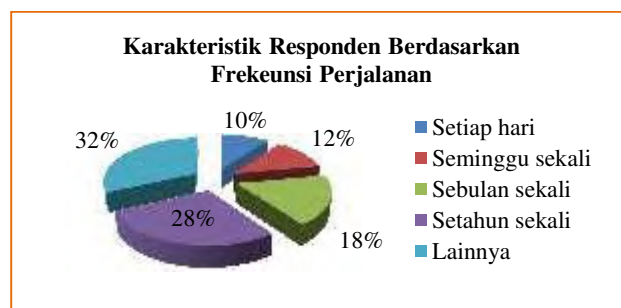
5.4.6 Frekuensi Perjalanan

Dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa frekuensi penggunaan terminal Terboyo Semarang yang paling besar yaitu Lainnya (tak tentu) dengan jumlah persentase sebesar 32 persen dengan jumlah responden 16 orang. Responden dengan frekuensi perjalanan Setahun sekali memiliki persentase sebesar 28 persen dengan jumlah responden 14 orang. Responden dengan frekuensi perjalanan sebulan sekali memiliki persentase sebesar 18 persen dengan jumlah responden 9 orang. Responden dengan frekuensi perjalanan seminggu sekali memiliki persentase sebesar 12 persen dengan jumlah

responden 6 orang. Responden dengan frekuensi perjalanan Setiap hari memiliki persentase sebesar 10 persen dengan jumlah responden 5 orang.

Tabel 5.18 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Frekuensi Perjalanan

No	Frekuensi Perjalanan	Jumlah (orang)	Persen
1	Setiap hari	5	10%
2	Seminggu sekali	6	12%
3	Sebulan sekali	9	18%
4	Setahun sekali	14	28%
5	Lainnya	16	32%
Total		50	100%



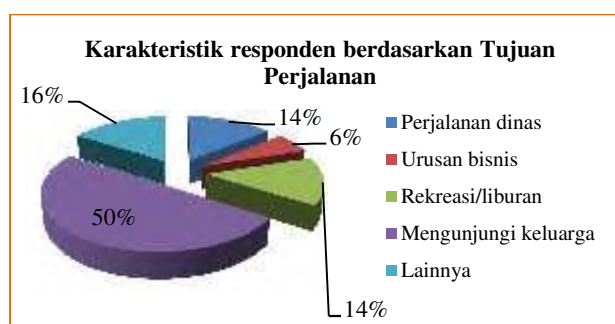
Gambar 5.6 Penyebaran Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan

5.4.7 Tujuan Perjalanan

pada tabel dan gambar dibawah ini, menunjukkan bahwa prosentase terbesar yaitu responden dengan tujuan perjalanan mengunjungi keluarga dengan jumlah persentase sebesar 50 persen dengan jumlah responden 25 orang. Responden dengan tujuan perjalanan lainnya dengan jumlah persentase sebesar 16 persen dengan jumlah responden 8 orang. Responden dengan tujuan perjalanan perjalanan dinas dan rekreasi/liburan yang masing dengan jumlah persentase sebesar 14 persen dengan jumlah responden 7 orang. Responden dengan tujuan perjalanan perjalanan urusan bisnis dengan jumlah persentase sebesar 6 persen dengan jumlah responden 3 orang. Dengan melihat tabel dan gambar dibawah menunjukkan sebagian besar tujuan perjalanan melalui terminal Terboyo Semarang adalah untuk melakukan aktivitas mengunjungi keluarga dan aktivitas lainnya. Hal ini sangat dibutuhkan sebuah terminal dengan fasilitas yang sangat baik untuk melayani kebutuhan transportasi masyarakat di Kota Semarang, terutama masyarakat ekonomi menengah keatas yang pulang pergi untuk melakukan berbagai aktivitas di dalam dan luar Kota Semarang.

Tabel 5.19 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tujuan Perjalanan

No	Tujuan Perjalanan	Jumlah (orang)	Persen
1	Perjalanan dinas	7	14%
2	Urusan bisnis	3	6%
3	Rekreasi/liburan	7	14%
4	Mengunjungi keluarga	25	50%
5	Lainnya	8	16%
Total		50	100%



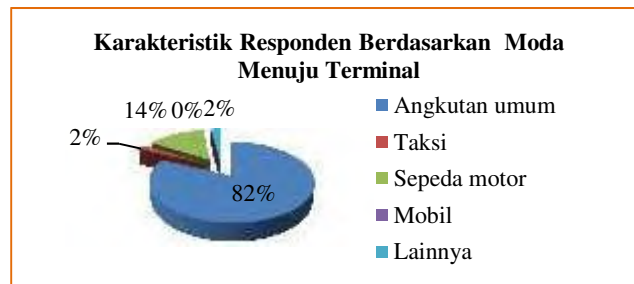
Gambar 5.7 Penyebaran Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan

5.4.8 Moda Transportasi Menuju Terminal

Berdasarkan hasil penelitian diketahui moda transportasi yang paling banyak digunakan oleh responden saat menuju terminal Terboyo Semarang adalah angkutan umum. Hal ini dapat dilihat dari presentasi penggunaan angkutan umum sebesar 82 persen dengan jumlah responden 41 orang. Presentasi kedua adalah sepeda motor sebesar 14 persen dengan jumlah responden 7 orang. Responden dengan moda transportasi taksi dan lainnya yang masing dengan jumlah persentase sebesar 2 persen dengan jumlah responden 1 orang. Sedangkan responden yang menggunakan moda transportasi mobil berada pada urutan terakhir dengan presentasi sebesar 0 persen atau dengan kata lain tidak ditemukan responden yang menggunakan moda transportasi mobil pribadi menuju terminal terboyo Semarang.

Tabel 5.20 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Moda yang digunakan

No	Moda yang Digunakan	Jumlah (orang)	Persen
1	Angkutan umum	41	82%
2	Taksi	1	2%
3	Sepeda motor	7	14%
4	Mobil	0	0%
5	Lainnya	1	2%
Total		50	100%



Gambar 5.8 Penyebaran Responden Berdasarkan Moda yang digunakan

5.5 Profil Responden di Luar Terminal

Karakteristik demografi pelanggan berdasarkan hasil penelitian dibagi kedalam jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan per bulan, frekuensi perjalanan, tujuan perjalanan, moda transportasi menuju terminal. Dalam kuisisioner responden tidak perlu mencantumkan identitas pribadi atau nama untuk kerahasiaan informasi yang diberikan responden.

5.5.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui sebagian besar responden yang menggunakan terminal terboyo adalah laki-laki. Jumlah presentase pelanggan laki-laki yaitu sebanyak 58 persen sedangkan responden perempuan sebanyak 42 persen. Data sebaran responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut ini:

Tabel 5.21 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah (orang)	Persen
1	Laki-laki	29	58%
2	Perempuan	21	42%
Total		50	100%



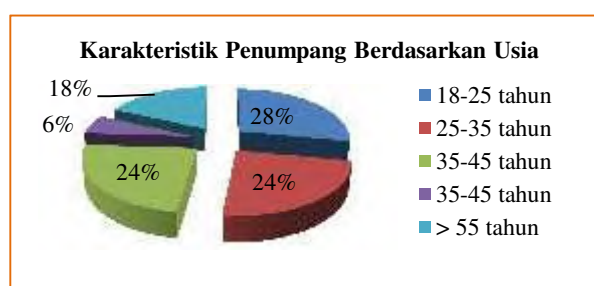
Gambar 5.9 Penyebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

5.5.2 Usia

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa sebagian besar pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan terminal Terboyo Semarang berusia 18-25 tahun dengan persentase 28 persen. Urutan kedua berusia 25-35 tahun dan 35-45 tahun masing-masing memiliki persentase sebesar 24 persen, usia > 55 tahun sebesar 18 persen, usia 45-55 tahun 6 persen. Sebagian besar pelanggan memiliki usia 18-25 tahun yaitu sebanyak 28 persen dan usia 25-35 tahun dan 35-45 tahun masing-masing memiliki persentase sebesar 24 persen. Kedua rentang usia ini merupakan usia produktif karena dalam rentang usia ini seseorang sudah bekerja dan dalam masa pengembangan karier. Data sebaran menurut usia dapat dilihat pada tabel dan diagram berikut ini :

Tabel 5.22 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia

No	Pendidikan	Jumlah (orang)	Persen
1	18-25 tahun	14	28%
2	25-35 tahun	12	24%
3	35-45 tahun	12	24%
4	45-55 tahun	3	6%
5	> 55 tahun	9	18%
Total		50	100%



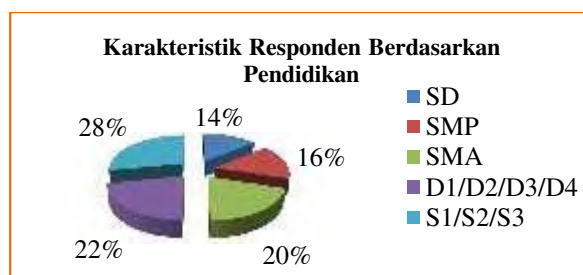
Gambar 5.10 Penyebaran Responden Berdasarkan Usia

5.5.3 Pendidikan

Pada tabel dan gambar dibawah ini, menunjukkan bahwa prosentase terbesar yaitu responden dengan pendidikan S1/S2/S3 yang berjumlah 28 persen dengan jumlah responden 14 orang. Urutan kedua D1/D2/D3/D4 sebesar 22 persen dengan jumlah responden 11 orang. SMA sebesar 20 persen dengan jumlah responden 10 orang. SMP sebesar 16 persen dengan jumlah responden 8 orang dan pendidikan SD atau sederajat sebesar 14 dengan jumlah responden 7 orang.

Tabel 5.23 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (orang)	Persen
1	SD	7	14%
2	SMP	8	16%
3	SMA	10	20%
4	D1/D2/D3/D4	11	22%
5	S1/S2/S3	14	28%
Total		50	100%



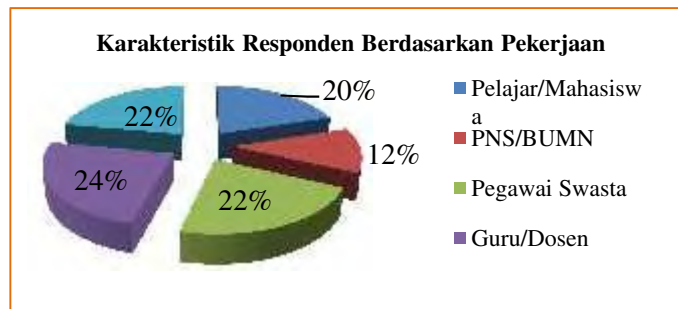
Gambar 5.11 Penyebaran Responden Berdasarkan Pendidikan

5.5.4 Pekerjaan

pada tabel dan gambar dibawah ini, pada urutan pertama responden dengan pekerjaan Guru/Dosen yaitu 24 persen dengan jumlah responden 12 orang, pada urutan kedua Pegawai Swasta dan Wiraswasta/Pengusaha masing-masing memiliki persentase sebesar 22 persen dengan jumlah responden 11 orang, Pelajar/Mahasiswa berjumlah 20 persen dengan jumlah responden 10 orang, PNS/BUMN berjumlah 12 persen dengan jumlah responden 6 orang. pada urutan terakhir Lainnya (pekerjaan lain) dengan presentasi sebesar 0 persen atau dengan kata lain tidak ditemukan responden dengan pekerjaan lain.

Tabel 5.24 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persen
1	Pelajar/Mahasiswa	10	20%
2	PNS/BUMN	6	12%
3	Pegawai Swasta	11	22%
4	Guru/Dosen	12	24%
5	Wiraswasta/Pengusaha	11	22%
6	Lainnya	0	0%
Total		50	100%



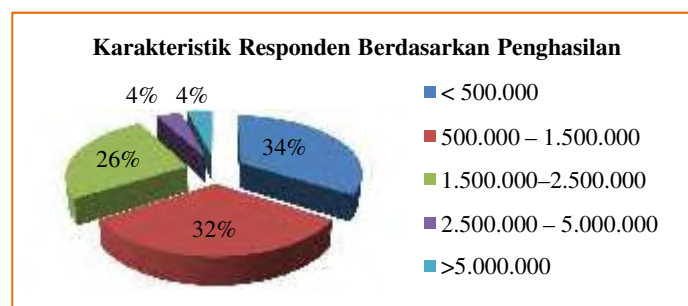
Gambar 5.12 Penyebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan

5.5.5 Penghasilan

Berdasarkan penelitian diketahui sebagian besar responden yang menggunakan terminal Terboyo Semarang memiliki rata-rata pendapatan Rp.< 500.000,- dengan jumlah persentase sebesar 34 persen dengan jumlah responden 17 orang. Responden dengan pendapatan rata-rata per bulan Rp. 500.000 – 1.500.000,- memiliki persentase sebesar 32 persen dengan jumlah responden 16 orang. Responden dengan pendapatan rata-rata per bulan Rp.1.500.000– 2.500.000,- memiliki persentase sebesar 26 persen dengan jumlah responden 13 orang. Responden dengan pendapatan rata-rata per bulan Rp.2.500.000 – 5.000.000,- dan Rp. >5.000.000,- masing-masing memiliki persentase sebesar 4 persen dengan jumlah responden masing-masing 2 orang.

Tabel 5.25 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Penghasilan

No	Penghasilan	Jumlah (orang)	Persen
1	< 500.000	17	34%
2	500.000 – 1.500.000	16	32%
3	1.500.000–2.500.000	13	26%
1	2.500.000 – 5.000.000	2	4%
2	>5.000.000	2	4%
Total		50	100%



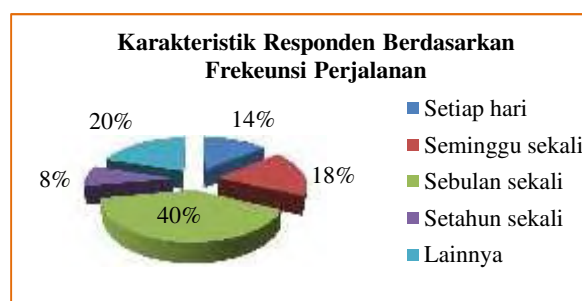
Gambar 5.13 Penyebaran Responden Berdasarkan Penghasilan

5.5.6 Frekuensi Perjalanan

Dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa frekuensi penggunaan terminal Terboyo Semarang yang lebih tinggi yaitu sebulan sekali dengan jumlah persentase sebesar 40 persen dengan jumlah responden 20 orang. Urutan kedua responden dengan frekuensi perjalanan Lainnya (tidak tentu) memiliki persentase sebesar 20 persen dengan jumlah responden 10 orang. Responden dengan frekuensi perjalanan Seminggu sekali memiliki persentase sebesar 18 persen dengan jumlah responden 9 orang. Responden dengan frekuensi perjalanan Setiap hari memiliki persentase sebesar 14 persen dengan jumlah responden 7 orang. Responden dengan frekuensi perjalanan setahun sekali memiliki persentase sebesar 8 persen dengan jumlah responden 4 orang.

Tabel 5.26 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Frekuensi Perjalanan

No	Frekuensi Perjalanan	Jumlah (orang)	Persen
1	Setiap hari	7	14%
2	Seminggu sekali	9	18%
3	Sebulan sekali	20	40%
4	Setahun sekali	4	8%
5	Lainnya	10	20%
Total		50	100%



Gambar 5.14 Penyebaran Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan

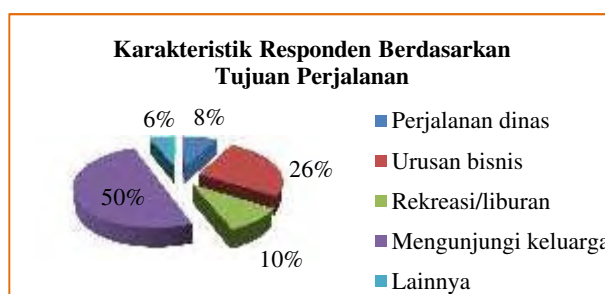
5.5.7 Tujuan Perjalanan

pada tabel dan gambar dibawah ini, menunjukkan bahwa prosentase terbesar yaitu responden dengan tujuan perjalanan Mengunjungi keluarga dengan jumlah persentase sebesar 50 persen dengan jumlah responden 25 orang. Responden dengan tujuan perjalanan urusan bisnis dengan jumlah persentase sebesar 26 persen dengan jumlah responden 13 orang. Responden dengan tujuan Rekreasi/liburan yang masing dengan jumlah persentase sebesar 10 persen dengan

jumlah responden 5 orang. Responden dengan tujuan perjalanan perjalanan perjalanan dinas dengan jumlah persentase sebesar 8 persen dengan jumlah responden 4 orang. Responden dengan tujuan perjalanan perjalanan lainnya dengan jumlah persentase sebesar 6 persen dengan jumlah responden 3 orang.

Tabel 5.27 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tujuan Perjalanan

No	Tujuan Perjalanan	Jumlah (orang)	Persen
1	Perjalanan dinas	4	8%
2	Urusan bisnis	13	26%
3	Rekreasi/liburan	5	10%
4	Mengunjungi keluarga	25	50%
5	Lainnya	3	6%
Total		50	100%



Gambar 5.15 Penyebaran Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan

5.5.8 Moda Transportasi Menuju Terminal

Berdasarkan hasil penelitian diketahui moda transportasi yang paling banyak digunakan oleh responden saat menuju terminal Terboyo Semarang adalah angkutan umum. Hal ini dapat dilihat dari presentasi penggunaan angkutan umum sebesar 68 persen dengan jumlah responden 34 orang. Presentasi kedua adalah taksi dan sepeda motor masing-masing sebesar 12 persen dengan jumlah responden masing-masing 6 orang. Presentasi ketiga adalah mobil dan yang masing dengan jumlah persentase sebesar 4 persen dengan jumlah responden masing-masing 2 orang.

Tabel 5.28 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Moda yang digunakan

No	Moda Perjalanan	Jumlah (orang)	Persen
1	Angkutan umum	34	68%
2	Taksi	6	12%
3	Sepeda motor	6	12%
4	Mobil	2	4%
5	Lainnya	2	4%
Total		50	100%



Gambar 5.16 Penyebaran Responden Berdasarkan Moda Menuju Terminal

5.6 Profil Sopir Bus di Terminal

Karakteristik demografi pelanggan berdasarkan hasil penelitian dibagi kedalam jenis kelamin, usia, pendidikan, penghasilan, pelayanan, jenis kendaraan, frekuensi perjalanan, jadwal pelayanan. Dalam kuisisioner responden tidak perlu mencantumkan identitas pribadi atau nama untuk kerahasiaan informasi yang diberikan responden

5.6.1 Jenis Kelamin

Dari hasil survey terhadap 75 responden (sopir) Pada tabel dan gambar dibawah menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki lebih dominan sebesar 100 persen dengan jumlah responden 75 orang dan yang responden berjenis kelamin perempuan dengan presentasi sebesar 0 persen atau dengan kata lain tidak ditemukan responden yang bekerja sebagai sopir bus pada terminal terboyo Semarang.

Tabel 5.29 Karakteristik Sopir Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah (orang)	Persen
1	laki-laki	75	100%
2	perempuan	0	0%
Total		75	100%



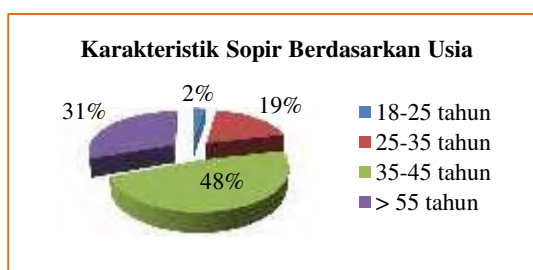
Gambar 5.17 Penyebaran Sopir Berdasarkan Jenis Kelamin

5.6.2 Usia

Dari hasil survey terhadap 75 responden Pada tabel dan gambar dibawah menunjukkan bahwa sebagian besar sopir bus yang menggunakan jasa pelayanan terminal Terboyo Semarang berusia 35-45 tahun dengan persentase 48 persen dengan jumlah responden 36 orang. Urutan kedua berusia > 55 tahun persentase sebesar 31 persen dengan jumlah responden 23 orang. Usia 25-35 tahun sebesar 19 persen dengan jumlah responden 14 orang. Usia 18-25 tahun dengan persentase 3 persen dengan jumlah responden 2 orang. Sebagian besar sopir memiliki usia 35-45 tahun dan usia > 55 tahun. Kedua rentang usia ini merupakan usia pengalaman dalam mengemudi kendaraan umum. Data sebaran menurut usia dapat dilihat pada tabel dan diagram berikut ini :

Tabel 5.30 Karakteristik Sopir Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah (orang)	Persen
1	18-25 tahun	2	3%
2	25-35 tahun	14	19%
3	35-45 tahun	36	48%
4	> 55 tahun	23	31%
Total		75	100%



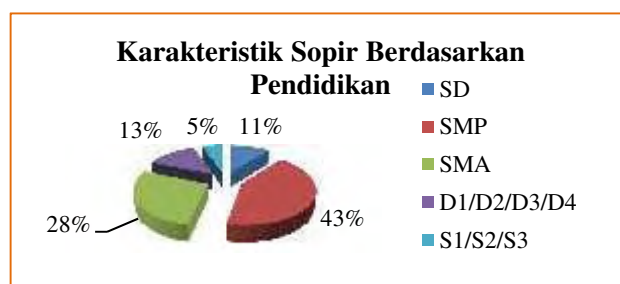
Gambar 5.18 Penyebaran Sopir Berdasarkan Usia

5.6.3 Pendidikan

Dari hasil survey terhadap 75 sopir bus pada terminal Terboyo Semarang Pada tabel dan gambar dibawah, menunjukkan bahwa prosentase terbesar yaitu responden dengan pendidikan SMP yang berjumlah 43 persen dengan jumlah responden 32 orang. Urutan kedua SMA sebesar 28 persen dengan jumlah responden 21 orang. D1/D2/D3/D4 sebesar 13 persen dengan jumlah responden 10 orang. SD sebesar 11 persen dengan jumlah responden 8 orang dan pendidikan S1/S2/S3 sebesar 5 persen dengan jumlah responden 4 orang.

Tabel 5.31 Karakteristik Sopir Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (orang)	Persen
1	SD	8	11%
2	SMP	32	43%
3	SMA	21	28%
4	D1/D2/D3/D4	10	13%
5	S1/S2/S3	4	5%
Total		75	100%



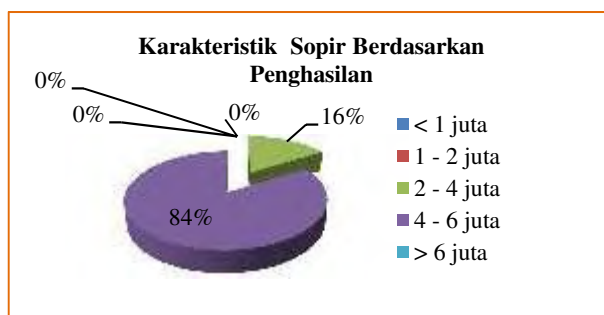
Gambar 5.19 Penyebaran Sopir Berdasarkan Pendidikan

5.6.4 Penghasilan

Dari hasil survey terhadap 75 sopir bus pada terminal Terboyo Semarang pada tabel dan gambar dibawah sebagian besar sopir bus yang beroperasi menggunakan terminal Terboyo Semarang memiliki rata-rata penghasilan Rp.4-6 juta,- dengan jumlah persentase sebesar 84 persen dengan jumlah responden 63 orang. Urutan kedua sopir dengan penghasilan rata-rata per bulan Rp. 2-4 juta,- memiliki persentase sebesar 16 persen dengan jumlah responden 12 orang. sopir dengan penghasilan rata-rata per bulan Rp.<1 juta,- dan Rp.1-2 juta serta Rp.> 6 juta, masing-masing memiliki persentase sebesar 0 persen atau dengan kata lain tidak ditemukan sopir dengan penghasilan dengan angka tersebut.

Tabel 5.32 Karakteristik Sopir Berdasarkan Penghasilan

No	Penghasilan	Jumlah (orang)	Persen
1	< 1 juta	0	0%
2	1 - 2 juta	0	0%
3	2 - 4 juta	12	16%
4	4 - 6 juta	63	84%
5	> 6 juta	0	0%
Total		75	100%



Gambar 5.20 Penyebaran Sopir Berdasarkan Penghasilan

5.6.5 Pelayanan

Dari hasil survey terhadap 75 sopir bus pada terminal Terboyo Semarang pada tabel dan gambar dibawah, bahwa jenis pelayanan yang beroperasi pada terminal Terboyo Semarang adalah Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) mempunyai persentase sebesar 60 persen dengan jumlah responden 45 orang. Urutan kedua Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP) mempunyai persentase 40 persen dengan jumlah responden 30 orang. Pada urutan terakhir Lainnya (pelayanan lain) dengan presentasi sebesar 0 persen atau dengan kata lain tidak ditemukan dengan pelayanan lain.

Tabel 5.33 Karakteristik Sopir Berdasarkan Pelayanan

No	Pelayanan	Jumlah (orang)	Persen
1	AKAP	45	60%
2	AKDP	30	40%
3	Lainnya	0	0%
Total		75	100%



Gambar 5.21 Penyebaran Sopir Berdasarkan Pelayanan

5.6.6 Jenis Kendaraan

Dari hasil survey terhadap 75 sopir bus pada terminal Terboyo Semarang pada tabel dan gambar dibawah, bahwa jenis kendaraan yang beroperasi pada terminal Terboyo Semarang adalah kendaraan besar mempunyai persentase sebesar 60 persen dengan jumlah responden 45 orang. Urutan kedua kendaraan sedang mempunyai persentase 40 persen dengan jumlah responden 30 orang. Pada urutan terakhir kendaraan kecil dan Lainnya (kendaraan lain) dengan presentasi sebesar 0 persen atau dengan kata lain tidak ditemukan kendaraan lain yang menggunakan terminal Terboyo Semarang.

Tabel 5.34 Karakteristik Sopir Berdasarkan Jenis Kendaraan

No	Jenis Kendaraan	Jumlah (orang)	Persen
1	Besar	45	60%
2	Sedang	30	40%
3	Kecil	0	0%
4	Lainnya	0	0%
Total		75	100%



Gambar 5.22 Penyebaran Sopir Berdasarkan Jenis Kendaraan

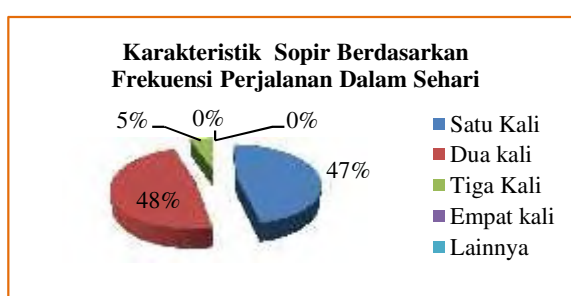
5.6.7 Frekuensi Perjalanan Perhari

Dari hasil survey penyebaran kuisioner terhadap 75 sopir bus pada terminal Terboyo Semarang pada tabel dan gambar dibawah, bahwa frekuensi perjalanan yang besar yaitu sebanyak dua kali perjalanan dalam satu hari dengan presentasi frekuensi sebesar 48 persen dengan jumlah responden 36 sopir. Urutan kedua frekuensi perjalanan sebanyak satu kali perjalanan dalam satu hari dengan presentasi frekuensi sebesar 47 persen dengan jumlah responden 35 sopir. Frekuensi perjalanan sebanyak tiga kali presentasi frekuensi sebesar 5 persen dengan jumlah responden 4 sopir. Sedangkan frekuensi perjalanan sebanyak

empat kali dan lainnya dengan presentasi sebesar 0 persen atau dengan kata lain tidak ditemukan.

Tabel 5.35 Karakteristik Sopir Berdasarkan Frekuensi Perjalanan

No	Frekuensi Perjalanan	Jumlah (orang)	Persen
1	Satu Kali	35	47%
2	Dua kali	36	48%
3	Tiga Kali	4	5%
4	Empat kali	0	0%
5	Lainnya	0	0%
total		75	100%



Gambar 5.23 Penyebaran Sopir Berdasarkan Frekuensi Perjalanan

5.6.8 Jadwal Pelayanan

Dari hasil survey penyebaran kuisioner terhadap 75 sopir bus pada terminal Terboyo Semarang pada tabel dan gambar dibawah terdapat 60 persen yang mempunyai jadwal pelayanan (keberangkatan) dengan jumlah responden 45 orang sopir. Sedangkan pelayanan yang tidak terjadwal memiliki persentase sebesar 40 persen dengan jumlah responden 30 orang sopir. Sedangkan jadwal pelayanan lainnya dengan presentasi sebesar 0 persen atau dengan kata lain tidak ditemukan.

Tabel 5.36 Karakteristik Sopir Berdasarkan Jadwal Pelayanan

No	Jadwal Pelayanan	Jumlah (orang)	Persen
1	Ada	45	60%
2	Tidak Ada	30	40%
3	Lainnya	0	0%
Total		75	100%



Gambar 5.24 Penyebaran Sopir Berdasarkan Jadwal Pelayanan

5.7 Profil Karyawan Perusahaan Otobus di Terminal

Karakteristik demografi karyawan berdasarkan hasil penelitian dibagi kedalam jenis kelamin, usia, pendidikan, penghasilan, frekuensi perjalanan, jenis pelayanan, jumlah armada yang beroperasi, jadwal pelayanan. Dalam kuisioner responden tidak perlu mencantumkan identitas pribadi atau nama untuk kerahasiaan informasi yang diberikan responden.

5.7.1 Jenis Kelamin

Dari hasil survey terhadap 50 responden (karyawan PO bus) Pada tabel dan gambar dibawah menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki lebih dominan sebesar 74 persen dengan jumlah responden 37 orang dan yang responden berjenis kelamin perempuan dengan presentasi sebesar 26 persen dengan jumlah responden 13 orang.

Tabel 5.37 Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persen
1	Laki-laki	37	74%
2	perempuan	13	26%
Total		50	100%



Gambar 5.25 Penyebaran Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

5.7.2 Usia

Dari hasil survey terhadap 50 responden pada tabel dan gambar dibawah menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan PO bus yang menggunakan jasa pelayanan terminal Terboyo Semarang berusia 25-35 tahun dengan persentase 40 persen dengan jumlah responden 20 orang. Urutan kedua berusia 35-45 tahun persentase sebesar 30 persen dengan jumlah responden 15 orang. Usia 18-25 tahun sebesar 26 persen dengan jumlah responden 13 orang. Usia > 55 tahun dengan persentase 4 persen dengan jumlah responden 2 orang. Sebagian besar Karyawan memiliki usia 25-35 tahun dan usia 35-45 tahun. rentang usia ini merupakan usia produktif, karena dalam rentang usia ini seseorang sudah bekerja mencari nafkah. Data sebaran menurut usia dapat dilihat pada tabel dan diagram berikut ini :

Tabel 5.38 Karakteristik Karyawan Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah (orang)	Persen
1	18-25 tahun	13	26%
2	25-35 tahun	20	40%
3	35-45 tahun	15	30%
4	> 55 tahun	2	4%
Total		50	100%



Gambar 5.26 Penyebaran Karyawan Berdasarkan Usia

5.7.3 Pendidikan

Dari hasil survey yang dilakukan terhadap 50 karyawan PO bus dalam terminal Terboyo Semarang Pada tabel dan gambar dibawah, menunjukkan responden dengan pendidikan SMP yang berjumlah 26 persen dengan jumlah responden 26 orang. Urutan kedua SMA sebesar 36 persen dengan jumlah responden 18 orang. SD sebesar 10 persen dengan jumlah responden 5 orang. D1/D2/D3/D4 sebesar 2 persen dengan jumlah responden 1 orang dan pendidikan

S1/S2/S3 sebesar 0 persen dengan kata lain tidak ditemukan karyawan yang bekerja pada PO bus pada terminal Terboyo Semarang.

Tabel 5.39 Karakteristik Karyawan Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (orang)	Persen
1	SD	5	10%
2	SMP	26	52%
3	SMA	18	36%
4	D1/D2/D3/D4	1	2%
5	S1/S2/S3	0	0%
Total		50	100%



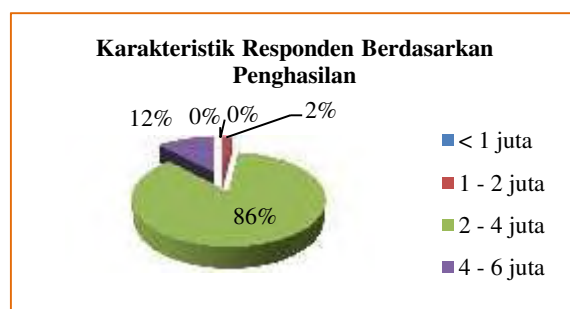
Gambar 5.27 Penyebaran Karyawan Berdasarkan Pendidikan.

5.7.4 Penghasilan

Dari hasil survey terhadap 50 karyawan PO bus di terminal Terboyo Semarang. Pada tabel dan gambar dibawah sebagian besar karyawan yang bekerja pada PO bus dalam terminal Terboyo Semarang memiliki rata-rata penghasilan Rp.2-4 juta,-/bulan dengan jumlah persentase sebesar 86 persen dengan jumlah responden 43 orang. Urutan kedua karyawan dengan penghasilan rata-rata per bulan Rp. 4-6 juta,- memiliki persentase sebesar 12 persen dengan jumlah responden 6 orang. Karyawan dengan penghasilan rata-rata per bulan Rp.1-2 juta,- memiliki persentase sebesar 2 persen dengan jumlah responden 1 orang dan Rp.<1 juta serta Rp.> 6 juta, masing-masing memiliki persentase sebesar 0 persen atau dengan kata lain tidak ditemukan karyawan dengan penghasilan dengan angka tersebut.

Tabel 5.40 Karakteristik Karyawan Berdasarkan Penghasilan

No	Penghasilan	Jumlah (orang)	Persen
1	< 1 juta	0	0%
2	1 - 2 juta	1	2%
3	2 - 4 juta	43	86%
4	4 - 6 juta	6	12%
5	> 6 juta	0	0%
Total		50	100%



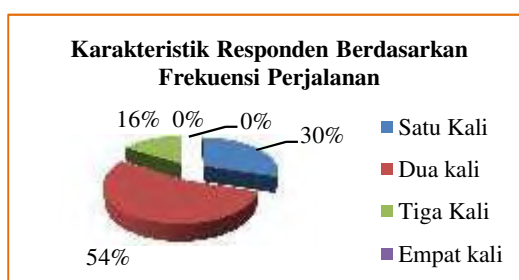
Gambar 5.28 Penyebaran Karyawan Berdasarkan Penghasilan

5.7.5 Frekuensi Penjualan Tiket Perjalanan Perhari

Dari hasil survey penyebaran kuisioner terhadap 50 karyawan PO bus pada terminal Terboyo Semarang pada tabel dan gambar dibawah, bahwa frekuensi penjualan tiket yang besar yaitu sebanyak dua kali perjalanan dalam satu hari dengan presentasi frekuensi sebesar 54 persen dengan jumlah responden 27 orang karyawan. Urutan kedua frekuensi penjualan tiket sebanyak satu kali perjalanan dalam satu hari dengan presentasi frekuensi sebesar 30 persen dengan jumlah responden 15 orang karyawan. Frekuensi penjualan tiket sebanyak tiga kali presentasi frekuensi sebesar 16 persen dengan jumlah responden orang karyawan. Sedangkan frekuensi perjalanan sebanyak empat kali dan lainnya dengan presentasi sebesar 0 persen atau dengan kata lain tidak ditemukan penjualan tiket perjalanan sebanyak itu.

Tabel 5.41 Karakteristik Karyawan Berdasarkan Frekuensi Perjalanan

No	Frekuensi Perjalanan	Jumlah (orang)	Persen
1	Satu Kali	15	30%
2	Dua kali	27	54%
3	Tiga Kali	8	16%
4	Empat kali	0	0%
5	Lainnya	0	0%
Total		50	100%



Gambar 5.29 Penyebaran Karyawan Berdasarkan Frekuensi Perjalanan.

5.7.6 Jenis Pelayanan

Dari hasil survey terhadap 50 karyawan PO bus pada terminal Terboyo Semarang Pada tabel dan gambar dibawah, bahwa karyawan yang bekerja pada Perusahaan Otobus ada dua jenis, karyawan yang bekerja pada PO adalah Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) mempunyai persentase sebesar 60 persen dengan jumlah responden 30 orang. Urutan kedua karyawan yang bekerja pada PO Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP) mempunyai persentase 40 persen dengan jumlah responden 20 orang. Pada urutan terakhir Lainnya (pelayanan lain) dengan presentasi sebesar 0 persen atau dengan kata lain tidak ditemukan karyawan yang bekerja pada jenis pelayanan lain.

Tabel 5.42 Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jenis Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Jumlah (orang)	Persen
1	AKAP	30	60%
2	AKDP	20	40%
3	Lainnya	0	0%
Total		50	100%



Gambar 5.30 Penyebaran Karyawan Berdasarkan Jenis Pelayanan

5.7.7 Jumlah Armada yang Beroperasi

Dari hasil survey terhadap 50 karyawan PO dalam terminal Terboyo Semarang Pada tabel dan gambar dibawah, bahwa jumlah armada yang beroperasi melalui terminal Terboyo Semarang adalah sebagian besar kendaraan umum 1-5 unit dengan persentase sebesar 50 persen dengan jumlah responden 25 orang. Urutan kedua kendaraan umum 5-10 unit memiliki persentase sebesar 32 persen dengan jumlah responden 16 orang. Kendaraan umum 10-15 Unit memiliki persentase sebesar 14 persen dengan jumlah responden 7 orang. Kendaraan umum dengan jumlah armada lainnya memiliki persentase sebesar 4 persen dengan jumlah responden 2 orang.

Tabel 5.43 Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jumlah Armada yang Beroperasi

No	Jumlah Armada yang Beroperasi	Jumlah (orang)	Persen
1	1-5 Unit	25	50%
2	5-10 Unit	16	32%
3	10-15 Unit	7	14%
4	Lainnya	2	4%
Total		50	100%



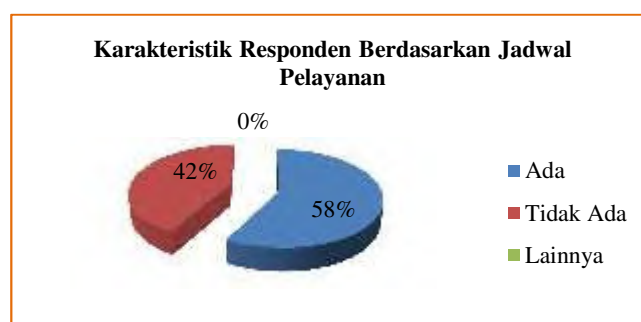
Gambar 5.31 Penyebaran Karyawan Berdasarkan Armada yang Beroperasi.

5.7.8 Jadwal Pelayanan

Dari hasil survey terhadap 50 karyawan PO dalam terminal terboyo Semarang Pada tabel dan gambar dibawah terdapat 58 persen yang mempunyai jadwal pelayanan (keberangkatan) dengan jumlah responden 29 orang. Sedangkan pelayanan yang tidak terjadwal memiliki persentase sebesar 42 persen dengan jumlah responden 21 orang. Sedangkan jadwal pelayanan lainnya dengan presentasi sebesar 0 persen atau dengan kata lain tidak ditemukan.

Tabel 5.44 Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jadwal Pelayanan

No	Jadwal Pelayanan	Jumlah (orang)	Persen
1	Ada	29	58%
2	Tidak Ada	21	42%
3	Lainnya	0	0%
Total		50	100%



Gambar 5.32 Penyebaran Karyawan PO Bus Berdasarkan Jadwal Pelayanan

5.8 Indikator Kualitas Pelayanan Penumpang

Tabel 5.45 Parameter Indikator Pelayanan Terminal Penumpang

No	Jenis Pelayanan	Tolok Ukur Indikator	Indikator
		Terminal Tipe A	
A	Keandalan (<i>Reability</i>)		
1	Jadwal kedatangan kendaraan secara tertulis	-Tersedianya jadwal kedatangan kendaraan beserta besaran tarif secara tertulis	-Ketersediaan -Keteraturan
2	Jadwal keberangkatan kendaraan secara tertulis		
3	Loket penjualan tiket	Loket penjuakan tiket tetap dan teratur	-Ketersediaan -Keteraturan
4	Kantor penyelenggara terminal, rungan kendali dan manajemen sistem informasi terminal	- Tersedianya kantor penyelenggara terminal,control room dan SIM terminal - Luas disesuaikan dengan kebutuhan dan ketersediaan pegawai	-Ketersediaan - Luas
5	Petugas operasional terminal	- Tersedia petugas operasional terminal yang mengatur operasional terminal	-Ketersediaan dan -Keteraturan
B	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)		
6	Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar, intensitas suara 20 dB lebih besar dari suara kebisingan yang ada	-Intensitas Suara
7	Informasi angkutan lanjutan	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca ((jenis angkutan, jam pelayanan, rute dan tarif).	-Tempat - Kondisi
8	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal	Tersedianya fasilitas keseamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, pagar)	-ketersediaan
C	Jaminan,Kenyamanan (<i>Assurance</i>)		
9	Media pengaduan gangguan keamanan	Tersedianya stiker berisi nomor telepon dan/aatau SMS pengaduan yang di tempel pada tempat yang strategis mudah terlihat dan jelas terbaca	-Ketersediaan
10	Petugas keamanan menjaga ketertiban bagi pengguna terminal	Orang yang menjaga ketertiban bagi pengguna Minimal 2 orang petugas berseragam dan mudah terlihat	-Ketersediaan petugas
11	Lampu penerangan ruangan di terminal	Tersedia lampu penerangan ruangan dengan intensitas cahaya 300 lux permeter 100 meter persegi	-Ketersediaan

Tabel 5.45 Parameter Indikator Pelayanan Terminal Penumpang (Lanjutan)

No	Jenis pelayanan	Tolok Ukur Indikator	Indikator
		Terminal Tipe A	
D	Empati, Perhatian (<i>Emphety</i>)		
12	Informasi fasilitas kesehatan	-Tersedianya informasi fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat yang mudah terlihat dan jelas	-Ketersediaan
13	Informasi pelayanan	Diletakkan di tempat yang strategis antara lain dekat loket pintu masuk dan ruang tunggu terlihat dan jelas	-Tempat /Ruang
E	Berwujud, Nyata (<i>Tangible</i>)		
14	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	- Tersedia pos, fasilitas dan petugas kesehatan	-Ketersediaan
15	Ruang tunggu keberangkatan (<i>Boarding</i>)	-Tersedianya tempat duduk -Area bersih 100% sejuk dan tidak berbau yang berasal dari area terminal	- Ketersediaan - Kondisi
16	Fasilitas peribadatan/musholah	-Pria (normal 11 dan 2 penyandang disabilitas) -Wanita (9 normal 2 dan 2 penyandang disabilitas) - Area bersih 100% tidak berbau yang berasal dari area terminal	-Luas -Luas -Kondisi
17	Rumah makan	Tersedianya fasilitas rumah makan sesuai kebutuhan	-Ketersediaan
18	Fasilitas dan petugas kebersihan terminal	Tersedianya fasilitas dan petugas kebersihan terminal	-Ketersediaan
19	Tempat penitipan barang	Tersedianya tempat penitipan barang sesuai kebutuhan	-Ketersediaan
20	Toilet, WC/MCK	-Pria (4 uranior, 3 WC, 1 WC penyandang disabilitas, 2 wastafel -Wanita (6 uranior,1 WC penyandang disabilitas, 2 wastafel - Area bersih 100% tidak berbau yang berasal dari area terminal	- Jumlah -Jumlah - Kondisi

Tabel 5.45 Parameter Indikator Pelayanan Terminal Penumpang (Lanjutan)

No	Jenis pelayanan	Tolok Ukur Indikator	Indikator
		Terminal Tipe A	
F	Aksesibilitas, Kemudahan (<i>Accessibility</i>)		
21	Lokasi terminal mudah dijangkau	Terletak di jalan Arteri dan mudah dijangkau	-Aksesibilitas, Jarak
22	Tempat naik dan turun penumpang	Tinggi platform sama dengan tinggi lantai bus, kemudahan untuk naik ke bus atau turun dari bus	- Aksesibilitas
23	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	Tersedianya tempat parkir kendaraan baik roda 2 maupun roda 4 dengan luas disesuaikan dengan lahan yang tersedia	- Aksesibilitas -Ketersediaan
24	Fasilitas penyandang cacat (<i>Difable</i>)	Terdapat ramp portable atau ramp permanen dengan kemiringan maksimum 20° untuk menyambung dari platform ke kendaraan	- Aksesibilitas
25	Letak jalur pemberangkatan	-Letak jalur pemberangkatan kendaraan tetap dan teratur -Terpisah dengan jalur penurunan penumpang - Tidak boleh terdapat crossing dengan kendaraan lain	- Aksesibilitas -Keteraturan -Keteraturan
26	Letak jalur kedatangan	-Letak jalur kedatangan kendaraan tetap dan teratur -Terpisah dengan jalur penurunan penumpang - Tidak boleh terdapat crossing dengan kendaraan lain	- Aksesibilitas -Keteraturan -Keteraturan

5.9 Analisis Tingkat Harapan Dan Kinerja Penumpang di Terminal.

Analisis ini berupa penjabaran hasil kuesioner yang didapat dari responden untuk mengetahui tingkat harapan (*importance*) penumpang dan analisis tingkat kinerja (*performance*), dari kualitas pelayanan untuk penumpang terminal Terboyo Semarang yang di ukur dengan enam konstruk dimana jumlah indikatornya ada 26 indikator (*manifest*) dan total responden 50 (orang).

5.9.1 Dimensi Keandalan (*Reability*)-1.

Tabel 5.46 Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (*Reability*)-1

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	1	2%	Sangat penting	38	76%
Baik	6	12%	penting	10	20%
Cukup baik	18	36%	Cukup penting	2	4%
Kurang baik	7	14%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	18	36%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.46 sebanyak 1 responden (2%) yang menyatakan menyatakan sangat baik, 6 responden (12%) menyatakan baik, 18 responden (36%) menyatakan cukup baik, 7 responden (14%) menyatakan kurang baik, dan 18 responden (36%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 38 responden (76%) menyatakan sangat penting, 10 responden (20%) menyatakan penting, 2 responden (4%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.9.2 Dimensi Keandalan (*Reability*)-2.

Tabel 5.47 Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (*Reability*)-2

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	36	72%
Baik	6	12%	penting	13	26%
Cukup baik	21	42%	Cukup penting	1	2%
Kurang baik	9	18%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	14	28%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.47 menyatakan sangat baik (0%), 6 responden (12%) menyatakan baik, 21 responden (42%) menyatakan cukup baik, 9 responden

(18%) menyatakan kurang baik, dan 14 responden (28%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang untuk dimensi *reability-2*, sebanyak 36 responden (72%) menyatakan sangat penting, 13 responden (26%) menyatakan penting, 1 responden (2%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.9.3 Dimensi Keandalan (*Reability*)-3.

Tabel 5.48 Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (*Reability*)-3

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	2	4%	Sangat penting	37	74%
Baik	4	8%	penting	7	14%
Cukup baik	15	30%	Cukup penting	6	12%
Kurang baik	13	26%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	16	32%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.48 menyatakan sangat baik 2 responden (4%), 4 responden (8%) menyatakan baik, 15 responden (30%) menyatakan cukup baik, 13 responden (26%) menyatakan kurang baik, dan 16 responden (32%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 37 responden (74%) menyatakan sangat penting, 7 responden (14%) menyatakan penting, 6 responden (12%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.9.4 Dimensi Keandalan (*Reability*)-4.

Tabel 5.49 Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (*Reability*)-4

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	1	2%	Sangat penting	33	66%
Baik	4	8%	penting	11	22%
Cukup baik	14	28%	Cukup penting	5	10%
Kurang baik	13	26%	Kurang penting	1	2%
Tidak baik	18	36%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.49 menyatakan sangat baik 1 responden (2%), 4 responden (8%) menyatakan baik, 14 responden (28%) menyatakan cukup baik, 13 responden (26%) menyatakan kurang baik, dan 18 responden (36%) menyatakan

tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang untuk dimensi *reability*-4, sebanyak 33 responden (66%) menyatakan sangat penting, 11 responden (22%) menyatakan penting, 5 responden (10%) menyatakan cukup penting, 1 responden (2%) menyatakan kurang penting, sebanyak (0%) menyatakan tidak penting.

5.9.5 Dimensi Keandalan (*Reability*)-5.

Tabel 5.50 Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (*Reability*)-5

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	1	2%	Sangat penting	40	80%
Baik	5	10%	penting	8	16%
Cukup baik	18	36%	Cukup penting	2	4%
Kurang baik	10	20%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	16	32%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.50 menyatakan sangat baik 1 responden (2%), 5 responden (10%) menyatakan baik, 18 responden (36%) menyatakan cukup baik, 10 responden (20%) menyatakan kurang baik, dan 16 responden (32%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang untuk dimensi *reability*-5, sebanyak 40 responden (80%) menyatakan sangat penting, 8 responden (16%) menyatakan penting, 2 responden (4%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.9.6 Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)-6.

Tabel 5.51 Tingkat Harapan dan Kinerja Ketanggapan (*Responsiveness*) -6

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	1	2%	Sangat penting	32	64%
Baik	5	10%	penting	13	26%
Cukup baik	11	22%	Cukup penting	5	10%
Kurang baik	12	24%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	21	42%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.51 menyatakan sangat baik 1 responden (2%), 5 responden (10%) menyatakan baik, 11 responden (22%) menyatakan cukup baik, 12 responden (24%) menyatakan kurang baik, dan 21 responden (42%) menyatakan

tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 32 responden (64%) menyatakan sangat penting, 13 responden (26%) menyatakan penting, 5 responden (10%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) kurang penting dan tidak penting.

5.9.7 Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)-7.

Tabel 5.52 Tingkat Harapan dan Kinerja Ketanggapan (*Responsiveness*)-7.

Skala likert	Kinerja	Persentase (%)	Skala likert	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	3	6%	Sangat penting	38	76%
Baik	6	12%	penting	9	18%
Cukup baik	12	24%	Cukup penting	3	6%
Kurang baik	9	18%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	20	40%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.52 menyatakan sangat baik 3 responden (6%), 3 responden (6%) menyatakan baik, 12 responden (24%) menyatakan cukup baik, 9 responden (18%) menyatakan kurang baik, dan 20 responden (40%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 38 responden (76%) menyatakan sangat penting, 9 responden (18%) menyatakan penting, 3 responden (6%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.9.8 Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)-8.

Tabel 5.53 Tingkat Harapan dan Kinerja Ketanggapan (*Responsiveness*)-8.

Skala likert	Kinerja	Persentase (%)	Skala likert	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	1	2%	Sangat penting	37	74%
Baik	3	6%	penting	11	22%
Cukup baik	13	26%	Cukup penting	2	4%
Kurang baik	19	38%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	14	28%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.53 menyatakan sangat baik 3 responden (4%), 3 responden (6%) menyatakan baik, 13 responden (26%) menyatakan cukup baik, 19 responden (38%) menyatakan kurang baik, dan 14 responden (28%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang,

sebanyak 37 responden (74%) menyatakan sangat penting, 11 responden (22%) menyatakan penting, 2 responden (4%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.9.9 Dimensi Jaminan, Kenyamanan (*Assurance*)-9.

Tabel 5.54 Tingkat Harapan dan Kinerja Jaminan, (*Assurance*)-9.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	1	2%	Sangat penting	30	60%
Baik	3	6%	penting	11	22%
Cukup baik	18	36%	Cukup penting	9	18%
Kurang baik	13	26%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	15	30%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.54 menyatakan sangat baik 1 responden (2%), 3 responden (6%) menyatakan baik, 18 responden (36%) menyatakan cukup baik, 13 responden (26%) menyatakan kurang baik, dan 15 responden (30%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 30 responden (60%) menyatakan sangat penting, 11 responden (22%) menyatakan penting, 9 responden (18%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.9.10 Dimensi Jaminan, Kenyamanan (*Assurance*)-10.

Tabel 5.55 Tingkat Harapan dan Kinerja Jaminan, (*Assurance*)-10.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	2	4%	Sangat penting	34	68%
Baik	8	16%	penting	10	20%
Cukup baik	19	38%	Cukup penting	6	12%
Kurang baik	14	28%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	7	14%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.55 menyatakan sangat baik 2 responden (4%), 8 responden (16%) menyatakan baik, 19 responden (38%) menyatakan cukup baik, 14 responden (28%) menyatakan kurang baik, dan 7 responden (14%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 34 responden (68%) menyatakan sangat penting, 10 responden (20%)

menyatakan penting, 6 responden (12%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.9.11 Dimensi, Kenyamanan (*Assurance*)-11.

Tabel 5.56 Tingkat Harapan dan Kinerja Jaminan, (*Assurance*)-11

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	1	2%	Sangat penting	36	72%
Baik	6	12%	penting	12	24%
Cukup baik	8	16%	Cukup penting	2	4%
Kurang baik	24	48%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	11	22%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.56 menyatakan sangat baik 1 responden (2%), 6 responden (12%) menyatakan baik, 8 responden (16%) menyatakan cukup baik, 24 responden (48%) menyatakan kurang baik, dan 11 responden (22%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 36 responden (72%) menyatakan sangat penting, 12 responden (24%) menyatakan penting, 2 responden (4%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting

5.9.12 Dimensi, Empati, Perhatian (*Emphety*)-12.

Tabel 5.57 Tingkat Harapan dan Kinerja Empati (*Emphety*)-12

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	1	2%	Sangat penting	27	54%
Baik	1	2%	penting	12	24%
Cukup baik	5	10%	Cukup penting	11	22%
Kurang baik	21	42%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	22	44%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.57 menyatakan sangat baik 1 responden (2%), 1 responden (2%) menyatakan baik, 5 responden (10%) menyatakan cukup baik, 21 responden (42%) menyatakan kurang baik, dan 22 responden (44%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 27 responden (54%) menyatakan sangat penting, 12 responden (24%) menyatakan

penting, 11 responden (22%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.9.13 Dimensi, Empati, Perhatian (*Emphety*)-13.

Tabel 5.58 Tingkat Harapan dan Kinerja Empati (*Emphety*)-13

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	2	4%	Sangat penting	27	54%
Baik	7	14%	penting	12	24%
Cukup baik	8	16%	Cukup penting	11	22%
Kurang baik	16	32%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	17	34%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.58 menyatakan sangat baik 2 responden (4%), 7 responden (14%) menyatakan baik, 8 responden (16%) menyatakan cukup baik, 16 responden (32%) menyatakan kurang baik, dan 17 responden (34%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 27 responden (54%) menyatakan sangat penting, 12 responden (24%) menyatakan penting, 11 responden (22%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.9.14 Dimensi Berwujud, Nyata (*Tangible*)-14.

Tabel 5.59 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-14.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	31	62%
Baik	4	8%	penting	7	14%
Cukup baik	6	12%	Cukup penting	12	24%
Kurang baik	18	36%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	22	44%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.59 menyatakan sangat baik 0 responden (0%), 4 responden (8%) menyatakan baik, 6 responden (12%) menyatakan cukup baik, 18 responden (36%) menyatakan kurang baik, dan 22 responden (44%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 31 responden (62%) menyatakan sangat penting, 7 responden (14%) menyatakan

penting, 12 responden (22%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.9.15 Dimensi Berwujud, Nyata (*Tangible*)-15.

Tabel 5.60 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-15.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	36	72%
Baik	7	14%	penting	6	12%
Cukup baik	16	32%	Cukup penting	7	14%
Kurang baik	17	34%	Kurang penting	1	2%
Tidak baik	10	20%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.60 menyatakan sangat baik 0 responden (0%), 7 responden (14%) menyatakan baik, 16 responden (32%) menyatakan cukup baik, 17 responden (34%) menyatakan kurang baik, dan 10 responden (20%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 36 responden (72%) menyatakan sangat penting, 6 responden (12%) menyatakan penting, 7 responden (14%) menyatakan cukup penting, 1 responden (2%) menyatakan kurang penting, sebanyak (0%) menyatakan tidak penting.

5.9.16 Dimensi Berwujud, Nyata (*Tangible*)-16.

Tabel 5.61 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-16.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	1	2%	Sangat penting	37	74%
Baik	9	18%	penting	7	14%
Cukup baik	24	48%	Cukup penting	6	12%
Kurang baik	13	26%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	3	6%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.61 menyatakan sangat baik 1 responden (2%), 9 responden (18%) menyatakan baik, 24 responden (48%) menyatakan cukup baik, 13 responden (26%) menyatakan kurang baik, dan 3 responden (6%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 37 responden (74%) menyatakan sangat penting, 7 responden (14%)

menyatakan penting, 6 responden (22%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.9.17 Dimensi Berwujud, Nyata (*Tangible*)-17.

Tabel 5.62 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-17.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	1	2%	Sangat penting	28	56%
Baik	7	14%	penting	15	30%
Cukup baik	15	30%	Cukup penting	7	14%
Kurang baik	17	34%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	10	20%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.62 menyatakan sangat baik 1 responden (2%), 7 responden (14%) menyatakan baik, 15 responden (30%) menyatakan cukup baik, 17 responden (34%) menyatakan kurang baik, dan 10 responden (20%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 28 responden (56%) menyatakan sangat penting, 15 responden (30%) menyatakan penting, 7 responden (14%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.9.18 Dimensi Berwujud, Nyata (*Tangible*)-18.

Tabel 5.63 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-18.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	32	64%
Baik	5	10%	penting	16	32%
Cukup baik	14	28%	Cukup penting	2	4%
Kurang baik	20	40%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	11	22%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.63 menyatakan sangat baik 0 responden (0%), 5 responden (10%) menyatakan baik, 14 responden (28%) menyatakan cukup baik, 20 responden (40%) menyatakan kurang baik, dan 11 responden (22%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 32 responden (64%) menyatakan sangat penting, 16 responden (32%)

menyatakan penting, 2 responden (4%) menyatakan cukup penting sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.9.19 Dimensi Berwujud, Nyata (*Tangible*)-19.

Tabel 5.64 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-19.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	26	52%
Baik	4	8%	penting	19	38%
Cukup baik	16	32%	Cukup penting	5	10%
Kurang baik	19	38%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	11	22%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.64 menyatakan sangat baik 0 responden (0%), 4 responden (8%) menyatakan baik, 16 responden (32%) menyatakan cukup baik, 19 responden (38%) menyatakan kurang baik, dan 11 responden (22%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 26 responden (52%) menyatakan sangat penting, 19 responden (38%) menyatakan penting, 5 responden (10%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.9.20 Dimensi Berwujud, Nyata (*Tangible*)-20.

Tabel 5.65 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-20.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	2	4%	Sangat penting	31	62%
Baik	3	6%	penting	13	26%
Cukup baik	23	46%	Cukup penting	5	10%
Kurang baik	18	36%	Kurang penting	1	2%
Tidak baik	4	8%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.65 menyatakan sangat baik 2 responden (4%), 3 responden (6%) menyatakan baik, 23 responden (46%) menyatakan cukup baik, 18 responden (36%) menyatakan kurang baik, dan 4 responden (8%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 31 responden (62%) menyatakan sangat penting, 13 responden (26%)

menyatakan penting, 5 responden (10%) menyatakan cukup penting, 1 responden (2%) menyatakan kurang penting, sebanyak (0%) menyatakan tidak penting.

5.9.21 Dimensi Aksesibilitas, Kemudahan (*Accessibility*)-21.

Tabel 5.66 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (*Accessibility*)-21

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	16	32%	Sangat penting	32	64%
Baik	12	24%	penting	16	32%
Cukup baik	12	24%	Cukup penting	2	4%
Kurang baik	6	12%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	4	8%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.66 menyatakan sangat baik 16 responden (32%), 12 responden (24%) menyatakan baik, 12 responden (24%) menyatakan cukup baik, 6 responden (12%) menyatakan kurang baik, 4 responden (8%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang sebanyak 32 responden (64%) menyatakan sangat penting, 16 responden (32%) menyatakan penting, 2 responden (4%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.9.22 Dimensi Aksesibilitas,(*Accessibility*)-22.

Tabel 5.67 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (*Accessibility*)-22.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	2	4%	Sangat penting	26	52%
Baik	7	14%	penting	18	36%
Cukup baik	16	32%	Cukup penting	6	12%
Kurang baik	10	20%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	15	30%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.67 menyatakan sangat baik 2 responden (4%), 7 responden (14%) menyatakan baik, 16 responden (32%) menyatakan cukup baik, 10 responden (20%) menyatakan kurang baik, 15 responden (30%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 26 responden (52%) menyatakan sangat penting, 18 responden (36%)

menyatakan penting, 6 responden (12%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.9.23 Dimensi Aksesibilitas,(*Accessibility*)-23.

Tabel 5.68 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (*Accessibility*)-23.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	1	2%	Sangat penting	31	62%
Baik	6	12%	penting	10	20%
Cukup baik	21	42%	Cukup penting	9	18%
Kurang baik	13	26%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	9	18%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.68 menyatakan sangat baik 1 responden (2%), 6 responden (12%) menyatakan baik, 21 responden (42%) menyatakan cukup baik, 13 responden (26%) menyatakan kurang baik, 9 responden (18%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 31 responden (62%) menyatakan sangat penting, 10 responden (20%) menyatakan penting, 9 responden (18%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.9.24 Dimensi Aksesibilitas,(*Accessibility*)-24.

Tabel 5.69 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (*Accessibility*)-24.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	1	2%	Sangat penting	32	64%
Baik	1	2%	penting	8	16%
Cukup baik	8	16%	Cukup penting	10	20%
Kurang baik	16	32%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	24	48%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.69 menyatakan sangat baik 1 responden (2%), 1 responden (2%) menyatakan baik, 8 responden (16%) menyatakan cukup baik, 16 responden (32%) menyatakan kurang baik, 24 responden (48%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 32 responden (62%) menyatakan sangat penting, 8 responden (16%) menyatakan

penting, 10 responden (20%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.9.25 Dimensi Aksesibilitas,(*Accessibility*)-25.

Tabel 5.70 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (*Accessibility*)-25.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	1	2%	Sangat penting	24	48%
Baik	6	12%	penting	20	40%
Cukup baik	14	28%	Cukup penting	6	12%
Kurang baik	22	44%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	7	14%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.70 menyatakan sangat baik 1 responden (2%), 6 responden (12%) menyatakan baik, 14 responden (28%) menyatakan cukup baik, 22 responden (44%) menyatakan kurang baik, 7 responden (14%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 24 responden (48%) menyatakan sangat penting, 20 responden (40%) menyatakan penting, 6 responden (12%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.9.26 Dimensi Aksesibilitas,(*Accessibility*)-26.

Tabel 5.71 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (*Accessibility*)-26.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	1	2%	Sangat penting	30	60%
Baik	8	16%	penting	14	28%
Cukup baik	12	24%	Cukup penting	6	12%
Kurang baik	21	42%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	8	16%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.71 menyatakan sangat baik 1 responden (2%), 8 responden (16%) menyatakan baik, 12 responden (24%) menyatakan cukup baik, 21 responden (42%) menyatakan kurang baik, 8 responden (16%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 30 responden (60%) menyatakan sangat penting, 14 responden (28%) menyatakan

penting, 6 responden (12%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.10 Customer Satisfaction Indeks (CSI) Penumpang di Terminal.

Customer Satisfaction Indeks (CSI) atau Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Tingkat kepuasan pengguna dinilai dengan cara membandingkan antara kinerja (*performance*) yang dirasakan pelanggan dengan harapan (*importance*) mereka terhadap kualitas layanan. Kualitas suatu layanan atau jasa dapat diukur dengan beberapa indikator penyusun indeks kepuasan terhadap layanan atau jasa.

5.9.1 Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner Harapan dan Pelayanan.

Rekapitulasi tingkat harapan (*importance*) penumpang dan analisis tingkat kinerja (*performance*) penumpang di dalam terminal dengan jumlah responden sebanyak 50 dapat dilihat pada lampiran B. Dari rekapitulasi data hasil kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 50 dengan enam konstruk (variabel) dimana jumlah indikatornya ada 26 indikator pada kuesioner untuk masing-masing baik harapan maupun pelayanan yang dirasakan oleh penumpang. Kemudian data tersebut dibuat skoring untuk tiap pertanyaan dan juga frekuensi nilai pertanyaan tersebut, rasio korelasi tiap pertanyaan dapat dilihat pada tabel 5.72 dan 5.73 berikut ini:

Tabel 5.72 Rasio Korelasi Kuesioner Kinerja (*Performance*)

Kuisisioner	Skor					Frekuensi x nilai	Rasio Korelasi
	Sangat Sangat	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik		
	5	4	3	2	1		
1	1	6	18	7	18	115	2,30
2	0	6	21	9	14	119	2,38
3	2	4	15	13	16	113	2,26
4	1	4	14	13	18	107	2,14
5	1	5	18	10	16	115	2,30
6	1	5	11	12	21	103	2,06
7	3	6	12	9	20	113	2,26
8	1	3	13	19	14	108	2,16
9	1	3	18	13	15	112	2,24
10	2	8	19	14	7	134	2,68
11	1	6	8	24	11	112	2,24
12	1	1	5	21	22	88	1,76
13	2	7	8	16	17	111	2,22
14	0	4	6	18	22	92	1,84
15	0	7	16	17	10	120	2,40
16	1	9	24	13	3	142	2,84
17	1	7	15	17	10	122	2,44
18	0	5	14	20	11	113	2,26
19	0	4	16	19	11	113	2,26
20	2	3	23	18	4	131	2,62
21	16	12	12	6	4	180	3,60
22	2	7	16	10	15	121	2,42
23	1	6	21	13	9	127	2,54
24	1	1	8	16	24	89	1,78
25	1	6	14	22	7	122	2,44
26	1	8	12	21	8	123	2,46
					Rata-rata		2,342
					Jumlah		60,90

Tabel 5.73 Rasio Korelasi Kuesioner Harapan (*Importance*).

Kuisisioner	Skor					Frekuensi x nilai	Rasio Korelasi
	Sangat penting	Penting	Cukup penting	Kurang penting	Tidak penting		
	5	4	3	2	1		
1	38	10	2	0	0	236	4,720
2	36	13	1	0	0	235	4,700
3	37	7	6	0	0	231	4,620
4	33	11	5	1	0	226	4,520
5	40	8	2	0	0	238	4,760
6	32	13	5	0	0	227	4,540
7	38	9	3	0	0	235	4,700
8	37	11	2	0	0	235	4,700
9	30	11	9	0	0	221	4,420
10	34	10	6	0	0	228	4,560
11	36	12	2	0	0	234	4,680
12	27	12	11	0	0	216	4,320
13	27	12	11	0	0	216	4,320
14	31	7	12	0	0	219	4,380
15	36	6	7	1	0	227	4,540
16	37	7	6	0	0	231	4,620
17	28	15	7	0	0	221	4,420
18	32	16	2	0	0	230	4,600
19	26	19	5	0	0	221	4,420
20	31	13	5	1	0	224	4,480
21	32	16	2	0	0	230	4,600
22	26	18	6	0	0	220	4,400
23	31	10	9	0	0	222	4,440
24	32	8	10	0	0	222	4,440
25	24	20	6	0	0	218	4,360
26	30	14	6	0	0	224	4,480
					Rata-rata		4.528
					Jumlah		117.740

Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)/*Customer Satisfaction Index (CSI)* dapat dilihat pada tabel 5.72 dan 5.73. Berdasarkan data tersebut maka diperoleh nilai rata-rata dari penilaian tingkat harapan dan tingkat

kinerja menurut para penumpang. Adapun nilai rata-rata dari tiap-tiap dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.74 Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Kepuasan Penumpang Tiap Dimensi Pelayanan

No	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang di Terminal	Penilaian Tingkat Kinerja Skala 1-5	Penilaian Tingkat Harapan Skala 1-5
	Keandalan (<i>Reability</i>)		
1	Jadwal kedatangan kendaraan secara tertulis	2,300	4,720
2	Jadwal keberangkatan kendaraan secara tertulis	2,380	4,700
3	Loket penjualan tiket	2,260	4,620
4	Kantor penyelenggara terminal, rungan kendali	2,140	4,520
5	Petugas operasional terminal	2,300	4,760
	Ketanggapan (<i>Responsivenes</i>)		
6	Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum	2,060	4,540
7	Informasi angkutan lanjutan	2,260	4,700
8	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal	2,160	4,700
	Jaminan, Kenyamanan (<i>Assurance</i>)		
9	Media pengaduan gangguan keamanan	2,240	4,420
10	Petugas keamanan menjaga ketertiban	2,680	4,560
11	Lampu penerangan ruangan di terminal	2,240	4,680
	Empati, Perhatian (<i>Emphety</i>)		
12	Informasi fasilitas kesehatan	1,760	4,320
13	Informasi pelayanan	2,220	4,320
	Berwujud, Nyata (<i>Tangible</i>)		
14	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	1,840	4,380
15	Ruang tunggu keberangkatan (<i>Boarding</i>)	2,400	4,540
16	Fasilitas peribadatan/musholah	2,840	4,620
17	Rumah makan	2,440	4,420
18	Fasilitas dan petugas kebersihan terminal	2,260	4,600
19	Tempat penitipan barang	2,260	4,420
20	Toilet, WC/MCK	2,620	4,480
	Aksesibilitas, Kemudahan (<i>Accessibility</i>)		
21	Lokasi terminal mudah dijangkau	3,600	4,600
22	Tempat naik dan turun penumpang	2,420	4,400
23	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	2,540	4,440
24	Fasilitas penyandang cacat (<i>Difable</i>)	1,780	4,440
25	Letak jalur pemberangkatan	2,440	4,360
26	Letak jalur kedatangan	2,460	4,480

Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel 5.74 hasil survai terhadap 50 responden, maka diperoleh nilai rata-rata dari penilaian tingkat kinerja dan tingkat harapan menurut para penumpang saat mendapatkan pelayanan ketika berara di terminal Terboyo Semarang.

Hasil perhitungan *CSI (Customer Satisfaction Index)* pelanggan terlihat dalam table berikut ini.

Tabel 5.75 Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Kepuasan Penumpang

No	MIS	Responden	MSSi	WF (%)	WS
1	4,720	50	2,300	4,009	0,092
2	4,700	50	2,380	3,992	0,095
3	4,620	50	2,260	3,924	0,089
4	4,520	50	2,140	3,839	0,082
5	4,760	50	2,300	4,043	0,093
6	4,540	50	2,060	3,856	0,079
7	4,700	50	2,260	3,992	0,090
8	4,700	50	2,160	3,992	0,086
9	4,420	50	2,240	3,754	0,084
10	4,560	50	2,680	3,873	0,104
11	4,680	50	2,240	3,975	0,089
12	4,320	50	1,760	3,669	0,065
13	4,320	50	2,220	3,669	0,081
14	4,380	50	1,840	3,720	0,068
15	4,540	50	2,400	3,856	0,093
16	4,620	50	2,840	3,924	0,111
17	4,420	50	2,440	3,754	0,092
18	4,600	50	2,260	3,907	0,088
19	4,420	50	2,260	3,754	0,085
20	4,480	50	2,620	3,805	0,100
21	4,600	50	3,600	3,907	0,141
22	4,400	50	2,420	3,737	0,090
23	4,440	50	2,540	3,771	0,096
24	4,440	50	1,780	3,771	0,067
25	4,360	50	2,440	3,703	0,090
26	4,480	50	2,460	3,805	0,094
Total	117,740	50	60,900	100,000	2,345
WMT					2,345
CSI					0,4689

Berdasarkan persamaan (2.1), (2.2), (2.3), (2.4) dan mengacu pada tabel 5.75 diatas sehingga dapat diperoleh nilai indeks kepuasan *Customer Satisfaction Index (CSI)* penumpang dalam terminal Terboyo Semarang secara keseluruhan sebesar 0,4689 atau 46,89. Berdasarkan Tabel 2.4 kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* maka kepuasan penumpang dalam terminal Terboyo Semarang masuk pada range 0,35 – 0,50 dengan kriteria kurang puas atau jika nilai *CSI* dibawah 50% artinya tingkat pelayanan perusahaan/pengelola rendah/buruk.

5.11 *Importance Performance Analysis (IPA) Penumpang di Terminal.*

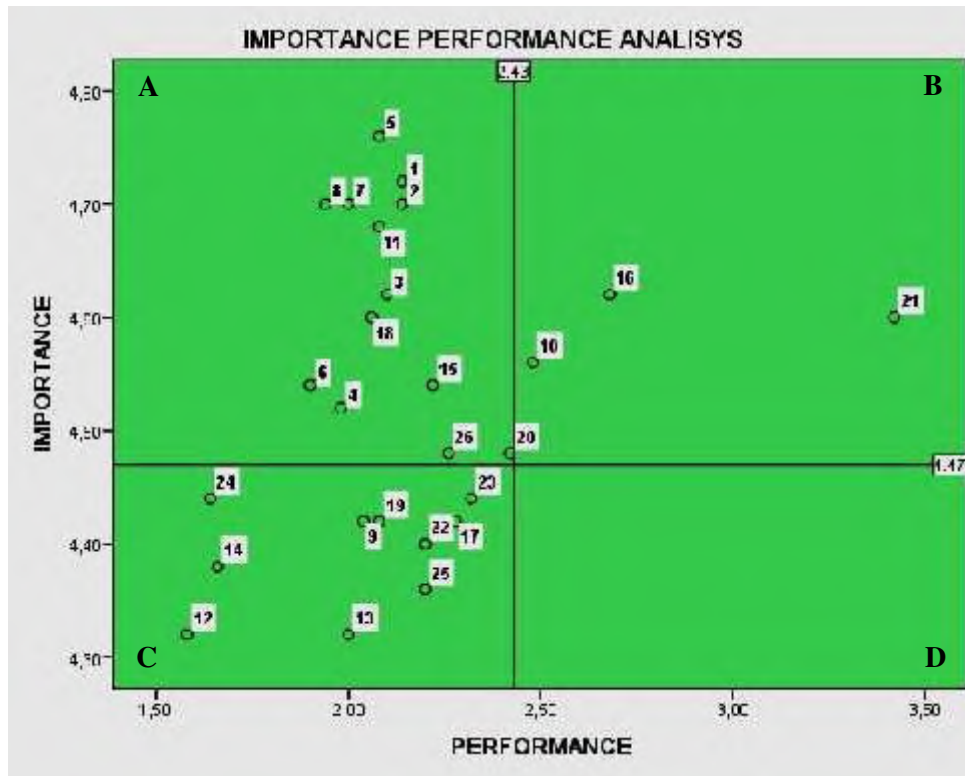
Untuk memetakan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat harapan konsumen dan tingkat kinerja dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan maka dilakukan analisis dimensi menggunakan analisis kuadran kartesius terhadap 50 orang responden penumpang yang berada dalam terminal Terboyo Semarang. Berdasarkan tabel 5.75 dapat diperoleh nilai rata-rata dari penilaian tingkat harapan dan tingkat kinerja menurut para penumpang, nilai tersebut nantinya di masukkan ke dalam empat kuadran, dimana nilai tersebut akan menjadi dua garis vertikal dan horizontal yang membagi diagram menjadi empat bagian.

Untuk menentukan variabel pertanyaan tersebut masuk dikuadran berapa terlebih dahulu ditentukan nilai atau rasio korelasinya antara pelayanan dan harapan. Rasio korelasi dapat dilihat pada tabel 5.76 dibawah ini.

Tabel 5.76 Analisis Kuadran Penumpang Dalam Terminal.

No	Rasio Korelasi <i>Importance</i>	Rasio Korelasi <i>Performance</i>
1	4,720	2,300
2	4,700	2,380
3	4,620	2,260
4	4,520	2,140
5	4,760	2,300
6	4,540	2,060
7	4,700	2,260
8	4,700	2,160
9	4,420	2,240
10	4,560	2,680
11	4,680	2,240
12	4,320	1,760
13	4,320	2,220
14	4,380	1,840
15	4,540	2,400
16	4,620	2,840
17	4,420	2,440
18	4,600	2,260
19	4,420	2,260
20	4,480	2,620
21	4,600	3,600
22	4,400	2,420
23	4,440	2,540
24	4,440	1,780
25	4,360	2,440
62	4,480	2,460
Total	117,740	60,900
Rata-rata	4,528	2,342

Berdasarkan tabel 5.76 di atas diperoleh gambar diagram kartesius dari rata-rata penilaian tingkat harapan dan tingkat kinerja tiap-tiap dimensi sebagai berikut :



Gambar 5.33 Diagram Kartesius Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Penumpang Tiap-tiap Dimensi.

Hasil pengukuran tiap-tiap dimensi pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya yang memungkinkan pihak pengelola terminal menitik beratkan usaha-usaha perbaikan untuk faktor-faktor yang dianggap penting oleh responden/*customers*, sehingga dengan demikian responden merasa puas. Dari gambar 5.33 dari diagram kartesius ini terlihat, bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan perusahaan Terminal Terboyo Semarang terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

I. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang/pelanggan berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pengelola terminal, karena keberadaan faktor-faktor inilah

yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan pelanggan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran A ini adalah :

- a. Petugas operasional terminal (5)
 - b. Jadwal kedatangan kendaraan secara tertulis (1)
 - c. Jadwal keberangkatan kendaraan secara tertulis (2)
 - d. Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal (8)
 - e. Informasi angkutan lanjutan (7)
 - f. Lampu penerangan ruangan di terminal (11)
 - g. Loket penjualan tiket (3)
 - h. Fasilitas dan petugas kebersihan terminal (18)
 - i. Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum (6)
 - j. Ruang tunggu keberangkatan (*Boarding*) (15)
 - k. Kantor penyelenggara terminal (4)
 - l. Letak jalur kedatangan (26)
 - m. Toilet, WC/MCK (20)
- II. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang/pelanggan berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan/ *customers*. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran B ini adalah :

- a. Fasilitas Peribadatan/Musholah (16)
- b. Lokasi terminal mudah dijangkau (21)
- c. Petugas keamanan menjaga ketertiban bagi pengguna terminal (10)

III Kuadran C (Prioritas rendah)

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang terdapat dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Adapun faktor yang termasuk di dalam kuadran C ini adalah :

- a. Fasilitas penyandang cacat (*Difable*) (24)
- b. Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi (23)
- c. Rumah makan (17)
- d. Media pengaduan gangguan keamanan (9)
- e. Tempat penitipan barang (19)
- f. Tempat naik dan turun penumpang/kemudahan untuk naik ke bus atau turun dari bus (22)
- g. Pos, fasilitas dan petugas kesehatan (14)
- h. Letak jalur pemberangkatan (25)
- i. Informasi fasilitas kesehatan (12)
- j. Informasi pelayanan (denah terminal, nomor trayek, nama PO dan kelas pelayanan, jadwal, tarif) (13)

IV Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang/pelanggan berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja yang dalam pelaksanaannya pengguna jasa menerima pelayanan lebih dari apa yang diharapkan sehingga faktor tidak menjadi prioritas perbaikan.

5.12 Nilai Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan

Tingkat kesesuaian adalah perbandingan antara skor kinerja dan skor harapan dari penumpang terhadap pelayanan di terminal Terboyo Semarang. Nilai tingkat kinerja diperoleh dengan mengalikan masing-masing frekuensi penilaian tingkat kinerja dengan bobot penilaian, lalu dijumlah secara keseluruhan. Perhitungan dilakukan untuk masing-masing atribut pelayanan. Dengan cara yang sama diperoleh nilai tingkat kepentingan untuk masing-masing atribut penerapan manajemen. Hasil perhitungan dengan menggunakan persamaan (2.5) maka diperoleh hasil perhitungan tingkat kesesuaian diatas 51, 71%. Adapun nilai tingkat kesesuaian dari tiap-tiap faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang di terminal Terboyo Semarang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.77 Nilai Kesesuaian Tiap-tiap Dimensi

No	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang dalam terminal Terboyo Semarang	Skor Kinerja	Skor Harapan	Tingkat Kesesuaian
		$\sum X_i$	$\sum Y_i$	%
1	Jadwal kedatangan kendaraan secara tertulis	115	236	48,73
2	Jadwal keberangkatan kendaraan secara tertulis	119	235	50,64
3	Loket penjualan tiket	113	231	48,92
4	Kantor penyelenggara terminal	107	226	47,35
5	Petugas operasional terminal	115	238	48,32
6	Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum	103	227	45,37
7	Informasi angkutan lanjutan	113	235	48,09
8	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal	108	235	45,96
9	Media pengaduan gangguan keamanan	112	221	50,68
10	Petugas keamanan menjaga ketertiban	134	228	58,77
11	Lampu penerangan ruangan di terminal	112	234	47,86
12	Informasi fasilitas kesehatan	88	216	40,74
13	Informasi pelayanan	111	216	51,39
14	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	92	219	42,01
15	Ruang tunggu keberangkatan (<i>Boarding</i>)	120	227	52,86
16	Fasilitas peribadatan/musholah	142	231	61,47
17	Rumah makan	122	221	55,20
18	Fasilitas dan petugas kebersihan terminal	113	230	49,13
19	Tempat penitipan barang	113	221	51,13
20	Toilet, WC/MCK	131	224	58,48
21	Lokasi terminal mudah dijangkau	180	230	78,26
22	Tempat naik dan turun penumpang	121	220	55,00
23	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	127	222	57,21
24	Fasilitas penyandang cacat (<i>Difable</i>)	89	222	40,09
25	Letak jalur pemberangkatan	122	218	55,96
26	Letak jalur kedatangan	123	224	54,91
	Rata-rata			51,71%

Data pada tabel di atas yang mengukur besaran variabel Analisis tingkat kesesuaian ini untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pengelola terminal Terboyo Semarang. Semakin tinggi nilai tingkat kesesuaian maka semakin tinggi pula kepentingan konsumen pada atribut tersebut (Sukardi 2006). Analisis tingkat kesesuaian disajikan dalam Tabel 5.77. Berdasarkan Tabel tersebut menunjukkan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pengelola terminal masih perlu perbaikan lagi, karena rata-rata nilai tingkat kesesuaiannya sebesar 51,71%.

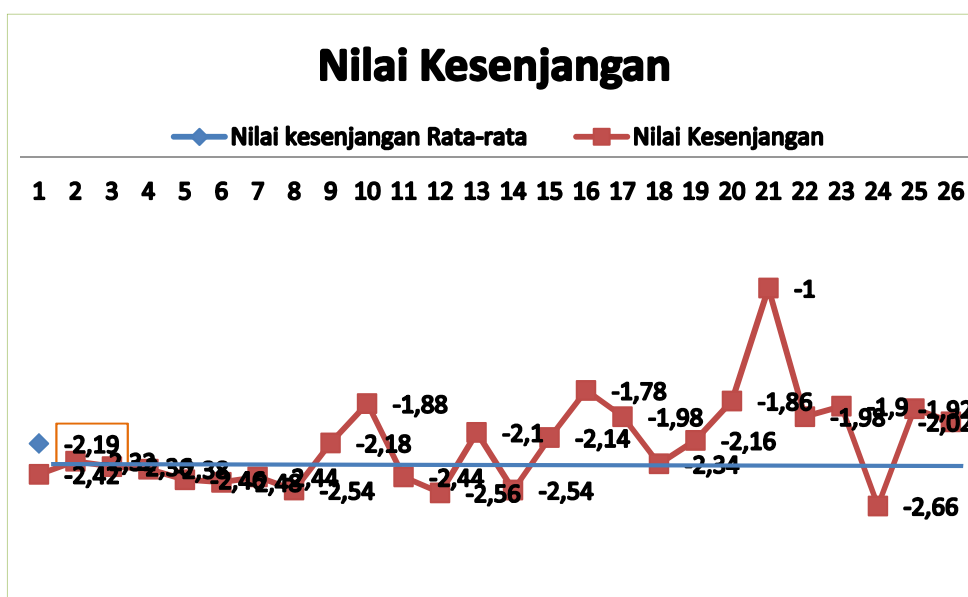
5.13 Nilai Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan

Nilai kesenjangan adalah selisih antara skor penilaian kinerja dengan skor penilaian harapan dari pengguna jasa terhadap pelayanan. Adapun nilai kesenjangan dari tiap-tiap faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang di terminal Terboyo Semarang dapat diperoleh dengan menggunakan persamaan (2.6) dan (2.7) dapat dilihat pada tabel 5.78 dan Gambar 5.34 dibawah ini:

Tabel 5.78 Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi

No	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang dalam terminal Terboyo Semarang	Skor Kinerja	Skor Harapan	Tingkat Kesenjangan
		\bar{X}	\bar{Y}	$\bar{X} - \bar{Y}$
1	Jadwal kedatangan kendaraan secara tertulis	2,30	4,72	-2,42
2	Jadwal keberangkatan kendaraan secara tertulis	2,38	4,70	-2,32
3	Loket penjualan tiket	2,26	4,62	-2,36
4	Kantor penyelenggara terminal, rungan kendali	2,14	4,52	-2,38
5	Petugas operasional terminal	2,30	4,76	-2,46
6	Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum	2,06	4,54	-2,48
7	Informasi angkutan lanjutan	2,26	4,70	-2,44
8	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal	2,16	4,70	-2,54
9	Media pengaduan gangguan keamanan	2,24	4,42	-2,18
10	Petugas keamanan menjaga ketertiban bagi pengguna terminal	2,68	4,56	-1,88
11	Lampu penerangan ruangan di terminal	2,24	4,68	-2,44
12	Informasi fasilitas kesehatan	1,76	4,32	-2,56
13	Informasi pelayanan	2,22	4,32	-2,10
14	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	1,84	4,38	-2,54
15	Ruang tunggu keberangkatan (<i>Boarding</i>)	2,40	4,54	-2,14
16	Fasilitas peribadatan/musholah	2,84	4,62	-1,78
17	Rumah makan	2,44	4,42	-1,98
18	Fasilitas dan petugas kebersihan terminal	2,26	4,60	-2,34
19	Tempat penitipan barang	2,26	4,42	-2,16
20	Toilet, WC/MCK	2,62	4,48	-1,86
21	Lokasi terminal mudah dijangkau	3,60	4,60	-1,00
22	Tempat naik dan turun penumpang /kemudahan naik ke bus atau turun dari bus	2,42	4,40	-1,98
23	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	2,54	4,44	-1,90
24	Fasilitas penyandang cacat (<i>Difable</i>)	1,78	4,44	-2,66
25	Letak jalur pemberangkatan	2,44	4,36	-1,92
26	Letak jalur kedatangan	2,46	4,48	-2,02
	Rata-rata			-2,19

Dari tabel 5.78 diatas diketahui bahwa besar nilai rata-rata kesenjangan adalah sebesar -2,19. dari tabel diatas didapat grafik sebagai berikut :



Gambar 5.34 Grafik Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi

Dari gambar 5,34 di atas dapat dilihat bahwa nilai kesenjangan Pengguna Jasa terminal Terboyo Semarang diperoleh rata-rata kesenjangan bernilai negatif yaitu -2,19. Nilai kesenjangan sebesar -2,19 ini berarti bahwa atribut-atribut penerapan manajemen yang mempunyai nilai kesenjangan lebih besar dari -2,19 harus mendapatkan prioritas utama untuk ditingkatkan dan diperbaiki kinerjanya oleh pihak manajemen terminal Terboyo Semarang. Atribut-atribut tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.79 Nilai rata-rata kesenjangan

No	Atribut	Nilai Kesenjangan
1	Jadwal keberangkatan kendaraan secara tertulis	-2,32
2	Fasilitas dan petugas kebersihan terminal	-2,34
3	Loket penjualan tiket	-2,36
4	Kantor penyelenggara terminal, rungan kendali	-2,38
5	Jadwal kedatangan kendaraan secara tertulis	-2,42
6	Informasi angkutan lanjutan	-2,44
7	Lampu penerangan ruangan di terminal	-2,44
8	Petugas operasional terminal	-2,46
9	Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum	-2,48
10	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal	-2,54
11	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	-2,54
12	Informasi fasilitas kesehatan	-2,56
13	Fasilitas penyandang cacat (<i>Difable</i>)	-2,66

5.14 Analisis Tingkat Harapan dan Kinerja Penumpang Luar Terminal.

Analisis ini berupa penjabaran hasil kuesioner yang didapat dari responden yang melakukan perpindahan moda diluar terminal untuk mengetahui tingkat harapan (*importance*) penumpang dan analisis tingkat kinerja (*performance*), dari kualitas pelayanan untuk penumpang terminal Terboyo Semarang yang di ukur dengan enam konstruk dimana jumlah indikatornya ada 26 indikator (*manifest*) dan total responden 50 (orang).

5.13.1 Dimensi Keandalan (*Reability*)-1.

Tabel 5.80 Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (*Reability*)-1

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	36	72%
Baik	1	2%	penting	14	28%
Cukup baik	8	16%	Cukup penting	0	0%
Kurang baik	20	40%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	21	42%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.80 sebanyak 0 responden (0%) yang menyatakan menyatakan sangat baik, 1 responden (2%) menyatakan baik, 8 responden (16%) menyatakan cukup baik, 20 responden (40%) menyatakan kurang baik, 21 responden (42%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 36 responden (72%) menyatakan sangat penting, 14 responden (28%) menyatakan penting, sebanyak (0%) menyatakan cukup penting, kurang penting dan tidak penting.

5.13.2 Dimensi Keandalan (*Reability*) -2.

Tabel 5.81 Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (*Reability*) -2

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	36	72%
Baik	0	0%	penting	12	24%
Cukup baik	13	26%	Cukup penting	2	4%
Kurang baik	14	28%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	23	46%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.81 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 0 responden (0%) menyatakan baik, 13 responden (26%) menyatakan cukup baik, 14 responden (28%) menyatakan kurang baik, 23 responden (46%) menyatakan

tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 36 responden (72%) menyatakan sangat penting, 12 responden (24%) menyatakan penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.13.3 Dimensi Keandalan (*Reability*)-3.

Tabel 5.82 Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (*Reability*)-3

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	26	52%
Baik	1	2%	penting	15	30%
Cukup baik	4	8%	Cukup penting	8	16%
Kurang baik	14	28%	Kurang penting	1	2%
Tidak baik	31	62%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.82 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 1 responden (2%) menyatakan baik, 4 responden (8%) menyatakan cukup baik, 14 responden (28%) menyatakan kurang baik, 31 responden (62%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 26 responden (52%) menyatakan sangat penting, 15 responden (30%) menyatakan penting, sebanyak 8 responden (16%) menyatakan cukup penting, sebanyak 1 responden (2%) menyatakan tidak penting, sebanyak (0%) menyatakan tidak penting.

5.13.4 Dimensi Keandalan (*Reability*)-4.

Tabel 5.83 Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (*Reability*)-4

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	31	62%
Baik	0	0%	penting	14	28%
Cukup baik	6	12%	Cukup penting	5	10%
Kurang baik	12	24%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	32	64%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.83 sebanyak (0%) menyatakan sangat baik dan baik, 6 responden (12%) menyatakan cukup baik, 12 responden (24%) menyatakan kurang baik, 32 responden (64%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 31 responden (62%) menyatakan sangat penting, 14 responden (28%) menyatakan penting, sebanyak 5

responden (10%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.13.5 Dimensi Keandalan (*Reability*)-5.

Tabel 5.84 Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (*Reability*)-5

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	28	56%
Baik	5	10%	penting	17	34%
Cukup baik	21	42%	Cukup penting	5	10%
Kurang baik	7	14%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	17	34%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.84 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 5 responden (10%) menyatakan baik, 21 responden (42%) menyatakan cukup baik, 7 responden (14%) menyatakan kurang baik, 17 responden (34%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 28 responden (65%) menyatakan sangat penting, 17 responden (34%) menyatakan penting, sebanyak 5 responden (10%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.13.6 Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)-6.

Tabel 5.85 Tingkat Harapan dan Kinerja Ketanggapan (*Responsiveness*)-6

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	29	58%
Baik	1	2%	penting	17	34%
Cukup baik	6	12%	Cukup penting	4	8%
Kurang baik	16	32%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	27	54%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.85 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 1 responden (2%) menyatakan baik, 6 responden (12%) menyatakan cukup baik, 16 responden (32%) menyatakan kurang baik, 27 responden (54%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 29 responden (58%) menyatakan sangat penting, 17 responden (34%) menyatakan penting, sebanyak 4 responden (8%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.13.7 Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)-7.

Tabel 5.86 Tingkat Harapan dan Kinerja Ketanggapan (*Responsiveness*)-7

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	29	58%
Baik	1	2%	penting	17	34%
Cukup baik	4	8%	Cukup penting	4	8%
Kurang baik	13	26%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	32	64%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.86 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 1 responden (2%) menyatakan baik, 4 responden (8%) menyatakan cukup baik, 13 responden (26%) menyatakan kurang baik, 32 responden (64%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 29 responden (58%) menyatakan sangat penting, 17 responden (34%) menyatakan penting, sebanyak 4 responden (8%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.13.8 Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)-8.

Tabel 5.87 Tingkat Harapan dan Kinerja Ketanggapan (*Responsiveness*)-8

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	32	64%
Baik	1	2%	penting	13	26%
Cukup baik	4	8%	Cukup penting	5	10%
Kurang baik	14	28%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	31	62%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.87 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 1 responden (2%) menyatakan baik, 4 responden (8%) menyatakan cukup baik, 14 responden (28%) menyatakan kurang baik, 31 responden (62%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 32 responden (64%) menyatakan sangat penting, 13 responden (26%) menyatakan penting, sebanyak 5 responden (10%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.13.9 Dimensi Jaminan, Kenyamanan (*Assurance*)-9.

Tabel 5.88 Tingkat Harapan dan Kinerja Jaminan (*Assurance*)-9

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	34	68%
Baik	0	0%	penting	13	26%
Cukup baik	12	24%	Cukup penting	3	6%
Kurang baik	13	26%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	25	50%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.88 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 0 responden (0%) menyatakan baik, 12 responden (24%) menyatakan cukup baik, 13 responden (26%) menyatakan kurang baik, 25 responden (50%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 34 responden (68%) menyatakan sangat penting, 13 responden (26%) menyatakan penting, sebanyak 3 responden (6%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.13.10 Dimensi Jaminan, Kenyamanan (*Assurance*)-10.

Tabel 5.89 Tingkat Harapan dan Kinerja Jaminan (*Assurance*)-10

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	34	68%
Baik	4	8%	penting	15	30%
Cukup baik	18	36%	Cukup penting	1	2%
Kurang baik	13	26%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	15	30%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.89 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 4 responden (8%) menyatakan baik, 18 responden (36%) menyatakan cukup baik, 13 responden (26%) menyatakan kurang baik, 15 responden (30%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 34 responden (68%) menyatakan sangat penting, 15 responden (30%) menyatakan penting, sebanyak 1 responden (2%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.13.11 Dimensi Jaminan, Kenyamanan (*Assurance*)-11.

Tabel 5.90 Tingkat Harapan dan Kinerja Jaminan (*Assurance*)-11

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	31	62%
Baik	0	0%	penting	15	30%
Cukup baik	8	16%	Cukup penting	4	8%
Kurang baik	15	30%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	27	54%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.90 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 0 responden (0%) menyatakan baik, 8 responden (16%) menyatakan cukup baik, 15 responden (30%) menyatakan kurang baik, 27 responden (54%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 31 responden (62%) menyatakan sangat penting, 15 responden (30%) menyatakan penting, sebanyak 4 responden (8%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.13.12 Dimensi Empati, Perhatian (*Emphety*)-12.

Tabel 5.91 Tingkat Harapan dan Kinerja Empati (*Emphety*)-12

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	31	62%
Baik	0	0%	penting	17	34%
Cukup baik	3	6%	Cukup penting	2	4%
Kurang baik	16	32%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	31	62%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.91 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 0 responden (0%) menyatakan baik, 3 responden (6%) menyatakan cukup baik, 16 responden (32%) menyatakan kurang baik, 31 responden (62%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 31 responden (62%) menyatakan sangat penting, 17 responden (34%) menyatakan penting, sebanyak 2 responden (4%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.13.13 Dimensi Empati, Perhatian (*Emphety*)-13.

Tabel 5.92 Tingkat Harapan dan Kinerja Empati (*Emphety*)-13

Skala likert	Kinerja	Persentase (%)	Skala likert	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	37	74%
Baik	0	0%	penting	10	20%
Cukup baik	10	20%	Cukup penting	3	6%
Kurang baik	19	38%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	21	42%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.92 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 0 responden (0%) menyatakan baik, 10 responden (20%) menyatakan cukup baik, 19 responden (38%) menyatakan kurang baik, 21 responden (42%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 37 responden (74%) menyatakan sangat penting, 10 responden (20%) menyatakan penting, sebanyak 3 responden (6%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.13.14 Dimensi Berwujud, Nyata (*Tangible*)-14.

Tabel 5.93 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-14

Skala likert	Kinerja	Persentase (%)	Skala likert	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	33	66%
Baik	0	0%	penting	13	26%
Cukup baik	2	4%	Cukup penting	4	8%
Kurang baik	12	24%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	36	72%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.93 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 0 responden (0%) menyatakan baik, 2 responden (4%) menyatakan cukup baik, 12 responden (24%) menyatakan kurang baik, 36 responden (72%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 33 responden (66%) menyatakan sangat penting, 13 responden (26%) menyatakan penting, sebanyak 4 responden (8%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.13.15 Dimensi Berwujud, Nyata (*Tangible*)-15.

Tabel 5.94 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-15.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	37	74%
Baik	0	0%	penting	12	24%
Cukup baik	9	18%	Cukup penting	1	2%
Kurang baik	17	34%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	24	48%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.94 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 0 responden (0%) menyatakan baik, 9 responden (18%) menyatakan cukup baik, 17 responden (34%) menyatakan kurang baik, 24 responden (48%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 37 responden (74%) menyatakan sangat penting, 12 responden (24%) menyatakan penting, sebanyak 1 responden (2%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.13.16 Dimensi Berwujud, Nyata (*Tangible*)-16.

Tabel 5.95 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-16

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	29	58%
Baik	7	14%	penting	18	36%
Cukup baik	16	32%	Cukup penting	3	6%
Kurang baik	8	16%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	19	38%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.95 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 7 responden (14%) menyatakan baik, 16 responden (32%) menyatakan cukup baik, 8 responden (16%) menyatakan kurang baik, 19 responden (38%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 29 responden (58%) menyatakan sangat penting, 18 responden (36%) menyatakan penting, sebanyak 3 responden (6%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.13.17 Dimensi Berwujud, Nyata (*Tangible*)-17.

Tabel 5.96 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-17

Skala likert	Kinerja	Persentase (%)	Skala likert	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	25	50%
Baik	1	2%	penting	20	40%
Cukup baik	8	16%	Cukup penting	5	10%
Kurang baik	21	42%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	20	40%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.96 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 1 responden (2%) menyatakan baik, 8 responden (16%) menyatakan cukup baik, 21 responden (42%) menyatakan kurang baik, 20 responden (40%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 25 responden (50%) menyatakan sangat penting, 20 responden (40%) menyatakan penting, sebanyak 5 responden (10%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.13.18 Dimensi Berwujud, Nyata (*Tangible*)-18.

Tabel 5.97 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-18

Skala likert	Kinerja	Persentase (%)	Skala likert	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	29	58%
Baik	0	0%	penting	14	28%
Cukup baik	3	6%	Cukup penting	7	14%
Kurang baik	19	38%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	28	56%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.97 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 0 responden (0%) menyatakan baik, 3 responden (6%) menyatakan cukup baik, 19 responden (38%) menyatakan kurang baik, 28 responden (56%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 29 responden (58%) menyatakan sangat penting, 14 responden (28%) menyatakan penting, sebanyak 7 responden (14%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.13.19 Dimensi Berwujud, Nyata (*Tangible*)-19.

Tabel 5.98 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-19

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	25	50%
Baik	0	0%	penting	16	32%
Cukup baik	2	4%	Cukup penting	7	14%
Kurang baik	16	32%	Kurang penting	1	2%
Tidak baik	32	64%	Tidak penting	1	2%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.98 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 0 responden (0%) menyatakan baik, 2 responden (4%) menyatakan cukup baik, 16 responden (32%) menyatakan kurang baik, 32 responden (64%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 295 responden (50%) menyatakan sangat penting, 16 responden (32%) menyatakan penting, sebanyak 7 responden (14%) menyatakan cukup penting, sebanyak 1 responden (2%) menyatakan kurang penting, sebanyak 1 responden (2%) menyatakan tidak penting.

5.13.20 Dimensi Berwujud, Nyata (*Tangible*)-20.

Tabel 5.99 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-20

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	1	2%	Sangat penting	35	70%
Baik	0	0%	penting	10	20%
Cukup baik	15	30%	Cukup penting	5	10%
Kurang baik	15	30%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	19	38%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.99 sebanyak 1 responden (2%) menyatakan sangat baik, 0 responden (0%) menyatakan baik, 15 responden (30%) menyatakan cukup baik, 15 responden (30%) menyatakan kurang baik, 19 responden (39%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 35 responden (70%) menyatakan sangat penting, 10 responden (20%) menyatakan penting, sebanyak 5 responden (10%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.13.21 Dimensi Aksesibilitas, Kemudahan (*Accessibility*)-21.

Tabel 5.100 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (*Accessibility*)-21

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	20	40%	Sangat penting	36	72%
Baik	15	30%	penting	8	16%
Cukup baik	7	14%	Cukup penting	4	8%
Kurang baik	3	6%	Kurang penting	2	4%
Tidak baik	5	10%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.100 sebanyak 20 responden (40%) menyatakan sangat baik, 15 responden (30%) menyatakan baik, 7 responden (14%) menyatakan cukup baik, 3 responden (6%) menyatakan kurang baik, 5 responden (10%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 36 responden (72%) menyatakan sangat penting, 8 responden (16%) menyatakan penting, sebanyak 4 responden (8%) menyatakan cukup penting, sebanyak 2 responden (4%) menyatakan kurang penting, sebanyak (0%) menyatakan tidak penting.

5.13.22 Dimensi Aksesibilitas, Kemudahan (*Accessibility*)-22.:

Tabel 5.101 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (*Accessibility*)-22

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	34	68%
Baik	2	4%	penting	14	28%
Cukup baik	7	14%	Cukup penting	2	4%
Kurang baik	16	32%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	25	50%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.101 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 2 responden (4%) menyatakan baik, 7 responden (14%) menyatakan cukup baik, 16 responden (32%) menyatakan kurang baik, 25 responden (50%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 34 responden (68%) menyatakan sangat penting, 14 responden (28%) menyatakan penting, sebanyak 2 responden (4%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.13.23 Dimensi Aksesibilitas, Kemudahan (*Accessibility*)-23.

Tabel 5.102 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (*Accessibility*)-23

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	30	60%
Baik	1	2%	penting	16	32%
Cukup baik	18	36%	Cukup penting	4	8%
Kurang baik	15	30%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	16	32%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.102 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 1 responden (2%) menyatakan baik, 18 responden (36%) menyatakan cukup baik, 15 responden (30%) menyatakan kurang baik, 16 responden (32%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 30 responden (60%) menyatakan sangat penting, 16 responden (32%) menyatakan penting, sebanyak 4 responden (8%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.13.24 Dimensi Aksesibilitas, Kemudahan (*Accessibility*)-24.

Tabel 5.103 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (*Accessibility*)-24

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	30	60%
Baik	0	0%	penting	9	18%
Cukup baik	1	2%	Cukup penting	11	22%
Kurang baik	6	12%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	43	86%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.103 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 0 responden (0%) menyatakan baik, 1 responden (2%) menyatakan cukup baik, 6 responden (12%) menyatakan kurang baik, 43 responden (86%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 30 responden (60%) menyatakan sangat penting, 9 responden (18%) menyatakan penting, sebanyak 11 responden (22%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.13.25 Dimensi Aksesibilitas, Kemudahan (*Accessibility*)-25.

Tabel 5.104 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (*Accessibility*)-25

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	36	72%
Baik	2	4%	penting	14	28%
Cukup baik	3	6%	Cukup penting	0	0%
Kurang baik	15	30%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	30	60%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.104 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 2 responden (4%) menyatakan baik, 3 responden (6%) menyatakan cukup baik, 15 responden (30%) menyatakan kurang baik, 30 responden (60%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 36 responden (72%) menyatakan sangat penting, 14 responden (28%) menyatakan penting, sebanyak (0%) menyatakan cukup penting, kurang penting dan tidak penting.

5.13.26 Dimensi Aksesibilitas, Kemudahan (*Accessibility*)-26.

Tabel 5.105 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas (*Accessibility*)-26

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	36	72%
Baik	2	4%	penting	12	24%
Cukup baik	4	8%	Cukup penting	2	4%
Kurang baik	15	30%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	29	58%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.105 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 2 responden (4%) menyatakan baik, 4 responden (8%) menyatakan cukup baik, 15 responden (30%) menyatakan kurang baik, 29 responden (58%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 36 responden (72%) menyatakan sangat penting, 12 responden (24%) menyatakan penting, 2 responden (4%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.15 Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* Penumpang di Luar Terminal.

Customer Satisfaction Indeks (CSI) atau Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Tingkat kepuasan pengguna dinilai dengan cara membandingkan antara kinerja (*performance*) yang dirasakan pelanggan dengan harapan (*importance*) mereka terhadap kualitas layanan. Kualitas suatu layanan atau jasa dapat diukur dengan beberapa indikator penyusun indeks kepuasan terhadap layanan atau jasa.

5.14.1 Rekapitulasi Data Kuesioner Kinerja dan Harapan penumpang Luar Terminal

Rekapitulasi tingkat harapan (*importance*) penumpang dan analisis tingkat kinerja (*performance*) penumpang di luar terminal dengan jumlah responden sebanyak 50 dapat dilihat pada lampiran K1 dan K2.

Dari rekapitulasi data hasil kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 50 dengan enam konstruk (variabel) dimana jumlah indikatornya ada 26 indikator pada kuesioner untuk masing-masing baik harapan maupun pelayanan yang dirasakan oleh penumpang. Kemudian data tersebut dibuat skoring untuk tiap pertanyaan dan juga frekuensi nilai pertanyaan tersebut, rasio korelasi tiap pertanyaan dapat dilihat pada tabel 5.106 dan 5.107 dibawah ini:

Tabel 5.106 Rasio Korelasi Kuesioner Kinerja (*Performance*)

Kuisisioner	Skor					Frekuensi x nilai	Rasio Korelasi
	Sangat Sangat	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik		
	5	4	3	2	1		
1	0	1	8	20	21	89	1,780
2	0	0	13	14	23	90	1,800
3	0	1	4	14	31	75	1,500
4	0	0	6	12	32	74	1,480
5	0	5	21	7	17	114	2,280
6	0	1	6	16	27	81	1,620
7	0	1	4	13	32	74	1,480
8	0	1	4	14	31	75	1,500
9	0	0	12	13	25	87	1,740
10	0	4	18	13	15	111	2,220
11	0	0	8	15	27	81	1,620
12	0	0	3	16	31	72	1,440
13	0	0	10	19	21	89	1,780
14	0	0	2	12	36	66	1,320
15	0	0	9	17	24	85	1,700
16	0	7	16	8	19	111	2,220
17	0	1	8	21	20	90	1,800
18	0	0	3	19	28	75	1,500
19	0	0	2	16	32	70	1,400
20	1	0	15	15	19	99	1,980
21	20	15	7	3	5	192	3,840
22	0	2	7	16	25	86	1,720
23	0	1	18	15	16	104	2,080
24	0	0	1	6	43	58	1,160
25	0	2	3	15	30	77	1,540
26	0	2	4	15	29	79	1,580
					Rata-rata		1,770
					Jumlah		46,080

Tabel 5.107 Rasio Korelasi Kuesioner Harapan (*Importance*).

Kuisisioner	Skor					Frekuensi x nilai	Rasio Korelasi
	Sangat Penting	Penting	Cukup penting	Kurang Penting	Tidak Penting		
	5	4	3	2	1		
1	36	14	0	0	0	236	4,720
2	36	12	2	0	0	234	4,680
3	26	15	8	1	0	216	4,320
4	31	14	5	0	0	226	4,520
5	28	17	5	0	0	223	4,460
6	29	17	4	0	0	225	4,500
7	29	17	4	0	0	225	4,500
8	32	13	5	0	0	227	4,540
9	34	13	3	0	0	231	4,620
10	34	15	1	0	0	233	4,660
11	31	15	4	0	0	227	4,540
12	31	17	2	0	0	229	4,580
13	37	10	3	0	0	234	4,680
14	33	13	4	0	0	229	4,580
15	37	12	1	0	0	236	4,720
16	29	18	3	0	0	226	4,520
17	25	20	5	0	0	220	4,400
18	29	14	7	0	0	222	4,440
19	25	16	7	1	1	213	4,260
20	35	10	5	0	0	230	4,600
21	36	8	4	2	0	228	4,560
22	34	14	2	0	0	232	4,640
23	30	16	4	0	0	226	4,520
24	30	9	11	0	0	219	4,380
25	36	14	0	0	0	236	4,720
26	36	12	2	0	0	234	4,680
					Rata-rata		4,552
					Jumlah		118,340

Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)/*Customer Satisfaction Index (CSI)* dapat dilihat pada tabel 5.106 dan 6.107. Berdasarkan data tersebut maka diperoleh nilai rata-rata dari penilaian tingkat harapan dan tingkat kinerja menurut para penumpang. Adapun nilai rata-rata dari tiap-tiap dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.108 Rata-rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja Kepuasan Penumpang Untuk Tiap-tiap Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang di Luar Terminal Terboyo Semarang	Penilaian Tingkat Kinerja Skala 1-5	Penilaian Tingkat Harapan Skala 1-5
	Keandalan (Reability)		
1	Jadwal kedatangan kendaraan secara tertulis	1,780	4,720
2	Jadwal keberangkatan kendaraan secara tertulis	1,800	4,680
3	Loket penjualan tiket	1,500	4,320
4	Kantor penyelenggara terminal, rungan kendali	1,480	4,520
5	Petugas operasional terminal	2,280	4,460
	Ketanggapan (Responsiveness)		
6	Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum	1,620	4,500
7	Informasi angkutan lanjutan	1,480	4,500
8	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal	1,500	4,540
	Jaminan, Kenyamanan (Assurance)		
9	Media pengaduan gangguan keamanan	1,740	4,620
10	Petugas keamanan menjaga ketertiban bagi pengguna terminal	2,220	4,660
11	Lampu penerangan ruangan di terminal	1,620	4,540
	Empati, Perhatian (Empathy)		
12	Informasi fasilitas kesehatan	1,440	4,580
13	Informasi pelayanan	1,780	4,680
	Berwujud, Nyata (Tangible)		
14	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	1,320	4,580
15	Ruang tunggu keberangkatan (<i>Boarding</i>)	1,700	4,720
16	Fasilitas peribadatan/musholah	2,220	4,520
17	Rumah makan	1,800	4,400
18	Fasilitas dan petugas kebersihan terminal	1,500	4,440
19	Tempat penitipan barang	1,400	4,260
20	Toilet, WC/MCK	1,980	4,600
	Aksesibilitas, Kemudahan (Accessibility)		
21	Lokasi terminal mudah dijangkau	3,840	4,560
22	Tempat naik dan turun penumpang /kemudahan naik ke bus atau turun dari bus	1,720	4,640
23	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	2,080	4,520
24	Fasilitas penyandang cacat (<i>Difable</i>)	1,160	4,380
25	Letak jalur pemberangkatan	1,540	4,720
26	Letak jalur kedatangan	1,580	4,680

Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel 5.108 hasil survai terhadap 50 responden, Kemudian dilakukan perhitungan *Customer Satisfaction Index*. Hasil perhitungan *CSI (Customer Satisfaction Index)* pelanggan terlihat dalam table berikut ini.

Tabel 5.109 Rata-rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja Kepuasan Penumpang di Luar Terminal

No	MIS	Responden	MSSi	WF (%)	WS
1	4,720	50	1,780	3,989	0,071
2	4,680	50	1,800	3,955	0,071
3	4,320	50	1,500	3,650	0,055
4	4,520	50	1,480	3,820	0,057
5	4,460	50	2,280	3,769	0,086
6	4,500	50	1,620	3,803	0,062
7	4,500	50	1,480	3,803	0,056
8	4,540	50	1,500	3,836	0,058
9	4,620	50	1,740	3,904	0,068
10	4,660	50	2,220	3,938	0,087
11	4,540	50	1,620	3,836	0,062
12	4,580	50	1,440	3,870	0,056
13	4,680	50	1,780	3,955	0,070
14	4,580	50	1,320	3,870	0,051
15	4,720	50	1,700	3,989	0,068
16	4,520	50	2,220	3,820	0,085
17	4,400	50	1,800	3,718	0,067
18	4,440	50	1,500	3,752	0,056
19	4,260	50	1,400	3,600	0,050
20	4,600	50	1,980	3,887	0,077
21	4,560	50	3,840	3,853	0,148
22	4,640	50	1,720	3,921	0,067
23	4,520	50	2,080	3,820	0,079
24	4,380	50	1,160	3,701	0,043
25	4,720	50	1,540	3,989	0,061
26	4,680	50	1,580	3,955	0,062
Total	118,340	50	46,080	100,000	1,774
WMT					1,774
CSI					0,3549

Berdasarkan persamaan (2.1), (2.2), (2.3), (2.4) dan mengacu pada tabel 5.109 diatas sehingga dapat diperoleh nilai indeks kepuasan *Customer Satisfaction Index (CSI)* penumpang dalam terminal Terboyo Semarang secara keseluruhan sebesar 0,35,49 atau 35,49. Berdasarkan Tabel 2.4 kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* maka kepuasan penumpang di luar terminal Terboyo Semarang masuk pada range 0,35 – 0,50 dengan kriteria kurang puas atau jika nilai *CSI* dibawah 50% artinya tingkat pelayanan perusahaan/pengelola rendah/buruk.

5.16 Importance Performance Analysis (IPA) Penumpang Luar Terminal.

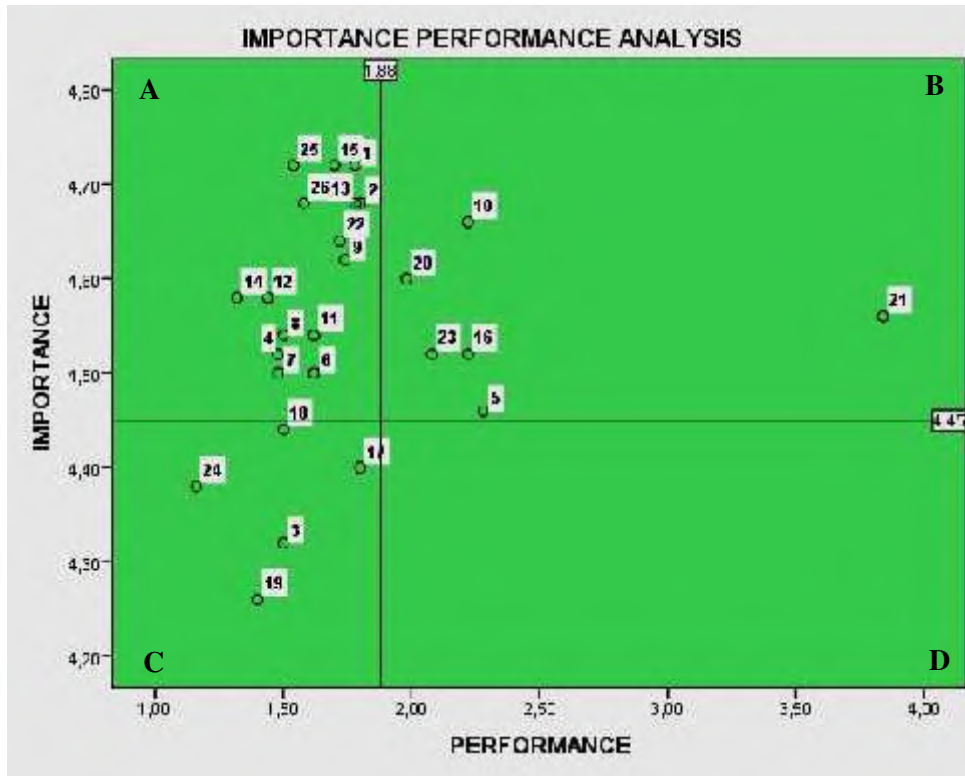
Untuk memetakan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat harapan konsumen dan tingkat kinerja dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan maka dilakukan analisis dimensi menggunakan analisis kuadran kartesius terhadap 50 orang responden penumpang yang berada di luar terminal Terboyo Semarang. Berdasarkan tabel 5.109 dapat diperoleh nilai rata-rata dari penilaian tingkat harapan dan tingkat kinerja menurut para penumpang, nilai tersebut nantinya di masukkan ke dalam empat kuadran, dimana nilai tersebut akan menjadi dua garis vertikal dan horizontal yang membagi diagram menjadi empat bagian.

Untuk menentukan variabel pertanyaan tersebut masuk dikuadran keberapa terlebih dahulu ditentukan nilai atau rasio korelasinya antara pelayanan dan harapan. Rasio korelasi dapat dilihat pada tabel 5.110 dibawah ini.

Tabel 5.110 Analisis Kuadran Penumpang di Luar Terminal.

No	Rasio Korelasi <i>Importance</i>	Rasio Korelasi <i>Performance</i>
1	4,720	1,780
2	4,680	1,800
3	4,320	1,500
4	4,520	1,480
5	4,460	2,280
6	4,500	1,620
7	4,500	1,480
8	4,540	1,500
9	4,620	1,740
10	4,660	2,220
11	4,540	1,620
12	4,580	1,440
13	4,680	1,780
14	4,580	1,320
15	4,720	1,700
16	4,520	2,220
17	4,400	1,800
18	4,440	1,500
19	4,260	1,400
20	4,600	1,980
21	4,560	3,840
22	4,640	1,720
23	4,520	2,080
24	4,380	1,160
25	4,720	1,540
62	4,680	1,580
Total	118,340	46,080
Rara-rata	4.552	1,772

Berdasarkan Tabel 5.110 diatas diperoleh gambar diagram kartesius dari rata-rata penilaian tingkat harapan dan tingkat kinerja tiap-tiap dimensi sebagai berikut :



Gambar 5.35 Diagram Kartesius Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Penumpang Tiap-tiap Dimensi.

Hasil pengukuran tiap-tiap dimensi pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya yang memungkinkan pihak pengelola terminal menitik beratkan usaha-usaha perbaikan untuk faktor-faktor yang dianggap penting oleh responden/*customers*, sehingga dengan demikian responden merasa puas. Dari gambar 5.35 diagram kartesius ini terlihat, bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Terminal Terboyo Semarang terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

I. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang/pelanggan berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pengelola terminal, karena keberadaan faktor-faktor inilah

yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan pelanggan dan diperlukan pembenahan pada faktor tersebut . Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran A ini adalah :

- a. Letak jalur pemberangkatan (25)
- b. Ruang tunggu keberangkatan (*Boarding*) (15)
- c. Jadwal kedatangan kendaraan secara tertulis (1)
- d. Jadwal keberangkatan kendaraan secara tertulis (2)
- e. Informasi pelayanan (denah terminal, nomor trayek, nama PO dan kelas pelayanan, jadwal, tarif) (13)
- f. Letak jalur kedatangan (26)
- g. Tempat naik dan turun penumpang (22)
- h. Media pengaduan gangguan keamanan (9)
- i. Pos, fasilitas dan petugas kesehatan (14)
- j. Informasi fasilitas kesehatan (12)
- k. Lampu penerangan ruangan di terminal (11)
- l. Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal (8)
- m. Kantor penyelenggara terminal (4)
- n. Informasi angkutan lanjutan (7)
- o. Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum (6)

II. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang/pelanggan berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan/ *customers*. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran B ini adalah :

- a. Petugas keamanan menjaga ketertiban bagi pengguna terminal (10)
- b. Toilet, WC/MCK (20)
- c. Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi (23)
- d. Fasilitas peribadatan/musholah (16)
- e. Lokasi terminal mudah dijangkau (21)
- f. Petugas operasional terminal (5)

III Kuadran C (Prioritas rendah)

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang terdapat dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Adapun faktor yang termasuk di dalam kuadran C ini adalah :

- a. Fasilitas dan petugas kebersihan terminal
- b. Rumah makan (17)
- c. Fasilitas penyandang cacat (*Difable*) (24)
- a. Loket penjualan tiket (3)
- b. Tempat penitipan barang (19)

IV Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang/pelanggan berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja yang dalam pelaksanaannya pengguna jasa menerima pelayanan lebih dari apa yang diharapkan sehingga faktor tidak menjadi prioritas perbaikan.

5.17 Nilai Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan.

Tingkat kesesuaian adalah perbandingan antara skor kinerja dan skor harapan dari penumpang terhadap pelayanan di terminal Terboyo Semarang. Nilai tingkat kinerja diperoleh dengan mengalikan masing-masing frekuensi penilaian tingkat kinerja dengan bobot penilaian, lalu dijumlah secara keseluruhan. Perhitungan dilakukan untuk masing-masing atribut pelayanan. Dengan cara yang sama diperoleh nilai tingkat kepentingan untuk masing-masing atribut penerapan manajemen. Hasil perhitungan dengan menggunakan persamaan (2.5) maka diperoleh hasil perhitungan tingkat kesesuaian diatas 39,59%. Adapun nilai tingkat kesesuaian dari tiap-tiap faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang di terminal Terboyo Semarang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.111 Nilai Kesesuaian Tiap-tiap Dimensi

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang di Luar Terminal Terboyo Semarang	Skor Kinerja	Skor Harapan	Tingkat Kesesuaian
		$\sum X_i$	$\sum Y_i$	%
1	Jadwal kedatangan kendaraan secara tertulis	89	236	37,71
2	Jadwal keberangkatan kendaraan secara tertulis	90	234	38,46
3	Loket penjualan tiket	75	216	34,72
4	Kantor penyelenggara terminal, rungan kendali	74	226	32,74
5	Petugas operasional terminal	114	223	51,12
6	Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum	81	225	36,00
7	Informasi angkutan lanjutan	74	225	32,89
8	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal	75	227	33,04
9	Media pengaduan gangguan keamanan	87	231	37,66
10	Petugas keamanan menjaga ketertiban bagi pengguna terminal	111	233	47,64
11	Lampu penerangan ruangan di terminal	81	227	35,68
12	Informasi fasilitas kesehatan	72	229	31,44
13	Informasi pelayanan	89	234	38,03
14	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	66	229	28,82
15	Ruang tunggu keberangkatan (<i>Boarding</i>)	85	236	36,02
16	Fasilitas peribadatan/musholah	111	226	49,12
17	Rumah makan	90	220	40,91
18	Fasilitas dan petugas kebersihan terminal	75	222	33,78
19	Tempat penitipan barang	70	213	32,86
20	Toilet, WC/MCK	99	230	43,04
21	Lokasi terminal mudah dijangkau	192	228	84,21
22	Tempat naik dan turun penumpang	86	232	37,07
23	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	104	226	46,02
24	Fasilitas penyandang cacat (<i>Difable</i>)	58	219	26,48
25	Letak jalur pemberangkatan	77	236	32,63
26	Letak jalur kedatangan	79	234	33,76
	Rata-rata			39,92%

Data pada tabel 5.111 di atas yang mengukur besaran variabel Analisa tingkat kesesuaian ini untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pengelola terminal Terboyo Semarang. Semakin tinggi nilai tingkat kesesuaian maka semakin tinggi pula kepentingan konsumen pada atribut tersebut (Sukardi 2006). Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pengelola terminal masih perlu perbaikan lagi, karena rata-rata nilai tingkat kesesuaiannya masih sebesar 39,59%.

5.18 Nilai Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan.

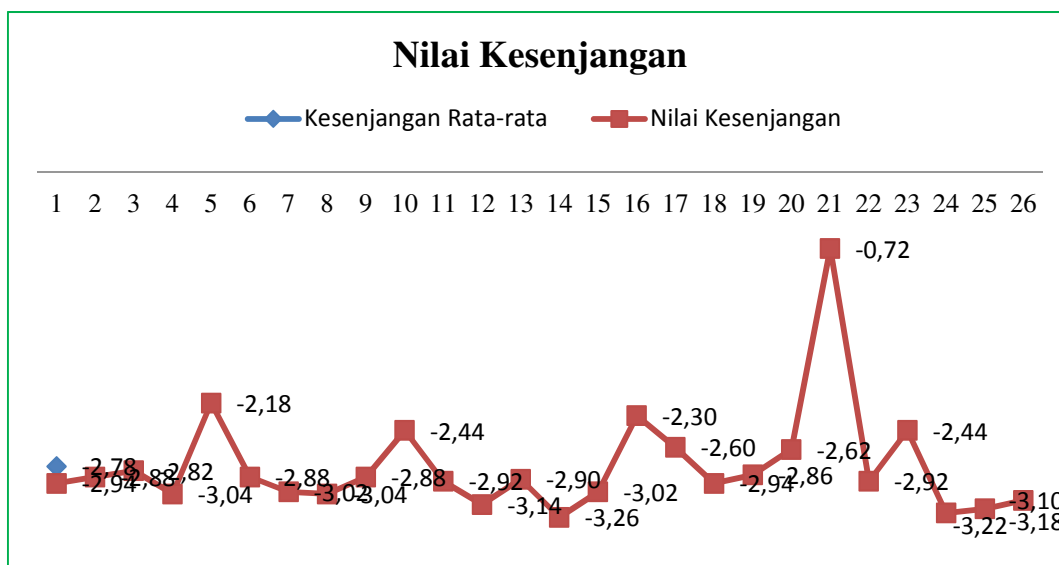
Nilai kesenjangan adalah selisih antara skor penilaian kinerja dengan skor penilaian harapan dari pengguna jasa terhadap pelayanan. Adapun nilai

kesenjangan dari tiap-tiap faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang di luar terminal Terboyo Semarang dapat diperoleh dengan menggunakan persamaan (2.6) dan (2.7) dapat dilihat pada tabel 5.112 dan Gambar 5.36 dibawah ini:

Tabel 5.112 Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi

No	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang di luar Terminal Terboyo Semarang	Skor Kinerja	Skor Harapan	Tingkat Kesenjangan
		\bar{X}	\bar{Y}	$\bar{X} - \bar{Y}$
1	Jadwal kedatangan kendaraan secara tertulis	1,78	4,72	-2,94
2	Jadwal keberangkatan kendaraan secara tertulis	1,80	4,68	-2,88
3	Loket penjualan tiket	1,50	4,32	-2,82
4	Kantor penyelenggara terminal, rungan kendali	1,48	4,52	-3,04
5	Petugas operasional terminal	2,28	4,46	-2,18
6	Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum	1,62	4,50	-2,88
7	Informasi angkutan lanjutan	1,48	4,50	-3,02
8	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal	1,50	4,54	-3,04
9	Media pengaduan gangguan keamanan	1,74	4,62	-2,88
10	Petugas keamanan menjaga ketertiban bagi pengguna terminal	2,22	4,66	-2,44
11	Lampu penerangan ruangan di terminal	1,62	4,54	-2,92
12	Informasi fasilitas kesehatan	1,44	4,58	-3,14
13	Informasi pelayanan	1,78	4,68	-2,90
14	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	1,32	4,58	-3,26
15	Ruang tunggu keberangkatan (<i>Boarding</i>)	1,70	4,72	-3,02
16	Fasilitas peribadatan/musholah	2,22	4,52	-2,30
17	Rumah makan	1,80	4,40	-2,60
18	Fasilitas dan petugas kebersihan terminal	1,50	4,44	-2,94
19	Tempat penitipan barang	1,40	4,26	-2,86
20	Toilet, WC/MCK	1,98	4,60	-2,62
21	Lokasi terminal mudah dijangkau	3,84	4,56	-0,72
22	Tempat naik dan turun penumpang	1,72	4,64	-2,92
23	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	2,08	4,52	-2,44
24	Fasilitas penyandang cacat (<i>Difable</i>)	1,16	4,38	-3,22
25	Letak jalur pemberangkatan	1,54	4,72	-3,18
26	Letak jalur kedatangan	1,58	4,68	-3,10
	Rata-rata			-2,78

Dari tabel 5.112 diatas diketahui bahwa besar nilai rata-rata kesenjangan adalah sebesar -2.78. dari tabel diatas didapat grafik sebagai berikut :



Gambar 5.36 Grafik Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi

Dari gambar 5,36 di atas dapat dilihat bahwa nilai kesenjangan Pengguna Jasa terminal Terboyo Semarang diperoleh rata-rata kesenjangan bernilai negatif yaitu -2,78. Nilai kesenjangan sebesar -2,78 ini berarti bahwa atribut-atribut penerapan manajemen yang mempunyai nilai kesenjangan lebih besar dari -2,78 harus mendapatkan prioritas utama untuk ditingkatkan dan diperbaiki kinerjanya oleh pihak manajemen terminal Terboyo Semarang dapat dilihat pada tabel 5,113 dibawah ini.

Tabel 5.113 Nilai rata-rata kesenjangan

No	Atribut	Nilai Kesenjangan
1	Jadwal keberangkatan kendaraan secara tertulis	-2,82
2	Tempat penitipan barang	-2,86
3	Jadwal keberangkatan kendaraan secara tertulis	-2,88
4	Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum	-2,88
5	Media pengaduan gangguan keamanan	-2,88
6	Informasi pelayanan	-2,90
7	Lampu penerangan ruangan di terminal	-2,92
8	Tempat naik dan turun penumpang	-2,92
9	Jadwal kedatangan kendaraan secara tertulis	-2,94
10	Fasilitas dan petugas kebersihan terminal	-2,94
11	Informasi angkutan lanjutan	-3,02
12	Ruang tunggu keberangkatan (<i>Boarding</i>)	-3,02
13	Kantor penyelenggara terminal, ruangan kendali	-3,04
14	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal	-3,04
15	Letak jalur kedatangan	-3,10
16	Informasi fasilitas kesehatan	-3,14
17	Letak jalur pemberangkatan	-3,18
18	Fasilitas penyandang cacat (<i>Difable</i>)	-3,22
19	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	-3,26

5.19 Analisis Tingkat Harapan dan Kinerja Supir di Terminal.

Analisis ini berupa penjabaran hasil kuesioner yang didapat dari responden (supir) yang menggunakan terminal Terboyo Semarang, untuk mengetahui tingkat harapan (*importance*) supir dan analisis tingkat kinerja (*performance*), terhadap atribut pelayanan di terminal Terboyo Semarang yang diukur dengan enam konstruk dimana jumlah indikatornya ada 26 indikator (*manifest*) dan total responden 75 (orang).

5.19.1 Dimensi Keandalan (*Reability*)-1.

Tabel 5.114 Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (*Reability*) -1

Skala likert	Kinerja	Persentase (%)	Skala likert	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	67	89%
Baik	0	0%	penting	8	11%
Cukup baik	3	4%	Cukup penting	0	0%
Kurang baik	28	37%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	44	59%	Tidak penting	0	0%
Total	75	100%	Total	75	100%

Dari Tabel 5.114 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 0 responden (0%) menyatakan baik, 3 responden (4%) menyatakan cukup baik, 28 responden (37%) menyatakan kurang baik, 44 responden (59%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 67 responden (89%) menyatakan sangat penting, 9 responden (11%) menyatakan penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting

5.19.2 Dimensi Keandalan (*Reability*)-2.

Tabel 5.115 Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (*Reability*)-2

Skala likert	Kinerja	Persentase (%)	Skala likert	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	48	64%
Baik	0	0%	penting	26	35%
Cukup baik	18	24%	Cukup penting	1	1%
Kurang baik	35	47%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	22	29%	Tidak penting	0	0%
Total	75	100%	Total	75	100%

Dari Tabel 5.115 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 0 responden (0%) menyatakan baik, 18 responden (24%) menyatakan cukup baik, 35 responden (47%) menyatakan kurang baik, 22 responden (29%) menyatakan

tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 48 responden (64%) menyatakan sangat penting, 26 responden (35%) menyatakan penting, 1 responden (1%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting..

5.19.3 Dimensi Keandalan (*Reability*)-3.

Tabel 5.116 Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (*Reability*)-3

Skala likert	Kinerja	Persentase (%)	Skala likert	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	67	89%
Baik	0	0%	penting	8	11%
Cukup baik	1	1%	Cukup penting	0	0%
Kurang baik	24	32%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	50	67%	Tidak penting	0	0%
Total	75	100%	Total	75	100%

Dari Tabel 5.116 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 0 responden (0%) menyatakan baik, 1 responden (1%) menyatakan cukup baik, 24 responden (32%) menyatakan kurang baik, 50 responden (67%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang untuk dimensi *reability*-3, sebanyak 66 responden (88%) menyatakan sangat penting, 9 responden (12%) menyatakan penting, sebanyak (0%) menyatakan cukup penting, kurang penting dan tidak penting.

5.19.4 Dimensi Keandalan (*Reability*)-4.

Tabel 5.117 Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (*Reability*)-4

Skala likert	Kinerja	Persentase (%)	Skala likert	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	55	73%
Baik	0	0%	penting	18	24%
Cukup baik	5	7%	Cukup penting	2	3%
Kurang baik	25	33%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	45	60%	Tidak penting	0	0%
Total	75	100%	Total	75	100%

Dari Tabel 5.117 sebanyak (0%) yang menyatakan menyatakan sangat baik, 0 responden (0%) menyatakan baik, 5 responden (7%) menyatakan cukup baik, 25 responden (33%) menyatakan kurang baik, 45 responden (60%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang untuk dimensi *reability*-4, sebanyak 55 responden (73%) menyatakan sangat penting, 18 responden (24%) menyatakan cukup penting, 2 responden (3%)

menyatakan penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.19.5 Dimensi Keandalan (*Reability*)-5.

Tabel 5.118 Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (*Reability*)-5

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	36	48%
Baik	9	12%	penting	27	36%
Cukup baik	28	37%	Cukup penting	12	16%
Kurang baik	22	29%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	16	21%	Tidak penting	0	0%
Total	75	100%	Total	75	100%

Dari Tabel 5.118 sebanyak (0%) menyatakan sangat baik, 9 responden (12%) menyatakan baik, 28 responden (37%) menyatakan cukup baik, 22 responden (29%) menyatakan kurang baik, 16 responden (21%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 36 responden (48%) menyatakan sangat penting, 27 responden (36%) menyatakan cukup penting, 12 responden (16%) menyatakan penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.19.6 Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)-6.

Tabel 5.119 Tingkat Harapan dan Kinerja Ketanggapan (*Responsiveness*)-6

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	22	29%
Baik	0	0%	penting	35	47%
Cukup baik	12	16%	Cukup penting	18	24%
Kurang baik	44	59%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	19	25%	Tidak penting	0	0%
Total	75	100%	Total	75	100%

Dari Tabel 5.119 menyatakan sangat baik 0 responden (0%), 0 responden (0%) menyatakan baik, 12 responden (16%) menyatakan cukup baik, 44 responden (59%) menyatakan kurang baik, dan 19 responden (25%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 22 responden (29%) menyatakan sangat penting, 35 responden (47%) menyatakan penting, 18 responden (24%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.19.7 Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)-7.

Tabel 5.120 Tingkat Harapan dan Kinerja Ketanggapan (*Responsiveness*)-7

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	57	76%
Baik	0	0%	penting	18	24%
Cukup baik	1	1%	Cukup penting	0	0%
Kurang baik	10	13%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	64	85%	Tidak penting	0	0%
Total	75	100%	Total	75	100%

Dari Tabel 5.120 menyatakan sangat baik 0 responden (0%), 0 responden (0%) menyatakan baik, 1 responden (1%) menyatakan cukup baik, 10 responden (31%) menyatakan kurang baik, dan 64 responden (85%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 57 responden (76%) menyatakan sangat penting, 18 responden (24%) menyatakan penting, sebanyak (0%) menyatakan cukup penting, kurang penting dan tidak penting.

5.19.8 Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)-8.

Tabel 5.121 Tingkat Harapan dan Kinerja Untuk Ketanggapan (*Responsiveness*)-8

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	20	27%
Baik	0	0%	penting	45	60%
Cukup baik	3	4%	Cukup penting	10	13%
Kurang baik	42	56%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	30	40%	Tidak penting	0	0%
Total	75	100%	Total	75	100%

Dari Tabel 5.121 menyatakan sangat baik dan baik (0%), 3 responden (4%) menyatakan cukup baik, 42 responden (56%) menyatakan kurang baik, dan 30 responden (40%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 20 responden (27%) menyatakan sangat penting, 45 responden (60%) menyatakan penting, 10 responden (13%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.19.9 Dimensi Jaminan, Kenyamanan (*Assurance*)-9.

Tabel 5.122 Tingkat Harapan dan Kinerja Jaminan (*Assurance*)-9

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	20	27%
Baik	0	0%	penting	31	41%
Cukup baik	14	19%	Cukup penting	22	29%
Kurang baik	43	57%	Kurang penting	2	3%
Tidak baik	18	24%	Tidak penting	0	0%
Total	75	100%	Total	75	100%

Dari Tabel 5.122 menyatakan sangat baik dan baik(0%), 14 responden (19%) menyatakan cukup baik, 43 responden (57%) menyatakan kurang baik, dan 18 responden (24%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 20 responden (27%) menyatakan sangat penting, 31 responden (41%) menyatakan penting, 22 responden (29%) menyatakan cukup penting, 2 responden (3%) menyatakan kurang penting, sebanyak (0%) menyatakan tidak penting.

5.19.10 Dimensi Jaminan, Kenyamanan (*Assurance*)-10.

Tabel 5.123 Tingkat Harapan dan Kinerja Jaminan, (*Assurance*)-10

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	18	24%
Baik	8	11%	penting	41	55%
Cukup baik	27	36%	Cukup penting	15	20%
Kurang baik	25	33%	Kurang penting	1	1%
Tidak baik	15	20%	Tidak penting	0	0%
Total	75	100%	Total	75	100%

Dari Tabel 5.123 menyatakan sangat baik (0%), 8 responden (11%) menyatakan baik, 27 responden (36%) menyatakan cukup baik, 25 responden (33%) menyatakan kurang baik, dan 15 responden (20%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 18 responden (24%) menyatakan sangat penting, 41 responden (55%) menyatakan penting, 15 responden (20%) menyatakan cukup penting, 1 responden (1%) menyatakan kurang penting, sebanyak (0%) menyatakan tidak penting.

5.19.11 Dimensi Jaminan, Kenyamanan (*Assurance*)-11.

Tabel 5.124 Tingkat Harapan dan Kinerja Jaminan, (*Assurance*)-11

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	49	65%
Baik	0	0%	penting	22	29%
Cukup baik	7	9%	Cukup penting	4	5%
Kurang baik	30	40%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	38	51%	Tidak penting	0	0%
Total	75	100%	Total	75	100%

Dari Tabel 5.124 menyatakan sangat baik 0 responden (0%), 0 responden (0%) menyatakan baik, 7 responden (9%) menyatakan cukup baik, 30 responden (40%) menyatakan kurang baik, dan 38 responden (51%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 49 responden (65%) menyatakan sangat penting, 22 responden (29%) menyatakan penting, 4 responden (5%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.19.12 Dimensi Empati, Perhatian (*Emphety*)-12.

Tabel 5.125 Tingkat Harapan dan Kinerja Empati, Perhatian (*Emphety*)-12

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	10	13%
Baik	0	0%	penting	33	44%
Cukup baik	5	7%	Cukup penting	28	37%
Kurang baik	49	65%	Kurang penting	4	5%
Tidak baik	21	28%	Tidak penting	0	0%
Total	75	100%	Total	75	100%

Dari Tabel 5.125 menyatakan sangat baik 0 responden (0%), 0 responden (0%) menyatakan baik, 5 responden (7%) menyatakan cukup baik, 49 responden (65%) menyatakan kurang baik, dan 21 responden (28%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 10 responden (13%) menyatakan sangat penting, 33 responden (44%) menyatakan penting, 28 responden (37%) menyatakan cukup penting, 4 responden (5%) menyatakan kurang penting, sebanyak (0%) menyatakan tidak penting.

5.19.13 Dimensi Empati, Perhatian (*Emphety*)-13.

Tabel 5.126 Tingkat Harapan dan Kinerja Empati (*Emphety*)-13

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	harapan	persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	14	19%
Baik	0	0%	penting	46	61%
Cukup baik	7	9%	Cukup penting	15	20%
Kurang baik	43	57%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	25	33%	Tidak penting	0	0%
Total	75	100%	Total	75	100%

Dari Tabel 5.126 menyatakan sangat baik 0 responden (0%), 0 responden (0%) menyatakan baik, 7 responden (9%) menyatakan cukup baik, 43 responden (57%) menyatakan kurang baik, dan 25 responden (33%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 14 responden (19%) menyatakan sangat penting, 46 responden (61%) menyatakan penting, 15 responden (20%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.19.14 Dimensi Berwujud, Nyata (*Tangible*)-14.

Tabel 5.127 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-14

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	49	65%
Baik	0	0%	penting	24	32%
Cukup baik	0	0%	Cukup penting	2	3%
Kurang baik	28	37%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	47	63%	Tidak penting	0	0%
Total	75	100%	Total	75	100%

Dari Tabel 5.127 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 0 responden (0%) menyatakan baik, 0 responden (0%) menyatakan cukup baik, 28 responden (37%) menyatakan kurang baik, 47 responden (63%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 49 responden (65%) menyatakan sangat penting, 24 responden (32%) menyatakan penting, sebanyak 2 responden (3%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.19.15 Dimensi Berwujud, Nyata (*Tangible*)-15.

Tabel 5.128 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-15

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	31	41%
Baik	0	0%	penting	19	25%
Cukup baik	1	1%	Cukup penting	20	27%
Kurang baik	46	61%	Kurang penting	5	7%
Tidak baik	28	37%	Tidak penting	0	0%
Total	75	100%	Total	75	100%

Dari Tabel 5.128 menyatakan sangat baik 0 responden (0%), 0 responden (0%) menyatakan baik, 1 responden (1%) menyatakan cukup baik, 46 responden (61%) menyatakan kurang baik, dan 28 responden (37%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 31 responden (41%) menyatakan sangat penting, 19 responden (25%) menyatakan penting, 20 responden (27%) menyatakan cukup penting, 5 responden (7%) menyatakan kurang penting, sebanyak (0%) menyatakan tidak penting.

5.19.16 Dimensi Berwujud, Nyata (*Tangible*)-16.

Tabel 5.129 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-16

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	19	25%
Baik	13	17%	penting	18	24%
Cukup baik	33	44%	Cukup penting	33	44%
Kurang baik	11	15%	Kurang penting	5	7%
Tidak baik	18	24%	Tidak penting	0	0%
Total	75	100%	Total	75	100%

Dari Tabel 5.129 menyatakan sangat baik 0 responden (0%), 13 responden (17%) menyatakan baik, 33 responden (44%) menyatakan cukup baik, 11 responden (15%) menyatakan kurang baik, dan 18 responden (24%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 19 responden (25%) menyatakan sangat penting, 18 responden (24%) menyatakan penting, 33 responden (44%) menyatakan cukup penting, 5 responden (7%) menyatakan kurang penting, sebanyak (0%) menyatakan tidak penting.

5.19.17 Dimensi Berwujud, Nyata (*Tangible*)-17.

Tabel 5.130 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-17

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	24	32%
Baik	0	0%	penting	22	29%
Cukup baik	7	9%	Cukup penting	26	35%
Kurang baik	42	56%	Kurang penting	3	4%
Tidak baik	26	35%	Tidak penting	0	0%
Total	75	100%	Total	75	100%

Dari Tabel 130. menyatakan sangat baik 0 responden (0%), 0 responden (0%) menyatakan baik, 7 responden (9%) menyatakan cukup baik, 42 responden (56%) menyatakan kurang baik, dan 26 responden (35%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 24 responden (32%) menyatakan sangat penting, 22 responden (29%) menyatakan penting, 26 responden (35%) menyatakan cukup penting, 3 responden (4%) menyatakan kurang penting, sebanyak (0%) menyatakan tidak penting.

5.19.18 Dimensi Berwujud, Nyata (*Tangible*)-18.

Tabel 5.131 Tingkat Harapan dan Kinerja Untuk Berwujud, Nyata (*Tangible*)-18

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	45	60%
Baik	0	0%	penting	26	35%
Cukup baik	2	3%	Cukup penting	4	5%
Kurang baik	38	51%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	35	47%	Tidak penting	0	0%
Total	75	100%	Total	75	100%

Dari Tabel 5.131 menyatakan sangat baik dan baik (0%), 2 responden (3%) menyatakan cukup baik, 38 responden (51%) menyatakan kurang baik, dan 35 responden (47%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 45 responden (60%) menyatakan sangat penting, 26 responden (36%) menyatakan penting, 4 responden (5%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.19.19 Dimensi Berwujud, Nyata (*Tangible*)-19.

Tabel 5.132 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-19

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	38	51%
Baik	0	0%	penting	31	41%
Cukup baik	0	0%	Cukup penting	6	8%
Kurang baik	41	55%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	34	45%	Tidak penting	0	0%
Total	75	100%	Total	75	100%

Dari Tabel 5.132 menyatakan sangat baik, baik, cukup baik (0%), 41 responden (55%) menyatakan kurang baik, dan 34 responden (45%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 38 responden (51%) menyatakan sangat penting, 31 responden (41%) menyatakan penting, 6 responden (8%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) skala kurang penting dan tidak penting.

5.19.20 Dimensi Berwujud, Nyata (*Tangible*)-20.

Tabel 5.133 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-20

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	13	17%
Baik	0	0%	penting	24	32%
Cukup baik	44	59%	Cukup penting	25	33%
Kurang baik	17	23%	Kurang penting	13	17%
Tidak baik	14	19%	Tidak penting	0	0%
Total	75	100%	Total	75	100%

Dari Tabel 5.133 menyatakan sangat baik, baik (0%), 44 responden (59%) menyatakan cukup baik, 17 responden (23%) menyatakan kurang baik, dan 14 responden (19%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 13 responden (17%) menyatakan sangat penting, 24 responden (32%) menyatakan penting, 25 responden (33%) menyatakan cukup penting, 13 responden (17%) menyatakan kurang penting, sebanyak (0%) menyatakan tidak penting.

5.19.21 Dimensi Aksesibilitas, Kemudahan (*Accessibility*)-21.

Tabel 5.134 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas, (*Accessibility*)-21.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	46	61%	Sangat penting	47	63%
Baik	21	28%	penting	17	23%
Cukup baik	7	9%	Cukup penting	11	15%
Kurang baik	1	1%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	0	0%	Tidak penting	0	0%
Total	75	100%	Total	75	100%

Dari Tabel 5.134 sebanyak 46 responden (61%) yang menyatakan menyatakan sangat baik, 19 responden (25%) menyatakan baik, 5 responden (7%) menyatakan cukup baik, 1 responden (1%) menyatakan kurang baik, 0 responden (0%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 44 responden (59%) menyatakan sangat penting, 19 responden (25%) menyatakan penting, sebanyak 12 responden (16%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) skala kurang penting dan tidak penting.

5.19.22 Dimensi Aksesibilitas, Kemudahan (*Accessibility*)-22.

Tabel 5.135 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas, (*Accessibility*)-22.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	29	39%
Baik	0	0%	penting	39	52%
Cukup baik	9	12%	Cukup penting	7	9%
Kurang baik	43	57%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	22	29%	Tidak penting	0	0%
Total	74	99%	Total	75	100%

Dari Tabel 5.135 sebanyak (0%) yang menyatakan menyatakan sangat baik dan baik, 9 responden (12%) menyatakan cukup baik, 43 responden (57%) menyatakan kurang baik, 22 responden (29%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 29 responden (39%) menyatakan sangat penting, 39 responden (52%) menyatakan penting, sebanyak 7 responden (9%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) skala kurang penting, tidak penting.

5.19.23 Dimensi Aksesibilitas, Kemudahan (*Accessibility*)-23.

Tabel 5.136 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas, (*Accessibility*)-23.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	32	43%
Baik	2	3%	penting	23	31%
Cukup baik	29	39%	Cukup penting	17	23%
Kurang baik	20	27%	Kurang penting	3	4%
Tidak baik	24	32%	Tidak penting	0	0%
Total	75	100%	Total	75	100%

Dari Tabel 5.136 sebanyak (0%) menyatakan sangat baik, 2 responden (3%) menyatakan baik, 29 responden (39%) menyatakan cukup baik, 20 responden (27%) menyatakan kurang baik, 24 responden (32%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 32 responden (43%) menyatakan sangat penting, 23 responden (31%) menyatakan penting, sebanyak 17 responden (23%) menyatakan cukup penting, sebanyak 3 responden (4%) menyatakan sedangkan kurang penting, sebanyak (0%) menyatakan tidak penting.

5.19.24 Dimensi Aksesibilitas, Kemudahan (*Accessibility*)-24

Tabel 5.137 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas, (*Accessibility*)-24.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	62	83%
Baik	0	0%	penting	12	16%
Cukup baik	0	0%	Cukup penting	0	0%
Kurang baik	15	20%	Kurang penting	1	1%
Tidak baik	60	80%	Tidak penting	0	0%
Total	75	100%	Total	75	100%

Dari Tabel 5.137 sebanyak (0%) menyatakan sangat baik dan baik, 0 responden (0%) menyatakan cukup baik, 15 responden (20%) menyatakan kurang baik, 60 responden (80%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 62 responden (83%) menyatakan sangat penting, 12 responden (16%) menyatakan penting, sebanyak (0%) menyatakan cukup penting, sebanyak 1 responden (1%) menyatakan kurang penting, sebanyak (0%) menyatakan tidak penting.

5.19.25 Dimensi Aksesibilitas, Kemudahan (*Accessibility*)-25.

Tabel 5.138 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas, (*Accessibility*)-25.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	49	65%
Baik	1	1%	penting	25	33%
Cukup baik	0	0%	Cukup penting	1	1%
Kurang baik	23	31%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	51	68%	Tidak penting	0	0%
Total	75	100%	Total	75	100%

Dari Tabel 5.138 sebanyak (0%) menyatakan sangat baik, 1 responden (1%) menyatakan baik, menyatakan cukup baik (0%), 23 responden (31%) menyatakan kurang baik, 51 responden (68%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 49 responden (65%) menyatakan sangat penting, 25 responden (33%) menyatakan penting, sebanyak 1 responden (1%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) skala kurang penting dan tidak penting.

5.19.26 Dimensi Aksesibilitas, Kemudahan (*Accessibility*)-26.

Tabel 5.139 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas, (*Accessibility*)-26.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	49	65%
Baik	1	1%	penting	25	33%
Cukup baik	1	1%	Cukup penting	1	1%
Kurang baik	23	31%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	50	67%	Tidak penting	0	0%
Total	75	100%	Total	75	100%

Dari Tabel 5.139 sebanyak (0%) yang menyatakan menyatakan sangat baik, 1 responden (1%) menyatakan baik, 1 responden (1%) menyatakan cukup baik, 23 responden (31%) menyatakan kurang baik, 50 responden (67%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 49 responden (65%) menyatakan sangat penting, 25 responden (33%) menyatakan penting, sebanyak 1 responden (1%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) skala kurang penting dan tidak penting.

5.20 Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* Supir Di Terminal

Customer Satisfaction Indeks (CSI) atau Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Tingkat kepuasan pengguna dinilai dengan cara membandingkan antara kinerja (*performance*) yang dirasakan supir dengan harapan (*importance*) mereka terhadap kualitas layanan. Kualitas suatu layanan atau jasa dapat diukur dengan beberapa indikator penyusun indeks kepuasan terhadap layanan atau jasa.

Rekapitulasi tingkat harapan (*importance*) dan analisis tingkat kinerja (*performance*) supir di terminal dengan jumlah responden sebanyak 75 dapat dilihat pada lampiran L1, L2. Dari rekapitulasi data hasil kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 75 dengan enam konstruk (variabel) dimana jumlah indikatornya ada 26 indikator pada kuesioner untuk masing-masing baik harapan maupun pelayanan yang dirasakan oleh supir. Kemudian data tersebut dibuat skoring untuk tiap pertanyaan dan juga frekuensi nilai pertanyaan tersebut, rasio korelasi tiap pertanyaan dapat dilihat pada tabel 5.140 dan 5.141 dibawah ini:

Tabel 5.140 Rasio Korelasi Kuesioner Kinerja (*Performance*)

Kuisisioner	Skor					Frekuensi x nilai	Rasio Korelasi
	Sangat Sangat	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik		
	5	4	3	2	1		
1	0	0	3	28	44	109	1,453
2	0	0	18	35	22	146	1,947
3	0	0	1	24	50	101	1,347
4	0	0	5	25	45	110	1,467
5	0	9	28	22	16	180	2,400
6	0	0	12	44	19	143	1,907
7	0	0	1	10	64	87	1,160
8	0	0	3	42	30	123	1,640
9	0	0	14	43	18	146	1,947
10	0	8	27	25	15	178	2,373
11	0	0	7	30	38	119	1,587
12	0	0	5	49	21	134	1,787
13	0	0	7	43	25	132	1,760
14	0	0	0	28	47	103	1,373
15	0	0	1	46	28	123	1,640
16	0	13	33	11	18	191	2,547
17	0	0	7	42	26	131	1,747
18	0	0	2	38	35	117	1,560
19	0	0	0	41	34	116	1,547
20	0	0	44	17	14	180	2,400
21	46	21	7	1	0	337	4,493
22	0	0	9	43	22	135	1,800
23	0	2	29	20	24	159	2,120
24	0	0	0	15	60	90	1,200
25	0	1	0	23	51	101	1,347
26	0	1	1	23	50	103	1,373
					Rata-rata		1,843
					Jumlah		47,920

Tabel 5.141 Rasio Korelasi Kuesioner Harapan (*Importance*).

Kuisisioner	Skor					Frekuensi x nilai	Rasio Korelasi
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting		
	5	4	3	2	1		
1	67	8	0	0	0	367	4,893
2	48	26	1	0	0	347	4,627
3	67	8	0	0	0	367	4,893
4	55	18	2	0	0	353	4,707
5	36	27	12	0	0	324	4,320
6	22	35	18	0	0	304	4,053
7	57	18	0	0	0	357	4,760
8	20	45	10	0	0	310	4,133
9	20	31	22	2	0	294	3,920
10	18	41	15	1	0	301	4,013
11	49	22	4	0	0	345	4,600
12	10	33	28	4	0	274	3,653
13	14	46	15	0	0	299	3,987
14	49	24	2	0	0	347	4,627
15	31	19	20	5	0	301	4,013
16	19	18	33	5	0	276	3,680
17	24	22	26	3	0	292	3,893
18	45	26	4	0	0	341	4,547
19	38	31	6	0	0	332	4,427
20	13	24	25	13	0	262	3,493
21	47	17	11	0	0	336	4,480
22	29	39	7	0	0	322	4,293
23	32	23	17	3	0	309	4,120
24	62	12	0	1	0	360	4,800
25	49	25	1	0	0	348	4,640
26	49	25	1	0	0	348	4,640
					Rata-rata		4,316
					Jumlah		112,213

Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)/*Customer Satisfaction Index (CSI)* dapat dilihat pada tabel 5.140 dan 5.141. Berdasarkan data tersebut maka diperoleh nilai rata-rata dari penilaian tingkat harapan dan tingkat kinerja menurut para supir. Adapun nilai rata-rata dari tiap-tiap dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan Supir dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.142 Rata-rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja Kepuasan Supir Bus Tiap Dimensi Pelayanan.

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Supir di terminal Terboyo Semarang	Penilaian Tingkat Kinerja Skala 1-5	Penilaian Tingkat Harapan Skala 1-5
	Keandalan (Reability)		
1	Jumlah penumpang diterminal	1,453	4,893
2	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan secara tertulis	1,947	4,627
3	Jumlah Penghasilan	1,347	4,893
4	Kantor penyelenggara terminal, rungan kendali	1,467	4,707
5	Petugas operasional terminal	2,400	4,320
	Ketanggapan (Responsiveness)	1,907	4,053
6	Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum	1,160	4,760
7	Kondisi Terminal	1,640	4,133
8	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal	1,947	3,920
	Jaminan, Kenyamanan (Assurance)	2,373	4,013
9	Media pengaduan gangguan keamanan	1,587	4,600
10	Petugas keamanan menjaga ketertiban bagi pengguna terminal	1,787	3,653
11	Lampu penerangan ruangan di terminal	1,760	3,987
	Empati, Perhatian (Empathy)	1,373	4,627
12	Informasi fasilitas kesehatan	1,640	4,013
13	Informasi pelayanan	2,547	3,680
	Berwujud, Nyata (Tangible)	1,747	3,893
14	Fasilitas pengendapan kendaraan	1,560	4,547
15	Tempat istirahat awak kendaraan	1,547	4,427
16	Fasilitas peribadatan/musholah	2,400	3,493
17	Fasilitas perdangan, pertokoan, kantin pengemudi	4,493	4,480
18	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	1,800	4,293
19	Fasilitas bengkel yang diperuntukkan bagi operasional bus	2,120	4,120
20	Toilet, WC/MCK	1,200	4,800
	Aksesibilitas, Kemudahan (Accessibility)	1,347	4,640
21	Lokasi terminal mudah dijangkau	1,373	4,640
22	Tempat naik dan turun penumpang	1,453	4,893
23	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	1,947	4,627
24	Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal	1,347	4,893
25	Letak jalur pemberangkatan	1,467	4,707
26	Letak jalur kedatangan	2,400	4,320

Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel 5.142 hasil survai terhadap 75 responden, Kemudian dilakukan perhitungan *Customer Satisfaction Index*. Hasil perhitungan *CSI (Customer Satisfaction Index)* pelanggan terlihat dalam table berikut ini.

Tabel 5.143 Rata-rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja Kepuasan Supir

No	MIS	Responden	MSSi	WF (%)	WS
1	4,893	75	1,453	4,361	0,063
2	4,627	75	1,947	4,123	0,080
3	4,893	75	1,347	4,361	0,059
4	4,707	75	1,467	4,194	0,062
5	4,320	75	2,400	3,850	0,092
6	4,053	75	1,907	3,612	0,069
7	4,760	75	1,160	4,242	0,049
8	4,133	75	1,640	3,683	0,060
9	3,920	75	1,947	3,493	0,068
10	4,013	75	2,373	3,577	0,085
11	4,600	75	1,587	4,099	0,065
12	3,653	75	1,787	3,256	0,058
13	3,987	75	1,760	3,553	0,063
14	4,627	75	1,373	4,123	0,057
15	4,013	75	1,640	3,577	0,059
16	3,680	75	2,547	3,279	0,084
17	3,893	75	1,747	3,470	0,061
18	4,547	75	1,560	4,052	0,063
19	4,427	75	1,547	3,945	0,061
20	3,493	75	2,400	3,113	0,075
21	4,480	75	4,493	3,992	0,179
22	4,293	75	1,800	3,826	0,069
23	4,120	75	2,120	3,672	0,078
24	4,800	75	1,200	4,278	0,051
25	4,640	75	1,347	4,135	0,056
26	4,640	75	1,373	4,135	0,057
Total	112,213	75	47,920	100,000	1,822
WMT					1,822
CSI					0,3643

Berdasarkan persamaan (2.1), (2.2), (2.3), (2.4) dan mengacu pada tabel 5.143 diatas sehingga dapat diperoleh nilai indeks kepuasan *Customer Satisfaction Index (CSI)* Supir bus di terminal Terboyo Semarang secara keseluruhan sebesar 0,3643 atau 36,43. Berdasarkan Tabel 2.4 kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* maka kepuasan Supir di terminal Terboyo Semarang masuk pada range 0,35 – 0,50 dengan kriteria kurang puas atau jika nilai *CSI* dibawah 50% artinya tingkat pelayanan pengelola terminal rendah/buruk.

5.21 Importance Performance Analisis (IPA) Supir di Terminal.

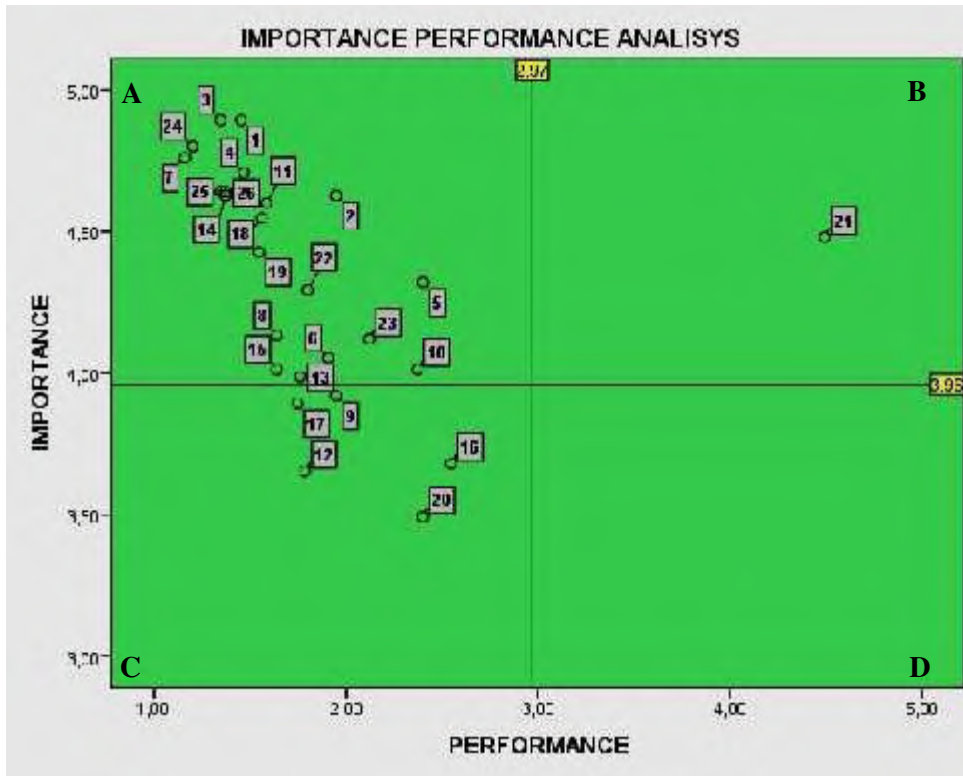
Untuk memetakan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat harapan Supir dan tingkat kinerja dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan maka dilakukan analisis dimensi menggunakan analisis kuadran kartesius terhadap 75 orang supir bus yang berada di terminal Terboyo Semarang. Berdasarkan tabel 5.143 dapat diperoleh nilai rata-rata dari penilaian tingkat harapan dan tingkat kinerja menurut para supir, nilai tersebut nantinya di masukkan ke dalam empat kuadran, dimana nilai tersebut akan menjadi dua garis vertical dan horizontal yang membagi diagram menjadi empat bagian.

Untuk menentukan variabel pertanyaan tersebut berada pada kuadran yang keberapa terlebih dahulu ditentukan nilai atau rasio korelasinya antara pelayanan dan harapan. Rasio korelasi dapat dilihat pada tabel 5.144 dibawah ini.

Tabel 5.144 Analisis Kuadran Supir di Terminal.

No	Rasio Korelasi <i>Importance</i>	Rasio Korelasi <i>Performance</i>
1	4,893	1,453
2	4,627	1,947
3	4,893	1,347
4	4,707	1,467
5	4,320	2,400
6	4,053	1,907
7	4,760	1,160
8	4,133	1,640
9	3,920	1,947
10	4,013	2,373
11	4,600	1,587
12	3,653	1,787
13	3,987	1,760
14	4,627	1,373
15	4,013	1,640
16	3,680	2,547
17	3,893	1,747
18	4,547	1,560
19	4,427	1,547
20	3,493	2,400
21	4,480	4,493
22	4,293	1,800
23	4,120	2,120
24	4,800	1,200
25	4,640	1,347
26	4,640	1,373
Total	112,213	47,920
Rata-rata	4,316	1,843

Berdasarkan Tabel 5.144 diatas diperoleh gambar diagram kartesius dari rata-rata penilaian tingkat harapan dan tingkat kinerja tiap-tiap dimensi sebagai berikut :



Gambar 5.37 Diagram Kartesius Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Supir Tiap-tiap Dimensi.

Hasil pengukuran tiap-tiap dimensi pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya yang memungkinkan pihak pengelola terminal menitik beratkan usaha-usaha perbaikan untuk faktor-faktor yang dianggap penting oleh responden/*customers*, sehingga dengan demikian responden merasa puas. Dari gambar 5.36 diagram kartesius ini terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Terminal Terboyo Semarang terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

I. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang/pelanggan berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu

diprioritaskan oleh pengelola terminal, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan pelanggan dan diperlukan pembenahan pada faktor tersebut. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran A ini adalah :

- a. Jumlah Penghasilan (3)
 - b. Jumlah penumpang di terminal (1)
 - c. Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal (24)
 - d. Kondisi terminal (7)
 - e. Kantor penyelenggara terminal (4)
 - f. Fasilitas pengendapan kendaraan (14)
 - g. Letak jalur kedatangan (26)
 - h. Lampu penerangan ruangan di terminal (11)
 - i. Letak jalur pemberangkatan (25)
 - j. Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan secara tertulis (2)
 - k. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum (18)
 - l. Fasilitas bengkel yang diperuntukkan bagi operasional bus (19)
 - m. Petugas operasional terminal (5)
 - n. Tempat naik dan turun penumpang bus (22)
 - o. Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal (8)
 - p. Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum (6)
 - q. Informasi pelayanan (13)
 - r. Tempat istirahat awak kendaraan (15)
 - s. Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi (23)
 - t. Petugas keamanan menjaga ketertiban bagi pengguna terminal (10)
- II. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang/pelanggan berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan/ *customers*. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran B ini adalah :

- a. Lokasi terminal mudah dijangkau (21)

III Kuadran C (Prioritas rendah)

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang terdapat dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Adapun faktor yang termasuk di dalam kuadran C ini adalah :

- a. Fasilitas perdangan, pertokoan, kantin pengemudi (17)
- b. Media pengaduan gangguan keamanan (9)
- c. Informasi fasilitas kesehatan (12)
- d. Fasilitas peribadatan/musholah (16)
- e. Toilet, WC/MCK (20)

IV Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang/pelanggan berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan pengguna jasa. Sehingga faktor tidak menjadi prioritas perbaikan.

5.22 Nilai Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan

Tingkat kesesuaian adalah perbandingan antara skor kinerja dan skor harapan dari Supir terhadap pelayanan di terminal Terboyo Semarang. Nilai tingkat kinerja diperoleh dengan mengalikan masing-masing frekuensi penilaian tingkat kinerja dengan bobot penilaian, lalu dijumlah secara keseluruhan. Perhitungan dilakukan untuk masing-masing atribut pelayanan. Dengan cara yang sama diperoleh nilai tingkat kepentingan untuk masing-masing atribut penerapan manajemen. Hasil perhitungan dengan menggunakan persamaan (2.5) maka diperoleh hasil perhitungan tingkat kesesuaian diatas 43,59%. Adapun nilai tingkat kesesuaian dari tiap-tiap faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang di terminal Terboyo Semarang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.145 Nilai Kesesuaian Tiap-tiap Dimensi

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Supir di Terminal Terboyo Semarang	Skor Kinerja	Skor Harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
		\bar{X}	\bar{Y}	
1	Jumlah penumpang di terminal	117	366	31,97
2	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan secara tertulis	109	367	29,70
3	Jumlah Penghasilan	146	347	42,07
4	Kantor penyelenggara terminal, ruangan kendali	101	367	27,52
5	Petugas operasional terminal	110	353	31,16
6	Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum	180	324	55,56
7	Kodisi terminal	143	304	47,04
8	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal	87	357	24,37
9	Media pengaduan gangguan keamanan	123	310	39,68
10	Petugas keamanan menjaga ketertiban bagi pengguna terminal	146	294	49,66
11	Lampu penerangan ruangan di terminal	178	301	59,14
12	Informasi fasilitas kesehatan	119	345	34,49
13	Informasi pelayanan	134	274	48,91
14	Fasilitas pengendapan kendaraan	132	299	44,15
15	Tempat istirahat awak kendaraan	103	347	29,68
16	Fasilitas peribadatan/musholah	123	301	40,86
17	Fasilitas perdangan, pertokoan, kantin pengemudi	191	276	69,20
18	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	131	292	44,86
19	Fasilitas bengkel yang diperuntukkan bagi operasional bus	117	341	34,31
20	Toilet, WC/MCK	116	332	34,94
21	Lokasi terminal mudah dijangkau	180	262	68,70
22	Tempat naik dan turun penumpang	337	336	100,30
23	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	135	322	41,93
24	Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal	159	309	51,46
25	Letak jalur pemberangkatan	90	360	25,00
26	Letak jalur kedatangan	101	348	29,02
	Rata-rata			43,59%

Data pada tabel 5.145 di atas yang mengukur besaran variabel Analisis tingkat kesesuaian ini untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pengelola terminal Terboyo Semarang. Semakin tinggi nilai tingkat kesesuaian maka semakin tinggi pula kepentingan konsumen pada atribut tersebut (Sukardi 2006). Analisis tingkat kesesuaian disajikan dalam tabel 5.145. Berdasarkan Tabel tersebut menunjukkan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pengelola terminal masih perlu perbaikan lagi, karena rata-rata nilai tingkat kesesuaiannya sebesar 43,59%.

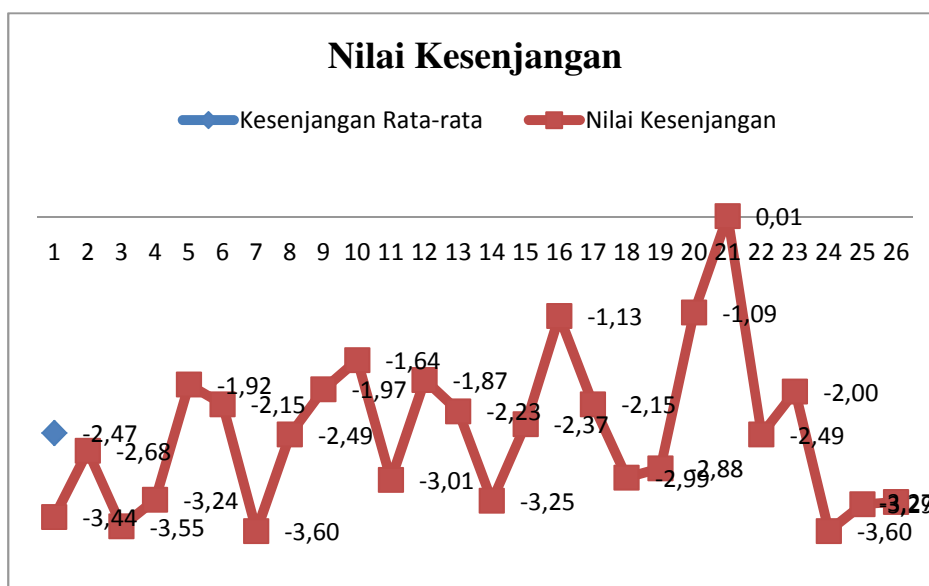
5.23 Nilai Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan

Nilai kesenjangan adalah selisih antara skor penilaian kinerja dengan skor penilaian harapan dari Supir terhadap pelayanan. Adapun nilai kesenjangan dari tiap-tiap faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan supir di terminal Terboyo Semarang dapat diperoleh dengan menggunakan persamaan (2.6) dan (2.7) dapat dilihat pada tabel 5.146 dan gambar 5.38 dibawah ini:

Tabel 5.146 Nilai Kesesuaian Tiap-tiap Dimensi

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Supir di Terminal Terboyo Semarang	Skor Kinerja	Skor Harapan	Tingkat Kesenjangan
		\bar{X}	\bar{Y}	$\bar{X} - \bar{Y}$
1	Jumlah penumpang di terminal	1,453	4,893	-3,44
2	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan secara tertulis	1,947	4,627	-2,68
3	Jumlah Penghasilan	1,347	4,893	-3,55
4	Kantor penyelenggara terminal, rungan kendali	1,467	4,707	-3,24
5	Petugas operasional terminal	2,400	4,320	-1,92
6	Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum	1,907	4,053	-2,15
7	Kondisi terminal	1,160	4,760	-3,60
8	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal	1,640	4,133	-2,49
9	Media pengaduan gangguan keamanan	1,947	3,920	-1,97
10	Petugas keamanan menjaga ketertiban bagi pengguna terminal	2,373	4,013	-1,64
11	Lampu penerangan ruangan di terminal	1,587	4,600	-3,01
12	Informasi fasilitas kesehatan	1,787	3,653	-1,87
13	Informasi pelayanan	1,760	3,987	-2,23
14	Fasilitas pengendapan kendaraan	1,373	4,627	-3,25
15	Tempat istirahat awak kendaraan	1,640	4,013	-2,37
16	Fasilitas peribadatan/musholah	2,547	3,680	-1,13
17	Fasilitas perdangan, pertokoan, kantin pengemudi	1,747	3,893	-2,15
18	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	1,560	4,547	-2,99
19	Fasilitas bengkel yang diperuntukkan bagi operasional bus	1,547	4,427	-2,88
20	Toilet, WC/MCK	2,400	3,493	-1,09
21	Lokasi terminal mudah dijangkau	4,493	4,480	0,01
22	Tempat naik dan turun penumpang	1,800	4,293	-2,49
23	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	2,120	4,120	-2,00
24	Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal	1,200	4,800	-3,60
25	Letak jalur pemberangkatan	1,347	4,640	-3,29
26	Letak jalur kedatangan	1,373	4,640	-3,27
	Rata-rata			-2,47

Dari tabel 5.146 diatas diketahui bahwa besar nilai rata-rata kesenjangan adalah sebesar -2.47. dari tabel diatas didapat grafik sebagai berikut :



Gambar 5.38 Grafik Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi

Dari gambar 5,38 di atas dapat dilihat bahwa nilai kesenjangan Pengguna Jasa terminal Terboyo Semarang diperoleh rata-rata kesenjangan bernilai negatif yaitu -2,47. Nilai kesenjangan sebesar -2,47 ini berarti bahwa atribut-atribut penerapan manajemen yang mempunyai nilai kesenjangan lebih besar dari -2,47 harus mendapatkan prioritas utama untuk ditingkatkan dan diperbaiki kinerjanya oleh pihak manajemen terminal Terboyo Semarang. Atribut-atribut tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 5.147 Nilai rata-rata kesenjangan

No	Atribut	Nilai Kesenjangan
1	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal	-2,49
2	Tempat naik dan turun penumpang	-2,49
3	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan secara tertulis	-2,68
4	Fasilitas bengkel yang diperuntukkan bagi operasional bus	-2,88
5	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	-2,99
6	Lampu penerangan ruangan di terminal	-3,01
7	Kantor penyelenggara terminal, ruangan kendali	-3,24
8	Fasilitas pengendapan kendaraan	-3,25
9	Letak jalur kedatangan	-3,27
10	Letak jalur pemberangkatan	-3,29
11	Jumlah penumpang di terminal	-3,44
12	Jumlah Penghasilan	-3,55
13	Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal	-3,60
14	Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal	-3,60

5.24 Analisis Tingkat Harapan dan Kinerja Karyawan Di Terminal

Analisis ini berupa penjabaran hasil kuesioner yang didapat dari responden (karyawan) yang menggunakan terminal Terboyo Semarang, untuk mengetahui tingkat harapan karyawan dan analisis tingkat kinerja, terhadap atribut pelayanan di terminal Terboyo Semarang yang di ukur dengan enam konstruk dimana jumlah indikatornya ada 26 indikator dan total responden 50 (orang).

5.24.1 Dimensi Keandalan (*Reability*)-1.

Tabel 5.148 Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (*Reability*) -1

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	44	88%
Baik	0	0%	penting	6	12%
Cukup baik	0	0%	Cukup penting	0	0%
Kurang baik	11	22%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	39	78%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.148 sebanyak (0%) menyatakan sangat baik, baik dan cukup baik, 11 responden (22%) menyatakan kurang baik, 39 responden (78%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang sebanyak 44 responden (88%) menyatakan sangat penting, 6 responden (12%) menyatakan penting, sebanyak (0%) yang menyatakan cukup penting, kurang penting dan tidak penting .

5.24.2 Dimensi Keandalan (*Reability*)-2.

Tabel 5.149 Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (*Reability*)-2.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	31	62%
Baik	0	0%	penting	18	36%
Cukup baik	6	12%	Cukup penting	1	2%
Kurang baik	28	56%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	16	32%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.149 sebanyak (0%) menyatakan sangat baik dan baik, 6 responden (12%) menyatakan cukup baik, 28 responden (56%) menyatakan kurang baik, 16 responden (32%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang sebanyak 31 responden (62%) menyatakan sangat penting, 18 responden (36%) menyatakan penting, 1

responden (2%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) yang menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.24.3 Dimensi Keandalan (*Reability*)-3.

Tabel 5.150 Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (*Reability*)-2.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	42	84%
Baik	0	0%	penting	8	16%
Cukup baik	2	4%	Cukup penting	0	0%
Kurang baik	7	14%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	41	82%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.150 sebanyak (0%) menyatakan sangat baik dan baik, 2 responden (4%) menyatakan cukup baik, 7 responden (14%) menyatakan kurang baik, 41 responden (82%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 42 responden (84%) menyatakan sangat penting, 8 responden (16%) menyatakan penting, sebanyak (0%) yang menyatakan cukup penting, kurang penting dan tidak penting.

5.24.4 Dimensi Keandalan (*Reability*)-4.

Tabel 5.151 Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (*Reability*)-4.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	39	78%
Baik	0	0%	penting	11	22%
Cukup baik	5	10%	Cukup penting	0	0%
Kurang baik	17	34%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	28	56%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.151 sebanyak (0%) menyatakan sangat baik dan baik, 5 responden (10%) menyatakan cukup baik, 17 responden (34%) menyatakan kurang baik, 28 responden (56%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 39 responden (78%) menyatakan sangat penting, 11 responden (22%) menyatakan penting, sebanyak (0%) yang menyatakan cukup penting, kurang penting dan tidak penting.

5.24.5 Dimensi Keandalan (*Reability*)-5.

Tabel 5.152 Tingkat Harapan dan Kinerja Keandalan (*Reability*)-5.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	26	52%
Baik	2	4%	penting	22	44%
Cukup baik	19	38%	Cukup penting	2	4%
Kurang baik	11	22%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	18	36%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.152 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 2 responden (4%) menyatakan baik, 19 responden (38%) menyatakan cukup baik, 11 responden (22%) menyatakan kurang baik, 18 responden (36%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 26 responden (52%) menyatakan sangat penting, 22 responden (44%) menyatakan penting, 2 responden (4%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) yang menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.24.6 Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)-6.

Tabel 5.153 Tingkat Harapan dan Kinerja Ketanggapan (*Responsiveness*)-6.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	18	36%
Baik	0	0%	penting	21	42%
Cukup baik	5	10%	Cukup penting	10	20%
Kurang baik	35	70%	Kurang penting	1	2%
Tidak baik	10	20%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.153 sebanyak (0%) menyatakan sangat baik dan baik, 5 responden (10%) menyatakan cukup baik, 35 responden (70%) menyatakan kurang baik, 10 responden (20%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 18 responden (36%) menyatakan sangat penting, 21 responden (42%) menyatakan penting, 10 responden (20%) menyatakan cukup penting, 10 responden (20%) menyatakan kurang penting, sebanyak (0%) menyatakan tidak penting.

5.24.7 Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)-7.

Tabel 5.154 Tingkat Harapan dan Kinerja Ketanggapan (*Responsiveness*)-7.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	46	92%
Baik	0	0%	penting	4	8%
Cukup baik	2	4%	Cukup penting	0	0%
Kurang baik	12	24%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	36	72%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.154 sebanyak (0%) menyatakan sangat baik dan baik, 2 responden (4%) menyatakan cukup baik, 12 responden (24%) menyatakan kurang baik, 36 responden (72%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 46 responden (92%) menyatakan sangat penting, 4 responden (8%) menyatakan penting, sebanyak (0%) yang menyatakan cukup penting, kurang penting dan tidak penting.

5.24.8 Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)-8.

Tabel 5.155 Tingkat Harapan dan Kinerja Ketanggapan (*Responsiveness*)-8.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	20	40%
Baik	0	0%	penting	26	52%
Cukup baik	2	4%	Cukup penting	4	8%
Kurang baik	26	52%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	22	44%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.155 sebanyak (0%) menyatakan sangat baik dan baik, 2 responden (4%) menyatakan cukup baik, 26 responden (52%) menyatakan kurang baik, 22 responden (44%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 20 responden (40%) menyatakan sangat penting, 26 responden (52%) menyatakan penting, 4 responden (8%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) yang menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.24.9 Dimensi Jaminan, Kenyamanan (*Assurance*)-9.

Tabel 5.156 Tingkat Harapan dan Kinerja Jaminan (*Assurance*)-9.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	12	24%
Baik	0	0%	penting	18	36%
Cukup baik	6	12%	Cukup penting	17	34%
Kurang baik	29	58%	Kurang penting	3	6%
Tidak baik	15	30%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.156 sebanyak (0%) menyatakan sangat baik dan baik, 6 responden (12%) menyatakan cukup baik, 29 responden (58%) menyatakan kurang baik, 15 responden (30%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 12 responden (24%) menyatakan sangat penting, 18 responden (36%) menyatakan penting, 17 responden (34%) menyatakan cukup penting, 3 responden (6%) menyatakan kurang penting, sebanyak (0%) yang menyatakan tidak penting.

5.24.10 Dimensi Jaminan, Kenyamanan (*Assurance*)-10.

Tabel 5.157 Tingkat Harapan dan Kinerja Jaminan (*Assurance*)-10.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	22	44%
Baik	3	6%	penting	23	46%
Cukup baik	11	22%	Cukup penting	5	10%
Kurang baik	25	50%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	11	22%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.157 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 3 responden (6%) menyatakan baik, 11 responden (22%) menyatakan cukup baik, 25 responden (50%) menyatakan kurang baik, 12 responden (22%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang sebanyak 22 responden (44%) menyatakan sangat penting, 23 responden (46%) menyatakan penting, 5 responden (10%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.24.11 Dimensi Jaminan, Kenyamanan (*Assurance*)-11.

Tabel 5.158 Tingkat Harapan dan Kinerja Jaminan (*Assurance*)-11.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	34	68%
Baik	0	0%	penting	15	30%
Cukup baik	4	8%	Cukup penting	1	2%
Kurang baik	19	38%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	26	52%	Tidak penting	0	0%
Total	49	98%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.158 sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat baik, 0 responden (0%) menyatakan baik, 4 responden (8%) menyatakan cukup baik, 19 responden (38%) menyatakan kurang baik, 26 responden (52%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 34 responden (68%) menyatakan sangat penting, 15 responden (30%) menyatakan penting, 1 responden (2%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.24.12 Dimensi Untuk Empati, Perhatian (*Emphety*)-12.

Tabel 5.159 Tingkat Harapan dan Kinerja Empati (*Emphety*)-12

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	12	24%
Baik	0	0%	penting	18	36%
Cukup baik	2	4%	Cukup penting	13	26%
Kurang baik	30	60%	Kurang penting	7	14%
Tidak baik	18	36%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.159 sebanyak (0%) menyatakan sangat baik dan baik, 2 responden (4%) menyatakan cukup baik, 30 responden (60%) menyatakan kurang baik, 18 responden (36%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 12 responden (24%) menyatakan sangat penting, 18 responden (36%) menyatakan penting, sebanyak 13 responden (26%) menyatakan cukup penting, sebanyak 7 responden (14%) menyatakan kurang penting, sedangkan untuk skala tidak penting dengan persentasi sebesar 0 persen.

5.24.13 Dimensi Untuk Empati, Perhatian (*Emphety*)-13.

Tabel 5.160 Tingkat Harapan dan Kinerja Empati (*Emphety*)-13

Skala likert	Kinerja	Persentase (%)	Skala likert	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	23	46%
Baik	0	0%	penting	24	48%
Cukup baik	1	2%	Cukup penting	3	6%
Kurang baik	32	64%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	17	34%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.160 sebanyak (0%) menyatakan sangat baik dan baik, 1 responden (2%) menyatakan cukup baik, 32 responden (64%) menyatakan kurang baik, 17 responden (34%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 23 responden (46%) menyatakan sangat penting, 24 responden (48%) menyatakan penting, sebanyak 3 responden (6%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) yang menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.24.14 Dimensi Untuk Berwujud, Nyata (*Tangible*)-14.

Tabel 5.161 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-14

Skala likert	Kinerja	Persentase (%)	Skala likert	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	35	70%
Baik	0	0%	penting	15	30%
Cukup baik	1	2%	Cukup penting	0	0%
Kurang baik	22	44%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	27	54%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.161 sebanyak (0%) menyatakan menyatakan sangat baik dan baik, 1 responden (2%) menyatakan cukup baik, 22 responden (44%) menyatakan kurang baik, 27 responden (54%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 35 responden (70%) menyatakan sangat penting, 15 responden (30%) menyatakan penting, sebanyak (0%) yang menyatakan cukup penting, kurang penting dan tidak penting.

5.24.15 Dimensi Untuk Berwujud, Nyata (*Tangible*)-15.

Tabel 5.162 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-15.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	30	60%
Baik	0	0%	penting	14	28%
Cukup baik	0	0%	Cukup penting	4	8%
Kurang baik	33	66%	Kurang penting	2	4%
Tidak baik	17	34%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.162 sebanyak (0%) menyatakan sangat baik, baik dan cukup baik, 33 responden (66%) menyatakan kurang baik, 17 responden (34%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 30 responden (60%) menyatakan sangat penting, 14 responden (28%) menyatakan penting, sebanyak 4 responden (8%) menyatakan cukup penting, sebanyak 2 responden (4%) menyatakan kurang penting, sebanyak (0%) menyatakan tidak penting.

5.24.16 Dimensi Untuk Berwujud, Nyata (*Tangible*)-16.

Tabel 5.163 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-16.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	18	36%
Baik	3	6%	penting	16	32%
Cukup baik	19	38%	Cukup penting	15	30%
Kurang baik	20	40%	Kurang penting	1	2%
Tidak baik	8	16%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.163 sebanyak (0%) menyatakan sangat baik, 3 responden (6%) menyatakan baik, 19 responden (38%) menyatakan cukup baik, 20 responden (40%) menyatakan kurang baik, 8 responden (16%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 18 responden (36%) menyatakan sangat penting, 16 responden (32%) menyatakan penting, sebanyak 15 responden (30%) menyatakan cukup penting, sebanyak 1 responden (2%) menyatakan kurang penting, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan tidak penting.

5.24.17 Dimensi Untuk Berwujud, Nyata (*Tangible*)-17.

Tabel 5.164 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-17.

Skala likert	Kinerja	Persentase (%)	Skala likert	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	25	50%
Baik	0	0%	penting	14	28%
Cukup baik	3	6%	Cukup penting	11	22%
Kurang baik	29	58%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	18	36%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.164 sebanyak (0%) menyatakan sangat baik dan baik, 3 responden (6%) menyatakan cukup baik, 29 responden (58%) menyatakan kurang baik, 18 responden (36%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 25 responden (50%) menyatakan sangat penting, 14 responden (28%) menyatakan penting, sebanyak 11 responden (22%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) yang menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.24.18 Dimensi Untuk Berwujud, Nyata (*Tangible*)-18.

Tabel 5.165 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-18.

Skala likert	Kinerja	Persentase (%)	Skala likert	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	29	58%
Baik	0	0%	penting	19	38%
Cukup baik	0	0%	Cukup penting	2	4%
Kurang baik	19	38%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	31	62%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.165 sebanyak (0%) menyatakan sangat baik dan baik, 0 responden (0%) menyatakan cukup baik, 19 responden (38%) menyatakan kurang baik, 31 responden (62%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 29 responden (58%) menyatakan sangat penting, 19 responden (38%) menyatakan penting, sebanyak 2 responden (4%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) yang menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.24.19 Dimensi Untuk Berwujud, Nyata (*Tangible*)-19.

Tabel 5.166 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-19.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	34	68%
Baik	0	0%	penting	15	30%
Cukup baik	1	2%	Cukup penting	1	2%
Kurang baik	16	32%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	33	66%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.166 sebanyak (0%) menyatakan sangat baik dan baik, 1 responden (2%) menyatakan cukup baik, 16 responden (32%) menyatakan kurang baik, 33 responden (66%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 34 responden (68%) menyatakan sangat penting, 15 responden (30%) menyatakan penting, sebanyak 1 responden (2%) menyatakan cukup penting, sebanyak (0%) yang menyatakan kurang penting dan tidak penting.

5.24.20 Dimensi Untuk Berwujud, Nyata (*Tangible*)-20.

Tabel 5.167 Tingkat Harapan dan Kinerja Berwujud (*Tangible*)-20.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	15	30%
Baik	2	4%	penting	16	32%
Cukup baik	17	34%	Cukup penting	17	34%
Kurang baik	24	48%	Kurang penting	2	4%
Tidak baik	7	14%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.167 sebanyak (0%) menyatakan sangat baik, 2 responden (4%) menyatakan baik, 17 responden (34%) menyatakan cukup baik, 24 responden (48%) menyatakan kurang baik, 7 responden (14%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 15 responden (30%) menyatakan sangat penting, 16 responden (32%) menyatakan penting, sebanyak 17 responden (34%) menyatakan cukup penting, sebanyak 2 responden (4%) menyatakan kurang penting, sebanyak (0%) menyatakan tidak penting.

5.24.21 Dimensi Untuk Aksesibilitas, Kemudahan (*Accessibility*)-21.

Tabel 5.168 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas, (*Accessibility*)-21.

Skala likert	Kinerja	Persentase (%)	Skala likert	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	31	62%	Sangat penting	41	82%
Baik	12	24%	penting	9	18%
Cukup baik	5	10%	Cukup penting	0	0%
Kurang baik	1	2%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	1	2%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.168 sebanyak 31 responden (62%) menyatakan sangat baik, 12 responden (24%) menyatakan baik, 5 responden (10%) menyatakan cukup baik, 1 responden (2%) menyatakan kurang baik, 1 responden (1%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 41 responden (82%) menyatakan sangat penting, 9 responden (18%) menyatakan penting, sebanyak (0%) yang menyatakan cukup penting, kurang penting dan tidak penting.

5.24.22 Dimensi Untuk Aksesibilitas, Kemudahan (*Accessibility*)-22.

Tabel 5.169 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas, (*Accessibility*)-22.

Skala likert	Kinerja	Persentase (%)	Skala likert	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	31	62%
Baik	0	0%	penting	19	38%
Cukup baik	3	6%	Cukup penting	0	0%
Kurang baik	28	56%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	19	38%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.169 sebanyak (0%) yang menyatakan menyatakan sangat baik dan baik, 3 responden (6%) menyatakan cukup baik, 28 responden (56%) menyatakan kurang baik, 19 responden (38%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 31 responden (62%) menyatakan sangat penting, 19 responden (38%) menyatakan penting, sebanyak (0%) yang menyatakan cukup penting, kurang penting dan tidak penting.

5.24.23 Dimensi Untuk Aksesibilitas, Kemudahan (*Accessibility*)-23.

Tabel 5.170 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas, (*Accessibility*)-23.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	35	70%
Baik	0	0%	penting	9	18%
Cukup baik	10	20%	Cukup penting	5	10%
Kurang baik	19	38%	Kurang penting	1	2%
Tidak baik	21	42%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.170 sebanyak (0%) yang menyatakan menyatakan sangat baik dan baik, 10 responden (20%) menyatakan cukup baik, 19 responden (38%) menyatakan kurang baik, 21 responden (42%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 35 responden (70%) menyatakan sangat penting, 9 responden (18%) menyatakan penting, 5 responden (10%) menyatakan cukup penting, 1 responden (2%) menyatakan kurang penting sedangkan untuk skala tidak penting dengan persentasi sebesar 0 persen.

5.24.24 Dimensi Untuk Aksesibilitas, Kemudahan (*Accessibility*)-24.

Tabel 5.171 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas, (*Accessibility*)-24.

Skala <i>likert</i>	Kinerja	Persentase (%)	Skala <i>likert</i>	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	45	90%
Baik	0	0%	penting	5	10%
Cukup baik	0	0%	Cukup penting	0	0%
Kurang baik	6	12%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	44	88%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.171 sebanyak (0%) yang menyatakan menyatakan sangat baik dan baik, 0 responden (0%) menyatakan cukup baik, 6 responden (12%) menyatakan kurang baik, 44 responden (88%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang, sebanyak 45 responden (90%) menyatakan sangat penting, 5 responden (10%) menyatakan penting, sebanyak (0%) yang menyatakan cukup penting, kurang penting dan tidak penting.

5.24.25 Dimensi Untuk Aksesibilitas, Kemudahan (*Accessibility*)-25.

Tabel 5.172 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas, (*Accessibility*)-25.

Skala likert	Kinerja	Persentase (%)	Skala likert	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	34	68%
Baik	0	0%	penting	16	32%
Cukup baik	1	2%	Cukup penting	0	0%
Kurang baik	14	28%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	35	70%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.172 sebanyak (0%) yang menyatakan menyatakan sangat baik dan baik, 1 responden (2%) menyatakan cukup baik, 14 responden (28%) menyatakan kurang baik, 35 responden (70%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang untuk dimensi *accessibility*-25, sebanyak 34 responden (68%) menyatakan sangat penting, 16 responden (32%) menyatakan penting, sebanyak (0%) yang menyatakan cukup penting, kurang penting dan tidak penting.

5.24.26 Dimensi Untuk Aksesibilitas, Kemudahan (*Accessibility*)-26.

Tabel 5.173 Tingkat Harapan dan Kinerja Aksesibilitas, (*Accessibility*)-26.

Skala likert	Kinerja	Persentase (%)	Skala likert	Harapan	Persentase (%)
Sangat baik	0	0%	Sangat penting	35	70%
Baik	0	0%	penting	15	30%
Cukup baik	1	2%	Cukup penting	0	0%
Kurang baik	13	26%	Kurang penting	0	0%
Tidak baik	36	72%	Tidak penting	0	0%
Total	50	100%	Total	50	100%

Dari Tabel 5.173 sebanyak (0%) yang menyatakan menyatakan sangat baik dan baik, 1 responden (2%) menyatakan cukup baik, 13 responden (26%) menyatakan kurang baik, 35 responden (72%) menyatakan tidak baik terhadap pernyataan faktor ini. sedangkan harapan penumpang untuk dimensi *accessibility*-26, sebanyak 35 responden (70%) menyatakan sangat penting, 15 responden (30%) menyatakan penting, sebanyak (0%) yang menyatakan cukup penting, kurang penting dan tidak penting.

5.25 Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* Karyawan di Terminal

Customer Satisfaction Indeks (CSI) atau Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Tingkat kepuasan pengguna dinilai dengan cara membandingkan antara kinerja (*performance*) yang dirasakan pelanggan dengan harapan (*importance*) mereka terhadap kualitas layanan. Kualitas suatu layanan atau jasa dapat diukur dengan beberapa indikator penyusun indeks kepuasan terhadap layanan atau jasa.

5.9.1 Rekapitulasi Data Kuisisioner Kinerja dan Harapan Karyawan di Terminal

Rekapitulasi tingkat kinerja (*performance*) dan analisis tingkat harapan (*importance*) karyawan di terminal dengan jumlah responden sebanyak 50 dapat dilihat pada lampiran M1, M2. Dari rekapitulasi data hasil kuisisioner dengan jumlah responden sebanyak 50 dengan enam konstruk (variabel) dimana jumlah indikatornya ada 26 indikator pada kuisisioner untuk masing-masing baik harapan maupun pelayanan yang dirasakan oleh karyawan. Kemudian data tersebut dibuat skoring untuk tiap pertanyaan dan juga frekuensi nilai pertanyaan tersebut, rasio korelasi tiap pertanyaan dapat dilihat pada tabel 5.174 dan 5.175 dibawah ini:

Tabel 5.174 Rasio Korelasi Kuesioner Kinerja (*Performance*)

Kuisisioner	Skor					Frekuensi x nilai	Rasio Korelasi
	Sangat Sangat	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik		
	5	4	3	2	1		
1	0	0	0	11	39	61	1,220
2	0	0	6	28	16	90	1,800
3	0	0	2	7	41	61	1,220
4	0	0	5	17	28	77	1,540
5	0	2	19	11	18	105	2,100
6	0	0	5	35	10	95	1,900
7	0	0	2	12	36	66	1,320
8	0	0	2	26	22	80	1,600
9	0	0	6	29	15	91	1,820
10	0	3	11	25	11	106	2,120
11	0	0	4	19	26	76	1,520
12	0	0	2	30	18	84	1,680
13	0	0	1	32	17	84	1,680
14	0	0	1	22	27	74	1,480
15	0	0	0	33	17	83	1,660
16	0	3	19	20	8	117	2,340
17	0	0	3	29	18	85	1,700
18	0	0	0	19	31	69	1,380
19	0	0	1	16	33	68	1,360
20	0	2	17	24	7	114	2,280
21	31	12	5	1	1	221	4,420
22	0	0	3	28	19	84	1,680
23	0	0	10	19	21	89	1,780
24	0	0	0	6	44	56	1,120
25	0	0	1	14	35	66	1,320
26	0	0	1	13	36	65	1,300
					Rata-rata		1,744
					Jumlah		45,340

Tabel 5.175 Rasio Korelasi Kuesioner Harapan (*Importance*).

kuisisioner	skor					frekuensi x nilai	rasio korelasi
	sangat penting	penting	cukup	tidak penting	sangat tdk penting		
	5	4	3	2	1		
1	44	6	0	0	0	244	4,880
2	31	18	1	0	0	230	4,600
3	42	8	0	0	0	242	4,840
4	39	11	0	0	0	239	4,780
5	26	22	2	0	0	224	4,480
6	18	21	10	1	0	206	4,120
7	46	4	0	0	0	246	4,920
8	20	26	4	0	0	216	4,320
9	12	18	17	3	0	189	3,780
10	22	23	5	0	0	217	4,340
11	34	15	1	0	0	233	4,660
12	12	18	13	7	0	185	3,700
13	23	24	3	0	0	220	4,400
14	35	15	0	0	0	235	4,700
15	30	14	4	2	0	222	4,440
16	18	16	15	1	0	201	4,020
17	25	14	11	0	0	214	4,280
18	29	19	2	0	0	227	4,540
19	34	15	1	0	0	233	4,660
20	15	16	17	2	0	194	3,880
21	41	9	0	0	0	241	4,820
22	31	19	0	0	0	231	4,620
23	35	9	5	1	0	228	4,560
24	45	5	0	0	0	245	4,900
25	34	16	0	0	0	234	4,680
26	35	15	0	0	0	235	4,700
					Rata-rata		4,485
					Jumlah		116,620

Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)/*Customer Satisfaction Index (CSI)* dapat dilihat pada tabel 5.174 dan 6.175. Berdasarkan data tersebut maka diperoleh nilai rata-rata dari penilaian tingkat harapan dan tingkat kinerja menurut para penumpang. Adapun nilai rata-rata dari tiap-tiap dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan karyawan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.176 Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Kepuasan Karyawan Tiap Dimensi Pelayanan

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Karyawan di terminal Terboyo Semarang	Penilaian Tingkat Kinerja Skala 1-5	Penilaian Tingkat Harapan Skala 1-5
	Keandalan (Reability)		
1	Jumlah penumpang diterminal	1,220	4,880
2	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan secara tertulis	1,800	4,600
3	Jumlah Penghasilan	1,220	4,840
4	Kantor penyelenggara terminal, rungan kendali	1,540	4,780
5	Petugas operasional terminal	2,100	4,480
	Ketanggapan (Responsiveness)		
6	Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum	1,900	4,120
7	Kondisi terminal	1,320	4,920
8	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal	1,600	4,320
	Jaminan, Kenyamanan (Assurance)		
9	Media pengaduan gangguan keamanan	1,820	3,780
10	Petugas keamanan menjaga ketertiban bagi pengguna terminal	2,120	4,340
11	Lampu penerangan ruangan di terminal	1,520	4,660
	Empati, Perhatian (Empathy)		
12	Informasi fasilitas kesehatan	1,680	3,700
13	Informasi pelayanan	1,680	4,400
	Berwujud, Nyata (Tangible)		
14	Fasilitas pengendapan kendaraan	1,480	4,700
15	Tempat istirahat awak kendaraan	1,660	4,440
16	Fasilitas peribadatan/musholah	2,340	4,020
17	Fasilitas perdangan, pertokoan, kantin pengemudi	1,700	4,280
18	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	1,380	4,540
19	Fasilitas bengkel yang diperuntukkan bagi operasional bus	1,360	4,660
20	Toilet, WC/MCK	2,280	3,880
	Aksesibilitas, Kemudahan (Accessibility)		
21	Lokasi terminal mudah dijangkau	4,420	4,820
22	Tempat naik dan turun penumpang	1,680	4,620
23	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	1,780	4,560
24	Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal	1,120	4,900
25	Letak jalur pemberangkatan	1,320	4,680
26	Letak jalur kedatangan	1,300	4,700

Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel 5.176 hasil survai terhadap 50 responden, Kemudian dilakukan perhitungan *Customer Satisfaction Index*. Hasil perhitungan *CSI (Customer Satisfaction Index)* pelanggan terlihat dalam table berikut ini.

Tabel 5.177 Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Kepuasan Karyawan

No	MIS	Responden	MSSi	WF (%)	WS
1	4,880	50	1,220	4,185	0,051
2	4,600	50	1,800	3,944	0,071
3	4,840	50	1,220	4,150	0,051
4	4,780	50	1,540	4,099	0,063
5	4,480	50	2,100	3,842	0,081
6	4,120	50	1,900	3,533	0,067
7	4,920	50	1,320	4,219	0,056
8	4,320	50	1,600	3,704	0,059
9	3,780	50	1,820	3,241	0,059
10	4,340	50	2,120	3,721	0,079
11	4,660	50	1,520	3,996	0,061
12	3,700	50	1,680	3,173	0,053
13	4,400	50	1,680	3,773	0,063
14	4,700	50	1,480	4,030	0,060
15	4,440	50	1,660	3,807	0,063
16	4,020	50	2,340	3,447	0,081
17	4,280	50	1,700	3,670	0,062
18	4,540	50	1,380	3,893	0,054
19	4,660	50	1,360	3,996	0,054
20	3,880	50	2,280	3,327	0,076
21	4,820	50	4,420	4,133	0,183
22	4,620	50	1,680	3,962	0,067
23	4,560	50	1,780	3,910	0,070
24	4,900	50	1,120	4,202	0,047
25	4,680	50	1,320	4,013	0,053
26	4,700	50	1,300	4,030	0,052
Total	116,620	50	45,340	100,000	1,735
WMT					1,735
CSI					0,3470

Berdasarkan persamaan (2.1), (2.2), (2.3), (2.4) dan mengacu pada tabel 5.177 diatas sehingga dapat diperoleh nilai indeks kepuasan *Customer Satisfaction Index (CSI)* Karyawan PO Bus di terminal Terboyo Semarang secara keseluruhan sebesar 0,34,70 atau 34,70. Berdasarkan Tabel 2.4 kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* maka kepuasan Karyawan PO di terminal Terboyo Semarang masuk pada range 0,35 – 0,50 dengan kriteria kurang puas atau jika nilai *CSI* dibawah 50% artinya tingkat pelayanan perusahaan/pengelola rendah/buruk.

5.26 Importance Performance Analysis (IPA) Karyawan di Terminal.

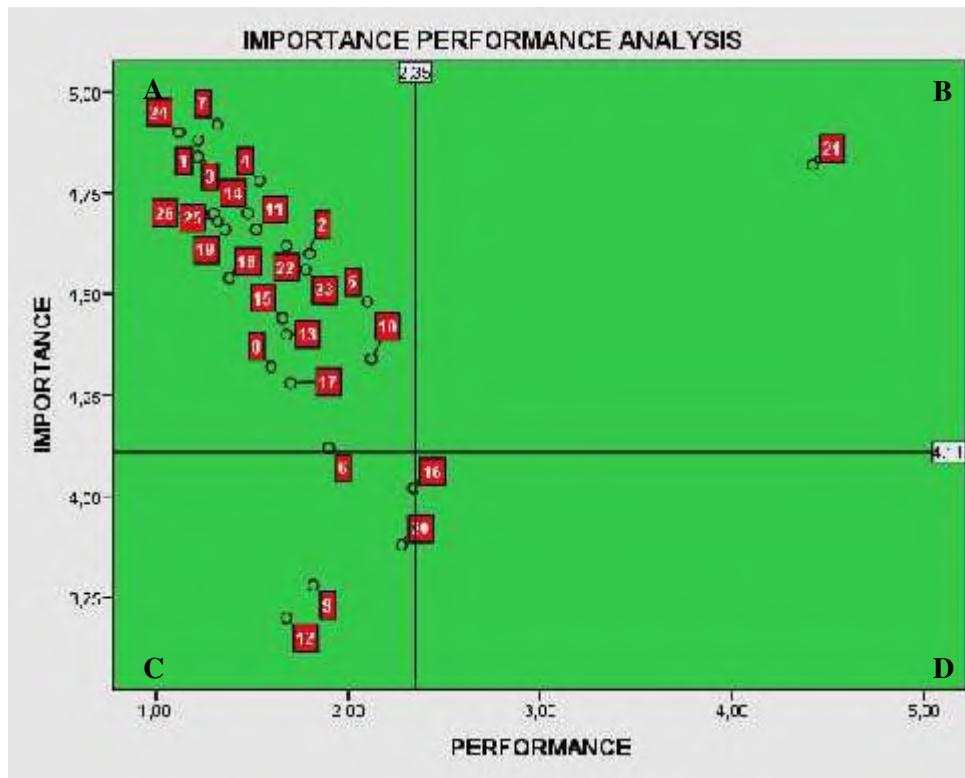
Untuk memetakan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat harapan konsumen dan tingkat kinerja dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan maka dilakukan analisis dimensi menggunakan analisis kuadran kartesius terhadap 50 orang responden Karyawan PO di terminal Terboyo Semarang. Berdasarkan tabel 5.177 dapat diperoleh nilai rata-rata dari penilaian tingkat harapan dan tingkat kinerja menurut para Karyawan, nilai tersebut nantinya di masukkan ke dalam empat kuadran, dimana nilai tersebut akan menjadi dua garis vertikal dan horizontal yang membagi diagram menjadi empat bagian.

Untuk menentukan variabel pertanyaan tersebut berada pada kuadran yang keberapa terlebih dahulu ditentukan nilai atau rasio korelasinya antara pelayanan dan harapan. Rasio korelasi dapat dilihat pada tabel 5.178 dibawah ini.

Tabel 5.178 Analisis Kuadran Karyawan di Terminal.

No	Rasio Korelasi <i>Importance</i>	Rasio Korelasi <i>Performance</i>
1	4,880	1,220
2	4,600	1,800
3	4,840	1,220
4	4,780	1,540
5	4,480	2,100
6	4,120	1,900
7	4,920	1,320
8	4,320	1,600
9	3,780	1,820
10	4,340	2,120
11	4,660	1,520
12	3,700	1,680
13	4,400	1,680
14	4,700	1,480
15	4,440	1,660
16	4,020	2,340
17	4,280	1,700
18	4,540	1,380
19	4,660	1,360
20	3,880	2,280
21	4,820	4,420
22	4,620	1,680
23	4,560	1,780
24	4,900	1,120
25	4,680	1,320
62	4,700	1,300
Total	116,620	45,340
Rata-rata	4,485	1,744

Berdasarkan Tabel 5.178 diatas diperoleh gambar diagram kartesius dari rata-rata penilaian tingkat harapan dan tingkat kinerja tiap-tiap dimensi sebagai berikut :



Gambar 5.39 Diagram Kartesius Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Karyawan Tiap-tiap Dimensi.

Hasil pengukuran tiap-tiap dimensi pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya yang memungkinkan pihak pengelola terminal menitik beratkan usaha-usaha perbaikan untuk faktor-faktor yang dianggap penting oleh responden/*customers*, sehingga dengan demikian responden merasa puas. Dari gambar 5.39 diagram kartesius ini terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna Terminal Terboyo Semarang terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

I. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang/pelanggan berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pengelola terminal, karena keberadaan faktor-faktor inilah

yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan pelanggan dan diperlukan pembenahan pada faktor tersebut . Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran A ini adalah :

- a. Kondisi terminal (7)
 - b. Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal (24)
 - c. Jadwal kedatangan kendaraan secara tertulis (1)
 - d. Loket penjualan tiket (3)
 - e. Kantor penyelenggara terminal, ruangan kendali dan manajemen sistem informasi terminal (4)
 - f. Pos, fasilitas dan petugas kesehatan (14)
 - g. Lampu penerangan ruangan di terminal (11)
 - h. Letak jalur pemberangkatan (25)
 - i. Letak jalur kedatangan (26)
 - j. Tempat penitipan barang (19)
 - k. Tempat naik dan turun penumpang/kemudahan untuk naik ke bus atau turun dari bus (22)
 - l. Fasilitas dan petugas kebersihan terminal (18)
 - m. Jadwal keberangkatan kendaraan secara tertulis (2)
 - n. Petugas operasional terminal (5)
 - o. Ruang tunggu keberangkatan (*Boarding*) (15)
 - p. Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi (23)
 - q. Informasi pelayanan (denah terminal, nomor trayek, nama PO dan kelas pelayanan, jadwal, tarif) (13)
 - r. Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal (rambu, marka, penerangan jalan, pagar). (8)
 - s. Rumah makan (17)
 - t. Petugas keamanan menjaga ketertiban bagi pengguna terminal (10)
 - u. Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum (6)
- II. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang/pelanggan berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan

pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan/ *customers*. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran B ini adalah :

- a. Lokasi terminal mudah dijangkau (21)

III Kuadran C (Prioritas rendah)

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang terdapat dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Adapun faktor yang termasuk di dalam kuadran C ini adalah :

- a. Fasilitas peribadatan/musholah (16)
- b. Toilet, WC/MCK (20)
- c. Media pengaduan gangguan keamanan (9)
- d. Informasi fasilitas kesehatan (12)

IV Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang/pelanggan berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja yang dalam pelaksanaannya pengguna jasa menerima pelayanan lebih dari apa yang diharapkan sehingga faktor tidak menjadi prioritas perbaikan.

5.27 Nilai Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan

Tingkat kesesuaian adalah perbandingan perbandingan antara skor kinerja dan skor harapan dari Karyawan. Nilai tingkat kinerja diperoleh dengan mengalikan masing-masing frekuensi penilaian tingkat kinerja dengan bobot penilaian, lalu dijumlah secara keseluruhan. Perhitungan dilakukan untuk masing-masing atribut pelayanan. Dengan cara yang sama diperoleh nilai tingkat kepentingan untuk masing-masing atribut penerapan manajemen. Hasil perhitungan dengan menggunakan persamaan (2.5) maka diperoleh hasil perhitungan tingkat kesesuaian diatas 39,33% dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.179 Nilai Kesesuaian Tiap-tiap Dimensi

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Karyawan dalam Terminal Terboyo Semarang	Skor Kinerja	Skor Harapan	Tingkat Kesesuaian
		$\sum X_i$	$\sum Y_i$	%
1	Jumlah penumpang diterminal	61	244	25,00
2	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan secara tertulis	90	230	39,13
3	Jumlah Penghasilan	61	242	25,21
4	Kantor penyelenggara terminal, rungan kendali	77	239	32,22
5	Petugas operasional terminal	105	224	46,88
6	Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum	95	206	46,12
7	Kondisi terminal	66	246	26,83
8	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal	80	216	37,04
9	Media pengaduan gangguan keamanan	91	189	48,15
10	Petugas keamanan menjaga ketertiban	106	217	48,85
11	Lampu penerangan ruangan di terminal	76	233	32,62
12	Informasi fasilitas kesehatan	84	185	45,41
13	Informasi pelayanan	84	220	38,18
14	Fasilitas pengendapan kendaraan	74	235	31,49
15	Tempat istirahat awak kendaraan	83	222	37,39
16	Fasilitas peribadatan/musholah	117	201	58,21
17	Fasilitas perdagangan, pertokoan, kantin pengemudi	85	214	39,72
18	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	69	227	30,40
19	Fasilitas bengkel yang diperuntukkan bagi operasional bus	68	233	29,18
20	Toilet, WC/MCK	114	194	58,76
21	Lokasi terminal mudah dijangkau	221	241	91,70
22	Tempat naik dan turun penumpang	84	231	36,36
23	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	89	228	39,04
24	Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal	56	245	22,86
25	Letak jalur pemberangkatan	66	234	28,21
26	Letak jalur kedatangan	65	235	27,66
	Rata-rata			39,33%

Data pada tabel 5.179 di atas yang mengukur besaran variabel Analisis tingkat kesesuaian ini untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pengelola terminal Terboyo Semarang. Semakin tinggi nilai tingkat kesesuaian maka semakin tinggi pula kepentingan konsumen pada atribut tersebut (Sukardi 2006). Analisis tingkat kesesuaian disajikan dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pengelola terminal masih perlu perbaikan lagi, karena rata-rata nilai tingkat kesesuaiannya masih sebesar 39,33%.

5.28 Nilai Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan

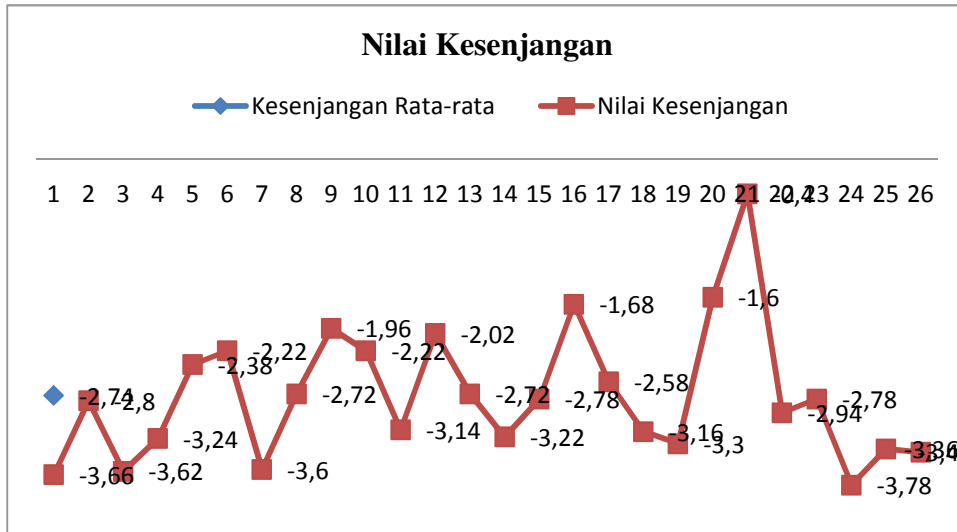
Nilai kesenjangan adalah selisih antara skor penilaian kinerja dengan skor penilaian harapan dari Karyawan terhadap pelayanan. Adapun nilai

kesenjangan dari tiap-tiap faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan Karyawan di terminal Terboyo Semarang dapat diperoleh dengan menggunakan persamaan (2.6) dan (2.7) dapat dilihat pada tabel 5.180 dan gambar 5.40 dibawah ini:

Tabel 5.180 Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Karyawan di Terminal Terboyo Semarang	Skor Kinerja	Skor Harapan	Tingkat Kesenjangan
		\bar{X}	\bar{Y}	$\bar{X} - \bar{Y}$
1	Jumlah penumpang di terminal	1,22	4,88	-3,66
2	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan secara tertulis	1,80	4,60	-2,80
3	Jumlah Penghasilan	1,22	4,84	-3,62
4	Kantor penyelenggara terminal, ruangan kendali	1,54	4,78	-3,24
5	Petugas operasional terminal	2,10	4,48	-2,38
6	Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum	1,90	4,12	-2,22
7	Kondisi terminal	1,32	4,92	-3,60
8	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal	1,60	4,32	-2,72
9	Media pengaduan gangguan keamanan	1,82	3,78	-1,96
10	Petugas keamanan menjaga ketertiban	2,12	4,34	-2,22
11	Lampu penerangan ruangan di terminal	1,52	4,66	-3,14
12	Informasi fasilitas kesehatan	1,68	3,70	-2,02
13	Informasi pelayanan	1,68	4,40	-2,72
14	Fasilitas pengendapan kendaraan	1,48	4,70	-3,22
15	Tempat istirahat awak kendaraan	1,66	4,44	-2,78
16	Fasilitas peribadatan/musholah	2,34	4,02	-1,68
17	Fasilitas perdangan, pertokoan, kantin pengemudi	1,70	4,28	-2,58
18	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	1,38	4,54	-3,16
19	Fasilitas bengkel yang diperuntukkan bagi operasional bus	1,36	4,66	-3,30
20	Toilet, WC/MCK	2,28	3,88	-1,60
21	Lokasi terminal mudah dijangkau	4,42	4,82	-0,40
22	Tempat naik dan turun penumpang	1,68	4,62	-2,94
23	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	1,78	4,56	-2,78
24	Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal	1,12	4,90	-3,78
25	Letak jalur pemberangkatan	1,32	4,68	-3,36
26	Letak jalur kedatangan	1,30	4,70	-3,40
	Rata-rata			-2,74

Dari tabel 5.180 diatas diketahui bahwa besar nilai rata-rata kesenjangan adalah sebesar -2.31. dari tabel diatas didapat grafik sebagai berikut :



Gambar 5.40 Grafik Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi

Dari gambar 5,40 di atas dapat dilihat bahwa nilai kesenjangan Pengguna Jasa terminal Terboyo Semarang diperoleh rata-rata kesenjangan bernilai negatif yaitu -2,74. Nilai kesenjangan sebesar -2,74 ini berarti bahwa atribut-atribut penerapan manajemen yang mempunyai nilai kesenjangan lebih besar dari -2,74 harus mendapatkan prioritas utama untuk ditingkatkan dan diperbaiki kinerjanya oleh pihak manajemen terminal Terboyo Semarang. Atribut-atribut tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.181 Nilai rata-rata kesenjangan

No	Atribut	Nilai Kesenjangan
1	Tempat istirahat awak kendaraan	-2,78
2	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	-2,78
3	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan secara tertulis	-2,80
4	Tempat naik dan turun penumpang	-2,94
5	Lampu penerangan ruangan di terminal	-3,14
6	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	-3,16
7	Fasilitas pengendapan kendaraan	-3,22
8	Kantor penyelenggara terminal, ruangan kendali	-3,24
9	Fasilitas bengkel yang diperuntukkan bagi operasional bus	-3,30
10	Letak jalur pemberangkatan	-3,36
11	Letak jalur kedatangan	-3,40
12	Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal	-3,60
13	Jumlah Penghasilan	-3,62
14	Jumlah penumpang di terminal	-3,66
15	Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal	-3,78

5.29 Customer Satisfaction Index (CSI) Penumpang di Terminal dari Tingkat Aksesibilitas.

Customer Satisfaction Indeks (CSI) atau Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut aksesibilitas. Tingkat kepuasan pengguna dinilai dengan cara membandingkan antara kinerja (*performance*) yang dirasakan pelanggan dengan harapan (*importance*) mereka terhadap kualitas layanan. Kualitas suatu layanan atau jasa dapat diukur dengan beberapa indikator penyusun indeks kepuasan terhadap layanan atau jasa.

5.29.1 Rekapitulasi Data Kuesioner Kinerja dan Harapan Penumpang di Terminal

Rekapitulasi tingkat kinerja (*performance*) dan analisis tingkat harapan (*importance*) karyawan di terminal dengan jumlah responden sebanyak 50 dapat dilihat pada lampiran. Dari rekapitulasi data hasil kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 50 dengan enam konstruk (variabel) dimana jumlah indikatornya ada 26 indikator pada kuesioner untuk masing-masing baik harapan maupun pelayanan yang dirasakan oleh penumpang. Kemudian data tersebut dibuat skoring untuk tiap pertanyaan dan juga frekuensi nilai pertanyaan tersebut, rasio korelasi tiap pertanyaan dapat dilihat pada tabel 5.182 dan 5.183 dibawah ini:

Tabel 5.182 Rasio Korelasi Kuesioner Kinerja (*Performance*)

Kuisisioner	Skor					Frekuensi x Nilai	Rasio Korelasi
	Sangat Sangat	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik		
	5	4	3	2	1		
1	16	12	12	6	4	180	3,60
2	2	7	16	10	15	121	2,42
3	1	6	21	13	9	127	2,54
4	1	1	8	16	24	89	1,78
5	1	6	14	22	7	122	2,44
6	1	8	12	21	8	123	2,46
					Rata-rata		2,342
					Jumlah		60,90

Tabel 5.183 Rasio Korelasi Kuesioner Harapan (*Importance*).

Kuisisioner	Skor					Frekuensi x Nilai	Rasio Korelasi
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang penting	Tidak Penting		
	5	4	3	2	1		
1	32	16	2	0	0	230	4,600
2	26	18	6	0	0	220	4,400
3	31	10	9	0	0	222	4,440
4	32	8	10	0	0	222	4,440
5	24	20	6	0	0	218	4,360
6	30	14	6	0	0	224	4,480
					Rata-rata		4.528
					Jumlah		117.740

Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)/*Customer Satisfaction Index (CSI)* dapat dilihat pada tabel 5.182 dan 5.183. Berdasarkan data tersebut maka diperoleh nilai rata-rata dari penilaian tingkat harapan dan tingkat kinerja menurut para penumpang. Adapun nilai rata-rata dari tiap-tiap dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.184 Nilai Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Kepuasan Penumpang di Terminal dari Dimensi Pelayanan Aksesibilitas

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang dalam Terminal Terboyo Semarang Terhadap Aksesibilitas	Penilaian Tingkat Kinerja Skala 1-5	Penilaian Tingkat Harapan Skala 1-5
	Aksesibilitas, Kemudahan (<i>Accessibility</i>)		
1	Lokasi terminal mudah dijangkau	3,600	4,600
2	Tempat naik dan turun penumpang /kemudahan naik ke bus atau turun dari bus	2,420	4,400
3	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	2,540	4,440
4	Fasilitas penyandang cacat (<i>Difable</i>)	1,780	4,440
5	Letak jalur pemberangkatan	2,440	4,360
6	Letak jalur kedatangan	2,460	4,480

Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel 5.184 hasil survai terhadap 50 responden, maka diperoleh nilai rata-rata dari penilaian tingkat kinerja dan tingkat harapan menurut para penumpang saat mendapatkan pelayanan ketika berada di terminal Terboyo Semarang.

Hasil perhitungan *CSI (Customer Satisfaction Index)* pelanggan terlihat dalam table berikut ini.

Tabel 5.185 Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Aksesibilitas.

No	MIS	Responden	MSSi	WF (%)	WS
21	4,600	50	3,600	17,216	0,620
22	4,400	50	2,420	16,467	0,399
23	4,440	50	2,540	16,617	0,422
24	4,440	50	1,780	16,617	0,296
25	4,360	50	2,440	16,317	0,398
26	4,480	50	2,460	16,766	0,412
Total	26,720	50	15,240	100,00	2,547
WMT					2,547
CIS					0,5093

Sumber : Hasil Perhitungan

Berdasarkan persamaan (2.1), (2.2), (2.3), (2.4) dan mengacu pada tabel 5.185 diatas sehingga dapat diperoleh nilai indeks kepuasan *Customer Satisfaction Index (CSI)* penumpang dalam terminal Terboyo Semarang dari tingkat aksesibilitas sebesar 0,5093 atau 50,93. Berdasarkan Tabel 2.4 kriteria nilai *Customer Satisfaction Index* maka kepuasan penumpang dalam terminal dari tingkat aksesibilitas Semarang masuk pada range 0,35 – 0,50 dengan kriteria kurang puas atau jika nilai *CSI* dibawah 50% artinya tingkat pelayanan perusahaan/pengelola rendah/buruk.

5.30 *Importance Performance Analisis (IPA) Penumpang di Terminal dari Tingkat Aksesibilitas*

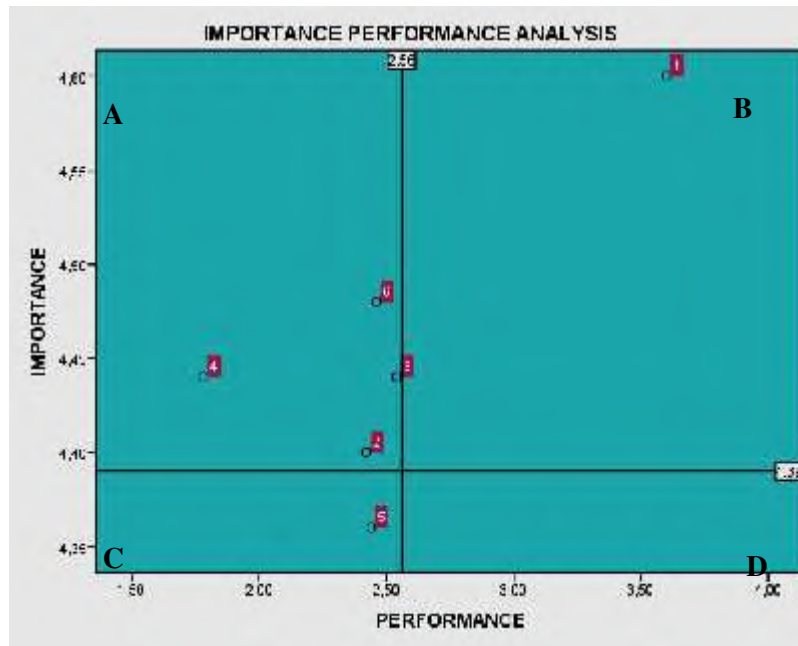
Untuk memetakan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat harapan konsumen dan tingkat kinerja dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan maka dilakukan analisis dimensi menggunakan analisis kuadran kartesius terhadap 50 orang responden penumpang yang berada dalam terminal Terboyo Semarang. Berdasarkan tabel 5.185 dapat diperoleh nilai rata-rata dari penilaian tingkat harapan dan tingkat kinerja menurut para penumpang, nilai tersebut nantinya di masukkan ke dalam empat kuadran, dimana nilai tersebut akan menjadi dua garis vertikal dan horizontal yang membagi diagram menjadi empat bagian.

Untuk menentukan variabel pertanyaan tersebut berada pada kuadran yang keberapa terlebih dahulu ditentukan nilai atau rasio korelasinya antara pelayanan dan harapan. Rasio korelasi dapat dilihat pada tabel 5.186 dibawah ini.

Tabel 5.186 Analisis Kuadran Penumpang Dalam Terminal.

No	Rasio Korelasi <i>Importance</i>	Rasio Korelasi <i>Performance</i>
1	4,600	3,600
2	4,400	2,420
3	4,440	2,540
4	4,440	1,780
5	4,360	2,440
6	4,480	2,460
Total	26,720	15,240
Rata-rata	4.453	2.540

Berdasarkan tabel 5.186 diatas diperoleh gambar diagram kartesius dari rata-rata penilaian tingkat harapan dan tingkat kinerja tiap-tiap dimensi sebagai berikut :



Gambar 5.41 Diagram Kartesius Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Penumpang Tiap-tiap Dimensi Aksesibilitas.

Hasil pengukuran tiap-tiap dimensi pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya yang memungkinkan pihak pengelola terminal menitik beratkan usaha-usaha perbaikan untuk faktor-faktor yang dianggap penting oleh responden/*customers*, sehingga dengan demikian responden merasa puas. Dari gambar 5.41 dari diagram kartesius ini terlihat, bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang Terminal

Terboyo Semarang terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

I. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang/pelanggan berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pengelola terminal, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan pelanggan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran A ini adalah :

- a. Letak jalur kedatangan (6)
- b. Fasilitas penyandang cacat (*Difable*) (4)
- c. Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi (3)
- d. Tempat naik dan turun penumpang (2)

II. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang/pelanggan berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan/ *customers*. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran B ini adalah :

- a. Lokasi terminal mudah dijangkau (1)

III Kuadran C (Prioritas rendah)

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang terdapat dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Adapun faktor yang termasuk di dalam kuadran C ini adalah :

- a. Letak jalur pemberangkatan (5)

IV Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang/pelanggan berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap

kinerja yang dalam pelaksanaannya pengguna jasa menerima pelayanan lebih dari apa yang diharapkan sehingga faktor tidak menjadi prioritas perbaikan.

5.31 Nilai Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan.

Hasil perhitungan dengan menggunakan persamaan (2.5) maka diperoleh hasil perhitungan tingkat kesesuaian diatas 59,91%. Adapun nilai tingkat kesesuaian dari tiap-tiap faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang di terminal Terboyo Semarang terhadap aksesibilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.187 Nilai Kesesuaian Tiap-tiap Dimensi

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang dalam Terminal Terboyo Semarang Terhadap Aksesibilitas	Skor Kinerja	Skor Harapan	Tingkat Kesesuaian
		$\sum X_i$	$\sum Y_i$	%
1	Lokasi terminal mudah dijangkau	180	230	78,26
2	Tempat naik dan turun penumpang	121	220	55,00
3	Tempat parkir kendaraan umum/kendaraan pribadi	127	222	57,21
4	Fasilitas penyangg cacat (<i>Difable</i>)	89	222	40,09
5	Letak jalur pemberangkatan	122	218	55,96
6	Letak jalur kedatangan	123	224	54,91
	Rata-rata			59,91%

Data pada tabel di atas yang mengukur besaran variabel Analisis tingkat kesesuaian ini untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pengelola terminal Terboyo Semarang. Menurut Sukardi dan Cholis (2006), semakin tinggi nilai tingkat kesesuaian maka semakin tinggi pula kepentingan konsumen pada atribut tersebut. Analisis tingkat kesesuaian disajikan dalam tabel 5.187. Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pengelola terminal dari segi aksesibilitas masih perlu perbaikan lagi, karena rata-rata nilai tingkat kesesuaiannya sebesar 59,91%.

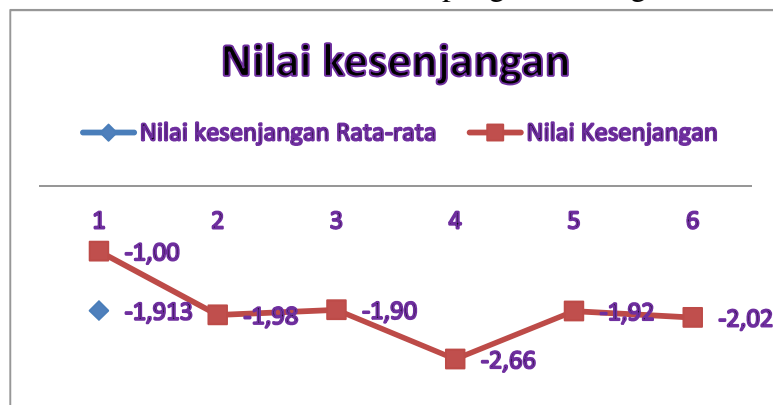
5.32 Nilai Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan.

Adapun nilai kesenjangan dari tiap-tiap faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan Penumpang di terminal Terboyo Semarang dapat diperoleh dengan menggunakan persamaan (2.6) dan (2.7) dapat dilihat pada tabel 5.188 dan gambar 5.42 berikut:

Tabel 5.188 Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang dalam Terminal Terboyo Semarang Terhadap Aksesibilitas	Skor Kinerja	Skor Harapan	Tingkat Kesenjangan
		\bar{X}	\bar{Y}	$\bar{X} - \bar{Y}$
21	Lokasi terminal mudah dijangkau	3,60	4,60	-1,00
22	Tempat naik dan turun penumpang	2,42	4,40	-1,98
23	Tempat parkir kendaraan umum/kendaraan pribadi	2,54	4,44	-1,90
24	Fasilitas penyandang cacat (<i>Difable</i>)	1,78	4,44	-2,66
25	Letak jalur pemberangkatan	2,44	4,36	-1,92
26	Letak jalur kedatangan	2,46	4,48	-2,02
	Rata-rata			-1,913

Dari tabel 5.188 diatas diketahui bahwa besar nilai rata-rata kesenjangan adalah sebesar -1,913. dari tabel diatas didapat grafik sebagai berikut :



Gambar 5.42 Grafik Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi

Dari gambar 5,42 di atas dapat dilihat bahwa nilai kesenjangan Pengguna Jasa terminal Terboyo Semarang diperoleh rata-rata kesenjangan bernilai negatif yaitu -1,913. Nilai kesenjangan sebesar -1,913 ini berarti bahwa atribut-atribut penerapan manajemen yang mempunyai nilai kesenjangan lebih besar dari -1,913 harus mendapatkan prioritas utama untuk ditingkatkan dan diperbaiki kinerjanya oleh pihak manajemen terminal Terboyo Semarang. Atribut-atribut tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.189 Nilai rata-rata kesenjangan

No	Atribut	Nilai Kesenjangan
1	Tempat naik dan turun penumpang	-1,98
2	Letak jalur kedatangan	-2,02
3	Fasilitas penyandang cacat (<i>Difable</i>)	-2,66

5.33 Customer Satisfaction Index (CSI) Penumpang Luar Terminal dari Tingkat Aksesibilitas

Customer Satisfaction Indeks (CSI) atau Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut pelayanan. Tingkat kepuasan pengguna dinilai dengan cara membandingkan antara kinerja (*performance*) yang dirasakan pelanggan dengan harapan (*importance*) mereka terhadap kualitas layanan. Kualitas suatu layanan atau jasa dapat diukur dengan beberapa indikator penyusun indeks kepuasan terhadap layanan atau jasa.

5.33.1 Rekapitulasi Data Kuesioner Kinerja dan Harapan Penumpang di Luar Terminal

Rekapitulasi tingkat kinerja (*performance*) dan analisis tingkat harapan (*importance*) penumpang di luar terminal dengan jumlah responden sebanyak 50 dapat dilihat pada lampiran. Dari rekapitulasi data hasil kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 50 dengan enam konstruk (variabel) dimana jumlah indikatornya ada 26 indikator pada kuesioner untuk masing-masing baik harapan maupun pelayanan yang dirasakan oleh penumpang. Kemudian data tersebut dibuat skoring untuk tiap pertanyaan dan juga frekuensi nilai pertanyaan tersebut, rasio korelasi tiap pertanyaan dapat dilihat pada tabel 5.190 dan 5.191 dibawah ini:

Tabel 5.190 Rasio Korelasi Kuesioner Kinerja (*Performance*)

Kuisioner	Skor					Frekuensi x Nilai	Rasio Korelasi
	Sangat Sangat	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik		
	5	4	3	2	1		
1	20	15	7	3	5	192	3,84
2	0	2	7	16	25	86	1,72
3	0	1	18	15	16	104	2,08
4	0	0	1	6	43	58	1,16
5	0	2	3	15	30	77	1,54
6	0	2	4	15	29	79	1,58
					Rata-rata		1,99
					Jumlah		11,92

Tabel 5.191 Rasio Korelasi Kuesioner Harapan (*Importance*).

Kuisisioner	Skor					Frekuensi x Nilai	Rasio Korelasi
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang penting	Tidak Penting		
	5	4	3	2	1		
1	36	8	4	2	0	228	4,560
2	34	14	2	0	0	232	4,640
3	30	16	4	0	0	226	4,520
4	30	9	11	0	0	219	4,380
5	36	14	0	0	0	236	4,720
6	36	12	2	0	0	234	4,680
	36	8	4	2	0	228	4,560
					Rata-rata		4,593
					Jumlah		27,500

Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)/*Customer Satisfaction Index (CSI)* dapat dilihat pada tabel 5.190 dan 5.191. Berdasarkan data tersebut maka diperoleh nilai rata-rata dari penilaian tingkat harapan dan tingkat kinerja menurut para penumpang. Adapun nilai rata-rata dari tiap-tiap dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.192 Nilai Rata-rata Dari Faktor-faktor Dimensi Aksesibilitas di Luar Terminal Terboyo Semarang

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang di Luar Terminal Terboyo Semarang Terhadap Aksesibilitas	Penilaian Tingkat Kinerja Skala 1-5	Penilaian Tingkat Harapan Skala 1-5
	Aksesibilitas, Kemudahan (<i>Accessibility</i>)		
1	Lokasi terminal mudah dijangkau	192	228
2	Tempat naik dan turun penumpang /kemudahan naik ke bus atau turun dari bus	86	232
3	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	104	226
4	Fasilitas penyandang cacat (<i>Difable</i>)	58	219
5	Letak jalur pemberangkatan	77	236
6	Letak jalur kedatangan	79	234

Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel 5.192 hasil survai terhadap 50 responden, maka diperoleh nilai rata-rata dari penilaian tingkat kinerja dan tingkat harapan menurut para penumpang saat mendapatkan pelayanan ketika berada di luar terminal terboyo Semarang.

Hasil perhitungan *CSI (Customer Satisfaction Index)* pelanggan terlihat dalam table berikut ini.

Tabel 5.193 Rata-rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja Kepuasan Penumpang Luar Terhadap Aksesibilitas.

No	MIS	Responden	MSSi	WF (%)	WS
21	4,560	50	3,840	16,582	0,637
22	4,640	50	1,720	16,873	0,290
23	4,520	50	2,080	16,436	0,342
24	4,380	50	1,160	15,927	0,185
25	4,720	50	1,540	17,164	0,264
26	4,680	50	1,580	17,018	0,269
Total	27,500	50	11,920	100,00	1,987
WMT					1,987
CSI					0,3974

Berdasarkan persamaan (2.1), (2.2), (2.3), (2.4) dan mengacu pada tabel 5.193 diatas sehingga dapat diperoleh nilai indeks kepuasan *Customer Satisfaction Index (CSI)* penumpang di luar terminal Terboyo Semarang dari tingkat aksesibilitas sebesar 0,3974 atau 39,74. Berdasarkan Tabel 2.4 kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* maka kepuasan penumpang di luar dari tingkat aksesibilitas terminal Terboyo Semarang masuk pada range 0,35 – 0,50 dengan kriteria kurang puas atau jika nilai *CSI* dibawah 50% artinya tingkat pelayanan perusahaan/pengelola rendah/buruk.

5.34 *Importance Performance Analisis (IPA) Penumpang Luar Terminal dari Tingkat Aksesibilitas*

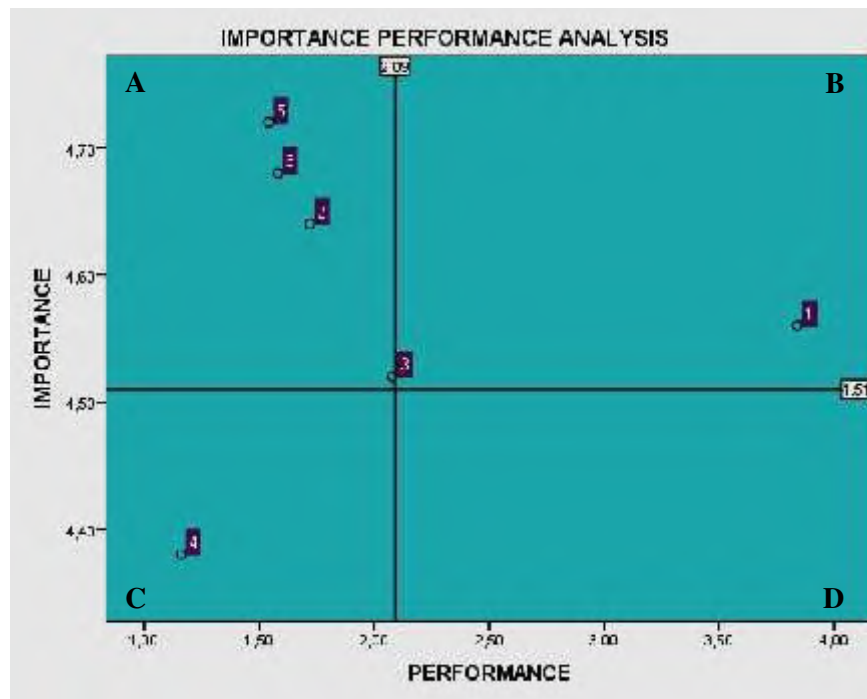
Untuk memetakan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat harapan konsumen dan tingkat kinerja dari masing-masing dimensi dari tingkat aksesibilitas maka dilakukan analisis dimensi menggunakan analisis kuadran kartesius terhadap 50 orang responden penumpang yang berada di luar terminal terboyo Semarang. Berdasarkan tabel 5.193 dapat diperoleh nilai rata-rata dari penilaian tingkat harapan dan tingkat kinerja menurut para penumpang, nilai tersebut nantinya di masukkan ke dalam empat kuadran, dimana nilai tersebut akan menjadi dua garis vertikal dan horizontal yang membagi diagram menjadi empat bagian.

Untuk menentukan variabel pertanyaan tersebut berada pada kuadran yang keberapa terlebih dahulu ditentukan nilai atau rasio korelasinya antara pelayanan dan harapan. Rasio korelasi dapat dilihat pada tabel 5.194 dibawah ini.

Tabel 5.194 Analisis Kuadran Penumpang di Luar Terminal.

No	Rasio Korelasi <i>Importance</i>	Rasio Korelasi <i>Performance</i>
1	4,560	3,840
2	4,640	1,720
3	4,520	2,080
4	4,380	1,160
5	4,720	1,540
6	4,680	1,580
Total	27,50	11,92
Rata-rata	4,583	1,987

Berdasarkan tabel 5.194 diatas diperoleh gambar diagram kartesius dari rata-rata penilaian tingkat harapan dan tingkat kinerja tiap-tiap dimensi sebagai berikut :



Gambar 5.43 Diagram Kartesius Rata-rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja Penumpang Luar Tiap-tiap Dimensi Aksesibilitas.

Hasil pengukuran tiap-tiap dimensi pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya yang memungkinkan pihak pengelola terminal menitik beratkan usaha-usaha perbaikan untuk faktor-faktor yang dianggap penting oleh responden/*customers*, sehingga dengan demikian responden merasa puas. Dari gambar 5.43 dari diagram kartesius ini terlihat, bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang Terminal

Terboyo Semarang terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

I. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang/pelanggan berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pengelola terminal, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan pelanggan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran A ini adalah :

- a. Letak jalur pemberangkatan (5)
- b. Letak jalur kedatangan (6)
- c. Tempat naik dan turun penumpang (2)
- d. Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi (3)

II. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang/pelanggan berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan/ *customers*. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran B ini adalah :

- a. Lokasi terminal mudah dijangkau (1)

III Kuadran C (Prioritas rendah)

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang terdapat dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Adapun faktor yang termasuk di dalam kuadran C ini adalah :

- a. Fasilitas penyandang cacat (*Difable*) (4)

IV Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang/pelanggan berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak

terlalu begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja yang dalam pelaksanaannya pengguna jasa menerima pelayanan lebih dari apa yang diharapkan sehingga faktor tidak menjadi prioritas perbaikan.

5.35 Nilai Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan.

Hasil perhitungan dengan menggunakan persamaan (2.5) maka diperoleh hasil perhitungan tingkat kesesuaian diatas 43,36%. Adapun nilai tingkat kesesuaian dari tiap-tiap faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang di terminal Terboyo Semarang terhadap aksesibilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.195 Nilai Kesesuaian Tiap-tiap Dimensi

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang dalam Terminal Terboyo Semarang Terhadap Aksesibilitas	Skor Kinerja	Skor Harapan	Tingkat Kesesuaian
		$\sum X_i$	$\sum Y_i$	%
1	Lokasi terminal mudah dijangkau	192	228	84,21
2	Tempat naik dan turun penumpang	86	232	37,07
3	Tempat parkir kendaraan umum/kendaraan pribadi	104	226	46,02
4	Fasilitas penyandang cacat (<i>Difable</i>)	58	219	26,48
5	Letak jalur pemberangkatan	77	236	32,63
6	Letak jalur kedatangan	79	234	33,76
	Rata-rata			43,36%

Data pada tabel di atas yang mengukur besaran variabel Analisis tingkat kesesuaian ini untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pengelola terminal Terboyo Semarang. Semakin tinggi nilai tingkat kesesuaian maka semakin tinggi pula kepentingan konsumen pada atribut tersebut (Sukardi 2006). Analisis tingkat kesesuaian disajikan dalam tabel 5.195. Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pengelola terminal terhadap aksesibilitas masih perlu perbaikan lagi, karena rata-rata nilai tingkat kesesuaiannya sebesar 43,36%.

5.36 Nilai Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan

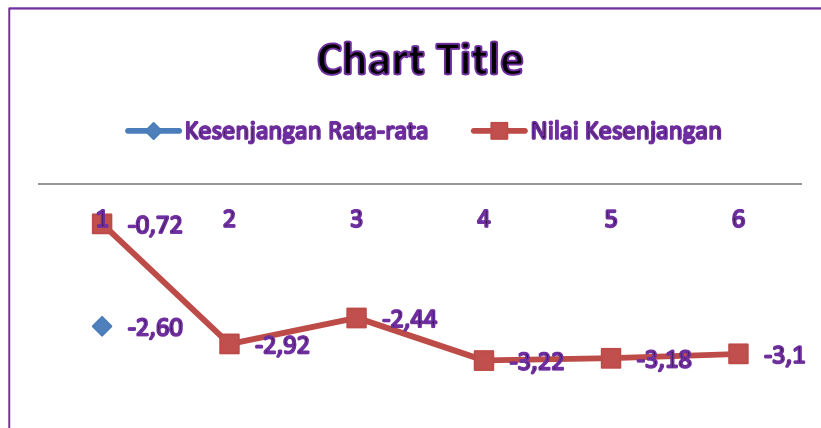
Nilai kesenjangan adalah selisih antara skor penilaian kinerja dengan skor penilaian harapan dari pengguna jasa terhadap pelayanan. Adapun nilai kesenjangan dari tiap-tiap faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang luar terminal Terboyo Semarang dapat diperoleh dengan menggunakan

persamaan (2.6) dan (2.7) dapat dilihat pada tabel 5.196 dan gambar 5.44 dibawah ini:

Tabel 5.196 Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang dalam Terminal Terboyo Semarang Terhadap Aksesibilitas	Skor Kinerja	Skor Harapan	Tingkat Kesenjangan
		\bar{X}	\bar{Y}	$\bar{X} - \bar{Y}$
1	Lokasi terminal mudah dijangkau	3,84	4,56	-0,72
2	Tempat naik dan turun penumpang	1,72	4,64	-2,92
3	Tempat parkir kendaraan umum/kendaraaan pribadi	2,08	4,52	-2,44
4	Fasilitas penyangang cacat (<i>Difable</i>)	1,16	4,38	-3,22
5	Letak jalur pemberangkatan	1,54	4,72	-3,18
6	Letak jalur kedatangan	1,58	4,68	-3,10
	Rata-rata			-2,60

Dari tabel 5.196 diatas diketahui bahwa besar nilai rata-rata kesenjangan adalah sebesar -2,60. dari tabel diatas didapat grafik sebagai berikut :



Gambar 5.44 Grafik Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi

Dari gambar 5,40 di atas dapat dilihat bahwa nilai kesenjangan Pengguna Jasa terminal Terboyo Semarang dari segi aksesibilitas diperoleh rata-rata kesenjangan bernilai negatif yaitu -2,60. Nilai kesenjangan sebesar -2,60 ini berarti bahwa atribut-atribut penerapan manajemen yang mempunyai nilai kesenjangan lebih besar dari -2,60 harus mendapatkan prioritas utama untuk ditingkatkan dan diperbaiki kinerjanya oleh pihak manajemen terminal Terboyo semarang. Atribut-atribut tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 5.197 Nilai rata-rata kesenjangan

No	Atribut	Nilai Kesenjangan
1	Fasilitas penyangang cacat (<i>Difable</i>)	-3,22
2	Letak jalur pemberangkatan	-3,18
3	Letak jalur kedatangan	-3,10

5.37 Analisis Kepuasan Supir di Terminal dari Tingkat Aksesibilitas

Customer Satisfaction Indeks (CSI) atau Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dari tingkat aksesibilitas dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut pelayanan. Tingkat kepuasan pengguna dinilai dengan cara membandingkan antara kinerja (*performance*) yang dirasakan pelanggan dengan harapan (*importance*) mereka terhadap kualitas layanan. Kualitas suatu layanan atau jasa dapat diukur dengan beberapa indikator penyusun indeks kepuasan terhadap layanan atau jasa.

5.37.1 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kinerja dan Harapan.

Rekapitulasi tingkat kinerja (*performance*) dan analisis tingkat harapan (*importance*) supir di terminal dengan jumlah responden sebanyak 75 dapat dilihat pada lampiran. Dari rekapitulasi data hasil kuisisioner dengan jumlah responden sebanyak 75 dengan enam konstruk (variabel) dimana jumlah indikatornya ada 6 indikator pada kuisisioner untuk masing-masing baik harapan maupun pelayanan yang dirasakan oleh supir bus. Kemudian data tersebut dibuat skoring untuk tiap pertanyaan dan juga frekuensi nilai pertanyaan tersebut, rasio korelasi tiap pertanyaan dapat dilihat pada tabel 5.198 dan 5.199 dibawah ini.

Tabel 5.198 Rasio Korelasi Kuisisioner Kinerja (*Performance*)

Kuisisioner	Skor					Frekuensi x Nilai	Rasio Korelasi
	Sangat Sangat	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik		
	5	4	3	2	1		
1	46	21	7	1	0	337	4,493
2	0	0	9	43	22	135	1,800
3	0	2	29	20	24	159	2,120
4	0	0	0	15	60	90	1,200
5	0	1	0	23	51	101	1,347
6	0	1	1	23	50	103	1,373
					Rata-rata		2,056
					Jumlah		12,333

Tabel 5.199 Rasio Korelasi Kuisioner Harapan (*Importance*).

Kuisioner	Skor					Frekuensi x Nilai	Rasio Korelasi
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang penting	Tidak Penting		
	5	4	3	2	1		
1	47	17	11	0	0	336	4,480
2	29	39	7	0	0	322	4,293
3	32	23	17	3	0	309	4,120
4	62	12	0	1	0	360	4,800
5	49	25	1	0	0	348	4,640
6	49	25	1	0	0	348	4,640
					Rata-rata		4,496
					Jumlah		26,973

Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)/*Customer Satisfaction Index (CSI)* dapat dilihat pada tabel 5.198 dan 5.199. Berdasarkan data tersebut maka diperoleh nilai rata-rata dari penilaian tingkat harapan dan tingkat kinerja menurut para supir. Adapun nilai rata-rata dari tiap-tiap dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.200 Nilai Rata-rata Dari Faktor-faktor Dimensi Aksesibilitas Supir di Terminal Terboyo Semarang

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Supir di Terminal Terboyo Semarang Terhadap Aksesibilitas	Penilaian Tingkat Kinerja Skala 1-5	Penilaian Tingkat Harapan Skala 1-5
	Aksesibilitas, Kemudahan (<i>Accessibility</i>)		
1	Lokasi terminal mudah dijangkau	4,573	4,427
2	Tempat naik dan turun penumpang	1,907	4,173
3	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	2,347	3,960
4	Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal	1,213	4,773
5	Letak jalur pemberangkatan	1,400	4,587
6	Letak jalur kedatangan	1,440	4,613

Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel 5.200 hasil survei terhadap 75 responden, maka diperoleh nilai rata-rata dari penilaian tingkat kinerja dan tingkat harapan menurut para supir saat mendapatkan pelayanan ketika berada di terminal Terboyo Semarang.

Hasil perhitungan *CSI (Customer Satisfaction Index)* pelanggan terlihat dalam table berikut ini.

Tabel 5.201 Rata-rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja Kepuasan Supir Terhadap Aksesibilitas.

No	MIS	Responden	MSSi	WF (%)	WS
1	4,480	75	4,493	16,609	0,746
2	4,293	75	1,800	15,917	0,287
3	4,120	75	2,120	15,274	0,324
4	4,800	75	1,200	17,795	0,214
5	4,640	75	1,347	17,202	0,232
6	4,640	75	1,373	17,202	0,236
Total	26,973	75	12,333	100,00	2,038
WMT					2,038
CSI					0,4076

Berdasarkan persamaan (2.1), (2.2), (2.3), (2.4) dan mengacu pada tabel 5.201 diatas sehingga dapat diperoleh nilai indeks kepuasan *Customer Satisfaction Index (CSI)* Supir di terminal terboyo Semarang dari tingkat aksesibilitas sebesar 0,4076 atau 40,76. Berdasarkan Tabel 2.4 kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* maka kepuasan Supir dari tingkat aksesibilitas di terminal Terboyo Semarang masuk pada range 0,35 – 0,50 dengan kriteria kurang puas atau jika nilai *CSI* dibawah 50% artinya tingkat pelayanan perusahaan/pengelola terminal rendah/buruk.

5.38 *Importance Performance Analisis (IPA)* Supir di Terminal dari Tingkat Aksesibilitas

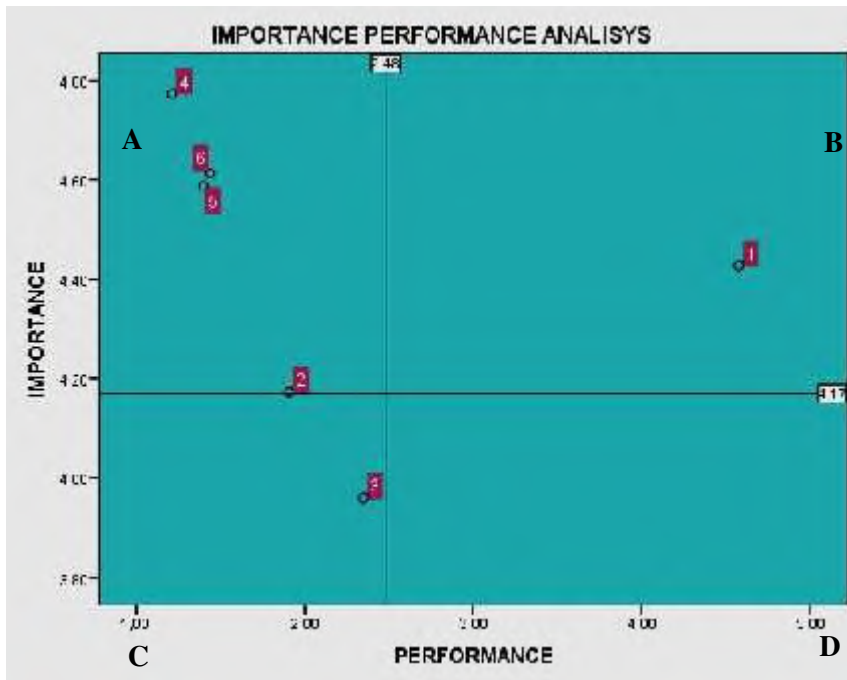
Untuk memetakan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat harapan konsumen dan tingkat kinerja dari masing-masing dimensi dari tingkat aksesibilitas maka dilakukan analisis dimensi menggunakan analisis kuadran kartesius terhadap 75 orang supir yang berada di terminal Terboyo Semarang. Berdasarkan tabel 5.201 dapat diperoleh nilai rata-rata dari penilaian tingkat harapan dan tingkat kinerja menurut para supir, nilai tersebut nantinya di masukkan ke dalam empat kuadran, dimana nilai tersebut akan menjadi dua garis vertikal dan horizontal yang membagi diagram menjadi empat bagian.

Untuk menentukan variabel pertanyaan tersebut berada pada kuadran yang keberapa terlebih dahulu ditentukan nilai atau rasio korelasinya antara pelayanan dan harapan. Rasio korelasi dapat dilihat pada tabel 5.197 dibawah ini.

Tabel 5.202 Analisis Kuadran Supir di Terminal.

No	Rasio Korelasi <i>Importance</i>	Rasio Korelasi <i>Performance</i>
1	4,430	4,570
2	4,170	1,910
3	3,960	2,350
4	4,770	1,210
5	4,590	1,400
6	4,610	1,440
Total	26,530	12,880
Rata-rata	4,422	2,147

Berdasarkan tabel 5.202 diatas diperoleh gambar diagram kartesius dari rata-rata penilaian tingkat harapan dan tingkat kinerja tiap-tiap dimensi sebagai berikut :



Gambar 5.45 Diagram Kartesius Rata-rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja Supir Tiap-tiap Dimensi Aksesibilitas.

Hasil pengukuran tiap-tiap dimensi pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya yang memungkinkan pihak pengelola terminal menitik beratkan usaha-usaha perbaikan untuk faktor-faktor yang dianggap penting oleh para supir, sehingga dengan demikian responden merasa puas. Dari gambar 5.45 dari diagram kartesius ini terlihat, bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan supir di Terminal Terboyo

Semarang terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

I. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang/pelanggan berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pengelola terminal, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan pelanggan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran A ini adalah :

- a. Letak jalur kedatangan (6)
- b. Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal (4)
- c. Letak jalur pemberangkatan (5)
- d. Tempat naik dan turun penumpang (2)

II. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang/pelanggan berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan/ *customers*. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran B ini adalah :

- a. Lokasi terminal mudah dijangkau (1)

III Kuadran C (Prioritas rendah)

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang terdapat dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Adapun faktor yang termasuk di dalam kuadran C ini adalah :

- a. Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi (3)

IV Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang/pelanggan berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap

kinerja yang dalam pelaksanaannya pengguna jasa menerima pelayanan lebih dari apa yang diharapkan sehingga faktor tidak menjadi prioritas perbaikan.

5.39 Nilai Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan.

Hasil perhitungan dengan menggunakan persamaan (2.5) maka diperoleh hasil perhitungan tingkat kesesuaian 49,24%. Adapun nilai tingkat kesesuaian dari tiap-tiap faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang di terminal Terboyo Semarang terhadap aksesibilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.203 Nilai Kesesuaian Tiap-tiap Dimensi

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Supir di Terminal Terboyo Semarang Terhadap Aksesibilitas	Skor Kinerja	Skor Harapan	Tingkat Kesesuaian
		$\sum X_i$	$\sum Y_i$	%
1	Lokasi terminal mudah dijangkau	337	4,48	7522
2	Tempat naik dan turun penumpang	135	4,293	3144
3	Tempat parkir kendaraan umum/kendaraan pribadi	159	4,12	3859
4	Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal	90	4,8	1875
5	Letak jalur pemberangkatan	101	4,64	2177
6	Letak jalur kedatangan	103	4,64	2220
	Rata-rata			34,66%

Data pada tabel di atas yang mengukur besaran variabel Analisis tingkat kesesuaian ini untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pengelola terminal Terboyo Semarang. Menurut Sukardi dan Choliz (2006), semakin tinggi nilai tingkat kesesuaian maka semakin tinggi pula kepentingan konsumen pada atribut tersebut. Analisis tingkat kesesuaian disajikan dalam tabel 5.203. Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pengelola terminal masih perlu perbaikan lagi, karena rata-rata nilai tingkat kesesuaiannya sebesar 49,24%.

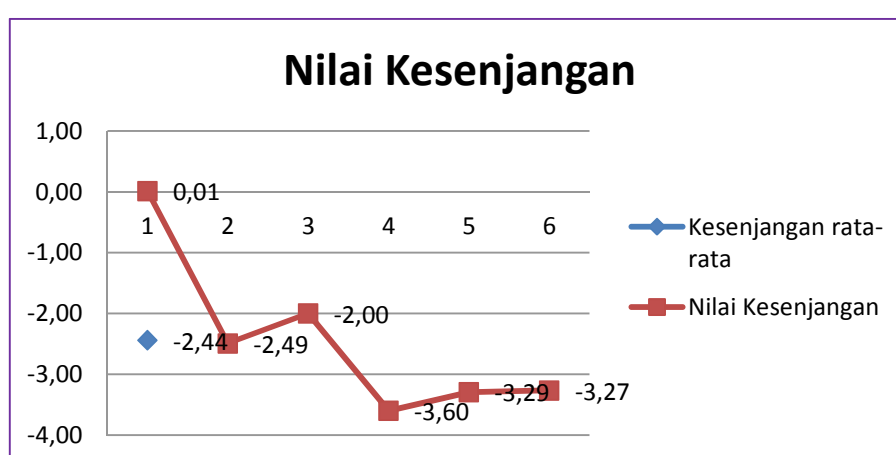
5.40 Nilai Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan.

Nilai kesenjangan adalah selisih antara skor penilaian kinerja dengan skor penilaian harapan dari pengguna jasa terhadap pelayanan. Adapun nilai kesenjangan dari tiap-tiap faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan Supir di terminal Terboyo Semarang dapat diperoleh dengan menggunakan persamaan (2.6) dan (2.7) dapat dilihat pada tabel 5.204 dan gambar 5.46 berikut:

Tabel 5.204 Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Supir di Terminal Terboyo Semarang Terhadap Aksesibilitas	Skor Kinerja	Skor Harapan	Tingkat Kesenjangan
		\bar{X}	\bar{Y}	$\bar{X} - \bar{Y}$
1	Lokasi terminal mudah dijangkau	4,493	4,480	0,01
2	Tempat naik dan turun penumpang	1,800	4,293	-2,49
3	Tempat parkir kendaraan umum/kendaraan pribadi	2,120	4,120	-2,00
4	Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal	1,200	4,800	-3,60
5	Letak jalur pemberangkatan	1,347	4,640	-3,29
6	Letak jalur kedatangan	1,373	4,640	-3,27
	Rata-rata			-2,44

Dari tabel 5.204 diatas diketahui bahwa besar nilai rata-rata kesenjangan adalah sebesar -2,28. dari tabel diatas didapat grafik sebagai berikut :



Gambar 5.46 Grafik Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi

Dari gambar 5,46 di atas dapat dilihat bahwa nilai kesenjangan dari segi aksesibilitas diperoleh rata-rata kesenjangan bernilai negatif yaitu -2,28. Nilai kesenjangan sebesar -2,28 ini berarti bahwa terdapat atribut-atribut penerapan manajemen yang mempunyai nilai kesenjangan lebih besar dari -2,28 yang harus mendapatkan prioritas utama untuk ditingkatkan dan diperbaiki kinerjanya oleh pihak manajemen terminal Terboyo Semarang. Atribut-atribut tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.205 Nilai rata-rata kesenjangan

No	Atribut	Nilai Kesenjangan
1	Tempat naik dan turun penumpang	-2,49
2	Letak jalur kedatangan	-3,27
3	Letak jalur pemberangkatan	-3,29
4	Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal	-3,60

5.41 Analisis Kepuasan Karyawan di Terminal dari Tingkat Aksesibilitas

Customer Satisfaction Indeks (CSI) atau Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dari tingkat aksesibilitas dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut pelayanan. Tingkat kepuasan pengguna dinilai dengan cara membandingkan antara kinerja (*performance*) yang dirasakan pelanggan dengan harapan (*importance*) mereka terhadap kualitas layanan. Kualitas suatu layanan atau jasa dapat diukur dengan beberapa indikator penyusun indeks kepuasan terhadap layanan atau jasa.

5.41.1 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kinerja dan Harapan.

Rekapitulasi tingkat kinerja (*performance*) dan analisis tingkat harapan (*importance*) karyawan di terminal dengan jumlah responden sebanyak 50 dapat dilihat pada lampiran. Dari rekapitulasi data hasil kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 50 dengan enam konstruk (variabel) dimana jumlah indikatornya ada 6 indikator pada kuesioner untuk masing-masing baik harapan maupun pelayanan yang dirasakan oleh karyawan. Kemudian data tersebut dibuat skoring untuk tiap pertanyaan dan juga frekuensi nilai pertanyaan tersebut, rasio korelasi tiap pertanyaan dapat dilihat pada tabel 5.207 dan 5.208 dibawah ini.

Tabel 5.206 Rasio Korelasi Kuesioner Kinerja (*Performance*)

Kuisisioner	Skor					Frekuensi x Nilai	Rasio Korelasi
	Sangat Sangat 5	Baik 4	Cukup Baik 3	Kurang Baik 2	Tidak Baik 1		
1	31	12	5	1	1	221	4,420
2	0	0	3	28	19	84	1,680
3	0	0	10	19	21	89	1,780
4	0	0	0	6	44	56	1,120
5	0	0	1	14	35	66	1,320
6	0	0	1	13	36	65	1,300
					Rata-rata		1,937
					Jumlah		11,620

Tabel 5.207 Rasio Korelasi Kuesioner Harapan (*Importance*).

Kuisisioner	Skor					Frekuensi x Nilai	Rasio Korelasi
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang penting	Tidak Penting		
	5	4	3	2	1		
1	41	9	0	0	0	241	4,820
2	31	19	0	0	0	231	4,620
3	35	9	5	1	0	228	4,560
4	45	5	0	0	0	245	4,900
5	34	16	0	0	0	234	4,680
6	35	15	0	0	0	235	4,700
					Rata-rata		4,713
					Jumlah		28,280

Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)/*Customer Satisfaction Index (CSI)* dapat dilihat pada tabel 5.206 dan 5.207. Berdasarkan data tersebut maka diperoleh nilai rata-rata dari penilaian tingkat harapan dan tingkat kinerja menurut para karyawan. Adapun nilai rata-rata dari tiap-tiap dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan karyawan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.208 Nilai Rata-rata Dari Faktor-faktor Dimensi Aksesibilitas Karyawan di Terminal Terboyo Semarang

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Karyawan di Terminal Terboyo Semarang Terhadap Aksesibilitas	Penilaian Tingkat Kinerja Skala 1-5	Penilaian Tingkat Harapan Skala 1-5
	Aksesibilitas, Kemudahan (<i>Accessibility</i>)		
1	Lokasi terminal mudah dijangkau	4,420	4,820
2	Tempat naik dan turun penumpang /kemudahan naik ke bus atau turun dari bus	1,680	4,620
3	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	1,780	4,560
4	Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal	1,120	4,900
5	Letak jalur pemberangkatan	1,320	4,680
6	Letak jalur kedatangan	1,300	4,700

Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel 5.209 hasil survai terhadap 50 responden, maka diperoleh nilai rata-rata dari penilaian tingkat kinerja dan tingkat harapan menurut para karyawan saat mendapatkan pelayanan ketika berada di terminal terboyo Semarang.

Hasil perhitungan *CSI (Customer Satisfaction Index)* pelanggan terlihat dalam table berikut ini.

Tabel 5.209 Rata-rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja Kepuasan Karyawan Terhadap Aksesibilitas.

No	MIS	Responden	MSSi	WF (%)	WS
1	4,820	50	4,420	17,044	0,753
2	4,620	50	1,680	16,337	0,274
3	4,560	50	1,780	16,124	0,287
4	4,900	50	1,120	17,327	0,194
5	4,680	50	1,320	16,549	0,218
6	4,700	50	1,300	16,620	0,216
Total	28,280	50	11,620	100,00	1,943
WMT					1,943
CIS					0,3887

Berdasarkan persamaan (2.1), (2.2), (2.3), (2.4) dan mengacu pada tabel 5.209 diatas sehingga dapat diperoleh nilai indeks kepuasan *Customer Satisfaction Index (CSI)* karyawan di terminal terboyo Semarang dari tingkat aksesibilitas sebesar 0,3887 atau 38,87. Berdasarkan Tabel 2.4 kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* maka kepuasan karyawan dari tingkat aksesibilitas di terminal terboyo Semarang masuk pada range 0,35 – 0,50 dengan kriteria kurang puas atau jika nilai *CSI* dibawah 50% artinya tingkat pelayanan perusahaan/pengelola terminal rendah/buruk.

5.42 Importance Performance Analisis (IPA) Karyawan di Terminal dari Tingkat Aksesibilitas.

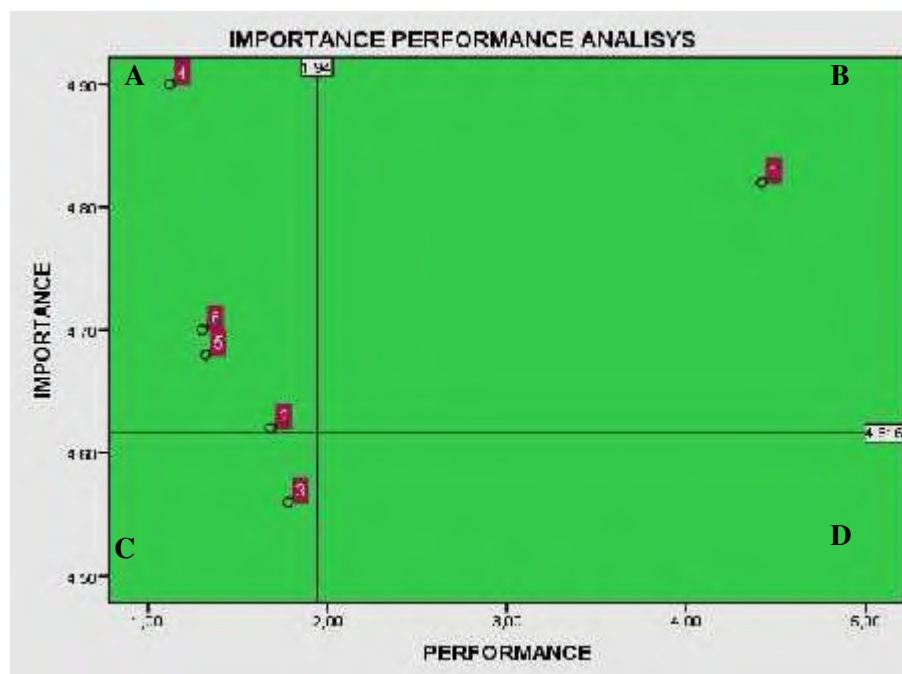
Berdasarkan tabel 5.210 dapat diperoleh nilai rata-rata dari penilaian tingkat harapan dan tingkat kinerja menurut karyawan, nilai tersebut nantinya di masukkan ke dalam empat kuadran, dimana nilai tersebut akan menjadi dua garis vertikal dan horizontal yang membagi diagram menjadi empat bagian.

Untuk menentukan variabel pertanyaan tersebut berada pada kuadran yang keberapa terlebih dahulu ditentukan nilai atau rasio korelasinya antara pelayanan dan harapan. Rasio korelasi dapat dilihat pada tabel 5.211 berikut:

Tabel 5.210 Analisis Kuadran Karyawan di Terminal.

No	Rasio Korelasi <i>Importance</i>	Rasio Korelasi <i>Performance</i>
1	4,820	4,420
2	4,620	1,680
3	4,560	1,780
4	4,900	1,120
5	4,680	1,320
6	4,700	1,300
Total	28,280	11,620
Rata-rata	4,713	1,937

Berdasarkan tabel 5.210 diatas diperoleh gambar diagram kartesius dari rata-rata penilaian tingkat harapan dan tingkat kinerja tiap-tiap dimensi sebagai berikut :



Gambar 5.47 Diagram Kartesius Rata-rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja Karyawan Tiap-tiap Dimensi.

Hasil pengukuran tiap-tiap dimensi pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya yang memungkinkan pihak pengelola terminal menitik beratkan usaha-usaha perbaikan untuk faktor-faktor yang dianggap penting oleh para supir, sehingga dengan demikian responden merasa puas. Dari gambar 5.47 dari diagram kartesius ini terlihat, bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan karyawan di terminal Terboyo

Semarang terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

I. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang/pelanggan berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pengelola terminal, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan pelanggan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran A ini adalah :

- a. Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal (4)
- b. Letak jalur kedatangan (6)
- c. Letak jalur pemberangkatan (5)
- d. Tempat naik dan turun penumpang (2)

II. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan karyawan, sehingga dapat memuaskan pengguna jasa. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran B ini adalah :

- a. Lokasi terminal mudah dijangkau (1)

III. Kuadran C (Prioritas rendah)

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang terdapat dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Adapun faktor yang termasuk di dalam kuadran C ini adalah :

- a. Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi (3)

IV. Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, pelanggan menganggap tidak terlalu begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja yang dalam pelaksanaannya pengguna

jasa menerima pelayanan lebih dari apa yang diharapkan sehingga faktor tidak menjadi prioritas perbaikan.

5.43 Nilai Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan.

Hasil perhitungan dengan menggunakan persamaan (2.5) maka diperoleh hasil perhitungan tingkat kesesuaian 40,97%. Adapun nilai tingkat kesesuaian dari tiap-tiap faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan di terminal Terboyo Semarang terhadap aksesibilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.211 Nilai Kesesuaian Tiap-tiap Dimensi

No	Faktor-faktor Mempengaruhi Kepuasan Karyawan di Terminal Terboyo Semarang Terhadap Aksesibilitas	Skor Kinerja	Skor Harapan	Tingkat Kesesuaian
		$\sum X_i$	$\sum Y_i$	%
1	Lokasi terminal mudah dijangkau	221	241	91,70
2	Tempat naik dan turun penumpang	84	231	36,36
3	Tempat parkir kendaraan umum/kendaraan pribadi	89	228	39,04
4	Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal	56	245	22,86
5	Letak jalur pemberangkatan	66	234	28,21
6	Letak jalur kedatangan	65	235	27,66
	Rata-rata			40,97%

Data pada tabel di atas yang mengukur besaran variabel Analisis tingkat kesesuaian ini untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pengelola terminal Terboyo Semarang. Semakin tinggi nilai tingkat kesesuaian maka semakin tinggi pula kepentingan konsumen pada atribut tersebut (Sukardi 2006). Analisis tingkat kesesuaian disajikan dalam Tabel 5.211. Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pengelola terminal masih perlu perbaikan lagi, karena rata-rata nilai tingkat kesesuaiannya sebesar 40,97%.

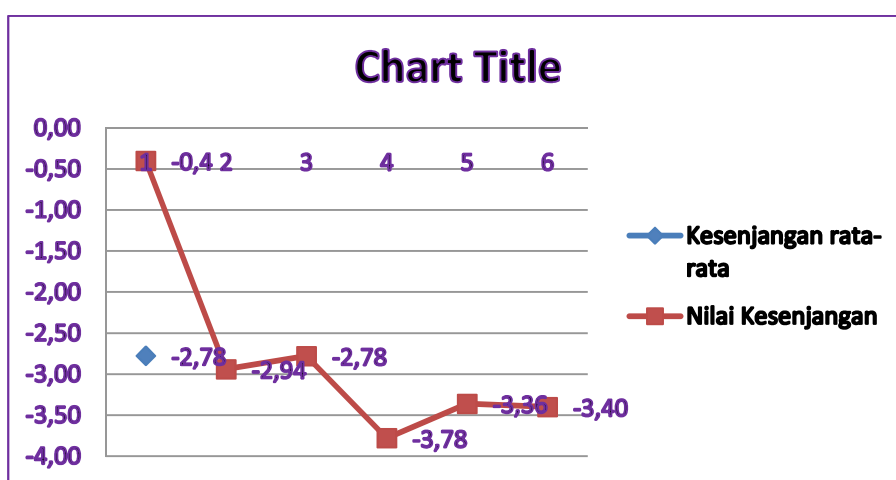
5.44 Nilai Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan.

Adapun nilai kesenjangan dari tiap-tiap faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan Karyawan di terminal Terboyo Semarang dapat diperoleh dengan menggunakan persamaan (2.6) dan (2.7) dapat dilihat pada tabel 5.213 dan gambar 5.48 berikut:

Tabel 5.212 Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi

No	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Karyawan di Terminal Terboyo Semarang Terhadap Aksesibilitas	Skor Kinerja	Skor Harapan	Tingkat Kesenjangan
		\bar{X}	\bar{Y}	$\bar{X} - \bar{Y}$
1	Lokasi terminal mudah dijangkau	4,42	4,82	-0,40
2	Tempat naik dan turun penumpang	1,68	4,62	-2,94
3	Tempat parkir kendaraan umum/kendaraan pribadi	1,78	4,56	-2,78
4	Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal	1,12	4,90	-3,78
5	Letak jalur pemberangkatan	1,32	4,68	-3,36
6	Letak jalur kedatangan	1,30	4,70	-3,40
	Rata-rata			-2,78

Dari tabel 5.212 diatas diketahui bahwa besar nilai rata-rata kesenjangan adalah sebesar -2,78. dari tabel diatas didapat grafik sebagai berikut :



Gambar 5.48 Grafik Nilai Kesenjangan Tiap-tiap Dimensi

Dari gambar 5,48 di atas dapat dilihat bahwa nilai kesenjangan dari segi aksesibilitas diperoleh rata-rata kesenjangan bernilai negatif yaitu -2,78. Nilai kesenjangan sebesar -2,78 ini berarti bahwa atribut-atribut penerapan manajemen yang mempunyai nilai kesenjangan lebih besar dari -2,28 yang harus mendapatkan prioritas utama untuk ditingkatkan dan diperbaiki kinerjanya oleh pihak manajemen terminal Terboyo Semarang. Atribut-atribut tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.213 Nilai rata-rata kesenjangan

No	Atribut	Nilai Kesenjangan
1	Tempat naik dan turun penumpang	-2,94
2	Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal	-3,78
3	Letak jalur kedatangan	-3,40
4	Letak jalur pemberangkatan	-3,36

5.45 Korelasi Karakteristik Penumpang di Terminal Dengan Atribut Pelayanan.

Bagian ini menunjukkan ada atau tidaknya hubungan antara karakteristik pengguna dengan atribut-atribut pelayanan di terminal terboyo Semarang. Karakteristik penumpang di terminal dan di luar terminal diberikan kode sebagai berikut: Karakteristik Usia di berikan kode US, Karakteristik Jenis Kelamin di berikan kode JK , Karakteristik Pendidikan di berikan PD, Karakteristik Pekerjaan di berikan kode PK. Karakteristik Penghasilan di berikan kode PH, Karakteristik Frekuensi di berikan kode FK, Karakteristik Tujuan perjalanan di berikan kode TJ, Karakteristik Kendaraan yang digunakan di berikan kode KD, Atribut pelayanan (Kuesioner) di berikan kode K_.

Analisis hubungan antara karakteristik penumpang dalam terminal terboyo Semarang dengan penilaian terhadap atribut pelayanan di terminal dengan menggunakan hipotesis sebagai berikut:

Ho = tidak ada hubungan antara karakteristik dengan atribut pelayanan

Hi = ada hubungan antara karakteristik dengan atribut pelayanan

Jika sig > (0,01) maka Ho diterima

Jika sig < (0,01) maka Ho ditolak

Dari hasil analisis yang dilakukan seperti pada lampiran P1 terhadap 26 atribut pelayanan maka diperoleh hubungan antara karakteristik pelanggan terminal terboyo terhadap penilaian atribut-atribut pelayanan di terminal terboyo Semarang seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.214 Korelasi Antar Karakteristik Penumpang Dalam Terminal

No	Karakteristik	Atribut	Korelasi Pearson	Sig.	Kesimpulan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	
1	US	JK	-0,302	0,033	Ada hubungan	Rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
2	JK	US	-0,302	0,033	Ada hubungan	Rendah
		PH	-0,276	0,052	Ada hubungan	Rendah
		FK	0,311	0,028	Ada hubungan	Rendah
		TJ	0,244	0,87	Ada hubungan	Rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
3	PD	KD	0,265	0,063	Ada hubungan	Rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
4	PK	PH	0,364	0,009	Ada hubungan	Rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	

Tabel 5.214 Korelasi Antar Karakteristik Penumpang Dalam Terminal (Lanjutan)

No	Karakteristik	Atribut	Korelasi Pearson	Sig.	Kesimpulan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	
5	PH	PK	0,364	0,009	Ada hubungan	Agak rendah
		FK	-0,274	0,054	Ada hubungan	Agak rendah
		TJ	-0,239	0,020	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
6	FK	PH	-0,274	0,054	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
7	TJ	US	0,244	0,87	Ada hubungan	Agak rendah
		PH	-0,239	0,020	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
8	KD	PD	0,265	0,063	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	

Tabel 5.214 diatas menunjukkan bahwa secara statistik semua karakteristik penumpang dalam terminal yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, frekuensi perjalanan, tujuan perjalanan, kendaraan yang digunakan terdapat hubungan antar karakteristik pengunjung terminal dengan tingkat korelasi yang berbeda-beda dan sebesar 10 persen.

Tabel 5.215 Korelasi Antara Karakteristik dengan Variabel Atribut Pelayanan

No	Karakteristik	Atribut	Korelasi Pearson	Sig.	Kesimpulan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	
1	US	K_1	0,366	0,009	Ada hubungan	Agak rendah
		K_2	0,033	0,021	Ada hubungan	Agak rendah
		K_5	0,299	0,035	Ada hubungan	Agak rendah
		K_7	0,341	0,015	Ada hubungan	Agak rendah
		K_9	0,241	0,091	Ada hubungan	Agak rendah
		K_14	0,264	0,064	Ada hubungan	Agak rendah
		K_17	0,275	0,053	Ada hubungan	Agak rendah
		K_18	0,270	0,058	Ada hubungan	Agak rendah
		K_22	0,318	0,024	Ada hubungan	Agak rendah
		K_24	0,238	0,095	Ada hubungan	Agak rendah
		K_25	0,259	0,069	Ada hubungan	Agak rendah
		K_26	0,319	0,024	Ada hubungan	Agak rendah
	Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan		
2	JK	K_22	-0,259	0,070	Ada hubungan	Agak rendah
		K-25	-0,338	0,016	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
3	PD	K_2	0,302	0,033	Ada hubungan	Agak rendah
		K_5	0,236	0,099	Ada hubungan	Agak rendah
		K_6	0,243	0,089	Ada hubungan	Agak rendah
		K_7	0,329	0,020	Ada hubungan	Agak rendah
		K_11	-0,236	0,098	Ada hubungan	Agak rendah
		K_13	0,298	0,035	Ada hubungan	Agak rendah
		K_20	0,225	0,073	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	

Tabel 5.215 Korelasi Antara Karakteristik dengan Atribut Pelayanan (Lanjutan)

No	Karakteristik	Atribut	Korelasi Pearson	Sig.	Kesimpulan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(1)
4	PK	K_1	-0,272	0,056	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
5	PH	Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
6	FK	K_16	0,314	0,026	Ada hubungan	
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
7	TJ	K_1	-0,273	0,055	Ada hubungan	Agak rendah
		K_3	0,261	0,067	Ada hubungan	Agak rendah
		K_6	-0,358	0,011	Ada hubungan	Agak rendah
		K_7	-0,336	0,017	Ada hubungan	Agak rendah
		K_8	0,382	0,006	Ada hubungan	Agak rendah
		K_12	-0,253	0,076	Ada hubungan	Agak rendah
		K_13	-0,349	0,013	Ada hubungan	Agak rendah
		K_14	0,388	0,005	Ada hubungan	Agak rendah
		K_19	-0,245	0,087	Ada hubungan	Agak rendah
		K_20	-0,314	0,026	Ada hubungan	Agak rendah
		K_22	-0,237	0,098	Ada hubungan	Agak rendah
		K_25	-0,267	0,061	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
8	KD	K_6	-0,253	0,076	Ada hubungan	Agak rendah
		K_7	-0,327	0,020	Ada hubungan	Agak rendah
		K_8	0,263	0,065	Ada hubungan	Agak rendah
		K_11	-0,245	0,086	Ada hubungan	Agak rendah
		K_15	-0,326	0,021	Ada hubungan	Agak rendah
		K_18	-0,377	0,007	Ada hubungan	Agak rendah
		K_23	-0,277	0,052	Ada hubungan	Agak rendah
		K_25	-0,364	0,009	Ada hubungan	Agak rendah
		K_26	-0,333	-0,018	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	

Tabel 5.215 diatas menunjukkan bahwa secara statistik semua karakteristik penumpang dalam terminal yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, frekuensi perjalanan, tujuan perjalanan, kendaraan yang digunakan terdapat hubungan terhadap penilaian mengenai tingkat kinerja dan tingkat harapan terhadap atribut pelayanan di terminal terboyo Semarang dengan tingkat korelasi yang berbeda-beda seperti tertera dalam tabel diatas dan sebesar 10 persen. Sedangkan karakteristik penumpang dari penghasilan tidak terdapat hubungan terhadap penilaian mengenai tingkat kinerja dan tingkat harapan terhadap atribut pelayanan di terminal terboyo Semarang.

Tabel 5.216 Korelasi antar Atribut dengan Atribut Pelayanan Lain.

No	Atribut	Atribut Lain	Korelasi Pearson	Sig.	Kesimpulan			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)			
1	1	K_2	0,749	0,000	Ada hubungan	Tinggi		
		K_3	0,700	0,000	Ada hubungan	Tinggi		
		K_4	0,697	0,000	Ada hubungan	Tinggi		
		K_5	0,480	0,000	Ada hubungan	Cukup		
		K_6	0,720	0,000	Ada hubungan	Tinggi		
		K_7	0,615	0,000	Ada hubungan	Tinggi		
		K_8	0,448	0,001	Ada hubungan	Cukup		
		K_9	0,338	0,016	Ada hubungan	Rendah		
		K_10	0,288	0,043	Ada hubungan	Rendah		
		K_11	0,433	0,002	Ada hubungan	Cukup		
		K_12	0,360	0,010	Ada hubungan	Rendah		
		K_13	0,582	0,000	Ada hubungan	Cukup		
		K_14	0,484	0,000	Ada hubungan	Cukup		
		K_15	0,532	0,000	Ada hubungan	Cukup		
		K_17	0,695	0,000	Ada hubungan	Tinggi		
		K_18	0,562	0,000	Ada hubungan	Cukup		
		K_19	0,457	0,001	Ada hubungan	Cukup		
		K_20	0,399	0,004	Ada hubungan	Agak rendah		
		K_21	0,348	0,013	Ada hubungan	Agak rendah		
		K_22	0,478	0,000	Ada hubungan	Cukup		
		K_23	0,463	0,001	Ada hubungan	Cukup		
		K_24	0,464	0,001	Ada hubungan	Cukup		
		K_25	0,456	0,001	Ada hubungan	Cukup		
		K_26	0,493	0,000	Ada hubungan	Cukup		
			Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan		
		2	2	K_3	0,656	0,000	Ada hubungan	Tinggi
				K_4	0,619	0,000	Ada hubungan	Tinggi
K_5	0,551			0,000	Ada hubungan	Cukup		
K_6	0,603			0,000	Ada hubungan	Cukup		
K_7	0,562			0,000	Ada hubungan	Cukup		
K_8	0,548			0,000	Ada hubungan	Cukup		
K_9	0,475			0,000	Ada hubungan	Cukup		
K_10	0,307			0,030	Ada hubungan	Agak rendah		
K_11	0,604			0,000	Ada hubungan	Cukup		
K_12	0,401			0,004	Ada hubungan	Cukup		
K_13	0,534			0,000	Ada hubungan	Cukup		
K_14	0,469			0,001	Ada hubungan	Cukup		
K_15	0,643			0,000	Ada hubungan	Cukup		
K_17	0,608			0,000	Ada hubungan	Cukup		
K_18	0,755			0,000	Ada hubungan	Tinggi		
K_19	0,421			0,002	Ada hubungan	Cukup		
K_20	0,480			0,000	Ada hubungan	Cukup		
K_21	0,258			0,071	Ada hubungan	Rendah		
K_22	0,539			0,000	Ada hubungan	Cukup		
K_23	0,554			0,000	Ada hubungan	Cukup		
K_24	0,408			0,003	Ada hubungan	Agak rendah		
K_25	0,493			0,000	Ada hubungan	Cukup		
K_26	0,436			0,002	Ada hubungan	Cukup		
	Lainnya				>0,01	Tidak ada hubungan		

Tabel 5.216 Korelasi antar Atribut dengan Atribut Pelayanan Lain (Lanjutan)

No	Atribut	Atribut Lain	Korelasi Pearson	Sig.	Kesimpulan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	
3	3	K_4	0,582	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_5	0,501	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_6	0,543	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_7	0,423	0,002	Ada hubungan	Cukup
		K_8	0,464	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_9	0,425	0,002	Ada hubungan	Cukup
		K_10	0,353	0,012	Ada hubungan	Agak rendah
		K_11	0,361	0,010	Ada hubungan	Agak rendah
		K_12	0,274	0,054	Ada hubungan	Agak rendah
		K_13	0,571	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_14	0,352	0,012	Ada hubungan	Agak rendah
		K_15	0,409	0,003	Ada hubungan	Agak rendah
		K_17	0,551	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_18	0,486	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_19	0,397	0,004	Ada hubungan	Agak rendah
		K_20	0,475	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_21	0,302	0,033	Ada hubungan	Agak rendah
		K_22	0,456	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_23	0,366	0,009	Ada hubungan	Agak rendah
		K_24	0,368	0,009	Ada hubungan	Agak rendah
		K_25	0,522	0,000	Ada hubungan	Cukup
K_26	0,539	0,000	Ada hubungan	Cukup		
	Lainnya			>0,01	Tidak ada hubungan	
4	4	K_5	0,557	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_6	0,729	0,000	Ada hubungan	Tinggi
		K_7	0,691	0,000	Ada hubungan	Tinggi
		K_8	0,565	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_9	0,398	0,004	Ada hubungan	Agak rendah
		K_10	0,409	0,003	Ada hubungan	Agak rendah
		K_11	0,559	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_12	0,519	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_13	0,459	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_14	0,554	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_15	0,556	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_17	0,460	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_18	0,418	0,003	Ada hubungan	Cukup
		K_19	0,534	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_20	0,471	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_21	0,221	0,123	Ada hubungan	Agak rendah
		K_22	0,438	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_23	0,427	0,002	Ada hubungan	Cukup
		K_24	0,482	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_25	0,420	0,002	Ada hubungan	Cukup
		K_26	0,504	0,000	Ada hubungan	Cukup
	Lainnya			>0,01	Tidak ada hubungan	

Tabel 5.216 Korelasi antar Atribut dengan Atribut Pelayanan Lain (Lanjutan)

No	Atribut	Atribut Lain	Korelasi Pearson	Sig.	Kesimpulan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	
26	26	K_1	0,493	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_2	0,436	0,002	Ada hubungan	Cukup
		K_3	0,539	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_4	0,504	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_5	0,444	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_6	0,445	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_7	0,442	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_8	0,522	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_9	0,541	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_10	0,549	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_11	0,371	0,008	Ada hubungan	Agak rendah
		K_12	0,313	0,027	Ada hubungan	Agak rendah
		K_13	0,526	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_14	0,402	0,004	Ada hubungan	Agak rendah
		K_15	0,432	0,002	Ada hubungan	Cukup
		K_16	0,271	0,057	Ada hubungan	Cukup
		K_17	0,523	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_18	0,393	0,005	Ada hubungan	Cukup
		K_19	0,560	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_20	0,498	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_21	0,413	0,003	Ada hubungan	Cukup
		K_22	0,517	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_23	0,578	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_24	,606	0,000	Ada hubungan	Tinggi
		K_25	0,822	0,000	Ada hubungan	Sangat tinggi
			Lainnya			>0,01

Tabel 5.216 diatas menunjukkan bahwa secara statistik semua Atribut pelayanan dalam terminal yaitu atribut K_1 sampai K_26 (data terlampir), terdapat hubungan terhadap penilaian mengenai tingkat kinerja dan tingkat harapan di terminal terboyo Semarang dengan tingkat korelasi yang berbeda-beda seperti tertera dalam tabel diatas dan sebesar 10 persen.

5.46 Korelasi Karakteristik Penumpang Luar Terminal Dengan Atribut Pelayanan.

Bagian ini menunjukan ada atau tidaknya hubungan antara karakteristik pengguna dengan atribut-atribut pelayanan di terminal terboyo Semarang. Karakteristik penumpang diterminal dan di luar terminal diberikan kode sebagai berikut: Karakteristik Usia di berikan kode US, Karakteristik Jenis Kelamin di berikan kode JK , Karakteristik Pendidikan di berikan PD, Karakteristik Pekerjaan

di berikan kode PK. Karakteristik Penghasilan di berikan kode PH, Karakteristik Frekuensi di berikan kode FK, Karakteristik Tujuan perjalanan di berikan kode TJ, Karakteristik Kendaraan yang digunakan di berikan kode KD, Atribut pelayanan (Kuesioner) di berikan kode K_.

Analisis hubungan antara karakteristik penumpang dalam terminal terboyo semarang dengan penilaian terhadap atribut pelayanan di terminal dengan menggunakan hipotesis sebagai berikut:

Ho = tidak ada hubungan antara karakteristik dengan atribut pelayanan

Hi = ada hubungan antara karakteristik dengan atribut pelayanan

Jika sig > (0,01) maka Ho diterima

Jika sig < (0,01) maka Ho ditolak

Dari hasil analisis yang dilakukan seperti pada lampiran R3 terhadap 26 atribut pelayanan maka diperoleh hubungan antara karakteristik pelanggan terminal terboyo terhadap penilaian atribut-atribut pelayanan di terminal terboyo Semarang seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.217 Korelasi Antar Karakteristik Penumpang Luar Terminal

No	Karakteristik	Atribut	Korelasi Pearson	Sig.	Kesimpulan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	
1	US	PK	0,306	0,030	Ada hubungan	Agak rendah
		PH	0,325	0,021	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
2	JK	FK	0,238	0,096	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
3	PD	FK	-0,339	0,016	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
4	PK	US	0,306	0,030	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
5	PH	US	0,325	0,021	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
6	FK	JK	0,238	0,096	Ada hubungan	Agak rendah
		PD	-0,339	0,016	Ada hubungan	Agak rendah
		TJ	0,501	0,000	Ada hubungan	Cukup
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
7	FK	US	0,501	0,000	Ada hubungan	Cukup
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
8	KD	Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	

Tabel 5.217 diatas menunjukkan bahwa secara statistik semua karakteristik penumpang dalam terminal yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan,

pekerjaan, penghasilan, frekuensi perjalanan, tujuan perjalanan terdapat hubungan antar karakteristik pengunjung terminal dengan tingkat korelasi yang berbeda-beda dan sebesar 10 persen. Sedangkan karakteristik penumpang dari kendaraan yang digunakan tidak terdapat hubungan terhadap penilaian mengenai tingkat kinerja dan tingkat harapan terhadap atribut pelayanan di terminal terboyo Semarang.

Tabel 5.218 Korelasi Antara Karakteristik dengan Atribut Pelayanan

No	Karakteristik	Atribut	Korelasi Pearson	Sig.	Kesimpulan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(1)
1	US	K_16	-0,253	0,077	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
2	JK	K_21	0,295	0,038	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
3	PD	K_9	0,307	0,030	Ada hubungan	Agak rendah
		K_13	0,303	0,032	Ada hubungan	Agak rendah
		K_21	0,335	0,011	Ada hubungan	Agak rendah
		K_22	0,327	0,020	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
4	PK	K_1	-0,338	0,016	Ada hubungan	Agak rendah
		K_7	-0,258	0,070	Ada hubungan	Agak rendah
		K_8	0,255	0,073	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
5	PH	K_1	0,274	0,054	Ada hubungan	Agak rendah
		K_3	0,432	0,002	Ada hubungan	Cukup
		K_15	0,245	0,086	Ada hubungan	Agak rendah
		K_21	-0,324	0,022	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
6	FK	K_13	-0,258	0,071	Ada hubungan	Agak rendah
		K_21	-0,278	0,051	Ada hubungan	Agak rendah
		K_24	-0,244	0,088	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
7	TJ	K_10	-0,237	0,097	Ada hubungan	Agak rendah
		K_12	-0,251	0,079	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
8	KD	K_1	-0,262	0,066	Ada hubungan	Agak rendah
		K_11	-0,251	0,079	Ada hubungan	Agak rendah
		K_12	-0,411	0,003	Ada hubungan	Agak rendah
		K_13	-0,274	0,054	Ada hubungan	Agak rendah
		K_19	-0,324	0,022	Ada hubungan	Agak rendah
		K_25	-0,262	0,066	Ada hubungan	Agak rendah
		K_26	-0,292	0,040	Ada hubungan	Agak rendah
		K_8	-0,277	0,051	Ada hubungan	Agak rendah
		K_24	0,259	0,069	Ada hubungan	Agak rendah
Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan			

Tabel 5.218 diatas menunjukkan bahwa secara statistik semua karakteristik penumpang dalam terminal yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan,

pekerjaan, frekuensi perjalanan, tujuan perjalanan, kendaraan yang digunakan terdapat hubungan terhadap penilaian mengenai tingkat kinerja dan tingkat harapan terhadap atribut pelayanan di terminal terboyo Semarang dengan tingkat korelasi yang berbeda-beda seperti tertera dalam tabel diatas dan sebesar 10 persen.

Tabel 5.219 Korelasi antar Atribut dengan Atribut Pelayanan Lain.

No	Atribut	Atribut Lain	Korelasi Pearson	Sig.	Kesimpulan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	
1	1	K_2	0,645	0,000	Ada hubungan	Tinggi
		K_3	0,580	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_4	0,266	0,062	Ada hubungan	Agak rendah
		K_5	0,346	0,014	Ada hubungan	Agak rendah
		K_6	0,458	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_7	0,467	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_8	0,369	0,008	Ada hubungan	Agak rendah
		K_9	0,316	0,025	Ada hubungan	Agak rendah
		K_10	0,276	0,052	Ada hubungan	Agak rendah
		K_13	0,358	0,011	Ada hubungan	Agak rendah
		K_15	0,329	0,020	Ada hubungan	Agak rendah
		K_16	0,312	0,028	Ada hubungan	Agak rendah
		K_17	0,324	0,022	Ada hubungan	Agak rendah
		K_20	0,242	0,090	Ada hubungan	Agak rendah
		K_22	0,238	0,095	Ada hubungan	Agak rendah
		K_23	0,367	0,009	Ada hubungan	Agak rendah
		K_24	0,342	0,015	Ada hubungan	Agak rendah
		K_25	0,504	0,000	Ada hubungan	Cukup
K_26	0,532	0,000	Ada hubungan	Cukup		
	Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan		
2	2	K_3	0,593	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_4	0,619	0,000	Ada hubungan	Tinggi
		K_5	0,567	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_6	0,515	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_7	0,515	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_8	0,309	0,029	Ada hubungan	Agak rendah
		K_9	0,425	0,002	Ada hubungan	Cukup
		K_10	0,183	0,205	Ada hubungan	Sangat rendah
		K_11	0,496	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_12	0,276	0,053	Ada hubungan	Agak rendah
		K_13	0,434	0,002	Ada hubungan	Cukup
		K_14	0,362	0,010	Ada hubungan	Agak rendah
		K_15	0,412	0,003	Ada hubungan	Cukup
		K_18	0,305	0,031	Ada hubungan	Agak rendah
		K_19	0,288	0,043	Ada hubungan	Agak rendah
		K_20	0,531	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_21	0,272	0,056	Ada hubungan	Agak rendah
		K_22	0,345	0,014	Ada hubungan	Agak rendah
K_23	0,305	0,031	Ada hubungan	Agak rendah		
K_24	0,271	0,057	Ada hubungan	Agak rendah		
K_25	0,451	0,001	Ada hubungan	Cukup		

Tabel 5.219 Korelasi antar Atribut dengan Atribut Pelayanan Lain (Lanjutan)

No	Atribut	Atribut Lain	Korelasi Pearson	Sig.	Kesimpulan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	
2	2	K_26	0,462	0,001	Ada hubungan	Cukup
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
3	3	K_4	0,614	0,000	Ada hubungan	Tinggi
		K_5	0,355	0,011	Ada hubungan	Agak Rendah
		K_6	0,616	0,000	Ada hubungan	Tinggi
		K_7	0,308	0,029	Ada hubungan	Agak rendah
		K_8	0,345	0,014	Ada hubungan	Agak rendah
		K_9	0,293	0,039	Ada hubungan	Agak rendah
		K_11	0,284	0,046	Ada hubungan	Agak rendah
		K_12	0,291	0,040	Ada hubungan	Agak rendah
		K_13	0,345	0,014	Ada hubungan	Agak rendah
		K_15	0,325	0,021	Ada hubungan	Agak rendah
		K_17	0,245	0,086	Ada hubungan	Agak rendah
		K_19	0,374	0,007	Ada hubungan	Agak rendah
		K_20	0,461	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_21	0,277	0,051	Ada hubungan	Agak rendah
		K_23	0,450	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_24	0,268	0,060	Ada hubungan	Agak rendah
		K_25	0,521	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_26	0,593	0,000	Ada hubungan	Cukup
	Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan		
4	4	K_5	0,492	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_6	0,792	0,000	Ada hubungan	Tinggi
		K_7	0,466	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_8	0,265	0,062	Ada hubungan	Agak rendah
		K_9	0,394	0,005	Ada hubungan	Agak rendah
		K_10	0,436	0,002	Ada hubungan	Cukup
		K_11	0,273	0,055	Ada hubungan	Agak rendah
		K_12	0,351	0,012	Ada hubungan	Agak rendah
		K_13	0,578	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_14	0,278	0,051	Ada hubungan	Agak rendah
		K_15	0,320	0,023	Ada hubungan	Agak rendah
		K_16	0,278	0,050	Ada hubungan	Agak rendah
		K_17	0,472	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_18	0,282	0,047	Ada hubungan	Cukup
		K_19	0,400	0,004	Ada hubungan	Agak rendah
		K_20	0,333	0,018	Ada hubungan	Agak rendah
		K_21	0,239	0,095	Ada hubungan	Agak rendah
		K_22	0,361	0,010	Ada hubungan	Agak rendah
		K_23	0,302	0,033	Ada hubungan	Agak rendah
		K_24	0,295	0,038	Ada hubungan	Agak rendah
K_25	0,550	0,000	Ada hubungan	Cukup		
K_26	0,619	0,000	Ada hubungan	Tinggi		
	Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan		
26	26	K_1	0,532	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_2	0,462	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_3	0,593	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_4	0,619	0,000	Ada hubungan	Tinggi
		K_5	0,403	0,004	Ada hubungan	Cukup
		K_6	0,573	0,000	Ada hubungan	Cukup

Tabel 5.219 Korelasi antar Atribut dengan Atribut Pelayanan Lain (Lanjutan)

No	Atribut	Atribut Lain	Korelasi Pearson	Sig.	Kesimpulan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	
26	26	K_7	0,243	0,090	Ada hubungan	Agak rendah
		K_8	0,291	0,040	Ada hubungan	Agak rendah
		K_9	0,320	0,023	Ada hubungan	Agak rendah
		K_11	0,324	0,022	Ada hubungan	Agak rendah
		K_12	0,405	0,004	Ada hubungan	Cukup
		K_13	0,560	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_14	0,247	0,084	Ada hubungan	Agak rendah
		K_15	0,337	0,017	Ada hubungan	Agak rendah
		K_16	0,286	0,044	Ada hubungan	Agak rendah
		K_17	0,509	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_18	0,512	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_19	0,546	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_20	0,365	0,009	Ada hubungan	Agak rendah
		K_22	0,620	0,000	Ada hubungan	Tinggi
		K_23	0,419	0,002	Ada hubungan	Cukup
		K_24	0,360	0,010	Ada hubungan	Agak rendah
		K_25	0,859	0,000	Ada hubungan	Sangat Tinggi
	Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan		

Tabel 5.219 diatas menunjukkan bahwa secara statistik semua Atribut pelayanan dalam terminal yaitu atribut K_1 sampai K_26 (Data terlampir), terdapat hubungan terhadap penilaian mengenai tingkat kinerja dan tingkat harapan di terminal terboyo Semarang dengan tingkat korelasi yang berbeda-beda seperti tertera dalam tabel diatas dan sebesar 10 persen.

5.47 Korelasi Karakteristik Supir di Terminal Dengan Atribut Pelayanan.

Bagian ini menunjukan ada atau tidaknya hubungan antara karakteristik supir dengan atribut-atribut pelayanan di terminal terboyo Semarang. Karakteristik supir di terminal diberikan kode sebagai berikut: Karakteristik Usia di berikan kode US, Karakteristik Jenis Kelamin di berikan kode JK, Karakteristik Pendidikan di berikan PD, Karakteristik Penghasilan di berikan kode PH, Karakteristik Jenis Kendaraan di berikan kode JEN.KD, Karakteristik Jenis Pelayanan di berikan kode JEN.PEL, Karakteristik Frekuensi di berikan kode FK, Karakteristik Jadwal Pelayanan di berikan kode JAD.PEL, Atribut pelayanan (Kuesioner) di berikan kode K_.

Analisis hubungan antara karakteristik supir dalam terminal terboyo semarang dengan penilaian terhadap atribut pelayanan di terminal dengan menggunakan hipotesis sebagai berikut:

Ho = tidak ada hubungan antara karakteristik dengan atribut pelayanan

Hi = ada hubungan antara karakteristik dengan atribut pelayanan

Jika $\text{sig} > (0,01)$ maka Ho diterima

Jika $\text{sig} < (0,01)$ maka Ho ditolak

Dari hasil analisis yang dilakukan seperti pada lampiran T5 terhadap 26 atribut pelayanan maka diperoleh hubungan antara karakteristik supir terminal terboyo terhadap penilaian atribut-atribut pelayanan di terminal terboyo Semarang seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.220 Korelasi Antar Karakteristik Supir di Terminal

No	Karakteristik	Atribut	Korelasi Pearson	Sig.	Kesimpulan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	
1	US	Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
2	JK	Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
3	PD	PH	0,244	0,035	Ada hubungan	Agak rendah
		JAD.PEL	-0,311	0,007	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
4	PH	PD	0,244	0,035	Ada hubungan	Agak rendah
		JEN.PEL	-0,431	0,000	Ada hubungan	Cukup
		FK	-0,290	0,012	Ada hubungan	Agak rendah
		JAD.PEL	-0,316	0,006	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
5	JEN.KD	PH	-0,431	0,000	Ada hubungan	Cukup
		FK	0,571	0,000	Ada hubungan	Cukup
		JAD.PEL	0,318	0,005	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
6	JEN.PEL	JK	0,238	0,096	Ada hubungan	Agak rendah
		PD	-0,339	0,016	Ada hubungan	Agak rendah
		TJ	0,501	0,000	Ada hubungan	Cukup
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
7	FK	PH	-0,290	0,012	Ada hubungan	Agak Rendah
		JEN.PEL	0,571	0,000	Ada hubungan	Cukup
		JAD.PEL	0,438	0,000	Ada hubungan	Cukup
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
8	JAD.PEL	PD	-0,311	0,007	Ada hubungan	Agak rendah
		PH	-0,316	0,006	Ada hubungan	Agak rendah
		JEN.PEL	0,318	0,005	Ada hubungan	Agak rendah
		FK	0,438	0,000	Ada hubungan	Cukup
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	

Tabel 5.220 diatas menunjukkan bahwa secara statistik karakteristik supir dalam terminal yaitu, pendidikan, penghasilan, Jenis Kendaraan, Jenis Pelayanan, frekuensi perjalanan, Jadwal Pelayanan terdapat hubungan antar karakteristik supir di terminal dengan tingkat korelasi yang berbeda-beda dan sebesar 10 persen. Sedangkan karakteristik supir dari usia, jenis kelamin tidak terdapat hubungan terhadap penilaian mengenai tingkat kinerja dan tingkat harapan terhadap atribut pelayanan di terminal terboyo Semarang.

Tabel 5.221 Korelasi Antara Karakteristik dengan Atribut Pelayanan

No	Karakteristik	Atribut	Korelasi Pearson	Sig.	Kesimpulan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(1)
1	US	K_1	-0,224	0,053	Ada hubungan	Agak rendah
		K_2	0,229	0,048	Ada hubungan	Agak rendah
		K_3	-0,261	0,024	Ada hubungan	Agak rendah
		K_19	0,230	0,047	Ada hubungan	Agak rendah
		K_22	-0,226	0,051	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
2	JK	Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
3	PD	K_12	-0,224	0,053	Ada hubungan	Agak rendah
		K_18	-0,224	0,053	Ada hubungan	Agak rendah
		K_25	0,292	0,011	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
4	PH	K_5	-0,300	0,009	Ada hubungan	Agak rendah
		K_11	-0,268	0,020	Ada hubungan	Agak rendah
		K_15	0,288	0,012	Ada hubungan	Agak rendah
		K_21	-0,261	0,024	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
5	JEN.KD	K_17	0,285	0,013	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
6	JEN.PEL	K_11	0,285	0,013	Ada hubungan	Agak rendah
		K_24	0,205	0,078	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
7	FK	K_1	-0,316	0,006	Ada hubungan	Agak rendah
		K_2	-0,247	0,033	Ada hubungan	Agak rendah
		K_4	0,197	0,091	Ada hubungan	Agak rendah
		K_5	0,345	0,002	Ada hubungan	Agak rendah
		K_6	-0,225	0,053	Ada hubungan	Agak rendah
		K_11	0,216	0,063	Ada hubungan	Agak rendah
		K_14	0,211	0,069	Ada hubungan	Agak rendah
		K_15	-0,330	0,004	Ada hubungan	Agak rendah
		K_16	-0,303	0,008	Ada hubungan	Agak rendah
		K_18	0,228	0,049	Ada hubungan	Agak rendah
		K_20	-0,228	0,049	Ada hubungan	Agak rendah
		K_21	0,277	0,016	Ada hubungan	Agak rendah
		K_23	0,244	0,035	Ada hubungan	Agak rendah
		K_26	-0,263	0,023	Ada hubungan	Agak rendah
Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan			

Tabel 5.221 Korelasi Antara Karakteristik dengan Atribut Pelayanan (Lanjutan)

No	Karakteristik	Atribut	Korelasi Pearson	Sig.	Kesimpulan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(1)
8	JAD.PEL	K_1	-0,326	0,004	Ada hubungan	Agak rendah
		K_4	-0,217	0,062	Ada hubungan	Agak rendah
		K_5	0,271	0,019	Ada hubungan	Agak rendah
		K_15	-0,375	0,001	Ada hubungan	Agak rendah
		K_16	-0,324	0,005	Ada hubungan	Agak rendah
		K_23	-0,225	0,052	Ada hubungan	Agak rendah
		K_25	0,228	0,049	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	

Tabel 5.221 diatas menunjukkan bahwa secara statistik karakteristik supir dalam terminal yaitu, Usia, pendidikan, penghasilan, Jenis Kendaraan, Jenis Pelayanan, frekuensi perjalanan, Jadwal Pelayanan terdapat hubungan antar karakteristik supir di terminal dengan tingkat korelasi yang berbeda-beda dan sebesar 10 persen. Sedangkan karakteristik supir jenis kelamin tidak terdapat hubungan terhadap penilaian mengenai tingkat kinerja dan tingkat harapan terhadap atribut pelayanan di terminal terboyo Semarang.

Tabel 5.222 Korelasi antar Atribut dengan Atribut Pelayanan Lain.

No	Atribut	Atribut Lain	Korelasi Pearson	Sig.	Kesimpulan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	
1	1	K_2	0,492	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_3	0,535	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_4	0,343	0,003	Ada hubungan	Agak rendah
		K_5	0,262	0,023	Ada hubungan	Agak rendah
		K_6	0,334	0,003	Ada hubungan	Agak rendah
		K_7	0,231	0,046	Ada hubungan	Agak rendah
		K_21	-0,194	0,095	Ada hubungan	Sangat rendah
		K_22	0,221	0,057	Ada hubungan	Agak rendah
		K_23	0,342	0,003	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
2	2	K_1	0,492	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_3	0,266	0,021	Ada hubungan	Agak rendah
		K_4	0,360	0,002	Ada hubungan	Agak rendah
		K_5	0,387	0,001	Ada hubungan	Agak rendah
		K_6	0,474	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_7	0,214	0,065	Ada hubungan	Agak rendah
		K_9	0,326	0,004	Ada hubungan	Agak rendah
		K_10	0,338	0,003	Ada hubungan	Agak rendah
		K_11	0,201	0,084	Ada hubungan	Agak rendah
		K_12	0,232	0,045	Ada hubungan	Agak rendah
		K_17	0,214	0,065	Ada hubungan	Agak rendah
K_18	-0,271	0,019	Ada hubungan	Agak rendah		

Tabel 5.222 Korelasi antar Atribut dengan Atribut Pelayanan Lain (Lanjutan)

No	Atribut	Atribut Lain	Korelasi Pearson	Sig.	Kesimpulan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	
2	2	K_21	-0,328	0,004	Ada hubungan	Agak rendah
		K_23	0,218	0,060	Ada hubungan	Agak rendah
		K_24	0,318	0,005	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
3	3	K_1	0,369	0,001	Ada hubungan	Agak rendah
		K_2	0,259	0,025	Ada hubungan	Agaka Rendah
		K_4	0,337	0,003	Ada hubungan	Agak rendah
		K_5	0,206	0,077	Ada hubungan	Agak rendah
		K_7	0,320	0,005	Ada hubungan	Agak rendah
		K_12	0,265	0,022	Ada hubungan	Agak rendah
		K_19	0,202	0,083	Ada hubungan	Agak rendah
		K_22	0,345	0,002	Ada hubungan	Agak rendah
		K_23	0,253	0,029	Ada hubungan	Agak rendah
		K_24	0,240	0,038	Ada hubungan	Agak rendah
		K_25	0,338	0,003	Ada hubungan	Agak rendah
		K_26	0,281	0,015	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
4	4	K_1	0,343	0,003	Ada hubungan	Agak rendah
		K_2	0,360	0,002	Ada hubungan	Agak rendah
		K_3	0,434	0,000	Ada hubungan	Agak rendah
		K_5	0,276	0,017	Ada hubungan	Agak rendah
		K_6	0,268	0,020	Ada hubungan	Agak rendah
		K_8	0,225	0,052	Ada hubungan	Agak rendah
		K_9	0,407	0,000	Ada hubungan	Agak rendah
		K_12	0,225	0,052	Ada hubungan	Agak rendah
		K_17	0,227	0,051	Ada hubungan	Agak rendah
		K_19	0,318	0,005	Ada hubungan	Agak rendah
		K_21	-0,288	0,012	Ada hubungan	Agak rendah
		K_22	0,273	0,018	Ada hubungan	Agak rendah
		K_23	-0,197	0,091	Ada hubungan	Agak rendah
		K_24	0,296	0,010	Ada hubungan	Agak rendah
Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan			
26	26	K_3	0,281	0,015	Ada hubungan	Agak rendah
		K_11	0,232	0,046	Ada hubungan	Agak rendah
		K_12	0,259	0,025	Ada hubungan	Agak rendah
		K_14	0,248	0,032	Ada hubungan	Agak rendah
		K_15	0,222	0,056	Ada hubungan	Agak rendah
		K_17	0,278	0,016	Ada hubungan	Agak rendah
		K_20	0,269	0,020	Ada hubungan	Agak rendah
		K_22	0,245	0,036	Ada hubungan	Agak rendah
		K_23	0,238	0,040	Ada hubungan	Agak rendah
		K_24	0,381	0,001	Ada hubungan	Agak rendah
		K_25	0,865	0,000	Ada hubungan	Sangat Tinggi
Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan			

Tabel 5.222 diatas menunjukkan bahwa secara statistik semua Atribut pelayanan dalam terminal yaitu atribut K_1 sampai K_26 (Data terlampir),

terdapat hubungan terhadap penilaian mengenai tingkat kinerja dan tingkat harapan di terminal terboyo Semarang dengan tingkat korelasi yang berbeda-beda seperti tertera dalam tabel diatas dan sebesar 10 persen.

5.48 Korelasi Karakteristik Karyawan PO di Terminal Dengan Atribut Pelayanan.

Bagian ini menunjukkan ada atau tidaknya hubungan antara karakteristik karyawan dengan atribut-atribut pelayanan di terminal terboyo Semarang. Karakteristik karyawan di terminal diberikan kode sebagai berikut: Karakteristik Usia di berikan kode US, Karakteristik Jenis Kelamin di berikan kode JK, Karakteristik Pendidikan di berikan PD, Karakteristik Penghasilan di berikan kode PH, Karakteristik Frekuensi di berikan kode FK, Karakteristik Jenis Pelayanan di berikan kode JEN.PEL, Karakteristik Jumlah Armada di berikan kode JUM.AR, Karakteristik Jadwal Pelayanan di berikan kode JAD.PEL, Atribut pelayanan (Kuesioner) di berikan kode K_.

Analisis hubungan antara karakteristik karyawan dalam terminal terboyo semarang dengan penilaian terhadap atribut pelayanan di terminal dengan menggunakan hipotesis sebagai berikut:

Ho = tidak ada hubungan antara karakteristik dengan atribut pelayanan

Hi = ada hubungan antara karakteristik dengan atribut pelayanan

Jika sig > (0,01) maka Ho diterima

Jika sig < (0,01) maka Ho ditolak

Dari hasil analisis yang dilakukan seperti pada lampiranV7 terhadap 26 atribut pelayanan maka diperoleh hubungan antara karakteristik karyawan terminal terboyo terhadap penilaian atribut-atribut pelayanan di terminal terboyo Semarang seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.223 Korelasi Antar Karakteristik karyawan di Terminal

No	Karakteristik	Atribut	Korelasi Pearson	Sig.	Kesimpulan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	US	Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan
2	JK	Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan
3	PD	Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan
4	PH	JEN.PEL	-0,250	0,080	Ada hubungan Agak Rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan

Tabel 5.223 Korelasi Antar Karakteristik karyawan di Terminal (Lanjutan)

No	Karakteristik	Atribut	Korelasi Pearson	Sig.	Kesimpulan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	
5	FK	Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
6	JEN.PEL	PH	-0,250	0,080	Ada hubungan	Agak rendah
		FK	-0,250	0,080	Ada hubungan	Agak rendah
		JUM.AR	-0,465	0,001	Ada hubungan	Cukup
		JAD.PEL	-0,256	0,072	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
7	JUM.AR	JEN.PEL	-0,465	0,001	Ada hubungan	Cukup
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
8	JAD.PEL	JEN.PEL	-0,256	0,072	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	

Tabel 5.223 diatas menunjukkan bahwa secara statistik karakteristik karyawan dalam terminal yaitu Penghasilan, Jenis Pelayanan, Jumlah Armada, terdapat hubungan antar karakteristik supir di terminal dengan tingkat korelasi yang berbeda-beda dan sebesar 10 persen. Sedangkan karakteristik supir dari Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, Frekuensi, Jadwal Pelayanan tidak terdapat hubungan terhadap penilaian mengenai tingkat kinerja dan tingkat harapan terhadap atribut pelayanan di terminal terboyo Semarang.

Tabel 5.224 Korelasi Antar Atribut dengan Atribut Lain

No	Karakteristik	Atribut	Korelasi Pearson	Sig.	Kesimpulan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(1)
1	US	K_5	-0,278	0,050	Ada hubungan	Agak rendah
		K_13	-0,285	0,044	Ada hubungan	Agak rendah
		K_16	-0,250	0,080	Ada hubungan	Agak rendah
		K_18	0,280	0,049	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
2	JK	K_1	-0,369	0,008	Ada hubungan	Agak rendah
		K_3	-0,266	0,062	Ada hubungan	Agak rendah
		K_4	-0,380	0,007	Ada hubungan	Agak rendah
		K_11	-0,266	0,062	Ada hubungan	Agak rendah
		K_13	-0,297	0,036	Ada hubungan	Agak rendah
		K_14	-0,245	0,086	Ada hubungan	Agak rendah
		K_15	-0,249	0,081	Ada hubungan	Agak rendah
		K_16	-0,449	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_17	-0,430	0,002	Ada hubungan	Cukup
		K_18	-0,366	0,009	Ada hubungan	Agak rendah
		K_19	-0,266	0,062	Ada hubungan	Agak rendah
		K_20	-0,241	0,092	Ada hubungan	Agak rendah
		K_23	-0,356	0,011	Ada hubungan	Agak rendah
		K_26	-0,245	0,086	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	

Tabel 5.224 Korelasi Antara Karakteristik dengan Atribut Pelayanan (Lanjutan)

No	Karakteristik	Atribut	Korelasi Pearson	Sig.	Kesimpulan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(1)
3	PD	K_2	-0,305	0,031	Ada hubungan	Agak rendah
		K_8	0,239	0,094	Ada hubungan	Agak rendah
		K_9	0,236	0,099	Ada hubungan	Agak rendah
		K_11	0,440	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_18	0,303	0,033	Ada hubungan	Agak rendah
		K_19	0,237	,097	Ada hubungan	Agak rendah
		K_24	-0,247	0,083	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
4	PH	K_13	0,289	0,042	Ada hubungan	Agak rendah
		K_18	0,253	0,076	Ada hubungan	Agak rendah
		K_22	0,265	0,063	Ada hubungan	Agak rendah
		K_25	0,249	0,081	Ada hubungan	Agak rendah
		K_26	0,245	0,086		Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
5	FK	K_1	0,444	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_12	0,275	0,053	Ada hubungan	Agak rendah
		K_13	0,251	0,079	Ada hubungan	Agak rendah
		K_14	0,254	0,075	Ada hubungan	Agak rendah
		K_15	0,348	0,013	Ada hubungan	Agak rendah
		K_16	0,360	0,010	Ada hubungan	Agak rendah
		K_17	0,322	0,022	Ada hubungan	Agak rendah
		K_18	0,355	0,011	Ada hubungan	Agak rendah
		K_21	0,322	0,022	Ada hubungan	Agak rendah
		K_22	0,251	0,079	Ada hubungan	Agak rendah
		K_24	0,287	0,044	Ada hubungan	Agak rendah
		K_25	0,300	0,035	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
6	JEN.PEL	K_3	-0,500	0,000	Ada hubungan	Agak rendah
		K_4	0,256	0,072	Ada hubungan	Agak rendah
		K_10	-0,280	0,049	Ada hubungan	Agak rendah
		K_13	-0,258	0,071	Ada hubungan	Agak rendah
		K_16	0,304	0,032	Ada hubungan	Agak rendah
		K_25	-0,245	0,086	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
7	JUM.AR	K_5	-0,317	0,025	Ada hubungan	Agak rendah
		K_7	-0,363	0,010	Ada hubungan	Agak rendah
		K_8	0,289	0,042	Ada hubungan	Agak rendah
		K_12	-0,243	0,089	Ada hubungan	Agak rendah
		K_14	-0,342	0,015	Ada hubungan	Agak rendah
		K_15	-0,361	0,010	Ada hubungan	Agak rendah
		K_18	-0,289	,042	Ada hubungan	Agak rendah
		K_21	-0,267	0,061	Ada hubungan	Agak rendah
		Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan	
8	JAD.PEL	K_1	0,550	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_2	0,537	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_3	0,581	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_4	0,251	0,079	Ada hubungan	Agak rendah
		K_5	0,457	0,001	Ada hubungan	Cukup

Tabel 5.224 Korelasi Antara Karakteristik dengan Atribut Pelayanan (Lanjutan)

No	Karakteristik	Atribut	Korelasi Pearson	Sig.	Kesimpulan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(1)
8	JAD.PEL	K_6	0,396	0,004	Ada hubungan	Agak rendah
		K_8	0,386	0,006	Ada hubungan	Agak rendah
		K_9	0,277	0,052	Ada hubungan	Agak rendah
		K_10	0,308	0,029	Ada hubungan	Agak rendah
		K_12	0,430	0,002	Ada hubungan	Cukup
		K_13	0,513	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_14	0,27	0,050	Ada hubungan	Agak rendah
		K_15	0,312	0,028	Ada hubungan	Agak rendah
		K_16	0,277	0,051	Ada hubungan	Agak rendah
		K_17	0,280	0,048	Ada hubungan	Agak rendah
		K_18	0,282	0,047	Ada hubungan	Agak rendah
		K_19	0,317	0,025	Ada hubungan	Agak rendah
		K_20	-0,249	0,081	Ada hubungan	Agak rendah
		K_21	0,376	0,007	Ada hubungan	Agak rendah
		K_24	0,236	0,099	Ada hubungan	Agak rendah
		K_25	0,261	0,067	Ada hubungan	Agak rendah
K_26	-0,390	0,005	Ada hubungan	Agak rendah		
	Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan		

Tabel 5.224 diatas menunjukkan bahwa secara statistik karakteristik karyawan dalam terminal yaitu, Usia, pendidikan, penghasilan, Jenis Kendaraan, Jenis Pelayanan, frekuensi perjalanan, Jadwal Pelayanan terdapat hubungan antar karakteristik supir di terminal dengan tingkat korelasi yang berbeda-beda dan sebesar 10 persen. Sedangkan karakteristik karyawan jenis kelamin tidak terdapat hubungan terhadap penilaian mengenai tingkat kinerja dan tingkat harapan terhadap atribut pelayanan di terminal terboyo Semarang.

Tabel 5.225 Korelasi Antar Atribut dengan Atribut Lain.

No	Atribut	Atribut Lain	Korelasi Pearson	Sig.	Kesimpulan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	
1	1	K_2	0,265	0,063	Ada hubungan	Agak rendah
		K_3	0,444	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_4	0,503	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_5	0,470	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_6	0,301	0,033	Ada hubungan	Agak rendah
		K_7	0,335	0,017	Ada hubungan	Agak rendah
		K_8	0,518	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_9	0,473	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_11	0,510	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_12	0,548	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_13	0,635	0,000	Ada hubungan	Tinggi

Tabel 5.225 Korelasi antar Atribut dengan Atribut Pelayanan Lain (Lanjutan)

No	Atribut	Atribut Lain	Korelasi Pearson	Sig.	Kesimpulan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	
1	1	K_14	0,641	0,000	Ada hubungan	Tinggi
		K_15	0,559	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_16	0,550	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_17	0,443	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_18	0,462	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_19	0,498	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_21	0,588	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_22	0,326	0,021	Ada hubungan	Agak rendah
		K_24	0,449	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_25	0,443	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_26	0,295	0,037	Ada hubungan	Agak rendah
	Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan		
2	2	K_2	0,392	0,005	Ada hubungan	Cukup
		K_3	0,693	0,000	Ada hubungan	Tinggi
		K_4	0,566	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_7	0,271	0,057	Ada hubungan	Agak rendah
		K_8	0,284	0,046	Ada hubungan	Agak rendah
		K_9	0,395	0,005	Ada hubungan	Agak rendah
		K_12	0,252	0,078	Ada hubungan	Agak rendah
		K_13	0,412	0,003	Ada hubungan	Cukup
		K_14	0,461	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_15	0,369	0,008	Ada hubungan	Agak rendah
		K_16	0,359	0,011	Ada hubungan	Agak rendah
		K_17	0,317	0,025	Ada hubungan	Agak rendah
		K_18	0,309	0,029	Ada hubungan	Agak rendah
		K_19	0,281	0,048	Ada hubungan	Agak rendah
		K_20	0,236	0,099	Ada hubungan	Agak rendah
		K_21	0,420	0,002	Ada hubungan	Cukup
		K_22	0,412	0,003	Ada hubungan	Agak rendah
		K_24	0,292	0,040	Ada hubungan	Agak rendah
K_25	0,330	0,019	Ada hubungan	Agak rendah		
	Lainnya		>0,01	Tidak ada hubungan		
3	3	K_1	0,678	0,000	Ada hubungan	Tinggi
		K_2	0,392	0,005	Ada hubungan	Agak rendah
		K_4	0,558	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_5	0,365	0,009	Ada hubungan	Agak rendah
		K_6	0,403	0,004	Ada hubungan	Cukup
		K_7	0,273	0,055	Ada hubungan	Agak rendah
		K_8	0,316	0,025	Ada hubungan	Agak rendah
		K_10	0,395	0,004	Ada hubungan	Agak rendah
		K_11	0,242	0,091	Ada hubungan	Agak rendah
		K_13	0,382	0,006	Ada hubungan	Agak rendah
		K_14	0,548	0,000	Ada hubungan	Agak rendah
		K_16	0,391	0,005	Ada hubungan	Agak rendah
		K_17	0,357	0,011	Ada hubungan	Agak rendah
K_18	0,316	0,025	Ada hubungan	Agak rendah		

Tabel 5.225 Korelasi antar Atribut dengan Atribut Pelayanan Lain (Lanjutan)

No	Atribut	Atribut Lain	Korelasi Pearson	Sig.	Kesimpulan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	
3	3	K_19	0,348	0,013	Ada hubungan	Agak rendah
		K_20	0,310	0,028	Ada hubungan	Agak rendah
		K_21	0,506	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_22	0,445	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_23	0,252	0,077	Ada hubungan	Agak rendah
		K_24	0,400	0,004	Ada hubungan	Cukup
		K_25	0,402	0,004	Ada hubungan	Cukup
		K_26	0,310	0,029	Ada hubungan	Agak rendah
	Lainnya			>0,01	Tidak ada hubungan	
4	4	K_1	0,503	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_2	0,292	0,040	Ada hubungan	Agak rendah
		K_3	0,389	0,005	Ada hubungan	Agak rendah
		K_5	0,335	0,018	Ada hubungan	Agak rendah
		K_7	0,262	0,066	Ada hubungan	Agak rendah
		K_8	0,507	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_9	0,478	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_10	0,297	0,036	Ada hubungan	Agak rendah
		K_11	0,373	0,008	Ada hubungan	Agak rendah
		K_12	0,359	0,010	Ada hubungan	Agak rendah
		K_13	0,418	0,003	Ada hubungan	Cukup
		K_14	0,389	0,005	Ada hubungan	Agak rendah
		K_15	0,294	0,038	Ada hubungan	Agak rendah
		K_16	0,351	0,013	Ada hubungan	Agak rendah
		K_17	0,441	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_18	0,457	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_19	0,441	0,001	Ada hubungan	Cukup
		K_20	0,255	0,074	Ada hubungan	Agak rendah
		K_21	0,496	0,000	Ada hubungan	Cukup
		K_22	0,283	0,046	Ada hubungan	Agak rendah
K_23	0,267	0,061	Ada hubungan	Agak rendah		
K_24	0,351	0,012	Ada hubungan	Agak rendah		
K_25	0,403	0,004	Ada hubungan	Agak rendah		
K_26	0,097	0,504	Ada hubungan	Agak rendah		
	Lainnya			>0,01	Tidak ada hubungan	

Tabel 5.225 diatas menunjukkan bahwa secara statistik semua Atribut pelayanan dalam terminal yaitu atribut K_1 sampai K_26 (Data Terlampir), terdapat hubungan terhadap penilaian mengenai tingkat kinerja dan tingkat harapan di terminal terboyo Semarang dengan tingkat korelasi yang berbeda-beda seperti tertera dalam tabel diatas dan sebesar 10 persen.

Halaman ini sengaja dikosongka



JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
Gedung Teknik Sipil Lantai II
Kampus ITS Sukolilo - Surabaya 60111
Telp. +62-031-5947284
Fax. +62-031-5947284
E-mail : ce@its.ac.id
Teknik Sipil sipil_its@yahoo.com
Http : [//www.sipil-its.com](http://www.sipil-its.com)

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/saudara(i) Pengguna Jasa
Terminal Terboyo Di Kota Semarang

Dengan hormat,

Sebelumnya Kami memohon maaf karena telah mengganggu waktu Bapak/Ibu/saudara(i). Bersama ini kami sampaikan kuisisioner sebagai bahan untuk penelitian dalam penyusunan tesis dengan judul **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP PELAYANAN TERMINAL DI KOTA SEMARANG** (studi kasus Terminal Terboyo Semarang).

Dengan ini kami sangat mengharapkan pengertian kesediaan Bapak/Ibu/saudara(i) untuk mengisi kuisisioner ini secara lengkap. Informasi yang diterima dari hasil kuisisioner ini bersifat rahasia dan dipergunakan untuk kepentingan akademis.

Atas bantuan dan kesediaan dan kerjasamanya Bapak/Ibu/saudara(i) kami ucapkan banyak terima kasih.

Hormat Kami,

Z u l y a d e n
NRP. 3114206009



PROGRAM PASCA SARJANA
MANAJEMEN REKAYASA TRANSPORTASI
JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN

**KUISIONER:
PENILAIAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA
TERMINAL TERBOYO SEMARANG**

A. Data responden

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Petunjuk ; Isilah salah satu beri tanda (X) pada jawaban yang anda anggap paling benar.

1. Pendidikan Terakhir
 - a. SD atau Sederajat
 - b. SMP atau Sederajat
 - c. SMP atau Sederajat
 - d. D1/D2/D3/D4 (lingkari salah satu)
 - e. S1/S2/S3 (lingkari salah satu)
2. Pekerjaan.
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai negeri/BUMN
 - c. Pegawai swasta
 - d. Guru/Dosen
 - e. Wiraswasta/Pengusaha
3. Penghasilan anda dalam satu bulan
 - a. < Rp. 500.000
 - b. Rp. 500.000 – Rp. 1.500.000
 - c. Rp. 1.500.000–Rp. 2.500.000
 - d. Rp.2.500.000 – Rp. 5.000.000
 - e. Rp. >5.000.000
4. Berapa kali Anda bepergian keluar Kota Semarang dengan naik angkutan umum melalui terminal Terboyo Semarang.?
 - a. Setiap hari
 - b. Seminggu sekali
 - c. Sebulan sekali
 - d. Setahun sekali
 - e. Lainnya...(sebutkan)
5. Apa keperluan Anda dengan bepergian menggunakan angkutan umum ?
 - a. Perjalanan dinas
 - b. Urusan bisnis
 - c. Rekreasi/liburan
 - d. Mengunjungi keluarga
 - e. Lainnya...(sebutkan)
6. Kendaraan apa yang anda gunakan untuk menuju ke terminal Terboyo Semarang.?
 - a. Angkutan umum
 - b. Taksi
 - c. Sepeda motor
 - d. Mobil
 - e. Lainnya...(sebutkan)

PELAYANAN MENURUT PENUMPANG DALAM DAN LUAR TERMINAL TERBOYO.

Pertanyaan-pertanyaan berikut yang berkaitan dengan tingkat pelayanan yang di Rasakan dan di Harapkan menurut pendapat anda sebagai pengguna terminal Terboyo Semarang. Jawablah dengan memberi tanda (√) dalam kolom dibawah ini.

No	Pertanyaan	Dirasakan Penumpang				
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
	Nilai	5	4	3	2	1
A.	Keandalan (<i>Reability</i>)					
1	Jadwal kedatangan kendaraan secara tertulis					
2	Jadwal keberangkatan kendaraan secara tertulis					
3	Loket penjualan tiket					
4	Kantor penyelenggara terminal.					
5	Petugas operasional terminal					
B.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)					
6	Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum					
7	Informasi angkutan lanjutan.					
8	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal.					
C	Jaminan, Kenyamanan (<i>Assurance</i>)					
9	Media pengaduan gangguan keamanan					
10	Petugas keamanan menjaga ketertiban bagi pengguna terminal					
11	Lampu penerangan ruangan di terminal					
D	Empati, Perhatian (<i>Emphety</i>)					
12	Informasi fasilitas kesehatan					
13	Informasi pelayanan .					
E	Berwujud, Nyata (<i>Tangible</i>)					
14	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan					
15	Ruang tunggu keberangkatan (<i>Boarding</i>)					
16	Fasilitas peribadatan/musholah					
17	Rumah makan					
18	Fasilitas dan petugas kebersihan terminal					
19	Tempat penitipan barang					
20	Toilet, WC/MCK					
F.	Aksesibilitas, Kemudahan (<i>Accessibility</i>)					
21	Lokasi terminal mudah dijangkau					
22	Tempat naik dan turun penumpang.					
23	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi					
24	Fasilitas penyandang cacat (<i>Difable</i>)					
25	Letak jalur pemberangkatan					
26	Letak jalur kedatangan					

PELAYANAN MENURUT PENUMPANG DALAM DAN LUAR TERMINAL TERBOYO.

Pertanyaan-pertanyaan berikut yang berkaitan dengan tingkat pelayanan yang di Rasakan dan di Harapkan menurut pendapat anda sebagai pengguna terminal Terboyo Semarang. Jawablah dengan memberi tanda (√) dalam kolom dibawah ini.

No	Pertanyaan	Diharapkan Penumpang				
		Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
	Nilai	5	4	3	2	1
A.	Keandalan (<i>Reability</i>)					
1	Jadwal kedatangan kendaraan secara tertulis					
2	Jadwal keberangkatan kendaraan secara tertulis					
3	Loket penjualan tiket					
4	Kantor penyelenggara terminal.					
5	Petugas operasional terminal					
B.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)					
6	Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum					
7	Informasi angkutan lanjutan.					
8	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal.					
C	Jaminan, Kenyamanan (<i>Assurance</i>)					
9	Media pengaduan gangguan keamanan					
10	Petugas keamanan menjaga ketertiban bagi pengguna terminal					
11	Lampu penerangan ruangan di terminal					
D	Empati, Perhatian (<i>Empathy</i>)					
12	Informasi fasilitas kesehatan					
13	Informasi pelayanan .					
E	Berwujud, Nyata (<i>Tangible</i>)					
14	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan					
15	Ruang tunggu keberangkatan (<i>Boarding</i>)					
16	Fasilitas peribadatan/musholah					
17	Rumah makan					
18	Fasilitas dan petugas kebersihan terminal					
19	Tempat penitipan barang					
20	Toilet, WC/MCK					
F.	Aksesibilitas, Kemudahan (<i>Accessibility</i>)					
21	Lokasi terminal mudah dijangkau					
22	Tempat naik dan turun penumpang.					
23	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi					
24	Fasilitas penyandang cacat (<i>Difable</i>)					
25	Letak jalur pemberangkatan					
26	Letak jalur kedatangan					



JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
Gedung Teknik Sipil Lantai II
Kampus ITS Sukolilo - Surabaya 60111
Telp. +62-031-5947284
Fax. +62-031-5947284
E-mail : ce@its.ac.id
Teknik Sipil sipil_its@yahoo.com
Http : [//www.sipil-its.com](http://www.sipil-its.com)

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/saudara(i) Pengguna Jasa
Terminal Terboyo Di Kota Semarang

Dengan hormat,


Sebelumnya Kami memohon maaf karena telah mengganggu waktu Bapak/Ibu/saudara(i). Bersama ini kami sampaikan kuisisioner sebagai bahan untuk penelitian dalam penyusunan tesis dengan judul **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP PELAYANAN TERMINAL DI KOTA SEMARANG** (studi kasus Terminal Terboyo Semarang).

Dengan ini kami sangat mengharapkan pengertian kesediaan Bapak/Ibu/saudara(i) untuk mengisi kuesioner ini secara lengkap. Informasi yang diterima dari hasil kuesioner ini bersifat rahasia dan dipergunakan untuk kepentingan akademis.

Atas bantuan dan kesedian dan kerjasamanya Bapak/Ibu/saudara(i) kami ucapkan banyak terima kasih.

Hormat Kami,

Z u l y a d e n
NRP. 3114206009

	PROGRAM PASCA SARJANA MANAJEMEN REKAYASA TRANSPORTASI JURUSAN TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
	KUISIONER: PENILAIAN SUPIR TERHADAP KINERJA TERMINAL TERBOYO SEMARANG

B. Data responden

Nama Supir :
Usia :
Jenis Kelamin :
Jenis Bus : **AKAP/ AKADP**
Nama PO :

Petunjuk ; Isilah salah satu beri tanda (X) pada jawaban yang anda anggap paling benar.

1. Pendidikan Terakhir
 - a. SD atau Sederajat
 - b. SMP atau Sederajat
 - c. SMP atau Sederajat
 - d. D1/D2/D3/D4 (lingkari salah satu)
 - e. S1/S2/S3 (lingkari salah satu)
2. Penghasilan anda dalam satu bulan
 - a. < 1 juta
 - b. 1 juta s/d 2 juta
 - c. 2. juta s/d 4 juta
 - d. 4 jta s/d 6 juta
 - e. > 6 juta
3. Jenis kendaraan
 - a. Besar
 - b. Sedang
 - c. Kecil
4. Frekuensi perjalanan dalam sehari.
 - a. Satu kali
 - b. Dua kali
 - c. Tiga kali
 - d. Empat kali
 - e. Lainnya...(sebutkan)
5. Jadwal Pelayanan.?
 - a. Ada
 - b. Tidak Ada
 - c. Lainnya....(sebutkan)

PELAYANAN MENURUT SUPIR DI TERMINAL TERBOYO.

Pertanyaan-pertanyaan berikut yang berkaitan dengan tingkat pelayanan yang di Rasakan dan di Harapkan menurut pendapat anda sebagai pengguna terminal Terboyo Semarang. Jawablah dengan memberi tanda (√) dalam kolom dibawah ini

No	Pertanyaan	Dirasakan Sopir				
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
	Nilai	5	4	3	2	1
A. Keandalan (<i>Reability</i>)						
1	Jumlah penumpang diterminal					
2	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan secara tertulis					
3	Jumlah Penghasilan					
4	Kantor penyelenggara terminal					
5	Petugas operasional terminal					
B. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)						
6	Informasi gangguan perjalanan kendaraan umum					
7	Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal					
8	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal					
C. Jaminan, Kenyamanan (<i>Assurance</i>)						
9	Media pengaduan gangguan keamanan					
10	Petugas keamanan menjaga ketertiban					
11	Lampu penerangan ruangan di terminal					
D. Empati, Perhatian (<i>Empathy</i>)						
12	Informasi fasilitas kesehatan					
13	Informasi pelayanan					
E. Berwujud, Nyata (<i>Tangible</i>)						
14	Fasilitas pengendapan kendaraan					
15	Tempat istirahat awak kendaraan					
16	Fasilitas peribadatan/musholah					
17	Fasilitas perdangan, pertokoan, kantin pengemudi					
18	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum					
19	Fasilitas bengkel diperuntukkan bagi operasional bus					
20	Toilet, WC/MCK					
F. Aksesibilitas, Kemudahan (<i>Accessibility</i>)						
21	Lokasi terminal mudah dijangkau					
22	Tempat naik dan turun penumpang					
23	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi					
24	Kondisi terminal					
25	Letak jalur pemberangkatan					
26	Letak jalur kedatangan					

PELAYANAN MENURUT SUPIR DI TERMINAL TERBOYO.

Pertanyaan-pertanyaan berikut yang berkaitan dengan tingkat pelayanan yang di Rasakan dan di Harapkan menurut pendapat anda sebagai pengguna terminal Terboyo Semarang. Jawablah dengan memberi tanda (√) dalam kolom dibawah ini.

No	Pertanyaan	Diharapkan Sopir				
		Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
	Nilai	5	4	3	2	1
A.	Keandalan (<i>Reability</i>)					
1	Jumlah penumpang diterminal					
2	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan secara tertulis					
3	Jumlah Penghasilan					
4	Kantor penyelenggara terminal					
5	Petugas operasional terminal					
B.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)					
6	Informasi gangguan perjalanan kendaraan umum					
7	Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal					
8	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal					
C	Jaminan, Kenyamanan (<i>Assurance</i>)					
9	Media pengaduan gangguan keamanan					
10	Petugas keamanan menjaga ketertiban					
11	Lampu penerangan ruangan di terminal					
D	Empati, Perhatian (<i>Empathy</i>)					
12	Informasi fasilitas kesehatan					
13	Informasi pelayanan					
E	Berwujud, Nyata (<i>Tangible</i>)					
14	Fasilitas pengendapan kendaraan					
15	Tempat istirahat awak kendaraan					
16	Fasilitas peribadatan/musholah					
17	Fasilitas perdangan, pertokoan, kantin pengemudi					
18	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum					
19	Fasilitas bengkel diperuntukkan bagi operasional bus					
20	Toilet, WC/MCK					
F.	Aksesibilitas, Kemudahan (<i>Accessibility</i>)					
21	Lokasi terminal mudah dijangkau					
22	Tempat naik dan turun penumpang					
23	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi					
24	Kondisi terminal					
25	Letak jalur pemberangkatan					
26	Letak jalur kedatangan					



JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
Gedung Teknik Sipil Lantai II
Kampus ITS Sukolilo - Surabaya 60111
Telp. +62-031-5947284
Fax. +62-031-5947284
E-mail : ce@its.ac.id
Teknik Sipil sipil_its@yahoo.com
Http : //www.sipil-its.com

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/saudara(i) Pengguna Jasa
Terminal Terboyo Di Kota Semarang

Dengan hormat,


Sebelumnya Kami memohon maaf karena telah mengganggu waktu Bapak/Ibu/saudara(i). Bersama ini kami sampaikan kuisisioner sebagai bahan untuk penelitian dalam penyusunan tesis dengan judul **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP PELAYANAN TERMINAL DI KOTA SEMARANG** (studi kasus Terminal Terboyo Semarang).

Dengan ini kami sangat mengharapkan pengertian kesediaan Bapak/Ibu/saudara(i) untuk mengisi kuisisioner ini secara lengkap. Informasi yang diterima dari hasil kuisisioner ini bersifat rahasia dan dipergunakan untuk kepentingan akademis.

Atas bantuan dan kesedian dan kerjasamanya Bapak/Ibu/saudara(i) kami ucapkan banyak terima kasih.

Hormat Kami,

Z u l y a d e n
NRP. 3114206009

	PROGRAM PASCA SARJANA MANAJEMEN REKAYASA TRANSPORTASI JURUSAN TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
	KUISIONER: PENILAIAN KARYAWAN TERHADAP KINERJA TERMINAL TERBOYO SEMARANG

C. Data responden

Nama Karyawan:

Usia :

Jenis Kelamin :

Jenis Bus : **AKAP/ AKADP**

Nama PO :

Petunjuk ; Isilah salah satu beri tanda (X) pada jawaban yang anda anggap paling benar.

1. Pendidikan Terakhir

b. SD atau Sederajat	b. SMP atau Sederajat
d. SMP atau Sederajat	d. D1/D2/D3/D4 (lingkari salah satu)
f. S1/S2/S3 (lingkari salah satu)	

2. Penghasilan anda dalam satu bulan

a. < 1 juta	b. 1 juta s/d 2 juta
c. 2. juta s/d 4 juta	d. 4 jta s/d 6 juta
e. > 6 juta	

3. Frekuensi perjalanan dalam sehari.

a. Satu kali	b. Dua kali
c. Tiga kali	d. Empat kali
e. Lainnya...(sebutkan)	

4. Jumlah Armada yang Beroperasi Melalui Terminal Terboyo .?

a. 1-5	b. 5-10
c. 10-15	d. Lainnya ...(sebutkan)

5. Jadwal Pelayanan.?

a. Ada	b. Tidak Ada
c. Lainnya....(sebutkan)	

PELAYANAN MENURUT KARYAWAN DI TERMINAL TERBOYO.

Pertanyaan-pertanyaan berikut yang berkaitan dengan tingkat pelayanan yang di Rasakan dan di Harapkan menurut pendapat anda sebagai pengguna terminal Terboyo Semarang. Jawablah dengan memberi tanda (√) dalam kolom dibawah ini.

No	Pertanyaan	Diharapkan Karyawan				
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
	Nilai	5	4	3	2	1
A. Keandalan (<i>Reability</i>)						
1	Jumlah penumpang diterminal					
2	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan secara tertulis					
3	Jumlah Penghasilan					
4	Kantor penyelenggara terminal					
5	Petugas operasional terminal					
B. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)						
6	Informasi gangguan perjalanan kendaraan umum					
7	Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal					
8	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal					
C. Jaminan, Kenyamanan (<i>Assurance</i>)						
9	Media pengaduan gangguan keamanan					
10	Petugas keamanan menjaga ketertiban					
11	Lampu penerangan ruangan di terminal					
D. Empati, Perhatian (<i>Empathy</i>)						
12	Informasi fasilitas kesehatan					
13	Informasi pelayanan					
E. Berwujud, Nyata (<i>Tangible</i>)						
14	Fasilitas pengendapan kendaraan					
15	Tempat istirahat awak kendaraan					
16	Fasilitas peribadatan/musholah					
17	Fasilitas perdangan, pertokoan, kantin pengemudi					
18	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum					
19	Fasilitas bengkel diperuntukkan bagi operasional bus					
20	Toilet, WC/MCK					
F. Aksesibilitas, Kemudahan (<i>Accessibility</i>)						
21	Lokasi terminal mudah dijangkau					
22	Tempat naik dan turun penumpang					
23	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi					
24	Kondisi terminal					
25	Letak jalur pemberangkatan					
26	Letak jalur kedatangan					

PELAYANAN MENURUT KARYAWAN DI TERMINAL TERBOYO.

Pertanyaan-pertanyaan berikut yang berkaitan dengan tingkat pelayanan yang di Rasakan dan di Harapkan menurut pendapat anda sebagai pengguna terminal Terboyo Semarang. Jawablah dengan memberi tanda (√) dalam kolom dibawah ini.

No	Pertanyaan	Diharapkan Karyawan				
		Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting	Sangat Penting
	Nilai	5	4	3	2	1
A.	Keandalan (<i>Reability</i>)					
1	Jumlah penumpang diterminal					
2	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan secara tertulis					
3	Jumlah Penghasilan					
4	Kantor penyelenggara terminal					
5	Petugas operasional terminal					
B.	Ketanggapan (<i>Responsivenes</i>)					
6	Informasi gangguan perjalanan kendaraan umum					
7	Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal					
8	Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal					
C	Jaminan, Kenyamanan (<i>Assurance</i>)					
9	Media pengaduan gangguan keamanan					
10	Petugas keamanan menjaga ketertiban					
11	Lampu penerangan ruangan di terminal					
D	Empati, Perhatian (<i>Emphety</i>)					
12	Informasi fasilitas kesehatan					
13	Informasi pelayanan					
E	Berwujud, Nyata (<i>Tangible</i>)					
14	Fasilitas pengendapan kendaraan					
15	Tempat istirahat awak kendaraan					
16	Fasilitas peribadatan/musholah					
17	Fasilitas perdangan, pertokoan, kantin pengemudi					
18	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum					
19	Fasilitas bengkel diperuntukkan bagi operasional bus					
20	Toilet, WC/MCK					
F.	Aksesibilitas, Kemudahan (<i>Accessibility</i>)					
21	Lokasi terminal mudah dijangkau					
22	Tempat naik dan turun penumpang					
23	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi					
24	Kondisi terminal					
25	Letak jalur pemberangkatan					
26	Letak jalur kedatangan					

LAMPIRAN D

Data Uji Coba Kuisisioner Kinerja dan Harapan Penumpang Dalam Terminal.

Tabel D.1 Rekapitulasi Kuisisioner Uji Coba Validitas dan Reabilitas dirasakan Penumpang Dalam Terminal

no. responden	Pertanyaan yang dirasakan																										skor total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Y
1	3	4	2	3	4	2	4	3	4	2	2	3	3	2	4	2	4	4	2	2	5	3	3	2	4	4	80
2	2	1	3	3	2	3	1	3	3	1	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	5	3	4	3	4	4	68
3	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2	3	5	4	2	1	3	4	63
4	3	3	3	4	3	4	1	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	1	3	3	74
5	4	4	4	4	5	3	4	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	88
6	3	3	4	2	2	1	1	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	5	3	3	3	3	3	72
7	3	3	4	2	2	1	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	75
8	5	2	5	3	3	4	4	3	2	3	2	2	5	2	2	3	5	2	2	4	5	4	2	2	4	4	84
9	3	3	5	2	3	2	2	3	3	2	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	5	4	3	2	3	4	76
10	4	4	3	2	2	4	4	3	2	2	3	4	4	3	2	4	4	2	4	4	5	4	2	2	4	4	85
11	4	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	2	3	2	5	2	3	1	2	2	55
12	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	67
13	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	75
14	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	100
15	3	3	2	2	1	4	5	2	3	2	1	3	4	1	4	2	1	3	1	1	3	2	1	1	2	2	59
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	3	3	3	3	5	2	2	2	3	3	80
17	2	2	1	1	1	2	2	3	2	1	2	1	3	2	4	3	3	2	1	3	4	4	2	1	2	2	56
18	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	2	4	2	2	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4	86
19	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	95
20	4	4	4	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	4	1	3	1	2	2	68
21	2	2	3	3	4	1	1	2	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	78
22	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	82
23	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	77
24	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	72
25	1	1	1	3	2	1	1	2	1	3	2	1	1	2	3	2	1	1	3	3	4	2	3	1	2	4	51
26	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	4	2	3	1	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	1	1	58
27	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	4	1	1	1	3	4	4	4	1	3	4	4	4	1	3	3	65
28	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	5	3	2	2	3	3	73
29	1	1	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	5	3	3	2	3	3	64
30	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	70

Tabel D.2 Hasil Uji Validitas Kinerja Penumpang Dalam Terminal

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_1	Pearson Correlation	1	,655**	,502**	,425*	,417*	,624**	,560**	,082	,160	,129	,035	,143	,429*	,068	-,130	,208	,492**	,190	,312	,186	,070	,054	,036	,233	,153	-,032	,591**
	Sig. (2-tailed)		,000	,005	,019	,022	,000	,001	,668	,400	,495	,855	,449	,018	,720	,493	,270	,006	,314	,093	,325	,711	,778	,852	,215	,420	,865	,001
K_2	Pearson Correlation	,655**	1	,345	,326	,376*	,400*	,543**	,200	,284	,214	,326	,306	,297	,134	,054	,278	,379*	,515**	,208	,099	-,111	,067	,172	,047	,075	-,074	,590**
	Sig. (2-tailed)	,000		,062	,079	,041	,028	,002	,290	,128	,257	,079	,100	,111	,481	,778	,137	,039	,004	,270	,603	,559	,723	,365	,806	,693	,697	,001
K_3	Pearson Correlation	,502**	,345	1	,392*	,439*	,338	,299	,259	,285	,314	,098	,158	,466**	,392*	-,208	,037	,281	,153	,383*	,399*	,129	,359	,308	,355	,490**	,386*	,678**
	Sig. (2-tailed)	,005	,062		,032	,015	,067	,109	,167	,127	,091	,606	,404	,009	,032	,270	,846	,133	,420	,037	,029	,496	,051	,098	,054	,006	,035	,000
K_4	Pearson Correlation	,425*	,326	,392*	1	,714**	,526**	,404*	,332	,310	,312	,119	,211	,063	,336	,272	,161	,161	,092	,354	,032	-,094	-,026	,335	,247	,265	,289	,614**
	Sig. (2-tailed)	,019	,079	,032		,000	,003	,027	,073	,095	,094	,532	,264	,739	,069	,146	,394	,394	,627	,055	,866	,622	,891	,070	,188	,158	,121	,000
K_5	Pearson Correlation	,417*	,376*	,439*	,714**	1	,269	,326	,090	,448*	,317	,035	,068	-,056	,312	,190	,319	,432*	,272	,393*	,177	-,040	-,015	,224	,271	,169	,095	,583**
	Sig. (2-tailed)	,022	,041	,015	,000		,151	,079	,638	,013	,088	,855	,723	,769	,094	,316	,086	,017	,146	,031	,351	,835	,936	,233	,147	,372	,618	,001
K_6	Pearson Correlation	,624**	,400*	,338	,526**	,269	1	,576**	,289	,355	-,038	-,047	,296	,338	-,014	,065	,090	,211	-,043	-,057	,058	-,121	-,007	-,194	-,027	,221	,076	,454*
	Sig. (2-tailed)	,000	,028	,067	,003	,151		,001	,122	,054	,841	,805	,112	,068	,943	,732	,637	,263	,823	,766	,760	,524	,971	,303	,888	,242	,689	,012
K_7	Pearson Correlation	,560**	,543**	,299	,404*	,326	,576**	1	,328	,404*	,135	,111	,462*	,483**	,048	,263	,184	,206	,215	-,006	,058	,027	,176	-,128	,170	,306	,206	,619**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002	,109	,027	,079	,001		,077	,027	,478	,560	,010	,007	,800	,160	,331	,275	,253	,975	,763	,889	,351	,500	,369	,100	,275	,000
K_8	Pearson Correlation	,082	,200	,259	,332	,090	,289	,328	1	,287	,200	,288	,438*	,315	,296	,339	,227	,174	-,016	,035	,197	,040	,488**	,148	,253	,455*	,439*	,561**
	Sig. (2-tailed)	,668	,290	,167	,073	,638	,122	,077		,124	,289	,123	,015	,090	,113	,067	,228	,358	,933	,854	,296	,835	,006	,434	,178	,011	,015	,001
K_9	Pearson Correlation	,160	,284	,285	,310	,448*	,355	,404*	,287	1	,312	,079	,067	,028	-,009	,323	,161	,289	,462*	,101	,086	,010	,148	,242	,408*	,356	,161	,535**
	Sig. (2-tailed)	,400	,128	,127	,095	,013	,054	,027	,124		,094	,677	,725	,882	,964	,082	,394	,121	,010	,595	,652	,956	,436	,197	,025	,054	,394	,002
K_10	Pearson Correlation	,129	,214	,314	,312	,317	-,038	,135	,200	,312	1	,349	,143	,056	,486**	-,041	,405*	,080	,435*	,423*	,328	-,067	,130	,200	,423*	,113	,080	,504**
	Sig. (2-tailed)	,495	,257	,091	,094	,088	,841	,478	,289	,094		,059	,449	,769	,006	,828	,026	,675	,016	,020	,077	,724	,493	,290	,020	,554	,675	,005

Tabel D.2 Hasil Uji Validitas Kinerja Penumpang Dalam Terminal (Lanjutan)

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_11	Pearson Correlation	,035	,326	,098	,119	,035	-,047	,111	,288	,079	,349	1	,176	,081	,277	,255	,453*	,351	,446°	,174	,320	-,239	,240	,385°	,370°	,147	,117	,454*
	Sig. (2-tailed)	,855	,079	,606	,532	,855	,805	,560	,123	,677	,059		,352	,671	,138	,175	,012	,057	,014	,358	,084	,203	,202	,036	,044	,439	,538	,012
K_12	Pearson Correlation	,143	,306	,158	,211	,068	,296	,462*	,438*	,067	,143	,176	1	,532**	,412*	,045	,060	-,019	,051	,178	,072	,081	,280	-,238	,191	,335	,312	,464**
	Sig. (2-tailed)	,449	,100	,404	,264	,723	,112	,010	,015	,725	,449	,352		,002	,024	,814	,754	,921	,788	,347	,707	,670	,134	,205	,313	,071	,094	,010
K_13	Pearson Correlation	,429*	,297	,466**	,063	-,056	,338	,483**	,315	,028	,056	,081	,532**	1	,324	-,202	-,315	,042	-,019	,141	,259	,077	,484**	-,084	,259	,437*	,389*	,487**
	Sig. (2-tailed)	,018	,111	,009	,739	,769	,068	,007	,090	,882	,769	,671		,002	,080	,285	,090	,827	,921	,457	,167	,687	,007	,660	,167	,016	,034	,006
K_14	Pearson Correlation	,068	,134	,392*	,336	,312	-,014	,048	,296	-,009	,486**	,277	,412*	,324	1	-,020	,063	-,076	,092	,573**	,236	-,115	,287	,084	,451*	,374*	,348	,496**
	Sig. (2-tailed)	,720	,481	,032	,069	,094	,943	,800	,113	,964	,006	,138	,024	,080		,916	,742	,688	,627	,001	,209	,546	,124	,660	,012	,042	,059	,005
K_15	Pearson Correlation	-,130	,054	-,208	,272	,190	,065	,263	,339	,323	-,041	,255	,045	-,202	-,020	1	,150	-,053	,333	-,133	-,312	-,382*	-,010	,113	,190	-,208	-,202	,126
	Sig. (2-tailed)	,493	,778	,270	,146	,316	,732	,160	,067	,082	,828	,175	,814	,285	,916		,428	,781	,072	,484	,094	,037	,957	,554	,314	,270	,284	,506
K_16	Pearson Correlation	,208	,278	,037	,161	,319	,090	,184	,227	,161	,405*	,453*	,060	-,315	,063	,150	1	,563**	,272	,140	,231	-,004	,009	,061	,119	-,076	-,233	,354
	Sig. (2-tailed)	,270	,137	,846	,394	,086	,637	,331	,228	,394	,026	,012	,754	,090	,742	,428		,001	,145	,460	,220	,985	,962	,747	,531	,690	,216	,055
K_17	Pearson Correlation	,492**	,379*	,281	,161	,432*	,211	,206	,174	,289	,080	,351	-,019	,042	-,076	-,053	,563**	1	,289	,108	,427*	,178	,283	,190	,162	,234	,036	,506**
	Sig. (2-tailed)	,006	,039	,133	,394	,017	,263	,275	,358	,121	,675	,057	,921	,827	,688	,781	,001		,122	,570	,019	,346	,130	,315	,392	,213	,849	,004
K_18	Pearson Correlation	,190	,515**	,153	,092	,272	-,043	,215	-,016	,462*	,435*	,446*	,051	-,019	,092	,333	,272	,289	1	,068	-,182	-,205	,047	,233	,393*	-,073	-,304	,371*
	Sig. (2-tailed)	,314	,004	,420	,627	,146	,823	,253	,933	,010	,016	,014	,788	,921	,627	,072	,145	,122		,722	,335	,277	,807	,215	,032	,700	,103	,043
K_19	Pearson Correlation	,312	,208	,383*	,354	,393*	-,057	-,006	,035	,101	,423*	,174	,178	,141	,573**	-,133	,140	,108	,068	1	,351	,122	,119	,428*	,614**	,227	,274	,502**
	Sig. (2-tailed)	,093	,270	,037	,055	,031	,766	,975	,854	,595	,020	,358	,347	,457	,001	,484	,460	,570	,722		,057	,520	,531	,018	,000	,227	,143	,005

Tabel D.2 Hasil Uji Validitas Kinerja Penumpang Dalam Terminal (Lanjutan)

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_20	Pearson Correlation	,186	,099	,399*	,032	,177	,058	,058	,197	,086	,328	,320	,072	,259	,236	-,312	,231	,427*	-,182	,351	1	,082	,552**	,228	,131	,278	,321	,436*
	Sig. (2-tailed)	,325	,603	,029	,866	,351	,760	,763	,296	,652	,077	,084	,707	,167	,209	,094	,220	,019	,335	,057		,666	,002	,225	,489	,136	,084	,016
K_21	Pearson Correlation	,070	-,111	,129	-,094	-,040	-,121	,027	,040	,010	-,067	-,239	,081	,077	-,115	-,382*	-,004	,178	-,205	,122	,082	1	,126	,030	,147	,375*	,435*	,105
	Sig. (2-tailed)	,711	,559	,496	,622	,835	,524	,889	,835	,956	,724	,203	,670	,687	,546	,037	,985	,346	,277	,520	,666		,506	,875	,438	,041	,016	,580
K_22	Pearson Correlation	,054	,067	,359	-,026	-,015	-,007	,176	,488**	,148	,130	,240	,280	,484**	,287	-,010	,009	,283	,047	,119	,552**	,126	1	,301	,281	,488**	,454*	,485**
	Sig. (2-tailed)	,778	,723	,051	,891	,936	,971	,351	,006	,436	,493	,202	,134	,007	,124	,957	,962	,130	,807	,531	,002	,506		,106	,132	,006	,012	,007
K_23	Pearson Correlation	,036	,172	,308	,335	,224	-,194	-,128	,148	,242	,200	,385*	-,238	-,084	,084	,113	,061	,190	,233	,428*	,228	,030	,301	1	,402*	,286	,282	,372*
	Sig. (2-tailed)	,852	,365	,098	,070	,233	,303	,500	,434	,197	,290	,036	,205	,660	,660	,554	,747	,315	,215	,018	,225	,875	,106		,028	,125	,132	,043
K_24	Pearson Correlation	,233	,047	,355	,247	,271	-,027	,170	,253	,408*	,423*	,370*	,191	,259	,451*	,190	,119	,162	,393*	,614**	,131	,147	,281	,402*	1	,392*	,268	,592**
	Sig. (2-tailed)	,215	,806	,054	,188	,147	,888	,369	,178	,025	,020	,044	,313	,167	,012	,314	,531	,392	,032	,000	,489	,438	,132	,028		,032	,152	,001
K_25	Pearson Correlation	,153	,075	,490**	,265	,169	,221	,306	,455*	,356	,113	,147	,335	,437*	,374*	-,208	-,076	,234	-,073	,227	,278	,375*	,488**	,286	,392*	1	,864**	,602**
	Sig. (2-tailed)	,420	,693	,006	,158	,372	,242	,100	,011	,054	,554	,439	,071	,016	,042	,270	,690	,213	,700	,227	,136	,041	,006	,125	,032		,000	,000
K_26	Pearson Correlation	-,032	-,074	,386*	,289	,095	,076	,206	,439*	,161	,080	,117	,312	,389*	,348	-,202	-,233	,036	-,304	,274	,321	,435*	,454*	,282	,268	,864**	1	,463**
	Sig. (2-tailed)	,865	,697	,035	,121	,618	,689	,275	,015	,394	,675	,538	,094	,034	,059	,284	,216	,849	,103	,143	,084	,016	,012	,132	,152	,000		,010
Jawab Tot	Pearson Correlation	,591**	,590**	,678**	,614**	,583**	,454*	,619**	,561**	,535**	,504**	,454*	,464**	,487**	,496**	,126	,354	,506**	,371*	,502**	,436*	,105	,485**	,372*	,592**	,602**	,463**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,000	,000	,001	,012	,000	,001	,002	,005	,012	,010	,006	,005	,506	,055	,004	,043	,005	,016	,580	,007	,043	,001	,000	,010	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Tabel D.4 Hasil Uji Validitas Harapan Penumpang Dalam Terminal

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_1	Pearson Correlation	1	,176	,217	,081	,113	,219	-,086	,200	,259	,382*	,379*	,384*	,075	,360	,674**	,471**	,533**	,425*	,336	,273	,392*	,243	,425*	,441*	,392*	,419*	,585**
	Sig. (2-tailed)		,352	,250	,670	,551	,246	,651	,289	,168	,037	,039	,036	,692	,051	,000	,009	,002	,019	,070	,144	,032	,195	,019	,015	,032	,021	,001
K_2	Pearson Correlation	,176	1	,587**	-,015	,275	,292	,036	,060	,174	,218	,259	,469**	,395*	,047	,117	,144	,323	,217	,344	,252	,171	,237	-,079	,186	,171	,066	,406*
	Sig. (2-tailed)	,352		,001	,937	,142	,118	,850	,754	,358	,247	,167	,009	,031	,804	,537	,448	,082	,250	,062	,178	,365	,208	,679	,325	,365	,729	,026
K_3	Pearson Correlation	,217	,587**	1	,323	,285	,404*	,286	,028	,318	,371*	,096	,487**	,348	,240	,267	,185	,168	,259	,358	,449*	,401*	,070	,396*	,340	,401*	,030	,566**
	Sig. (2-tailed)	,250	,001		,082	,127	,027	,125	,885	,087	,043	,612	,006	,059	,201	,154	,328	,376	,167	,052	,013	,028	,712	,031	,066	,028	,873	,001
K_4	Pearson Correlation	,081	-,015	,323	1	,444*	,202	,224	-,110	,044	-,209	-,317	-,054	-,087	,131	,209	,185	,168	,191	,000	,262	,401*	,304	,123	,222	,104	-,046	,268
	Sig. (2-tailed)	,670	,937	,082		,014	,285	,234	,562	,818	,268	,088	,776	,647	,490	,268	,328	,376	,312	1,000	,162	,028	,102	,518	,237	,585	,810	,152
K_5	Pearson Correlation	,113	,275	,285	,444*	1	,358	,170	-,031	,325	,194	,073	,319	,265	,100	,071	,465**	,170	,353	,091	,199	,248	,410*	,041	,036	,023	,197	,408*
	Sig. (2-tailed)	,551	,142	,127	,014		,052	,368	,869	,080	,304	,700	,086	,157	,600	,711	,010	,369	,056	,634	,291	,186	,025	,828	,852	,906	,297	,025
K_6	Pearson Correlation	,219	,292	,404*	,202	,358	1	,482**	,401*	,531**	,375*	,312	,656**	,241	,282	,375*	,413*	,361*	,617**	,462*	,040	,192	,529**	,264	,529**	,479**	,443*	,698**
	Sig. (2-tailed)	,246	,118	,027	,285	,052		,007	,028	,003	,041	,094	,000	,199	,131	,041	,023	,050	,000	,010	,832	,310	,003	,158	,003	,007	,014	,000
K_7	Pearson Correlation	-,086	,036	,286	,224	,170	,482**	1	,154	,135	,176	-,093	,237	,554**	,230	,171	-,017	,378*	,195	,332	,070	,136	,322	,440*	,238	,047	-,012	,403*
	Sig. (2-tailed)	,651	,850	,125	,234	,368	,007		,418	,476	,353	,624	,207	,001	,221	,367	,929	,039	,301	,073	,715	,474	,083	,015	,206	,804	,949	,027
K_8	Pearson Correlation	,200	,060	,028	-,110	-,031	,401*	,154	1	,490**	,471**	,271	,379*	,154	,299	,143	,442*	,049	,415*	,289	-,146	,308	,418*	,054	,356	,406*	,400*	,452*
	Sig. (2-tailed)	,289	,754	,885	,562	,869	,028	,418		,006	,009	,148	,039	,418	,109	,450	,014	,796	,023	,121	,442	,098	,021	,776	,053	,026	,029	,012
K_9	Pearson Correlation	,259	,174	,318	,044	,325	,531**	,135	,490**	1	,789**	,635**	,614**	,397*	,513**	,309	,366*	,098	,516**	,355	,238	,073	,295	,158	,382*	,307	,462*	,659**
	Sig. (2-tailed)	,168	,358	,087	,818	,080	,003	,476	,006		,000	,000	,000	,030	,004	,096	,046	,607	,003	,054	,204	,702	,113	,405	,037	,099	,010	,000
K_10	Pearson Correlation	,382*	,218	,371*	-,209	,194	,375*	,176	,471**	,789**	1	,701**	,684**	,591**	,515**	,293	,412*	,208	,425*	,487**	,144	,204	,222	,350	,235	,286	,351	,662**
	Sig. (2-tailed)	,037	,247	,043	,268	,304	,041	,353	,009	,000		,000	,000	,001	,004	,116	,024	,271	,019	,006	,449	,280	,239	,058	,212	,125	,057	,000

Tabel D.4 Hasil Uji Validitas Harapan Penumpang Dalam Terminal (Lanjutan)

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_11	Pearson Correlation	,379*	,259	,096	-,317	,073	,312	-,093	,271	,635**	,701**	1	,648**	,400*	,515**	,450*	,254	,345	,505**	,289	,184	-,085	,186	,144	,201	,209	,400*	,531**
	Sig. (2-tailed)	,039	,167	,612	,088	,700	,094	,624	,148	,000	,000	,000	,000	,028	,004	,012	,176	,062	,004	,121	,329	,655	,325	,447	,286	,267	,029	,003
K_12	Pearson Correlation	,384*	,469**	,487**	-,054	,319	,656**	,237	,379*	,614**	,684**	,648**	1	,560**	,572**	,372*	,379*	,387*	,514**	,491**	,111	,199	,320	,337	,365*	,392*	,320	,745**
	Sig. (2-tailed)	,036	,009	,006	,776	,086	,000	,207	,039	,000	,000	,000	,000	,001	,001	,043	,039	,034	,004	,006	,560	,291	,085	,069	,047	,032	,084	,000
K_13	Pearson Correlation	,075	,395*	,348	-,087	,265	,241	,554**	,154	,397*	,591**	,400*	,560**	1	,296	,171	-,017	,311	,114	,261	,070	,047	,182	,277	-,042	,047	,079	,454*
	Sig. (2-tailed)	,692	,031	,059	,647	,157	,199	,001	,418	,030	,001	,028	,001	,000	,113	,367	,929	,094	,549	,164	,715	,804	,336	,139	,826	,804	,679	,012
K_14	Pearson Correlation	,360	,047	,240	,131	,100	,282	,230	,299	,513**	,515**	,515**	,572**	,296	1	,519**	,164	,371*	,329	,208	,266	,114	,147	,329	,405*	,347	,330	,592**
	Sig. (2-tailed)	,051	,804	,201	,490	,600	,131	,221	,109	,004	,004	,004	,001	,113	,003	,386	,043	,076	,269	,155	,548	,437	,076	,026	,060	,075	,001	
K_15	Pearson Correlation	,674**	,117	,267	,209	,071	,375*	,171	,143	,309	,293	,450*	,372*	,171	,519**	1	,380*	,664**	,486**	,177	,482**	,209	,430*	,562**	,613**	,540**	,583**	,694**
	Sig. (2-tailed)	,000	,537	,154	,268	,711	,041	,367	,450	,096	,116	,012	,043	,367	,003	,038	,000	,006	,349	,007	,267	,018	,001	,000	,002	,001	,000	
K_16	Pearson Correlation	,471**	,144	,185	,185	,465**	,413*	-,017	,442*	,366*	,412*	,254	,379*	-,017	,164	,380*	1	,382*	,503**	,407*	,094	,527**	,607**	,317	,432*	,425*	,489**	,616**
	Sig. (2-tailed)	,009	,448	,328	,328	,010	,023	,929	,014	,046	,024	,176	,039	,929	,386	,038	,037	,005	,026	,622	,003	,000	,088	,017	,019	,006	,000	
K_17	Pearson Correlation	,533**	,323	,168	,168	,170	,361*	,378*	,049	,098	,208	,345	,387*	,311	,371*	,664**	,382*	1	,439*	,426*	,424*	,425*	,565**	,512**	,565**	,345	,382*	,673**
	Sig. (2-tailed)	,002	,082	,376	,376	,369	,050	,039	,796	,607	,271	,062	,034	,094	,043	,000	,037	,015	,019	,019	,019	,019	,001	,004	,001	,062	,037	,000
K_18	Pearson Correlation	,425*	,217	,259	,191	,353	,617**	,195	,415*	,516**	,425*	,505**	,514**	,114	,329	,486**	,503**	,439*	1	,546**	,392*	,350	,598**	,286	,552**	,350	,459*	,736**
	Sig. (2-tailed)	,019	,250	,167	,312	,056	,000	,301	,023	,003	,019	,004	,004	,549	,076	,006	,005	,015	,002	,032	,058	,000	,126	,002	,058	,011	,000	
K_19	Pearson Correlation	,336	,344	,358	,000	,091	,462*	,332	,289	,355	,487**	,289	,491**	,261	,208	,177	,407*	,426*	,546**	1	,095	,453*	,469**	,312	,402*	,283	,145	,606**
	Sig. (2-tailed)	,070	,062	,052	1,000	,634	,010	,073	,121	,054	,006	,121	,006	,164	,269	,349	,026	,019	,002	,617	,012	,009	,093	,028	,130	,444	,000	

Tabel D.4 Hasil Uji Validitas Harapan Penumpang Dalam Terminal (Lanjutan)

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_20	Pearson Correlation	.273	.252	.449*	.262	.199	.040	.070	-.146	.238	.144	.184	.111	.070	.266	.482**	.094	.424*	.392*	.095	1	.273	.084	.311	.407*	.184	.113	.432*
	Sig. (2-tailed)	.144	.178	.013	.162	.291	.832	.715	.442	.204	.449	.329	.560	.715	.155	.007	.622	.019	.032	.617		.145	.658	.095	.026	.331	.553	.017
K_21	Pearson Correlation	.392*	.171	.401*	.401*	.248	.192	.136	.308	.073	.204	-.085	.199	.047	.114	.209	.527**	.425*	.350	.453*	.273	1	.534**	.544**	.467**	.472**	.232	.550**
	Sig. (2-tailed)	.032	.365	.028	.028	.186	.310	.474	.098	.702	.280	.655	.291	.804	.548	.267	.003	.019	.058	.012	.145		.002	.002	.009	.008	.218	.002
K_22	Pearson Correlation	.243	.237	.070	.304	.410*	.529**	.322	.418*	.295	.222	.186	.320	.182	.147	.430*	.607**	.565**	.598**	.469**	.084	.534**	1	.368*	.579**	.367*	.548**	.665**
	Sig. (2-tailed)	.195	.208	.712	.102	.025	.003	.083	.021	.113	.239	.325	.085	.336	.437	.018	.000	.001	.000	.009	.658	.002		.045	.001	.046	.002	.000
K_23	Pearson Correlation	.425*	-.079	.396*	.123	.041	.264	.440*	.054	.158	.350	.144	.337	.277	.329	.562**	.317	.512**	.286	.312	.311	.544**	.368*	1	.552**	.447*	.359	.596**
	Sig. (2-tailed)	.019	.679	.031	.518	.828	.158	.015	.776	.405	.058	.447	.069	.139	.076	.001	.088	.004	.126	.093	.095	.002	.045		.002	.013	.051	.001
K_24	Pearson Correlation	.441*	.186	.340	.222	.036	.529**	.238	.356	.382*	.235	.201	.365*	-.042	.405*	.613**	.432*	.565**	.552**	.402*	.407*	.467**	.579**	.552**	1	.467**	.480**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.015	.325	.066	.237	.852	.003	.206	.053	.037	.212	.286	.047	.826	.026	.000	.017	.001	.002	.028	.026	.009	.001	.002		.009	.007	.000
K_25	Pearson Correlation	.392*	.171	.401*	.104	.023	.479**	.047	.406*	.307	.286	.209	.392*	.047	.347	.540**	.425*	.345	.350	.283	.184	.472**	.367*	.447*	.467**	1	.774**	.610**
	Sig. (2-tailed)	.032	.365	.028	.585	.906	.007	.804	.026	.099	.125	.267	.032	.804	.060	.002	.019	.062	.058	.130	.331	.008	.046	.013	.009		.000	.000
K_26	Pearson Correlation	.419*	.066	.030	-.046	.197	.443*	-.012	.400*	.462*	.351	.400*	.320	.079	.330	.583**	.489**	.382*	.459*	.145	.113	.232	.548**	.359	.480**	.774**	1	.588**
	Sig. (2-tailed)	.021	.729	.873	.810	.297	.014	.949	.029	.010	.057	.029	.084	.679	.075	.001	.006	.037	.011	.444	.553	.218	.002	.051	.007	.000		.001
Jawab Tot	Pearson Correlation	.585**	.406*	.566**	.268	.408*	.698**	.403*	.452*	.659**	.662**	.531**	.745**	.454*	.592**	.694**	.616**	.673**	.736**	.606**	.432*	.550**	.665**	.596**	.703**	.610**	.588**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.026	.001	.152	.025	.000	.027	.012	.000	.000	.003	.000	.012	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.017	.002	.000	.001	.000	.000	.001	
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

LAMPIRAN D

Data Awal Uji Reabilitas Kuisisioner Kinerja dan Harapan Penumpang Dalam Terminal.

Tabel D.5 Rekapitulasi Kuisisioner Uji Reabilitas dirasakan Penumpang Dalam Terminal

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,871	26

Tabel D.6 Rekapitulasi Kuisisioner Uji Reabilitas di Harapkan Penumpang Dalam Terminal

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,917	26

LAMPIRAN E

Data Awal Uji Validitas Kuisiонер Kinerja dan Harapan Penumpang Di Luar Terminal.

Tabel E.1 Rekapitulasi Kuisiонер Uji Validitas dan Reabilitas dirasakan Penumpang Di Luar Terminal

no. responden	Pertanyaan yang dirasakan																										skor total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Y
1	3	2	3	4	3	2	2	2	4	4	2	2	2	1	2	3	3	1	1	1	5	3	2	1	2	3	63
2	3	2	4	4	4	2	3	2	3	4	2	1	2	1	3	2	3	1	1	2	5	3	2	1	3	3	66
3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	5	2	2	1	2	2	55
4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	5	3	2	1	2	2	55
5	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	5	3	2	1	3	3	55
6	4	3	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	4	3	2	1	2	2	66
7	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	5	2	2	1	3	3	60
8	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	4	3	66
9	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	5	3	2	4	3	3	71
10	4	3	2	3	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	5	3	2	2	3	2	64
11	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	5	2	2	2	3	3	66
12	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3	4	63
13	2	2	3	3	4	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	4	2	2	1	2	2	61
14	4	2	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	4	2	2	1	2	2	59
15	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	3	5	3	2	1	2	2	57
16	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	5	4	2	1	2	2	57
17	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	5	4	3	1	4	4	88
18	4	3	4	2	3	4	2	2	4	3	2	1	2	2	3	4	4	3	1	4	1	1	4	1	3	3	70
19	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	2	4	4	72
20	3	1	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	3	5	3	2	1	3	3	56
21	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	2	4	4	4	2	1	3	5	3	3	2	4	4	84
22	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	2	3	2	4	5	3	4	2	4	5	4	3	1	3	3	87
23	3	2	2	2	2	4	4	2	3	3	1	4	2	2	3	3	3	3	3	2	5	2	2	2	2	2	68
24	3	3	2	2	3	1	1	4	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	5	2	2	1	1	2	2	52
25	2	1	2	2	3	1	2	2	1	3	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	5	4	3	1	2	2	54
26	2	1	2	1	3	1	2	2	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	5	3	2	2	3	3	62
27	3	1	3	2	3	1	2	3	1	3	2	1	1	1	3	2	2	2	1	3	5	3	2	1	2	2	55
28	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	1	2	1	5	2	2	2	2	2	62
29	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	2	2	2	2	4	4	4	3	1	3	4	3	4	1	3	3	82
30	4	3	5	4	4	4	4	2	4	5	3	2	2	2	4	5	5	2	2	2	5	4	3	2	3	3	88

Tabel E.2 Hasil Uji Validitas Kinerja Penumpang Di Luar Terminal

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_1	Pearson Correlation	1	.717**	.428*	.357	.229	.547**	.287	.055	.368*	.193	.292	.323	.309	.188	.336	.392*	.393*	.150	0,000	.238	-.063	.098	.329	-.101	.159	.093	.533**
	Sig. (2-tailed)		.000	.018	.053	.223	.002	.124	.774	.045	.306	.118	.082	.097	.320	.070	.032	.031	.427	1,000	.206	.741	.606	.076	.596	.400	.625	.002
K_2	Pearson Correlation	.717**	1	.516**	.437*	.319	.511**	.416*	.310	.424*	.331	.251	.388*	.647**	.433*	.229	.429*	.490**	.146	.075	.242	-.199	.000	.330	.169	.367*	.306	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.016	.085	.004	.022	.096	.019	.074	.182	.034	.000	.017	.223	.018	.006	.441	.693	.198	.292	1,000	.075	.373	.046	.100	.000
K_3	Pearson Correlation	.428*	.516**	1	.607**	.413*	.415*	.298	.173	.491**	.512**	.491**	.011	.386*	.145	.518**	.640**	.700**	.307	-.033	.191	-.129	.257	.503**	-.117	.338	.392*	.692**
	Sig. (2-tailed)	.018	.003		.000	.023	.022	.110	.360	.006	.004	.006	.953	.035	.443	.003	.000	.000	.099	.863	.312	.498	.170	.005	.540	.068	.032	.000
K_4	Pearson Correlation	.357	.437*	.607**	1	.596**	.278	.426*	.129	.432*	.442*	.210	-.013	.266	.014	.460*	.417*	.538**	.050	-.294	-.011	.159	.321	.375*	-.128	.252	.312	.561**
	Sig. (2-tailed)	.053	.016	.000		.001	.137	.019	.497	.017	.014	.266	.947	.155	.941	.010	.022	.002	.793	.115	.953	.402	.084	.041	.500	.180	.094	.001
K_5	Pearson Correlation	.229	.319	.413*	.596**	1	.233	.286	.229	.257	.416*	.370*	-.214	.214	.040	.426*	.434*	.364*	.191	-.310	.243	-.017	.202	.418*	.046	.202	.202	.488**
	Sig. (2-tailed)	.223	.085	.023	.001		.216	.126	.223	.171	.022	.044	.257	.257	.835	.019	.017	.048	.313	.096	.196	.930	.285	.022	.807	.284	.284	.006
K_6	Pearson Correlation	.547**	.511**	.415*	.278	.233	1	.473**	.028	.652**	.141	.261	.439*	.428*	.445*	.405*	.576**	.521**	.532**	.369*	.190	-.120	-.020	.537**	.247	.323	.268	.694**
	Sig. (2-tailed)	.002	.004	.022	.137	.216		.008	.884	.000	.458	.164	.015	.018	.014	.026	.001	.003	.002	.045	.316	.527	.916	.002	.188	.082	.152	.000
K_7	Pearson Correlation	.287	.416*	.298	.426*	.286	.473**	1	.041	.413*	.439*	.241	.411*	.205	.458*	.546**	.373*	.467**	.251	.397*	-.211	.307	.060	.349	.357	.259	.194	.612**
	Sig. (2-tailed)	.124	.022	.110	.019	.126	.008		.830	.023	.015	.199	.024	.276	.011	.002	.042	.009	.181	.030	.263	.098	.754	.059	.053	.167	.303	.000
K_8	Pearson Correlation	.055	.310	.173	.129	.229	.028	.041	1	.037	.058	-.005	.253	.379*	.266	.025	.143	.234	.210	-.081	.423*	-.361*	.037	.258	.037	.292	.226	.307
	Sig. (2-tailed)	.774	.096	.360	.497	.223	.884	.830		.847	.759	.979	.178	.039	.155	.896	.451	.213	.266	.669	.020	.050	.847	.169	.848	.117	.230	.099
K_9	Pearson Correlation	.368*	.424*	.491**	.432*	.257	.652**	.413*	.037	1	.453*	.346	.307	.369*	.343	.218	.510**	.512**	.382*	.214	.135	-.203	-.054	.376*	.140	.349	.407*	.637**
	Sig. (2-tailed)	.045	.019	.006	.017	.171	.000	.023	.847		.012	.061	.098	.045	.064	.247	.004	.004	.037	.256	.476	.281	.778	.040	.459	.059	.026	.000
K_10	Pearson Correlation	.193	.331	.512**	.442*	.416*	.141	.439*	.058	.453*	1	.391*	.120	.180	.117	.293	.526**	.478**	.161	.087	.007	.145	.301	.276	.113	.028	.170	.529**
	Sig. (2-tailed)	.306	.074	.004	.014	.022	.458	.015	.759	.012		.033	.527	.341	.538	.117	.003	.008	.396	.647	.972	.443	.106	.140	.553	.882	.368	.003

Tabel E.2 Hasil Uji Validitas Kinerja Penumpang Di Luar Terminal (Lanjutan)

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_11	Pearson Correlation	,292	,251	,491**	,210	,370*	,261	,241	-,005	,346	,391*	1	,066	,429*	,386*	,600**	,582**	,450*	,368*	,192	,167	,285	,418*	,404*	,102	,406*	,406*	,642**
	Sig. (2-tailed)	,118	,182	,006	,266	,044	,164	,199	,979	,061	,033		,729	,018	,035	,000	,001	,013	,045	,310	,377	,127	,022	,027	,591	,026	,026	,000
K_12	Pearson Correlation	,323	,388*	,011	-,013	-,214	,439*	,411*	,253	,307	,120	,066	1	,406*	,453*	,083	,200	,308	,238	,635**	,021	,122	-,014	-,016	,352	,163	,163	,426*
	Sig. (2-tailed)	,082	,034	,953	,947	,257	,015	,024	,178	,098	,527	,729		,026	,012	,663	,290	,098	,205	,000	,914	,521	,943	,933	,057	,391	,391	,019
K_13	Pearson Correlation	,309	,647**	,386*	,266	,214	,428*	,205	,379*	,369*	,180	,429*	,406*	1	,505**	,194	,300	,343	,357	,181	,186	,044	,286	,335	,336	,650**	,577**	,662**
	Sig. (2-tailed)	,097	,000	,035	,155	,257	,018	,276	,039	,045	,341	,018	,026		,004	,305	,108	,063	,053	,337	,326	,816	,125	,071	,069	,000	,001	,000
K_14	Pearson Correlation	,188	,433*	,145	,014	,040	,445*	,458*	,266	,343	,117	,386*	,453*	,505**	1	,409*	,365*	,482**	,472**	,556**	,063	-,012	,091	,418*	,332	,602**	,437*	,613**
	Sig. (2-tailed)	,320	,017	,443	,941	,835	,014	,011	,155	,064	,538	,035	,012	,004		,025	,047	,007	,008	,001	,740	,948	,632	,022	,073	,000	,016	,000
K_15	Pearson Correlation	,336	,229	,518**	,460*	,426*	,405*	,546**	,025	,218	,293	,600**	,083	,194	,409*	1	,634**	,645**	,492**	,201	,142	,187	,314	,614**	,061	,347	,216	,685**
	Sig. (2-tailed)	,070	,223	,003	,010	,019	,026	,002	,896	,247	,117	,000	,663	,305	,025		,000	,000	,006	,287	,455	,324	,091	,000	,749	,060	,251	,000
K_16	Pearson Correlation	,392*	,429*	,640**	,417*	,434*	,576**	,373*	,143	,510**	,526**	,582**	,200	,300	,365*	,634**	1	,753**	,636**	,161	,280	-,168	,223	,628**	-,052	,205	,257	,757**
	Sig. (2-tailed)	,032	,018	,000	,022	,017	,001	,042	,451	,004	,003	,001	,290	,108	,047	,000		,000	,000	,395	,134	,375	,237	,000	,783	,278	,170	,000
K_17	Pearson Correlation	,393*	,490**	,700**	,538**	,364*	,521**	,467**	,234	,512**	,478**	,450*	,308	,343	,482**	,645**	,753**	1	,471**	,240	,199	-,176	,114	,646**	,110	,409*	,521**	,803**
	Sig. (2-tailed)	,031	,006	,000	,002	,048	,003	,009	,213	,004	,008	,013	,098	,063	,007	,000	,000		,009	,201	,291	,352	,550	,000	,563	,025	,003	,000
K_18	Pearson Correlation	,150	,146	,307	,050	,191	,532**	,251	,210	,382*	,161	,368*	,238	,357	,472**	,492**	,636**	,471**	1	,384*	,413*	-,184	,208	,648**	,056	,400*	,400*	,621**
	Sig. (2-tailed)	,427	,441	,099	,793	,313	,002	,181	,266	,037	,396	,045	,205	,053	,008	,006	,000	,009		,036	,023	,329	,271	,000	,768	,028	,028	,000
K_19	Pearson Correlation	0,000	,075	-,033	-,294	-,310	,369*	,397*	-,081	,214	,087	,192	,635**	,181	,556**	,201	,161	,240	,384*	1	-,030	,193	0,000	-,046	,488**	,300	,300	,344
	Sig. (2-tailed)	1,000	,693	,863	,115	,096	,045	,030	,669	,256	,647	,310	,000	,337	,001	,287	,395	,201	,036		,875	,307	1,000	,808	,006	,107	,107	,063

Tabel E.2 Hasil Uji Validitas Kinerja Penumpang Di Luar Terminal (Lanjutan)

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_20	Pearson Correlation	,238	,242	,191	-,011	,243	,190	-,211	,423*	,135	,007	,167	,021	,186	,063	,142	,280	,199	,413*	-,030	1	,539**	-,072	,258	-,052	,151	,151	,285
	Sig. (2-tailed)	,206	,198	,312	,953	,196	,316	,263	,020	,476	,972	,377	,914	,326	,740	,455	,134	,291	,023	,875		,002	,705	,169	,784	,425	,425	,128
K_21	Pearson Correlation	-,063	-,199	-,129	,159	-,017	-,120	,307	-,361*	-,203	,145	,285	,122	,044	-,012	,187	-,168	-,176	-,184	,193	,539**	1	,541**	-,215	,166	-,010	-,010	,040
	Sig. (2-tailed)	,741	,292	,498	,402	,930	,527	,098	,050	,281	,443	,127	,521	,816	,948	,324	,375	,352	,329	,307		,002	,002	,255	,380	,956	,956	,835
K_22	Pearson Correlation	,098	,000	,257	,321	,202	-,020	,060	,037	-,054	,301	,418*	-,014	,286	,091	,314	,223	,114	,208	0,000	-,072	,541**	1	,195	-,027	,206	,142	,343
	Sig. (2-tailed)	,606	1,000	,170	,084	,285	,916	,754	,847	,778	,106	,022	,943	,125	,632	,091	,237	,550	,271	1,000		,705	,002		,302	,889	,274	,454
K_23	Pearson Correlation	,329	,330	,503**	,375*	,418*	,537**	,349	,258	,376*	,276	,404*	-,016	,335	,418*	,614**	,628**	,646**	,648**	-,046	,258	-,215	,195	1	-,070	,430*	,430*	,673**
	Sig. (2-tailed)	,076	,075	,005	,041	,022	,002	,059	,169	,040	,140	,027	,933	,071	,022	,000	,000	,000	,000	,808	,169	,255	,302		,712	,018	,018	,000
K_24	Pearson Correlation	-,101	,169	-,117	-,128	,046	,247	,357	,037	,140	,113	,102	,352	,336	,332	,061	-,052	,110	,056	,488**	-,052	,166	-,027	-,070	1	,354	,282	,271
	Sig. (2-tailed)	,596	,373	,540	,500	,807	,188	,053	,848	,459	,553	,591	,057	,069	,073	,749	,783	,563	,768	,006	,784	,380	,889	,712		,055	,131	,148
K_25	Pearson Correlation	,159	,367*	,338	,252	,202	,323	,259	,292	,349	,028	,406*	,163	,650**	,602**	,347	,205	,409*	,400*	,300	,151	-,010	,206	,430*	,354	1	,860**	,621**
	Sig. (2-tailed)	,400	,046	,068	,180	,284	,082	,167	,117	,059	,882	,026	,391	,000	,000	,060	,278	,025	,028	,107	,425	,956	,274	,018	,055		,000	,000
K_26	Pearson Correlation	,093	,306	,392*	,312	,202	,268	,194	,226	,407*	,170	,406*	,163	,577**	,437*	,216	,257	,521**	,400*	,300	,151	-,010	,142	,430*	,282	,860**	1	,603**
	Sig. (2-tailed)	,625	,100	,032	,094	,284	,152	,303	,230	,026	,368	,026	,391	,001	,016	,251	,170	,003	,028	,107	,425	,956	,454	,018	,131	,000		,000
Jawab Tot	Pearson Correlation	,533**	,661**	,692**	,561**	,488**	,694**	,612**	,307	,637**	,529**	,642**	,426*	,662**	,613**	,685**	,757**	,803**	,621**	,344	,285	,040	,343	,673**	,271	,621**	,603**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,001	,006	,000	,000	,099	,000	,003	,000	,019	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,063	,128	,835	,064	,000	,148	,000	,000	30
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Tabel E.4 Hasil Uji Validitas Harapan Penumpang Di Luar Terminal

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_1	Pearson Correlation	1	,211	-,361*	,135	,122	-,037	-,043	-,013	,049	-,013	,086	,110	-,073	,229	-,154	-,061	-,093	-,178	,061	-,050	-,073	-,015	-,018	-,131	-,154	,049	,015
	Sig. (2-tailed)		,263	,050	,478	,522	,845	,822	,947	,797	,947	,649	,564	,702	,224	,417	,750	,623	,346	,749	,792	,702	,938	,924	,489	,417	,797	,936
K_2	Pearson Correlation	,211	1	,113	-,185	,209	,371*	,279	,280	-,067	,018	,159	,075	,662**	,454*	,211	,083	,321	,168	,140	,173	-,087	,325	-,162	,021	,211	,269	,466**
	Sig. (2-tailed)	,263		,552	,329	,269	,044	,136	,134	,724	,927	,400	,693	,000	,012	,263	,661	,084	,374	,460	,362	,646	,080	,391	,911	,263	,150	,009
K_3	Pearson Correlation	-,361*	,113	1	,276	-,067	,402*	,225	-,056	-,054	-,162	-,110	,121	,432*	,228	,117	,336	,361*	,197	,377*	,444*	,131	,057	,221	,380*	,595**	,487**	,566**
	Sig. (2-tailed)	,050	,552		,140	,724	,028	,233	,767	,776	,392	,561	,524	,017	,226	,539	,070	,050	,297	,040	,014	,491	,764	,240	,038	,001	,006	,001
K_4	Pearson Correlation	,135	-,185	,276	1	-,061	,336	,385*	-,013	,294	-,204	,249	,110	-,073	,229	,135	-,061	,047	-,178	,061	-,050	-,073	-,237	,118	,100	,423*	,294	,243
	Sig. (2-tailed)	,478	,329	,140		,750	,070	,036	,947	,115	,279	,185	,564	,702	,224	,478	,750	,806	,346	,749	,792	,702	,208	,533	,597	,020	,115	,196
K_5	Pearson Correlation	,122	,209	-,067	-,061	1	,118	,406*	,283	,465**	,404*	,444*	,277	-,115	,126	,487**	-,038	-,237	,000	,220	-,032	-,115	,187	-,029	-,171	-,061	,000	,340
	Sig. (2-tailed)	,522	,269	,724	,750		,535	,026	,130	,010	,027	,014	,138	,545	,508	,006	,840	,208	1,000	,243	,867	,545	,322	,880	,366	,750	1,000	,066
K_6	Pearson Correlation	-,037	,371*	,402*	,336	,118	1	,456*	,198	,032	-,050	,388*	,106	,247	,260	,336	,000	,181	-,115	,110	,293	-,106	,086	,194	,015	,708**	,665**	,540**
	Sig. (2-tailed)	,845	,044	,028	,070	,535		,011	,294	,868	,795	,034	,576	,188	,165	,070	1,000	,338	,544	,564	,117	,578	,651	,304	,937	,000	,000	,002
K_7	Pearson Correlation	-,043	,279	,225	,385*	,406*	,456*	1	,227	,400*	,085	,565**	,244	,284	,409*	,385*	,000	,000	,033	,222	,000	-,122	,099	,122	-,069	,385*	,218	,542**
	Sig. (2-tailed)	,822	,136	,233	,036	,026	,011		,227	,028	,654	,001	,194	,129	,025	,036	1,000	1,000	,862	,237	1,000	,522	,604	,522	,718	,036	,247	,002
K_8	Pearson Correlation	-,013	,280	-,056	-,013	,283	,198	,227	1	,065	,237	,545**	,255	-,097	,205	,562**	-,202	,062	,281	-,352	-,067	,266	-,020	-,115	-,174	-,013	-,098	,276
	Sig. (2-tailed)	,947	,134	,767	,947	,130	,294	,227		,733	,207	,002	,174	,611	,278	,001	,285	,745	,132	,056	,726	,155	,918	,546	,357	,947	,608	,140
K_9	Pearson Correlation	,049	-,067	-,054	,294	,465**	,032	,400*	,065	1	,391*	,248	,280	-,093	-,025	,294	,155	-,119	-,133	,355	,000	-,093	-,113	-,139	-,118	,049	-,042	,250
	Sig. (2-tailed)	,797	,724	,776	,115	,010	,868	,028	,733		,033	,186	,135	,626	,894	,115	,413	,530	,485	,055	1,000	,626	,552	,463	,534	,797	,827	,182
K_10	Pearson Correlation	-,013	,018	-,162	-,204	,404*	-,050	,085	,237	,391*	1	,330	,146	-,097	,007	,562**	-,081	,062	-,015	,081	,334	-,097	,275	-,205	-,328	-,204	-,098	,206
	Sig. (2-tailed)	,947	,927	,392	,279	,027	,795	,654	,207	,033		,075	,443	,611	,972	,001	,671	,745	,938	,671	,071	,611	,142	,276	,076	,279	,608	,274

Tabel E.4 Hasil Uji Validitas Harapan Penumpang Di Luar Terminal (Lanjutan)

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_11	Pearson Correlation	,086	,159	-,110	,249	,444*	,388*	,565**	,545**	,248	,330	1	,031	-,113	,500**	,573**	-,068	,053	,288	-,144	,028	,195	,133	,010	,009	,249	,248	,529**
	Sig. (2-tailed)	,649	,400	,561	,185	,014	,034	,001	,002	,186	,075		,872	,554	,005	,001	,720	,783	,122	,447	,882	,303	,484	,957	,964	,185	,186	,003
K_12	Pearson Correlation	,110	,075	,121	,110	,277	,106	,244	,255	,280	,146	,031	1	-,104	-,142	,274	-,035	,027	-,064	,124	-,029	-,104	-,211	,130	-,286	,110	,000	,216
	Sig. (2-tailed)	,564	,693	,524	,564	,138	,576	,194	,174	,135	,443	,872		,585	,455	,143	,856	,889	,739	,514	,880	,585	,264	,494	,125	,564	1,000	,251
K_13	Pearson Correlation	-,073	,662**	,432*	-,073	-,115	,247	,284	-,097	-,093	-,097	-,113	-,104	1	,461*	-,073	,230	,354	,127	,337	,476**	-,034	,308	-,138	,322	,473**	,371*	,464**
	Sig. (2-tailed)	,702	,000	,017	,702	,545	,188	,129	,611	,626	,611	,554	,585		,010	,702	,221	,055	,505	,068	,008	,856	,098	,467	,083	,008	,043	,010
K_14	Pearson Correlation	,229	,454*	,228	,229	,126	,260	,409*	,205	-,025	,007	,500**	-,142	,461*	1	,229	,220	,411*	,438*	,205	,182	,461*	,466**	-,132	,248	,378*	,355	,676**
	Sig. (2-tailed)	,224	,012	,226	,224	,508	,165	,025	,278	,894	,972	,005	,455	,010		,224	,243	,024	,015	,278	,336	,010	,009	,487	,187	,040	,054	,000
K_15	Pearson Correlation	-,154	,211	,117	,135	,487**	,336	,385*	,562**	,294	,562**	,573**	,274	-,073	,229	1	-,243	,047	,156	-,070	,252	-,073	,207	-,155	-,247	,135	,049	,436*
	Sig. (2-tailed)	,417	,263	,539	,478	,006	,070	,036	,001	,115	,001	,001	,143	,702	,224		,195	,806	,410	,715	,180	,702	,272	,414	,188	,478	,797	,016
K_16	Pearson Correlation	-,061	,083	,336	-,061	-,038	,000	,000	-,202	,155	-,081	-,068	-,035	,230	,220	-,243	1	,650**	,564**	,220	-,032	,230	-,093	,317	,415*	,122	,310	,451*
	Sig. (2-tailed)	,750	,661	,070	,750	,840	1,000	1,000	,285	,413	,671	,720	,856	,221	,243	,195		,000	,001	,243	,867	,221	,623	,088	,022	,522	,095	,012
K_17	Pearson Correlation	-,093	,321	,361*	,047	-,237	,181	,000	,062	-,119	,062	,053	,027	,354	,411*	,047	,650**	1	,542**	,085	,098	,354	,180	,288	,301	,187	,358	,574**
	Sig. (2-tailed)	,623	,084	,050	,806	,208	,338	1,000	,745	,530	,745	,783	,889	,055	,024	,806	,000		,002	,657	,607	,055	,342	,123	,107	,322	,052	,001
K_18	Pearson Correlation	-,178	,168	,197	-,178	,000	-,115	,033	,281	-,133	-,015	,288	-,064	,127	,438*	,156	,564**	,542**	1	,071	-,117	,549**	,240	,084	,475**	-,067	-,133	,492**
	Sig. (2-tailed)	,346	,374	,297	,346	1,000	,544	,862	,132	,485	,938	,122	,739	,505	,015	,410	,001	,002		,711	,539	,002	,201	,657	,008	,725	,485	,006
K_19	Pearson Correlation	,061	,140	,377*	,061	,220	,110	,222	-,352	,355	,081	-,144	,124	,337	,205	-,070	,220	,085	,071	1	,250	,091	,394*	-,070	,150	,191	,022	,407*
	Sig. (2-tailed)	,749	,460	,040	,749	,243	,564	,237	,056	,055	,671	,447	,514	,068	,278	,715	,243	,657	,711		,183	,634	,031	,713	,428	,311	,907	,026

Tabel E.4 Hasil Uji Validitas Harapan Penumpang Di Luar Terminal (Lanjutan)

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban	
K_20	Pearson Correlation	-.050	,173	,444*	-.050	-.032	,293	,000	-.067	,000	,334	,028	-.029	,476**	,182	,252	-.032	,098	-.117	,250	1	-.095	,155	-.095	,222	,553**	,513**	,400*	
	Sig. (2-tailed)	,792	,362	,014	,792	,867	,117	1,000	,726	1,000	,071	,882	,880	,008	,336	,180	,867	,607	,539	,183		,617	,414	,617	,238	,002	,004	,028	
K_21	Pearson Correlation	-.073	-.087	,131	-.073	-.115	-.106	-.122	,266	-.093	-.097	,195	-.104	-.034	,461*	-.073	,230	,354	,549**	,091	-.095	1	,308	-.138	,322	-.073	-.093	,264	
	Sig. (2-tailed)	,702	,646	,491	,702	,545	,578	,522	,155	,626	,611	,303	,585	,856	,010	,702	,221	,055	,002	,634	,617		,098	,467	,083	,702	,626	,158	
K_22	Pearson Correlation	-.015	,325	,057	-.237	,187	,086	,099	-.020	-.113	,275	,133	-.211	,308	,466**	,207	-.093	,180	,240	,394*	,155	,308	1	-.238	,244	-.015	-.113	,347	
	Sig. (2-tailed)	,938	,080	,764	,208	,322	,651	,604	,918	,552	,142	,484	,264	,098	,009	,272	,623	,342	,201	,031	,414	,098		,205	,195	,938	,552	,061	
K_23	Pearson Correlation	-.018	-.162	,221	,118	-.029	,194	,122	-.115	-.139	-.205	,010	,130	-.138	-.132	-.155	,317	,288	,084	-.070	-.095	-.138	-.238	1	,190	,118	,325	,211	
	Sig. (2-tailed)	,924	,391	,240	,533	,880	,304	,522	,546	,463	,276	,957	,494	,467	,487	,414	,088	,123	,657	,713	,617	,467		,205		,314	,533	,080	,262
K_24	Pearson Correlation	-.131	,021	,380*	,100	-.171	,015	-.069	-.174	-.118	-.328	,009	-.286	,322	,248	-.247	,415*	,301	,475**	,150	,222	,322	,244	,190	1	,332	,177	,398*	
	Sig. (2-tailed)	,489	,911	,038	,597	,366	,937	,718	,357	,534	,076	,964	,125	,083	,187	,188	,022	,107	,008	,428	,238	,083	,195	,314		,073	,349	,030	
K_25	Pearson Correlation	-.154	,211	,595**	,423*	-.061	,708**	,385*	-.013	,049	-.204	,249	,110	,473**	,378*	,135	,122	,187	-.067	,191	,553**	-.073	-.015	,118	,332	1	,784**	,576**	
	Sig. (2-tailed)	,417	,263	,001	,020	,750	,000	,036	,947	,797	,279	,185	,564	,008	,040	,478	,522	,322	,725	,311	,002	,702	,938	,533	,073		,000	,001	
K_26	Pearson Correlation	,049	,269	,487**	,294	,000	,665**	,218	-.098	-.042	-.098	,248	,000	,371*	,355	,049	,310	,358	-.133	,022	,513**	-.093	-.113	,325	,177	,784**	1	,533**	
	Sig. (2-tailed)	,797	,150	,006	,115	1,000	,000	,247	,608	,827	,608	,186	1,000	,043	,054	,797	,095	,052	,485	,907	,004	,626	,552	,080	,349	,000		,002	
Jawab Tot	Pearson Correlation	,015	,466**	,566**	,243	,340	,540**	,542**	,276	,250	,206	,529**	,216	,464**	,676**	,436*	,451*	,574**	,492**	,407*	,400*	,264	,347	,211	,398*	,576**	,533**	1	
	Sig. (2-tailed)	,936	,009	,001	,196	,066	,002	,002	,140	,182	,274	,003	,251	,010	,000	,016	,012	,001	,006	,026	,028	,158	,061	,262	,030	,001	,002		
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

LAMPIRAN E

Data Awal Uji Reabilitas Kuisiener Kinerja dan Harapan Penumpang Di Luar Terminal.

Tabel E.5 Rekapitulasi Kuisiener Uji Reabilitas dirasakan Penumpang Di Luar Terminal

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,901	26

Tabel E.6 Rekapitulasi Kuisiener Uji Reabilitas di Harapkan Penumpang Di Luar Terminal

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,778	26

LAMPIRAN F

Data Uji Validitas Kuisiонер Kinerja dan Harapan Penumpang.

Tabel F.1 Rekapitulasi Kuisiонер Uji Validitas dan Reabilitas dirasakan Penumpang Dalam Terminal

no. responden	Pertanyaan yang dirasakan																										skor total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Y
1	3	4	2	1	4	2	4	3	4	2	2	1	3	2	4	2	4	4	2	2	4	3	3	2	4	4	75
2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	3	68
3	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	4	4	3	2	2	1	2	2	3	1	4	2	1	3	2	54
4	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	3	1	3	1	3	1	53
5	2	1	1	2	1	3	4	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	3	2	2	2	50
6	3	3	4	2	2	1	1	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	5	3	3	3	3	3	72
7	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	64
8	5	2	5	3	3	4	4	3	2	3	2	2	5	2	2	3	5	2	2	4	5	4	2	2	4	4	84
9	3	3	5	2	3	2	2	3	3	2	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	5	4	3	2	3	4	76
10	3	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	2	2	2	2	71
11	4	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	2	3	2	5	2	3	1	2	2	55
12	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	67
13	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	75
14	3	3	2	4	2	3	5	2	3	2	3	2	1	2	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	2	2	75
15	4	3	2	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	88
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	3	3	3	3	5	2	2	2	3	3	80
17	2	2	1	1	1	2	2	3	2	1	2	1	3	2	4	3	3	2	1	3	4	4	2	1	2	2	56
18	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	2	4	2	2	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4	86
19	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	95
20	4	4	4	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	4	1	3	1	2	2	68
21	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	121
22	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	82
23	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	77
24	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	72
25	1	1	1	3	2	1	1	2	1	3	2	1	1	2	3	2	1	1	3	3	4	2	3	1	2	4	51
26	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	4	2	3	1	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	1	1	58
27	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	4	1	1	1	3	4	4	4	1	3	4	4	4	1	3	3	65
28	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	5	3	2	2	3	3	73
29	1	1	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	5	3	3	2	3	3	64
30	1	3	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	64

Tabel F.2 Hasil Uji Validitas Kinerja Penumpang Dalam Terminal

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_1	Pearson Correlation	1	,520**	,532**	,513**	,443*	,631**	,451*	,189	,263	,236	,238	,168	,430*	,285	,170	,178	,639**	,257	,392*	,164	,347	,112	,251	,448*	,277	,341	,638**
	Sig. (2-tailed)		,003	,002	,004	,014	,000	,012	,317	,161	,210	,205	,375	,018	,127	,368	,347	,000	,171	,032	,387	,060	,555	,181	,013	,139	,065	,000
K_2	Pearson Correlation	,520**	1	,451*	,329	,511**	,383*	,297	,318	,489**	,226	,455*	,202	,284	,196	,325	,229	,463**	,609**	,333	,100	,096	,108	,326	,290	,280	,169	,584**
	Sig. (2-tailed)	,003		,012	,076	,004	,037	,111	,087	,006	,229	,011	,284	,128	,298	,079	,223	,010	,000	,072	,597	,614	,571	,079	,120	,134	,372	,001
K_3	Pearson Correlation	,532**	,451*	1	,325	,483**	,396*	,148	,263	,477**	,373*	,092	,114	,451*	,150	,000	,168	,463**	,247	,358	,370*	,331	,221	,235	,347	,484**	,492**	,597**
	Sig. (2-tailed)	,002	,012		,080	,007	,030	,435	,160	,008	,043	,630	,550	,012	,428	1,000	,374	,010	,187	,052	,044	,074	,242	,212	,061	,007	,006	,000
K_4	Pearson Correlation	,513**	,329	,325	1	,574**	,726**	,645**	,397*	,353	,443*	,403*	,523**	,249	,478**	,247	,184	,207	,023	,614**	,353	,124	,115	,295	,554**	,247	,392*	,681**
	Sig. (2-tailed)	,004	,076	,080		,001	,000	,000	,030	,056	,014	,027	,003	,185	,008	,188	,330	,272	,903	,000	,055	,514	,546	,113	,001	,188	,032	,000
K_5	Pearson Correlation	,443*	,511**	,483**	,574**	1	,478**	,474**	,372*	,609**	,387*	,138	,321	,360	,248	,352	,190	,456*	,236	,450*	,268	,162	,054	,098	,431*	,469**	,522**	,666**
	Sig. (2-tailed)	,014	,004	,007	,001		,008	,008	,043	,000	,034	,466	,083	,051	,186	,056	,314	,011	,210	,013	,153	,393	,776	,607	,017	,009	,003	,000
K_6	Pearson Correlation	,631**	,383*	,396*	,726**	,478**	1	,727**	,410*	,454*	,297	,351	,409*	,388*	,423*	,062	,052	,357	,067	,260	,348	,078	,042	,181	,466**	,370*	,298	,651**
	Sig. (2-tailed)	,000	,037	,030	,000	,008		,000	,024	,012	,111	,057	,025	,034	,020	,746	,784	,053	,725	,165	,059	,683	,827	,339	,009	,044	,109	,000
K_7	Pearson Correlation	,451*	,297	,148	,645**	,474**	,727**	1	,554**	,452*	,235	,376*	,426*	,307	,345	,275	-.007	,262	,120	,238	,225	-.083	,177	,188	,583**	,369*	,329	,612**
	Sig. (2-tailed)	,012	,111	,435	,000	,008	,000		,002	,012	,211	,041	,019	,099	,062	,141	,973	,161	,527	,206	,233	,665	,350	,321	,001	,045	,076	,000
K_8	Pearson Correlation	,189	,318	,263	,397*	,372*	,410*	,554**	1	,544**	,481**	,487**	,559**	,467**	,460*	,401*	,200	,299	,179	,298	,492**	,104	,333	,277	,510**	,484**	,505**	,689**
	Sig. (2-tailed)	,317	,087	,160	,030	,043	,024	,002		,002	,007	,006	,001	,009	,010	,028	,289	,109	,344	,110	,006	,586	,072	,138	,004	,007	,004	,000
K_9	Pearson Correlation	,263	,489**	,477**	,353	,609**	,454*	,452*	,544**	1	,511**	,335	,256	,278	,168	,402*	,265	,511**	,504**	,303	,453*	,274	,436*	,337	,593**	,595**	,598**	,747**
	Sig. (2-tailed)	,161	,006	,008	,056	,000	,012	,012	,002		,004	,071	,171	,136	,375	,028	,158	,004	,005	,104	,012	,143	,016	,069	,001	,001	,000	,000
K_10	Pearson Correlation	,236	,226	,373*	,443*	,387*	,297	,235	,481**	,511**	1	,413*	,501**	,282	,448*	,176	,317	,163	,410*	,494**	,288	,145	,125	,241	,622**	,368*	,464**	,621**
	Sig. (2-tailed)	,210	,229	,043	,014	,034	,111	,211	,007	,004		,023	,005	,131	,013	,351	,088	,390	,025	,006	,122	,445	,509	,200	,000	,045	,010	,000

Tabel F.2 Hasil Uji Validitas Kinerja Penumpang Dalam Terminal (Lanjutan)

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_11	Pearson Correlation	.238	.455*	.092	.403*	.138	.351	.376*	.487**	.335	.413*	1	.520**	.315	.311	.488**	.348	.379*	.517**	.232	.507**	.066	.309	.465**	.474**	.217	.262	.619**
	Sig. (2-tailed)	.205	.011	.630	.027	.466	.057	.041	.006	.071	.023		.003	.090	.094	.006	.060	.039	.003	.217	.004	.728	.096	.010	.008	.249	.162	.000
K_12	Pearson Correlation	.168	.202	.114	.523**	.321	.409*	.426*	.559**	.256	.501**	.520**	1	.557**	.636**	.121	.186	.010	.150	.478**	.514**	-.092	.292	.151	.589**	.337	.185	.585**
	Sig. (2-tailed)	.375	.284	.550	.003	.083	.025	.019	.001	.171	.005	.003		.001	.000	.524	.324	.958	.430	.008	.004	.630	.117	.425	.001	.068	.329	.001
K_13	Pearson Correlation	.430*	.284	.451*	.249	.360	.388*	.307	.467**	.278	.282	.315	.557**	1	.472**	.094	-.147	.311	.205	.333	.500**	.068	.386*	.166	.458*	.565**	.443*	.610**
	Sig. (2-tailed)	.018	.128	.012	.185	.051	.034	.099	.009	.136	.131	.090	.001		.008	.621	.437	.094	.277	.072	.005	.722	.035	.382	.011	.001	.014	.000
K_14	Pearson Correlation	.285	.196	.150	.478**	.248	.423*	.345	.460*	.168	.448*	.311	.636**	.472**	1	.132	-.122	-.090	.083	.405*	.094	-.080	.012	.220	.485**	.440*	.235	.483**
	Sig. (2-tailed)	.127	.298	.428	.008	.186	.020	.062	.010	.375	.013	.094	.000	.008		.487	.520	.637	.663	.026	.621	.676	.949	.243	.007	.015	.212	.007
K_15	Pearson Correlation	.170	.325	.000	.247	.352	.062	.275	.401*	.402*	.176	.488**	.121	.094	.132	1	.357	.483**	.416*	.131	.259	.225	.430*	.122	.334	.035	.304	.471**
	Sig. (2-tailed)	.368	.079	1.000	.188	.056	.746	.141	.028	.028	.351	.006	.524	.621	.487		.053	.007	.022	.489	.167	.233	.018	.520	.071	.854	.102	.009
K_16	Pearson Correlation	.178	.229	.168	.184	.190	.052	-.007	.200	.265	.317	.348	.186	-.147	-.122	.357	1	.517**	.296	.084	.289	.530**	.189	.046	.096	.037	.114	.356
	Sig. (2-tailed)	.347	.223	.374	.330	.314	.784	.973	.289	.158	.088	.060	.324	.437	.520	.053		.003	.112	.658	.121	.003	.317	.810	.613	.848	.549	.054
K_17	Pearson Correlation	.639**	.463**	.463**	.207	.456*	.357	.262	.299	.511**	.163	.379*	.010	.311	-.090	.483**	.517**	1	.453*	.097	.387*	.531**	.412*	.159	.277	.330	.430*	.631**
	Sig. (2-tailed)	.000	.010	.010	.272	.011	.053	.161	.109	.004	.390	.039	.958	.094	.637	.007	.003		.012	.610	.035	.003	.024	.402	.139	.075	.018	.000
K_18	Pearson Correlation	.257	.609**	.247	.023	.236	.067	.120	.179	.504**	.410*	.517**	.150	.205	.083	.416*	.296	.453*	1	.160	.093	.249	.277	.290	.437*	.218	.150	.486**
	Sig. (2-tailed)	.171	.000	.187	.903	.210	.725	.527	.344	.005	.025	.003	.430	.277	.663	.022	.112	.012		.399	.624	.185	.138	.120	.016	.247	.429	.006
K_19	Pearson Correlation	.392*	.333	.358	.614**	.450*	.260	.238	.298	.303	.494**	.232	.478**	.333	.405*	.131	.084	.097	.160	1	.207	.243	.151	.281	.668**	.131	.386*	.563**
	Sig. (2-tailed)	.032	.072	.052	.000	.013	.165	.206	.110	.104	.006	.217	.008	.072	.026	.489	.658	.610	.399		.272	.196	.425	.132	.000	.489	.035	.001

Tabel F.2 Hasil Uji Validitas Kinerja Penumpang Dalam Terminal (Lanjutan)

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban	
K_20	Pearson Correlation	.164	.100	.370*	.353	.268	.348	.225	.492**	.453*	.288	.507**	.514**	.500**	.094	.259	.289	.387*	.093	.207	1	.343	.558**	.173	.349	.427*	.480**	.600**	
	Sig. (2-tailed)	.387	.597	.044	.055	.153	.059	.233	.006	.012	.122	.004	.004	.005	.621	.167	.121	.035	.624	.272		.063	.001	.361	.058	.018	.007	.000	
K_21	Pearson Correlation	.347	.096	.331	.124	.162	.078	-.083	.104	.274	.145	.066	-.092	.068	-.080	.225	.530**	.531**	.249	.243	.343	1	.225	.068	.143	.157	.382*	.371*	
	Sig. (2-tailed)	.060	.614	.074	.514	.393	.683	.665	.586	.143	.445	.728	.630	.722	.676	.233	.003	.003	.185	.196	.063		.233	.721	.450	.409	.037	.043	
K_22	Pearson Correlation	.112	.108	.221	.115	.054	.042	.177	.333	.436*	.125	.309	.292	.386*	.012	.430*	.189	.412*	.277	.151	.558**	.225	1	.154	.442*	.321	.448*	.475**	
	Sig. (2-tailed)	.555	.571	.242	.546	.776	.827	.350	.072	.016	.509	.096	.117	.035	.949	.018	.317	.024	.138	.425	.001	.233		.417	.014	.084	.013	.008	
K_23	Pearson Correlation	.251	.326	.235	.295	.098	.181	.188	.277	.337	.241	.465**	.151	.166	.220	.122	.046	.159	.290	.281	.173	.068	.154	1	.433*	.451*	.401*	.445*	
	Sig. (2-tailed)	.181	.079	.212	.113	.607	.339	.321	.138	.069	.200	.010	.425	.382	.243	.520	.810	.402	.120	.132	.361	.721	.417		.017	.012	.028	.014	
K_24	Pearson Correlation	.448*	.290	.347	.554**	.431*	.466**	.583**	.510**	.593**	.622**	.474**	.589**	.458*	.485**	.334	.096	.277	.437*	.668**	.349	.143	.442*	.433*	1	.378*	.454*	.772**	
	Sig. (2-tailed)	.013	.120	.061	.001	.017	.009	.001	.004	.001	.000	.008	.001	.011	.007	.071	.613	.139	.016	.000	.058	.450	.014	.017		.039	.012	.000	
K_25	Pearson Correlation	.277	.280	.484**	.247	.469**	.370*	.369*	.484**	.595**	.368*	.217	.337	.565**	.440*	.035	.037	.330	.218	.131	.427*	.157	.321	.451*	.378*	1	.695**	.636**	
	Sig. (2-tailed)	.139	.134	.007	.188	.009	.044	.045	.007	.001	.045	.249	.068	.001	.015	.854	.848	.075	.247	.489	.018	.409	.084	.012	.039		.000	.000	
K_26	Pearson Correlation	.341	.169	.492**	.392*	.522**	.298	.329	.505**	.598**	.464**	.262	.185	.443*	.235	.304	.114	.430*	.150	.386*	.480**	.382*	.448*	.401*	.454*	.695**	1	.689**	
	Sig. (2-tailed)	.065	.372	.006	.032	.003	.109	.076	.004	.000	.010	.162	.329	.014	.212	.102	.549	.018	.429	.035	.007	.037	.013	.028	.012	.000		.000	
Jawab Tot	Pearson Correlation	.638**	.584**	.597**	.681**	.666**	.651**	.612**	.689**	.747**	.621**	.619**	.585**	.610**	.483**	.471**	.356	.631**	.486**	.563**	.600**	.371*	.475**	.445*	.772**	.636**	.689**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.007	.009	.054	.000	.006	.001	.000	.043	.008	.014	.000	.000	.000		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Tabel F.4 Hasil Uji Validitas Harapan Penumpang Dalam Terminal

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_1	Pearson Correlation	1	,217	,259	,066	,145	,180	-,049	,144	,301	,425*	,415*	,425*	,114	,357	,671**	,548**	,586**	,464**	,390*	,358	,388*	,291	,415*	,488**	,447*	,406*	,627**
	Sig. (2-tailed)		,250	,167	,730	,444	,342	,798	,447	,106	,019	,023	,019	,549	,053	,000	,002	,001	,010	,033	,052	,034	,118	,023	,006	,013	,026	,000
K_2	Pearson Correlation	,217	1	,587**	,073	,275	,379*	,036	,060	,174	,218	,259	,469**	,395*	,079	,151	,238	,323	,217	,344	,305	,214	,321	-,040	,301	,279	,112	,462*
	Sig. (2-tailed)	,250		,001	,703	,142	,039	,850	,754	,358	,247	,167	,009	,031	,679	,425	,205	,082	,250	,062	,101	,256	,083	,835	,106	,136	,556	,010
K_3	Pearson Correlation	,259	,587**	1	,351	,285	,424*	,286	,028	,318	,371*	,096	,487**	,348	,273	,303	,215	,168	,259	,358	,473**	,444*	,129	,441*	,394*	,475**	,078	,599**
	Sig. (2-tailed)	,167	,001		,057	,127	,019	,125	,885	,087	,043	,612	,006	,059	,145	,104	,253	,376	,167	,052	,008	,014	,498	,015	,031	,008	,684	,000
K_4	Pearson Correlation	,066	,073	,351	1	,382*	,281	,160	-,155	,088	-,149	-,221	,022	-,020	,105	,187	,163	,198	,131	,038	,340	,500**	,395*	,244	,334	,095	-,050	,323
	Sig. (2-tailed)	,730	,703	,057		,037	,133	,399	,413	,644	,431	,240	,909	,917	,580	,322	,390	,295	,489	,841	,066	,005	,031	,195	,071	,616	,794	,081
K_5	Pearson Correlation	,145	,275	,285	,382*	1	,275	,170	-,031	,325	,194	,073	,319	,265	,124	,097	,357	,170	,353	,091	,170	,282	,410*	,073	,008	,023	,236	,398*
	Sig. (2-tailed)	,444	,142	,127	,037		,141	,368	,869	,080	,304	,700	,086	,157	,512	,609	,053	,369	,056	,634	,368	,132	,025	,700	,965	,906	,210	,029
K_6	Pearson Correlation	,180	,379*	,424*	,281	,275	1	,378*	,311	,549**	,413*	,394*	,700**	,303	,229	,323	,210	,380*	,507**	,476**	,080	,311	,547**	,394*	,501**	,350	,403*	,690**
	Sig. (2-tailed)	,342	,039	,019	,133	,141		,040	,094	,002	,023	,031	,000	,103	,224	,081	,265	,039	,004	,008	,676	,095	,002	,031	,005	,058	,027	,000
K_7	Pearson Correlation	-,049	,036	,286	,160	,170	,378*	1	,154	,135	,176	-,093	,237	,554**	,261	,204	-,086	,378*	,195	,332	,035	,177	,322	,483**	,192	,047	,031	,393*
	Sig. (2-tailed)	,798	,850	,125	,399	,368	,040		,418	,476	,353	,624	,207	,001	,164	,280	,652	,039	,301	,073	,856	,350	,083	,007	,310	,804	,871	,032
K_8	Pearson Correlation	,144	,060	,028	-,155	-,031	,311	,154	1	,490**	,471**	,271	,379*	,154	,253	,095	,333	,049	,415*	,289	-,176	,245	,341	-,003	,234	,308	,342	,392*
	Sig. (2-tailed)	,447	,754	,885	,413	,869	,094	,418		,006	,009	,148	,039	,418	,178	,618	,072	,796	,023	,121	,353	,192	,065	,987	,213	,098	,064	,032
K_9	Pearson Correlation	,301	,174	,318	,088	,325	,549**	,135	,490**	1	,789**	,635**	,614**	,397*	,545**	,345	,251	,098	,516**	,355	,201	,117	,295	,200	,324	,307	,516**	,663**
	Sig. (2-tailed)	,106	,358	,087	,644	,080	,002	,476	,006		,000	,000	,000	,030	,002	,062	,181	,607	,003	,054	,288	,539	,113	,288	,080	,099	,003	,000
K_10	Pearson Correlation	,425*	,218	,371*	-,149	,194	,413*	,176	,471**	,789**	1	,701**	,684**	,591**	,547**	,329	,292	,208	,425*	,487**	,106	,247	,222	,394*	,187	,286	,403*	,667**
	Sig. (2-tailed)	,019	,247	,043	,431	,304	,023	,353	,009	,000		,000	,000	,001	,002	,076	,118	,271	,019	,006	,576	,187	,239	,031	,322	,125	,027	,000

Tabel F.4 Hasil Uji Validitas Harapan Penumpang Dalam Terminal (Lanjutan)

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_11	Pearson Correlation	,415*	,259	,096	-,221	,073	,394*	-,093	,271	,635**	,701**	1	,648**	,400*	,541**	,480**	,165	,345	,505**	,289	,154	-,049	,186	,179	,162	,209	,444*	,542**
	Sig. (2-tailed)	,023	,167	,612	,240	,700	,031	,624	,148	,000	,000		,000	,028	,002	,007	,384	,062	,004	,121	,418	,797	,325	,343	,393	,267	,014	,002
K_12	Pearson Correlation	,425*	,469**	,487**	,022	,319	,700**	,237	,379*	,614**	,684**	,648**	1	,560**	,603**	,406*	,266	,387*	,514**	,491**	,075	,241	,320	,379*	,311	,392*	,369*	,751**
	Sig. (2-tailed)	,019	,009	,006	,909	,086	,000	,207	,039	,000	,000	,000		,001	,000	,026	,155	,034	,004	,006	,692	,200	,085	,039	,095	,032	,045	,000
K_13	Pearson Correlation	,114	,395*	,348	-,020	,265	,303	,554**	,154	,397*	,591**	,400*	,560**	1	,326	,204	-,086	,311	,114	,261	,035	,088	,182	,318	-,070	,047	,123	,463*
	Sig. (2-tailed)	,549	,031	,059	,917	,157	,103	,001	,418	,030	,001	,028	,001		,079	,280	,652	,094	,549	,164	,856	,642	,336	,087	,714	,804	,516	,010
K_14	Pearson Correlation	,357	,079	,273	,105	,124	,229	,261	,253	,545**	,547**	,541**	,603**	,326	1	,518**	,100	,410*	,357	,250	,261	,116	,123	,325	,315	,311	,325	,589**
	Sig. (2-tailed)	,053	,679	,145	,580	,512	,224	,164	,178	,002	,002	,002	,000	,079		,003	,601	,024	,053	,183	,164	,540	,519	,080	,089	,095	,080	,001
K_15	Pearson Correlation	,671**	,151	,303	,187	,097	,323	,204	,095	,345	,329	,480**	,406*	,204	,518**	1	,300	,708**	,518**	,222	,482**	,207	,406*	,557**	,512**	,503**	,578**	,693**
	Sig. (2-tailed)	,000	,425	,104	,322	,609	,081	,280	,618	,062	,076	,007	,026	,280	,003		,107	,000	,003	,238	,007	,273	,026	,001	,004	,005	,001	,000
K_16	Pearson Correlation	,548**	,238	,215	,163	,357	,210	-,086	,333	,251	,292	,165	,266	-,086	,100	,300	1	,249	,382*	,266	,141	,405*	,598**	,249	,549**	,463**	,409*	,524**
	Sig. (2-tailed)	,002	,205	,253	,390	,053	,265	,652	,072	,181	,118	,384	,155	,652	,601	,107		,184	,037	,156	,457	,026	,000	,185	,002	,010	,025	,003
K_17	Pearson Correlation	,586**	,323	,168	,198	,170	,380*	,378*	,049	,098	,208	,345	,387*	,311	,410*	,708**	,249	1	,439*	,426*	,378*	,477**	,565**	,567**	,490**	,345	,444*	,675**
	Sig. (2-tailed)	,001	,082	,376	,295	,369	,039	,039	,796	,607	,271	,062	,034	,094	,024	,000	,184		,015	,019	,039	,008	,001	,001	,006	,062	,014	,000
K_18	Pearson Correlation	,464**	,217	,259	,131	,353	,507**	,195	,415*	,516**	,425*	,505**	,514**	,114	,357	,518**	,382*	,439*	1	,546**	,358	,388*	,598**	,325	,488**	,350	,507**	,721**
	Sig. (2-tailed)	,010	,250	,167	,489	,056	,004	,301	,023	,003	,019	,004	,004	,549	,053	,003	,037	,015		,002	,052	,034	,000	,080	,006	,058	,004	,000
K_19	Pearson Correlation	,390*	,344	,358	,038	,091	,476**	,332	,289	,355	,487**	,289	,491**	,261	,250	,222	,266	,426*	,546**	1	,047	,508**	,469**	,368*	,334	,283	,207	,610**
	Sig. (2-tailed)	,033	,062	,052	,841	,634	,008	,073	,121	,054	,006	,121	,006	,164	,183	,238	,156	,019	,002		,803	,004	,009	,045	,071	,130	,272	,000

Tabel F.4 Hasil Uji Validitas Harapan Penumpang Dalam Terminal (Lanjutan)

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban	
K_20	Pearson Correlation	,358	,305	,473**	,340	,170	,080	,035	-,176	,201	,106	,154	,075	,035	,261	,482**	,141	,378*	,358	,047	1	,265	,112	,318	,453*	,224	,123	,433*	
	Sig. (2-tailed)	,052	,101	,008	,066	,368	,676	,856	,353	,288	,576	,418	,692	,856	,164	,007	,457	,039	,052	,803		,157	,556	,087	,012	,233	,516	,017	
K_21	Pearson Correlation	,388*	,214	,444*	,500**	,282	,311	,177	,245	,117	,247	-,049	,241	,088	,116	,207	,405*	,477**	,388*	,508**	,265	1	,499**	,539**	,350	,422*	,220	,573**	
	Sig. (2-tailed)	,034	,256	,014	,005	,132	,095	,350	,192	,539	,187	,797	,200	,642	,540	,273	,026	,008	,034	,004	,157		,005	,002	,058	,020	,242	,001	
K_22	Pearson Correlation	,291	,321	,129	,395*	,410*	,547**	,322	,341	,295	,222	,186	,320	,182	,123	,406*	,598**	,565**	,598**	,469**	,112	,499**	1	,341	,566**	,367*	,523**	,673**	
	Sig. (2-tailed)	,118	,083	,498	,031	,025	,002	,083	,065	,113	,239	,325	,085	,336	,519	,026	,000	,001	,000	,009	,556	,005		,065	,001	,046	,003	,000	
K_23	Pearson Correlation	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Sig. (2-tailed)	,415*	-,040	,441*	,244	,073	,394*	,483**	-,003	,200	,394*	,179	,379*	,318	,325	,557**	,249	,567**	,325	,368*	,318	,539**	,341	1	,452*	,406*	,342	,625**	
K_24	Pearson Correlation	,023	,835	,015	,195	,700	,031	,007	,987	,288	,031	,343	,039	,087	,080	,001	,185	,001	,080	,045	,087	,002	,065		,012	,026	,064	,000	
	Sig. (2-tailed)	,488**	,301	,394*	,334	,008	,501**	,192	,234	,324	,187	,162	,311	-,070	,315	,512**	,549**	,490**	,488**	,334	,453*	,350	,566**	,452*	1	,473**	,380*	,661**	
K_25	Pearson Correlation	,006	,106	,031	,071	,965	,005	,310	,213	,080	,322	,393	,095	,714	,089	,004	,002	,006	,006	,071	,012	,058	,001	,012		,008	,038	,000	
	Sig. (2-tailed)	,447*	,279	,475**	,095	,023	,350	,047	,308	,307	,286	,209	,392*	,047	,311	,503**	,463**	,345	,350	,283	,224	,422*	,367*	,406*	,473**	1	,736**	,601**	
K_26	Pearson Correlation	,013	,136	,008	,616	,906	,058	,804	,098	,099	,125	,267	,032	,804	,095	,005	,010	,062	,058	,130	,233	,020	,046	,026	,008		,000	,000	
	Sig. (2-tailed)	,406*	,112	,078	-,050	,236	,403*	,031	,342	,516**	,403*	,444*	,369*	,123	,325	,578**	,409*	,444*	,507**	,207	,123	,220	,523**	,342	,380*	,736**	1	,599**	
Jawab Tot	Pearson Correlation	,026	,556	,684	,794	,210	,027	,871	,064	,003	,027	,014	,045	,516	,080	,001	,025	,014	,004	,272	,516	,242	,003	,064	,038	,000		,000	
	Sig. (2-tailed)	,627**	,462*	,599**	,323	,398*	,690**	,393*	,392*	,663**	,667**	,542**	,751**	,463*	,589**	,693**	,524**	,675**	,721**	,610**	,433*	,573**	,673**	,625**	,661**	,601**	,599**	1	
	N	,000	,010	,000	,081	,029	,000	,032	,032	,000	,000	,002	,000	,010	,001	,000	,003	,000	,000	,000	,017	,001	,000	,000	,000	,000	,000		

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

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

LAMPIRAN F

Data Uji Reabilitas Kuisisioner Kinerja dan Harapan Penumpang

Tabel F.5 Hasil Uji Reabilitas Kinerja Penumpang Dalam Terminal

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,923	26

Tabel F.6 Hasil Uji Reabilitas Harapan Penumpang Dalam Terminal

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,918	26

LAMPIRAN G

Data Uji Validitas Kuisiонер Kinerja dan Harapan Penumpang

Tabel G.1 Rekapitulasi Kuisiонер Uji Validitas dan Reabilitas yang Dirasakan Penumpang Luar Terminal

no. responden	Pertanyaan yang dirasakan																										skor total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Y	
1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	4	1	2	1	2	2	2	43
2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	3	1	1	1	1	47
3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	4	2	3	1	4	4	4	50
4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	5	3	3	1	2	3	69	
5	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	4	1	2	1	2	2	42	
6	1	2	1	1	3	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	5	2	3	1	2	1	54	
7	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	37	
8	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	2	1	1	1	1	32	
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	1	1	1	1	1	34	
10	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	4	2	1	2	3	4	2	3	2	2	2	63	
11	2	2	1	1	3	2	1	1	3	3	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	5	3	3	2	2	2	59	
12	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	5	2	3	1	1	1	57	
13	2	2	1	1	4	2	1	2	2	4	1	2	2	2	2	4	2	1	2	1	5	2	3	1	1	1	53	
14	2	3	1	2	4	3	1	1	2	3	2	2	2	1	1	4	2	1	1	3	4	3	2	1	1	1	53	
15	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	4	2	1	1	3	5	1	3	1	1	2	44	
16	1	1	1	2	3	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	35	
17	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	4	1	2	1	1	1	42	
18	2	3	2	1	3	2	1	3	2	4	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	5	2	3	1	1	1	57	
19	2	3	2	1	3	3	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	2	63	
20	2	3	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	5	1	2	1	1	1	45	
21	2	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	2	2	1	1	3	1	1	1	3	5	1	1	1	1	1	47	
22	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	5	1	2	1	1	2	35	
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	31	
24	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	32	
25	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	31	
26	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	5	1	2	1	1	1	36	
27	3	3	2	2	4	3	2	2	2	3	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	5	2	3	1	1	1	62	
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	32	
29	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	32	
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	31	

Tabel G.2 Hasil Uji Validitas Kinerja Penumpang Luar Terminal

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_1	Pearson Correlation	1	,806**	,697**	,472**	,510**	,754**	,487**	,437*	,630**	,532**	,121	,520**	,671**	,498**	,296	,545**	,557**	,313	,288	,436*	,180	,441*	,436*	,117	,111	,167	,724**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,008	,004	,000	,006	,016	,000	,002	,524	,003	,000	,005	,113	,002	,001	,092	,123	,016	,342	,015	,016	,539	,559	,377	,000
K_2	Pearson Correlation	,806**	1	,594**	,360	,606**	,761**	,220	,298	,806**	,670**	,358	,660**	,687**	,340	,413*	,658**	,475**	,318	,372*	,581**	,266	,540**	,488**	,212	,062	,022	,783**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,051	,000	,000	,242	,110	,000	,000	,052	,000	,066	,023	,000	,008	,087	,043	,001	,156	,002	,006	,261	,746	,906	,000	
K_3	Pearson Correlation	,697**	,594**	1	,369*	,295	,518**	,582**	,541**	,390*	,229	,380*	,376*	,416*	,463**	,363*	,417*	,495**	,315	,308	,375*	,154	,266	,460*	,171	,224	,245	,609**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,045	,113	,003	,001	,002	,033	,223	,039	,040	,022	,010	,049	,022	,005	,090	,097	,041	,418	,156	,011	,366	,234	,191	,000
K_4	Pearson Correlation	,472**	,360	,369*	1	,349	,443*	,391*	,283	,320	,222	,097	,604**	,434*	,322	,147	,227	,321	,094	,201	,264	-.020	,384*	,188	,179	,033	,165	,449*
	Sig. (2-tailed)	,008	,051	,045		,059	,014	,033	,130	,084	,239	,610	,000	,016	,082	,439	,229	,084	,621	,286	,158	,918	,036	,320	,345	,861	,385	,013
K_5	Pearson Correlation	,510**	,606**	,295	,349	1	,636**	,046	,286	,578**	,475**	,459*	,478**	,484**	,392*	,351	,779**	,472**	,233	,360	,548**	,566**	,467**	,620**	,036	-.142	-.078	,706**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,113	,059		,000	,809	,125	,001	,008	,011	,008	,007	,032	,057	,000	,008	,215	,051	,002	,001	,009	,000	,849	,454	,683	,000
K_6	Pearson Correlation	,754**	,761**	,518**	,443*	,636**	1	,396*	,202	,667**	,539**	,243	,507**	,577**	,428*	,271	,581**	,465**	,235	,191	,516**	,267	,537**	,298	,128	,096	,052	,701**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,014	,000		,030	,284	,000	,002	,196	,004	,001	,018	,148	,001	,010	,210	,312	,003	,154	,002	,109	,501	,615	,784	,000
K_7	Pearson Correlation	,487**	,220	,582**	,391*	,046	,396*	1	,310	,112	-.036	0,000	,243	,358	,354	,030	,200	,338	,090	,067	,156	,075	,164	,156	,049	,256	,304	,335
	Sig. (2-tailed)	,006	,242	,001	,033	,809	,030		,095	,556	,849	1,000	,196	,052	,055	,876	,290	,068	,635	,724	,410	,692	,387	,410	,797	,171	,102	,070
K_8	Pearson Correlation	,437*	,298	,541**	,283	,286	,202	,310	1	,194	,247	,092	,368*	,118	,351	,368*	,336	,359	,224	,459*	,169	,280	,261	,387*	-.061	-.032	,000	,428*
	Sig. (2-tailed)	,016	,110	,002	,130	,125	,284	,095		,304	,188	,627	,046	,534	,057	,045	,069	,051	,234	,011	,371	,133	,163	,034	,750	,867	1,000	,018
K_9	Pearson Correlation	,630**	,806**	,390*	,320	,578**	,667**	,112	,194	1	,600**	,400*	,820**	,810**	,506**	,610**	,676**	,583**	,485**	,572**	,611**	,337	,691**	,611**	,439*	,367*	,314	,866**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,033	,084	,001	,000	,556	,304		,000	,029	,000	,000	,004	,000	,000	,001	,007	,001	,000	,069	,000	,000	,015	,046	,091	,000
K_10	Pearson Correlation	,532**	,670**	,229	,222	,475**	,539**	-.036	,247	,600**	1	,135	,543**	,432*	,282	,370*	,448*	,320	,275	,436*	,362*	,230	,448*	,405*	,114	,093	,010	,599**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,223	,239	,008	,002	,849	,188	,000		,477	,002	,017	,131	,044	,013	,084	,141	,016	,049	,222	,013	,026	,550	,625	,957	,000

Tabel G.2 Hasil Uji Validitas Kinerja Penumpang LuarTerminal (Lanjutan)

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_11	Pearson Correlation	,121	,358	,380*	,097	,459*	,243	0,000	,092	,400*	,135	1	,402*	,213	,316	,442*	,574**	,468**	,269	,351	,582**	,225	,419*	,640**	,146	,382*	,349	,569**
	Sig. (2-tailed)	,524	,052	,039	,610	,011	,196	1,000	,627	,029	,477		,028	,258	,089	,014	,001	,009	,150	,057	,001	,232	,021	,000	,441	,037	,059	,001
K_12	Pearson Correlation	,520**	,660**	,376*	,604**	,478**	,507**	,243	,368*	,820**	,543**	,402*	1	,720**	,534**	,627**	,606**	,609**	,448*	,660**	,501**	,211	,712**	,627**	,455*	,387*	,348	,832**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,040	,000	,008	,004	,196	,046	,000	,002	,028		,000	,002	,000	,000	,000	,013	,000	,005	,262	,000	,000	,012	,035	,059	,000
K_13	Pearson Correlation	,671**	,687**	,416*	,434*	,484**	,577**	,358	,118	,810**	,432*	,213	,720**	1	,539**	,566**	,558**	,621**	,517**	,513**	,484**	,287	,603**	,596**	,327	,391*	,335	,795**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,022	,016	,007	,001	,052	,534	,000	,017	,258	,000		,002	,001	,001	,000	,003	,004	,007	,123	,000	,001	,078	,032	,070	,000
K_14	Pearson Correlation	,498**	,340	,463**	,322	,392*	,428*	,354	,351	,506**	,282	,316	,534**	,539**	1	,545**	,383*	,717**	,383*	,523**	,276	,213	,497**	,525**	,347	,290	,199	,642**
	Sig. (2-tailed)	,005	,066	,010	,082	,032	,018	,055	,057	,004	,131	,089	,002	,002		,002	,037	,000	,037	,003	,140	,258	,005	,003	,061	,120	,293	,000
K_15	Pearson Correlation	,296	,413*	,363*	,147	,351	,271	,030	,368*	,610**	,370*	,442*	,627**	,566**	,545**	1	,399*	,705**	,686**	,711**	,352	,304	,634**	,700**	,372*	,396*	,283	,699**
	Sig. (2-tailed)	,113	,023	,049	,439	,057	,148	,876	,045	,000	,044	,014	,000	,001	,002		,029	,000	,000	,000	,056	,102	,000	,000	,043	,030	,129	,000
K_16	Pearson Correlation	,545**	,658**	,417*	,227	,779**	,581**	,200	,336	,676**	,448*	,574**	,606**	,558**	,383*	,399*	1	,508**	,288	,416*	,677**	,456*	,577**	,711**	,129	,234	,224	,808**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,022	,229	,000	,001	,290	,069	,000	,013	,001	,000	,001	,037	,029		,004	,122	,022	,000	,011	,001	,000	,498	,213	,233	,000
K_17	Pearson Correlation	,557**	,475**	,495**	,321	,472**	,465**	,338	,359	,583**	,320	,468**	,609**	,621**	,717**	,705**	,508**	1	,750**	,575**	,373*	,335	,705**	,769**	,312	,446*	,448*	,805**
	Sig. (2-tailed)	,001	,008	,005	,084	,008	,010	,068	,051	,001	,084	,009	,000	,000	,000	,000	,004		,000	,001	,042	,071	,000	,000	,093	,014	,013	,000
K_18	Pearson Correlation	,313	,318	,315	,094	,233	,235	,090	,224	,485**	,275	,269	,448*	,517**	,383*	,686**	,288	,750**	1	,583**	,226	,381*	,575**	,649**	,248	,463**	,355	,604**
	Sig. (2-tailed)	,092	,087	,090	,621	,215	,210	,635	,234	,007	,141	,150	,013	,003	,037	,000	,122	,000		,001	,231	,038	,001	,000	,187	,010	,054	,000
K_19	Pearson Correlation	,288	,372*	,308	,201	,360	,191	,067	,459*	,572**	,436*	,351	,660**	,513**	,523**	,711**	,416*	,575**	,583**	1	,247	,385*	,680**	,720**	,251	,380*	,359	,682**
	Sig. (2-tailed)	,123	,043	,097	,286	,051	,312	,724	,011	,001	,016	,057	,000	,004	,003	,000	,022	,001	,001		,188	,035	,000	,000	,182	,039	,051	,000

Tabel G.2 Hasil Uji Validitas Kinerja Penumpang Luar Terminal (Lanjutan)

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban	
K_20	Pearson Correlation	.436*	.581**	.375*	.264	.548**	.516**	.156	.169	.611**	.362*	.582**	.501**	.484**	.276	.352	.677**	.373*	.226	.247	1	.365*	.428*	.497**	.084	.140	.121	.664**	
	Sig. (2-tailed)	.016	.001	.041	.158	.002	.003	.410	.371	.000	.049	.001	.005	.007	.140	.056	.000	.042	.231	.188		.047	.018	.005	.658	.460	.525	.000	
K_21	Pearson Correlation	.180	.266	.154	-.020	.566**	.267	.075	.280	.337	.230	.225	.211	.287	.213	.304	.456*	.335	.381*	.385*	.365*	1	.268	.424*	-.237	-.077	.014	.448*	
	Sig. (2-tailed)	.342	.156	.418	.918	.001	.154	.692	.133	.069	.222	.232	.262	.123	.258	.102	.011	.071	.038	.035	.047		.152	.020	.208	.685	.941	.013	
K_22	Pearson Correlation	.441*	.540**	.266	.384*	.467**	.537**	.164	.261	.691**	.448*	.419*	.712**	.603**	.497**	.634**	.577**	.705**	.575**	.680**	.428*	.268	1	.592**	.358	.360	.316	.776**	
	Sig. (2-tailed)	.015	.002	.156	.036	.009	.002	.387	.163	.000	.013	.021	.000	.000	.005	.000	.001	.000	.001	.000	.018	.152		.001	.052	.050	.089	.000	
K_23	Pearson Correlation	.436*	.488**	.460*	.188	.620**	.298	.156	.387*	.611**	.405*	.640**	.627**	.596**	.525**	.700**	.711**	.769**	.649**	.720**	.497**	.424*	.592**	1	.199	.441*	.450*	.830**	
	Sig. (2-tailed)	.016	.006	.011	.320	.000	.109	.410	.034	.000	.026	.000	.000	.001	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.020	.001		.292	.015	.013	.000
K_24	Pearson Correlation	.117	.212	.171	.179	.036	.128	.049	-.061	.439*	.114	.146	.455*	.327	.347	.372*	.129	.312	.248	.251	.084	-.237	.358	.199	1	.252	.193	.308	
	Sig. (2-tailed)	.539	.261	.366	.345	.849	.501	.797	.750	.015	.550	.441	.012	.078	.061	.043	.498	.093	.187	.182	.658	.208	.052	.292		.180	.307	.097	
K_25	Pearson Correlation	.111	.062	.224	.033	-.142	.096	.256	-.032	.367*	.093	.382*	.387*	.391*	.290	.396*	.234	.446*	.463**	.380*	.140	-.077	.360	.441*	.252	1	.865**	.417*	
	Sig. (2-tailed)	.559	.746	.234	.861	.454	.615	.171	.867	.046	.625	.037	.035	.032	.120	.030	.213	.014	.010	.039	.460	.685	.050	.015	.180		.000	.022	
K_26	Pearson Correlation	.167	.022	.245	.165	-.078	.052	.304	.000	.314	.010	.349	.348	.335	.199	.283	.224	.448*	.355	.359	.121	.014	.316	.450*	.193	.865**	1	.397*	
	Sig. (2-tailed)	.377	.906	.191	.385	.683	.784	.102	1.000	.091	.957	.059	.059	.070	.293	.129	.233	.013	.054	.051	.525	.941	.089	.013	.307	.000		.030	
Jawab Tot	Pearson Correlation	.724**	.783**	.609**	.449*	.706**	.701**	.335	.428*	.866**	.599**	.569**	.832**	.795**	.642**	.699**	.808**	.805**	.604**	.682**	.664**	.448*	.776**	.830**	.308	.417*	.397*	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.013	.000	.000	.070	.018	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.013	.000	.000	.097	.022	.030		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Tabel G.3 Rekapitulasi Kuisisioner Uji Validitas dan Reabilitas yang Harapkan Penumpang Luar Terminal

no. respon	Pertanyaan Harapan																										Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Y
1	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	97
2	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	128
3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	111
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	4	5	124
5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	101
6	4	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	114
7	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	124
8	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	121
9	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	3	3	5	4	5	5	5	5	117
10	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	3	4	4	106
11	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	3	3	4	5	4	4	5	3	5	5	115
12	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	119
13	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	126
14	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	123
15	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	3	4	3	5	5	5	3	5	3	4	4	113
16	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	121
17	5	4	5	5	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	116
18	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	120
19	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	114
20	5	5	3	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	114
21	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	100
22	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	3	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	116
23	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	98
24	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	129
25	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	129
26	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	130
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	128
28	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	123
29	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	126
30	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	4	128

Tabel G.3 Hasil Uji Validitas Harapan Penumpang Luar Terminal

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_1	Pearson Correlation	1	.614**	.357	.812**	.497**	.507**	.381*	.141	.600**	.302	.428*	.211	.724**	.460*	.431*	.387*	.221	-.029	.337	.316	.364*	.128	.247	.406*	.489**	.636**	,709**
	Sig. (2-tailed)		.000	.053	.000	.005	.004	.038	.458	.000	.105	.018	.263	.000	.011	.017	.035	.240	.878	.069	.089	.048	.501	.188	.026	.006	.000	,000
K_2	Pearson Correlation	.614**	1	.398*	.619**	.697**	.547**	.535**	.309	.619**	.265	.549**	.185	.635**	.576**	.605**	.339	.277	.282	.296	.370*	.182	.336	.124	.356	.429*	.429*	,766**
	Sig. (2-tailed)	.000		.029	.000	.000	.002	.002	.097	.000	.158	.002	.328	.000	.001	.000	.067	.138	.131	.113	.044	.335	.069	.514	.054	.018	.018	,000
K_3	Pearson Correlation	.357	.398*	1	.444*	.373*	.601**	.277	.324	.444*	.078	.290	.202	.579**	.336	.581**	.292	.389*	.186	.481**	.410*	.438*	.099	.380*	.336	.469**	.469**	,684**
	Sig. (2-tailed)	.053	.029		.014	.042	.000	.139	.081	.014	.681	.120	.284	.001	.069	.001	.118	.033	.325	.007	.024	.015	.602	.038	.069	.009	.009	,000
K_4	Pearson Correlation	.812**	.619**	.444*	1	.435*	.763**	.479**	.219	.551**	.295	.254	.390*	.776**	.422*	.478**	.303	.223	.004	.309	.261	.202	.162	.197	.435*	.542**	.542**	,722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.014		.016	.000	.007	.246	.002	.113	.176	.033	.000	.020	.008	.103	.236	.983	.096	.164	.285	.391	.297	.016	.002	.002	,000
K_5	Pearson Correlation	.497**	.697**	.373*	.435*	1	.496**	.576**	.531**	.645**	.463*	.576**	.352	.527**	.417*	.634**	.377*	.126	.256	.268	.279	.310	.406*	.126	.301	.330	.428*	,754**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.042	.016		.005	.001	.003	.000	.010	.001	.056	.003	.022	.000	.040	.508	.172	.152	.135	.096	.026	.506	.106	.075	.018	,000
K_6	Pearson Correlation	.507**	.547**	.601**	.763**	.496**	1	.523**	.565**	.350	.299	.444*	.418*	.630**	.394*	.703**	.093	.271	.078	.131	.288	.263	.060	.229	.266	.568**	.568**	,720**
	Sig. (2-tailed)	.004	.002	.000	.000	.005		.003	.001	.058	.108	.014	.022	.000	.031	.000	.624	.147	.684	.489	.123	.159	.754	.225	.156	.001	.001	,000
K_7	Pearson Correlation	.381*	.535**	.277	.479**	.576**	.523**	1	.359	.318	.085	.457*	.380*	.166	.566**	.381*	.204	.048	.103	.206	.241	.198	.331	.167	.111	.209	.209	,562**
	Sig. (2-tailed)	.038	.002	.139	.007	.001	.003		.051	.087	.653	.011	.039	.382	.001	.038	.280	.800	.589	.276	.199	.294	.074	.378	.558	.268	.268	,001
K_8	Pearson Correlation	.141	.309	.324	.219	.531**	.565**	.359	1	.144	.352	.630**	.261	.323	.314	.625**	.040	.111	.404*	-.166	0,000	.512**	.126	.080	.160	.296	.296	,524**
	Sig. (2-tailed)	.458	.097	.081	.246	.003	.001	.051		.447	.057	.000	.163	.082	.091	.000	.835	.558	.027	.381	1,000	.004	.508	.676	.399	.112	.112	,003
K_9	Pearson Correlation	.600**	.619**	.444*	.551**	.645**	.350	.318	.144	1	.204	.393*	.301	.690**	.283	.478**	.378*	.223	.004	.452*	.261	.202	.162	.197	.263	.439*	.439*	,659**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.014	.002	.000	.058	.087	.447		.280	.032	.106	.000	.130	.008	.040	.236	.983	.012	.164	.285	.391	.297	.159	.015	.015	,000
K_10	Pearson Correlation	.302	.265	.078	.295	.463*	.299	.085	.352	.204	1	.236	.244	.281	.096	.554**	-.079	.055	.010	.145	.318	.157	.066	-.204	-.056	-.004	.122	,333
	Sig. (2-tailed)	.105	.158	.681	.113	.010	.108	.653	.057	.280		.210	.194	.133	.613	.001	.679	.775	.958	.444	.087	.408	.729	.280	.769	.982	.520	,072

Tabel G.3 Hasil Uji Validitas Harapan Penumpang Luar Terminal (Lanjutan)

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_11	Pearson Correlation	.428*	.549**	.290	.254	.576**	.444*	.457*	.630**	.393*	.236	1	.053	.310	.579**	.662**	.065	.167	.285	.044	.104	.531**	.101	.095	.075	.267	.364*	.589**
	Sig. (2-tailed)	.018	.002	.120	.176	.001	.014	.011	.000	.032	.210		.782	.095	.001	.000	.733	.379	.127	.816	.584	.003	.596	.616	.694	.153	.048	.001
K_12	Pearson Correlation	.211	.185	.202	.390*	.352	.418*	.380*	.261	.301	.244	.053	1	.316	.089	.244	.362*	.187	.227	.199	.133	-.022	.409*	-.033	.109	.400*	.400*	.454*
	Sig. (2-tailed)	.263	.328	.284	.033	.056	.022	.039	.163	.106	.194	.782		.089	.641	.194	.049	.323	.227	.292	.482	.908	.025	.864	.565	.028	.028	.012
K_13	Pearson Correlation	.724**	.635**	.579**	.776**	.527**	.630**	.166	.323	.690**	.281	.310	.316	1	.333	.593**	.357	.382*	.155	.325	.212	.314	.144	.247	.509**	.673**	.673**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.003	.000	.382	.082	.000	.133	.095	.089		.072	.001	.053	.037	.412	.079	.261	.091	.448	.188	.004	.000	.000	.000
K_14	Pearson Correlation	.460*	.576**	.336	.422*	.417*	.394*	.566**	.314	.283	.096	.579**	.089	.333	1	.436*	.309	.581**	.373*	.155	.208	.341	.469**	.204	.383*	.302	.398*	.677**
	Sig. (2-tailed)	.011	.001	.069	.020	.022	.031	.001	.091	.130	.613	.001	.641	.072		.016	.096	.001	.043	.414	.271	.065	.009	.280	.036	.105	.029	.000
K_15	Pearson Correlation	.431*	.605**	.581**	.478**	.634**	.703**	.381*	.625**	.478**	.554**	.662**	.244	.593**	.436*	1	.012	.300	.161	.233	.318	.560**	.066	.161	.224	.502**	.502**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.001	.008	.000	.000	.038	.000	.008	.001	.000	.194	.001	.016		.949	.107	.394	.216	.087	.001	.729	.394	.234	.005	.005	.000
K_16	Pearson Correlation	.387*	.339	.292	.303	.377*	.093	.204	.040	.378*	-.079	.065	.362*	.357	.309	.012	1	.423*	.585**	.237	.074	.146	.413*	.219	.525**	.323	.427*	.537**
	Sig. (2-tailed)	.035	.067	.118	.103	.040	.624	.280	.835	.040	.679	.733	.049	.053	.096	.949		.020	.001	.207	.697	.440	.023	.246	.003	.081	.019	.002
K_17	Pearson Correlation	.221	.277	.389*	.223	.126	.271	.048	.111	.223	.055	.167	.187	.382*	.581**	.300	.423*	1	.407*	.171	.067	.164	.242	.447*	.359	.247	.340	.514**
	Sig. (2-tailed)	.240	.138	.033	.236	.508	.147	.800	.558	.236	.775	.379	.323	.037	.001	.107	.020		.026	.368	.726	.385	.197	.013	.051	.187	.066	.004
K_18	Pearson Correlation	-.029	.282	.186	.004	.256	.078	.103	.404*	.004	.010	.285	.227	.155	.373*	.161	.585**	.407*	1	.079	-.123	.122	.418*	.058	.389*	.097	.097	.407*
	Sig. (2-tailed)	.878	.131	.325	.983	.172	.684	.589	.027	.983	.958	.127	.227	.412	.043	.394	.001	.026		.679	.516	.522	.021	.761	.034	.609	.609	.026
K_19	Pearson Correlation	.337	.296	.481**	.309	.268	.131	.206	-.166	.452*	.145	.044	.199	.325	.155	.233	.237	.171	.079	1	.284	.175	.172	.048	.164	.066	.066	.397*
	Sig. (2-tailed)	.069	.113	.007	.096	.152	.489	.276	.381	.012	.444	.816	.292	.079	.414	.216	.207	.368	.679		.128	.354	.363	.803	.386	.729	.729	.030

Tabel G.3 Hasil Uji Validitas Harapan Penumpang Luar Terminal (Lanjutan)

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_20	Pearson Correlation	,316	,370*	,410*	,261	,279	,288	,241	0,000	,261	,318	,104	,133	,212	,208	,318	,074	,067	-,123	,284	1	,055	,179	,186	,171	,361	,258	,406*
	Sig. (2-tailed)	,089	,044	,024	,164	,135	,123	,199	1,000	,164	,087	,584	,482	,261	,271	,087	,697	,726	,516	,128		,774	,343	,325	,366	,050	,169	,026
K_21	Pearson Correlation	,364*	,182	,438*	,202	,310	,263	,198	,512**	,202	,157	,531**	-,022	,314	,341	,560**	,146	,164	,122	,175	,055	1	,000	,129	,337	,331	,331	,477**
	Sig. (2-tailed)	,048	,335	,015	,285	,096	,159	,294	,004	,285	,408	,003	,908	,091	,065	,001	,440	,385	,522	,354	,774		1,000	,499	,068	,074	,074	,008
K_22	Pearson Correlation	,128	,336	,099	,162	,406*	,060	,331	,126	,162	,066	,101	,409*	,144	,469**	,066	,413*	,242	,418*	,172	,179	,000	1	-,162	,442*	,200	,200	,422*
	Sig. (2-tailed)	,501	,069	,602	,391	,026	,754	,074	,508	,391	,729	,596	,025	,448	,009	,729	,023	,197	,021	,363	,343	1,000		,391	,014	,290	,290	,020
K_23	Pearson Correlation	,247	,124	,380*	,197	,126	,229	,167	,080	,197	-,204	,095	-,033	,247	,204	,161	,219	,447*	,058	,048	,186	,129	-,162	1	,309	,183	,183	,337
	Sig. (2-tailed)	,188	,514	,038	,297	,506	,225	,378	,676	,297	,280	,616	,864	,188	,280	,394	,246	,013	,761	,803	,325	,499	,391		,096	,333	,333	,069
K_24	Pearson Correlation	,406*	,356	,336	,435*	,301	,266	,111	,160	,263	-,056	,075	,109	,509**	,383*	,224	,525**	,359	,389*	,164	,171	,337	,442*	,309	1	,492**	,333	,576**
	Sig. (2-tailed)	,026	,054	,069	,016	,106	,156	,558	,399	,159	,769	,694	,565	,004	,036	,234	,003	,051	,034	,386	,366	,068	,014	,096		,006	,072	,001
K_25	Pearson Correlation	,489**	,429*	,469**	,542**	,330	,568**	,209	,296	,439*	-,004	,267	,400*	,673**	,302	,502**	,323	,247	,097	,066	,361	,331	,200	,183	,492**	1	,856**	,647**
	Sig. (2-tailed)	,006	,018	,009	,002	,075	,001	,268	,112	,015	,982	,153	,028	,000	,105	,005	,081	,187	,609	,729	,050	,074	,290	,333	,006		,000	,000
K_26	Pearson Correlation	,636**	,429*	,469**	,542**	,428*	,568**	,209	,296	,439*	,122	,364*	,400*	,673**	,398*	,502**	,427*	,340	,097	,066	,258	,331	,200	,183	,333	,856**	1	,677**
	Sig. (2-tailed)	,000	,018	,009	,002	,018	,001	,268	,112	,015	,520	,048	,028	,000	,029	,005	,019	,066	,609	,729	,169	,074	,290	,333	,072	,000		,000
Jawab Tot	Pearson Correlation	,709**	,766**	,684**	,722**	,754**	,720**	,562**	,524**	,659**	,333	,589**	,454*	,776**	,677**	,744**	,537**	,514**	,407*	,397*	,406*	,477**	,422*	,337	,576**	,647**	,677**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,003	,000	,072	,001	,012	,000	,000	,000	,002	,004	,026	,030	,026	,008	,020	,069	,001	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

LAMPIRAN G

Data Uji Reabilitas Kuisisioner Kinerja dan Harapan Penumpang

Tabel G.4 Hasil Uji Reabilitas Kinerja Penumpang Luar Terminal

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,940	26

Tabel G.5 Hasil Uji Reabilitas Harapan Penumpang Luar Terminal

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,916	26

LAMPIRAN H

Data Uji Validitas Kuisiener Kinerja dan Harapan Supir

Tabel H.1 Rekapitulasi Kuisiener Uji Validitas dan Reabilitas yang dirasakan Supir di Terminal

no. respon	Pertanyaan dirasakan																										Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Y
1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	32
2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	3	1	1	1	47
3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	4	2	3	1	4	4	50
4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	5	3	3	1	2	3	69
5	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	33
6	1	2	1	1	3	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	5	2	3	1	2	1	54
7	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	37
8	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	2	1	1	1	1	32
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	1	1	1	1	1	34
10	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	4	2	1	2	3	4	2	3	2	2	2	63
11	2	2	1	1	3	2	1	1	3	3	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	5	3	3	2	2	2	59
12	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	5	2	3	1	1	1	57
13	2	2	1	1	4	2	1	2	2	4	1	2	2	2	2	4	2	1	2	1	5	2	3	1	1	1	53
14	2	3	1	2	4	3	1	1	2	3	2	2	2	1	1	4	2	1	1	3	4	3	2	1	1	1	53
15	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	4	2	1	1	3	5	1	3	1	1	2	44
16	1	1	1	2	3	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	35
17	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	4	1	2	1	1	1	42
18	2	3	2	1	3	2	1	3	2	4	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	5	2	3	1	1	1	57
19	2	3	2	1	3	3	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	2	63
20	2	3	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	5	1	2	1	1	1	45
21	2	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	2	2	1	1	3	1	1	1	3	5	1	1	1	1	1	47
22	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	5	1	2	1	1	2	35
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	31
24	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	32
25	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	31
26	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	5	1	2	1	1	1	36
27	3	3	2	2	4	3	2	2	2	3	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	5	2	3	1	1	1	62
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	32
29	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	32
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	31

Tabel H.2 Hasil Uji Validitas Kinerja Supir di Terminal

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_1	Pearson Correlation	1	,855**	,577**	,498**	,528**	,761**	,455*	,431*	,644**	,559**	,123	,564**	,677**	,494**	,383*	,541**	,524**	,309	,334	,460*	,211	,485**	,422*	,137	,063	,129	,712**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,005	,003	,000	,012	,018	,000	,001	,516	,001	,000	,006	,037	,002	,003	,097	,072	,011	,262	,007	,020	,469	,741	,499	,000
K_2	Pearson Correlation	,855**	1	,597**	,360	,606**	,793**	,330	,365*	,771**	,644**	,406*	,660**	,669**	,419*	,427*	,652**	,499**	,308	,372*	,604**	,266	,540**	,492**	,212	,102	,057	,780**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,051	,000	,000	,075	,047	,000	,000	,026	,000	,000	,021	,019	,000	,005	,098	,043	,000	,156	,002	,006	,261	,592	,764	,000
K_3	Pearson Correlation	,577**	,597**	1	,422*	,404*	,428*	,429*	,516**	,552**	,271	,368*	,455*	,420*	,428*	,402*	,409*	,420*	,285	,385*	,408*	,205	,339	,421*	,207	,104	,144	,593**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,020	,027	,018	,018	,004	,002	,147	,046	,011	,021	,018	,028	,025	,021	,127	,035	,025	,278	,067	,020	,272	,585	,449	,001
K_4	Pearson Correlation	,498**	,360	,422*	1	,349	,459*	,562**	,322	,300	,234	,123	,604**	,455*	,369*	,116	,246	,362*	,127	,201	,278	-.020	,384*	,218	,179	,090	,217	,463*
	Sig. (2-tailed)	,005	,051	,020		,059	,011	,001	,083	,107	,213	,517	,000	,012	,045	,543	,189	,049	,504	,286	,137	,918	,036	,246	,345	,637	,249	,010
K_5	Pearson Correlation	,528**	,606**	,404*	,349	1	,643**	,217	,316	,568**	,508**	,478**	,478**	,540**	,430*	,273	,795**	,540**	,315	,360	,549**	,566**	,467**	,654**	,036	-.059	,000	,726**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,027	,059		,000	,249	,089	,001	,004	,008	,008	,002	,018	,144	,000	,002	,090	,051	,002	,001	,009	,000	,849	,758	1,000	,000
K_6	Pearson Correlation	,761**	,793**	,428*	,459*	,643**	1	,413*	,209	,659**	,563**	,255	,539**	,588**	,440*	,326	,581**	,459*	,246	,228	,538**	,290	,567**	,307	,144	,083	,044	,695**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,018	,011	,000		,023	,267	,000	,001	,173	,002	,001	,015	,079	,001	,011	,190	,225	,002	,120	,001	,098	,448	,664	,819	,000
K_7	Pearson Correlation	,455*	,330	,429*	,562**	,217	,413*	1	,336	,293	,124	,020	,455*	,481**	,385*	,174	,307	,342	,096	,251	,321	,207	,358	,219	,135	,146	,234	,443*
	Sig. (2-tailed)	,012	,075	,018	,001	,249	,023		,070	,117	,512	,918	,012	,007	,036	,357	,099	,064	,615	,182	,083	,272	,052	,244	,478	,443	,214	,014
K_8	Pearson Correlation	,431*	,365*	,516**	,322	,316	,209	,336	1	,232	,349	,076	,431*	,206	,318	,394*	,381*	,386*	,313	,524**	,196	,325	,321	,425*	-.037	-.040	,000	,465**
	Sig. (2-tailed)	,018	,047	,004	,083	,089	,267	,070		,217	,059	,691	,018	,274	,087	,031	,038	,035	,092	,003	,300	,080	,084	,019	,845	,833	1,000	,010
K_9	Pearson Correlation	,644**	,771**	,552**	,300	,568**	,659**	,293	,232	1	,565**	,418*	,790**	,813**	,562**	,522**	,659**	,621**	,521**	,538**	,584**	,314	,661**	,607**	,426*	,460*	,388*	,850**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,107	,001	,000	,117	,217		,001	,021	,000	,000	,001	,003	,000	,000	,003	,002	,001	,091	,000	,000	,019	,011	,034	,000
K_10	Pearson Correlation	,559**	,644**	,271	,234	,508**	,563**	,124	,349	,565**	1	,221	,559**	,459*	,400*	,313	,499**	,409*	,310	,455*	,435*	,245	,466**	,473**	,124	,191	,101	,642**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,147	,213	,004	,001	,512	,059	,001		,240	,001	,011	,028	,092	,005	,025	,096	,011	,016	,193	,009	,008	,512	,313	,596	,000

Tabel H.2 Hasil Uji Validitas Kinerja Supir di Terminal (Lanjutan)

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_11	Pearson Correlation	.123	.406*	.368*	.123	.478**	.255	.020	.076	.418*	.221	1	.445*	.291	.304	.442*	.606**	.502**	.352	.395*	.599**	.255	.461*	.667**	.166	.417*	.379*	.597**
	Sig. (2-tailed)	.516	.026	.046	.517	.008	.173	.918	.691	.021	.240		.014	.119	.102	.014	.000	.005	.057	.031	.000	.174	.010	.000	.381	.022	.039	.000
K_12	Pearson Correlation	.564**	.660**	.455*	.604**	.478**	.539**	.455*	.431*	.790**	.559**	.445*	1	.753**	.612**	.575**	.630**	.677**	.506**	.660**	.522**	.211	.712**	.663**	.455*	.492**	.437*	.852**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.011	.000	.008	.002	.012	.018	.000	.001	.014		.000	.000	.001	.000	.000	.004	.000	.003	.262	.000	.000	.012	.006	.016	.000
K_13	Pearson Correlation	.677**	.669**	.420*	.455*	.540**	.588**	.481**	.206	.813**	.459*	.291	.753**	1	.649**	.545**	.594**	.666**	.521**	.549**	.559**	.313	.636**	.633**	.342	.445*	.382*	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.021	.012	.002	.001	.007	.274	.000	.011	.119	.000		.000	.002	.001	.000	.003	.002	.001	.092	.000	.000	.064	.014	.037	.000
K_14	Pearson Correlation	.494**	.419*	.428*	.369*	.430*	.440*	.385*	.318	.562**	.400*	.304	.612**	.649**	1	.582**	.437*	.752**	.492**	.602**	.308	.263	.572**	.569**	.385*	.301	.208	.686**
	Sig. (2-tailed)	.006	.021	.018	.045	.018	.015	.036	.087	.001	.028	.102	.000	.000		.001	.016	.000	.006	.000	.098	.160	.001	.001	.036	.106	.270	.000
K_15	Pearson Correlation	.383*	.427*	.402*	.116	.273	.326	.174	.394*	.522**	.313	.442*	.575**	.545**	.582**	1	.366*	.713**	.704**	.657**	.305	.268	.583**	.662**	.349	.471**	.339	.665**
	Sig. (2-tailed)	.037	.019	.028	.543	.144	.079	.357	.031	.003	.092	.014	.001	.002	.001		.047	.000	.000	.000	.102	.152	.001	.000	.059	.009	.067	.000
K_16	Pearson Correlation	.541**	.652**	.409*	.246	.795**	.581**	.307	.381*	.659**	.499**	.606**	.630**	.594**	.437*	.366*	1	.555**	.336	.448*	.712**	.471**	.601**	.736**	.145	.288	.275	.822**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.025	.189	.000	.001	.099	.038	.000	.005	.000	.000	.001	.016	.047		.001	.069	.013	.000	.009	.000	.000	.444	.123	.142	.000
K_17	Pearson Correlation	.524**	.499**	.420*	.362*	.540**	.459*	.342	.386*	.621**	.409*	.502**	.677**	.666**	.752**	.713**	.555**	1	.780**	.644**	.451*	.384*	.769**	.791**	.342	.445*	.450*	.830**
	Sig. (2-tailed)	.003	.005	.021	.049	.002	.011	.064	.035	.000	.025	.005	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.012	.036	.000	.000	.064	.014	.013	.000
K_18	Pearson Correlation	.309	.308	.285	.127	.315	.246	.096	.313	.521**	.310	.352	.506**	.521**	.492**	.704**	.336	.780**	1	.644**	.323	.423*	.634**	.682**	.275	.491**	.378*	.644**
	Sig. (2-tailed)	.097	.098	.127	.504	.090	.190	.615	.092	.003	.096	.057	.004	.003	.006	.000	.069	.000		.000	.082	.020	.000	.000	.141	.006	.040	.000
K_19	Pearson Correlation	.334	.372*	.385*	.201	.360	.228	.251	.524**	.538**	.455*	.395*	.660**	.549**	.602**	.657**	.448*	.644**	.644**	1	.274	.385*	.680**	.752**	.251	.485**	.449*	.707**
	Sig. (2-tailed)	.072	.043	.035	.286	.051	.225	.182	.003	.002	.011	.031	.000	.002	.000	.000	.013	.000	.000		.143	.035	.000	.000	.182	.007	.013	.000

Tabel H.2 Hasil Uji Validitas Kinerja Supir Terminal (Lanjutan)

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_20	Pearson Correlation	,460*	,604**	,408*	,278	,549**	,538**	,321	,196	,584**	,435*	,599**	,522**	,559**	,308	,305	,712**	,451*	,323	,274	1	,379*	,450*	,554**	,097	,226	,200	,698**
	Sig. (2-tailed)	,011	,000	,025	,137	,002	,002	,083	,300	,001	,016	,000	,003	,001	,098	,102	,000	,012	,082	,143		,039	,013	,002	,610	,229	,290	,000
K_21	Pearson Correlation	,211	,266	,205	-,020	,566**	,290	,207	,325	,314	,245	,255	,211	,313	,263	,268	,471**	,384*	,423*	,385*	,379*	1	,268	,449*	-,237	-,016	,072	,466**
	Sig. (2-tailed)	,262	,156	,278	,918	,001	,120	,272	,080	,091	,193	,174	,262	,092	,160	,152	,009	,036	,020	,035	,039		,152	,013	,208	,933	,706	,009
K_22	Pearson Correlation	,485**	,540**	,339	,384*	,467**	,567**	,358	,321	,661**	,466**	,461*	,712**	,636**	,572**	,583**	,601**	,769**	,634**	,680**	,450*	,268	1	,628**	,358	,462*	,402*	,797**
	Sig. (2-tailed)	,007	,002	,067	,036	,009	,001	,052	,084	,000	,009	,010	,000	,000	,001	,001	,000	,000	,000	,000	,013	,152		,000	,052	,010	,028	,000
K_23	Pearson Correlation	,422*	,492**	,421*	,218	,654**	,307	,219	,425*	,607**	,473**	,667**	,663**	,633**	,569**	,662**	,736**	,791**	,682**	,752**	,554**	,449*	,628**	1	,219	,474**	,480**	,843**
	Sig. (2-tailed)	,020	,006	,020	,246	,000	,098	,244	,019	,000	,008	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,013	,000		,244	,008	,007	,000
K_24	Pearson Correlation	,137	,212	,207	,179	,036	,144	,135	-,037	,426*	,124	,166	,455*	,342	,385*	,349	,145	,342	,275	,251	,097	-,237	,358	,219	1	,301	,234	,320
	Sig. (2-tailed)	,469	,261	,272	,345	,849	,448	,478	,845	,019	,512	,381	,012	,064	,036	,059	,444	,064	,141	,182	,610	,208	,052	,244		,106	,214	,085
K_25	Pearson Correlation	,063	,102	,104	,090	-,059	,083	,146	-,040	,460*	,191	,417*	,492**	,445*	,301	,471**	,288	,445*	,491**	,485**	,226	-,016	,462*	,474**	,301	1	,859**	,461*
	Sig. (2-tailed)	,741	,592	,585	,637	,758	,664	,443	,833	,011	,313	,022	,006	,014	,106	,009	,123	,014	,006	,007	,229	,933	,010	,008	,106		,000	,010
K_26	Pearson Correlation	,129	,057	,144	,217	,000	,044	,234	,000	,388*	,101	,379*	,437*	,382*	,208	,339	,275	,450*	,378*	,449*	,200	,072	,402*	,480**	,234	,859**	1	,437*
	Sig. (2-tailed)	,499	,764	,449	,249	1,000	,819	,214	1,000	,034	,596	,039	,016	,037	,270	,067	,142	,013	,040	,013	,290	,706	,028	,007	,214	,000		,016
Jawab Tot	Pearson Correlation	,712**	,780**	,593**	,463*	,726**	,695**	,443*	,465**	,850**	,642**	,597**	,852**	,822**	,686**	,665**	,822**	,830**	,644**	,707**	,698**	,466**	,797**	,843**	,320	,461*	,437*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,010	,000	,000	,014	,010	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,009	,000	,000	,085	,010	,016	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Tabel H.3 Rekapitulasi Kuisisioner Uji Validitas Dan Reabilitas Yang Harapkan Supir Terminal

no. respon	Pertanyaan Harapan																										Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Y
1	5	4	5	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	106
2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	126
3	4	4	5	5	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	5	5	5	106
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	5	4	3	3	3	2	2	4	4	99
5	5	5	5	4	3	3	5	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	101
6	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	102
7	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	111
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
9	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	3	3	5	5	4	5	4	3	5	5	5	110
10	5	5	4	4	4	3	5	4	3	5	5	3	3	4	4	2	2	4	4	2	3	3	4	5	5	5	100
11	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	120
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	127
13	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3	3	5	5	2	5	5	3	5	4	4	111
14	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	111
15	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	128
16	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
17	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	121
18	5	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	5	4	3	4	4	4	5	3	3	97
19	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	129
20	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	124
21	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	125
22	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	3	3	5	3	3	3	5	4	2	5	3	3	5	4	4	99
23	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	3	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	110
24	5	4	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	113
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	2	3	3	4	4	4	4	98
26	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	117
27	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	5	5	5	92
28	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110
29	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	116
30	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	4	110

Tabel H.4 Hasil Uji Validitas Harapan Supir di Terminal

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_1	Pearson Correlation	1	,500**	,447*	,218	,389*	,149	,315	,290	,183	,179	,218	,270	,539**	,090	,369*	,422*	,464**	,000	,128	,319	,120	,459*	,755**	,286	,122	,090	,546**
	Sig. (2-tailed)		,005	,013	,247	,034	,431	,090	,120	,332	,345	,247	,150	,002	,635	,045	,020	,010	1,000	,499	,085	,527	,011	,000	,125	,521	,635	,002
K_2	Pearson Correlation	,500**	1	,268	,327	,605**	,299	,079	,223	,458*	,491**	,218	,456*	,392*	-,241	,457*	,387*	,409*	-,112	0,000	,319	,080	,241	,378*	-,052	,061	0,000	,495**
	Sig. (2-tailed)	,005		,152	,077	,000	,109	,679	,235	,011	,006	,247	,011	,032	,200	,011	,035	,025	,556	1,000	,085	,674	,199	,040	,785	,749	1,000	,005
K_3	Pearson Correlation	,447*	,268	1	,293	,386*	,311	,388*	,180	,205	-,060	,293	,204	,439*	,000	,204	,550**	,515**	-,100	,092	,543**	,322	,713**	,414*	,349	,518**	,485**	,576**
	Sig. (2-tailed)	,013	,152		,116	,035	,094	,034	,342	,277	,753	,116	,279	,015	1,000	,279	,002	,004	,599	,630	,002	,082	,000	,023	,059	,003	,007	,001
K_4	Pearson Correlation	,218	,327	,293	1	,368*	,440*	,155	,307	,315	,088	,167	,489**	,385*	,315	,426*	,552**	,547**	,274	,504**	,366*	,157	,363*	,202	,204	,060	,020	,579**
	Sig. (2-tailed)	,247	,077	,116		,046	,015	,414	,099	,090	,645	,379	,006	,036	,090	,019	,002	,002	,142	,005	,047	,407	,048	,284	,278	,753	,918	,001
K_5	Pearson Correlation	,389*	,605**	,386*	,368*	1	,585**	,089	,417*	,626**	,417*	,320	,584**	,411*	,016	,261	,468**	,401*	,121	,355	,276	,228	,225	,249	-,040	,153	,094	,604**
	Sig. (2-tailed)	,034	,000	,035	,046		,001	,642	,022	,000	,022	,084	,001	,024	,935	,163	,009	,028	,525	,055	,140	,225	,231	,184	,832	,420	,623	,000
K_6	Pearson Correlation	,149	,299	,311	,440*	,585**	1	,243	,627**	,734**	,360	,087	,623**	,459*	,305	,427*	,623**	,573**	,389*	,408*	,509**	,287	,303	,266	-,016	,231	,305	,727**
	Sig. (2-tailed)	,431	,109	,094	,015	,001		,196	,000	,000	,051	,648	,000	,011	,101	,019	,000	,001	,033	,025	,004	,124	,104	,155	,935	,220	,101	,000
K_7	Pearson Correlation	,315	,079	,388*	,155	,089	,243	1	,180	,058	,285	,327	,036	,170	,171	,186	,230	,073	-,176	,162	,201	,416*	,468**	,414*	,357	,495**	,455*	,412*
	Sig. (2-tailed)	,090	,679	,034	,414	,642	,196		,342	,762	,127	,078	,850	,369	,367	,326	,221	,701	,352	,393	,286	,022	,009	,023	,053	,005	,011	,024
K_8	Pearson Correlation	,290	,223	,180	,307	,417*	,627**	,180	1	,627**	,521**	,185	,539**	,381*	,339	,325	,476**	,523**	,450*	,344	,128	-,086	,006	,235	,063	,172	,258	,585**
	Sig. (2-tailed)	,120	,235	,342	,099	,022	,000	,342		,000	,003	,327	,002	,038	,067	,080	,008	,003	,013	,063	,499	,652	,973	,212	,742	,365	,168	,001
K_9	Pearson Correlation	,183	,458*	,205	,315	,626**	,734**	,058	,627**	1	,565**	,140	,658**	,413*	,265	,342	,529**	,494**	,410*	,259	,410*	,242	,173	,264	-,043	,190	,265	,677**
	Sig. (2-tailed)	,332	,011	,277	,090	,000	,000	,762	,000		,001	,461	,000	,023	,157	,065	,003	,006	,024	,168	,024	,197	,362	,158	,822	,314	,157	,000
K_10	Pearson Correlation	,179	,491**	-,060	,088	,417*	,360	,285	,521**	,565**	1	,283	,484**	,315	,177	,278	,240	,174	,075	,069	,043	-,086	,006	,235	-,007	,172	,177	,432*
	Sig. (2-tailed)	,345	,006	,753	,645	,022	,051	,127	,003	,001		,130	,007	,090	,348	,137	,201	,357	,694	,718	,822	,652	,973	,212	,971	,365	,348	,017

Tabel H.4 Hasil Uji Validitas Harapan Supir Terminal (Lanjutan)

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_11	Pearson Correlation	,218	,218	,293	,167	,320	,087	,327	,185	,140	,283	1	,353	,492**	,184	,253	,207	,041	-,244	-,112	,139	-,017	,284	,127	-,080	,359	,315	,334
	Sig. (2-tailed)	,247	,247	,116	,379	,084	,648	,078	,327	,461	,130		,056	,006	,331	,177	,272	,832	,194	,556	,462	,927	,128	,503	,676	,051	,090	,072
K_12	Pearson Correlation	,270	,456*	,204	,489**	,584**	,623**	,036	,539**	,658**	,484**	,353	1	,700**	,315	,579**	,559**	,501**	,464**	,341	,424*	,169	,306	,346	-,071	,185	,165	,738**
	Sig. (2-tailed)	,150	,011	,279	,006	,001	,000	,850	,002	,000	,007	,056		,000	,090	,001	,001	,005	,010	,066	,020	,371	,100	,061	,708	,329	,384	,000
K_13	Pearson Correlation	,539**	,392*	,439*	,385*	,411*	,459*	,170	,381*	,413*	,315	,492**	,700**	1	,425*	,669**	,727**	,619**	,301	,176	,689**	,153	,597**	,525**	,123	,245	,248	,792**
	Sig. (2-tailed)	,002	,032	,015	,036	,024	,011	,369	,038	,023	,090	,006	,000		,019	,000	,000	,000	,105	,352	,000	,419	,001	,003	,519	,192	,187	,000
K_14	Pearson Correlation	,090	-,241	,000	,315	,016	,305	,171	,339	,265	,177	,184	,315	,425*	1	,406*	,356	,268	,404*	,463**	,231	,101	,052	,285	,226	,176	,239	,444*
	Sig. (2-tailed)	,635	,200	1,000	,090	,935	,101	,367	,067	,157	,348	,331	,090	,019		,026	,054	,152	,027	,010	,220	,595	,784	,127	,231	,352	,203	,014
K_15	Pearson Correlation	,369*	,457*	,204	,426*	,261	,427*	,186	,325	,342	,278	,253	,579**	,669**	,406*	1	,706**	,594**	,256	,361	,517**	-,093	,290	,496**	-,093	,281	,279	,682**
	Sig. (2-tailed)	,045	,011	,279	,019	,163	,019	,326	,080	,065	,137	,177	,001	,000	,026		,000	,001	,173	,050	,003	,625	,120	,005	,624	,133	,135	,000
K_16	Pearson Correlation	,422*	,387*	,550**	,552**	,468**	,623**	,230	,476**	,529**	,240	,207	,559**	,727**	,356	,706**	1	,855**	,275	,397*	,663**	,135	,525**	,590**	,258	,362*	,356	,860**
	Sig. (2-tailed)	,020	,035	,002	,002	,009	,000	,221	,008	,003	,201	,272	,001	,000	,054	,000		,000	,141	,030	,000	,477	,003	,001	,169	,049	,054	,000
K_17	Pearson Correlation	,464**	,409*	,515**	,547**	,401*	,573**	,073	,523**	,494**	,174	,041	,501**	,619**	,268	,594**	,855**	1	,457*	,438*	,617**	,045	,350	,516**	,145	,215	,268	,773**
	Sig. (2-tailed)	,010	,025	,004	,002	,028	,001	,701	,003	,006	,357	,832	,005	,000	,152	,001	,000		,011	,015	,000	,815	,058	,003	,445	,254	,152	,000
K_18	Pearson Correlation	,000	-,112	-,100	,274	,121	,389*	-,176	,450*	,410*	,075	-,244	,464**	,301	,404*	,256	,275	,457*	1	,545**	,304	,067	-,081	,000	,000	-,068	,101	,374*
	Sig. (2-tailed)	1,000	,556	,599	,142	,525	,033	,352	,013	,024	,694	,194	,010	,105	,027	,173	,141	,011		,002	,103	,724	,671	1,000	1,000	,720	,596	,042
K_19	Pearson Correlation	,128	0,000	,092	,504**	,355	,408*	,162	,344	,259	,069	-,112	,341	,176	,463**	,361	,397*	,438*	,545**	1	,213	,123	,000	,317	,160	,156	,185	,486**
	Sig. (2-tailed)	,499	1,000	,630	,005	,055	,025	,393	,063	,168	,718	,556	,066	,352	,010	,050	,030	,015	,002		,258	,517	1,000	,088	,398	,409	,327	,006

Tabel H.4 Hasil Uji Validitas Harapan Supir Terminal (Lanjutan)

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total	
K_20	Pearson Correlation	,319	,319	,543**	,366*	,276	,509**	,201	,128	,410*	,043	,139	,424*	,689**	,231	,517**	,663**	,617**	,304	,213	1	,384*	,648**	,493**	,299	,487**	,519**	,743**	
	Sig. (2-tailed)	,085	,085	,002	,047	,140	,004	,286	,499	,024	,822	,462	,020	,000	,220	,003	,000	,000	,103	,258		,036	,000	,006	,108	,006	,003	,000	
K_21	Pearson Correlation	,120	,080	,322	,157	,228	,287	,416*	-,086	,242	-,086	-,017	,169	,153	,101	-,093	,135	,045	,067	,123	,384*	1	,475**	,173	,363*	,161	,101	,332	
	Sig. (2-tailed)	,527	,674	,082	,407	,225	,124	,022	,652	,197	,652	,927	,371	,419	,595	,625	,477	,815	,724	,517	,036		,008	,360	,049	,395	,595	,073	
K_22	Pearson Correlation	,459*	,241	,713**	,363*	,225	,303	,468**	,006	,173	,006	,284	,306	,597**	,052	,290	,525**	,350	-,081	,000	,648**	,475**	1	,462*	,430*	,380*	,314	,592**	
	Sig. (2-tailed)	,011	,199	,000	,048	,231	,104	,009	,973	,362	,973	,128	,100	,001	,784	,120	,003	,058	,671	1,000	,000	,008		,010	,018	,038	,091	,001	
K_23	Pearson Correlation	,755**	,378*	,414*	,202	,249	,266	,414*	,235	,264	,235	,127	,346	,525**	,285	,496**	,590**	,516**	,000	,317	,493**	,173	,462*	1	,413*	,395*	,347	,669**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,040	,023	,284	,184	,155	,023	,212	,158	,212	,503	,061	,003	,127	,005	,001	,003	1,000	,088	,006	,360	,010		,023	,031	,060	,000	
K_24	Pearson Correlation	,286	-,052	,349	,204	-,040	-,016	,357	,063	-,043	-,007	-,080	-,071	,123	,226	-,093	,258	,145	,000	,160	,299	,363*	,430*	,413*	1	,448*	,414*	,323	
	Sig. (2-tailed)	,125	,785	,059	,278	,832	,935	,053	,742	,822	,971	,676	,708	,519	,231	,624	,169	,445	1,000	,398	,108	,049	,018	,023		,013	,023	,082	
K_25	Pearson Correlation	,122	,061	,518**	,060	,153	,231	,495**	,172	,190	,172	,359	,185	,245	,176	,281	,362*	,215	-,068	,156	,487**	,161	,380*	,395*	,448*	1	,947**	,502**	
	Sig. (2-tailed)	,521	,749	,003	,753	,420	,220	,005	,365	,314	,365	,051	,329	,192	,352	,133	,049	,254	,720	,409	,006	,395	,038	,031	,013		,000	,005	
K_26	Pearson Correlation	,090	0,000	,485**	,020	,094	,305	,455*	,258	,265	,177	,315	,165	,248	,239	,279	,356	,268	,101	,185	,519**	,101	,314	,347	,414*	,947**	1	,507**	
	Sig. (2-tailed)	,635	1,000	,007	,918	,623	,101	,011	,168	,157	,348	,090	,384	,187	,203	,135	,054	,152	,596	,327	,003	,595	,091	,060	,023	,000		,004	
Jawab Tot	Pearson Correlation	,546**	,495**	,576**	,579**	,604**	,727**	,412*	,585**	,677**	,432*	,334	,738**	,792**	,444*	,682**	,860**	,773**	,374*	,486**	,743**	,332	,592**	,669**	,323	,502**	,507**	1	
	Sig. (2-tailed)	,002	,005	,001	,001	,000	,000	,024	,001	,000	,017	,072	,000	,000	,014	,000	,000	,000	,042	,006	,000	,073	,001	,000	,082	,005	,004		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

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

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

LAMPIRAN

Data Uji Reabilitas Kuisisioner Kinerja dan Harapan Supir

Tabel H.5 Hasil Uji Reabilitas Kinerja Supir di Terminal

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,945	26

Tabel H.6 Hasil Uji Reabilitas Harapan Supir di Terminal

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,917	26

LAMPIRAN I

Data Uji Validitas Kuisiener Kinerja dan Harapan Karyawan PO

Tabel I.1 Rekapitulasi Kuisiener Uji Validitas dan Reabilitas yang dirasakan Karyawan Di Terminal

no. responden	Pertanyaan yang dirasakan																										skor total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Y
1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	5	2	1	1	1	1	37
2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	34
3	1	2	1	2	3	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	5	2	2	1	1	1	44
4	1	1	1	1	3	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2	5	1	1	1	1	1	41
5	1	2	1	1	1	2	1	2	2	4	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	5	1	3	1	1	1	46
6	1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	48
7	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	4	1	2	1	1	1	38
8	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	5	2	1	1	1	1	45
9	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	4	1	3	1	1	1	36
10	1	2	1	2	3	1	2	1	3	3	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	5	2	2	2	2	2	52
11	1	2	1	1	4	2	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	2	2	2	3	5	2	3	1	2	2	51
12	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	5	2	3	1	1	1	59
13	2	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	1	2	2	54
14	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	5	2	2	2	2	1	45
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	1	1	1	1	52
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	30
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	30
18	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	4	2	1	1	1	1	41
19	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	54
20	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	33
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	1	2	1	1	34
22	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	33
23	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	34
24	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	30
25	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	32
26	1	1	1	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	5	2	3	2	1	1	49
27	1	2	1	1	1	3	3	3	1	2	3	2	2	1	2	3	2	1	1	3	5	1	1	1	1	1	48
28	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	2	5	2	2	1	2	2	51
29	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	32
30	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	2	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	37

Tabel I.2 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan Di Terminal

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_1	Pearson Correlation	1	,578**	,681**	,338	,157	,353	,411*	,174	,368*	,250	,384*	,174	,419*	,515**	,367*	,220	,196	,539**	,351	,120	,074	,449*	,078	-,154	,049	,088	,498**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,067	,407	,055	,024	,357	,045	,182	,036	,357	,021	,004	,046	,242	,299	,002	,057	,527	,697	,013	,683	,417	,797	,645	,005
K_2	Pearson Correlation	,578**	1	,394*	,318	,365*	,457*	,577**	,388*	,465**	,561**	,674**	,485**	,394*	,611**	,591**	,481**	,436*	,464**	,439*	,417*	,263	,683**	,303	,096	,464**	,439*	,812**
	Sig. (2-tailed)	,001		,031	,087	,047	,011	,001	,034	,010	,001	,000	,007	,031	,000	,001	,007	,016	,010	,015	,022	,161	,000	,104	,613	,010	,015	,000
K_3	Pearson Correlation	,681**	,394*	1	,231	,177	,124	,280	,237	,149	,171	,161	,237	,286	,351	,250	,323	,267	,535**	,598**	,366*	,240	,306	,141	-,105	-,134	-,120	,433*
	Sig. (2-tailed)	,000	,031		,220	,350	,513	,134	,206	,432	,368	,395	,206	,126	,057	,183	,081	,153	,002	,000	,047	,202	,101	,457	,581	,481	,529	,017
K_4	Pearson Correlation	,338	,318	,231	1	,331	-,025	,523**	-,096	,339	,159	,293	0,000	,591**	,321	,274	,005	,216	,162	,096	-,036	,066	,319	,114	,180	,297	,386*	,409*
	Sig. (2-tailed)	,067	,087	,220		,074	,895	,003	,615	,067	,401	,117	1,000	,001	,084	,143	,981	,252	,393	,612	,852	,728	,086	,549	,342	,112	,035	,025
K_5	Pearson Correlation	,157	,365*	,177	,331	1	,300	,373*	,248	,399*	,453*	,284	,371*	,200	,178	,289	,193	,209	,331	,249	,401*	,270	,473**	,386*	,157	,418*	,530**	,619**
	Sig. (2-tailed)	,407	,047	,350	,074		,108	,043	,187	,029	,012	,129	,043	,289	,346	,122	,308	,268	,074	,184	,028	,150	,008	,035	,407	,022	,003	,000
K_6	Pearson Correlation	,353	,457*	,124	-,025	,300	1	,474**	,516**	,183	,260	,508**	,207	,202	,233	,381*	,341	,349	,087	,208	,104	,077	,172	,138	-,160	,232	,208	,472**
	Sig. (2-tailed)	,055	,011	,513	,895	,108		,008	,003	,334	,166	,004	,273	,285	,215	,038	,065	,059	,647	,270	,584	,687	,363	,467	,400	,216	,270	,008
K_7	Pearson Correlation	,411*	,577**	,280	,523**	,373*	,474**	1	,343	,422*	,288	,698**	,245	,538**	,339	,457*	,376*	,165	,248	,173	,362*	,232	,471**	,248	,249	,386*	,468**	,689**
	Sig. (2-tailed)	,024	,001	,134	,003	,043	,008		,064	,020	,123	,000	,192	,002	,067	,011	,040	,382	,186	,362	,050	,218	,009	,187	,185	,035	,009	,000
K_8	Pearson Correlation	,174	,388*	,237	-,096	,248	,516**	,343	1	,315	,319	,536**	,579**	,475**	,184	,594**	,384*	,652**	,296	,397*	,377*	,545**	,299	,235	,174	,148	,079	,632**
	Sig. (2-tailed)	,357	,034	,206	,615	,187	,003	,064		,090	,086	,002	,001	,008	,329	,001	,036	,000	,112	,030	,040	,002	,109	,212	,357	,435	,676	,000
K_9	Pearson Correlation	,368*	,465**	,149	,339	,399*	,183	,422*	,315	1	,342	,504**	,225	,522**	,530**	,291	,508**	,051	,279	,113	,170	,290	,590**	,442*	,517**	,406*	,385*	,661**
	Sig. (2-tailed)	,045	,010	,432	,067	,029	,334	,020	,090		,065	,004	,231	,003	,003	,118	,004	,790	,136	,551	,369	,121	,001	,014	,003	,026	,035	,000
K_10	Pearson Correlation	,250	,561**	,171	,159	,453*	,260	,288	,319	,342	1	,397*	,461*	,357	,279	,362*	,365*	,359	,319	,446*	,228	,134	,196	,348	,016	,219	,339	,606**
	Sig. (2-tailed)	,182	,001	,368	,401	,012	,166	,123	,086	,065		,030	,010	,053	,136	,049	,047	,051	,086	,014	,226	,482	,300	,060	,935	,244	,067	,000

Tabel I.2 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan Di Terminal (Lanjutan)

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_11	Pearson Correlation	,384*	,674**	,161	,293	,284	,508**	,698**	,536**	,504**	,397*	1	,268	,564**	,563**	,544**	,313	,302	,176	,135	,313	,171	,426*	,146	,237	,427*	,405*	,695**
	Sig. (2-tailed)	,036	,000	,395	,117	,129	,004	,000	,002	,004	,030		,152	,001	,001	,002	,093	,105	,353	,477	,092	,367	,019	,441	,208	,019	,027	,000
K_12	Pearson Correlation	,174	,485**	,237	0,000	,371*	,207	,245	,579**	,225	,461*	,268	1	,356	,307	,475**	,230	,415*	,592**	,556**	,461*	,461*	,418*	,469**	,349	,296	,238	,652**
	Sig. (2-tailed)	,357	,007	,206	1,000	,043	,273	,192	,001	,231	,010	,152		,053	,099	,008	,221	,023	,001	,001	,010	,010	,021	,009	,059	,112	,205	,000
K_13	Pearson Correlation	,419*	,394*	,286	,591**	,200	,202	,538**	,475**	,522**	,357	,564**	,356	1	,397*	,339	,266	,401*	,367*	,299	,050	,366*	,261	,229	,223	,200	,299	,624**
	Sig. (2-tailed)	,021	,031	,126	,001	,289	,285	,002	,008	,003	,053	,001	,053		,030	,067	,156	,028	,046	,109	,791	,047	,164	,223	,237	,288	,109	,000
K_14	Pearson Correlation	,515**	,611**	,351	,321	,178	,233	,339	,184	,530**	,279	,563**	,307	,397*	1	,296	,472**	,208	,484**	,217	,160	,095	,451*	,219	,312	,484**	,402*	,605**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,057	,084	,346	,215	,067	,329	,003	,136	,001	,099	,030		,113	,008	,271	,007	,250	,398	,619	,012	,244	,093	,007	,028	,000
K_15	Pearson Correlation	,367*	,591**	,250	,274	,289	,381*	,457*	,594**	,291	,362*	,544**	,475**	,339	,296	1	,167	,535**	,301	,418*	,233	,296	,548**	,388*	,170	,301	,239	,660**
	Sig. (2-tailed)	,046	,001	,183	,143	,122	,038	,011	,001	,118	,049	,002	,008	,067	,113		,377	,002	,106	,021	,215	,112	,002	,034	,368	,106	,203	,000
K_16	Pearson Correlation	,220	,481**	,323	,005	,193	,341	,376*	,384*	,508**	,365*	,313	,230	,266	,472**	,167	1	,173	,281	,193	,363*	,322	,273	,274	,220	,065	,077	,550**
	Sig. (2-tailed)	,242	,007	,081	,981	,308	,065	,040	,036	,004	,047	,093	,221	,156	,008	,377		,361	,133	,306	,049	,083	,144	,143	,242	,734	,685	,002
K_17	Pearson Correlation	,196	,436*	,267	,216	,209	,349	,165	,652**	,051	,359	,302	,415*	,401*	,208	,535**	,173	1	,333	,447*	,047	,614**	,336	,088	0,000	,167	,089	,523**
	Sig. (2-tailed)	,299	,016	,153	,252	,268	,059	,382	,000	,790	,051	,105	,023	,028	,271	,002	,361		,072	,013	,804	,000	,069	,644	1,000	,379	,638	,003
K_18	Pearson Correlation	,539**	,464**	,535**	,162	,331	,087	,248	,296	,279	,319	,176	,592**	,367*	,484**	,301	,281	,333	1	,671**	,212	,448*	,572**	,264	,294	,375*	,447*	,615**
	Sig. (2-tailed)	,002	,010	,002	,393	,074	,647	,186	,112	,136	,086	,353	,001	,046	,007	,106	,133	,072		,000	,260	,013	,001	,158	,115	,041	,013	,000
K_19	Pearson Correlation	,351	,439*	,598**	,096	,249	,208	,173	,397*	,113	,446*	,135	,556**	,299	,217	,418*	,193	,447*	,671**	1	,232	,401*	,331	,472**	,088	,224	,280	,562**
	Sig. (2-tailed)	,057	,015	,000	,612	,184	,270	,362	,030	,551	,014	,477	,001	,109	,250	,021	,306	,013	,000		,217	,028	,074	,008	,645	,235	,134	,001

Tabel I.2 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan Di Terminal (Lanjutan)

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_20	Pearson Correlation	,120	,417*	,366*	-,036	,401*	,104	,362*	,377*	,170	,228	,313	,461*	,050	,160	,233	,363*	,047	,212	,232	1	,176	,340	,087	,120	,094	,106	,455*
	Sig. (2-tailed)	,527	,022	,047	,852	,028	,584	,050	,040	,369	,226	,092	,010	,791	,398	,215	,049	,804	,260	,217		,352	,066	,647	,527	,620	,579	,011
K_21	Pearson Correlation	,074	,263	,240	,066	,270	,077	,232	,545**	,290	,134	,171	,461*	,366*	,095	,296	,322	,614**	,448*	,401*	,176	1	,498**	,337	,352	,212	,148	,535**
	Sig. (2-tailed)	,697	,161	,202	,728	,150	,687	,218	,002	,121	,482	,367	,010	,047	,619	,112	,083	,000	,013	,028	,352		,005	,069	,057	,260	,436	,002
K_22	Pearson Correlation	,449*	,683**	,306	,319	,473**	,172	,471**	,299	,590**	,196	,426*	,418*	,261	,451*	,548**	,273	,336	,572**	,331	,340	,498**	1	,373*	,449*	,572**	,511**	,728**
	Sig. (2-tailed)	,013	,000	,101	,086	,008	,363	,009	,109	,001	,300	,019	,021	,164	,012	,002	,144	,069	,001	,074	,066	,005		,042	,013	,001	,004	,000
K_23	Pearson Correlation	,078	,303	,141	,114	,386*	,138	,248	,235	,442*	,348	,146	,469**	,229	,219	,388*	,274	,088	,264	,472**	,087	,337	,373*	1	,337	,374*	,354	,537**
	Sig. (2-tailed)	,683	,104	,457	,549	,035	,467	,187	,212	,014	,060	,441	,009	,223	,244	,034	,143	,644	,158	,008	,647	,069	,042		,069	,042	,055	,002
K_24	Pearson Correlation	-,154	,096	-,105	,180	,157	-,160	,249	,174	,517**	,016	,237	,349	,223	,312	,170	,220	0,000	,294	,088	,120	,352	,449*	,337	1	,539**	,351	,383*
	Sig. (2-tailed)	,417	,613	,581	,342	,407	,400	,185	,357	,003	,935	,208	,059	,237	,093	,368	,242	1,000	,115	,645	,527	,057	,013	,069		,002	,057	,037
K_25	Pearson Correlation	,049	,464**	-,134	,297	,418*	,232	,386*	,148	,406*	,219	,427*	,296	,200	,484**	,301	,065	,167	,375*	,224	,094	,212	,572**	,374*	,539**	1	,894**	,557**
	Sig. (2-tailed)	,797	,010	,481	,112	,022	,216	,035	,435	,026	,244	,019	,112	,288	,007	,106	,734	,379	,041	,235	,620	,260	,001	,042	,002		,000	,001
K_26	Pearson Correlation	,088	,439*	-,120	,386*	,530**	,208	,468**	,079	,385*	,339	,405*	,238	,299	,402*	,239	,077	,089	,447*	,280	,106	,148	,511**	,354	,351	,894**	1	,562**
	Sig. (2-tailed)	,645	,015	,529	,035	,003	,270	,009	,676	,035	,067	,027	,205	,109	,028	,203	,685	,638	,013	,134	,579	,436	,004	,055	,057	,000		,001
Jawab Tot	Pearson Correlation	,498**	,812**	,433*	,409*	,619**	,472**	,689**	,632**	,661**	,606**	,695**	,652**	,624**	,605**	,660**	,550**	,523**	,615**	,562**	,455*	,535**	,728**	,537**	,383*	,557**	,562**	1
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,017	,025	,000	,008	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,003	,000	,001	,011	,002	,000	,002	,037	,001	,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Tabel I.3 Hasil Uji Validitas Harapan Karyawan Di Terminal

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_1	Pearson Correlation	1	,509**	,850**	,745**	,296	,176	,802**	,316	,025	,218	,509**	,201	,514**	,604**	,260	,503**	,749**	,413*	,477**	,459*	,447*	,342	,426*	,356	,389*	,342	,665**
	Sig. (2-tailed)		,004	,000	,000	,112	,352	,000	,088	,896	,247	,004	,286	,004	,000	,165	,005	,000	,023	,008	,011	,013	,065	,019	,053	,034	,065	,000
K_2	Pearson Correlation	,509**	1	,599**	,683**	,582**	,154	,408*	,363*	,294	,310	,365*	,187	,363*	,499**	,227	,312	,347	,271	,227	,317	,488**	,327	,330	,117	,400*	,327	,576**
	Sig. (2-tailed)	,004		,000	,000	,001	,417	,025	,049	,115	,096	,047	,322	,049	,005	,227	,093	,060	,148	,227	,088	,006	,078	,075	,539	,028	,078	,001
K_3	Pearson Correlation	,850**	,599**	1	,614**	,349	,207	,681**	,372*	,029	,257	,385*	,175	,547**	,711**	,370*	,591**	,744**	,304	,370*	,540**	,614**	,479**	,502**	,288	,539**	,479**	,711**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,059	,272	,000	,043	,878	,171	,036	,356	,002	,000	,044	,001	,000	,102	,044	,002	,000	,007	,005	,122	,002	,007	,000
K_4	Pearson Correlation	,745**	,683**	,614**	1	,397*	,236	,598**	,265	,234	,146	,488**	,242	,265	,388*	,116	,363*	,503**	,388*	,291	,308	,280	,176	,260	,239	,224	,176	,549**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,030	,209	,000	,156	,213	,440	,006	,198	,156	,034	,540	,049	,005	,034	,119	,098	,134	,352	,165	,203	,235	,352	,002
K_5	Pearson Correlation	,296	,582**	,349	,397*	1	,469**	,237	,316	,465**	,388*	,194	,254	,211	,350	,116	,309	,250	,220	,116	,408*	,238	,350	,310	,237	,444*	,490**	,564**
	Sig. (2-tailed)	,112	,001	,059	,030		,009	,206	,089	,010	,034	,305	,175	,263	,058	,543	,096	,183	,242	,543	,025	,205	,058	,096	,206	,014	,006	,001
K_6	Pearson Correlation	,176	,154	,207	,236	,469**	1	,141	,360	,503**	,519**	,154	,395*	,047	,396*	,361*	,429*	,297	,328	,189	,485**	,118	,187	,246	-,035	,044	-,021	,537**
	Sig. (2-tailed)	,352	,417	,272	,209	,009		,457	,050	,005	,003	,417	,031	,805	,031	,050	,018	,111	,077	,317	,007	,534	,322	,191	,853	,817	,913	,002
K_7	Pearson Correlation	,802**	,408*	,681**	,598**	,237	,141	1	,254	,020	,175	,408*	-,008	,492**	,484**	,122	,248	,601**	,331	,383*	,215	,239	,169	,109	-,071	,200	,169	,447*
	Sig. (2-tailed)	,000	,025	,000	,000	,206	,457		,176	,917	,355	,025	,964	,006	,007	,521	,186	,000	,074	,037	,255	,203	,373	,567	,708	,288	,373	,013
K_8	Pearson Correlation	,316	,363*	,372*	,265	,316	,360	,254	1	,129	,253	,363*	-,026	,366*	,664**	,610**	,289	,534**	,589**	,379*	,191	,265	,524**	,545**	,016	,326	,383*	,570**
	Sig. (2-tailed)	,088	,049	,043	,156	,089	,050	,176		,498	,178	,049	,890	,047	,000	,000	,121	,002	,001	,039	,313	,156	,003	,002	,934	,078	,036	,001
K_9	Pearson Correlation	,025	,294	,029	,234	,465**	,503**	,020	,129	1	,563**	,049	,680**	,129	,218	,258	,364*	,095	,185	,331	,412*	,134	,218	,165	,020	,131	,041	,518**
	Sig. (2-tailed)	,896	,115	,878	,213	,010	,005	,917	,498		,001	,797	,000	,498	,247	,169	,048	,619	,327	,074	,024	,481	,247	,383	,917	,491	,829	,003
K_10	Pearson Correlation	,218	,310	,257	,146	,388*	,519**	,175	,253	,563**	1	,429*	,385*	,350	,490**	,447*	,468**	,215	,406*	,447*	,476**	,439*	,232	,304	-,044	,191	,103	,622**
	Sig. (2-tailed)	,247	,096	,171	,440	,034	,003	,355	,178	,001		,018	,036	,058	,006	,013	,009	,255	,026	,013	,008	,015	,217	,102	,818	,312	,587	,000

Tabel I.3 Hasil Uji Validitas Harapan Karyawan Di Terminal (Lanjutan)

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban
K_11	Pearson Correlation	.509**	.365*	.385*	.488**	.194	.154	.408*	.363*	.049	.429*	1	-.021	.363*	.499**	.227	.228	.347	.406*	.369*	.317	.488**	.155	.330	.117	.218	.155	.477**
	Sig. (2-tailed)	.004	.047	.036	.006	.305	.417	.025	.049	.797	.018		.913	.049	.005	.227	.226	.060	.026	.045	.088	.006	.414	.075	.539	.247	.414	.008
K_12	Pearson Correlation	.201	.187	.175	.242	.254	.395*	-.008	-.026	.680**	.385*	-.021	1	.143	.208	.232	.638**	.161	.099	.294	.664**	.242	.133	.152	.246	.064	.058	.533**
	Sig. (2-tailed)	.286	.322	.356	.198	.175	.031	.964	.890	.000	.036	.913		.450	.270	.218	.000	.396	.604	.115	.000	.198	.484	.424	.189	.738	.762	.002
K_13	Pearson Correlation	.514**	.363*	.547**	.265	.211	.047	.492**	.366*	.129	.350	.363*	.143	1	.524**	.494**	.358	.534**	.368*	.263	.327	.425*	.524**	.338	.254	.475**	.524**	.584**
	Sig. (2-tailed)	.004	.049	.002	.156	.263	.805	.006	.047	.498	.058	.049	.450		.003	.005	.052	.002	.045	.161	.078	.019	.003	.068	.176	.008	.003	.001
K_14	Pearson Correlation	.604**	.499**	.711**	.388*	.350	.396*	.484**	.664**	.218	.490**	.499**	.208	.524**	1	.790**	.649**	.797**	.684**	.636**	.579**	.599**	.627**	.705**	.169	.512**	.441*	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.000	.034	.058	.031	.007	.000	.247	.006	.005	.270	.003		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.373	.004	.015	.000
K_15	Pearson Correlation	.260	.227	.370*	.116	.116	.361*	.122	.610**	.258	.447*	.227	.232	.494**	.790**	1	.634**	.622**	.646**	.492**	.418*	.291	.636**	.666**	.122	.391*	.328	.692**
	Sig. (2-tailed)	.165	.227	.044	.540	.543	.050	.521	.000	.169	.013	.227	.218	.005	.000		.000	.000	.000	.006	.021	.119	.000	.000	.521	.033	.076	.000
K_16	Pearson Correlation	.503**	.312	.591**	.363*	.309	.429*	.248	.289	.364*	.468**	.228	.638**	.358	.649**	.634**	1	.576**	.432*	.332	.763**	.363*	.466**	.566**	.248	.367*	.283	.782**
	Sig. (2-tailed)	.005	.093	.001	.049	.096	.018	.186	.121	.048	.009	.226	.000	.052	.000	.000		.001	.017	.073	.000	.049	.009	.001	.186	.046	.129	.000
K_17	Pearson Correlation	.749**	.347	.744**	.503**	.250	.297	.601**	.534**	.095	.215	.347	.161	.534**	.797**	.622**	.576**	1	.697**	.530**	.505**	.377*	.686**	.637**	.413*	.539**	.465**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.060	.000	.005	.183	.111	.000	.002	.619	.255	.060	.396	.002	.000	.000	.001		.000	.003	.004	.040	.000	.000	.023	.002	.010	.000
K_18	Pearson Correlation	.413*	.271	.304	.388*	.220	.328	.331	.589**	.185	.406*	.406*	.099	.368*	.684**	.646**	.432*	.697**	1	.525**	.285	.222	.538**	.469**	.331	.310	.244	.641**
	Sig. (2-tailed)	.023	.148	.102	.034	.242	.077	.074	.001	.327	.026	.026	.604	.045	.000	.000	.017	.000		.003	.127	.239	.002	.009	.074	.095	.193	.000
K_19	Pearson Correlation	.477**	.227	.370*	.291	.116	.189	.383*	.379*	.331	.447*	.369*	.294	.263	.636**	.492**	.332	.530**	.525**	1	.269	.291	.328	.439*	.122	.228	.174	.581**
	Sig. (2-tailed)	.008	.227	.044	.119	.543	.317	.037	.039	.074	.013	.045	.115	.161	.000	.006	.073	.003	.003		.151	.119	.076	.015	.521	.226	.357	.001

Tabel I.3 Hasil Uji Validitas Harapan Karyawan Di Terminal (Lanjutan)

		K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26	Total Jawaban	
K_20	Pearson Correlation	,459*	,317	,540**	,308	,408*	,485**	,215	,191	,412*	,476**	,317	,664**	,327	,579**	,418*	,763**	,505**	,285	,269	1	,410*	,579**	,640**	,368*	,593**	,488**	,793**	
	Sig. (2-tailed)	,011	,088	,002	,098	,025	,007	,255	,313	,024	,008	,088	,000	,078	,001	,021	,000	,004	,127	,151		,024	,001	,000	,045	,001	,006	,000	
K_21	Pearson Correlation	,447*	,488**	,614**	,280	,238	,118	,239	,265	,134	,439*	,488**	,242	,425*	,599**	,291	,363*	,377*	,222	,291	,410*	1	,176	,260	,239	,224	,176	,528**	
	Sig. (2-tailed)	,013	,006	,000	,134	,205	,534	,203	,156	,481	,015	,006	,198	,019	,000	,119	,049	,040	,239	,119	,024		,352	,165	,203	,235	,352	,003	
K_22	Pearson Correlation	,342	,327	,479**	,176	,350	,187	,169	,524**	,218	,232	,155	,133	,524**	,627**	,636**	,466**	,686**	,538**	,328	,579**	,176	1	,843**	,484**	,906**	,814**	,711**	
	Sig. (2-tailed)	,065	,078	,007	,352	,058	,322	,373	,003	,247	,217	,414	,484	,003	,000	,000	,009	,000	,002	,076	,001	,352		,000	,007	,000	,000	,000	
K_23	Pearson Correlation	,426*	,330	,502**	,260	,310	,246	,109	,545**	,165	,304	,330	,152	,338	,705**	,666**	,566**	,637**	,469**	,439*	,640**	,260	,843**	1	,342	,785**	,705**	,731**	
	Sig. (2-tailed)	,019	,075	,005	,165	,096	,191	,567	,002	,383	,102	,075	,424	,068	,000	,000	,001	,000	,009	,015	,000	,165	,000		,065	,000	,000	,000	
K_24	Pearson Correlation	,356	,117	,288	,239	,237	-,035	-,071	,016	,020	-,044	,117	,246	,254	,169	,122	,248	,413*	,331	,122	,368*	,239	,484**	,342	1	,535**	,484**	,371*	
	Sig. (2-tailed)	,053	,539	,122	,203	,206	,853	,708	,934	,917	,818	,539	,189	,176	,373	,521	,186	,023	,074	,521	,045	,203	,007	,065		,002	,007	,044	
K_25	Pearson Correlation	,389*	,400*	,539**	,224	,444*	,044	,200	,326	,131	,191	,218	,064	,475**	,512**	,391*	,367*	,539**	,310	,228	,593**	,224	,906**	,785**	,535**	1	,906**	,627**	
	Sig. (2-tailed)	,034	,028	,002	,235	,014	,817	,288	,078	,491	,312	,247	,738	,008	,004	,033	,046	,002	,095	,226	,001	,235	,000	,000	,002		,000	,000	
K_26	Pearson Correlation	,342	,327	,479**	,176	,490**	-,021	,169	,383*	,041	,103	,155	,058	,524**	,441*	,328	,283	,465**	,244	,174	,488**	,176	,814**	,705**	,484**	,906**	1	,549**	
	Sig. (2-tailed)	,065	,078	,007	,352	,006	,913	,373	,036	,829	,587	,414	,762	,003	,015	,076	,129	,010	,193	,357	,006	,352	,000	,000	,007	,000		,002	
Jawab Tot	Pearson Correlation	,665**	,576**	,711**	,549**	,564**	,537**	,447*	,570**	,518**	,622**	,477**	,533**	,584**	,855**	,692**	,782**	,768**	,641**	,581**	,793**	,528**	,711**	,731**	,371*	,627**	,549**	1	
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,002	,001	,002	,013	,001	,003	,000	,008	,002	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,003	,000	,000	,044	,000	,002		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

LAMPIRAN I

Data Uji Reabilitas Kuisisioner Kinerja dan Harapan Karyawan

Tabel I.4 Hasil Uji Reabilitas Kinerja Karyawan di Terminal

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,914	26

Tabel I.5 Hasil Uji Reabilitas Kinerja Karyawan di Terminal

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,923	26

LAMPIRAN J

Data Kuisisioner Harapan Penumpang Dalam Terminal

Tabel J.1 Rekapitulasi Data Kuisisioner Dirasakan Penumpang Dalam Terminal

No.	Pertanyaan dirasakan																										Skor
Respon	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Y
1	3	4	2	1	4	2	4	3	4	2	2	1	3	2	4	2	4	4	2	2	4	3	3	2	4	4	75
2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	3	68
3	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	4	4	3	2	2	1	2	2	3	1	4	2	1	3	2	54
4	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	3	1	3	1	3	1	53
5	2	1	1	2	1	3	4	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	3	2	2	2	50
6	3	3	4	2	2	1	1	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	5	3	3	3	3	3	72
7	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	64
8	5	2	5	3	3	4	4	3	2	3	2	2	5	2	2	3	5	2	2	4	5	4	2	2	4	4	84
9	3	3	5	2	3	2	2	3	3	2	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	5	4	3	2	3	4	76
10	3	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	2	2	2	2	71
11	4	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	2	3	2	5	2	3	1	2	2	55
12	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	67
13	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	75
14	3	3	2	4	2	3	5	2	3	2	3	2	1	2	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	2	2	75
15	4	3	2	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	88
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	3	3	3	3	5	2	2	2	3	3	80
17	2	2	1	1	1	2	2	3	2	1	2	1	3	2	4	3	3	2	1	3	4	4	2	1	2	2	56
18	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	2	4	2	2	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4	86
19	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	95
20	4	4	4	4	4	4	3	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	4	1	3	1	2	2	68
21	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	121
22	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	82
23	3	4	3	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	77
24	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	72
25	1	1	1	3	2	1	1	2	1	3	2	1	1	2	3	2	1	1	3	3	4	2	3	1	2	4	51

Tabel J .1 Rekapitulasi Data Kuisisioner Dirasakan Penumpang Didalam Terminal (lanjutan).

No. Respon	Pertanyaan dirasakan																										Skor	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Y	
26	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	4	2	3	1	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	1	1	58	
27	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	4	1	1	1	3	4	4	4	1	3	4	4	4	1	3	3	65	
28	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	5	3	2	2	3	3	73	
29	1	1	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	5	3	3	2	3	3	64	
30	1	3	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	64	
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	4	1	4	1	4	4	4	4	50	
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	35	
33	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	34	
34	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	39	
35	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	39	
36	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	39	
37	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	35	
38	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	34	
39	2	2	3	3	3	1	1	2	2	3	3	1	2	1	3	3	2	1	1	2	5	2	1	1	2	2	54	
40	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2	1	5	3	3	3	3	3	3	66	
41	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	1	2	1	3	3	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3	53	
42	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	60	
43	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	41	
44	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	33	
45	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	62	
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28	
47	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	5	2	2	1	2	2	48	
48	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	52	
49	1	2	1	1	3	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	5	2	3	1	2	2	54	
50	1	1	1	1	4	1	1	2	3	4	1	2	1	1	2	4	2	2	1	3	5	1	3	1	1	1	50	
Jumlah	115	119	113	107	115	103	113	108	112	134	112	88	111	92	120	142	122	113	113	131	180	121	127	89	122	123		
N = 50																												
Jumlah Total	2,30	2,38	2,26	2,14	2,30	2,06	2,26	2,16	2,24	2,68	2,24	1,76	2,22	1,84	2,40	2,84	2,44	2,26	2,26	2,62	3,60	2,42	2,54	1,78	2,44	2,46		

Tabel J.2 Rekapitulasi Data Kuisisioner Harapan Penumpang dalam Terminal (lanjut).

No. Respon	Pertanyaan Harapan																										Skor	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Y	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	127
27	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	122
28	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	130
29	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	125
30	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	130
31	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	4	4	127
32	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	122
33	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	130
34	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	109
35	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	109
36	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	109
37	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	130
38	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	110
39	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	130
40	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	130
41	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	130
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	116
43	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	130
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	109
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	116
46	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	130
47	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	3	3	5	3	3	3	5	4	2	5	3	3	5	4	4	99	
48	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	3	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	110
49	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	102	
50	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	111	
Jumlah	236	235	231	226	238	227	235	235	221	228	234	216	216	219	227	231	221	230	221	224	230	220	222	222	218	224		
N = 50																												
Jumlah Total	4,72	4,70	4,62	4,52	4,76	4,54	4,70	4,70	4,42	4,56	4,68	4,32	4,32	4,38	4,54	4,62	4,42	4,60	4,42	4,48	4,60	4,40	4,44	4,44	4,36	4,48		

LAMPIRAN K

Data Kuisisioner Harapan Penumpang Diluar Terminal

Tabel K.1 Rekapitulasi Data Kuisisioner Dirasakan Penumpang Diluar Terminal

No.	Pertanyaan dirasakan																										Skor
Respon	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Y
1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	4	1	2	1	2	2	43
2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	3	1	1	1	47
3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	4	2	3	1	4	4	50
4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	5	3	3	1	2	3	69
5	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	4	1	2	1	2	2	42
6	1	2	1	1	3	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	5	2	3	1	2	1	54
7	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	37
8	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	2	1	1	1	1	32
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	1	1	1	1	1	34
10	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	4	2	1	2	3	4	2	3	2	2	2	63
11	2	2	1	1	3	2	1	1	3	3	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	5	3	3	2	2	2	59
12	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	5	2	3	1	1	1	57
13	2	2	1	1	4	2	1	2	2	4	1	2	2	2	2	4	2	1	2	1	5	2	3	1	1	1	53
14	2	3	1	2	4	3	1	1	2	3	2	2	2	1	1	4	2	1	1	3	4	3	2	1	1	1	53
15	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	4	2	1	1	3	5	1	3	1	1	2	44
16	1	1	1	2	3	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	35
17	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	4	1	2	1	1	1	42
18	2	3	2	1	3	2	1	3	2	4	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	5	2	3	1	1	1	57
19	2	3	2	1	3	3	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	2	63
20	2	3	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	5	1	2	1	1	1	45
21	2	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	2	2	1	1	3	1	1	1	3	5	1	1	1	1	1	47
22	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	5	1	2	1	1	2	35
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	31
24	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	32
25	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	31

Tabel K.1 Rekapitulasi Data Kuisisioner dirasakan Penumpang luar Terminal (lanjutan).

No. Respon	Pertanyaan dirasakan																										Skor Y
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
26	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	5	1	2	1	1	1	36
27	3	3	2	2	4	3	2	2	2	3	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	5	2	3	1	1	1	62
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	32
29	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	32
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	31
31	2	2	3	3	3	1	3	2	3	4	2	2	3	1	3	3	3	2	1	3	5	1	3	2	1	1	62
32	2	2	3	3	3	1	2	1	2	3	1	1	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	50
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	1	3	1	1	1	33
34	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33
35	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	34
36	3	1	4	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	42
37	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	3	3	54
38	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	1	3	5	1	2	1	1	1	58
39	1	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	4	4	4	1	4	4	64
40	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	1	3	1	2	2	2	2	1	2	4	1	2	1	2	2	57
41	2	2	1	3	3	1	2	2	3	3	3	1	3	1	3	2	2	2	1	2	5	3	2	1	2	2	57
42	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	32
43	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	1	3	2	2	1	2	2	60
44	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	3	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	51
45	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
46	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32
47	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4	2	2	3	2	3	4	4	2	2	2	4	4	3	2	3	3	77
48	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	3	3	2	1	2	2	44
49	4	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	1	3	3	2	2	1	3	2	2	1	1	2	2	51
50	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	2	2	34
Jumlah	89	90	75	74	114	81	74	75	87	111	81	72	89	66	85	111	90	75	70	99	192	86	104	58	77	79	
N = 50																											
Jumlah Total	1,78	1,80	1,50	1,48	2,28	1,62	1,48	1,50	1,74	2,22	1,62	1,44	1,78	1,32	1,70	2,22	1,80	1,50	1,40	1,98	3,84	1,72	2,08	1,16	1,54	1,58	

Tabel K.2 Rekapitulasi Data Kuisisioner Harapan Penumpang luar Terminal (lanjut).

No. Respon	Pertanyaan Harapan																										Skor	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Y	
26	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	130
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	128
28	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	123
29	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	126
30	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	4	128
31	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	129
32	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	130
33	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	116
34	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	116
35	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	117
36	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	3	5	5	5	118
37	4	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	4	5	5	5	5	109
38	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	118
39	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	118
40	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	2	5	4	3	5	5	5	116
41	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	130
42	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	118
43	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	130
44	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	130
45	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	104
46	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	94
47	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	130
48	5	4	2	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	116
49	5	4	3	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	117
50	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	130
Jumlah	236	234	216	226	223	225	225	227	231	233	227	229	234	229	236	226	220	222	213	230	228	232	226	219	236	234		
N = 50																												
Jumlah Total	4,72	4,68	4,32	4,52	4,46	4,50	4,50	4,54	4,62	4,66	4,54	4,58	4,68	4,58	4,72	4,52	4,40	4,44	4,26	4,60	4,56	4,64	4,52	4,38	4,72	4,68		

LAMPIRAN L

Data Kuisiener Dirasakan Supir Dalam Terminal.

Tabel L.1 Rekapitulasi Data Kuisiener dirasakan Supir Dalam Terminal

No.	Pertanyaan dirasakan																										Skor
Respon	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Y
1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	32
2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	3	1	1	1	47
3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	4	2	3	1	4	4	50
4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	5	3	3	1	2	3	69
5	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	33
6	1	2	1	1	3	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	5	2	3	1	2	1	54
7	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	37
8	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	2	1	1	1	1	32
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	1	1	1	1	1	34
10	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	4	2	1	2	3	4	2	3	2	2	2	63
11	2	2	1	1	3	2	1	1	3	3	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	5	3	3	2	2	2	59
12	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	5	2	3	1	1	1	57
13	2	2	1	1	4	2	1	2	2	4	1	2	2	2	2	4	2	1	2	1	5	2	3	1	1	1	53
14	2	3	1	2	4	3	1	1	2	3	2	2	2	1	1	4	2	1	1	3	4	3	2	1	1	1	53
15	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	4	2	1	1	3	5	1	3	1	1	2	44
16	1	1	1	2	3	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	35
17	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	4	1	2	1	1	1	42
18	2	3	2	1	3	2	1	3	2	4	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	5	2	3	1	1	1	57
19	2	3	2	1	3	3	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	2	63
20	2	3	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	5	1	2	1	1	1	45
21	2	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	2	2	1	1	3	1	1	1	3	5	1	1	1	1	1	47
22	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	5	1	2	1	1	2	35
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	31
24	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	32
25	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	31

Tabel L.1 Rekapitulasi Data Kuisiонер Dirasakan Supir Dalam Terminal (Lanjutan)

No. Respon	Pertanyaan dirasakan																										Skor Y
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
26	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	5	1	2	1	1	1	36
27	3	3	2	2	4	3	2	2	2	3	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	5	2	3	1	1	1	62
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	32
29	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	32
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	31
31	2	3	2	2	4	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	1	1	3	4	2	3	1	2	2	60
32	1	1	1	1	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	2	5	2	3	1	1	1	45
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	5		3	1	1	1	52
34	2	3	1	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	1	1	3	4	2	1	1	1	1	50
35	1	2	1	2	3	3	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	3	5	2	3	2	1	2	52
36	1	2	1	1	1	3	1	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	5	3	3	1	2	2	60
37	1	2	1	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	1	1	3	2	2	1	2	5	3	1	1	1	1	51
38	1	3	1	1	4	2	1	2	2	4	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	5	2	3	1	2	2	56
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	1	1	1	1	52
40	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	5	2	1	2	1	1	50
41	1	1	1	1	4	1	1	2	2	4	1	1	2	1	2	4	1	1	2	1	4	2	1	1	1	1	44
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	55
43	1	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	59
44	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	5	2	2	1	1	1	50
45	2	3	1	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	3	3	1	2	1	1	1	48
46	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	3	5	2	1	1	1	1	46
47	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	4	2	2	1	1	1	45
48	1	3	1	3	3	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	42
49	1	2	1	3	3	3	1	2	3	3	1	2	2	1	1	4	1	1	1	3	5	1	1	1	1	1	49
50	1	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	5	2	1	2	1	1	53

Tabel L.1 Rekapitulasi Data Kuisiener Dirasakan Supir Dalam Terminal (lanjutan).

No. Respon	Pertanyaan dirasakan																										Skor Y	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		
51	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	5	2	1	1	1	1	50	
52	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	44	
53	1	2	1	2	3	2	1	2	3	4	2	2	2	2	2	4	3	2	1	3	5	2	3	1	2	2	59	
54	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	5	2	1	1	1	1	43	
55	1	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	4	2	2	2	3	4	2	4	1	1	1	52	
56	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	3	1	2	1	1	1	40	
57	3	2	3	3	3	3	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	4	2	3	1	1	1	48	
58	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	3	1	2	2	53	
59	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	4	2	2	2	3	5	2	4	1	1	1	57	
60	1	3	1	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	4	2	2	2	2	2	50	
61	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	5	2	2	1	2	2	48	
62	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	52	
63	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	5	2	3	1	1	1	53	
64	1	2	1	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	5	2	2	1	2	2	50	
65	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	3	5	2	3	1	1	1	48	
66	1	2	1	1	3	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	5	2	3	1	2	2	54	
67	1	1	1	1	4	1	1	2	3	4	1	2	1	1	2	4	2	2	1	3	5	1	3	1	1	1	50	
68	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	5	3	3	1	1	1	48	
69	1	3	1	1	3	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	5	3	3	2	2	2	59	
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	3	3	1	1	1	37	
71	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	5	2	3	1	2	2	57	
72	1	3	1	1	3	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3	5	2	2	1	2	1	49	
73	1	3	1	1	3	2	1	1	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	52	
74	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	5	2	2	1	1	1	48	
75	2	3	2	3	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	4	1	1	2	2	2	46	
Jumlah	109	146	101	110	180	143	87	123	146	178	119	134	132	103	123	191	131	117	116	180	337	135	159	90	101	103		
N = 75																												
Jumlah Total	1,45	1,95	1,35	1,47	2,40	1,91	1,16	1,64	1,95	2,37	1,59	1,79	1,76	1,37	1,64	2,55	1,75	1,56	1,55	2,40	4,49	1,80	2,12	1,20	1,35	1,37		

LAMPIRAN L

Data Kuisisioner Dirasakan Supir Dalam Terminal.

Tabel L.2 Rekapitulasi Data Kuisisioner Diharapkan Supir Dalam Terminal

No. Respon	Pertanyaan Harapan																										Skor Y
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
1	5	4	5	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	106
2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	126
3	4	4	5	5	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	5	5	5	106
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	5	4	3	3	3	2	2	4	4	99
5	5	5	5	4	3	3	5	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	101
6	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	102
7	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	111
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
9	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	3	3	5	5	4	5	4	3	5	5	5	110
10	5	5	4	4	4	3	5	4	3	5	5	3	3	4	4	2	2	4	4	2	3	3	4	5	5	5	100
11	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	120
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	127
13	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3	3	5	5	2	5	5	3	5	4	4	111
14	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	111
15	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	128
16	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
17	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	121
18	5	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	5	4	3	4	4	4	5	3	3	97
19	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	129
20	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	124
21	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	125
22	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	3	3	5	3	3	3	5	4	2	5	3	3	5	4	4	99
23	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	3	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	110
24	5	4	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	113
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	2	3	3	4	4	4	4	98

Tabel L.2 Rekapitulasi Data Kuisisioner Harapkan Supir Dalam Terminal (Lanjutan)

No. Respon	Pertanyaan Harapan																										Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Y
26	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	117
27	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	5	5	5	92
28	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110
29	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	116
30	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	4	110
31	5	3	5	4	3	3	4	4	3	3	5	3	4	5	5	3	3	5	5	3	4	5	3	5	5	5	105
32	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	5	3	5	5	5	109
33	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107
34	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	113
35	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	5	3	3	4	4	2	4	4	5	4	4	4	103
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	3	5	5	5	2	5	3	3	5	4	4	114
37	5	4	5	5	3	3	5	3	2	2	3	2	3	4	4	2	2	5	5	3	4	4	5	5	5	5	98
38	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	3	3	3	3	5	5	5	4	3	5	5	5	113
39	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	3	3	5	5	2	5	4	4	5	4	4	108
40	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	112
41	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	121
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	2	3	4	4	4	4	4	116
43	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	5	2	5	5	3	5	5	5	113
44	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	5	4	4	5	5	5	106
45	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	114
46	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	115
47	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	116
48	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	123
49	5	5	5	5	3	3	5	4	3	3	5	3	4	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	112
50	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	117

Tabel L.2 Rekapitulasi Data Kuisiонер Harapan Supir Dalam Terminal (lanjut).

No. Respon	Pertanyaan Harapan																										Skor Y
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	122
52	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	111
53	5	5	5	5	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	2	3	4	4	4	4	104	
54	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	124	
55	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	5	3	3	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	110	
56	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	2	4	3	2	2	2	5	5	3	4	5	5	5	5	105	
57	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	117	
58	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	115	
59	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	120	
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	2	5	5	118	
61	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	113	
62	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	113	
63	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	118	
64	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	3	3	5	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	111	
65	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	118	
66	5	4	5	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	5	3	3	4	4	3	5	5	99	
67	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	3	4	5	3	3	4	4	4	3	5	5	4	5	4	109	
68	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	3	3	5	5	3	5	4	4	5	4	112	
69	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3	5	4	116	
70	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	115	
71	5	4	5	5	4	3	5	4	3	3	4	3	4	5	2	3	5	5	5	4	5	4	3	5	4	106	
72	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	2	5	4	3	5	5	109	
73	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	111	
74	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	117	
75	5	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5	104	
Jumlah	367	347	367	353	324	304	357	310	294	301	345	274	299	347	301	276	292	341	332	262	336	322	309	360	348	348	
N = 75																											
Jumlah Total	4,89	4,63	4,89	4,71	4,32	4,05	4,76	4,13	3,92	4,01	4,60	3,65	3,99	4,63	4,01	3,68	3,89	4,55	4,43	3,49	4,48	4,29	4,12	4,80	4,64	4,64	

LAMPIRAN M

Data Kuisioner Dirasakan Karyawan Dalam Terminal.

Tabel M.1 Rekapitulasi Data Kuisioner Dirasakan Karyawan Dalam Terminal

No.	Pertanyaan dirasakan																										Skor
Respon	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Y
1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	5	2	1	1	1	1	37
2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	34
3	1	2	1	2	3	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	5	2	2	1	1	1	44
4	1	1	1	1	3	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2	5	1	1	1	1	1	41
5	1	2	1	1	1	2	1	2	2	4	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	5	1	3	1	1	1	46
6	1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	48
7	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	4	1	2	1	1	1	38
8	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	5	2	1	1	1	1	45
9	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	4	1	3	1	1	1	36
10	1	2	1	2	3	1	2	1	3	3	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	5	2	2	2	2	2	52
11	1	2	1	1	4	2	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	2	2	2	3	5	2	3	1	2	2	51
12	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	5	2	3	1	1	1	59
13	2	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	1	2	2	54
14	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	5	2	2	2	2	1	45
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	1	1	1	1	52
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	30
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	30
18	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	4	2	1	1	1	1	41
19	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	54
20	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	33
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	1	2	1	1	1	34
22	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	33
23	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	34
24	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	30
25	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	32

Tabel M.1 Rekapitulasi Data Kuisisioner Dirasakan Karyawan Dalam Terminal (lanjutan).

No. Respon	Pertanyaan dirasakan																										Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Y
26	1	1	1	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	5	2	3	2	1	1	49
27	1	2	1	1	1	3	3	3	1	2	3	2	2	1	2	3	2	1	1	3	5	1	1	1	1	1	48
28	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	2	5	2	2	1	2	2	51
29	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	32
30	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	2	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	37
31	1	2	1	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	2	3	2	2	1	3	4	2	3	1	1	1	48
32	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	63
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	5	2	2	2	2	2	59
34	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	3	3	1	2	3	5	1	1	1	1	1	45
35	1	2	3	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	5	2	3	1	1	1	50
36	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	51
37	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	5	2	2	1	1	1	43
38	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	5	2	2	1	2	2	53
39	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	5	1	3	1	1	1	39
40	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	5	2	2	1	2	2	53
41	1	2	1	1	3	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	5	2	1	1	1	1	50
42	2	2	2	2	2	3	2	1	2	4	1	2	2	1	2	3	2	1	2	3	1	2	1	1	1	1	48
43	1	1	1	1	1	2	1	3	2	2	1	2	1	1	1	3	2	2	1	2	5	3	2	1	2	2	45
44	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	5	2	2	1	1	1	40
45	1	2	1	1	4	2	1	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	5	3	1	1	1	1	56
46	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	5	2	2	1	2	2	50
47	1	3	1	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	5	2	2	1	2	2	53
48	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	5	2	2	1	1	1	51
49	2	3	1	3	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	1	3	5	2	3	1	1	1	56
50	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	4	5	2	2	2	2	2	64
Jumlah	61	90	61	77	105	95	66	80	91	106	76	84	84	74	83	117	85	69	68	114	221	84	89	56	66	65	
N = 50																											
Jumlah Total	1,22	1,80	1,22	1,54	2,10	1,90	1,32	1,60	1,82	2,12	1,52	1,68	1,68	1,48	1,66	2,34	1,70	1,38	1,36	2,28	4,42	1,68	1,78	1,12	1,32	1,30	

LAMPIRAN M

Data Kuisioner Diharapkan Karyawan Dalam Terminal.

Tabel M.2 Rekapitulasi Data Kuisioner diharapkan karyawan Dalam Terminal

No. Respon	Pertanyaan Harapan																										Skor Y
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
1	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	122
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	102
3	5	5	5	5	3	2	5	5	2	3	5	2	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	113
4	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	129
5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	117
6	5	4	5	4	4	4	5	5	2	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	118
7	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	130
8	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	125
9	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	4	111
10	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	124
11	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	127
13	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	126
14	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	111
15	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	119
16	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	109
17	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	121
18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	123
19	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	127
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	123
21	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	129
22	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	97
23	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	130
24	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	123
25	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	123

Tabel M.2 Rekapitulasi Data Kuisisioner Harapan Karyawan Dalam Terminal (lanjutan).

No. Respon	Pertanyaan Harapan																										Skor	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Y	
26	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	107
27	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	130
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	109
29	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124
30	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128
31	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	3	5	5	2	3	3	4	5	3	5	4	2	5	5	5	5	109
32	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	109	
33	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	110
34	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	114
35	5	4	5	5	3	3	5	4	2	5	5	2	5	5	4	3	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	111
36	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	122
37	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	124
38	5	5	5	5	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	5	4	3	5	4	4	4	104
39	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	121
40	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	3	2	5	5	5	3	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	112
41	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	2	3	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	116
42	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	117
43	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	111
44	5	5	4	5	4	4	5	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	109
45	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	111
46	5	5	5	5	5	3	5	4	3	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	113
47	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	105	
48	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	104	
49	5	3	5	4	4	3	5	4	3	3	5	3	4	5	3	3	3	5	5	3	5	4	3	5	4	4	103	
50	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	101	
Jumlah	244	230	242	239	224	206	246	216	189	217	233	185	220	235	222	201	214	227	233	194	241	231	228	245	234	235		
N = 50																												
Jumlah Total	4,88	4,60	4,84	4,78	4,48	4,12	4,92	4,32	3,78	4,34	4,66	3,70	4,40	4,70	4,44	4,02	4,28	4,54	4,66	3,88	4,82	4,62	4,56	4,90	4,68	4,70		

LAMPIRAN N

Contoh Perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* Penumpang Dalam Terminal

MIS

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
4,72	4,7	4,62	4,52	4,76	4,54	4,7	4,7	4,42	4,56	4,68	4,32	4,32	4,38	4,54	4,62	4,42	4,6	4,42	4,48	4,6	4,4	4,44	4,44	4,36	4,48

Weight Factor

Total MIS	117,74
-----------	--------

Weight Factor

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
WF 1	WF 2	WF 3	WF 4	WF 5	WF 6	WF 7	WF 8	WF 9	WF 10	WF 11	WF 12	WF 13	WF 14	WF 15	WF 16	WF 17	WF 18	WF 19	WF 20	WF 21	WF 22	WF 23	WF 24	WF 25	WF 26
4,01	3,99	3,92	3,84	4,04	3,86	3,99	3,99	3,75	3,87	3,97	3,67	3,67	3,72	3,86	3,92	3,75	3,91	3,75	3,80	3,91	3,74	3,77	3,77	3,70	3,80

Weight Score

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
MSSi	2,30	2,38	2,26	2,14	2,30	2,06	2,26	2,16	2,24	2,68	2,24	1,76	2,22	1,84	2,40	2,84	2,44	2,26	2,26	2,62	3,60	2,42	2,54	1,78	2,44	2,46
Wfi	4,01	3,99	3,92	3,84	4,04	3,86	3,99	3,99	3,75	3,87	3,97	3,67	3,67	3,72	3,86	3,92	3,75	3,91	3,75	3,8	3,91	3,74	3,77	3,77	3,7	3,805
Wsi	0,09	0,10	0,09	0,08	0,09	0,08	0,09	0,09	0,08	0,10	0,09	0,06	0,08	0,07	0,09	0,11	0,09	0,09	0,08	0,10	0,14	0,09	0,10	0,07	0,09	0,09

Customer
Satisfaction
Index (CSI)

ΣWSi	2,345
H /	5
CSI	0,4689

LAMPIRAN O

Tabel r

Tabel r untuk df = 1 - 100					
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066

LAMPIRAN O
Tabel r (Lanjutan)

Tabel r untuk df = 1 - 100					
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773

LAMPIRAN O
Tabel r (Lanjutan)

Tabel r untuk df = 1 - 100					
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Halaman ini sengaja dikosongkan

LAMPIRAN. P

Tabel P.1 Korelasi Kinerja Penumpang Dalam Terminal

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
US	Pearson Correlation	1	-,302*	,157	,088	,088	-,169	-,099	,083	,366**	,325*	,222	,204	,299*	,106	,341*	,207	,241	,061	,097	,103	,223
	Sig. (2-tailed)		,033	,275	,544	,541	,240	,495	,567	,009	,021	,122	,155	,035	,465	,015	,150	,091	,673	,503	,477	,120
JK	Pearson Correlation	-,302*	1	-,231	-,129	-,276	,311*	,244	-,075	-,180	-,225	-,228	-,108	-,038	-,192	-,136	-,051	-,153	,056	,091	-,009	-,188
	Sig. (2-tailed)	,033		,106	,371	,052	,028	,087	,604	,212	,117	,111	,455	,795	,181	,347	,727	,287	,701	,531	,948	,190
PD	Pearson Correlation	,157	-,231	1	,144	,193	-,130	-,058	,265	,200	-,089	,092	,046	-,192	,007	-,024	-,168	-,213	,040	-,236	-,145	-,052
	Sig. (2-tailed)	,275	,106		,319	,179	,369	,689	,063	,164	,538	,525	,749	,181	,962	,869	,243	,137	,780	,098	,316	,722
PJ	Pearson Correlation	,088	-,129	,144	1	,364**	-,203	-,068	-,031	,073	,061	,163	,020	-,228	-,123	-,087	-,029	-,048	,054	,156	-,047	,044
	Sig. (2-tailed)	,544	,371	,319		,009	,158	,641	,833	,617	,674	,257	,888	,110	,395	,546	,842	,743	,708	,279	,745	,760
PD	Pearson Correlation	,088	-,276	,193	,364**	1	-,274	-,329*	,212	,197	,051	,153	,070	-,128	-,001	,017	-,015	-,054	-,036	,028	-,013	-,056
	Sig. (2-tailed)	,541	,052	,179	,009		,054	,020	,140	,169	,724	,288	,630	,375	,993	,905	,918	,709	,804	,847	,929	,700
FK	Pearson Correlation	-,169	,311*	-,130	-,203	-,274	1	,044	,098	-,188	-,111	-,217	-,003	-,085	-,122	-,143	,098	,103	-,036	,012	-,032	-,177
	Sig. (2-tailed)	,240	,028	,369	,158	,054		,760	,497	,191	,443	,130	,984	,559	,400	,323	,499	,479	,806	,932	,826	,219
TJ	Pearson Correlation	-,099	,244	-,058	-,068	-,329*	,044	1	-,077	-,273	-,129	-,193	-,174	-,018	-,358*	-,336*	,382**	-,092	-,052	-,012	-,230	,349*
	Sig. (2-tailed)	,495	,087	,689	,641	,020	,760		,597	,055	,372	,180	,228	,902	,011	,017	,006	,525	,719	,932	,109	,013
KD	Pearson Correlation	,083	-,075	,265	-,031	,212	,098	-,077	1	-,136	-,231	-,102	-,188	-,206	-,253	-,327*	-,263	-,058	-,065	-,245	-,199	-,161
	Sig. (2-tailed)	,567	,604	,063	,833	,140	,497	,597		,347	,106	,479	,190	,151	,076	,020	,065	,688	,652	,086	,167	,265
K_1	Pearson Correlation	,366**	-,180	,200	,073	,197	-,188	-,273	-,136	1	,749**	,700**	,697**	,480**	,720**	,615**	,448**	,338*	,288*	,433**	,360*	,582**
	Sig. (2-tailed)	,009	,212	,164	,617	,169	,191	,055	,347		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,016	,043	,002	,010	,000
K_2	Pearson Correlation	,325*	-,225	-,089	,061	,051	-,111	-,129	-,231	,749**	1	,656**	,619**	,551**	,603**	,562**	,548**	,475**	,307*	,604**	,401**	,534**
	Sig. (2-tailed)	,021	,117	,538	,674	,724	,443	,372	,106	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,030	,000	,004	,000

LAMPIRAN. P

Tabel P.1 Korelasi Kinerja Penumpang Dalam Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
US	Pearson Correlation	1	-,302*	,157	,088	,088	-,169	-,099	,083	,264	,231	-,168	,275	,270	,214	,045	,102	,318*	,182	,238	,259	,319*
	Sig. (2-tailed)		,033	,275	,544	,541	,240	,495	,567	,064	,106	,243	,053	,058	,136	,758	,480	,024	,205	,095	,069	,024
JK	Pearson Correlation	-,302*	1	-,231	-,129	-,276	,311*	,244	-,075	-,212	-,085	,010	-,231	-,098	-,147	,028	-,129	-,259	-,116	-,027	-,338*	-,171
	Sig. (2-tailed)	,033		,106	,371	,052	,028	,087	,604	,139	,557	,948	,106	,496	,309	,846	,372	,070	,422	,855	,016	,236
PD	Pearson Correlation	,157	-,231	1	,144	,193	-,130	-,058	,265	,012	-,217	,013	-,044	-,178	,030	-,178	,179	-,052	-,123	-,057	-,068	-,030
	Sig. (2-tailed)	,275	,106		,319	,179	,369	,689	,063	,933	,131	,927	,760	,216	,838	,215	,213	,721	,395	,692	,638	,836
PJ	Pearson Correlation	,088	-,129	,144	1	,364**	-,203	-,068	-,031	-,038	,092	-,012	,126	,046	,118	,074	-,090	,207	,073	-,015	-,051	,067
	Sig. (2-tailed)	,544	,371	,319		,009	,158	,641	,833	,791	,523	,935	,382	,752	,414	,608	,533	,149	,612	,917	,724	,644
PD	Pearson Correlation	,088	-,276	,193	,364**	1	-,274	-,329*	,212	,123	,151	,055	,114	,024	,062	-,079	,003	,119	,005	,035	-,174	-,169
	Sig. (2-tailed)	,541	,052	,179	,009		,054	,020	,140	,396	,294	,702	,430	,869	,671	,586	,986	,410	,974	,809	,227	,241
FK	Pearson Correlation	-,169	,311*	-,130	-,203	-,274	1	,044	,098	-,168	-,016	,317*	,042	-,030	,038	,147	-,036	-,086	,043	-,073	-,003	,125
	Sig. (2-tailed)	,240	,028	,369	,158	,054		,760	,497	,243	,913	,025	,773	,836	,795	,307	,803	,552	,765	,616	,982	,389
TJ	Pearson Correlation	-,099	,244	-,058	-,068	-,329*	,044	1	-,077	,388**	-,094	,110	-,151	,013	-,059	-,314*	,110	-,237	-,147	-,170	-,267	-,162
	Sig. (2-tailed)	,495	,087	,689	,641	,020	,760		,597	,005	,514	,446	,295	,926	,685	,026	,447	,098	,308	,237	,061	,262
KD	Pearson Correlation	,083	-,075	,265	-,031	,212	,098	-,077	1	-,173	-,326*	,055	-,053	,377**	,131	-,206	,120	-,216	-,217	-,070	-,033	,006
	Sig. (2-tailed)	,567	,604	,063	,833	,140	,497	,597		,229	,021	,706	,714	,007	,365	,151	,406	,131	,131	,628	,819	,967
K_1	Pearson Correlation	,366**	-,180	,200	,073	,197	-,188	-,273	-,136	,484**	,532**	,193	,695**	,562**	,457**	,399**	,348*	,478**	,463**	,464**	,456**	,493**
	Sig. (2-tailed)	,009	,212	,164	,617	,169	,191	,055	,347	,000	,000	,179	,000	,000	,001	,004	,013	,000	,001	,001	,001	,000
K_2	Pearson Correlation	,325*	-,225	-,089	,061	,051	-,111	-,129	-,231	,469**	,643**	,207	,608**	,755**	,421**	,480**	,258	,539**	,554**	,408**	,493**	,436**
	Sig. (2-tailed)	,021	,117	,538	,674	,724	,443	,372	,106	,001	,000	,149	,000	,000	,002	,000	,071	,000	,000	,003	,000	,002

LAMPIRAN. P

Tabel P.1 Korelasi Kinerja Penumpang Dalam Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
K_3	Pearson Correlation	,222	-,228	,092	,163	,153	-,217	-,193	-,102	,700**	,656**	1	,582**	,501**	,543**	,423**	,464**	,425**	,353*	,361**	,274	,571**
	Sig. (2-tailed)	,122	,111	,525	,257	,288	,130	,180	,479	,000	,000		,000	,000	,000	,002	,001	,002	,012	,010	,054	,000
K_4	Pearson Correlation	,204	-,108	,046	,020	,070	-,003	-,174	-,188	,697**	,619**	,582**	1	,557**	,729**	,691**	,565**	,398**	,409**	,559**	,519**	,459**
	Sig. (2-tailed)	,155	,455	,749	,888	,630	,984	,228	,190	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,004	,003	,000	,000	,001
K_5	Pearson Correlation	,299*	-,038	-,192	-,228	-,128	-,085	-,018	-,206	,480**	,551**	,501**	,557**	1	,438**	,456**	,509**	,538**	,482**	,399**	,485**	,532**
	Sig. (2-tailed)	,035	,795	,181	,110	,375	,559	,902	,151	,000	,000	,000	,000		,001	,001	,000	,000	,000	,004	,000	,000
K_6	Pearson Correlation	,106	-,192	,007	-,123	-,001	-,122	-,358*	-,253	,720**	,603**	,543**	,729**	,438**	1	,794**	,591**	,489**	,299*	,463**	,499**	,516**
	Sig. (2-tailed)	,465	,181	,962	,395	,993	,400	,011	,076	,000	,000	,000	,000	,001		,000	,000	,000	,035	,001	,000	,000
K_7	Pearson Correlation	,341*	-,136	-,024	-,087	,017	-,143	-,336*	-,327*	,615**	,562**	,423**	,691**	,456**	,794**	1	,655**	,484**	,280*	,510**	,499**	,503**
	Sig. (2-tailed)	,015	,347	,869	,546	,905	,323	,017	,020	,000	,000	,002	,000	,001	,000		,000	,000	,049	,000	,000	,000
K_8	Pearson Correlation	,207	-,051	-,168	-,029	-,015	,098	,382**	-,263	,448**	,548**	,464**	,565**	,509**	,591**	,655**	1	,575**	,434**	,607**	,646**	,623**
	Sig. (2-tailed)	,150	,727	,243	,842	,918	,499	,006	,065	,001	,000	,001	,000	,000	,000	,000		,000	,002	,000	,000	,000
K_9	Pearson Correlation	,241	-,153	-,213	-,048	-,054	,103	-,092	-,058	,338*	,475**	,425**	,398**	,538**	,489**	,484**	,575**	1	,593**	,362**	,388**	,395**
	Sig. (2-tailed)	,091	,287	,137	,743	,709	,479	,525	,688	,016	,000	,002	,004	,000	,000	,000	,000		,000	,010	,005	,005
K_10	Pearson Correlation	,061	,056	,040	,054	-,036	-,036	-,052	-,065	,288*	,307*	,353*	,409**	,482**	,299*	,280*	,434**	,593**	1	,370**	,500**	,374**
	Sig. (2-tailed)	,673	,701	,780	,708	,804	,806	,719	,652	,043	,030	,012	,003	,000	,035	,049	,002	,000		,008	,000	,007
K_11	Pearson Correlation	,097	,091	-,236	,156	,028	,012	-,012	-,245	,433**	,604**	,361**	,559**	,399**	,463**	,510**	,607**	,362**	,370**	1	,559**	,523**
	Sig. (2-tailed)	,503	,531	,098	,279	,847	,932	,932	,086	,002	,000	,010	,000	,004	,001	,000	,000	,010	,008		,000	,000
K_12	Pearson Correlation	,103	-,009	-,145	-,047	-,013	-,032	-,230	-,199	,360*	,401**	,274	,519**	,485**	,499**	,499**	,646**	,388**	,500**	,559**	1	,687**
	Sig. (2-tailed)	,477	,948	,316	,745	,929	,826	,109	,167	,010	,004	,054	,000	,000	,000	,000	,000	,005	,000	,000		,000

LAMPIRAN. P

Tabel P.1 Korelasi Kinerja Penumpang Dalam Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
K_3	Pearson Correlation	,222	-,228	,092	,163	,153	-,217	-,193	-,102	,352*	,409**	,191	,551**	,486**	,397**	,475**	,302*	,456**	,366**	,368**	,522**	,539**
	Sig. (2-tailed)	,122	,111	,525	,257	,288	,130	,180	,479	,012	,003	,184	,000	,000	,004	,000	,033	,001	,009	,009	,000	,000
K_4	Pearson Correlation	,204	-,108	,046	,020	,070	-,003	-,174	-,188	,554**	,556**	,201	,460**	,418**	,534**	,471**	,221	,438**	,427**	,482**	,420**	,504**
	Sig. (2-tailed)	,155	,455	,749	,888	,630	,984	,228	,190	,000	,000	,161	,001	,003	,000	,001	,123	,001	,002	,000	,002	,000
K_5	Pearson Correlation	,299*	-,038	-,192	-,228	-,128	-,085	-,018	-,206	,408**	,482**	,181	,549**	,488**	,251	,462**	,395**	,280*	,318*	,427**	,401**	,444**
	Sig. (2-tailed)	,035	,795	,181	,110	,375	,559	,902	,151	,003	,000	,208	,000	,000	,078	,001	,005	,049	,025	,002	,004	,001
K_6	Pearson Correlation	,106	-,192	,007	-,123	-,001	-,122	-,358*	-,253	,539**	,374**	,116	,508**	,402**	,412**	,545**	,218	,415**	,431**	,504**	,514**	,445**
	Sig. (2-tailed)	,465	,181	,962	,395	,993	,400	,011	,076	,000	,007	,423	,000	,004	,003	,000	,128	,003	,002	,000	,000	,001
K_7	Pearson Correlation	,341*	-,136	-,024	-,087	,017	-,143	-,336*	-,327*	,516**	,476**	,038	,454**	,428**	,385**	,491**	,078	,482**	,418**	,564**	,493**	,442**
	Sig. (2-tailed)	,015	,347	,869	,546	,905	,323	,017	,020	,000	,000	,791	,001	,002	,006	,000	,592	,000	,002	,000	,000	,001
K_8	Pearson Correlation	,207	-,051	-,168	-,029	-,015	,098	,382**	-,263	,611**	,578**	,200	,536**	,497**	,393**	,620**	,298*	,578**	,456**	,555**	,538**	,522**
	Sig. (2-tailed)	,150	,727	,243	,842	,918	,499	,006	,065	,000	,000	,164	,000	,000	,005	,000	,036	,000	,001	,000	,000	,000
K_9	Pearson Correlation	,241	-,153	-,213	-,048	-,054	,103	-,092	-,058	,362**	,417**	,344*	,613**	,496**	,353*	,582**	,403**	,491**	,372**	,485**	,561**	,541**
	Sig. (2-tailed)	,091	,287	,137	,743	,709	,479	,525	,688	,010	,003	,014	,000	,000	,012	,000	,004	,000	,008	,000	,000	,000
K_10	Pearson Correlation	,061	,056	,040	,054	-,036	-,036	-,052	-,065	,451**	,272	,464**	,324*	,430**	,462**	,401**	,394**	,212	,408**	,600**	,497**	,549**
	Sig. (2-tailed)	,673	,701	,780	,708	,804	,806	,719	,652	,001	,056	,001	,022	,002	,001	,004	,005	,140	,003	,000	,000	,000
K_11	Pearson Correlation	,097	,091	-,236	,156	,028	,012	-,012	-,245	,479**	,593**	,210	,527**	,594**	,292*	,593**	,220	,500**	,482**	,473**	,358*	,371**
	Sig. (2-tailed)	,503	,531	,098	,279	,847	,932	,932	,086	,000	,000	,143	,000	,000	,040	,000	,124	,000	,000	,001	,011	,008
K_12	Pearson Correlation	,103	-,009	-,145	-,047	-,013	-,032	-,230	-,199	,755**	,358*	,246	,347*	,461**	,499**	,519**	,261	,478**	,389**	,562**	,426**	,313*
	Sig. (2-tailed)	,477	,948	,316	,745	,929	,826	,109	,167	,000	,011	,085	,014	,001	,000	,000	,068	,000	,005	,000	,002	,027

LAMPIRAN P

Tabel P.1 Korelasi Kinerja Penumpang Dalam Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
K_13	Pearson Correlation	,223	-,188	-,052	,044	-,056	-,177	-,349*	-,161	,582**	,534**	,571**	,459**	,532**	,516**	,503**	,623**	,395**	,374**	,523**	,687**	1
	Sig. (2-tailed)	,120	,190	,722	,760	,700	,219	,013	,265	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,005	,007	,000	,000	
K_14	Pearson Correlation	,264	-,212	,012	-,038	,123	-,168	,388**	-,173	,484**	,469**	,352*	,554**	,408**	,539**	,516**	,611**	,362**	,451**	,479**	,755**	,679**
	Sig. (2-tailed)	,064	,139	,933	,791	,396	,243	,005	,229	,000	,001	,012	,000	,003	,000	,000	,000	,010	,001	,000	,000	,000
K_15	Pearson Correlation	,231	-,085	-,217	,092	,151	-,016	-,094	-,326*	,532**	,643**	,409**	,556**	,482**	,374**	,476**	,578**	,417**	,272	,593**	,358*	,402**
	Sig. (2-tailed)	,106	,557	,131	,523	,294	,913	,514	,021	,000	,000	,003	,000	,000	,007	,000	,000	,003	,056	,000	,011	,004
K_16	Pearson Correlation	-,168	,010	,013	-,012	,055	,317*	,110	,055	,193	,207	,191	,201	,181	,116	,038	,200	,344*	,464**	,210	,246	-,005
	Sig. (2-tailed)	,243	,948	,927	,935	,702	,025	,446	,706	,179	,149	,184	,161	,208	,423	,791	,164	,014	,001	,143	,085	,974
K_17	Pearson Correlation	,275	-,231	-,044	,126	,114	,042	-,151	-,053	,695**	,608**	,551**	,460**	,549**	,508**	,454**	,536**	,613**	,324*	,527**	,347*	,554**
	Sig. (2-tailed)	,053	,106	,760	,382	,430	,773	,295	,714	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,001	,000	,000	,022	,000	,014	,000
K_18	Pearson Correlation	,270	-,098	-,178	,046	,024	-,030	,013	,377**	,562**	,755**	,486**	,418**	,488**	,402**	,428**	,497**	,496**	,430**	,594**	,461**	,527**
	Sig. (2-tailed)	,058	,496	,216	,752	,869	,836	,926	,007	,000	,000	,000	,003	,000	,004	,002	,000	,000	,002	,000	,001	,000
K_19	Pearson Correlation	,214	-,147	,030	,118	,062	,038	-,059	,131	,457**	,421**	,397**	,534**	,251	,412**	,385**	,393**	,353*	,462**	,292*	,499**	,406**
	Sig. (2-tailed)	,136	,309	,838	,414	,671	,795	,685	,365	,001	,002	,004	,000	,078	,003	,006	,005	,012	,001	,040	,000	,003

LAMPIRAN. P

Tabel P.1 Korelasi Kinerja Penumpang Dalam Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K 14	K 15	K 16	K 17	K 18	K 19	K 20	K 21	K 22	K 23	K 24	K 25	K 26
K_13	Pearson Correlation	,223	-,188	-,052	,044	-,056	-,177	-,349*	-,161	,679**	,402**	-,005	,554**	,527**	,406**	,554**	,302*	,576**	,383**	,526**	,601**	,526**
	Sig. (2-tailed)	,120	,190	,722	,760	,700	,219	,013	,265	,000	,004	,974	,000	,000	,003	,000	,033	,000	,006	,000	,000	,000
K_14	Pearson Correlation	,264	-,212	,012	-,038	,123	-,168	,388**	-,173	1	,411**	,069	,349*	,476**	,512**	,347*	,236	,396**	,447**	,521**	,541**	,402**
	Sig. (2-tailed)	,064	,139	,933	,791	,396	,243	,005	,229		,003	,636	,013	,000	,000	,013	,099	,004	,001	,000	,000	,004
K_15	Pearson Correlation	,231	-,085	-,217	,092	,151	-,016	-,094	-,326*	,411**	1	,346*	,595**	,635**	,300*	,470**	,363**	,636**	,407**	,348*	,292*	,432**
	Sig. (2-tailed)	,106	,557	,131	,523	,294	,913	,514	,021	,003		,014	,000	,000	,034	,001	,010	,000	,003	,013	,039	,002
K_16	Pearson Correlation	-,168	,010	,013	-,012	,055	,317*	,110	,055	,069	,346*	1	,423**	,283*	,290*	,267	,458**	,147	,245	,183	,236	,271
	Sig. (2-tailed)	,243	,948	,927	,935	,702	,025	,446	,706	,636	,014		,002	,046	,041	,060	,001	,308	,087	,203	,099	,057
K_17	Pearson Correlation	,275	-,231	-,044	,126	,114	,042	-,151	-,053	,349*	,595**	,423**	1	,649**	,336*	,525**	,553**	,582**	,380**	,378**	,484**	,523**
	Sig. (2-tailed)	,053	,106	,760	,382	,430	,773	,295	,714	,013	,000	,002		,000	,017	,000	,000	,000	,007	,007	,000	,000
K_18	Pearson Correlation	,270	-,098	-,178	,046	,024	-,030	,013	,377**	,476**	,635**	,283*	,649**	1	,335*	,427**	,367**	,536**	,534**	,472**	,426**	,393**
	Sig. (2-tailed)	,058	,496	,216	,752	,869	,836	,926	,007	,000	,000	,046	,000		,017	,002	,009	,000	,000	,001	,002	,005
K_19	Pearson Correlation	,214	-,147	,030	,118	,062	,038	-,059	,131	,512**	,300*	,290*	,336*	,335*	1	,283*	,341*	,376**	,525**	,654**	,484**	,560**
	Sig. (2-tailed)	,136	,309	,838	,414	,671	,795	,685	,365	,000	,034	,041	,017	,017		,047	,015	,007	,000	,000	,000	,000

LAMPIRAN. P

Tabel P.1 Korelasi Kinerja Penumpang Dalam Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
K_20	Pearson Correlation	,181	-,087	,255	,107	-,014	-,048	-,011	,027	,286*	,382**	,350*	,404**	,350*	,397**	,055	,157	,338*	,135	,276	,337*	,272
	Sig. (2-tailed)	,208	,550	,073	,458	,923	,738	,939	,853	,044	,006	,013	,004	,013	,004	,703	,275	,016	,349	,052	,017	,056
K_21	Pearson Correlation	-,033	-,072	,033	-,179	-,082	,081	-,040	,106	,293*	,141	,379**	,394**	,152	,253	,246	,197	-,027	,162	-,091	,105	,061
	Sig. (2-tailed)	,822	,618	,818	,213	,573	,577	,783	,465	,039	,327	,007	,005	,292	,076	,085	,170	,851	,260	,531	,470	,674
K_22	Pearson Correlation	,053	-,059	,218	,128	-,005	-,132	-,107	,046	,250	,346*	,151	,367**	,440**	,526**	,251	,375**	,320*	,157	,286*	,449**	,377**
	Sig. (2-tailed)	,713	,684	,128	,375	,974	,361	,458	,749	,080	,014	,296	,009	,001	,000	,078	,007	,024	,275	,044	,001	,007
K_23	Pearson Correlation	,052	-,042	,063	-,029	-,083	-,043	-,136	-,277	,201	-,123	,162	,053	,064	,235	,206	-,019	,422**	,172	,237	,600**	,600**
	Sig. (2-tailed)	,719	,772	,663	,840	,566	,766	,346	,052	,161	,394	,260	,714	,658	,101	,152	,895	,002	,231	,097	,000	,000
K_24	Pearson Correlation	,074	-,091	-,009	-,170	-,121	-,175	-,072	-,153	,242	,030	,157	,084	-,132	,153	,069	,028	,441**	,096	,184	,459**	,306*
	Sig. (2-tailed)	,612	,528	,948	,237	,401	,225	,621	,288	,091	,837	,275	,560	,361	,289	,633	,848	,001	,509	,200	,001	,031
K_25	Pearson Correlation	-,059	-,012	-,154	-,022	-,084	-,151	,008	,364**	,222	,023	,205	-,053	-,039	,099	-,030	,076	,467**	,122	,254	,548**	,440**
	Sig. (2-tailed)	,682	,935	,285	,879	,563	,295	,953	,009	,121	,872	,154	,717	,790	,493	,834	,601	,001	,398	,075	,000	,001
K_26	Pearson Correlation	,011	-,035	-,076	-,047	-,039	-,227	-,151	-,333*	,147	-,103	-,078	-,170	,042	,087	-,090	,064	,549**	,146	,350*	,575**	,505**
	Sig. (2-tailed)	,942	,809	,602	,745	,790	,113	,296	,018	,310	,477	,591	,239	,770	,548	,536	,660	,000	,312	,013	,000	,000

LAMPIRAN. P

Tabel P.1 Korelasi Kinerja Penumpang Dalam Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
K_20	Pearson Correlation	,181	-,087	,255	,107	-,014	-,048	-,011	,027	,184	,660**	,466**	,510**	,262	,315*	1	,169	,398**	,423**	,278	,246	,208
	Sig. (2-tailed)	,208	,550	,073	,458	,923	,738	,939	,853	,200	,000	,001	,000	,066	,026		,242	,004	,002	,050	,085	,148
K_21	Pearson Correlation	-,033	-,072	,033	-,179	-,082	,081	-,040	,106	,192	,211	,328*	,459**	,375**	,446**	,169	1	,510**	,354*	,299*	,320*	,182
	Sig. (2-tailed)	,822	,618	,818	,213	,573	,577	,783	,465	,181	,142	,020	,001	,007	,001	,242		,000	,012	,035	,024	,206
K_22	Pearson Correlation	,053	-,059	,218	,128	-,005	-,132	-,107	,046	,218	,473**	,611**	,622**	,561**	,503**	,398**	,510**	1	,452**	,474**	,412**	,470**
	Sig. (2-tailed)	,713	,684	,128	,375	,974	,361	,458	,749	,128	,001	,000	,000	,000	,000	,004	,000		,001	,001	,003	,001
K_23	Pearson Correlation	,052	-,042	,063	-,029	-,083	-,043	-,136	-,277	,596**	,355*	,237	,311*	,400**	,453**	,423**	,354*	,452**	1	,649**	,714**	,714**
	Sig. (2-tailed)	,719	,772	,663	,840	,566	,766	,346	,052	,000	,011	,098	,028	,004	,001	,002	,012	,001		,000	,000	,000
K_24	Pearson Correlation	,074	-,091	-,009	-,170	-,121	-,175	-,072	-,153	,578**	,189	,229	,198	,563**	,365**	,278	,299*	,474**	,649**	1	,728**	,691**
	Sig. (2-tailed)	,612	,528	,948	,237	,401	,225	,621	,288	,000	,189	,109	,168	,000	,009	,050	,035	,001	,000		,000	,000
K_25	Pearson Correlation	-,059	-,012	-,154	-,022	-,084	-,151	,008	,364**	,592**	,191	,205	,139	,474**	,370**	,246	,320*	,412**	,714**	,728**	1	,890**
	Sig. (2-tailed)	,682	,935	,285	,879	,563	,295	,953	,009	,000	,183	,154	,337	,001	,008	,085	,024	,003	,000	,000		,000
K_26	Pearson Correlation	,011	-,035	-,076	-,047	-,039	-,227	-,151	-,333*	,604**	,214	,171	,155	,536**	,297*	,208	,182	,470**	,714**	,691**	,890**	1
	Sig. (2-tailed)	,942	,809	,602	,745	,790	,113	,296	,018	,000	,135	,236	,283	,000	,036	,148	,206	,001	,000	,000	,000	

LAMPIRAN. Q

Tabel Q.2 Korelasi Harapan Penumpang Dalam Terminal

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
US	Pearson Correlation	1	-,302*	,157	,088	,088	-,169	-,099	,083	-,014	-,092	-,051	-,108	-,079	-,008	-,016	,052	-,021	-,032	-,020	,014	,014
	Sig. (2-tailed)		,033	,275	,544	,541	,240	,495	,567	,923	,523	,725	,456	,584	,954	,912	,722	,883	,826	,889	,925	,925
JK	Pearson Correlation	-,302*	1	-,231	-,129	-,276	,311*	,244	-,075	,123	-,163	-,083	,087	-,016	-,049	,142	,000	-,074	-,012	-,045	-,222	-,070
	Sig. (2-tailed)	,033		,106	,371	,052	,028	,087	,604	,394	,257	,567	,550	,913	,737	,325	1,000	,612	,936	,757	,122	,627
PD	Pearson Correlation	,157	-,231	1	,144	,193	-,130	-,058	,265	-,078	,302*	,159	-,030	,236	,243	,329*	,211	,068	,092	-,028	,182	,298*
	Sig. (2-tailed)	,275	,106		,319	,179	,369	,689	,063	,589	,033	,270	,836	,099	,089	,020	,142	,638	,525	,848	,206	,035
PJ	Pearson Correlation	,088	-,129	,144	1	,364**	-,203	-,068	-,031	-,272	,114	-,072	-,074	-,005	,146	-,055	,059	-,047	-,022	,033	,119	,072
	Sig. (2-tailed)	,544	,371	,319		,009	,158	,641	,833	,056	,430	,621	,610	,973	,313	,704	,685	,744	,881	,823	,411	,620
PD	Pearson Correlation	,088	-,276	,193	,364**	1	-,274	-,329*	,212	-,185	,046	-,195	-,205	-,086	,105	,011	,074	-,118	-,144	-,037	,005	-,076
	Sig. (2-tailed)	,541	,052	,179	,009		,054	,020	,140	,198	,750	,174	,154	,551	,466	,937	,612	,414	,319	,796	,973	,598
FK	Pearson Correlation	-,169	,311*	-,130	-,203	-,274	1	,044	,098	-,075	,000	,097	,129	-,083	-,073	,159	,057	-,110	,157	-,207	-,162	-,087
	Sig. (2-tailed)	,240	,028	,369	,158	,054		,760	,497	,606	1,000	,501	,371	,565	,615	,269	,696	,447	,275	,149	,262	,550
TJ	Pearson Correlation	-,099	,244	-,058	-,068	-,329*	,044	1	-,077	,235	,039	,261	,140	-,071	-,144	,090	,096	-,106	-,057	-,039	-,253	-,113
	Sig. (2-tailed)	,495	,087	,689	,641	,020	,760		,597	,100	,789	,067	,333	,626	,319	,534	,507	,465	,696	,787	,076	,434
KD	Pearson Correlation	,083	-,075	,265	-,031	,212	,098	-,077	1	-,029	,170	,074	,095	,115	,232	,068	,244	-,059	,210	-,081	-,087	-,201
	Sig. (2-tailed)	,567	,604	,063	,833	,140	,497	,597		,839	,237	,609	,511	,427	,106	,638	,088	,686	,144	,576	,546	,162
K_1	Pearson Correlation	-,014	,123	-,078	-,272	-,185	-,075	,235	-,029	1	,286*	,365**	,164	,268	,257	,052	,196	,188	,316*	,381**	,162	,022
	Sig. (2-tailed)	,923	,394	,589	,056	,198	,606	,100	,839		,044	,009	,256	,060	,072	,717	,173	,191	,026	,006	,262	,878
K_2	Pearson Correlation	-,092	-,163	,302*	,114	,046	,000	,039	,170	,286*	1	,597**	,254	,422**	,484**	,104	,260	,170	,310*	,308*	,286*	,237
	Sig. (2-tailed)	,523	,257	,033	,430	,750	1,000	,789	,237	,044		,000	,075	,002	,000	,470	,068	,238	,029	,030	,044	,098

LAMPIRAN. Q

Tabel Q.2 Korelasi Harapan Penumpang Dalam Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
US	Pearson Correlation	1	-,302*	,157	,088	,088	-,169	-,099	,083	-,002	,200	,003	,003	,065	,003	,181	-,033	,053	,052	,074	-,059	,011
	Sig. (2-tailed)		,033	,275	,544	,541	,240	,495	,567	,988	,164	,985	,986	,652	,985	,208	,822	,713	,719	,612	,682	,942
JK	Pearson Correlation	-,302*	1	-,231	-,129	-,276	,311*	,244	-,075	-,077	-,142	-,083	,034	-,217	-,086	-,087	-,072	-,059	-,042	-,091	-,012	-,035
	Sig. (2-tailed)	,033		,106	,371	,052	,028	,087	,604	,594	,325	,567	,815	,131	,553	,550	,618	,684	,772	,528	,935	,809
PD	Pearson Correlation	,157	-,231	1	,144	,193	-,130	-,058	,265	-,040	,108	,186	,125	,100	,221	,255	,033	,218	,063	-,009	-,154	-,076
	Sig. (2-tailed)	,275	,106		,319	,179	,369	,689	,063	,782	,456	,195	,386	,489	,122	,073	,818	,128	,663	,948	,285	,602
PJ	Pearson Correlation	,088	-,129	,144	1	,364**	-,203	-,068	-,031	-,091	,168	,204	-,016	-,179	-,036	,107	-,179	,128	-,029	-,170	-,022	-,047
	Sig. (2-tailed)	,544	,371	,319		,009	,158	,641	,833	,528	,242	,155	,913	,213	,803	,458	,213	,375	,840	,237	,879	,745
PD	Pearson Correlation	,088	-,276	,193	,364**	1	-,274	-,329*	,212	-,055	,047	,044	,101	-,111	,011	-,014	-,082	-,005	-,083	-,121	-,084	-,039
	Sig. (2-tailed)	,541	,052	,179	,009		,054	,020	,140	,703	,747	,762	,484	,444	,940	,923	,573	,974	,566	,401	,563	,790
FK	Pearson Correlation	-,169	,311*	-,130	-,203	-,274	1	,044	,098	,011	-,042	-,013	-,034	-,135	,124	-,048	,081	-,132	-,043	-,175	-,151	-,227
	Sig. (2-tailed)	,240	,028	,369	,158	,054		,760	,497	,941	,774	,927	,816	,351	,392	,738	,577	,361	,766	,225	,295	,113
TJ	Pearson Correlation	-,099	,244	-,058	-,068	-,329*	,044	1	-,077	-,117	,041	,003	-,069	-,183	-,245	-,011	-,040	-,107	-,136	-,072	,008	-,151
	Sig. (2-tailed)	,495	,087	,689	,641	,020	,760		,597	,418	,778	,985	,635	,203	,087	,939	,783	,458	,346	,621	,953	,296
KD	Pearson Correlation	,083	-,075	,265	-,031	,212	,098	-,077	1	-,088	,078	,174	,096	,065	,070	,027	,106	,046	-,277	-,153	,364**	-,333*
	Sig. (2-tailed)	,567	,604	,063	,833	,140	,497	,597		,545	,589	,226	,507	,653	,630	,853	,465	,749	,052	,288	,009	,018
K_1	Pearson Correlation	-,014	,123	-,078	-,272	-,185	-,075	,235	-,029	,148	,447**	,420**	,515**	,293*	,333*	,286*	,293*	,250	,201	,242	,222	,147
	Sig. (2-tailed)	,923	,394	,589	,056	,198	,606	,100	,839	,305	,001	,002	,000	,039	,018	,044	,039	,080	,161	,091	,121	,310
K_2	Pearson Correlation	-,092	-,163	,302*	,114	,046	,000	,039	,170	-,109	,303*	,365**	,459**	,141	,318*	,382**	,141	,346*	-,123	,030	,023	-,103
	Sig. (2-tailed)	,523	,257	,033	,430	,750	1,000	,789	,237	,452	,032	,009	,001	,327	,024	,006	,327	,014	,394	,837	,872	,477

LAMPIRAN. Q

Tabel Q.2 Korelasi Harapan Penumpang Dalam Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
K_3	Pearson Correlation	-,051	-,083	,159	-,072	-,195	,097	,261	,074	,365**	,597**	1	,418**	,365**	,444**	,369**	,124	,223	,318*	,155	,146	,110
	Sig. (2-tailed)	,725	,567	,270	,621	,174	,501	,067	,609	,009	,000		,003	,009	,001	,008	,391	,119	,025	,282	,312	,446
K_4	Pearson Correlation	-,108	,087	-,030	-,074	-,205	,129	,140	,095	,164	,254	,418**	1	,375**	,434**	,268	,089	,105	,017	-,130	-,010	-,076
	Sig. (2-tailed)	,456	,550	,836	,610	,154	,371	,333	,511	,256	,075	,003		,007	,002	,060	,541	,468	,908	,368	,943	,601
K_5	Pearson Correlation	-,079	-,016	,236	-,005	-,086	-,083	-,071	,115	,268	,422**	,365**	,375**	1	,436**	,163	,174	,253	,208	,226	,233	,233
	Sig. (2-tailed)	,584	,913	,099	,973	,551	,565	,626	,427	,060	,002	,009	,007		,002	,258	,227	,076	,147	,114	,103	,103
K_6	Pearson Correlation	-,008	-,049	,243	,146	,105	-,073	-,144	,232	,257	,484**	,444**	,434**	,436**	1	,421**	,505**	,410**	,423**	,364**	,382**	,197
	Sig. (2-tailed)	,954	,737	,089	,313	,466	,615	,319	,106	,072	,000	,001	,002	,002		,002	,000	,003	,002	,009	,006	,169
K_7	Pearson Correlation	-,016	,142	,329*	-,055	,011	,159	,090	,068	,052	,104	,369**	,268	,163	,421**	1	,226	,103	,220	-,051	-,009	,206
	Sig. (2-tailed)	,912	,325	,020	,704	,937	,269	,534	,638	,717	,470	,008	,060	,258	,002		,114	,476	,125	,725	,953	,151
K_8	Pearson Correlation	,052	,000	,211	,059	,074	,057	,096	,244	,196	,260	,124	,089	,174	,505**	,226	1	,397**	,501**	,286*	,266	,128
	Sig. (2-tailed)	,722	1,000	,142	,685	,612	,696	,507	,088	,173	,068	,391	,541	,227	,000	,114		,004	,000	,044	,062	,375
K_9	Pearson Correlation	-,021	-,074	,068	-,047	-,118	-,110	-,106	-,059	,188	,170	,223	,105	,253	,410**	,103	,397**	1	,636**	,647**	,612**	,517**
	Sig. (2-tailed)	,883	,612	,638	,744	,414	,447	,465	,686	,191	,238	,119	,468	,076	,003	,476	,004		,000	,000	,000	,000
K_10	Pearson Correlation	-,032	-,012	,092	-,022	-,144	,157	-,057	,210	,316*	,310*	,318*	,017	,208	,423**	,220	,501**	,636**	1	,524**	,426**	,390**
	Sig. (2-tailed)	,826	,936	,525	,881	,319	,275	,696	,144	,026	,029	,025	,908	,147	,002	,125	,000	,000		,000	,002	,005
K_11	Pearson Correlation	-,020	-,045	-,028	,033	-,037	-,207	-,039	-,081	,381**	,308*	,155	-,130	,226	,364**	-,051	,286*	,647**	,524**	1	,503**	,412**
	Sig. (2-tailed)	,889	,757	,848	,823	,796	,149	,787	,576	,006	,030	,282	,368	,114	,009	,725	,044	,000	,000		,000	,003
K_12	Pearson Correlation	,014	-,222	,182	,119	,005	-,162	-,253	-,087	,162	,286*	,146	-,010	,233	,382**	-,009	,266	,612**	,426**	,503**	1	,818**
	Sig. (2-tailed)	,925	,122	,206	,411	,973	,262	,076	,546	,262	,044	,312	,943	,103	,006	,953	,062	,000	,002	,000		,000

LAMPIRAN. Q

Tabel Q.2 Korelasi Harapan Penumpang Dalam Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
K_3	Pearson Correlation	-,051	-,083	,159	-,072	-,195	,097	,261	,074	,076	,225	,201	,240	,174	,347*	,350*	,379**	,151	,162	,157	,205	-,078
	Sig. (2-tailed)	,725	,567	,270	,621	,174	,501	,067	,609	,599	,115	,162	,094	,226	,013	,013	,007	,296	,260	,275	,154	,591
K_4	Pearson Correlation	-,108	,087	-,030	-,074	-,205	,129	,140	,095	-,028	,328*	,264	,369**	,112	,202	,404**	,394**	,367**	,053	,084	-,053	-,170
	Sig. (2-tailed)	,456	,550	,836	,610	,154	,371	,333	,511	,849	,020	,064	,008	,437	,159	,004	,005	,009	,714	,560	,717	,239
K_5	Pearson Correlation	-,079	-,016	,236	-,005	-,086	-,083	-,071	,115	-,066	,266	,478**	,326*	,152	,120	,350*	,152	,440**	,064	-,132	-,039	,042
	Sig. (2-tailed)	,584	,913	,099	,973	,551	,565	,626	,427	,647	,062	,000	,021	,292	,408	,013	,292	,001	,658	,361	,790	,770
K_6	Pearson Correlation	-,008	-,049	,243	,146	,105	-,073	-,144	,232	,061	,572**	,488**	,523**	,253	,523**	,397**	,253	,526**	,235	,153	,099	,087
	Sig. (2-tailed)	,954	,737	,089	,313	,466	,615	,319	,106	,672	,000	,000	,000	,076	,000	,004	,076	,000	,101	,289	,493	,548
K_7	Pearson Correlation	-,016	,142	,329*	-,055	,011	,159	,090	,068	,152	,221	,015	,351*	,123	,382**	,055	,246	,251	,206	,069	-,030	-,090
	Sig. (2-tailed)	,912	,325	,020	,704	,937	,269	,534	,638	,291	,124	,917	,012	,394	,006	,703	,085	,078	,152	,633	,834	,536
K_8	Pearson Correlation	,052	,000	,211	,059	,074	,057	,096	,244	,075	,374**	,501**	,272	,263	,351*	,157	,197	,375**	-,019	,028	,076	,064
	Sig. (2-tailed)	,722	1,000	,142	,685	,612	,696	,507	,088	,606	,008	,000	,056	,065	,012	,275	,170	,007	,895	,848	,601	,660
K_9	Pearson Correlation	-,021	-,074	,068	-,047	-,118	-,110	-,106	-,059	,548**	,277	,223	,078	,519**	,471**	,338*	-,027	,320*	,422**	,441**	,467**	,549**
	Sig. (2-tailed)	,883	,612	,638	,744	,414	,447	,465	,686	,000	,052	,119	,592	,000	,001	,016	,851	,024	,002	,001	,001	,000
K_10	Pearson Correlation	-,032	-,012	,092	-,022	-,144	,157	-,057	,210	,317*	,387**	,359*	,247	,314*	,441**	,135	,162	,157	,172	,096	,122	,146
	Sig. (2-tailed)	,826	,936	,525	,881	,319	,275	,696	,144	,025	,005	,010	,083	,026	,001	,349	,260	,275	,231	,509	,398	,312
K_11	Pearson Correlation	-,020	-,045	-,028	,033	-,037	-,207	-,039	-,081	,394**	,348*	,208	,290*	,428**	,315*	,276	-,091	,286*	,237	,184	,254	,350*
	Sig. (2-tailed)	,889	,757	,848	,823	,796	,149	,787	,576	,005	,013	,146	,041	,002	,026	,052	,531	,044	,097	,200	,075	,013
K_12	Pearson Correlation	,014	-,222	,182	,119	,005	-,162	-,253	-,087	,639**	,348*	,289*	,350*	,541**	,381**	,337*	,105	,449**	,600**	,459**	,548**	,575**
	Sig. (2-tailed)	,925	,122	,206	,411	,973	,262	,076	,546	,000	,013	,042	,013	,000	,006	,017	,470	,001	,000	,001	,000	,000

LAMPIRAN. Q

Tabel Q.2 Korelasi Harapan Penumpang Dalam Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
K_13	Pearson Correlation	,014	-,070	,298*	,072	-,076	-,087	-,113	-,201	,022	,237	,110	-,076	,233	,197	,206	,128	,517**	,390**	,412**	,818**	1
	Sig. (2-tailed)	,925	,627	,035	,620	,598	,550	,434	,162	,878	,098	,446	,601	,103	,169	,151	,375	,000	,005	,003	,000	
K_14	Pearson Correlation	-,002	-,077	-,040	-,091	-,055	,011	-,117	-,088	,148	-,109	,076	-,028	-,066	,061	,152	,075	,548**	,317*	,394**	,639**	,552**
	Sig. (2-tailed)	,988	,594	,782	,528	,703	,941	,418	,545	,305	,452	,599	,849	,647	,672	,291	,606	,000	,025	,005	,000	,000
K_15	Pearson Correlation	,200	-,142	,108	,168	,047	-,042	,041	,078	,447**	,303*	,225	,328*	,266	,572**	,221	,374**	,277	,387**	,348*	,348*	,225
	Sig. (2-tailed)	,164	,325	,456	,242	,747	,774	,778	,589	,001	,032	,115	,020	,062	,000	,124	,008	,052	,005	,013	,013	,115
K_16	Pearson Correlation	,003	-,083	,186	,204	,044	-,013	,003	,174	,420**	,365**	,201	,264	,478**	,488**	,015	,501**	,223	,359*	,208	,289*	,110
	Sig. (2-tailed)	,985	,567	,195	,155	,762	,927	,985	,226	,002	,009	,162	,064	,000	,000	,917	,000	,119	,010	,146	,042	,446
K_17	Pearson Correlation	,003	,034	,125	-,016	,101	-,034	-,069	,096	,515**	,459**	,240	,369**	,326*	,523**	,351*	,272	,078	,247	,290*	,350*	,282*
	Sig. (2-tailed)	,986	,815	,386	,913	,484	,816	,635	,507	,000	,001	,094	,008	,021	,000	,012	,056	,592	,083	,041	,013	,047
K_18	Pearson Correlation	,065	-,217	,100	-,179	-,111	-,135	-,183	,065	,293*	,141	,174	,112	,152	,253	,123	,263	,519**	,314*	,428**	,541**	,323*
	Sig. (2-tailed)	,652	,131	,489	,213	,444	,351	,203	,653	,039	,327	,226	,437	,292	,076	,394	,065	,000	,026	,002	,000	,022
K_19	Pearson Correlation	,003	-,086	,221	-,036	,011	,124	-,245	,070	,333*	,318*	,347*	,202	,120	,523**	,382**	,351*	,471**	,441**	,315*	,381**	,270
	Sig. (2-tailed)	,985	,553	,122	,803	,940	,392	,087	,630	,018	,024	,013	,159	,408	,000	,006	,012	,001	,001	,026	,006	,058

LAMPIRAN. Q

Tabel Q.2 Korelasi Harapan Penumpang Dalam Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
K_13	Pearson Correlation	,014	-,070	,298*	,072	-,076	-,087	-,113	-,201	,552**	,225	,110	,282*	,323*	,270	,272	,061	,377**	,600**	,306*	,440**	,505**
	Sig. (2-tailed)	,925	,627	,035	,620	,598	,550	,434	,162	,000	,115	,446	,047	,022	,058	,056	,674	,007	,000	,031	,001	,000
K_14	Pearson Correlation	-,002	-,077	-,040	-,091	-,055	,011	-,117	-,088	1	,227	,008	,197	,485**	,320*	,184	,192	,218	,596**	,578**	,592**	,604**
	Sig. (2-tailed)	,988	,594	,782	,528	,703	,941	,418	,545		,112	,959	,171	,000	,023	,200	,181	,128	,000	,000	,000	,000
K_15	Pearson Correlation	,200	-,142	,108	,168	,047	-,042	,041	,078	,227	1	,622**	,709**	,255	,360*	,660**	,211	,473**	,355*	,189	,191	,214
	Sig. (2-tailed)	,164	,325	,456	,242	,747	,774	,778	,589	,112		,000	,000	,074	,010	,000	,142	,001	,011	,189	,183	,135
K_16	Pearson Correlation	,003	-,083	,186	,204	,044	-,013	,003	,174	,008	,622**	1	,440**	,174	,347*	,466**	,328*	,611**	,237	,229	,205	,171
	Sig. (2-tailed)	,985	,567	,195	,155	,762	,927	,985	,226	,959	,000		,001	,226	,013	,001	,020	,000	,098	,109	,154	,236
K_17	Pearson Correlation	,003	,034	,125	-,016	,101	-,034	-,069	,096	,197	,709**	,440**	1	,362**	,422**	,510**	,459**	,622**	,311*	,198	,139	,155
	Sig. (2-tailed)	,986	,815	,386	,913	,484	,816	,635	,507	,171	,000	,001		,010	,002	,000	,001	,000	,028	,168	,337	,283
K_18	Pearson Correlation	,065	-,217	,100	-,179	-,111	-,135	-,183	,065	,485**	,255	,174	,362**	1	,499**	,262	,375**	,561**	,400**	,563**	,474**	,536**
	Sig. (2-tailed)	,652	,131	,489	,213	,444	,351	,203	,653	,000	,074	,226	,010		,000	,066	,007	,000	,004	,000	,001	,000
K_19	Pearson Correlation	,003	-,086	,221	-,036	,011	,124	-,245	,070	,320*	,360*	,347*	,422**	,499**	1	,315*	,446**	,503**	,453**	,365**	,370**	,297*
	Sig. (2-tailed)	,985	,553	,122	,803	,940	,392	,087	,630	,023	,010	,013	,002	,000		,026	,001	,000	,001	,009	,008	,036

LAMPIRAN. Q

Tabel Q.2 Korelasi Harapan Penumpang Dalam Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
K_20	Pearson Correlation	,181	-,087	,255	,107	-,014	-,048	-,011	,027	,286*	,382**	,350*	,404**	,350*	,397**	,055	,157	,338*	,135	,276	,337*	,272
	Sig. (2-tailed)	,208	,550	,073	,458	,923	,738	,939	,853	,044	,006	,013	,004	,013	,004	,703	,275	,016	,349	,052	,017	,056
K_21	Pearson Correlation	-,033	-,072	,033	-,179	-,082	,081	-,040	,106	,293*	,141	,379**	,394**	,152	,253	,246	,197	-,027	,162	-,091	,105	,061
	Sig. (2-tailed)	,822	,618	,818	,213	,573	,577	,783	,465	,039	,327	,007	,005	,292	,076	,085	,170	,851	,260	,531	,470	,674
K_22	Pearson Correlation	,053	-,059	,218	,128	-,005	-,132	-,107	,046	,250	,346*	,151	,367**	,440**	,526**	,251	,375**	,320*	,157	,286*	,449**	,377**
	Sig. (2-tailed)	,713	,684	,128	,375	,974	,361	,458	,749	,080	,014	,296	,009	,001	,000	,078	,007	,024	,275	,044	,001	,007
K_23	Pearson Correlation	,052	-,042	,063	-,029	-,083	-,043	-,136	-,277	,201	-,123	,162	,053	,064	,235	,206	-,019	,422**	,172	,237	,600**	,600**
	Sig. (2-tailed)	,719	,772	,663	,840	,566	,766	,346	,052	,161	,394	,260	,714	,658	,101	,152	,895	,002	,231	,097	,000	,000
K_24	Pearson Correlation	,074	-,091	-,009	-,170	-,121	-,175	-,072	-,153	,242	,030	,157	,084	-,132	,153	,069	,028	,441**	,096	,184	,459**	,306*
	Sig. (2-tailed)	,612	,528	,948	,237	,401	,225	,621	,288	,091	,837	,275	,560	,361	,289	,633	,848	,001	,509	,200	,001	,031
K_25	Pearson Correlation	-,059	-,012	-,154	-,022	-,084	-,151	,008	,364**	,222	,023	,205	-,053	-,039	,099	-,030	,076	,467**	,122	,254	,548**	,440**
	Sig. (2-tailed)	,682	,935	,285	,879	,563	,295	,953	,009	,121	,872	,154	,717	,790	,493	,834	,601	,001	,398	,075	,000	,001
K_26	Pearson Correlation	,011	-,035	-,076	-,047	-,039	-,227	-,151	-,333*	,147	-,103	-,078	-,170	,042	,087	-,090	,064	,549**	,146	,350*	,575**	,505**
	Sig. (2-tailed)	,942	,809	,602	,745	,790	,113	,296	,018	,310	,477	,591	,239	,770	,548	,536	,660	,000	,312	,013	,000	,000

LAMPIRAN. Q

Tabel Q.2 Korelasi Harapan Penumpang Dalam Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
K_20	Pearson Correlation	,181	-,087	,255	,107	-,014	-,048	-,011	,027	,184	,660**	,466**	,510**	,262	,315*	1	,169	,398**	,423**	,278	,246	,208
	Sig. (2-tailed)	,208	,550	,073	,458	,923	,738	,939	,853	,200	,000	,001	,000	,066	,026		,242	,004	,002	,050	,085	,148
K_21	Pearson Correlation	-,033	-,072	,033	-,179	-,082	,081	-,040	,106	,192	,211	,328*	,459**	,375**	,446**	,169	1	,510**	,354*	,299*	,320*	,182
	Sig. (2-tailed)	,822	,618	,818	,213	,573	,577	,783	,465	,181	,142	,020	,001	,007	,001	,242		,000	,012	,035	,024	,206
K_22	Pearson Correlation	,053	-,059	,218	,128	-,005	-,132	-,107	,046	,218	,473**	,611**	,622**	,561**	,503**	,398**	,510**	1	,452**	,474**	,412**	,470**
	Sig. (2-tailed)	,713	,684	,128	,375	,974	,361	,458	,749	,128	,001	,000	,000	,000	,000	,004	,000		,001	,001	,003	,001
K_23	Pearson Correlation	,052	-,042	,063	-,029	-,083	-,043	-,136	-,277	,596**	,355*	,237	,311*	,400**	,453**	,423**	,354*	,452**	1	,649**	,714**	,714**
	Sig. (2-tailed)	,719	,772	,663	,840	,566	,766	,346	,052	,000	,011	,098	,028	,004	,001	,002	,012	,001		,000	,000	,000
K_24	Pearson Correlation	,074	-,091	-,009	-,170	-,121	-,175	-,072	-,153	,578**	,189	,229	,198	,563**	,365**	,278	,299*	,474**	,649**	1	,728**	,691**
	Sig. (2-tailed)	,612	,528	,948	,237	,401	,225	,621	,288	,000	,189	,109	,168	,000	,009	,050	,035	,001	,000		,000	,000
K_25	Pearson Correlation	-,059	-,012	-,154	-,022	-,084	-,151	,008	,364**	,592**	,191	,205	,139	,474**	,370**	,246	,320*	,412**	,714**	,728**	1	,890**
	Sig. (2-tailed)	,682	,935	,285	,879	,563	,295	,953	,009	,000	,183	,154	,337	,001	,008	,085	,024	,003	,000	,000		,000
K_26	Pearson Correlation	,011	-,035	-,076	-,047	-,039	-,227	-,151	-,333*	,604**	,214	,171	,155	,536**	,297*	,208	,182	,470**	,714**	,691**	,890**	1
	Sig. (2-tailed)	,942	,809	,602	,745	,790	,113	,296	,018	,000	,135	,236	,283	,000	,036	,148	,206	,001	,000	,000	,000	

LAMPIRAN. R

Tabel R.3 Korelasi Kinerja Penumpang di Luar Terminal

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
US	Pearson Correlation	1	,008	-,108	,306*	,325*	-,054	,042	-,144	,052	,034	,138	-,010	-,077	-,126	,183	,055	-,041	,041	,085	-,135	,081
	Sig. (2-tailed)		,955	,456	,030	,021	,710	,772	,320	,718	,814	,339	,943	,597	,383	,202	,703	,776	,778	,556	,348	,577
JK	Pearson Correlation	,008	1	-,181	-,050	-,024	,238	,154	,024	,073	,000	,056	-,210	-,063	-,021	,022	-,112	-,139	,068	-,022	-,054	-,140
	Sig. (2-tailed)	,955		,208	,729	,868	,096	,286	,871	,614	1,000	,699	,143	,665	,884	,877	,438	,334	,641	,880	,710	,331
PD	Pearson Correlation	-,108	-,181	1	-,158	-,025	-,339*	-,005	-,142	-,003	,183	-,133	,168	,091	,038	,055	,106	,307*	,182	,091	,103	,303*
	Sig. (2-tailed)	,456	,208		,274	,863	,016	,971	,324	,984	,204	,359	,244	,532	,793	,704	,464	,030	,205	,529	,475	,032
PJ	Pearson Correlation	,306*	-,050	-,158	1	,001	-,032	,036	,091	-,338*	-,225	-,113	-,015	-,110	-,061	-,258	-,131	-,165	-,080	-,191	,084	-,133
	Sig. (2-tailed)	,030	,729	,274		,997	,826	,806	,528	,016	,116	,436	,919	,448	,674	,070	,363	,253	,582	,183	,562	,357
PD	Pearson Correlation	,325*	-,024	-,025	,001	1	-,050	-,174	-,032	,274	-,005	,432**	,058	-,040	-,140	,083	0,000	-,023	,023	,146	-,155	,023
	Sig. (2-tailed)	,021	,868	,863	,997		,730	,227	,827	,054	,974	,002	,687	,782	,333	,565	1,000	,874	,875	,313	,283	,875
FK	Pearson Correlation	-,054	,238	-,339*	-,032	-,050	1	,501**	,100	-,002	,069	-,024	,043	-,103	,016	-,055	,097	,072	-,053	,064	,005	-,165
	Sig. (2-tailed)	,710	,096	,016	,826	,730		,000	,490	,990	,636	,867	,765	,475	,915	,703	,502	,617	,712	,661	,974	,251
TJ	Pearson Correlation	,042	,154	-,005	,036	-,174	,501**	1	-,052	-,057	-,004	-,223	,002	-,117	,023	,072	-,035	-,051	-,237	,046	-,135	-,037
	Sig. (2-tailed)	,772	,286	,971	,806	,227	,000		,718	,692	,977	,119	,989	,417	,876	,617	,808	,723	,097	,749	,351	,800
KD	Pearson Correlation	-,144	,024	-,142	,091	-,032	,100	-,052	1	-,181	-,112	-,119	-,112	-,219	-,025	-,266	-,277	-,083	-,152	-,026	-,103	-,035
	Sig. (2-tailed)	,320	,871	,324	,528	,827	,490	,718		,208	,439	,411	,439	,126	,861	,062	,051	,567	,293	,856	,477	,809
K_1	Pearson Correlation	,052	,073	-,003	-,338*	,274	-,002	-,057	-,181	1	,645**	,580**	,266	,346*	,458**	,467**	,369**	,316*	,276	,062	,204	,358*
	Sig. (2-tailed)	,718	,614	,984	,016	,054	,990	,692	,208		,000	,000	,062	,014	,001	,001	,008	,025	,052	,667	,154	,011
K_2	Pearson Correlation	,034	,000	,183	-,225	-,005	,069	-,004	-,112	,645**	1	,333*	,201	,438**	,603**	,227	,300*	,603**	,482**	,169	,497**	,475**
	Sig. (2-tailed)	,814	1,000	,204	,116	,974	,636	,977	,439	,000		,018	,162	,001	,000	,114	,034	,000	,000	,240	,000	,000

LAMPIRAN.R

Tabel R.3 Korelasi Kinerja Penumpang di Luar Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
US	Pearson Correlation	1	,008	-,108	,306*	,325*	-,054	,042	-,144	-,083	-,037	-,019	,010	,165	-,135	,079	-,123	-,214	,010	-,102	-,059	-,114
	Sig. (2-tailed)		,955	,456	,030	,021	,710	,772	,320	,569	,797	,896	,943	,252	,350	,586	,394	,136	,944	,481	,685	,430
JK	Pearson Correlation	,008	1	-,181	-,050	-,024	,238	,154	,024	,120	,054	-,163	,000	-,067	,000	,062	-,121	,029	-,028	-,117	,063	,020
	Sig. (2-tailed)	,955		,208	,729	,868	,096	,286	,871	,408	,709	,257	1,000	,643	1,000	,671	,404	,842	,846	,417	,665	,888
PD	Pearson Correlation	-,108	-,181	1	-,158	-,025	-,339*	-,005	-,142	-,151	,082	,125	,070	,063	,014	,043	,355*	,139	,060	,202	,095	,161
	Sig. (2-tailed)	,456	,208		,274	,863	,016	,971	,324	,294	,572	,388	,630	,661	,925	,765	,011	,335	,681	,161	,512	,265
PJ	Pearson Correlation	,306*	-,050	-,158	1	,001	-,032	,036	,091	-,021	-,116	-,033	-,134	-,090	,150	-,232	,052	-,155	,095	-,063	-,061	-,067
	Sig. (2-tailed)	,030	,729	,274		,997	,826	,806	,528	,885	,423	,821	,353	,535	,299	,105	,718	,282	,511	,665	,674	,642
PD	Pearson Correlation	,325*	-,024	-,025	,001	1	-,050	-,174	-,032	-,118	,135	-,069	,071	,065	-,090	-,168	,388**	-,113	,038	,111	,072	,115
	Sig. (2-tailed)	,021	,868	,863	,997		,730	,227	,827	,413	,348	,632	,624	,655	,532	,243	,005	,435	,793	,442	,621	,427
FK	Pearson Correlation	-,054	,238	-,339*	-,032	-,050	1	,501**	,100	,080	,019	-,111	,027	-,232	,019	-,043	-,278	,085	-,018	-,244	-,010	-,085
	Sig. (2-tailed)	,710	,096	,016	,826	,730		,000	,490	,579	,897	,443	,850	,104	,897	,765	,051	,558	,902	,088	,945	,555
TJ	Pearson Correlation	,042	,154	-,005	,036	-,174	,501**	1	-,052	,023	-,029	-,068	-,137	-,127	-,109	-,100	-,125	,083	-,164	-,313*	,095	-,039
	Sig. (2-tailed)	,772	,286	,971	,806	,227	,000		,718	,876	,839	,638	,342	,381	,451	,489	,388	,566	,255	,027	,510	,789
KD	Pearson Correlation	-,144	,024	-,142	,091	-,032	,100	-,052	1	-,025	-,069	-,185	-,045	,047	,020	-,178	-,084	-,071	,029	,259	,164	,139
	Sig. (2-tailed)	,320	,871	,324	,528	,827	,490	,718		,861	,635	,197	,758	,744	,888	,217	,561	,626	,840	,069	,255	,334
K_1	Pearson Correlation	,052	,073	-,003	-,338*	,274	-,002	-,057	-,181	,212	,329*	,312*	,324*	,189	-,118	,242	-,134	,238	,055	-,015	,096	,108
	Sig. (2-tailed)	,718	,614	,984	,016	,054	,990	,692	,208	,140	,020	,028	,022	,188	,416	,090	,352	,095	,702	,919	,505	,456
K_2	Pearson Correlation	,034	,000	,183	-,225	-,005	,069	-,004	-,112	,276	,225	,467**	,313*	,199	,086	,335*	,253	,291*	,274	,093	-,019	-,036
	Sig. (2-tailed)	,814	1,000	,204	,116	,974	,636	,977	,439	,053	,116	,001	,027	,165	,554	,017	,077	,040	,054	,521	,898	,802

LAMPIRAN. R

Tabel R.3 Korelasi Kinerja Penumpang di Luar Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
K_3	Pearson Correlation	,138	,056	-,133	-,113	,432**	-,024	-,223	-,119	,580**	,333*	1	,353*	,264	,196	,415**	,283*	,218	,185	,203	,182	,200
	Sig. (2-tailed)	,339	,699	,359	,436	,002	,867	,119	,411	,000	,018		,012	,064	,173	,003	,046	,129	,198	,158	,207	,164
K_4	Pearson Correlation	-,010	-,210	,168	-,015	,058	,043	,002	-,112	,266	,201	,353*	1	,447**	,190	,451**	,510**	,601**	,436**	,273	,351*	,578**
	Sig. (2-tailed)	,943	,143	,244	,919	,687	,765	,989	,439	,062	,162	,012		,001	,187	,001	,000	,000	,002	,055	,012	,000
K_5	Pearson Correlation	-,077	-,063	,091	-,110	-,040	-,103	-,117	-,219	,346*	,438**	,264	,447**	1	,531**	,140	,370**	,625**	,576**	,421**	,440**	,485**
	Sig. (2-tailed)	,597	,665	,532	,448	,782	,475	,417	,126	,014	,001	,064	,001		,000	,334	,008	,000	,000	,002	,001	,000
K_6	Pearson Correlation	-,126	-,021	,038	-,061	-,140	,016	,023	-,025	,458**	,603**	,196	,190	,531**	1	,254	,338*	,476**	,461**	,062	,572**	,337*
	Sig. (2-tailed)	,383	,884	,793	,674	,333	,915	,876	,861	,001	,000	,173	,187	,000		,076	,016	,000	,001	,669	,000	,017
K_7	Pearson Correlation	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50	.50
	Sig. (2-tailed)	,183	,022	,055	-,258	,083	-,055	,072	-,266	,467**	,227	,415**	,451**	,140	,254	1	,529**	,310*	,305*	,189	,156	,410**
K_8	Pearson Correlation	,202	,877	,704	,070	,565	,703	,617	,062	,001	,114	,003	,001	,334	,076		,000	,029	,031	,189	,279	,003
	Sig. (2-tailed)	,055	-,112	,106	-,131	0,000	,097	-,035	-,277	,369**	,300*	,283*	,510**	,370**	,338*	,529**	1	,519**	,413**	,276	,318*	,382**
K_9	Pearson Correlation	,703	,438	,464	,363	1,000	,502	,808	,051	,008	,034	,046	,000	,008	,016	,000		,000	,003	,052	,025	,006
	Sig. (2-tailed)	-,041	-,139	,307*	-,165	-,023	,072	-,051	-,083	,316*	,603**	,218	,601**	,625**	,476**	,310*	,519**	1	,679**	,460**	,633**	,779**
K_10	Pearson Correlation	,776	,334	,030	,253	,874	,617	,723	,567	,025	,000	,129	,000	,000	,000	,029	,000		,000	,001	,000	,000
	Sig. (2-tailed)	,041	,068	,182	-,080	,023	-,053	-,237	-,152	,276	,482**	,185	,436**	,576**	,461**	,305*	,413**	,679**	1	,366**	,553**	,560**
K_11	Pearson Correlation	,778	,641	,205	,582	,875	,712	,097	,293	,052	,000	,198	,002	,000	,001	,031	,003	,000		,009	,000	,000
	Sig. (2-tailed)	,085	-,022	,091	-,191	,146	,064	,046	-,026	,062	,169	,203	,273	,421**	,062	,189	,276	,460**	,366**	1	,282*	,384**
K_12	Pearson Correlation	,556	,880	,529	,183	,313	,661	,749	,856	,667	,240	,158	,055	,002	,669	,189	,052	,001	,009		,047	,006
	Sig. (2-tailed)	-,135	-,054	,103	,084	-,155	,005	-,135	-,103	,204	,497**	,182	,351*	,440**	,572**	,156	,318*	,633**	,553**	,282*	1	,474**

LAMPIRAN. R

Tabel R.3 Korelasi Kinerja Penumpang di Luar Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
K_3	Pearson Correlation	,138	,056	-,133	-,113	,432**	-,024	-,223	-,119	,050	,418**	,187	,284*	,113	-,049	,133	-,299*	,162	,127	,066	,158	,154
	Sig. (2-tailed)	,339	,699	,359	,436	,002	,867	,119	,411	,728	,002	,193	,046	,435	,738	,356	,035	,262	,381	,650	,272	,285
K_4	Pearson Correlation	-,010	-,210	,168	-,015	,058	,043	,002	-,112	,122	,575**	,278	,472**	,282*	,172	,107	-,004	,361*	,233	,216	,295*	,324*
	Sig. (2-tailed)	,943	,143	,244	,919	,687	,765	,989	,439	,400	,000	,050	,001	,047	,233	,458	,980	,010	,103	,131	,038	,022
K_5	Pearson Correlation	-,077	-,063	,091	-,110	-,040	-,103	-,117	-,219	,265	,413**	,767**	,516**	,221	,252	,421**	,377**	,338*	,463**	,081	,011	,045
	Sig. (2-tailed)	,597	,665	,532	,448	,782	,475	,417	,126	,063	,003	,000	,000	,122	,078	,002	,007	,016	,001	,576	,940	,756
K_6	Pearson Correlation	-,126	-,021	,038	-,061	-,140	,016	,023	-,025	,431**	,182	,593**	,408**	,064	,211	,297*	,241	,356*	,165	,127	,042	,033
	Sig. (2-tailed)	,383	,884	,793	,674	,333	,915	,876	,861	,002	,206	,000	,003	,659	,142	,036	,092	,011	,253	,381	,773	,820
K_7	Pearson Correlation	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Sig. (2-tailed)	,183	,022	,055	-,258	,083	-,055	,072	-,266	,218	,444**	,218	,454**	,271	-,029	,311*	-,174	,217	,034	,142	,248	,243
K_8	Pearson Correlation	,202	,877	,704	,070	,565	,703	,617	,062	,129	,001	,129	,001	,057	,841	,028	,226	,129	,814	,325	,082	,090
	Sig. (2-tailed)	,055	-,112	,106	-,131	0,000	,097	-,035	-,277	,252	,491**	,387**	,532**	,203	,340*	,015	,171	,388**	,285*	,066	,299*	,291*
K_9	Pearson Correlation	,703	,438	,464	,363	1,000	,502	,808	,051	,078	,000	,006	,000	,157	,016	,919	,235	,005	,045	,650	,035	,040
	Sig. (2-tailed)	-,041	-,139	,307*	-,165	-,023	,072	-,051	-,083	,365**	,585**	,617**	,642**	,421**	,397**	,335*	,321*	,470**	,507**	,355*	,345*	,320*
K_10	Pearson Correlation	,776	,334	,030	,253	,874	,617	,723	,567	,009	,000	,000	,000	,002	,004	,017	,023	,001	,000	,011	,014	,023
	Sig. (2-tailed)	,041	,068	,182	-,080	,023	-,053	-,237	-,152	,360*	,557**	,594**	,567**	,392**	,425**	,340*	,270	,417**	,433**	,210	,241	,197
K_11	Pearson Correlation	,778	,641	,205	,582	,875	,712	,097	,293	,010	,000	,000	,000	,005	,002	,016	,058	,003	,002	,143	,092	,171
	Sig. (2-tailed)	,085	-,022	,091	-,191	,146	,064	,046	-,026	,299*	,508**	,492**	,527**	,375**	,408**	,336*	,062	,432**	,542**	,131	,491**	,469**

LAMPIRAN.R

Tabel R.3 Korelasi Kinerja Penumpang di Luar Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
K_13	Pearson Correlation	,081	-,140	,303*	-,133	,023	-,165	-,037	-,035	,358*	,475**	,200	,578**	,485**	,337*	,410**	,382**	,779**	,560**	,384**	,474**	1
	Sig. (2-tailed)	,577	,331	,032	,357	,875	,251	,800	,809	,011	,000	,164	,000	,000	,017	,003	,006	,000	,000	,006	,001	
K_14	Pearson Correlation	-,083	,120	-,151	-,021	-,118	,080	,023	-,025	,212	,276	,050	,122	,265	,431**	,218	,252	,365**	,360*	,299*	,603**	,316*
	Sig. (2-tailed)	,569	,408	,294	,885	,413	,579	,876	,861	,140	,053	,728	,400	,063	,002	,129	,078	,009	,010	,035	,000	,025
K_15	Pearson Correlation	-,037	,054	,082	-,116	,135	,019	-,029	-,069	,329*	,225	,418**	,575**	,413**	,182	,444**	,491**	,585**	,557**	,508**	,420**	,655**
	Sig. (2-tailed)	,797	,709	,572	,423	,348	,897	,839	,635	,020	,116	,002	,000	,003	,206	,001	,000	,000	,000	,000	,002	,000
K_16	Pearson Correlation	-,019	-,163	,125	-,033	-,069	-,111	-,068	-,185	,312*	,467**	,187	,278	,767**	,593**	,218	,387**	,617**	,594**	,492**	,635**	,539**
	Sig. (2-tailed)	,896	,257	,388	,821	,632	,443	,638	,197	,028	,001	,193	,050	,000	,000	,129	,006	,000	,000	,000	,000	,000
K_17	Pearson Correlation	,010	,000	,070	-,134	,071	,027	-,137	-,045	,324*	,313*	,284*	,472**	,516**	,408**	,454**	,532**	,642**	,567**	,527**	,529**	,642**
	Sig. (2-tailed)	,943	1,000	,630	,353	,624	,850	,342	,758	,022	,027	,046	,001	,000	,003	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000
K_18	Pearson Correlation	,165	-,067	,063	-,090	,065	-,232	-,127	,047	,189	,199	,113	,282*	,221	,064	,271	,203	,421**	,392**	,375**	,272	,631**
	Sig. (2-tailed)	,252	,643	,661	,535	,655	,104	,381	,744	,188	,165	,435	,047	,122	,659	,057	,157	,002	,005	,007	,056	,000
K_19	Pearson Correlation	-,135	,000	,014	,150	-,090	,019	-,109	,020	-,118	,086	-,049	,172	,252	,211	-,029	,340*	,397**	,425**	,408**	,537**	,440**
	Sig. (2-tailed)	,350	1,000	,925	,299	,532	,897	,451	,888	,416	,554	,738	,233	,078	,142	,841	,016	,004	,002	,003	,000	,001

LAMPIRAN.R

Tabel R.3 Korelasi Kinerja Penumpang di Luar Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
K_13	Pearson Correlation	,081	-,140	,303*	-,133	,023	-,165	-,037	-,035	,316*	,655**	,539**	,642**	,631**	,440**	,279*	,293*	,558**	,606**	,428**	,507**	,474**
	Sig. (2-tailed)	,577	,331	,032	,357	,875	,251	,800	,809	,025	,000	,000	,000	,000	,001	,050	,039	,000	,000	,002	,000	,001
K_14	Pearson Correlation	-,083	,120	-,151	-,021	-,118	,080	,023	-,025	1	,379**	,449**	,625**	,362**	,493**	,131	,158	,323*	,368**	,126	,205	,170
	Sig. (2-tailed)	,569	,408	,294	,885	,413	,579	,876	,861		,007	,001	,000	,010	,000	,363	,272	,022	,009	,382	,153	,238
K_15	Pearson Correlation	-,037	,054	,082	-,116	,135	,019	-,029	-,069	,379**	1	,464**	,718**	,675**	,515**	,163	,012	,649**	,525**	,279*	,581**	,518**
	Sig. (2-tailed)	,797	,709	,572	,423	,348	,897	,839	,635	,007		,001	,000	,000	,000	,258	,932	,000	,000	,050	,000	,000
K_16	Pearson Correlation	-,019	-,163	,125	-,033	-,069	-,111	-,068	-,185	,449**	,464**	1	,615**	,344*	,469**	,475**	,364**	,494**	,609**	,184	,281*	,286*
	Sig. (2-tailed)	,896	,257	,388	,821	,632	,443	,638	,197	,001	,001		,000	,015	,001	,000	,009	,000	,000	,200	,048	,044
K_17	Pearson Correlation	,010	,000	,070	-,134	,071	,027	-,137	-,045	,625**	,718**	,615**	1	,679**	,548**	,217	,169	,614**	,648**	,346*	,510**	,509**
	Sig. (2-tailed)	,943	1,000	,630	,353	,624	,850	,342	,758	,000	,000	,000		,000	,000	,130	,242	,000	,000	,014	,000	,000
K_18	Pearson Correlation	,165	-,067	,063	-,090	,065	-,232	-,127	,047	,362**	,675**	,344*	,679**	1	,523**	,160	,128	,542**	,568**	,394**	,569**	,512**
	Sig. (2-tailed)	,252	,643	,661	,535	,655	,104	,381	,744	,010	,000	,015	,000		,000	,268	,376	,000	,000	,005	,000	,000
K_19	Pearson Correlation	-,135	,000	,014	,150	-,090	,019	-,109	,020	,493**	,515**	,469**	,548**	,523**	1	-,023	,170	,649**	,668**	,237	,553**	,546**
	Sig. (2-tailed)	,350	1,000	,925	,299	,532	,897	,451	,888	,000	,000	,001	,000	,000		,875	,237	,000	,000	,097	,000	,000

LAMPIRAN.R

Tabel R.3 Korelasi Kinerja Penumpang di Luar Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
K_20	Pearson Correlation	,079	,062	,043	-,232	-,168	-,043	-,100	-,178	,242	,335*	,133	,107	,421**	,297*	,311*	,015	,335*	,340*	,336*	,301*	,279*
	Sig. (2-tailed)	,586	,671	,765	,105	,243	,765	,489	,217	,090	,017	,356	,458	,002	,036	,028	,919	,017	,016	,017	,034	,050
K_21	Pearson Correlation	-,123	-,121	,355*	,052	,388**	-,278	-,125	-,084	-,134	,253	-,299*	-,004	,377**	,241	-,174	,171	,321*	,270	,062	,270	,293*
	Sig. (2-tailed)	,394	,404	,011	,718	,005	,051	,388	,561	,352	,077	,035	,980	,007	,092	,226	,235	,023	,058	,670	,058	,039
K_22	Pearson Correlation	-,214	,029	,139	-,155	-,113	,085	,083	-,071	,238	,291*	,162	,361*	,338*	,356*	,217	,388**	,470**	,417**	,432**	,395**	,558**
	Sig. (2-tailed)	,136	,842	,335	,282	,435	,558	,566	,626	,095	,040	,262	,010	,016	,011	,129	,005	,001	,003	,002	,005	,000
K_23	Pearson Correlation	,010	-,028	,060	,095	,038	-,018	-,164	,029	,055	,274	,127	,233	,463**	,165	,034	,285*	,507**	,433**	,542**	,466**	,606**
	Sig. (2-tailed)	,944	,846	,681	,511	,793	,902	,255	,840	,702	,054	,381	,103	,001	,253	,814	,045	,000	,002	,000	,001	,000
K_24	Pearson Correlation	-,102	-,117	,202	-,063	,111	-,244	-,313*	,259	-,015	,093	,066	,216	,081	,127	,142	,066	,355*	,210	,131	,275	,428**
	Sig. (2-tailed)	,481	,417	,161	,665	,442	,088	,027	,069	,919	,521	,650	,131	,576	,381	,325	,650	,011	,143	,364	,053	,002
K_25	Pearson Correlation	-,059	,063	,095	-,061	,072	-,010	,095	,164	,096	-,019	,158	,295*	,011	,042	,248	,299*	,345*	,241	,491**	,175	,507**
	Sig. (2-tailed)	,685	,665	,512	,674	,621	,945	,510	,255	,505	,898	,272	,038	,940	,773	,082	,035	,014	,092	,000	,225	,000
K_26	Pearson Correlation	-,114	,020	,161	-,067	,115	-,085	-,039	,139	,108	-,036	,154	,324*	,045	,033	,243	,291*	,320*	,197	,469**	,175	,474**
	Sig. (2-tailed)	,430	,888	,265	,642	,427	,555	,789	,334	,456	,802	,285	,022	,756	,820	,090	,040	,023	,171	,001	,225	,001

LAMPIRAN.R

Tabel R.3 Korelasi Kinerja Penumpang di Luar Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
K_20	Pearson Correlation	,079	,062	,043	-,232	-,168	-,043	-,100	-,178	,184	,660**	,466**	,510**	,262	,315*	1	,169	,398**	,423**	,278	,246	,208
	Sig. (2-tailed)	,586	,671	,765	,105	,243	,765	,489	,217	,200	,000	,001	,000	,066	,026		,242	,004	,002	,050	,085	,148
K_21	Pearson Correlation	-,123	-,121	,355*	,052	,388**	-,278	-,125	-,084	,192	,211	,328*	,459**	,375**	,446**	,169	1	,510**	,354*	,299*	,320*	,182
	Sig. (2-tailed)	,394	,404	,011	,718	,005	,051	,388	,561	,181	,142	,020	,001	,007	,001	,242		,000	,012	,035	,024	,206
K_22	Pearson Correlation	-,214	,029	,139	-,155	-,113	,085	,083	-,071	,218	,473**	,611**	,622**	,561**	,503**	,398**	,510**	1	,452**	,474**	,412**	,470**
	Sig. (2-tailed)	,136	,842	,335	,282	,435	,558	,566	,626	,128	,001	,000	,000	,000	,000	,004	,000		,001	,001	,003	,001
K_23	Pearson Correlation	,010	-,028	,060	,095	,038	-,018	-,164	,029	,596**	,355*	,237	,311*	,400**	,453**	,423**	,354*	,452**	1	,649**	,714**	,714**
	Sig. (2-tailed)	,944	,846	,681	,511	,793	,902	,255	,840	,000	,011	,098	,028	,004	,001	,002	,012	,001		,000	,000	,000
K_24	Pearson Correlation	-,102	-,117	,202	-,063	,111	-,244	-,313*	,259	,578**	,189	,229	,198	,563**	,365**	,278	,299*	,474**	,649**	1	,728**	,691**
	Sig. (2-tailed)	,481	,417	,161	,665	,442	,088	,027	,069	,000	,189	,109	,168	,000	,009	,050	,035	,001	,000		,000	,000
K_25	Pearson Correlation	-,059	,063	,095	-,061	,072	-,010	,095	,164	,592**	,191	,205	,139	,474**	,370**	,246	,320*	,412**	,714**	,728**	1	,890**
	Sig. (2-tailed)	,685	,665	,512	,674	,621	,945	,510	,255	,000	,183	,154	,337	,001	,008	,085	,024	,003	,000	,000		,000
K_26	Pearson Correlation	-,114	,020	,161	-,067	,115	-,085	-,039	,139	,604**	,214	,171	,155	,536**	,297*	,208	,182	,470**	,714**	,691**	,890**	1
	Sig. (2-tailed)	,430	,888	,265	,642	,427	,555	,789	,334	,000	,135	,236	,283	,000	,036	,148	,206	,001	,000	,000	,000	

LAMPIRAN.S

Tabel S.4 Korelasi Harapan Penumpang di Luar Terminal

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
US	Pearson Correlation	1	,008	-,108	,306*	,325*	-,054	,042	-,144	-,091	-,102	,068	,131	,038	,000	-,157	,172	,039	-,044	,086	,228	,043
	Sig. (2-tailed)		,955	,456	,030	,021	,710	,772	,320	,528	,482	,637	,366	,791	1,000	,276	,233	,788	,763	,555	,112	,767
JK	Pearson Correlation	,008	1	-,181	-,050	-,024	,238	,154	,024	-,036	,030	,131	-,024	,171	,064	,128	,073	,041	-,016	,013	,100	-,042
	Sig. (2-tailed)	,955		,208	,729	,868	,096	,286	,871	,802	,837	,365	,867	,236	,660	,378	,614	,777	,913	,930	,488	,771
PD	Pearson Correlation	-,108	-,181	1	-,158	-,025	-,339*	-,005	-,142	,220	,116	-,007	,113	,149	,090	,211	-,062	,211	,051	,116	,091	,209
	Sig. (2-tailed)	,456	,208		,274	,863	,016	,971	,324	,125	,422	,963	,435	,303	,532	,141	,668	,141	,725	,422	,530	,146
PJ	Pearson Correlation	,306*	-,050	-,158	1	,001	-,032	,036	,091	-,202	-,104	,070	-,005	-,113	,235	-,064	,255	-,170	,029	,011	-,143	-,004
	Sig. (2-tailed)	,030	,729	,274		,997	,826	,806	,528	,159	,471	,629	,973	,436	,101	,659	,073	,237	,843	,939	,321	,979
PD	Pearson Correlation	,325*	-,024	-,025	,001	1	-,050	-,174	-,032	,137	,082	,017	,144	,093	-,092	-,184	-,122	,116	,014	,057	,024	-,058
	Sig. (2-tailed)	,021	,868	,863	,997		,730	,227	,827	,344	,570	,904	,317	,521	,524	,200	,398	,422	,924	,696	,871	,688
FK	Pearson Correlation	-,054	,238	-,339*	-,032	-,050	1	,501**	,100	-,194	,082	,163	-,124	-,199	-,083	-,083	-,012	-,217	-,129	-,150	-,183	-,258
	Sig. (2-tailed)	,710	,096	,016	,826	,730		,000	,490	,178	,573	,258	,390	,165	,568	,568	,936	,130	,371	,297	,204	,071
TJ	Pearson Correlation	,042	,154	-,005	,036	-,174	,501**	1	-,052	-,034	-,085	-,175	-,232	-,060	-,201	-,120	-,042	,029	,029	,170	,296*	-,051
	Sig. (2-tailed)	,772	,286	,971	,806	,227	,000		,718	,817	,555	,224	,105	,680	,162	,405	,770	,840	,843	,238	,037	,727
KD	Pearson Correlation	-,144	,024	-,142	,091	-,032	,100	-,052	1	-,262	-,080	-,230	-,227	-,191	-,135	-,135	-,153	-,226	-,069	-,251	,411**	-,274
	Sig. (2-tailed)	,320	,871	,324	,528	,827	,490	,718		,066	,579	,108	,113	,184	,350	,350	,288	,114	,632	,079	,003	,054
K_1	Pearson Correlation	-,091	-,036	,220	-,202	,137	-,194	-,034	-,262	1	,614**	,356*	,616**	,495**	,348*	,417**	,237	,574**	,367**	,527**	,401**	,653**
	Sig. (2-tailed)	,528	,802	,125	,159	,344	,178	,817	,066		,000	,011	,000	,000	,013	,003	,098	,000	,009	,000	,004	,000
K_2	Pearson Correlation	-,102	,030	,116	-,104	,082	,082	-,085	-,080	,614**	1	,593**	,619**	,567**	,515**	,515**	,309*	,425**	,183	,496**	,276	,434**
	Sig. (2-tailed)	,482	,837	,422	,471	,570	,573	,555	,579	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,029	,002	,205	,000	,053	,002

LAMPIRAN.S

Tabel S.4 Korelasi Harapan Penumpang di Luar Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
US	Pearson Correlation	1	,008	-,108	,306*	,325*	-,054	,042	-,144	-,176	,039	-,253	-,176	-,030	-,029	-,097	-,173	-,053	-,146	-,200	-,002	-,028
	Sig. (2-tailed)		,955	,456	,030	,021	,710	,772	,320	,222	,787	,077	,222	,837	,841	,503	,230	,713	,313	,165	,990	,847
JK	Pearson Correlation	,008	1	-,181	-,050	-,024	,238	,154	,024	,154	-,033	,040	,185	,011	-,009	,185	,295*	-,059	,166	,119	-,036	-,045
	Sig. (2-tailed)	,955		,208	,729	,868	,096	,286	,871	,285	,819	,781	,199	,938	,951	,199	,038	,686	,250	,410	,802	,757
PD	Pearson Correlation	-,108	-,181	1	-,158	-,025	-,339*	-,005	-,142	-,070	,005	,029	-,105	,113	,147	,017	,042	,327*	,088	-,083	-,124	,010
	Sig. (2-tailed)	,456	,208		,274	,863	,016	,971	,324	,627	,974	,840	,469	,435	,308	,904	,771	,020	,543	,568	,392	,946
PJ	Pearson Correlation	,306*	-,050	-,158	1	,001	-,032	,036	,091	-,107	,093	-,163	-,119	,014	,073	-,128	,107	-,090	-,155	-,109	-,080	-,029
	Sig. (2-tailed)	,030	,729	,274		,997	,826	,806	,528	,461	,519	,259	,409	,926	,614	,377	,461	,533	,284	,451	,579	,841
PD	Pearson Correlation	,325*	-,024	-,025	,001	1	-,050	-,174	-,032	,052	,245	,062	,130	-,210	,129	-,071	-,324*	-,232	-,002	-,132	,005	-,026
	Sig. (2-tailed)	,021	,868	,863	,997		,730	,227	,827	,720	,086	,668	,366	,142	,374	,623	,022	,106	,986	,360	,971	,858
FK	Pearson Correlation	-,054	,238	-,339*	-,032	-,050	1	,501**	,100	,003	-,069	-,137	,016	,004	-,123	,144	-,113	-,033	,173	,157	,003	-,048
	Sig. (2-tailed)	,710	,096	,016	,826	,730		,000	,490	,982	,634	,342	,912	,979	,394	,319	,433	,820	,229	,275	,983	,741
TJ	Pearson Correlation	,042	,154	-,005	,036	-,174	,501**	1	-,052	,113	,039	-,171	,088	-,042	-,217	,041	-,154	,075	,158	,104	-,034	-,054
	Sig. (2-tailed)	,772	,286	,971	,806	,227	,000		,718	,436	,788	,234	,544	,775	,131	,776	,285	,605	,272	,473	,817	,710
KD	Pearson Correlation	-,144	,024	-,142	,091	-,032	,100	-,052	1	,085	-,005	-,155	-,070	-,086	-,241	-,104	-,138	-,050	-,148	,024	-,262	-,292*
	Sig. (2-tailed)	,320	,871	,324	,528	,827	,490	,718		,556	,974	,281	,631	,554	,091	,471	,340	,732	,306	,869	,066	,040
K_1	Pearson Correlation	-,091	-,036	,220	-,202	,137	-,194	-,034	-,262	,359*	,460**	,314*	,175	,133	,227	,497**	,268	,237	,367**	,342*	,504**	,532**
	Sig. (2-tailed)	,528	,802	,125	,159	,344	,178	,817	,066	,010	,001	,027	,225	,359	,114	,000	,060	,098	,009	,015	,000	,000
K_2	Pearson Correlation	-,102	,030	,116	-,104	,082	,082	-,085	-,080	,362**	,412**	,140	,133	,305*	,288*	,531**	,272	,345*	,305*	,271	,451**	,462**
	Sig. (2-tailed)	,482	,837	,422	,471	,570	,573	,555	,579	,010	,003	,333	,358	,031	,043	,000	,056	,014	,031	,057	,001	,001

LAMPIRAN.S

Tabel S.4 Korelasi Harapan Penumpang di Luar Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
K_3	Pearson Correlation	,068	,131	-,007	,070	,017	,163	-,175	-,230	,356 [°]	,593 ^{**}	1	,614 ^{**}	,355 [°]	,616 ^{**}	,308 [°]	,345 [°]	,293 [°]	,069	,284 [°]	,291 [°]	,345 [°]
	Sig. (2-tailed)	,637	,365	,963	,629	,904	,258	,224	,108	,011	,000		,000	,011	,000	,029	,014	,039	,634	,046	,040	,014
K_4	Pearson Correlation	,131	-,024	,113	-,005	,144	-,124	-,232	-,227	,616 ^{**}	,619 ^{**}	,614 ^{**}	1	,492 ^{**}	,792 ^{**}	,466 ^{**}	,265	,394 ^{**}	,223	,232	,468 ^{**}	,581 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,366	,867	,435	,973	,317	,390	,105	,113	,000	,000	,000		,000	,000	,001	,062	,005	,120	,106	,001	,000
K_5	Pearson Correlation	,038	,171	,149	-,113	,093	-,199	-,060	-,191	,495 ^{**}	,567 ^{**}	,355 [°]	,492 ^{**}	1	,490 ^{**}	,630 ^{**}	,472 ^{**}	,588 ^{**}	,454 ^{**}	,541 ^{**}	,507 ^{**}	,533 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,791	,236	,303	,436	,521	,165	,680	,184	,000	,000	,011	,000		,000	,000	,001	,000	,001	,000	,000	,000
K_6	Pearson Correlation	,000	,064	,090	,235	-,092	-,083	-,201	-,135	,348 [°]	,515 ^{**}	,616 ^{**}	,792 ^{**}	,490 ^{**}	1	,561 ^{**}	,490 ^{**}	,288 [°]	,273	,318 [°]	,412 ^{**}	,538 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	1,000	,660	,532	,101	,524	,568	,162	,350	,013	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,042	,055	,025	,003	,000
K_7	Pearson Correlation	-,157	,128	,211	-,064	-,184	-,083	-,120	-,135	,417 ^{**}	,515 ^{**}	,308 [°]	,466 ^{**}	,630 ^{**}	,561 ^{**}	1	,350 [°]	,340 [°]	,213	,464 ^{**}	,467 ^{**}	,269
	Sig. (2-tailed)	,276	,378	,141	,659	,200	,568	,405	,350	,003	,000	,029	,001	,000	,000		,013	,016	,138	,001	,001	,059
K_8	Pearson Correlation	,172	,073	-,062	,255	-,122	-,012	-,042	-,153	,237	,309 [°]	,345 [°]	,265	,472 ^{**}	,490 ^{**}	,350 [°]	1	,213	,475 ^{**}	,534 ^{**}	,333 [°]	,393 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,233	,614	,668	,073	,398	,936	,770	,288	,098	,029	,014	,062	,001	,000	,013		,137	,000	,000	,018	,005
K_9	Pearson Correlation	,039	,041	,211	-,170	,116	-,217	,029	-,226	,574 ^{**}	,425 ^{**}	,293 [°]	,394 ^{**}	,588 ^{**}	,288 [°]	,340 [°]	,213	1	,296 [°]	,433 ^{**}	,355 [°]	,688 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,788	,777	,141	,237	,422	,130	,840	,114	,000	,002	,039	,005	,000	,042	,016	,137		,037	,002	,011	,000
K_10	Pearson Correlation	-,044	-,016	,051	,029	,014	-,129	,029	-,069	,367 ^{**}	,183	,069	,223	,454 ^{**}	,273	,213	,475 ^{**}	,296 [°]	1	,315 [°]	,332 [°]	,372 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,763	,913	,725	,843	,924	,371	,843	,632	,009	,205	,634	,120	,001	,055	,138	,000	,037		,026	,018	,008
K_11	Pearson Correlation	,086	,013	,116	,011	,057	-,150	,170	-,251	,527 ^{**}	,496 ^{**}	,284 [°]	,232	,541 ^{**}	,318 [°]	,464 ^{**}	,534 ^{**}	,433 ^{**}	,315 [°]	1	,239	,358 [°]
	Sig. (2-tailed)	,555	,930	,422	,939	,696	,297	,238	,079	,000	,000	,046	,106	,000	,025	,001	,000	,002	,026		,095	,011
K_12	Pearson Correlation	,228	,100	,091	-,143	,024	-,183	-,296 [°]	,411 ^{**}	,401 ^{**}	,276	,291 [°]	,468 ^{**}	,507 ^{**}	,412 ^{**}	,467 ^{**}	,333 [°]	,355 [°]	,332 [°]	,239	1	,441 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,112	,488	,530	,321	,871	,204	,037	,003	,004	,053	,040	,001	,000	,003	,001	,018	,011	,018	,095		,001

LAMPIRAN.S

Tabel S.4 Korelasi Harapan Penumpang di Luar Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
K_3	Pearson Correlation	,068	,131	-,007	,070	,017	,163	-,175	-,230	,144	,325*	,109	,245	,203	,374**	,461**	,277	,122	,450**	,268	,521**	,593**
	Sig. (2-tailed)	,637	,365	,963	,629	,904	,258	,224	,108	,317	,021	,452	,086	,158	,007	,001	,051	,398	,001	,060	,000	,000
K_4	Pearson Correlation	,131	-,024	,113	-,005	,144	-,124	-,232	-,227	,278	,320*	,220	,207	,146	,400**	,333*	,239	,126	,302*	,295*	,550**	,619**
	Sig. (2-tailed)	,366	,867	,435	,973	,317	,390	,105	,113	,051	,023	,125	,150	,310	,004	,018	,095	,382	,033	,038	,000	,000
K_5	Pearson Correlation	,038	,171	,149	-,113	,093	-,199	-,060	-,191	,407**	,513**	,395**	,171	,366**	,295*	,414**	,302*	,390**	,235	,227	,362**	,403**
	Sig. (2-tailed)	,791	,236	,303	,436	,521	,165	,680	,184	,003	,000	,005	,235	,009	,037	,003	,033	,005	,100	,112	,010	,004
K_6	Pearson Correlation	,000	,064	,090	,235	-,092	-,083	-,201	-,135	,270	,381**	,103	,235	,258	,291*	,283*	,427**	,168	,342*	,247	,487**	,573**
	Sig. (2-tailed)	1,000	,660	,532	,101	,524	,568	,162	,350	,058	,006	,478	,100	,070	,040	,047	,002	,243	,015	,084	,000	,000
K_7	Pearson Correlation	-,157	,128	,211	-,064	-,184	-,083	-,120	-,135	,418**	,254	,206	,047	,301*	,223	,424**	,466**	,449**	,342*	,171	,209	,229
	Sig. (2-tailed)	,276	,378	,141	,659	,200	,568	,405	,350	,003	,075	,152	,745	,033	,120	,002	,001	,001	,015	,235	,146	,110
K_8	Pearson Correlation	,172	,073	-,062	,255	-,122	-,012	-,042	-,153	,251	,459**	,096	,099	,458**	,196	,126	,404**	,146	,185	,172	,303*	,309*
	Sig. (2-tailed)	,233	,614	,668	,073	,398	,936	,770	,288	,079	,001	,506	,494	,001	,173	,383	,004	,312	,199	,232	,032	,029
K_9	Pearson Correlation	,039	,041	,211	-,170	,116	-,217	,029	-,226	,265	,456**	,380**	,233	,155	,218	,273	,152	,311*	,256	,295*	,424**	,364**
	Sig. (2-tailed)	,788	,777	,141	,237	,422	,130	,840	,114	,063	,001	,007	,104	,281	,128	,055	,292	,028	,073	,038	,002	,009
K_10	Pearson Correlation	-,044	-,016	,051	,029	,014	-,129	,029	-,069	,175	,494**	,118	,164	,133	,103	,305*	,267	,131	-,010	,069	,107	,183
	Sig. (2-tailed)	,763	,913	,725	,843	,924	,371	,843	,632	,224	,000	,416	,255	,357	,476	,031	,061	,364	,947	,634	,458	,205
K_11	Pearson Correlation	,086	,013	,116	,011	,057	-,150	,170	-,251	,460**	,609**	,101	,151	,307*	,102	,274	,229	,265	,243	,180	,318*	,324*
	Sig. (2-tailed)	,555	,930	,422	,939	,696	,297	,238	,079	,001	,000	,486	,295	,030	,480	,054	,110	,063	,090	,210	,024	,022
K_12	Pearson Correlation	,228	,100	,091	-,143	,024	-,183	-,296*	,411**	,065	,223	,342*	,180	,351*	,249	,350*	,252	,343*	,160	,085	,401**	,405**
	Sig. (2-tailed)	,112	,488	,530	,321	,871	,204	,037	,003	,144	,325*	,109	,245	,203	,374**	,461**	,277	,122	,450**	,268	,521**	,593**

LAMPIRAN.S

Tabel S.4 Korelasi Harapan Penumpang di Luar Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
K_13	Pearson Correlation	,043	-,042	,209	-,004	-,058	-,258	-,051	-,274	,653**	,434**	,345*	,581**	,533**	,538**	,269	,393**	,688**	,372**	,358*	,441**	1
	Sig. (2-tailed)	,767	,771	,146	,979	,688	,071	,727	,054	,000	,002	,014	,000	,000	,000	,059	,005	,000	,008	,011	,001	
K_14	Pearson Correlation	-,176	,154	-,070	-,107	,052	,003	,113	,085	,359*	,362**	,144	,278	,407**	,270	,418**	,251	,265	,175	,460**	,065	,286*
	Sig. (2-tailed)	,222	,285	,627	,461	,720	,982	,436	,556	,010	,010	,317	,051	,003	,058	,003	,079	,063	,224	,001	,652	,044
K_15	Pearson Correlation	,039	-,033	,005	,093	,245	-,069	,039	-,005	,460**	,412**	,325*	,320*	,513**	,381**	,254	,459**	,456**	,494**	,609**	,223	,457**
	Sig. (2-tailed)	,787	,819	,974	,519	,086	,634	,788	,974	,001	,003	,021	,023	,000	,006	,075	,001	,001	,000	,000	,119	,001
K_16	Pearson Correlation	-,253	,040	,029	-,163	,062	-,137	-,171	-,155	,314*	,140	,109	,220	,395**	,103	,206	,096	,380**	,118	,101	,342*	,301*
	Sig. (2-tailed)	,077	,781	,840	,259	,668	,342	,234	,281	,027	,333	,452	,125	,005	,478	,152	,506	,007	,416	,486	,015	,034
K_17	Pearson Correlation	-,176	,185	-,105	-,119	,130	,016	,088	-,070	,175	,133	,245	,207	,171	,235	,047	,099	,233	,164	,151	,180	,280*
	Sig. (2-tailed)	,222	,199	,469	,409	,366	,912	,544	,631	,225	,358	,086	,150	,235	,100	,745	,494	,104	,255	,295	,210	,049
K_18	Pearson Correlation	-,030	,011	,113	,014	-,210	,004	-,042	-,086	,133	,305*	,203	,146	,366**	,258	,301*	,458**	,155	,133	,307*	,351*	,334*
	Sig. (2-tailed)	,837	,938	,435	,926	,142	,979	,775	,554	,359	,031	,158	,310	,009	,070	,033	,001	,281	,357	,030	,012	,018
K_19	Pearson Correlation	-,029	-,009	,147	,073	,129	-,123	-,217	-,241	,227	,288*	,374**	,400**	,295*	,291*	,223	,196	,218	,103	,102	,249	,270
	Sig. (2-tailed)	,841	,951	,308	,614	,374	,394	,131	,091	,114	,043	,007	,004	,037	,040	,120	,173	,128	,476	,480	,081	,058

LAMPIRAN.S

Tabel S.4 Korelasi Harapan Penumpang di Luar Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
K_13	Pearson Correlation	,043	-,042	,209	-,004	-,058	-,258	-,051	-,274	,286*	,457**	,301*	,280*	,334*	,270	,291*	,255	,324*	,340*	,422**	,577**	,560**
	Sig. (2-tailed)	,767	,771	,146	,979	,688	,071	,727	,054	,044	,001	,034	,049	,018	,058	,041	,074	,022	,016	,002	,000	,000
K_14	Pearson Correlation	-,176	,154	-,070	-,107	,052	,003	,113	,085	1	,456**	,410**	,589**	,358*	,119	,171	,147	,364**	,193	,382**	,289*	,247
	Sig. (2-tailed)	,222	,285	,627	,461	,720	,982	,436	,556		,001	,003	,000	,011	,409	,235	,308	,009	,180	,006	,042	,084
K_15	Pearson Correlation	,039	-,033	,005	,093	,245	-,069	,039	-,005	,456**	1	,153	,344*	,177	,207	,270	,093	,070	,145	,214	,460**	,337*
	Sig. (2-tailed)	,787	,819	,974	,519	,086	,634	,788	,974	,001		,290	,015	,218	,149	,058	,520	,629	,315	,136	,001	,017
K_16	Pearson Correlation	-,253	,040	,029	-,163	,062	-,137	-,171	-,155	,410**	,153	1	,526**	,524**	,189	,020	,182	,257	,127	,405**	,240	,200
	Sig. (2-tailed)	,077	,781	,840	,259	,668	,342	,234	,281	,003	,290		,000	,000	,189	,891	,207	,071	,378	,004	,093	,163
K_17	Pearson Correlation	-,176	,185	-,105	-,119	,130	,016	,088	-,070	,589**	,344*	,526**	1	,341*	,093	,000	,105	,119	,311*	,308*	,242	,243
	Sig. (2-tailed)	,222	,199	,469	,409	,366	,912	,544	,631	,000	,015	,000		,015	,523	1,000	,468	,410	,028	,029	,091	,089
K_18	Pearson Correlation	-,030	,011	,113	,014	-,210	,004	-,042	-,086	,358*	,177	,524**	,341*	1	,250	,075	,332*	,441**	,196	,357*	,133	,154
	Sig. (2-tailed)	,837	,938	,435	,926	,142	,979	,775	,554	,011	,218	,000	,015		,080	,606	,019	,001	,172	,011	,359	,287
K_19	Pearson Correlation	-,029	-,009	,147	,073	,129	-,123	-,217	-,241	,119	,207	,189	,093	,250	1	,205	,156	,105	,042	,028	,031	,047
	Sig. (2-tailed)	,841	,951	,308	,614	,374	,394	,131	,091	,409	,149	,189	,523	,080		,153	,279	,466	,770	,845	,829	,748

LAMPIRAN.S

Tabel S.4 Korelasi Harapan Penumpang di Luar Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
K_20	Pearson Correlation	-,097	,185	,017	-,128	-,071	,144	,041	-,104	,497**	,531**	,461**	,333*	,414**	,283*	,424**	,126	,273	,305*	,274	,350*	,291*
	Sig. (2-tailed)	,503	,199	,904	,377	,623	,319	,776	,471	,000	,000	,001	,018	,003	,047	,002	,383	,055	,031	,054	,013	,041
K_21	Pearson Correlation	-,173	,295*	,042	,107	-,324*	-,113	-,154	-,138	,268	,272	,277	,239	,302*	,427**	,466**	,404**	,152	,267	,229	,252	,255
	Sig. (2-tailed)	,230	,038	,771	,461	,022	,433	,285	,340	,060	,056	,051	,095	,033	,002	,001	,004	,292	,061	,110	,078	,074
K_22	Pearson Correlation	-,053	-,059	,327*	-,090	-,232	-,033	,075	-,050	,237	,345*	,122	,126	,390**	,168	,449**	,146	,311*	,131	,265	,343*	,324*
	Sig. (2-tailed)	,713	,686	,020	,533	,106	,820	,605	,732	,098	,014	,398	,382	,005	,243	,001	,312	,028	,364	,063	,015	,022
K_23	Pearson Correlation	-,146	,166	,088	-,155	-,002	,173	,158	-,148	,367**	,305*	,450**	,302*	,235	,342*	,342*	,185	,256	-,010	,243	,160	,340*
	Sig. (2-tailed)	,313	,250	,543	,284	,986	,229	,272	,306	,009	,031	,001	,033	,100	,015	,015	,199	,073	,947	,090	,266	,016
K_24	Pearson Correlation	-,200	,119	-,083	-,109	-,132	,157	,104	,024	,342*	,271	,268	,295*	,227	,247	,171	,172	,295*	,069	,180	,085	,422**
	Sig. (2-tailed)	,165	,410	,568	,451	,360	,275	,473	,869	,015	,057	,060	,038	,112	,084	,235	,232	,038	,634	,210	,559	,002
K_25	Pearson Correlation	-,002	-,036	-,124	-,080	,005	,003	-,034	-,262	,504**	,451**	,521**	,550**	,362**	,487**	,209	,303*	,424**	,107	,318*	,401**	,577**
	Sig. (2-tailed)	,990	,802	,392	,579	,971	,983	,817	,066	,000	,001	,000	,000	,010	,000	,146	,032	,002	,458	,024	,004	,000
K_26	Pearson Correlation	-,028	-,045	,010	-,029	-,026	-,048	-,054	-,292*	,532**	,462**	,593**	,619**	,403**	,573**	,229	,309*	,364**	,183	,324*	,405**	,560**
	Sig. (2-tailed)	,847	,757	,946	,841	,858	,741	,710	,040	,000	,001	,000	,000	,004	,000	,110	,029	,009	,205	,022	,004	,000

LAMPIRAN.S

Tabel S.4 Korelasi Harapan Penumpang di Luar Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PJ	PD	FK	TJ	KD	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
K_20	Pearson Correlation	-,097	,185	,017	-,128	-,071	,144	,041	-,104	,171	,270	,020	,000	,075	,205	1	,195	,314*	,396**	,205	,430**	,365**
	Sig. (2-tailed)	,503	,199	,904	,377	,623	,319	,776	,471	,235	,058	,891	1,000	,606	,153		,175	,026	,004	,152	,002	,009
K_21	Pearson Correlation	-,173	,295*	,042	,107	-,324*	-,113	-,154	-,138	,147	,093	,182	,105	,332*	,156	,195	1	,093	,173	,102	,047	,089
	Sig. (2-tailed)	,230	,038	,771	,461	,022	,433	,285	,340	,308	,520	,207	,468	,019	,279	,175		,521	,231	,482	,748	,537
K_22	Pearson Correlation	-,053	-,059	,327*	-,090	-,232	-,033	,075	-,050	,364**	,070	,257	,119	,441**	,105	,314*	,093	1	,132	,473**	,237	,213
	Sig. (2-tailed)	,713	,686	,020	,533	,106	,820	,605	,732	,009	,629	,071	,410	,001	,466	,026	,521		,359	,001	,098	,137
K_23	Pearson Correlation	-,146	,166	,088	-,155	-,002	,173	,158	-,148	,193	,145	,127	,311*	,196	,042	,396**	,173	,132	1	,461**	,367**	,419**
	Sig. (2-tailed)	,313	,250	,543	,284	,986	,229	,272	,306	,180	,315	,378	,028	,172	,770	,004	,231	,359		,001	,009	,002
K_24	Pearson Correlation	-,200	,119	-,083	-,109	-,132	,157	,104	,024	,382**	,214	,405**	,308*	,357*	,028	,205	,102	,473**	,461**	1	,505**	,360*
	Sig. (2-tailed)	,165	,410	,568	,451	,360	,275	,473	,869	,006	,136	,004	,029	,011	,845	,152	,482	,001	,001		,000	,010
K_25	Pearson Correlation	-,002	-,036	-,124	-,080	,005	,003	-,034	-,262	,289*	,460**	,240	,242	,133	,031	,430**	,047	,237	,367**	,505**	1	,859**
	Sig. (2-tailed)	,990	,802	,392	,579	,971	,983	,817	,066	,042	,001	,093	,091	,359	,829	,002	,748	,098	,009	,000		,000
K_26	Pearson Correlation	-,028	-,045	,010	-,029	-,026	-,048	-,054	-,292*	,247	,337*	,200	,243	,154	,047	,365**	,089	,213	,419**	,360*	,859**	1
	Sig. (2-tailed)	,847	,757	,946	,841	,858	,741	,710	,040	,084	,017	,163	,089	,287	,748	,009	,537	,137	,002	,010	,000	

LAMPIRAN.T

Tabel T.5 Korelasi Kinerja Supir di Terminal

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. KD	JEN. PEL	FK	JAD. PEL	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
US	Pearson Correlation	1	. ^a	,024	,160	,000	-,050	-,116	,049	,138	,229 [*]	,080	-,019	,096	,068	,091	,030	-,036	,024	-,038	-,059	-,019
	Sig. (2-tailed)			,840	,170	1,000	,673	,320	,677	,239	,048	,493	,872	,412	,563	,439	,800	,757	,837	,745	,614	,872
JK	Pearson Correlation	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a
	Sig. (2-tailed)																					
PD	Pearson Correlation	,024	. ^a	1	,244 [*]	-,027	-,080	-,031	,311 ^{**}	-,025	-,106	,010	-,008	-,047	-,022	-,104	-,135	-,184	-,091	-,136	-,224	-,187
	Sig. (2-tailed)	,840			,035	,820	,495	,792	,007	,828	,364	,929	,945	,686	,852	,373	,250	,115	,439	,246	,053	,107
PH	Pearson Correlation	,160	. ^a	,244 [*]	1	-,046	,431 ^{**}	-,290 [*]	,316 ^{**}	,254 [*]	,103	,061	,101	,007	,110	,071	-,124	,012	-,076	-,268 [*]	-,092	,033
	Sig. (2-tailed)	,170		,035		,694	,000	,012	,006	,028	,379	,604	,387	,954	,349	,543	,290	,920	,515	,020	,430	,779
JEN. KD	Pearson Correlation	,000	. ^a	-,027	-,046	1	-,111	-,120	,154	,097	,063	,087	-,026	-,055	,137	,285 [*]	,030	-,010	-,007	-,103	,011	,136
	Sig. (2-tailed)	1,000		,820	,694		,343	,306	,189	,407	,590	,460	,828	,636	,241	,013	,798	,934	,956	,380	,923	,246
JEN. PEL	Pearson Correlation	-,050	. ^a	-,080	,431 ^{**}	-,111	1	,571 ^{**}	,318 ^{**}	-,124	-,134	,032	-,026	,068	-,046	-,054	-,020	-,059	-,039	,240 [*]	-,046	-,161
	Sig. (2-tailed)	,673		,495	,000	,343		,000	,005	,290	,250	,782	,828	,563	,697	,644	,865	,616	,739	,038	,698	,167
FK	Pearson Correlation	-,116	. ^a	-,031	-,290 [*]	-,120	,571 ^{**}	1	,438 ^{**}	,316 ^{**}	-,247 [*]	-,101	-,207	-,119	-,225	,054	,089	,012	-,087	,216	,033	-,149
	Sig. (2-tailed)	,320		,792	,012	,306	,000		,000	,006	,033	,388	,074	,311	,053	,646	,447	,916	,457	,063	,780	,202
JAD. PEL	Pearson Correlation	,049	. ^a	,311 ^{**}	,316 ^{**}	,154	,318 ^{**}	,438 ^{**}	1	,326 ^{**}	-,181	-,184	-,217	-,258 [*]	-,189	,115	-,081	-,025	-,094	,108	,085	-,154
	Sig. (2-tailed)	,677		,007	,006	,189	,005	,000		,004	,120	,115	,062	,025	,104	,325	,490	,830	,423	,356	,466	,187
K_1	Pearson Correlation	.75	.75	.75	.75	.75	.75	.75	.75	.75	.75	.75	.75	.75	.75	.75	.75	.75	.75	.75	.75	.75
	Sig. (2-tailed)	,138	. ^a	-,025	,254 [*]	,097	-,124	,316 ^{**}	,326 ^{**}	1	,492 ^{**}	,535 ^{**}	,343 ^{**}	,183	,334 ^{**}	,231 [*]	-,054	,098	-,028	-,155	,022	,057
K_2	Pearson Correlation	,239		,828	,028	,407	,290	,006	,004		,000	,000	,003	,115	,003	,046	,645	,402	,812	,184	,853	,629
	Sig. (2-tailed)	,229 [*]	. ^a	-,106	,103	,063	-,134	-,247 [*]	-,181	,492 ^{**}	1	,266 [*]	,360 ^{**}	,387 ^{**}	,474 ^{**}	,002	,090	,326 ^{**}	,175	,119	,188	,158

LAMPIRAN.T

Tabel T.5 Korelasi Kinerja Supir di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. KD	JEN. PEL	FK	JAD. PEL	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
US	Pearson Correlation	1	. ^a	,024	,160	,000	-,050	-,116	,049	,000	,114	,135	-,014	,053	,230 [°]	-,051	,030	-,072	,045	-,099	,021	,020
	Sig. (2-tailed)			,840	,170	1,000	,673	,320	,677	1,000	,329	,248	,908	,653	,047	,664	,799	,544	,703	,400	,855	,862
JK	Pearson Correlation	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a
	Sig. (2-tailed)																					
PD	Pearson Correlation	,024	. ^a	1	,244 [°]	-,027	-,080	-,031	,311 ^{**}	-,153	-,158	-,016	-,132	-,224	-,143	-,029	,043	-,136	-,168	-,083	-,162	-,106
	Sig. (2-tailed)	,840			,035	,820	,495	,792	,007	,191	,177	,894	,261	,053	,220	,806	,717	,247	,149	,479	,166	,367
PH	Pearson Correlation	,160	. ^a	,244 [°]	1	-,046	,431 ^{**}	-,290 [°]	,316 ^{**}	-,088	-,077	-,066	-,029	-,078	-,042	,146	-,261 [°]	-,046	-,133	,124	-,040	,053
	Sig. (2-tailed)	,170		,035		,694	,000	,012	,006	,452	,513	,574	,802	,507	,722	,212	,024	,695	,255	,290	,733	,650
JEN. KD	Pearson Correlation	,000	. ^a	-,027	-,046	1	-,111	-,120	,154	,099	,021	,162	,091	-,041	,022	-,069	,072	,094	,078	-,027	,048	,037
	Sig. (2-tailed)	1,000		,820	,694		,343	,306	,189	,400	,861	,164	,436	,729	,851	,558	,537	,426	,503	,821	,682	,755
JEN. PEL	Pearson Correlation	-,050	. ^a	-,080	,431 ^{**}	-,111	1	,571 ^{**}	,318 ^{**}	,154	,021	-,130	,000	,010	,022	-,026	-,048	-,098	,169	,040	,048	,037
	Sig. (2-tailed)	,673		,495	,000	,343		,000	,005	,189	,861	,267	1,000	,931	,851	,826	,681	,407	,147	,734	,682	,755
FK	Pearson Correlation	-,116	. ^a	-,031	-,290 [°]	-,120	,571 ^{**}	1	,438 ^{**}	,211	,184	,104	,033	,228 [°]	,146	,007	,059	-,083	,244 [°]	,034	,176	,062
	Sig. (2-tailed)	,320		,792	,012	,306	,000		,000	,069	,115	,374	,780	,049	,211	,955	,614	,484	,035	,774	,132	,596
JAD. PEL	Pearson Correlation	,049	. ^a	,311 ^{**}	,316 ^{**}	,154	,318 ^{**}	,438 ^{**}	1	-,028	,164	-,115	,063	,116	,144	,069	,003	-,040	,046	-,003	,228 [°]	,067
	Sig. (2-tailed)	,677		,007	,006	,189	,005	,000		,811	,160	,324	,591	,321	,218	,554	,978	,738	,692	,982	,049	,568
K_1	Pearson Correlation	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	74	75	75	75	75
	Sig. (2-tailed)	,138	. ^a	-,025	,254 [°]	,097	-,124	,316 ^{**}	,326 ^{**}	,066	-,091	-,062	,094	-,134	-,160	,046	-,194	,029	,035	,108	-,069	,055
K_2	Pearson Correlation	,239		,828	,028	,407	,290	,006	,004	,572	,436	,597	,421	,252	,170	,693	,095	,805	,769	,358	,557	,637
	Sig. (2-tailed)	,229 [°]	. ^a	-,106	,103	,063	-,134	-,247 [°]	-,181	,053	-,121	-,005	,091	-,100	-,099	,137	,328 ^{**}	,047	-,109	,318 ^{**}	,123	,142

LAMPIRAN.T

Tabel T.5 Korelasi Kinerja Supir di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. KD	JEN. PEL	FK	JAD. PEL	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
K_3	Pearson Correlation	,080	. ^a	,010	,061	,087	,032	-,101	-,184	,535**	,266*	1	,434**	,043	,101	,320**	,077	,106	-,187	,055	,265*	-,040
	Sig. (2-tailed)	,493		,929	,604	,460	,782	,388	,115	,000	,021		,000	,713	,390	,005	,510	,364	,107	,639	,022	,736
K_4	Pearson Correlation	-,019	. ^a	-,008	,101	-,026	-,026	-,207	-,217	,343**	,360**	,434**	1	,145	,433**	,143	,225	,407**	-,109	-,050	,225	,116
	Sig. (2-tailed)	,872		,945	,387	,828	,828	,074	,062	,003	,002	,000		,213	,000	,220	,052	,000	,353	,671	,052	,323
K_5	Pearson Correlation	,096	. ^a	-,047	,007	-,055	,068	-,119	-,258*	,183	,387**	,043	,145	1	,233*	-,215	,046	,259*	,324**	,129	,173	,134
	Sig. (2-tailed)	,412		,686	,954	,636	,563	,311	,025	,115	,001	,713	,213		,044	,064	,698	,025	,005	,269	,138	,253
K_6	Pearson Correlation	,068	. ^a	-,022	,110	,137	-,046	-,225	-,189	,334**	,474**	,101	,433**	,233*	1	,067	,258*	,341**	,111	-,049	,212	,355**
	Sig. (2-tailed)	,563		,852	,349	,241	,697	,053	,104	,003	,000	,390	,000	,044		,569	,026	,003	,345	,675	,068	,002
K_7	Pearson Correlation	,091	. ^a	-,104	,071	,285*	-,054	,054	,115	,231*	,002	,320**	,143	-,215	,067	1	,064	,043	-,194	-,008	,089	,077
	Sig. (2-tailed)	,439		,373	,543	,013	,644	,646	,325	,046	,987	,005	,220	,064	,569		,588	,714	,095	,943	,448	,513
K_8	Pearson Correlation	,030	. ^a	-,135	-,124	,030	-,020	,089	-,081	-,054	,090	,077	,225	,046	,258*	,064	1	,222	,232*	,074	,409**	,200
	Sig. (2-tailed)	,800		,250	,290	,798	,865	,447	,490	,645	,444	,510	,052	,698	,026	,588		,056	,046	,528	,000	,085
K_9	Pearson Correlation	-,036	. ^a	-,184	,012	-,010	-,059	,012	-,025	,098	,326**	,106	,407**	,259*	,341**	,043	,222	1	,328**	,059	,344**	,311**
	Sig. (2-tailed)	,757		,115	,920	,934	,616	,916	,830	,402	,004	,364	,000	,025	,003	,714	,056		,004	,616	,003	,007
K_10	Pearson Correlation	,024	. ^a	-,091	-,076	-,007	-,039	-,087	-,094	-,028	,175	-,187	-,109	,324**	,111	-,194	,232*	,328**	1	,094	,253*	,366**
	Sig. (2-tailed)	,837		,439	,515	,956	,739	,457	,423	,812	,132	,107	,353	,005	,345	,095	,046	,004		,421	,028	,001
K_11	Pearson Correlation	-,038	. ^a	-,136	-,268*	-,103	,240*	,216	,108	-,155	,119	,055	-,050	,129	-,049	-,008	,074	,059	,094	1	,282*	,132
	Sig. (2-tailed)	,745		,246	,020	,380	,038	,063	,356	,184	,307	,639	,671	,269	,675	,943	,528	,616	,421		,014	,259
K_12	Pearson Correlation	-,059	. ^a	-,224	-,092	,011	-,046	,033	,085	,022	,188	,265*	,225	,173	,212	,089	,409**	,344**	,253*	,282*	1	,421**
	Sig. (2-tailed)	,614		,053	,430	,923	,698	,780	,466	,853	,106	,022	,052	,138	,068	,448	,000	,003	,028	,014		,000

LAMPIRAN.T

Tabel T.5 Korelasi Kinerja Supir di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. KD	JEN. PEL	FK	JAD. PEL	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
K_3	Pearson Correlation	,080	. ^a	,010	,061	,087	,032	-,101	-,184	,243 [*]	,164	-,112	,110	,084	,202	,156	,004	,079	,058	,223	,028	,070
	Sig. (2-tailed)	,493		,929	,604	,460	,782	,388	,115	,035	,160	,340	,349	,472	,083	,180	,975	,504	,619	,054	,811	,553
K_4	Pearson Correlation	-,019	. ^a	-,008	,101	-,026	-,026	-,207	-,217	,119	-,160	-,169	,007	-,173	-,206	,201	-,288 [*]	-,016	-,197	,136	,015	,135
	Sig. (2-tailed)	,872		,945	,387	,828	,828	,074	,062	,308	,170	,147	,953	,139	,076	,084	,012	,894	,091	,244	,900	,249
K_5	Pearson Correlation	,096	. ^a	-,047	,007	-,055	,068	-,119	-,258 [*]	,046	,079	,335 ^{**}	,167	-,094	-,112	-,015	-,113	-,110	,141	,038	-,075	-,012
	Sig. (2-tailed)	,412		,686	,954	,636	,563	,311	,025	,694	,503	,003	,152	,425	,340	,897	,333	,351	,226	,744	,524	,917
K_6	Pearson Correlation	,068	. ^a	-,022	,110	,137	-,046	-,225	-,189	,081	-,025	,071	,138	-,172	-,133	,179	-,194	,052	-,018	,106	-,079	,030
	Sig. (2-tailed)	,563		,852	,349	,241	,697	,053	,104	,489	,830	,544	,239	,139	,255	,125	,096	,659	,877	,368	,500	,798
K_7	Pearson Correlation	,091	. ^a	-,104	,071	,285 [*]	-,054	,054	,115	,115	,085	,143	,089	,092	,200	,050	,104	,104	,068	,036	-,047	-,016
	Sig. (2-tailed)	,439		,373	,543	,013	,644	,646	,325	,325	,468	,222	,447	,434	,086	,668	,374	,377	,563	,761	,689	,894
K_8	Pearson Correlation	,030	. ^a	-,135	-,124	,030	-,020	,089	-,081	,166	,262 [*]	,248 [*]	,225	,179	,157	-,072	,141	,202	,098	,003	-,061	-,026
	Sig. (2-tailed)	,800		,250	,290	,798	,865	,447	,490	,155	,023	,032	,053	,125	,180	,541	,227	,084	,405	,978	,605	,822
K_9	Pearson Correlation	-,036	. ^a	-,184	,012	-,010	-,059	,012	-,025	,265 [*]	,101	,202	,204	,089	-,083	,125	-,163	,023	,139	,193	,246 [*]	,262 [*]
	Sig. (2-tailed)	,757		,115	,920	,934	,616	,916	,830	,022	,387	,082	,079	,448	,481	,285	,163	,848	,234	,097	,033	,023
K_10	Pearson Correlation	,024	. ^a	-,091	-,076	-,007	-,039	-,087	-,094	,163	,272 [*]	,376 ^{**}	,261 [*]	,031	,090	-,006	,150	,193	,196	-,007	,023	,029
	Sig. (2-tailed)	,837		,439	,515	,956	,739	,457	,423	,161	,018	,001	,024	,789	,443	,961	,200	,100	,091	,954	,848	,805
K_11	Pearson Correlation	-,038	. ^a	-,136	-,268 [*]	-,103	,240 [*]	,216	,108	,235 [*]	,169	,195	,274 [*]	,119	,174	,069	-,038	,234 [*]	,217	,057	,282 [*]	,232 [*]
	Sig. (2-tailed)	,745		,246	,020	,380	,038	,063	,356	,043	,147	,093	,017	,309	,136	,558	,743	,045	,062	,625	,014	,046
K_12	Pearson Correlation	-,059	. ^a	-,224	-,092	,011	-,046	,033	,085	,422 ^{**}	,460 ^{**}	,164	,511 ^{**}	,365 ^{**}	,379 ^{**}	,162	,148	,460 ^{**}	,240 [*]	,184	,256 [*]	,259 [*]
	Sig. (2-tailed)	,614		,053	,430	,923	,698	,780	,466	,000	,000	,159	,000	,001	,001	,164	,206	,000	,038	,114	,026	,025

LAMPIRAN.T

Tabel T.5 Korelasi Kinerja Supir di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. KD	JEN. PEL	FK	JAD. PEL	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
K_13	Pearson Correlation	-,019	. ^a	-,187	,033	,136	-,161	-,149	-,154	,057	,158	-,040	,116	,134	,355**	,077	,200	,311**	,366**	,132	,421**	1
	Sig. (2-tailed)	,872		,107	,779	,246	,167	,202	,187	,629	,175	,736	,323	,253	,002	,513	,085	,007	,001	,259	,000	
K_14	Pearson Correlation	,000	. ^a	-,153	-,088	,099	,154	,211	-,028	,066	,053	,243*	,119	,046	,081	,115	,166	,265*	,163	,235*	,422**	,516**
	Sig. (2-tailed)	1,000		,191	,452	,400	,189	,069	,811	,572	,651	,035	,308	,694	,489	,325	,155	,022	,161	,043	,000	,000
K_15	Pearson Correlation	,114	. ^a	-,158	-,077	,021	,021	,184	,164	-,091	-,121	,164	-,160	,079	-,025	,085	,262*	,101	,272*	,169	,460**	,320**
	Sig. (2-tailed)	,329		,177	,513	,861	,861	,115	,160	,436	,300	,160	,170	,503	,830	,468	,023	,387	,018	,147	,000	,005
K_16	Pearson Correlation	,135	. ^a	-,016	-,066	,162	-,130	,104	-,115	-,062	-,005	-,112	-,169	,335**	,071	,143	,248*	,202	,376**	,195	,164	,288*
	Sig. (2-tailed)	,248		,894	,574	,164	,267	,374	,324	,597	,969	,340	,147	,003	,544	,222	,032	,082	,001	,093	,159	,012
K_17	Pearson Correlation	-,014	. ^a	-,132	-,029	,091	,000	,033	,063	,094	,091	,110	,007	,167	,138	,089	,225	,204	,261*	,274*	,511**	,369**
	Sig. (2-tailed)	,908		,261	,802	,436	1,000	,780	,591	,421	,438	,349	,953	,152	,239	,447	,053	,079	,024	,017	,000	,001
K_18	Pearson Correlation	,053	. ^a	-,224	-,078	-,041	,010	,228*	,116	-,134	-,100	,084	-,173	-,094	-,172	,092	,179	,089	,031	,119	,365**	,189
	Sig. (2-tailed)	,653		,053	,507	,729	,931	,049	,321	,252	,394	,472	,139	,425	,139	,434	,125	,448	,789	,309	,001	,104
K_19	Pearson Correlation	,230*	. ^a	-,143	-,042	,022	,022	,146	,144	-,160	-,099	,202	-,206	-,112	-,133	,200	,157	-,083	,090	,174	,379**	,327**
	Sig. (2-tailed)	,047		,220	,722	,851	,851	,211	,218	,170	,397	,083	,076	,340	,255	,086	,180	,481	,443	,136	,001	,004

LAMPIRAN.T

Tabel T.5 Korelasi Kinerja Supir di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. KD	JEN. PEL	FK	JAD. PEL	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
K_13	Pearson Correlation	-,019	. ^a	-,187	,033	,136	-,161	-,149	-,154	,516**	,320**	,288*	,369**	,189	,327**	-,041	-,039	,210	,185	,185	,081	,186
	Sig. (2-tailed)	,872		,107	,779	,246	,167	,202	,187	,000	,005	,012	,001	,104	,004	,729	,738	,072	,112	,113	,491	,110
K_14	Pearson Correlation	,000	. ^a	-,153	-,088	,099	,154	,211	-,028	1	,468**	,237*	,468**	,367**	,417**	,069	,043	,291*	,225	,194	,275*	,248*
	Sig. (2-tailed)	1,000		,191	,452	,400	,189	,069	,811		,000	,040	,000	,001	,000	,554	,715	,012	,052	,095	,017	,032
K_15	Pearson Correlation	,114	. ^a	-,158	-,077	,021	,021	,184	,164	,468**	1	,276*	,640**	,617**	,731**	,171	,336**	,333**	,398**	,091	,284*	,222
	Sig. (2-tailed)	,329		,177	,513	,861	,861	,115	,160	,000		,017	,000	,000	,000	,142	,003	,004	,000	,439	,013	,056
K_16	Pearson Correlation	,135	. ^a	-,016	-,066	,162	-,130	,104	-,115	,237*	,276*	1	,285*	,067	,125	-,028	,299**	-,047	,185	-,111	-,028	-,016
	Sig. (2-tailed)	,248		,894	,574	,164	,267	,374	,324	,040	,017		,013	,566	,286	,809	,009	,694	,113	,342	,811	,891
K_17	Pearson Correlation	-,014	. ^a	-,132	-,029	,091	,000	,033	,063	,468**	,640**	,285*	1	,553**	,493**	,277*	,222	,364**	,359**	,062	,277*	,278*
	Sig. (2-tailed)	,908		,261	,802	,436	1,000	,780	,591	,000	,000	,013		,000	,000	,016	,055	,001	,002	,598	,016	,016
K_18	Pearson Correlation	,053	. ^a	-,224	-,078	-,041	,010	,228*	,116	,367**	,617**	,067	,553**	1	,678**	,134	,333**	,353**	,268*	-,062	,273*	,139
	Sig. (2-tailed)	,653		,053	,507	,729	,931	,049	,321	,001	,000	,566	,000		,000	,250	,004	,002	,020	,595	,018	,234
K_19	Pearson Correlation	,230*	. ^a	-,143	-,042	,022	,022	,146	,144	,417**	,731**	,125	,493**	,678**	1	,051	,311**	,328**	,203	,041	,258*	,120
	Sig. (2-tailed)	,047		,220	,722	,851	,851	,211	,218	,000	,000	,286	,000	,000		,666	,007	,004	,081	,730	,025	,304

LAMPIRAN.T

Tabel T.5 Korelasi Kinerja Supir di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. KD	JEN. PEL	FK	JAD. PEL	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
K_20	Pearson Correlation	-,051	. ^a	-,029	,146	-,069	-,026	,007	,069	,046	,137	,156	,201	-,015	,179	,050	-,072	,125	-,006	,069	,162	-,041
	Sig. (2-tailed)	,664		,806	,212	,558	,826	,955	,554	,693	,242	,180	,084	,897	,125	,668	,541	,285	,961	,558	,164	,729
K_21	Pearson Correlation	,030	. ^a	,043	-,261 [*]	,072	-,048	,059	,003	-,194	,328 ^{**}	,004	-,288 [*]	-,113	-,194	,104	,141	-,163	,150	-,038	,148	-,039
	Sig. (2-tailed)	,799		,717	,024	,537	,681	,614	,978	,095	,004	,975	,012	,333	,096	,374	,227	,163	,200	,743	,206	,738
K_22	Pearson Correlation	-,072	. ^a	-,136	-,046	,094	-,098	-,083	-,040	,029	,047	,079	-,016	-,110	,052	,104	,202	,023	,193	,234 [*]	,460 ^{**}	,210
	Sig. (2-tailed)	,544		,247	,695	,426	,407	,484	,738	,805	,688	,504	,894	,351	,659	,377	,084	,848	,100	,045	,000	,072
K_23	Pearson Correlation	,045	. ^a	-,168	-,133	,078	,169	,244 [*]	,046	,035	-,109	,058	-,197	,141	-,018	,068	,098	,139	,196	,217	,240 [*]	,185
	Sig. (2-tailed)	,703		,149	,255	,503	,147	,035	,692	,769	,351	,619	,091	,226	,877	,563	,405	,234	,091	,062	,038	,112
K_24	Pearson Correlation	-,099	. ^a	-,083	,124	-,027	,040	,034	-,003	,108	,318 ^{**}	,223	,136	,038	,106	,036	,003	,193	-,007	,057	,184	,185
	Sig. (2-tailed)	,400		,479	,290	,821	,734	,774	,982	,358	,005	,054	,244	,744	,368	,761	,978	,097	,954	,625	,114	,113
K_25	Pearson Correlation	,021	. ^a	-,162	-,040	,048	,048	,176	,228 [*]	-,069	,123	,028	,015	-,075	-,079	-,047	-,061	,246 [*]	,023	,282 [*]	,256 [*]	,081
	Sig. (2-tailed)	,855		,166	,733	,682	,682	,132	,049	,557	,292	,811	,900	,524	,500	,689	,605	,033	,848	,014	,026	,491
K_26	Pearson Correlation	,020	. ^a	-,106	,053	,037	,037	,062	,067	,055	,142	,070	,135	-,012	,030	-,016	-,026	,262 [*]	,029	,232 [*]	,259 [*]	,186
	Sig. (2-tailed)	,862		,367	,650	,755	,755	,596	,568	,637	,224	,553	,249	,917	,798	,894	,822	,023	,805	,046	,025	,110

LAMPIRAN.T

Tabel T.5 Korelasi Kinerja Supir di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. KD	JEN. PEL	FK	JAD. PEL	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
K_20	Pearson Correlation	-,051	. ^a	-,029	,146	-,069	-,026	,007	,069	,069	,171	-,028	,277 [*]	,134	,051	1	-,069	-,112	,041	-,020	-,022	-,048
	Sig. (2-tailed)	,664		,806	,212	,558	,826	,955	,554	,554	,142	,809	,016	,250	,666		,556	,344	,729	,866	,849	,682
K_21	Pearson Correlation	,030	. ^a	,043	-,261 [*]	,072	-,048	,059	,003	,043	,336 ^{**}	,299 ^{**}	,222	,333 ^{**}	,311 ^{**}	-,069	1	,236 [*]	,199	-,249 [*]	-,077	-,130
	Sig. (2-tailed)	,799		,717	,024	,537	,681	,614	,978	,715	,003	,009	,055	,004	,007	,556		,043	,087	,031	,513	,266
K_22	Pearson Correlation	-,072	. ^a	-,136	-,046	,094	-,098	-,083	-,040	,291 [*]	,333 ^{**}	-,047	,364 ^{**}	,353 ^{**}	,328 ^{**}	-,112	,236 [*]	1	,251 [*]	,175	,249 [*]	,245 [*]
	Sig. (2-tailed)	,544		,247	,695	,426	,407	,484	,738	,012	,004	,694	,001	,002	,004	,344	,043		,031	,135	,033	,036
K_23	Pearson Correlation	,045	. ^a	-,168	-,133	,078	,169	,244 [*]	,046	,225	,398 ^{**}	,185	,359 ^{**}	,268 [*]	,203	,041	,199	,251 [*]	1	-,092	,199	,238 [*]
	Sig. (2-tailed)	,703		,149	,255	,503	,147	,035	,692	,052	,000	,113	,002	,020	,081	,729	,087	,031		,433	,088	,040
K_24	Pearson Correlation	-,099	. ^a	-,083	,124	-,027	,040	,034	-,003	,194	,091	-,111	,062	-,062	,041	-,020	-,249 [*]	,175	-,092	1	,265 [*]	,381 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,400		,479	,290	,821	,734	,774	,982	,095	,439	,342	,598	,595	,730	,866	,031	,135	,433		,022	,001
K_25	Pearson Correlation	,021	. ^a	-,162	-,040	,048	,048	,176	,228 [*]	,275 [*]	,284 [*]	-,028	,277 [*]	,273 [*]	,258 [*]	-,022	-,077	,249 [*]	,199	,265 [*]	1	,865 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,855		,166	,733	,682	,682	,132	,049	,017	,013	,811	,016	,018	,025	,849	,513	,033	,088	,022		,000
K_26	Pearson Correlation	,020	. ^a	-,106	,053	,037	,037	,062	,067	,248 [*]	,222	-,016	,278 [*]	,139	,120	-,048	-,130	,245 [*]	,238 [*]	,381 ^{**}	,865 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,862		,367	,650	,755	,755	,596	,568	,032	,056	,891	,016	,234	,304	,682	,266	,036	,040	,001	,000	

LAMPIRAN.U

Tabel U.6 Korelasi Harapan Supir di Terminal

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. KD	JEN. PEL	FK	JAD. PEL	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
US	Pearson Correlation	1	. ^a	,024	,160	,000	-,050	-,116	,049	-,224	-,062	-,261 [*]	-,102	-,173	-,159	,057	,087	,015	,101	-,041	,017	-,117
	Sig. (2-tailed)			,840	,170	1,000	,673	,320	,677	,053	,595	,024	,384	,139	,173	,628	,456	,895	,388	,726	,888	,317
JK	Pearson Correlation	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a
	Sig. (2-tailed)																					
PD	Pearson Correlation	,024	. ^a	1	,244 [*]	-,027	-,080	-,031	,311 ^{**}	-,024	-,086	,097	,046	-,130	,040	,116	-,039	-,030	-,077	-,022	-,018	,054
	Sig. (2-tailed)	,840			,035	,820	,495	,792	,007	,837	,465	,410	,697	,268	,730	,320	,739	,798	,512	,850	,879	,648
PH	Pearson Correlation	,160	. ^a	,244 [*]	1	-,046	,431 ^{**}	-,290 [*]	,316 ^{**}	-,037	-,112	-,037	-,027	,300 ^{**}	-,016	-,145	-,052	,060	,015	-,090	-,021	,091
	Sig. (2-tailed)	,170		,035		,694	,000	,012	,006	,752	,337	,752	,816	,009	,895	,215	,659	,611	,900	,445	,860	,438
JEN. KD	Pearson Correlation	,000	. ^a	-,027	-,046	1	-,111	-,120	,154	-,117	-,136	,050	-,148	,007	-,084	,268 [*]	-,100	-,007	,000	,046	-,112	-,065
	Sig. (2-tailed)	1,000		,820	,694		,343	,306	,189	,316	,243	,669	,206	,949	,473	,020	,396	,953	1,000	,694	,340	,580
JEN. PEL	Pearson Correlation	-,050	. ^a	-,080	,431 ^{**}	-,111	1	,571 ^{**}	,318 ^{**}	,050	,073	,050	,169	,120	-,046	,140	,127	-,111	-,040	,000	,037	-,065
	Sig. (2-tailed)	,673		,495	,000	,343		,000	,005	,669	,531	,669	,148	,305	,696	,230	,279	,343	,733	1,000	,751	,580
FK	Pearson Correlation	-,116	. ^a	-,031	-,290 [*]	-,120	,571 ^{**}	1	,438 ^{**}	,158	,182	,019	,197	,345 ^{**}	-,026	-,023	-,026	-,056	-,035	-,015	-,136	,052
	Sig. (2-tailed)	,320		,792	,012	,306	,000		,000	,175	,118	,868	,091	,002	,823	,843	,825	,631	,763	,896	,245	,659
JAD. PEL	Pearson Correlation	,049	. ^a	,311 ^{**}	,316 ^{**}	,154	,318 ^{**}	,438 ^{**}	1	,079	,137	-,003	-,046	,271 [*]	,033	,184	,021	-,059	,047	,055	-,177	-,194
	Sig. (2-tailed)	,677		,007	,006	,189	,005	,000		,499	,242	,978	,696	,019	,777	,115	,855	,615	,686	,641	,130	,095
K_1	Pearson Correlation	-,224	. ^a	-,024	-,037	-,117	,050	,158	,079	1	,418 ^{**}	,369 ^{**}	,178	,262 [*]	,044	,177	,134	-,023	-,097	,028	,022	,176
	Sig. (2-tailed)	,053		,837	,752	,316	,669	,175	,499		,000	,001	,126	,023	,709	,129	,253	,845	,410	,812	,848	,130
K_2	Pearson Correlation	-,062	. ^a	-,086	-,112	-,136	,073	,182	,137	,418 ^{**}	1	,259 [*]	,373 ^{**}	,534 ^{**}	,331 ^{**}	,214	,184	,296 ^{**}	,338 ^{**}	,201	,232 [*]	,147
	Sig. (2-tailed)	,595		,465	,337	,243	,531	,118	,242	,000		,025	,001	,000	,004	,065	,114	,010	,003	,084	,045	,209

LAMPIRAN.U

Tabel U.6 Korelasi Harapan Supir di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. KD	JEN. PEL	FK	JAD. PEL	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
US	Pearson Correlation	1	. ^a	,024	,160	,000	-,050	-,116	,049	-,052	-,145	,084	,071	-,074	-,261 [*]	,027	,022	-,226	-,185	,088	-,132	-,150
	Sig. (2-tailed)			,840	,170	1,000	,673	,320	,677	,655	,216	,474	,547	,526	,024	,818	,855	,051	,111	,453	,257	,200
JK	Pearson Correlation	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a
	Sig. (2-tailed)																					
PD	Pearson Correlation	,024	. ^a	1	,244 [*]	-,027	-,080	-,031	,311 ^{**}	-,136	,070	,042	-,046	-,105	-,127	-,006	,066	,222	,197	,031	,292 [*]	,188
	Sig. (2-tailed)	,840			,035	,820	,495	,792	,007	,245	,550	,719	,697	,370	,276	,960	,573	,056	,090	,791	,011	,106
PH	Pearson Correlation	,160	. ^a	,244 [*]	1	-,046	,431 ^{**}	-,290 [*]	,316 ^{**}	-,018	,288 [*]	,094	,127	,099	-,077	,106	-,166	,109	,270 [*]	-,037	-,040	,055
	Sig. (2-tailed)	,170		,035		,694	,000	,012	,006	,880	,012	,423	,276	,397	,509	,366	,155	,353	,019	,754	,735	,641
JEN. KD	Pearson Correlation	,000	. ^a	-,027	-,046	1	-,111	-,120	,154	-,121	-,011	,100	-,024	,036	-,077	,073	-,174	-,173	-,083	-,172	-,084	-,021
	Sig. (2-tailed)	1,000		,820	,694		,343	,306	,189	,300	,927	,392	,839	,756	,511	,535	,136	,138	,478	,139	,474	,857
JEN. PEL	Pearson Correlation	-,050	. ^a	-,080	,431 ^{**}	-,111	1	,571 ^{**}	,318 ^{**}	,081	-,281 [*]	-,245 [*]	-,024	,082	,094	-,200	,188	-,091	-,113	,205	-,031	-,127
	Sig. (2-tailed)	,673		,495	,000	,343		,000	,005	,491	,014	,034	,839	,484	,422	,085	,106	,439	,335	,078	,789	,277
FK	Pearson Correlation	-,116	. ^a	-,031	-,290 [*]	-,120	,571 ^{**}	1	,438 ^{**}	-,083	,330 ^{**}	,303 ^{**}	-,083	-,049	-,063	-,228 [*]	,277 [*]	-,021	-,203	,177	-,079	-,263 [*]
	Sig. (2-tailed)	,320		,792	,012	,306	,000		,000	,478	,004	,008	,478	,677	,592	,049	,016	,855	,081	,128	,501	,023
JAD. PEL	Pearson Correlation	,049	. ^a	,311 ^{**}	,316 ^{**}	,154	,318 ^{**}	,438 ^{**}	1	-,112	,375 ^{**}	,324 ^{**}	-,038	,103	,039	-,017	,247 [*]	,011	-,225	,026	-,019	-,013
	Sig. (2-tailed)	,677		,007	,006	,189	,005	,000		,340	,001	,005	,749	,381	,741	,886	,032	,923	,052	,828	,874	,915
K_1	Pearson Correlation	-,224	. ^a	-,024	-,037	-,117	,050	,158	,079	,040	,160	,049	,154	-,168	,183	,086	,100	,221	,342 ^{**}	,159	,101	,042
	Sig. (2-tailed)	,053		,837	,752	,316	,669	,175	,499	,736	,171	,675	,186	,151	,116	,463	,391	,057	,003	,173	,387	,723
K_2	Pearson Correlation	-,062	. ^a	-,086	-,112	-,136	,073	,182	,137	-,142	,109	,100	,214	-,271 [*]	,130	,198	,110	,092	,218	-,052	,059	,001
	Sig. (2-tailed)	,595		,465	,337	,243	,531	,118	,242	,223	,350	,396	,065	,019	,265	,088	,346	,431	,060	,656	,616	,995

LAMPIRAN.U

Tabel U.6 Korelasi Harapan Supir di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. KD	JEN. PEL	FK	JAD. PEL	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
K_3	Pearson Correlation	-,261*	. ^a	,097	-,037	,050	,050	,019	-,003	,369**	,259*	1	,337**	,206	,159	,177	,134	,029	-,036	,098	,022	,176
	Sig. (2-tailed)	,024		,410	,752	,669	,669	,868	,978	,001	,025		,003	,077	,172	,129	,253	,803	,758	,405	,848	,130
K_4	Pearson Correlation	-,102	. ^a	,046	-,027	-,148	,169	,197	-,046	,178	,373**	,337**	1	,276*	,268*	,150	,191	,077	,094	,123	,170	,122
	Sig. (2-tailed)	,384		,697	,816	,206	,148	,091	,696	,126	,001	,003		,017	,020	,199	,100	,514	,423	,293	,145	,296
K_5	Pearson Correlation	-,173	. ^a	-,130	,300**	,007	,120	,345**	,271*	,262*	,534**	,206	,276*	1	,377**	,141	,356**	,317**	,310**	,274*	,246*	,162
	Sig. (2-tailed)	,139		,268	,009	,949	,305	,002	,019	,023	,000	,077	,017		,001	,228	,002	,006	,007	,017	,033	,165
K_6	Pearson Correlation	-,159	. ^a	,040	-,016	-,084	-,046	-,026	,033	,044	,331**	,159	,268*	,377**	1	,111	,505**	,590**	,410**	,134	,262*	,188
	Sig. (2-tailed)	,173		,730	,895	,473	,696	,823	,777	,709	,004	,172	,020	,001		,345	,000	,000	,000	,253	,023	,106
K_7	Pearson Correlation	,057	. ^a	,116	-,145	,268*	,140	-,023	,184	,177	,214	,177	,150	,141	,111	1	,203	,005	,129	,255*	,034	,002
	Sig. (2-tailed)	,628		,320	,215	,020	,230	,843	,115	,129	,065	,129	,199	,228	,345		,080	,968	,272	,028	,771	,986
K_8	Pearson Correlation	,087	. ^a	-,039	-,052	-,100	,127	-,026	,021	,134	,184	,134	,191	,356**	,505**	,203	1	,404**	,343**	,271*	,310**	,243*
	Sig. (2-tailed)	,456		,739	,659	,396	,279	,825	,855	,253	,114	,253	,100	,002	,000	,080		,000	,003	,019	,007	,036
K_9	Pearson Correlation	,015	. ^a	-,030	,060	-,007	-,111	-,056	-,059	-,023	,296**	,029	,077	,317**	,590**	,005	,404**	1	,555**	,266*	,494**	,301**
	Sig. (2-tailed)	,895		,798	,611	,953	,343	,631	,615	,845	,010	,803	,514	,006	,000	,968	,000		,000	,021	,000	,009
K_10	Pearson Correlation	,101	. ^a	-,077	,015	,000	-,040	-,035	,047	-,097	,338**	-,036	,094	,310**	,410**	,129	,343**	,555**	1	,400**	,349**	,225
	Sig. (2-tailed)	,388		,512	,900	1,000	,733	,763	,686	,410	,003	,758	,423	,007	,000	,272	,003	,000		,000	,002	,052
K_11	Pearson Correlation	-,041	. ^a	-,022	-,090	,046	,000	-,015	,055	,028	,201	,098	,123	,274*	,134	,255*	,271*	,266*	,400**	1	,186	,286*
	Sig. (2-tailed)	,726		,850	,445	,694	1,000	,896	,641	,812	,084	,405	,293	,017	,253	,028	,019	,021	,000		,110	,013
K_12	Pearson Correlation	,017	. ^a	-,018	-,021	-,112	,037	-,136	-,177	,022	,232*	,022	,170	,246*	,262*	,034	,310**	,494**	,349**	,186	1	,542**
	Sig. (2-tailed)	,888		,879	,860	,340	,751	,245	,130	,848	,045	,848	,145	,033	,023	,771	,007	,000	,002	,110		,000

LAMPIRAN.U

Tabel U.6 Korelasi Harapan Supir di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. KD	JEN. PEL	FK	JAD. PEL	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
K_3	Pearson Correlation	-,261*	. ^a	,097	-,037	,050	,050	,019	-,003	-,037	,119	,096	,109	-,099	,054	,132	,100	,345**	,253*	,240*	,338**	,281*
	Sig. (2-tailed)	,024		,410	,752	,669	,669	,868	,978	,756	,309	,410	,350	,398	,644	,260	,391	,002	,029	,038	,003	,015
K_4	Pearson Correlation	-,102	. ^a	,046	-,027	-,148	,169	,197	-,046	,149	,135	,116	,227	,115	,318**	,183	,166	,273*	,172	,296**	,124	-,045
	Sig. (2-tailed)	,384		,697	,816	,206	,148	,091	,696	,202	,249	,323	,051	,326	,005	,115	,156	,018	,141	,010	,288	,702
K_5	Pearson Correlation	-,173	. ^a	-,130	,300**	,007	,120	,345**	,271*	-,085	-,098	,099	,217	-,035	,162	,204	,162	,005	-,002	-,037	,003	-,089
	Sig. (2-tailed)	,139		,268	,009	,949	,305	,002	,019	,469	,404	,398	,061	,764	,165	,079	,166	,965	,984	,754	,978	,447
K_6	Pearson Correlation	-,159	. ^a	,040	-,016	-,084	-,046	-,026	,033	,147	,238*	,111	,403**	,032	,172	,243*	,221	,265*	,142	,094	,151	,154
	Sig. (2-tailed)	,173		,730	,895	,473	,696	,823	,777	,208	,040	,345	,000	,786	,139	,035	,057	,022	,225	,420	,197	,186
K_7	Pearson Correlation	,057	. ^a	,116	-,145	,268*	,140	-,023	,184	,118	-,160	,039	,167	-,151	,033	,166	,194	,006	,044	,119	,094	,063
	Sig. (2-tailed)	,628		,320	,215	,020	,230	,843	,115	,313	,170	,741	,153	,197	,776	,155	,095	,961	,710	,311	,423	,590
K_8	Pearson Correlation	,087	. ^a	-,039	-,052	-,100	,127	-,026	,021	,209	,131	,064	,397**	,184	,160	-,014	-,130	,021	,032	,080	,056	,047
	Sig. (2-tailed)	,456		,739	,659	,396	,279	,825	,855	,071	,262	,583	,000	,115	,171	,906	,266	,861	,786	,498	,634	,688
K_9	Pearson Correlation	,015	. ^a	-,030	,060	-,007	-,111	-,056	-,059	,295*	,229*	,308**	,519**	,116	,057	,149	,206	-,049	,047	,009	,001	-,021
	Sig. (2-tailed)	,895		,798	,611	,953	,343	,631	,615	,010	,048	,007	,000	,321	,629	,203	,076	,674	,690	,936	,991	,857
K_10	Pearson Correlation	,101	. ^a	-,077	,015	,000	-,040	-,035	,047	,148	,164	,176	,282*	,018	-,088	,035	-,049	-,063	,124	-,122	-,078	-,074
	Sig. (2-tailed)	,388		,512	,900	1,000	,733	,763	,686	,205	,160	,130	,014	,881	,451	,766	,678	,589	,288	,299	,505	,529
K_11	Pearson Correlation	-,041	. ^a	-,022	-,090	,046	,000	-,015	,055	,269*	,032	,125	,168	-,068	,100	,167	,115	,075	-,005	-,036	-,017	-,115
	Sig. (2-tailed)	,726		,850	,445	,694	1,000	,896	,641	,020	,788	,284	,149	,561	,395	,153	,328	,520	,966	,760	,882	,327
K_12	Pearson Correlation	,017	. ^a	-,018	-,021	-,112	,037	-,136	-,177	,251*	,225	,396**	,355**	,098	,138	,155	,019	,033	,235*	-,101	,056	,014
	Sig. (2-tailed)	,888		,879	,860	,340	,751	,245	,130	,030	,052	,000	,002	,404	,239	,185	,869	,778	,042	,388	,631	,904

LAMPIRAN.U

Tabel U.6 Korelasi Harapan Supir di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. KD	JEN. PEL	FK	JAD. PEL	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
K_13	Pearson Correlation	-,117	. ^a	,054	,091	-,065	-,065	,052	-,194	,176	,147	,176	,122	,162	,188	,002	,243 [*]	,301 ^{**}	,225	,286 [*]	,542 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,317		,648	,438	,580	,580	,659	,095	,130	,209	,130	,296	,165	,106	,986	,036	,009	,052	,013	,000	
K_14	Pearson Correlation	-,052	. ^a	-,136	-,018	-,121	,081	-,083	-,112	,040	-,142	-,037	,149	-,085	,147	,118	,209	,295 [*]	,148	,269 [*]	,251 [*]	,357 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,655		,245	,880	,300	,491	,478	,340	,736	,223	,756	,202	,469	,208	,313	,071	,010	,205	,020	,030	,002
K_15	Pearson Correlation	-,145	. ^a	,070	,288 [*]	-,011	-,281 [*]	,330 ^{**}	,375 ^{**}	,160	,109	,119	,135	-,098	,238 [*]	-,160	,131	,229 [*]	,164	,032	,225	,260 [*]
	Sig. (2-tailed)	,216		,550	,012	,927	,014	,004	,001	,171	,350	,309	,249	,404	,040	,170	,262	,048	,160	,788	,052	,024
K_16	Pearson Correlation	,084	. ^a	,042	,094	,100	-,245 [*]	,303 ^{**}	,324 ^{**}	,049	,100	,096	,116	,099	,111	,039	,064	,308 ^{**}	,176	,125	,396 ^{**}	,242 [*]
	Sig. (2-tailed)	,474		,719	,423	,392	,034	,008	,005	,675	,396	,410	,323	,398	,345	,741	,583	,007	,130	,284	,000	,036
K_17	Pearson Correlation	,071	. ^a	-,046	,127	-,024	-,024	-,083	-,038	,154	,214	,109	,227	,217	,403 ^{**}	,167	,397 ^{**}	,519 ^{**}	,282 [*]	,168	,355 ^{**}	,381 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,547		,697	,276	,839	,839	,478	,749	,186	,065	,350	,051	,061	,000	,153	,000	,000	,014	,149	,002	,001
K_18	Pearson Correlation	-,074	. ^a	-,105	,099	,036	,082	-,049	,103	-,168	-,271 [*]	-,099	,115	-,035	,032	-,151	,184	,116	,018	-,068	,098	,153
	Sig. (2-tailed)	,526		,370	,397	,756	,484	,677	,381	,151	,019	,398	,326	,764	,786	,197	,115	,321	,881	,561	,404	,189
K_19	Pearson Correlation	-,261 [*]	. ^a	-,127	-,077	-,077	,094	-,063	,039	,183	,130	,054	,318 ^{**}	,162	,172	,033	,160	,057	-,088	,100	,138	,204
	Sig. (2-tailed)	,024		,276	,509	,511	,422	,592	,741	,116	,265	,644	,005	,165	,139	,776	,171	,629	,451	,395	,239	,079

LAMPIRAN.U

Tabel U.6 Korelasi Harapan Supir di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. KD	JEN. PEL	FK	JAD. PEL	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
K_13	Pearson Correlation	-.117	. ^a	,054	,091	-.065	-.065	,052	-.194	,357**	,260*	,242*	,381**	,153	,204	,134	,052	,127	,145	,049	,103	,064
	Sig. (2-tailed)	,317		,648	,438	,580	,580	,659	,095	,002	,024	,036	,001	,189	,079	,252	,660	,277	,214	,675	,380	,583
K_14	Pearson Correlation	-.052	. ^a	-.136	-.018	-.121	,081	-.083	-.112	1	,308**	,149	,324**	,153	,326**	,173	,210	,038	,050	,168	,048	,086
	Sig. (2-tailed)	,655		,245	,880	,300	,491	,478	,340		,007	,201	,005	,190	,004	,137	,071	,743	,672	,150	,681	,463
K_15	Pearson Correlation	-.145	. ^a	,070	,288*	-.011	-.281*	,330**	,375**	,308**	1	,337**	,224	,035	,143	,116	-.144	,312**	,328**	-.158	,084	,168
	Sig. (2-tailed)	,216		,550	,012	,927	,014	,004	,001	,007		,003	,054	,768	,223	,320	,218	,006	,004	,175	,475	,149
K_16	Pearson Correlation	,084	. ^a	,042	,094	,100	-.245*	,303**	,324**	,149	,337**	1	,509**	-.007	,050	,506**	,022	,063	,263*	,077	,011	-.053
	Sig. (2-tailed)	,474		,719	,423	,392	,034	,008	,005	,201	,003		,000	,951	,669	,000	,851	,590	,023	,513	,928	,654
K_17	Pearson Correlation	,071	. ^a	-.046	,127	-.024	-.024	-.083	-.038	,324**	,224	,509**	1	,185	,081	,409**	,088	-.039	,087	,146	-.039	-.058
	Sig. (2-tailed)	,547		,697	,276	,839	,839	,478	,749	,005	,054	,000		,112	,488	,000	,452	,743	,457	,212	,742	,624
K_18	Pearson Correlation	-.074	. ^a	-.105	,099	,036	,082	-.049	,103	,153	,035	-.007	,185	1	,414**	-.128	-.155	-.087	-.012	-.017	-.099	-.057
	Sig. (2-tailed)	,526		,370	,397	,756	,484	,677	,381	,190	,768	,951	,112		,000	,272	,184	,456	,921	,884	,400	,628
K_19	Pearson Correlation	-.261*	. ^a	-.127	-.077	-.077	,094	-.063	,039	,326**	,143	,050	,081	,414**	1	,158	,149	,110	,167	,176	,130	,138
	Sig. (2-tailed)	,024		,276	,509	,511	,422	,592	,741	,004	,223	,669	,488	,000		,176	,202	,349	,153	,130	,265	,239

LAMPIRAN.U

Tabel U.6 Korelasi Harapan Supir di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. KD	JEN. PEL	FK	JAD. PEL	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
K_20	Pearson Correlation	,027	. ^a	-,006	,106	,073	-,200	-,228*	-,017	,086	,198	,132	,183	,204	,243*	,166	-,014	,149	,035	,167	,155	,134
	Sig. (2-tailed)	,818		,960	,366	,535	,085	,049	,886	,463	,088	,260	,115	,079	,035	,155	,906	,203	,766	,153	,185	,252
K_21	Pearson Correlation	,022	. ^a	,066	-,166	-,174	,188	,277*	,247*	,100	,110	,100	,166	,162	,221	,194	-,130	,206	-,049	,115	,019	,052
	Sig. (2-tailed)	,855		,573	,155	,136	,106	,016	,032	,391	,346	,391	,156	,166	,057	,095	,266	,076	,678	,328	,869	,660
K_22	Pearson Correlation	-,226	. ^a	,222	,109	-,173	-,091	-,021	,011	,221	,092	,345**	,273*	,005	,265*	,006	,021	-,049	-,063	,075	,033	,127
	Sig. (2-tailed)	,051		,056	,353	,138	,439	,855	,923	,057	,431	,002	,018	,965	,022	,961	,861	,674	,589	,520	,778	,277
K_23	Pearson Correlation	-,185	. ^a	,197	,270*	-,083	-,113	-,203	-,225	,342**	,218	,253*	,172	-,002	,142	,044	,032	,047	,124	-,005	,235*	,145
	Sig. (2-tailed)	,111		,090	,019	,478	,335	,081	,052	,003	,060	,029	,141	,984	,225	,710	,786	,690	,288	,966	,042	,214
K_24	Pearson Correlation	,088	. ^a	,031	-,037	-,172	,205	,177	,026	,159	-,052	,240*	,296**	-,037	,094	,119	,080	,009	-,122	-,036	-,101	,049
	Sig. (2-tailed)	,453		,791	,754	,139	,078	,128	,828	,173	,656	,038	,010	,754	,420	,311	,498	,936	,299	,760	,388	,675
K_25	Pearson Correlation	-,132	. ^a	,292*	-,040	-,084	-,031	-,079	-,019	,101	,059	,338**	,124	,003	,151	,094	,056	,001	-,078	-,017	,056	,103
	Sig. (2-tailed)	,257		,011	,735	,474	,789	,501	,874	,387	,616	,003	,288	,978	,197	,423	,634	,991	,505	,882	,631	,380
K_26	Pearson Correlation	-,150	. ^a	,188	,055	-,021	-,127	-,263*	-,013	,042	,001	,281*	-,045	-,089	,154	,063	,047	-,021	-,074	-,115	,014	,064
	Sig. (2-tailed)	,200		,106	,641	,857	,277	,023	,915	,723	,995	,015	,702	,447	,186	,590	,688	,857	,529	,327	,904	,583

LAMPIRAN.U

Tabel U.6 Korelasi Harapan Supir di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. KD	JEN. PEL	FK	JAD. PEL	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
K_20	Pearson Correlation	,027	. ^a	-,006	,106	,073	-,200	-,228*	-,017	,173	,116	,506**	,409**	-,128	,158	1	,233*	,131	,194	,160	,198	,269*
	Sig. (2-tailed)	,818		,960	,366	,535	,085	,049	,886	,137	,320	,000	,000	,272	,176		,045	,261	,095	,170	,088	,020
K_21	Pearson Correlation	,022	. ^a	,066	-,166	-,174	,188	,277*	,247*	,210	-,144	,022	,088	-,155	,149	,233*	1	,066	-,111	,465**	,179	,047
	Sig. (2-tailed)	,855		,573	,155	,136	,106	,016	,032	,071	,218	,851	,452	,184	,202	,045		,574	,344	,000	,125	,686
K_22	Pearson Correlation	-,226	. ^a	,222	,109	-,173	-,091	-,021	,011	,038	,312**	,063	-,039	-,087	,110	,131	,066	1	,342**	,237*	,365**	,276*
	Sig. (2-tailed)	,051		,056	,353	,138	,439	,855	,923	,743	,006	,590	,743	,456	,349	,261	,574		,003	,040	,001	,017
K_23	Pearson Correlation	-,185	. ^a	,197	,270*	-,083	-,113	-,203	-,225	,050	,328**	,263*	,087	-,012	,167	,194	-,111	,342**	1	,125	,246*	,194
	Sig. (2-tailed)	,111		,090	,019	,478	,335	,081	,052	,672	,004	,023	,457	,921	,153	,095	,344	,003		,287	,033	,096
K_24	Pearson Correlation	,088	. ^a	,031	-,037	-,172	,205	,177	,026	,168	-,158	,077	,146	-,017	,176	,160	,465**	,237*	,125	1	,406**	,279*
	Sig. (2-tailed)	,453		,791	,754	,139	,078	,128	,828	,150	,175	,513	,212	,884	,130	,170	,000	,040	,287		,000	,015
K_25	Pearson Correlation	-,132	. ^a	,292*	-,040	-,084	-,031	-,079	-,019	,048	,084	,011	-,039	-,099	,130	,198	,179	,365**	,246*	,406**	1	,801**
	Sig. (2-tailed)	,257		,011	,735	,474	,789	,501	,874	,681	,475	,928	,742	,400	,265	,088	,125	,001	,033	,000		,000
K_26	Pearson Correlation	-,150	. ^a	,188	,055	-,021	-,127	-,263*	-,013	,086	,168	-,053	-,058	-,057	,138	,269*	,047	,276*	,194	,279*	,801**	1
	Sig. (2-tailed)	,200		,106	,641	,857	,277	,023	,915	,463	,149	,654	,624	,628	,239	,020	,686	,017	,096	,015	,000	

LAMPIRAN.V

Tabel V.7 Korelasi Kinerja Karyawan di Terminal

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. AR	JEN. PEL	JUM. AR	JAD. PEL	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
US	Pearson Correlation	1	,011	-,046	,134	-,014	-,162	,010	-,001	-,184	-,001	,039	-,101	-,278	,049	-,032	,117	-,222	,031	-,161	-,053	-,039
	Sig. (2-tailed)		,937	,749	,353	,924	,260	,943	,992	,201	,993	,787	,487	,050	,734	,823	,419	,121	,831	,263	,715	,790
JK	Pearson Correlation	,011	1	-,157	-,234	,102	-,210	,085	,041	,104	,127	,246	,338*	,104	,014	-,017	,087	-,083	-,017	-,014	,078	,108
	Sig. (2-tailed)	,937		,276	,102	,479	,143	,555	,779	,474	,380	,085	,017	,471	,925	,909	,547	,568	,908	,925	,593	,456
PD	Pearson Correlation	-,046	-,157	1	,135	,036	-,145	,151	,020	,122	-,305*	,040	,079	-,018	-,085	,217	-,152	,236	,056	,440**	,028	-,070
	Sig. (2-tailed)	,749	,276		,350	,804	,316	,296	,889	,397	,031	,785	,587	,901	,557	,131	,291	,099	,700	,001	,847	,631
PH	Pearson Correlation	,134	-,234	,135	1	-,226	-,250	,186	-,108	-,097	-,090	,216	,032	-,152	,067	-,036	,059	-,093	-,006	,026	,129	,008
	Sig. (2-tailed)	,353	,102	,350		,115	,080	,196	,454	,504	,536	,131	,823	,293	,642	,804	,684	,523	,967	,857	,373	,958
JEN. AR	Pearson Correlation	-,014	,102	,036	-,226	1	,029	-,144	,231	,444**	,143	,076	,078	,084	,223	,235	,024	,231	,047	,213	,275	,251
	Sig. (2-tailed)	,924	,479	,804	,115		,841	,320	,107	,001	,321	,600	,590	,562	,119	,100	,870	,107	,747	,138	,053	,079
JEN. PEL	Pearson Correlation	-,162	-,210	-,145	-,250	,029	1	-,465**	-,256	-,129	-,049	-,500**	-,303*	,152	-,195	,144	-,039	-,030	-,280*	-,030	-,193	-,258
	Sig. (2-tailed)	,260	,143	,316	,080	,841		,001	,072	,372	,736	,000	,032	,293	,176	,317	,786	,836	,049	,837	,179	,071
JUM. AR	Pearson Correlation	,010	,085	,151	,186	-,144	-,465**	1	-,094	-,180	,014	,106	,036	-,317*	-,008	-,363**	-,355*	-,034	,061	,008	-,081	-,076
	Sig. (2-tailed)	,943	,555	,296	,196	,320	,001		,518	,211	,925	,466	,803	,025	,954	,010	,011	,817	,673	,954	,577	,599
JAD. PEL	Pearson Correlation	-,001	,041	,020	-,108	,231	-,256	-,094	1	,550**	,537**	,581**	,251	,457**	,396**	,205	,386**	,277	,308*	,223	,430**	,513**
	Sig. (2-tailed)	,992	,779	,889	,454	,107	,072	,518		,000	,000	,000	,079	,001	,004	,154	,006	,052	,029	,120	,002	,000
K_1	Pearson Correlation	-,184	,104	,122	-,097	,444**	-,129	-,180	,550**	1	,265	,444**	,503**	,470**	,301*	,335*	,518**	,473**	,434**	,510**	,548**	,635**
	Sig. (2-tailed)	,201	,474	,397	,504	,001	,372	,211	,000		,063	,001	,000	,001	,033	,017	,000	,001	,002	,000	,000	,000
K_2	Pearson Correlation	-,001	,127	-,305*	-,090	,143	-,049	,014	,537**	,265	1	,301*	,292*	,304*	,254	,028	,255	,082	,076	,111	,355*	,276
	Sig. (2-tailed)	,993	,380	,031	,536	,321	,736	,925	,000	,063		,033	,040	,032	,075	,846	,074	,571	,599	,442	,011	,053

LAMPIRAN.V

Tabel V.7 Korelasi Kinerja Karyawan di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. AR	JEN. PEL	JUM. AR	JAD. PEL	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
US	Pearson Correlation	1	,011	-,046	,134	-,014	-,162	,010	-,001	-,262	-,148	-,250	-,163	-,280*	-,224	,027	-,099	,082	,196	,053	,043	,038
	Sig. (2-tailed)		,937	,749	,353	,924	,260	,943	,992	,066	,306	,080	,259	,049	,118	,854	,494	,573	,173	,715	,768	,796
JK	Pearson Correlation	,011	1	-,157	-,234	,102	-,210	,085	,041	,008	,053	-,114	-,054	-,029	,040	,207	,068	,164	-,063	,015	,037	-,224
	Sig. (2-tailed)	,937		,276	,102	,479	,143	,555	,779	,957	,715	,430	,709	,843	,783	,149	,640	,257	,662	,919	,796	,118
PD	Pearson Correlation	-,046	-,157	1	,135	,036	-,145	,151	,020	,121	-,110	,230	,102	,303*	,226	,103	,024	,032	-,004	,036	,058	,094
	Sig. (2-tailed)	,749	,276		,350	,804	,316	,296	,889	,402	,447	,108	,479	,033	,115	,477	,866	,828	,978	,806	,689	,514
PH	Pearson Correlation	,134	-,234	,135	1	-,226	-,250	,186	-,108	-,069	-,148	,018	-,055	-,141	-,212	-,039	,025	-,008	,082	,173	,184	,267
	Sig. (2-tailed)	,353	,102	,350		,115	,080	,196	,454	,634	,306	,903	,706	,328	,139	,790	,865	,955	,573	,230	,202	,061
JEN. AR	Pearson Correlation	-,014	,102	,036	-,226	1	,029	-,144	,231	,254	,348*	,360*	,322*	,355*	,142	-,047	,322*	,251	-,079	,287*	,300*	-,029
	Sig. (2-tailed)	,924	,479	,804	,115		,841	,320	,107	,075	,013	,010	,022	,011	,325	,745	,022	,079	,585	,044	,035	,841
JEN. PEL	Pearson Correlation	-,162	-,210	-,145	-,250	,029	1	,465**	-,256	,103	-,010	,000	,050	,094	-,131	,155	,042	-,076	-,201	-,209	-,245	,090
	Sig. (2-tailed)	,260	,143	,316	,080	,841		,001	,072	,475	,945	1,000	,728	,515	,365	,283	,771	,602	,162	,145	,086	,534
JUM. AR	Pearson Correlation	,010	,085	,151	,186	-,144	,465**	1	-,094	-,342*	-,361*	-,218	-,202	-,289*	-,146	-,145	-,267	-,009	-,014	-,099	-,068	-,025
	Sig. (2-tailed)	,943	,555	,296	,196	,320	,001		,518	,015	,010	,128	,160	,042	,312	,315	,061	,950	,923	,495	,637	,863
JAD. PEL	Pearson Correlation	-,001	,041	,020	-,108	,231	-,256	-,094	1	,279*	,312*	,277	,280*	,282*	,317*	-,249	,376**	,155	,101	,236	,261	-,047
	Sig. (2-tailed)	,992	,779	,889	,454	,107	,072	,518		,050	,028	,051	,048	,047	,025	,081	,007	,284	,485	,099	,067	,745
K_1	Pearson Correlation	-,184	,104	,122	-,097	,444**	-,129	-,180	,550**	,641**	,559**	,550**	,443**	,462**	,498**	,113	,588**	,326*	,117	,449**	,443**	-,090
	Sig. (2-tailed)	,201	,474	,397	,504	,001	,372	,211	,000	,000	,000	,000	,001	,001	,000	,435	,000	,021	,419	,001	,001	,536
K_2	Pearson Correlation	-,001	,127	-,305*	-,090	,143	-,049	,014	,537**	,146	,257	,160	,314*	,233	,209	-,117	,310*	,233	-,039	,116	,136	,087
	Sig. (2-tailed)	,993	,380	,031	,536	,321	,736	,925	,000	,310	,071	,268	,026	,103	,146	,420	,028	,103	,787	,421	,348	,550

LAMPIRAN.V

Tabel V.7 Korelasi Kinerja Karyawan di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. AR	JEN. PEL	JUM. AR	JAD. PEL	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
K_3	Pearson Correlation	,039	,246	,040	,216	,076	,500**	,106	,581**	,444**	,301*	1	,389**	,205	,403**	,042	,377**	,174	,221	,090	,450**	,446**
	Sig. (2-tailed)	,787	,085	,785	,131	,600	,000	,466	,000	,001	,033		,005	,153	,004	,771	,007	,226	,123	,535	,001	,001
K_4	Pearson Correlation	-,101	,338*	,079	,032	,078	-,303*	,036	,251	,503**	,292*	,389**	1	,335*	,171	,262	,507**	,478**	,297*	,373**	,359*	,418**
	Sig. (2-tailed)	,487	,017	,587	,823	,590	,032	,803	,079	,000	,040	,005		,018	,235	,066	,000	,000	,036	,008	,010	,003
K_5	Pearson Correlation	-,278	,104	-,018	-,152	,084	,152	-,317*	,457**	,470**	,304*	,205	,335*	1	,381**	,394**	,364**	,346*	,255	,231	,322*	,235
	Sig. (2-tailed)	,050	,471	,901	,293	,562	,293	,025	,001	,001	,032	,153	,018		,006	,005	,009	,014	,074	,106	,023	,101
K_6	Pearson Correlation	,049	,014	-,085	,067	,223	-,195	-,008	,396**	,301*	,254	,403**	,171	,381**	1	,156	,228	,183	,529**	,075	,370**	,226
	Sig. (2-tailed)	,734	,925	,557	,642	,119	,176	,954	,004	,033	,075	,004	,235	,006		,281	,111	,202	,000	,603	,008	,114
K_7	Pearson Correlation	-,032	-,017	,217	-,036	,235	,144	,363**	,205	,335*	,028	,042	,262	,394**	,156	1	,363**	,277	,232	,428**	,320*	,302*
	Sig. (2-tailed)	,823	,909	,131	,804	,100	,317	,010	,154	,017	,846	,771	,066	,005	,281		,009	,051	,105	,002	,023	,033
K_8	Pearson Correlation	,117	,087	-,152	,059	,024	-,039	-,355*	,386**	,518**	,255	,377**	,507**	,364**	,228	,363**	1	,397**	,320*	,243	,514**	,497**
	Sig. (2-tailed)	,419	,547	,291	,684	,870	,786	,011	,006	,000	,074	,007	,000	,009	,111	,009		,004	,023	,090	,000	,000
K_9	Pearson Correlation	-,222	-,083	,236	-,093	,231	-,030	-,034	,277	,473**	,082	,174	,478**	,346*	,183	,277	,397**	1	,325*	,446**	,334*	,233
	Sig. (2-tailed)	,121	,568	,099	,523	,107	,836	,817	,052	,001	,571	,226	,000	,014	,202	,051	,004		,021	,001	,018	,103
K_10	Pearson Correlation	,031	-,017	,056	-,006	,047	-,280*	,061	,308*	,434**	,076	,221	,297*	,255	,529**	,232	,320*	,325*	1	,182	,371**	,417**
	Sig. (2-tailed)	,831	,908	,700	,967	,747	,049	,673	,029	,002	,599	,123	,036	,074	,000	,105	,023	,021		,207	,008	,003
K_11	Pearson Correlation	-,161	-,014	,440**	,026	,213	-,030	,008	,223	,510**	,111	,090	,373**	,231	,075	,428**	,243	,446**	,182	1	,425**	,319*
	Sig. (2-tailed)	,263	,925	,001	,857	,138	,837	,954	,120	,000	,442	,535	,008	,106	,603	,002	,090	,001	,207		,002	,024
K_12	Pearson Correlation	-,053	,078	,028	,129	,275	-,193	-,081	,430**	,548**	,355*	,450**	,359*	,322*	,370**	,320*	,514**	,334*	,371**	,425**	1	,489**
	Sig. (2-tailed)	,715	,593	,847	,373	,053	,179	,577	,002	,000	,011	,001	,010	,023	,008	,023	,000	,018	,008	,002		,000

LAMPIRAN.V

Tabel V.7 Korelasi Kinerja Karyawan di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. AR	JEN. PEL	JUM. AR	JAD. PEL	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
K_3	Pearson Correlation	,039	,246	,040	,216	,076	,500**	,106	,581**	,200	,177	,213	,107	,131	,177	-,045	,239	,156	,254	,315*	,352*	-,063
	Sig. (2-tailed)	,787	,085	,785	,131	,600	,000	,466	,000	,163	,220	,137	,459	,365	,219	,758	,095	,280	,075	,026	,012	,664
K_4	Pearson Correlation	-,101	,338*	,079	,032	,078	-,303*	,036	,251	,389**	,294*	,351*	,441**	,457**	,441**	,140	,496**	,283*	,091	,351*	,403**	,097
	Sig. (2-tailed)	,487	,017	,587	,823	,590	,032	,803	,079	,005	,038	,013	,001	,001	,001	,334	,000	,046	,528	,012	,004	,504
K_5	Pearson Correlation	-,278	,104	-,018	-,152	,084	,152	-,317*	,457**	,337*	,396**	,356*	,145	,271	,268	-,037	,281*	,142	-,046	,190	,186	,006
	Sig. (2-tailed)	,050	,471	,901	,293	,562	,293	,025	,001	,017	,004	,011	,314	,057	,060	,797	,048	,324	,753	,186	,197	,968
K_6	Pearson Correlation	,049	,014	-,085	,067	,223	-,195	-,008	,396**	,189	,160	-,013	-,006	,017	,221	-,029	,197	,171	,235	,208	,235	,016
	Sig. (2-tailed)	,734	,925	,557	,642	,119	,176	,954	,004	,189	,267	,930	,967	,907	,123	,839	,171	,236	,101	,147	,101	,911
K_7	Pearson Correlation	-,032	-,017	,217	-,036	,235	,144	,363**	,205	,388**	,425**	,554**	,408**	,354*	,359*	,331*	,402**	,168	,152	,307*	,283*	-,089
	Sig. (2-tailed)	,823	,909	,131	,804	,100	,317	,010	,154	,005	,002	,000	,003	,012	,011	,019	,004	,243	,291	,030	,047	,539
K_8	Pearson Correlation	,117	,087	-,152	,059	,024	-,039	-,355*	,386**	,335*	,515**	,240	,359*	,324*	,322*	,207	,615**	,298*	,403**	,309*	,302*	-,112
	Sig. (2-tailed)	,419	,547	,291	,684	,870	,786	,011	,006	,017	,000	,093	,011	,022	,022	,149	,000	,035	,004	,029	,033	,438
K_9	Pearson Correlation	-,222	-,083	,236	-,093	,231	-,030	-,034	,277	,364**	,360*	,376**	,289*	,464**	,370**	-,069	,292*	,172	,021	,052	,108	,173
	Sig. (2-tailed)	,121	,568	,099	,523	,107	,836	,817	,052	,009	,010	,007	,042	,001	,008	,634	,040	,231	,884	,719	,456	,230
K_10	Pearson Correlation	,031	-,017	,056	-,006	,047	-,280*	,061	,308*	,368**	,079	,145	,069	,151	,228	,036	,170	,107	,264	,157	,131	-,231
	Sig. (2-tailed)	,831	,908	,700	,967	,747	,049	,673	,029	,009	,585	,314	,635	,294	,112	,804	,237	,458	,064	,275	,364	,107
K_11	Pearson Correlation	-,161	-,014	,440**	,026	,213	-,030	,008	,223	,508**	,335*	,396**	,535**	,406**	,464**	,234	,497**	,508**	,217	,298*	,279	,099
	Sig. (2-tailed)	,263	,925	,001	,857	,138	,837	,954	,120	,000	,018	,004	,000	,003	,001	,102	,000	,000	,131	,036	,050	,493
K_12	Pearson Correlation	-,053	,078	,028	,129	,275	-,193	-,081	,430**	,463**	,360*	,494**	,412**	,436**	,288*	,120	,399**	,338*	,112	,320*	,378**	-,265
	Sig. (2-tailed)	,715	,593	,847	,373	,053	,179	,577	,002	,001	,010	,000	,003	,002	,042	,408	,004	,016	,441	,024	,007	,062

LAMPIRAN.V

Tabel V.7 Korelasi Kinerja Karyawan di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. AR	JEN. PEL	JUM. AR	JAD. PEL	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
K_13	Pearson Correlation	-,039	,108	-,070	,008	,251	-,258	-,076	,513**	,635**	,276	,446**	,418**	,235	,226	,302*	,497**	,233	,417**	,319*	,489**	1
	Sig. (2-tailed)	,790	,456	,631	,958	,079	,071	,599	,000	,000	,053	,001	,003	,101	,114	,033	,000	,103	,003	,024	,000	
K_14	Pearson Correlation	-,262	,008	,121	-,069	,254	,103	-,342*	,279*	,641**	,146	,200	,389**	,337*	,189	,388**	,335*	,364**	,368**	,508**	,463**	,326*
	Sig. (2-tailed)	,066	,957	,402	,634	,075	,475	,015	,050	,000	,310	,163	,005	,017	,189	,005	,017	,009	,009	,000	,001	,021
K_15	Pearson Correlation	-,148	,053	-,110	-,148	,348*	-,010	-,361*	,312*	,559**	,257	,177	,294*	,396**	,160	,425**	,515**	,360*	,079	,335*	,360*	,449**
	Sig. (2-tailed)	,306	,715	,447	,306	,013	,945	,010	,028	,000	,071	,220	,038	,004	,267	,002	,000	,010	,585	,018	,010	,001
K_16	Pearson Correlation	-,250	-,114	,230	,018	,360*	,000	-,218	,277	,550**	,160	,213	,351*	,356*	-,013	,554**	,240	,376**	,145	,396**	,494**	,336*
	Sig. (2-tailed)	,080	,430	,108	,903	,010	1,000	,128	,051	,000	,268	,137	,013	,011	,930	,000	,093	,007	,314	,004	,000	,017
K_17	Pearson Correlation	-,163	-,054	,102	-,055	,322*	,050	-,202	,280*	,443**	,314*	,107	,441**	,145	-,006	,408**	,359*	,289*	,069	,535**	,412**	,527**
	Sig. (2-tailed)	,259	,709	,479	,706	,022	,728	,160	,048	,001	,026	,459	,001	,314	,967	,003	,011	,042	,635	,000	,003	,000
K_18	Pearson Correlation	-,280*	-,029	,303*	-,141	,355*	,094	-,289*	,282*	,462**	,233	,131	,457**	,271	,017	,354*	,324*	,464**	,151	,406**	,436**	,455**
	Sig. (2-tailed)	,049	,843	,033	,328	,011	,515	,042	,047	,001	,103	,365	,001	,057	,907	,012	,022	,001	,294	,003	,002	,001
K_19	Pearson Correlation	-,224	,040	,226	-,212	,142	-,131	-,146	,317*	,498**	,209	,177	,441**	,268	,221	,359*	,322*	,370**	,228	,464**	,288*	,311*
	Sig. (2-tailed)	,118	,783	,115	,139	,325	,365	,312	,025	,000	,146	,219	,001	,060	,123	,011	,022	,008	,112	,001	,042	,028

LAMPIRAN.V

Tabel V.7 Korelasi Kinerja Karyawan di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. AR	JEN. PEL	JUM. AR	JAD. PEL	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
K_13	Pearson Correlation	-,039	,108	-,070	,008	,251	-,258	-,076	,513**	,326*	,449**	,336*	,527**	,455**	,311*	,038	,491**	,210	,242	,609**	,580**	-,239
	Sig. (2-tailed)	,790	,456	,631	,958	,079	,071	,599	,000	,021	,001	,017	,000	,001	,028	,793	,000	,143	,090	,000	,000	,095
K_14	Pearson Correlation	-,262	,008	,121	-,069	,254	,103	-,342*	,279*	1	,351*	,581**	,388**	,497**	,381**	,101	,477**	,294*	,135	,286*	,262	,009
	Sig. (2-tailed)	,066	,957	,402	,634	,075	,475	,015	,050		,012	,000	,005	,000	,006	,486	,000	,038	,349	,044	,066	,949
K_15	Pearson Correlation	-,148	,053	-,110	-,148	,348*	-,010	-,361*	,312*	,351*	1	,474**	,482**	,372**	,564**	,188	,399**	,251	,299*	,317*	,339*	,033
	Sig. (2-tailed)	,306	,715	,447	,306	,013	,945	,010	,028	,012		,001	,000	,008	,000	,192	,004	,078	,035	,025	,016	,819
K_16	Pearson Correlation	-,250	-,114	,230	,018	,360*	,000	-,218	,277	,581**	,474**	1	,481**	,562**	,381**	,206	,431**	,124	,086	,398**	,383**	,071
	Sig. (2-tailed)	,080	,430	,108	,903	,010	1,000	,128	,051	,000	,001		,000	,000	,006	,152	,002	,390	,554	,004	,006	,623
K_17	Pearson Correlation	-,163	-,054	,102	-,055	,322*	,050	-,202	,280*	,388**	,482**	,481**	1	,647**	,367**	,231	,644**	,282*	,218	,562**	,602**	,131
	Sig. (2-tailed)	,259	,709	,479	,706	,022	,728	,160	,048	,005	,000	,000		,000	,009	,107	,000	,047	,128	,000	,000	,364
K_18	Pearson Correlation	-,280*	-,029	,303*	-,141	,355*	,094	-,289*	,282*	,497**	,372**	,562**	,647**	1	,460**	,062	,447**	,100	,099	,397**	,431**	-,034
	Sig. (2-tailed)	,049	,843	,033	,328	,011	,515	,042	,047	,000	,008	,000	,000		,001	,670	,001	,491	,492	,004	,002	,815
K_19	Pearson Correlation	-,224	,040	,226	-,212	,142	-,131	-,146	,317*	,381**	,564**	,381**	,367**	,460**	1	,093	,390**	,109	,273	,238	,256	-,163
	Sig. (2-tailed)	,118	,783	,115	,139	,325	,365	,312	,025	,006	,000	,006	,009	,001		,521	,005	,452	,055	,097	,073	,258

LAMPIRAN.V

Tabel V.7 Korelasi Kinerja Karyawan di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. AR	JEN. PEL	JUM. AR	JAD. PEL	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
K_20	Pearson Correlation	,027	,207	,103	-,039	-,047	,155	-,145	-,249	,113	-,117	-,045	,140	-,037	-,029	,331*	,207	-,069	,036	,234	,120	,038
	Sig. (2-tailed)	,854	,149	,477	,790	,745	,283	,315	,081	,435	,420	,758	,334	,797	,839	,019	,149	,634	,804	,102	,408	,793
K_21	Pearson Correlation	-,099	,068	,024	,025	,322*	,042	-,267	,376**	,588**	,310*	,239	,496**	,281*	,197	,402**	,615**	,292*	,170	,497**	,399**	,491**
	Sig. (2-tailed)	,494	,640	,866	,865	,022	,771	,061	,007	,000	,028	,095	,000	,048	,171	,004	,000	,040	,237	,000	,004	,000
K_22	Pearson Correlation	,082	,164	,032	-,008	,251	-,076	-,009	,155	,326*	,233	,156	,283*	,142	,171	,168	,298*	,172	,107	,508**	,338*	,210
	Sig. (2-tailed)	,573	,257	,828	,955	,079	,602	,950	,284	,021	,103	,280	,046	,324	,236	,243	,035	,231	,458	,000	,016	,143
K_23	Pearson Correlation	,196	-,063	-,004	,082	-,079	-,201	-,014	,101	,117	-,039	,254	,091	-,046	,235	,152	,403**	,021	,264	,217	,112	,242
	Sig. (2-tailed)	,173	,662	,978	,573	,585	,162	,923	,485	,419	,787	,075	,528	,753	,101	,291	,004	,884	,064	,131	,441	,090
K_24	Pearson Correlation	,053	,015	,036	,173	,287*	-,209	-,099	,236	,449**	,116	,315*	,351*	,190	,208	,307*	,309*	,052	,157	,298*	,320*	,609**
	Sig. (2-tailed)	,715	,919	,806	,230	,044	,145	,495	,099	,001	,421	,026	,012	,186	,147	,030	,029	,719	,275	,036	,024	,000
K_25	Pearson Correlation	,043	,037	,058	,184	,300*	-,245	-,068	,261	,443**	,136	,352*	,403**	,186	,235	,283*	,302*	,108	,131	,279	,378**	,580**
	Sig. (2-tailed)	,768	,796	,689	,202	,035	,086	,637	,067	,001	,348	,012	,004	,197	,101	,047	,033	,456	,364	,050	,007	,000
K_26	Pearson Correlation	,038	-,224	,094	,267	-,029	,090	-,025	-,047	-,090	,087	-,063	,097	,006	,016	-,089	-,112	,173	-,231	,099	-,265	-,239
	Sig. (2-tailed)	,796	,118	,514	,061	,841	,534	,863	,745	,536	,550	,664	,504	,968	,911	,539	,438	,230	,107	,493	,062	,095

LAMPIRAN.V

Tabel V.7 Korelasi Kinerja Karyawan di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. AR	JEN. PEL	JUM. AR	JAD. PEL	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
K_20	Pearson Correlation	,027	,207	,103	-,039	-,047	,155	-,145	-,249	,101	,188	,206	,231	,062	,093	1	,181	,225	,239	,012	-,013	-,029
	Sig. (2-tailed)	,854	,149	,477	,790	,745	,283	,315	,081	,486	,192	,152	,107	,670	,521		,208	,116	,095	,932	,926	,843
K_21	Pearson Correlation	-,099	,068	,024	,025	,322*	,042	-,267	,376**	,477**	,399**	,431**	,644**	,447**	,390**	,181	1	,341*	,203	,551**	,537**	,093
	Sig. (2-tailed)	,494	,640	,866	,865	,022	,771	,061	,007	,000	,004	,002	,000	,001	,005	,208		,016	,157	,000	,000	,520
K_22	Pearson Correlation	,082	,164	,032	-,008	,251	-,076	-,009	,155	,294*	,251	,124	,282*	,100	,109	,225	,341*	1	,189	,340*	,333*	-,016
	Sig. (2-tailed)	,573	,257	,828	,955	,079	,602	,950	,284	,038	,078	,390	,047	,491	,452	,116	,016		,189	,016	,018	,913
K_23	Pearson Correlation	,196	-,063	-,004	,082	-,079	-,201	-,014	,101	,135	,299*	,086	,218	,099	,273	,239	,203	,189	1	,373**	,271	-,050
	Sig. (2-tailed)	,173	,662	,978	,573	,585	,162	,923	,485	,349	,035	,554	,128	,492	,055	,095	,157	,189		,008	,057	,728
K_24	Pearson Correlation	,053	,015	,036	,173	,287*	-,209	-,099	,236	,286*	,317*	,398**	,562**	,397**	,238	,012	,551**	,340*	,373**	1	,961**	-,045
	Sig. (2-tailed)	,715	,919	,806	,230	,044	,145	,495	,099	,044	,025	,004	,000	,004	,097	,932	,000	,016	,008		,000	,758
K_25	Pearson Correlation	,043	,037	,058	,184	,300*	-,245	-,068	,261	,262	,339*	,383**	,602**	,431**	,256	-,013	,537**	,333*	,271	,961**	1	-,019
	Sig. (2-tailed)	,768	,796	,689	,202	,035	,086	,637	,067	,066	,016	,006	,000	,002	,073	,926	,000	,018	,057	,000		,896
K_26	Pearson Correlation	,038	-,224	,094	,267	-,029	,090	-,025	-,047	,009	,033	,071	,131	-,034	-,163	-,029	,093	-,016	-,050	-,045	-,019	1
	Sig. (2-tailed)	,796	,118	,514	,061	,841	,534	,863	,745	,949	,819	,623	,364	,815	,258	,843	,520	,913	,728	,758	,896	

LAMPIRAN.V

Tabel V.8 Korelasi Harapan Karyawan di Terminal

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. AR	JEN. PEL	JUM. AR	JAD. PEL	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
US	Pearson Correlation	1	,011	-,046	,134	-,014	-,162	,010	-,001	-,008	,023	-,120	-,072	-,036	,196	,032	,044	,175	,050	,175	,040	,285*
	Sig. (2-tailed)		,937	,749	,353	,924	,260	,943	,992	,959	,873	,406	,618	,803	,172	,828	,763	,225	,731	,224	,781	,044
JK	Pearson Correlation	,011	1	-,157	-,234	,102	-,210	,085	,041	,369**	-,195	-,266	,380**	,020	-,204	-,180	-,216	-,126	-,221	-,266	-,162	,297*
	Sig. (2-tailed)	,937		,276	,102	,479	,143	,555	,779	,008	,175	,062	,007	,893	,156	,212	,131	,384	,122	,062	,262	,036
PD	Pearson Correlation	,749	,276	1	,350	,804	,316	,296	,889	,476	,933	,662	,691	,745	,159	,768	,094	,227	,940	,034	,246	,656
	Sig. (2-tailed)	,134	-,234	,135	1	-,226	-,250	,186	-,108	,075	,154	,089	,108	,007	-,095	,060	,226	-,123	,128	,135	-,093	,289*
PH	Pearson Correlation	,353	,102	,350	1	,115	,080	,196	,454	,603	,285	,538	,454	,961	,509	,678	,115	,394	,374	,350	,519	,042
	Sig. (2-tailed)	-,014	,102	,036	-,226	1	,029	-,144	-,231	,225	-,063	,158	,056	-,013	,118	-,112	-,034	,189	-,112	,095	,162	-,063
JEN. AR	Pearson Correlation	,924	,479	,804	,115	1	,841	,320	,107	,116	,664	,272	,698	,927	,415	,438	,814	,189	,440	,511	,262	,662
	Sig. (2-tailed)	-,162	-,210	-,145	-,250	,029	1	,465**	-,256	,201	,154	,200	,256	,114	,175	,211	-,106	,028	,113	,016	,124	,068
JEN. PEL	Pearson Correlation	,260	,143	,316	,080	,841	1	,001	,072	,162	,285	,163	,072	,431	,223	,142	,463	,848	,435	,913	,390	,639
	Sig. (2-tailed)	,50	,50	,50	,50	,50	,50	1	,50	,50	,50	,50	,50	,50	,50	,50	,50	,50	,50	,50	,50	,50
JUM. AR	Pearson Correlation	,010	,085	,151	,186	-,144	,465**	1	-,094	-,056	-,043	-,025	-,127	-,032	-,006	-,017	,289*	,044	,178	,173	-,243	,114
	Sig. (2-tailed)	,943	,555	,296	,196	,320	,001	1	,518	,699	,766	,864	,381	,827	,968	,908	,042	,761	,215	,230	,089	,431
JAD. PEL	Pearson Correlation	-,001	,041	,020	-,108	,231	-,256	-,094	1	-,101	-,146	-,032	-,184	-,192	-,081	-,021	-,119	,023	-,129	-,024	,113	-,113
	Sig. (2-tailed)	,992	,779	,889	,454	,107	,072	,518	1	,485	,312	,828	,200	,182	,578	,883	,409	,874	,372	,866	,436	,436
K_1	Pearson Correlation	-,008	,369**	,103	,075	,225	,201	-,056	-,101	1	,419**	,678**	,547**	,202	,134	,345*	,192	,118	,287*	,354*	,075	,349*
	Sig. (2-tailed)	,959	,008	,476	,603	,116	,162	,699	,485	1	,002	,000	,000	,160	,354	,014	,181	,416	,043	,012	,605	,013
K_2	Pearson Correlation	,023	-,195	-,012	,154	-,063	,154	-,043	-,146	,419**	1	,392**	,693**	,566**	,210	,195	,271	,284*	,395**	,162	,115	,252
	Sig. (2-tailed)	,873	,175	,933	,285	,664	,285	,766	,312	,002	1	,005	,000	,000	,143	,175	,057	,046	,005	,262	,426	,078

LAMPIRAN.V

Tabel V.8 Korelasi Harapan Karyawan di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. AR	JEN. PEL	JUM. AR	JAD. PEL	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
US	Pearson Correlation	1	,011	-,046	,134	-,014	-,162	,010	-,001	-,113	,189	,113	,211	-,061	-,182	,204	-,049	,100	,164	,010	,205	,154
	Sig. (2-tailed)		,937	,749	,353	,924	,260	,943	,992	,433	,189	,434	,142	,675	,206	,155	,734	,492	,255	,944	,154	,287
JK	Pearson Correlation	,011	1	-,157	-,234	,102	-,210	,085	,041	-,245	-,249	,449**	,430**	,366**	-,266	-,241	-,224	-,235	-,356*	,031	-,217	-,245
	Sig. (2-tailed)	,937		,276	,102	,479	,143	,555	,779	,086	,081	,001	,002	,009	,062	,092	,117	,100	,011	,830	,130	,086
PD	Pearson Correlation	,749	,276	1	,350	,804	,316	,296	,889	,128	,122	,225	,141	,271	,097	,125	,230	,257	,101	,083	,491	,128
	Sig. (2-tailed)	,134	-,234	,135	1	-,226	-,250	,186	-,108	,134	,206	,114	,183	,253	,135	,085	-,037	,265	,187	,068	,249	,245
PH	Pearson Correlation	,353	,102	,350	1	,115	,080	,196	,454	,355	,152	,431	,202	,076	,350	,556	,798	,063	,193	,639	,081	,086
	Sig. (2-tailed)	-,014	,102	,036	-,226	1	,029	-,144	,231	-,067	-,058	-,060	,103	-,243	-,090	,056	-,024	-,175	-,159	,071	-,108	-,119
JEN. AR	Pearson Correlation	,924	,479	,804	,115	1	,841	,320	,107	,642	,689	,678	,475	,089	,536	,700	,871	,223	,269	,623	,455	,409
	Sig. (2-tailed)	-,162	-,210	-,145	-,250	,029	1	,465**	-,256	,178	,142	,304*	,133	,057	,095	,074	-,064	,034	,119	,000	,053	,089
JEN. PEL	Pearson Correlation	,260	,143	,316	,080	,841	1	,001	,072	,216	,325	,032	,359	,694	,510	,611	,660	,817	,409	1,000	,717	,538
	Sig. (2-tailed)	,50	,50	,50	,50	,50	,50	1	,50	,50	,50	,50	,50	,50	,50	,50	,50	,50	,50	,50	,50	,50
JUM. AR	Pearson Correlation	,010	,085	,151	,186	-,144	,465**	1	-,094	,025	,074	-,284*	-,023	,203	,129	-,123	,018	,108	,042	,114	,107	,075
	Sig. (2-tailed)	,943	,555	,296	,196	,320	,001		,518	,864	,611	,046	,875	,158	,374	,393	,902	,455	,770	,431	,457	,607
JAD. PEL	Pearson Correlation	-,001	,041	,020	-,108	,231	-,256	-,094	1	-,074	-,231	,100	-,005	-,079	-,024	,181	,123	-,181	-,074	-,145	-,257	,390**
	Sig. (2-tailed)	,992	,779	,889	,454	,107	,072	,518		,611	,107	,490	,973	,585	,866	,209	,394	,208	,608	,316	,072	,005
K_1	Pearson Correlation	-,008	,369**	,103	,075	,225	,201	-,056	-,101	,564**	,126	,295*	,360*	,348*	,474**	,228	,308*	,218	,193	,287*	,274	,295*
	Sig. (2-tailed)	,959	,008	,476	,603	,116	,162	,699	,485	,000	,385	,038	,010	,013	,001	,112	,030	,128	,179	,043	,054	,037
K_2	Pearson Correlation	,023	-,195	-,012	,154	-,063	,154	-,043	-,146	,412**	,461**	,369**	,359*	,317*	,309*	,281*	,236	,420**	,412**	,000	,292*	,330*
	Sig. (2-tailed)	,873	,175	,933	,285	,664	,285	,766	,312	,003	,001	,008	,011	,025	,029	,048	,099	,002	,003	1,000	,040	,019

LAMPIRAN.V

Tabel V.8 Korelasi Harapan Karyawan di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. AR	JEN. PEL	JUM. AR	JAD. PEL	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
K_3	Pearson Correlation	-,120	-,266	,063	,089	,158	,200	-,025	-,032	,678**	,392**	1	,558**	,365**	,135	,273	,316*	,077	,395**	,242	,033	,382**
	Sig. (2-tailed)	,406	,062	,662	,538	,272	,163	,864	,828	,000	,005		,000	,009	,349	,055	,025	,595	,004	,091	,819	,006
K_4	Pearson Correlation	-,072	,380**	,058	,108	,056	,256	-,127	-,184	,547**	,693**	,558**	1	,444**	,203	,199	,198	,142	,351*	,306*	,083	,274
	Sig. (2-tailed)	,618	,007	,691	,454	,698	,072	,381	,200	,000	,000	,000		,001	,158	,165	,168	,326	,012	,031	,565	,055
K_5	Pearson Correlation	-,036	,020	,047	,007	-,013	,114	-,032	-,192	,202	,566**	,365**	,444**	1	,314*	,247	,245	,328*	,366**	,146	,113	,139
	Sig. (2-tailed)	,803	,893	,745	,961	,927	,431	,827	,182	,160	,000	,009	,001		,027	,084	,086	,020	,009	,311	,434	,334
K_6	Pearson Correlation	,196	-,204	,202	-,095	,118	,175	-,006	-,081	,134	,210	,135	,203	,314*	1	,045	,374**	,614**	,348*	,199	,483**	,236
	Sig. (2-tailed)	,172	,156	,159	,509	,415	,223	,968	,578	,354	,143	,349	,158	,027		,758	,008	,000	,013	,167	,000	,099
K_7	Pearson Correlation	,032	-,180	,043	,060	-,112	,211	-,017	-,021	,345*	,195	,273	,199	,247	,045	1	,154	-,074	,041	,378**	-,090	,319*
	Sig. (2-tailed)	,828	,212	,768	,678	,438	,142	,908	,883	,014	,175	,055	,165	,084	,758		,287	,610	,779	,007	,535	,024
K_8	Pearson Correlation	,044	-,216	,239	,226	-,034	-,106	,289*	-,119	,192	,271	,316*	,198	,245	,374**	,154	1	,205	,328*	,344*	,059	,304*
	Sig. (2-tailed)	,763	,131	,094	,115	,814	,463	,042	,409	,181	,057	,025	,168	,086	,008	,287		,154	,020	,014	,682	,032
K_9	Pearson Correlation	,175	-,126	,174	-,123	,189	,028	,044	,023	,118	,284*	,077	,142	,328*	,614**	-,074	,205	1	,375**	,056	,687**	,167
	Sig. (2-tailed)	,225	,384	,227	,394	,189	,848	,761	,874	,416	,046	,595	,326	,020	,000	,610	,154		,007	,700	,000	,246
K_10	Pearson Correlation	,050	-,221	,011	,128	-,112	,113	,178	-,129	,287*	,395**	,395**	,351*	,366**	,348*	,041	,328*	,375**	1	,226	,128	,420**
	Sig. (2-tailed)	,731	,122	,940	,374	,440	,435	,215	,372	,043	,005	,004	,012	,009	,013	,779	,020	,007		,115	,376	,002
K_11	Pearson Correlation	,175	-,266	,300*	,135	,095	,016	,173	-,024	,354*	,162	,242	,306*	,146	,199	,378**	,344*	,056	,226	1	,036	,246
	Sig. (2-tailed)	,224	,062	,034	,350	,511	,913	,230	,866	,012	,262	,091	,031	,311	,167	,007	,014	,700	,115		,806	,085
K_12	Pearson Correlation	,040	-,162	,167	-,093	,162	,124	-,243	,113	,075	,115	,033	,083	,113	,483**	-,090	,059	,687**	,128	,036	1	,102
	Sig. (2-tailed)	,781	,262	,246	,519	,262	,390	,089	,436	,605	,426	,819	,565	,434	,000	,535	,682	,000	,376	,806		,483

LAMPIRAN.V

Tabel V.8 Korelasi Harapan Karyawan di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. AR	JEN. PEL	JUM. AR	JAD. PEL	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
K_3	Pearson Correlation	-,120	-,266	,063	,089	,158	,200	-,025	-,032	,548**	,103	,391**	,357 [†]	,316 [†]	,348 [†]	,310 [†]	,506**	,445**	,252	,400**	,402**	,310 [†]
	Sig. (2-tailed)	,406	,062	,662	,538	,272	,163	,864	,828	,000	,476	,005	,011	,025	,013	,028	,000	,001	,077	,004	,004	,029
K_4	Pearson Correlation	-,072	,380**	,058	,108	,056	,256	-,127	-,184	,390**	,291 [†]	,349 [†]	,366**	,416**	,400**	,255	,254	,280 [†]	,267	,145	,257	,284 [†]
	Sig. (2-tailed)	,618	,007	,691	,454	,698	,072	,381	,200	,005	,041	,013	,009	,003	,004	,074	,075	,048	,061	,316	,072	,045
K_5	Pearson Correlation	-,036	,020	,047	,007	-,013	,114	-,032	-,192	,395**	,149	,224	,143	,246	,214	,270	,301 [†]	,439**	,165	,279	,350 [†]	,319 [†]
	Sig. (2-tailed)	,803	,893	,745	,961	,927	,431	,827	,182	,004	,302	,119	,323	,086	,135	,058	,034	,001	,253	,050	,013	,024
K_6	Pearson Correlation	,196	-,204	,202	-,095	,118	,175	-,006	-,081	,210	,326 [†]	,467**	,420**	,254	,149	,534**	,071	,275	,257	-,034	,212	,155
	Sig. (2-tailed)	,172	,156	,159	,509	,415	,223	,968	,578	,144	,021	,001	,002	,075	,300	,000	,624	,053	,072	,816	,138	,284
K_7	Pearson Correlation	,032	-,180	,043	,060	-,112	,211	-,017	-,021	,450**	,070	,007	,287 [†]	,278	,378**	,126	,246	,225	,024	,147	,272	,129
	Sig. (2-tailed)	,828	,212	,768	,678	,438	,142	,908	,883	,001	,631	,962	,043	,051	,007	,382	,086	,117	,871	,307	,056	,373
K_8	Pearson Correlation	,044	-,216	,239	,226	-,034	-,106	,289 [†]	-,119	,483**	,484**	,291 [†]	,549**	,475**	,281 [†]	,291 [†]	,244	,542**	,434**	,174	,427**	,341 [†]
	Sig. (2-tailed)	,763	,131	,094	,115	,814	,463	,042	,409	,000	,000	,041	,000	,000	,048	,040	,088	,000	,002	,228	,002	,015
K_9	Pearson Correlation	,175	-,126	,174	-,123	,189	,028	,044	,023	,134	,250	,429**	,230	,157	,189	,454**	,060	,273	,217	,068	,170	,084
	Sig. (2-tailed)	,225	,384	,227	,394	,189	,848	,761	,874	,353	,080	,002	,109	,278	,190	,001	,677	,055	,131	,637	,238	,560
K_10	Pearson Correlation	,050	-,221	,011	,128	-,112	,113	,178	-,129	,476**	,325 [†]	,309 [†]	,201	,419**	,405**	,244	,324 [†]	,345 [†]	,346 [†]	,174	,424**	,342 [†]
	Sig. (2-tailed)	,731	,122	,940	,374	,440	,435	,215	,372	,000	,021	,029	,162	,002	,004	,088	,022	,014	,014	,227	,002	,015
K_11	Pearson Correlation	,175	-,266	,300 [†]	,135	,095	,016	,173	-,024	,416**	,168	,151	,328 [†]	,284 [†]	,395**	,305 [†]	,298 [†]	,123	,130	,169	,213	,161
	Sig. (2-tailed)	,224	,062	,034	,350	,511	,913	,230	,866	,003	,243	,295	,020	,046	,005	,031	,036	,393	,367	,242	,137	,263
K_12	Pearson Correlation	,040	-,162	,167	-,093	,162	,124	-,243	,113	-,022	,141	,668**	,309 [†]	-,032	,075	,692**	,016	,096	,119	,102	,009	,022
	Sig. (2-tailed)	,781	,262	,246	,519	,262	,390	,089	,436	,879	,327	,000	,029	,826	,605	,000	,913	,506	,412	,483	,952	,879

LAMPIRAN.V

Tabel V.8 Korelasi Harapan Karyawan di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. AR	JEN. PEL	JUM. AR	JAD. PEL	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
K_13	Pearson Correlation	,285*	-,297*	,065	,289*	-,063	,068	,114	-,113	,349*	,252	,382**	,274	,139	,236	,319*	,304*	,167	,420**	,246	,102	1
	Sig. (2-tailed)	,044	,036	,656	,042	,662	,639	,431	,436	,013	,078	,006	,055	,334	,099	,024	,032	,246	,002	,085	,483	
K_14	Pearson Correlation	-,113	-,245	,218	,134	-,067	,178	,025	-,074	,564**	,412**	,548**	,390**	,395**	,210	,450**	,483**	,134	,476**	,416**	-,022	,436**
	Sig. (2-tailed)	,433	,086	,128	,355	,642	,216	,864	,611	,000	,003	,000	,005	,004	,144	,001	,000	,353	,000	,003	,879	,002
K_15	Pearson Correlation	,189	-,249	,221	,206	-,058	,142	,074	-,231	,126	,461**	,103	,291*	,149	,326*	,070	,484**	,250	,325*	,168	,141	,381**
	Sig. (2-tailed)	,189	,081	,122	,152	,689	,325	,611	,107	,385	,001	,476	,041	,302	,021	,631	,000	,080	,021	,243	,327	,006
K_16	Pearson Correlation	,113	-,449**	,175	,114	-,060	,304*	-,284*	,100	,295*	,369**	,391**	,349*	,224	,467**	,007	,291*	,429**	,309*	,151	,668**	,295*
	Sig. (2-tailed)	,434	,001	,225	,431	,678	,032	,046	,490	,038	,008	,005	,013	,119	,001	,962	,041	,002	,029	,295	,000	,038
K_17	Pearson Correlation	,211	-,430**	,211	,183	,103	,133	-,023	-,005	,360*	,359*	,357*	,366**	,143	,420**	,287*	,549**	,230	,201	,328*	,309*	,433**
	Sig. (2-tailed)	,142	,002	,141	,202	,475	,359	,875	,973	,010	,011	,011	,009	,323	,002	,043	,000	,109	,162	,020	,029	,002
K_18	Pearson Correlation	-,061	-,366**	,159	,253	-,243	,057	,203	-,079	,348*	,317*	,316*	,416**	,246	,254	,278	,475**	,157	,419**	,284*	-,032	,419**
	Sig. (2-tailed)	,675	,009	,271	,076	,089	,694	,158	,585	,013	,025	,025	,003	,086	,075	,051	,000	,278	,002	,046	,826	,002
K_19	Pearson Correlation	-,182	-,266	,237	,135	-,090	,095	,129	-,024	,474**	,309*	,348*	,400**	,214	,149	,378**	,281*	,189	,405**	,395**	,075	,376**
	Sig. (2-tailed)	,206	,062	,097	,350	,536	,510	,374	,866	,001	,029	,013	,004	,135	,300	,007	,048	,190	,004	,005	,605	,007

LAMPIRAN.V

Tabel V.8 Korelasi Harapan Karyawan di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. AR	JEN. PEL	JUM. AR	JAD. PEL	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
K_13	Pearson Correlation	,285*	-,297*	,065	,289*	-,063	,068	,114	-,113	,436**	,381**	,295*	,433**	,419**	,376**	,278	,312*	,453**	,301*	,222	,529**	,509**
	Sig. (2-tailed)	,044	,036	,656	,042	,662	,639	,431	,436	,002	,006	,038	,002	,002	,007	,050	,027	,001	,034	,121	,000	,000
K_14	Pearson Correlation	-,113	-,245	,218	,134	-,067	,178	,025	-,074	1	,413**	,320*	,447**	,693**	,671**	,305*	,602**	,477**	,371**	,364**	,487**	,333*
	Sig. (2-tailed)	,433	,086	,128	,355	,642	,216	,864	,611		,003	,024	,001	,000	,000	,031	,000	,000	,008	,009	,000	,018
K_15	Pearson Correlation	,189	-,249	,221	,206	-,058	,142	,074	-,231	,413**	1	,421**	,554**	,483**	,410**	,299*	,062	,582**	,650**	,017	,322*	,304*
	Sig. (2-tailed)	,189	,081	,122	,152	,689	,325	,611	,107	,003		,002	,000	,000	,003	,035	,668	,000	,000	,909	,023	,032
K_16	Pearson Correlation	,113	,449**	,175	,114	-,060	,304*	-,284*	,100	,320*	,421**	1	,631**	,343*	,242	,790**	,132	,402**	,477**	,085	,215	,218
	Sig. (2-tailed)	,434	,001	,225	,431	,678	,032	,046	,490	,024	,002		,000	,015	,091	,000	,361	,004	,000	,556	,133	,128
K_17	Pearson Correlation	,211	,430**	,211	,183	,103	,133	-,023	-,005	,447**	,554**	,631**	1	,542**	,377**	,639**	,164	,479**	,503**	,200	,400**	,338*
	Sig. (2-tailed)	,142	,002	,141	,202	,475	,359	,875	,973	,001	,000	,000		,000	,007	,000	,256	,000	,000	,164	,004	,016
K_18	Pearson Correlation	-,061	,366**	,159	,253	-,243	,057	,203	-,079	,693**	,483**	,343*	,542**	1	,623**	,285*	,351*	,522**	,458**	,314*	,422**	,312*
	Sig. (2-tailed)	,675	,009	,271	,076	,089	,694	,158	,585	,000	,000	,015	,000		,000	,045	,013	,000	,001	,026	,002	,027
K_19	Pearson Correlation	-,182	-,266	,237	,135	-,090	,095	,129	-,024	,671**	,410**	,242	,377**	,623**	1	,218	,298*	,364**	,285*	,169	,297*	,246
	Sig. (2-tailed)	,206	,062	,097	,350	,536	,510	,374	,866	,000	,003	,091	,007	,000		,129	,036	,009	,045	,242	,036	,085

LAMPIRAN.V

Tabel V.8 Korelasi Harapan Karyawan di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. AR	JEN. PEL	JUM. AR	JAD. PEL	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5	K_6	K_7	K_8	K_9	K_10	K_11	K_12	K_13
K_20	Pearson Correlation	,204	-,241	,220	,085	,056	,074	-,123	,181	,228	,281*	,310*	,255	,270	,534**	,126	,291*	,454**	,244	,305*	,692**	,278
	Sig. (2-tailed)	,155	,092	,125	,556	,700	,611	,393	,209	,112	,048	,028	,074	,058	,000	,382	,040	,001	,088	,031	,000	,050
K_21	Pearson Correlation	-,049	-,224	,173	-,037	-,024	-,064	,018	,123	,308*	,236	,506**	,254	,301*	,071	,246	,244	,060	,324*	,298*	,016	,312*
	Sig. (2-tailed)	,734	,117	,230	,798	,871	,660	,902	,394	,030	,099	,000	,075	,034	,624	,086	,088	,677	,022	,036	,913	,027
K_22	Pearson Correlation	,100	-,235	,163	,265	-,175	,034	,108	-,181	,218	,420**	,445**	,280*	,439**	,275	,225	,542**	,273	,345*	,123	,096	,453**
	Sig. (2-tailed)	,492	,100	,257	,063	,223	,817	,455	,208	,128	,002	,001	,048	,001	,053	,117	,000	,055	,014	,393	,506	,001
K_23	Pearson Correlation	,164	-,356*	,235	,187	-,159	,119	,042	-,074	,193	,412**	,252	,267	,165	,257	,024	,434**	,217	,346*	,130	,119	,301*
	Sig. (2-tailed)	,255	,011	,101	,193	,269	,409	,770	,608	,179	,003	,077	,061	,253	,072	,871	,002	,131	,014	,367	,412	,034
K_24	Pearson Correlation	,010	,031	-,247	,068	,071	,000	,114	-,145	,287*	,000	,400**	,145	,279	-,034	,147	,174	,068	,174	,169	,102	,222
	Sig. (2-tailed)	,944	,830	,083	,639	,623	1,000	,431	,316	,043	1,000	,004	,316	,050	,816	,307	,228	,637	,227	,242	,483	,121
K_25	Pearson Correlation	,205	-,217	,100	,249	-,108	,053	,107	-,257	,274	,292*	,402**	,257	,350*	,212	,272	,427**	,170	,424**	,213	,009	,529**
	Sig. (2-tailed)	,154	,130	,491	,081	,455	,717	,457	,072	,054	,040	,004	,072	,013	,138	,056	,002	,238	,002	,137	,952	,000
K_26	Pearson Correlation	,154	-,245	,218	,245	-,119	,089	,075	,390**	,295*	,330*	,310*	,284*	,319*	,155	,129	,341*	,084	,342*	,161	,022	,509**
	Sig. (2-tailed)	,287	,086	,128	,086	,409	,538	,607	,005	,037	,019	,029	,045	,024	,284	,373	,015	,560	,015	,263	,879	,000

LAMPIRAN.V

Tabel V.8 Korelasi Harapan Karyawan di Terminal (Lanjutan)

		Correlations																				
		US	JK	PD	PH	JEN. AR	JEN. PEL	JUM. AR	JAD. PEL	K_14	K_15	K_16	K_17	K_18	K_19	K_20	K_21	K_22	K_23	K_24	K_25	K_26
K_20	Pearson Correlation	,204	-,241	,220	,085	,056	,074	-,123	,181	,305*	,299*	,790**	,639**	,285*	,218	1	,230	,452**	,431**	,256	,391**	,305*
	Sig. (2-tailed)	,155	,092	,125	,556	,700	,611	,393	,209	,031	,035	,000	,000	,045	,129		,108	,001	,002	,073	,005	,031
K_21	Pearson Correlation	-,049	-,224	,173	-,037	-,024	-,064	,018	,123	,602**	,062	,132	,164	,351*	,298*	,230	1	,277	,210	,364**	,348*	,148
	Sig. (2-tailed)	,734	,117	,230	,798	,871	,660	,902	,394	,000	,668	,361	,256	,013	,036	,108		,052	,143	,009	,013	,306
K_22	Pearson Correlation	,100	-,235	,163	,265	-,175	,034	,108	-,181	,477**	,582**	,402**	,479**	,522**	,364**	,452**	,277	1	,747**	,426**	,788**	,656**
	Sig. (2-tailed)	,492	,100	,257	,063	,223	,817	,455	,208	,000	,000	,004	,000	,000	,009	,001	,052		,000	,002	,000	,000
K_23	Pearson Correlation	,164	-,356*	,235	,187	-,159	,119	,042	-,074	,371**	,650**	,477**	,503**	,458**	,285*	,431**	,210	,747**	1	,159	,624**	,603**
	Sig. (2-tailed)	,255	,011	,101	,193	,269	,409	,770	,608	,008	,000	,000	,000	,001	,045	,002	,143	,000		,269	,000	,000
K_24	Pearson Correlation	,010	,031	-,247	,068	,071	,000	,114	-,145	,364**	,017	,085	,200	,314*	,169	,256	,364**	,426**	,159	1	,486**	,218
	Sig. (2-tailed)	,944	,830	,083	,639	,623	1,000	,431	,316	,009	,909	,556	,164	,026	,242	,073	,009	,002	,269		,000	,128
K_25	Pearson Correlation	,205	-,217	,100	,249	-,108	,053	,107	-,257	,487**	,322*	,215	,400**	,422**	,297*	,391**	,348*	,788**	,624**	,486**	1	,861**
	Sig. (2-tailed)	,154	,130	,491	,081	,455	,717	,457	,072	,000	,023	,133	,004	,002	,036	,005	,013	,000	,000	,000		,000
K_26	Pearson Correlation	,154	-,245	,218	,245	-,119	,089	,075	,390**	,333*	,304*	,218	,338*	,312*	,246	,305*	,148	,656**	,603**	,218	,861**	1
	Sig. (2-tailed)	,287	,086	,128	,086	,409	,538	,607	,005	,018	,032	,128	,016	,027	,085	,031	,306	,000	,000	,128	,000	

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari data yang ada sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Menurut persepsi penumpang yang berada di terminal merasa kurang puas atas kinerja atribut-atribut pelayanan selama berada di Terminal Terboyo Semarang, dengan indek kepuasan 46,89 persen. Secara keseluruhan persepsi penumpang yang berada di luar terminal terboyo semarang merasa kurang puas atas kinerja atribut-atribut pelayanan yang mereka terima selama berada di Terminal Terboyo Semarang, dengan indek kepuasan 35,49 persen.
2. Menurut persepsi Supir Bus AKAP dan AKDP di terminal merasa kurang puas atas kinerja atribut-atribut pelayanan selama berada di Terminal Terboyo Semarang dengan indek kepuasan 36,43 persen.
3. Menurut persepsi Karyawan PO di terminal merasa kurang puas atas kinerja atribut-atribut pelayanan selama berada di Terminal Terboyo Semarang dengan indek kepuasan 34,70 persen
4. Beberapa atribut pelayanan di terminal yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi akan tetapi kinerjanya masih dinilai rendah oleh pengguna yaitu:
 - a. Berdasarkan persepsi penumpang dalam terminal faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan selama berada di Terminal Terboyo Semarang adalah sebagai berikut :
 1. Petugas operasional terminal (5)
 2. Jadwal kedatangan kendaraan secara tertulis (1)
 3. Jadwal keberangkatan kendaraan secara tertulis (2)
 4. Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal (8)
 5. Informasi angkutan lanjutan (7)
 6. Lampu penerangan ruangan di terminal (11)
 7. Loker penjualan tiket (3)
 8. Fasilitas dan petugas kebersihan terminal (18)

9. Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum (6)
 10. Ruang tunggu keberangkatan (*Boarding*) (15)
 11. Kantor penyelenggara terminal (4)
 12. Letak jalur kedatangan (26)
 13. Toilet, WC/MCK (20)
- a. Berdasarkan persepsi penumpang di luar terminal faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan selama berada di Terminal Terboyo Semarang adalah sebagai berikut :
1. Letak jalur pemberangkatan (25)
 2. Ruang tunggu keberangkatan (*Boarding*) (15)
 3. Jadwal kedatangan kendaraan secara tertulis (1)
 4. Jadwal keberangkatan kendaraan secara tertulis (2)
 5. Informasi pelayanan (denah terminal, nomor trayek, nama PO dan kelas pelayanan, jadwal, tarif) (13)
 6. Letak jalur kedatangan (26)
 7. Tempat naik dan turun penumpang (22)
 8. Media pengaduan gangguan keamanan (9)
 9. Pos, fasilitas dan petugas kesehatan (14)
 10. Informasi fasilitas kesehatan (12)
 11. Lampu penerangan ruangan di terminal (11)
 12. Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal (8)
 13. Kantor penyelenggara terminal (4)
 14. Informasi angkutan lanjutan (7)
 15. Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum (6)
- b. Berdasarkan persepsi Supir Bus AKAP dan AKDP di terminal faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan selama berada di Terminal Terboyo Semarang adalah sebagai berikut :
1. Jumlah Penghasilan (3)
 2. Jumlah penumpang di terminal (1)
 3. Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal (24)
 4. Kondisi terminal (7)

5. Kantor penyelenggara terminal (4)
 6. Fasilitas pengendapan kendaraan (14)
 7. Letak jalur kedatangan (26)
 8. Lampu penerangan ruangan di terminal (11)
 9. Letak jalur pemberangkatan (25)
 10. Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan secara tertulis (2)
 11. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum (18)
 12. Fasilitas bengkel yang diperuntukkan bagi operasional bus (19)
 13. Petugas operasional terminal (5)
 14. Tempat naik dan turun penumpang bus (22)
 15. Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal (8)
 16. Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum (6)
 17. Informasi pelayanan (13)
 18. Tempat istirahat awak kendaraan (15)
 19. Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi (23)
 20. Petugas keamanan menjaga ketertiban bagi pengguna terminal (10)
- c. Berdasarkan persepsi Karyawan PO di terminal faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan selama berada di Terminal Terboyo Semarang adalah sebagai berikut :
1. Kondisi terminal (7)
 2. Letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal (24)
 3. Jadwal kedatangan kendaraan secara tertulis (1)
 4. Loket penjualan tiket (3)
 5. Kantor penyelenggara terminal, ruangan kendali dan manajemen sistem informasi terminal (4)
 6. Pos, fasilitas dan petugas kesehatan (14)
 7. Lampu penerangan ruangan di terminal (11)
 8. Letak jalur pemberangkatan (25)
 9. Letak jalur kedatangan (26)
 10. Tempat penitipan barang (19)
 11. Tempat naik dan turun penumpang/kemudahan untuk naik ke bus atau turun dari bus (22)

12. Fasilitas dan petugas kebersihan terminal (18)
 13. Jadwal keberangkatan kendaraan secara tertulis (2)
 14. Petugas operasional terminal (5)
 15. Ruang tunggu keberangkatan (*Boarding*) (15)
 16. Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi (23)
 17. Informasi pelayanan (denah terminal, nomor trayek, nama PO dan kelas pelayanan, jadwal, tarif) (13)
 18. Fasilitas keselamatan jalan dalam terminal (rambu, marka, penerangan jalan, pagar). (8)
 19. Rumah makan (17)
 20. Petugas keamanan menjaga ketertiban bagi pengguna terminal (10)
 21. Informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum (6)
5. Secara menyeluruh tingkat aksesibilitas di terminal terboyo semarang menurut penilaian penumpang yang berada di terminal merasa kurang puas terhadap atribut-atribut aksesibilitas saat melakukan aktifitas perpindahan moda transportasi, hal ini akibat sistem pengelolaan yang rendah/buruk, dengan indek kepuasan 50,93 persen. Tingkat aksesibilitas di terminal terboyo Semarang menurut penilaian penumpang yang berada di luar terminal merasa kurang puas terhadap atribut-atribut aksesibilitas saat melakukan aktifitas perpindahan moda transportasi, hal ini akibat sistem pengelolaan yang rendah/buruk, dengan indek kepuasan 39,74 persen. Tingkat aksesibilitas di terminal terboyo Semarang menurut penilaian Supir yang berada di terminal merasa kurang puas terhadap atribut-atribut aksesibilitas saat melakukan aktifitas dalam terminal, seperti letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal yang tidak terpisah, hal ini akibat sistem pengelolaan yang rendah/buruk, dengan indek kepuasan 40,76 persen. Tingkat aksesibilitas di terminal terboyo Semarang menurut penilaian Karyawan PO yang berada di terminal merasa kurang puas terhadap atribut-atribut aksesibilitas saat melakukan aktifitas dalam terminal, hal ini akibat letak pintu masuk dan keluar gerbang terminal yang tidak terpisah dan sistem pengelolaan yang rendah/buruk, dengan indek kepuasan 38,87 persen.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran

yang kiranya dapat bermanfaat bagi pengelola Terminal Terboyo Semarang, yaitu:

1. Dalam menanggapi keluhan dari pengguna jasa, ada beberapa aspek penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu :
 - a. Empati terhadap pelanggan.
 - b. Kecepatan dalam penanganan keluhan.
 - c. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan.
 - d. Kemudahan bagi pengguna terminal untuk menyampaikan keluhan.

2. Strategi peningkatan pelayanan di Terminal Terboyo Semarang dapat dilakukan dengan berbagai upaya, antara lain sebagai berikut :
 - a. Melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan.
 - b. Memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, *salesmanship*, dan *public relations* kepada pihak manajemen dan karyawan.
 - c. Perlunya perbaikan kondisi terminal yang ada.
 - d. Memisahkan letak pintu masuk dan keluar terminal
 - e. Perlunya perbaikan dan peningkatan fasilitas Utama
 - f. Penertiban terhadap angkutan umum yang menaik dan menurunkan diluar terminal.
 - g. Ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan umum di terminal
 - h. Perlunya perbaikan dan peningkatan Fasilitas penunjang.

3. Penyelenggara terminal dalam hal ini pemerintah kota semarang, untuk menghindari terminal sepi dari pengunjung sebaiknya lebih memperhatikan kepentingan para pengguna jasa yang mengacu pada :

- a. Penyelenggara terminal sebaiknya mengoperasikan terminal sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015. Pasal 20 Tentang Fasilitas Terminal Penumpang yang Wajib disediakan oleh penyelenggara terdiri dari Fasilitas Utama dan Fasilitas Penunjang.
- b. Penyelenggara terminal sebaiknya mengoperasikan terminal sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015. Standar Pelayanan Terminal Penumpang di Terminal Penumpang Angkutan Jalan sebagaimana dalam Pasal 2 yang wajib disediakan oleh Penyelenggara Terminal yang mencakup: Pelayanan Keselamatan, Pelayanan Keamanan, Pelayanan kehandalan/keteraturan, Pelayanan Kenyamanan, Pelayanan Kemudahan/Keterjangkauan, Pelayanan Kesetaraan.

Foto Kegiatan Survey Dalam Terminal Terboyo Semarang



Foto ruang tunggu dan pengisian kuesioner penumpang dalam terminal



Foto kondisi tempat naik dan turun penumpang yang sudah tidak berfungsi



Foto kondisi tempat naik dan turun penumpang dan menara pengawas yang tidak berfungsi



Foto kondisi Jalur pemberangkatan dan kedatangan



Foto kondisi tempat naik dan turun penumpang dan menara pengawas yang tidak berfungsi



Foto kondisi Tempat parkir kendaraan umum selama menunggu keberangkatan, termasuk di dalamnya tempat tunggu penumpang (peron) dan tempat istirahat kendaraan umum



Foto kondisi kantin dan Musholah



Foto kondisi area pejalan kaki(selasar) yang semraut dan parkir kendaraan pribadi

Foto Kegiatan Survey di Luar Terminal Terboyo Semarang



Foto pengisian kuesioner penumpang di Luar terminal



Foto pintu masuk dan keluar terminal satu arah



Foto pintu masuk dan keluar terminal satu arah

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, I. (1996), *Menuju Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Yang Tertib*, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta
- Aritonang , R. L. (2005), *pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Arfan, U.S (2013), *Analisis kepuasan pengguna jasa terhadap penerapan manajemen rekayasa kontruksi profesional ruko di kawasan bussines park kota Gorontalo*, Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol. 3, No. 1, Maret 2013 Issn 2087-9334 (6-13)
- Adisasmita, S. A. (2012). *Perencanaan Infrastruktur Transportasi Wilayah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Andy Wahyu Hermanto (2008), *Analisa tingkat kepuasan konsumen terhadap Pelayanan terminal peti kemas*, Tesis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Arman Mardoko (2008), *Analisa Kepuasan Penumpang Pengguna Jasa Bandar Udara Terhadap Pelayanan Terminal di Terminal Domestik Bandara Juanda Surabaya*. ITS Surabaya : Tesis (tidak diterbitkan).
- Bing Li, Qiu-si Jin, Hong-yu Guo (2013), *psychological characteristics of passengers in terminal and some related measures* Research, vol 96, hal 993 – 1000
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (1996).*Tentang Studi standar Kinerja Pelayanan Angkutan Umum*. Departemen perhubungan,Jakarta.
- Fitri Rohmah Widayanti (2014), *Analisis aksesibilitas di terminal Tambak Osowilangun*. ITS Surabaya: Tesis (tidak diterbitkan).
- Fitriah Isky Farida (2001), *Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa kereta api ekspres pakuan jabotabek (studi kasus kereta api ekspres pakuan bogor-jakarta)*. Skripsi Institut Pertanian Bogor, Bogor.

- Irawan, H. (2003). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Joyce Marcella Laurens, M.Arch. Gunawan Tanuwidjaja, (2012), Aksesibilitas bagi pengguna terminal bis Purabaya-Surabaya. Laporan Penelitian Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Kotler, P. (2000), *Marketing Management. New Jersey : The Millennium Edition*,
- Lovelock, CH. dan LK. Wright. (2005) . *Manajemen Pemasaran Jasa* (Terjemahan).
- Magda Pitsiava-Latinopoulou, Panagiotis Iordanopoulos, 2012, *Intermodal Passengerterminal; Design standard for better level of service*, Transport research Arena 9 Europe
- Martilla, John A., James, John C. (1977), *Importance-Performance Analysis*, Journal of Marketing, page 77 – 79
- Muhamamad Taufiq Yuda Saputra(2010), Analisis Tingkat kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Terminal Makassar Metro kota Makassar. ITS Surabaya : Tesis (tidak diterbitkan)
- Morlok, E.K. (1978), *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi Erlangga*: Jakarta
- Parasuraman, A. Valerie (2001), (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York
- Parasuraman, Valerie A; Zeithaml A., Zeithaml L., and Leonardo L. Berry, 1985, A Conceptual Model Service Quality and Its Implications for Future Research, Journal of Marketing, Vol. 49, pp. 44
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 132 Tahun (2015) tentang *penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan*
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 Tahun (2015) tentang *Standar Pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan*
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10, (2013), *Standart Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan*
- Pratisto,A. (2009). *Statistik Menjadi Mudah dengan SPSS 17*. Elex Media Komputindo. Jakarta. Hal 11-69.

- Pearmain, D. And Swanson, J., (1991) State Preference Techniques, “ *A Guide to Practice*”, Second Edition, Hague Consulting- Group.
- Rangkuti, Freddy. (2003), *Konsep Pengukuran Kepuasan*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Singgih Santoso. (2015). *Menguasai Statistik Parametrik*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Soltani,S.H.K., Sham, M. Awang, M., Yaman, R. (2012), *Accessibility for Disabled in Public Transportation Termina*, Procedia – Socian and Behavioral Sciences, Vol 35, hal 89-06
- Sukardi, dan Cholis C. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pellanggan Terhadap Produk Corned Prolas Produksi PT Cip, Denpasar Bali*. Jurnal Industri Pertanian 18 (2) :106-117
- Stanislaus S. Uyanto, (2009). *Pedoman Analisis Data Dengan SPSS: Graha Ilmu*, Yogyakarta.
- Stemvelt, Robert C. (2004), (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tamin, O. Z. (2008). *Perencanaan, Pemodelan, dan Rekayasa Transportasi: Teori, contoh soal, dan aplikasi*. Bandung: ITB Bandung.
- Tjiptono, F. (2004), *Kepuasan dalam Pelayanan*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Tjiptotno,F. (1997), *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta. Andi Offset
- Umar, H. (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Warpani, S. (2002). *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung: Penerbit ITB

Referensi Lainnya:

_____ (2010), Data Prasana-Terminal Bus, diakses pada Oktober 2015 <http://gis.dephub.go.id/mapping/Prasarana/TerminalList.aspx>

_____ (2014), Perencanaan Sarana dan Prasarana-Pemukiman Kelurahan Banyumanik. (diakses pada Oktober 2015).

<https://didikrouzi.wordpress.com>

_____ (2008), Analisis Korelasi Product Moment Pearson. (diakses pada tanggal 30 Mei 2016).

www.eprints.undip.ac.id/6608/1/Korelasi_Product_Moment.pdf

BIOGRAFI PENULIS



Penulis bernama lengkap Zulyaden, lahir di Ganting pada tanggal 09 Oktober 1981. Merupakan anak ke 6 dari tujuh bersaudara dari pasangan Bapak T. Umar, dan Ibu Bando Isa. Penulis telah menempuh pendidikan formal di SDN 02 Simeulue Timur, lalu melanjutkan ke SMPN 03 Simeulue Timur, kemudian melanjutkan pendidikan di SMKN 02 Meulaboh. Selanjutnya Penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi Universitas Teuku Umar Meulaboh, penulis menyelesaikan pendidikan pada Fakultas Teknik Sipil, bidang transportasi pada tahun 2012. Pada tahun 2013 penulis mengikuti program Pra S2 selama 1 tahun di FTSP jurusan Teknik Sipil ITS yang kemudian dilanjutkan ke tahap Magister dengan konsentrasi bidang keahlian Manajemen Rekayasa Transportasi di Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya pada tahun 2014. Penulis dapat dihubungi melalui alamat email zul.mrt14@gmail.com.