



**EVALUASI KINERJA STASIUN LRT RASUNA SAID  
BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM**

**TUGAS AKHIR  
SKRIPSI**

**MUHAMMAD ARDITYA S**  
**41122110025**  
**MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2026**



**EVALUASI KINERJA STASIUN LRT RASUNA SAID  
BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM**

**TUGAS AKHIR  
SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana**

**MUHAMMAD ARDITYA**

**41122110025**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2026**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

**LEMBAR PERNYATAAN  
SIDANG SARJANA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Arditya  
Nomor Induk Mahasiswa : 41122110025  
Program Studi : Teknik Sipil

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan kerja asli, bukan jiplakan (duplikat) dari karya orang lain. Apabila ternyata pernyataan saya ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar kesarjanaan saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipertanggungjawabkan sepenuhnya.

Jakarta, 28/07/26

Yang memberikan pernyataan,

  
METERAN  
TEMPEL  
5C21AN0379380737  
Muhammad Arditya

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## HALAMAN SURAT HASIL PENGUJIAN TURNITIN

### SURAT KETERANGAN HASIL *SIMILARITY*

Menerangkan bahwa Jurnal / Karya Ilmiah / Laporan Tugas Akhir pada BAB I, BAB III, BAB IV, dan BAB V / Praktek Keinsinyuran atas nama:

Nama : **Muhammad Arditya**  
NIM : **41122110025**  
Program Studi : **Teknik Sipil**  
Judul Tugas Akhir / Tesis  
/ Praktek Keinsinyuran : **EVALUASI KINERJA STASIUN LRT RASUNA SAID  
BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN  
MINIMUM**

Telah dilakukan pengecekan *Similarity* menggunakan aplikasi/sistem *Turnitin* pada **Senin, 24 Agustus 2026** dengan hasil presentase sebesar **29 %** dan dinyatakan memenuhi standar sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.  
Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 24 Agustus 2026  
Administrator Turnitin,  
  
**Itmam Haldi Syarif**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Arditya  
NIM : 41122110025  
Fakultas/Program Studi : Teknik / Teknik Sipil  
Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kinerja Stasiun LRT Rasuna Said  
Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 10/08/26 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing



Sylvia Indriany, Ir, MT.

NIDN/NUPTK: 0302087103

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Jakarta, 10/08/26

Mengetahui,

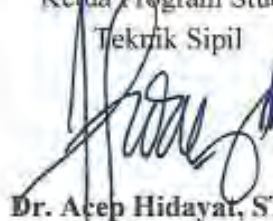
Dekan Fakultas Teknik



Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT.

NIDN/NUPTK: 0307037202

Ketua Program Studi  
Teknik Sipil



Dr. Acep Hidayat, ST., MT.

NIDN/NUPTK: 0325067505

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“EVALUASI KINERJA STASIUN LRT RASUNA SAID BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM”**.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak luput dari berbagai tantangan dan keterbatasan. Namun, berkat arahan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, tugas ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Acep Hidayat, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kelancaran pelayanan administrasi akademik.
4. Ibu Sylvia Indriany, Ir, MT. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, serta ilmu yang sangat berharga selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh dosen Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Meruya dan Warung Buncit.

6. Kedua orang tua tercinta, serta keluarga saya yang tiada hentinya memberikan doa tulus, kasih sayang, serta dukungan moral dan materiil yang tak terhingga.
7. Rekan-rekan seperjuangan Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Reguler 2 Warung Buncit Angkatan 2022, terima kasih atas diskusi, bantuan, dan kebersamaan selama masa perkuliahan.
8. Sahabat-sahabat yang selalu memberikan semangat dan menghibur penulis di kala penat.
9. Terima kasih juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dan penyempurnaan tulisan ini di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat, serta dapat memberikan kontribusi positif, khususnya dalam pengembangan ilmu Teknik Sipil dan Transportasi.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, Juli 2026

Muhammad Arditya

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Arditya

NIM : 41122110025

Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Sipil

Judul Tugas Akhir : EVALUASI KINERJA STASIUN LRT RASUNA  
SAID BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN  
MINIMUM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Juli 2026

Yang menyatakan,



Muhammad Arditya

## ABSTRAK

Judul: Evaluasi Kinerja Stasiun LRT Rasuna Said Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum. Nama: Muhammad Arditya, NIM: 41122110025 Dosen Pembimbing: Sylvia Indriany, Ir, MT., 2026.

Transportasi massal perkotaan seperti LRT Jabodebek memiliki peran krusial dalam mendukung mobilitas harian masyarakat, sehingga standar kenyamanan dan keselamatan fisik menjadi aspek fundamental. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kelayakan operasional fasilitas dan mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan di Stasiun LRT Jabodebek Rasuna Said. Standar regulasi menggunakan PM No. 29 Tahun 2011, PM No. 63 Tahun 2019 dan Pergub DKI Jakarta No. 95 Tahun 2019. Untuk analisis data menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance-Performance Analysis (IPA)*, dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*.

Berdasarkan hasil analisis, kapasitas luasan gedung pokok telah memenuhi standar minimum, namun dimensi lebar peron eksisting belum sesuai standar sehingga berpotensi memicu penumpukan penumpang. Pada evaluasi kelayakan fasilitas, sebanyak 35 indikator dinyatakan Sesuai dengan regulasi, 1 indikator Kurang Sesuai, dan 5 indikator Tidak Sesuai. Dari sisi persepsi pengguna, pemetaan IPA mengidentifikasi 12 atribut yang berada pada Kuadran I yang merupakan prioritas peningkatan kinerja. Lebih lanjut, pengukuran kepuasan penumpang secara keseluruhan menunjukkan perolehan indeks CSI sebesar 77,83% yang berada pada kategori "Puas". Selanjutnya, berdasarkan pengurutan nilai PGCV terhadap atribut-atribut pada Kuadran I tersebut, dirumuskan lima faktor prioritas mendesak yang wajib diperbaiki secara berurutan, yaitu sirkulasi udara dan suhu ruangan, penerangan area stasiun, ketersediaan kursi tunggu, fungsi fasilitas elektronik, serta kebersihan area stasiun.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Stasiun LRT, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance-Performance Analysis (IPA)*, *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*

## **ABSTRACT**

*Title: Performance Evaluation of Rasuna Said Light Rail Transit Station Based on Minimum Service Standards. Name: Muhammad Arditya, Student ID: 41122110025, Advisor: Sylvia Indriany, Ir., M.T., 2026.*

*Urban mass transportation such as the Jabodebek LRT plays a crucial role in supporting daily public mobility, making physical comfort and safety standards fundamental aspects. This research aims to evaluate the operational adequacy of the facilities and measure the level of user satisfaction regarding service quality at the Jabodebek LRT Rasuna Said Station. The regulatory standards used refer to the Minister of Transportation Regulation (PM) No. 29 of 2011, PM No. 63 of 2019, and the Jakarta Gubernatorial Regulation (Pergub) No. 95 of 2019. Data analysis utilizes the Importance-Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), and Potential Gain in Customer Value (PGCV) methods.*

*Based on the analysis results, the area capacity of the main building has met the minimum standards; however, the existing platform width dimensions do not comply with the standards, potentially triggering passenger overcrowding. In the facility adequacy evaluation, 35 indicators were declared Compliant with the regulations, 1 indicator was Partially Compliant, and 5 indicators were Non-Compliant. From the users' perspective, the IPA mapping identified 12 attributes located in Quadrant I, which is the priority for performance improvement. Furthermore, the overall passenger satisfaction measurement showed a CSI index of 77.83%, which falls into the "Satisfied" category. Subsequently, based on the ordering of PGCV values for the attributes in Quadrant I, five urgent priority factors that must be improved sequentially were formulated: air circulation and room temperature, station area lighting, availability of waiting seats, functionality of electronic facilities, and station area cleanliness.*

*Keywords: Service Quality, LRT Station, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance-Performance Analysis (IPA), Potential Gain in Customer Value (PGCV)*

## DAFTAR ISI

|                                                                                 |      |
|---------------------------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN SAMPUL .....                                                            |      |
| HALAMAN JUDUL .....                                                             | ii   |
| HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....                                          | ii   |
| HALAMAN SURAT HASIL PENGUJIAN TURNITIN .....                                    | iii  |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                                         | iv   |
| KATA PENGANTAR.....                                                             | v    |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS<br>AKHIR DI REPOSITORI UMB ..... | vii  |
| ABSTRAK .....                                                                   | viii |
| ABSTRACT .....                                                                  | ix   |
| DAFTAR ISI .....                                                                | x    |
| DAFTAR GAMBAR.....                                                              | xiii |
| DAFTAR TABEL .....                                                              | xiv  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                                            | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                                          | 1    |
| 1.1 Latar Belakang.....                                                         | 1    |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                                                   | 3    |
| 1.3 Rumusan Masalah.....                                                        | 3    |
| 1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....                                          | 3    |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                                                    | 4    |
| 1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah .....                                     | 5    |
| 1.7 Sistematika Penulisan .....                                                 | 6    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                                                   | 7    |
| 2.1 Sistem Transportasi Massal .....                                            | 7    |
| 2.2 <i>Light Rail Transit</i> (LRT) .....                                       | 8    |
| 2.3 Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api .....                        | 9    |
| 2.4 Standar Pelayanan Minimum Perkeretaapian .....                              | 11   |
| 2.4.1 Standar Pelayanan Minimum Nasional .....                                  | 11   |
| 2.4.2 Standar Pelayanan Minimum Daerah .....                                    | 13   |
| 2.5 Kepuasan Penumpang.....                                                     | 15   |

|                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.5.1 Konsep Kepuasan .....                                      | 16        |
| 2.5.2 Metode Pengukuran Kepuasan .....                           | 16        |
| 2.6 Populasi dan Sampel Penelitian .....                         | 17        |
| 2.7 Instrumen dan Pengujian Data .....                           | 18        |
| 2.7.1 Skala <i>Likert</i> .....                                  | 18        |
| 2.7.2 Uji Validitas .....                                        | 19        |
| 2.7.3 Uji Reliabilitas .....                                     | 20        |
| 2.8 Metode <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) .....    | 20        |
| 2.9 Uji <i>Chi-Square</i> .....                                  | 22        |
| 2.8 Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....        | 23        |
| 2.10 Metode <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV) ..... | 25        |
| 2.12 Stasiun LRT Jabodebek .....                                 | 27        |
| 2.12.1 Kondisi Eksisting Stasiun LRT Rasuna Said .....           | 28        |
| 2.13 Penelitian Terdahulu .....                                  | 30        |
| 2.14 <i>Research Gap</i> .....                                   | 35        |
| 2.15 Kerangka Berpikir .....                                     | 39        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                           | <b>40</b> |
| 3.1 Diagram Penelitian .....                                     | 40        |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....                            | 41        |
| 3.3 Tahap Pengumpulan Data .....                                 | 42        |
| 3.3.1 Jenis dan Sumber Data .....                                | 43        |
| 3.3.2 Populasi dan Sampel .....                                  | 44        |
| 3.4 Tahap Pengolahan dan Analisis Data .....                     | 44        |
| 3.5 Tahap Akhir Penelitian .....                                 | 46        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                         | <b>47</b> |
| 4.1 Evaluasi Fasilitas Fisik Stasiun .....                       | 47        |
| 4.1.1 Kapasitas dan Luas Bangunan Gedung Utama .....             | 47        |
| 4.1.2 Dimensi dan Tata Letak Ruang Peron Stasiun .....           | 49        |
| 4.1.3 Evaluasi Kelengkapan Fasilitas Berdasarkan SPM .....       | 50        |
| 4.2 Karakteristik Responden .....                                | 64        |
| 4.3 Pengujian Instrumen Kuesioner .....                          | 68        |
| 4.3.1 Uji Validitas .....                                        | 68        |

|                                                                        |            |
|------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.3.2 Uji Reliabilitas .....                                           | 71         |
| 4.4 Analisis <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) .....        | 72         |
| 4.4.1 Rekapitulasi Skor Kinerja .....                                  | 72         |
| 4.4.2 Rekapitulasi Skor Kepentingan .....                              | 75         |
| 4.4.3 Analisis Tingkat Kesesuaian .....                                | 78         |
| 4.4.4 Pemetaan Diagram Kartesius .....                                 | 80         |
| 4.4.5 Uji <i>Chi Square</i> Atribut Kuadran I .....                    | 84         |
| 4.4.6 Uji <i>Chi Square</i> Atribut Kuadran II .....                   | 86         |
| 4.4.7 Uji <i>Chi Square</i> Atribut Kuadran III .....                  | 88         |
| 4.4.8 Uji <i>Chi Square</i> Atribut Kuadran IV .....                   | 91         |
| 4.5 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....            | 93         |
| 4.5.1 Analisis Kesenjangan .....                                       | 93         |
| 4.5.2 Perhitungan Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) ..... | 95         |
| 4.6 Analisis <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV) .....      | 98         |
| 4.7 Rekapitulasi Hasil Analisis .....                                  | 100        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                                             | <b>105</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                   | 105        |
| 5.2 Saran .....                                                        | 107        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                            | <b>108</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                  | <b>110</b> |

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Diagram Kartesius .....                                        | 21 |
| Gambar 2.2 <i>Layout</i> Stasiun Rasuna Said.....                         | 28 |
| Gambar 2.3 Kondisi Eksisting Stasiun Rasuna Said .....                    | 29 |
| Gambar 2.4 Kerangka Berpikir.....                                         | 39 |
| Gambar 3.1 Diagram Penelitian.....                                        | 40 |
| Gambar 3.2 Lokasi Penelitian.....                                         | 42 |
| Gambar 3.3 Rute LRT Jabodebek.....                                        | 42 |
| Gambar 4.1 Denah Gedung Stasiun Rasuna Said .....                         | 48 |
| Gambar 4.2 Denah Peron Stasiun Rasuna Said .....                          | 49 |
| Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan ..... | 64 |
| Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....        | 65 |
| Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                  | 65 |
| Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....            | 66 |
| Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan.....     | 67 |
| Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....           | 67 |
| Gambar 4.9 Diagram Kartesius Atribut Stasiun .....                        | 81 |

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

|                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 2.1 Skala Likert Kinerja.....                               | 19  |
| Tabel 2.1 Skala Likert Kepentingan .....                          | 19  |
| Tabel 2.3 Parameter Kesesuaian Responden .....                    | 25  |
| Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu .....                              | 30  |
| Tabel 2.5 <i>Research Gap</i> .....                               | 35  |
| Tabel 4.1 Luas Bangunan Gedung Utama .....                        | 47  |
| Tabel 4.2 Hasil Observasi Stasiun LRT Rasuna Said.....            | 51  |
| Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Kinerja .....                    | 68  |
| Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Kepentingan.....                 | 70  |
| Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Variabel Kinerja dan Kepentingan ..... | 71  |
| Tabel 4.6 Perhitungan Skor Kinerja .....                          | 73  |
| Tabel 4.7 Perhitungan Skor Kepentingan .....                      | 76  |
| Tabel 4.8 Hasil Tingkat Kesesuaian .....                          | 79  |
| Tabel 4.9 Nilai rata-rata Kinerja Kuadran I.....                  | 84  |
| Tabel 4.10 Nilai rata-rata Kepentingan Kuadran I .....            | 84  |
| Tabel 4.11 Perhitungan <i>Chi-Square</i> Kuadran I .....          | 85  |
| Tabel 4.12 Nilai rata-rata Kinerja Kuadran II.....                | 86  |
| Tabel 4.13 Nilai rata-rata Kepentingan Kuadran II .....           | 87  |
| Tabel 4.14 Perhitungan <i>Chi-Square</i> Kuadran II .....         | 87  |
| Tabel 4.15 Nilai rata-rata Kinerja Kuadran III .....              | 88  |
| Tabel 4.16 Nilai rata-rata Kepentingan Kuadran III.....           | 89  |
| Tabel 4.17 Perhitungan <i>Chi-Square</i> Kuadran III.....         | 90  |
| Tabel 4.18 Nilai rata-rata Kinerja Kuadran IV .....               | 91  |
| Tabel 4.19 Nilai rata-rata Kepentingan Kuadran IV .....           | 91  |
| Tabel 4.20 Perhitungan <i>Chi-Square</i> Kuadran IV.....          | 92  |
| Tabel 4.21 Hasil Analisis <i>Gap</i> .....                        | 93  |
| Tabel 4.22 Perhitungan Nilai CSI.....                             | 96  |
| Tabel 4.23 Hasil Analisis PGCV Kuadran I .....                    | 99  |
| Tabel 4.24 Rekapitulasi Hasil Analisis.....                       | 101 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                     |     |
|---------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian .....                   | 110 |
| Lampiran 2 Bukti Balasan Izin Penelitian dan Permintaan Data.....   | 111 |
| Lampiran 3 Poster Kuesioner .....                                   | 112 |
| Lampiran 4 Hasil Kuesioner .....                                    | 113 |
| Lampiran 5 Pengisian Kuesioner .....                                | 117 |
| Lampiran 6 Rekapitulasi Data Kuesioner Kinerja Stasiun .....        | 123 |
| Lampiran 7 Rekapitulasi Data Kuesioner Kepentingan Stasiun.....     | 124 |
| Lampiran 8 Pengolahan SPSS Uji Validitas Data Kinerja .....         | 125 |
| Lampiran 9 Pengolahan SPSS Uji Validitas Data Kepentingan.....      | 126 |
| Lampiran 10 Pengolahan SPSS Uji Reliabilitas Data Kinerja .....     | 127 |
| Lampiran 11 Pengolahan SPSS Uji Reliabilitas Data Kepentingan ..... | 127 |

