

## **TUGAS AKHIR**

# **ANALISA PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG ANTAR MODA DI STASIUN TANGERANG DAN DURI**

Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar sarjana Strata 1 (S-1)



**Disusun Oleh :**

**Zefanya Randa Cahyono**

**41115110045**

**Dosen Pembimbing :**

**Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr.,IPU**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2020**



LEMBAR PENGESAHAN  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

Q

Tugas akhir ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata 1 (S-1), Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

**Judul Tugas Akhir** : ANALISA PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG  
ANTAR MODA DI STASIUN TANGERANG DAN DURI

Disusun oleh :

**N a m a** : Zefanya Randa Cahyono  
**N I M** : 41115110045  
**Jurusan/Program Studi** : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana tanggal : 29 April 2020

Jakarta, 10 Mei 2020

Mengetahui,

Pembimbing

Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU

Ketua Penguji

Ir. Sylvia Indriany, M.T.

Ketua Program Studi Teknik Sipil

Acep Hidayat, S.T., M.T.

**LEMBAR PERNYATAAN  
SIDANG SARJANA  
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zefanya Randa Cahyono  
Nomor Induk Mahasiswa : 41115110045  
Program Studi/Jurusan : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan karya 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 dipertanggung jawabkan sepenuhnya.

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Jakarta, 11 Mei 2020

Yang memberikan pernyataan



**Zefanya Randa Cahyono**

## ABSTRAK

Judul: “Analisa Pelayanan Angkutan Penumpang Antar Moda Di Stasiun Tangerang dan Duri”, Nama: Zefanya Randa Cahyono, NIM: 41115110045, Dosen Pembimbing: Dr.Ir.Hermanto Dwiatmoko,MSTr, IPU, Tahun: 2020.

Kereta Rel Listrik (KRL) semakin diminati masyarakat dari wilayah Jakarta dan sekitarnya untuk menjadi transportasi utama untuk berbagai aktifitas sehari-hari. Keterpaduan antar moda dari mulai keluar rumah untuk mencapai tempat tujuan juga sangat dipertimbangkan dengan baik oleh pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui mengenai kepuasan penumpang terhadap pelayanan antar moda di luar Stasiun Tangerang dan Stasiun Duri. Untuk analisis, penulis menggunakan metode “*Importance Performance Analysis*” yang selanjutnya dilakukan analisis Validitas dan reabilitas serta Korelasi Bivariat menggunakan program SPSS. Dilakukan juga uji hipotesa dengan metode “*Chi Square*” dengan jumlah sample 100 orang tiap masing-masing stasiun. Untuk Stasiun Tangerang, berdasarkan analisis Korelasi Bivariat yang dilakukan didapatkan nilai signifikansi  $0,003 < 0,05$  dan nilai Pearson Correlation 0,518 berarti terdapat korelasi yang sedang antara kinerja petugas dengan tingkat kepentingan pelayanan. Berdasarkan analisis yang dilakukan maka didapatkan faktor pelayanan yang perlu diperbaiki adalah jumlah moda angkutan, keterpaduan tiket, ketersediaan halte, ketersediaan ruang tunggu dan tempat duduk. Untuk Stasiun Duri, berdasarkan analisis Korelasi Bivariat yang dilakukan didapatkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai Pearson Correlation 0,61 berarti terdapat korelasi yang kuat antara kinerja petugas dengan tingkat kepentingan pelayanan. Faktor pelayanan yang perlu diperbaiki adalah keterpaduan tiket antara kereta dan angkutan, ketersediaan tempat parkir dan halte moda angkutan lanjutan.

**Kata Kunci** : Kepuasan Penumpang, Antar Moda Stasiun, Kereta Rel Listrik (KRL), Standar Pelayanan Minimum (SPM), *Diagram Cartesius Importance Performance Analysis*.

MERCU BUANA

---

**ABSTRACT**

*Title: "Analysis of Intermodal Passenger Transport Services at Tangerang and Duri Stations", Name: Zefanya Randa Cahyono, NIM: 41115110045, Lecturer: Dr.Ir.Hermanto Dwiatmoko, MStr, IPU, Year: 2020.*

*Electric Rail Trains (KRL) are increasingly in demand by people from Jakarta and surrounding areas to become the main transportation for various daily activities. Intermodal cohesiveness from starting left the house to reach the destination is also considered by the customer. This study was to find out about passenger satisfaction with intermodal services outside Tangerang Station and Duri Station. The authors used the "Importance Performance Analysis" method, then next step followed by analyzes Validity and reliability and Bivariate Correlations using SPSS program. Hypothesis testing was also carried out using the "Chi Square" method with a sample size of 100 people per each station. For the Tangerang Station, based on the Bivariate Correlation analysis, the significance value was  $0.003 < 0.05$  and the Pearson Correlation value of 0.518 meant that there was a moderate correlation between the performance of the officers and the level of service importance. Based on the analysis conducted, it is found that service factors that need to be improved are the number of modes of transportation, ticket integration, bus stop availability, waiting room availability and seating. For the Duri Station, based on the Bivariate Correlation analysis, the significance value is  $0,000 < 0.05$  and the Pearson Correlation value is 0.61, which means there is a strong correlation between the performance of officers and the level of service importance. Service factors that need to be improved are the integration of tickets between trains and transportation, the availability of parking lots and continued modes of transportation.*

*Keywords: Passenger Satisfaction, Intermodal Station, Electric Rail (KRL), Minimum Service Standards (SPM), Cartesian Importance Performance Analysis Diagram.*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur pada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan kasih, rahmat, karunia dan perlindungan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Analisa Pelayanan Angkutan Penumpang Antarmoda di Stasiun Tangerang dan Stasiun Duri” ini dengan baik.

Penulis menyadari dalam pengajuan Tugas Akhir ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, penulis juga ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa karena kasih-Nya yang sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Kepada kedua orang tua dan adik tercinta, yang senantiasa membimbing, menyemangati, dan mendoakan penulis terutama selama pelaksanaan perkuliahan.
3. Bapak Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis.
4. Bapak Acep Hidayat ST, MT selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Ibu Suprapti, ST, MT selaku dosen pembimbing TA on class yang dengan sabar membimbing kami serta memberikan masukan-masukan yang bermanfaat bagi kami.

6. Seluruh dosen program studi teknik sipil Universitas Mercubuana yang telah memberikan banyak ilmu dan bimbingan yang sangat berguna untuk proses pembuatan tugas akhir ini.
7. PT. Kereta *Commuter* Indonesia yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian di lingkungan stasiun Tangerang dan Duri.
8. Seluruh rekan-rekan Teknik Sipil Universitas Mercu Buana khususnya angkatan 2015 yang telah memberikan banyak masukan dan dukungan kepada penulis.
9. Seluruh rekan-rekan MD Animation dan Raccoontails Visual khususnya yang telah memberikan banyak dukungan dan semangat kepada penulis.
10. Seluruh rekan-rekan GKMI Anugerah Jakarta yang telah memberikan banyak masukan, doa dan dukungan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik serta saran yang membangun akan sangat diharapkan oleh penulis untuk penyempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan hal yang bermanfaat dan dapat menambah wawasan serta referensi bagi pembaca khususnya bagi masa depan penulis juga.

Jakarta, Juni 2020

Penulis

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>I-1</b>
1.1 Latar Belakang .....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah .....	I-2
1.3 Perumusan Masalah .....	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	I-4
1.5 Manfaat Penelitian .....	I-4
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Penelitian .....	I-4
1.7 Sistematika Penulisan .....	I-11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>II-1</b>
2.1 Transportasi .....	II-1
2.1.1 Definisi Transportasi .....	II-1
2.1.2 Jenis-Jenis Transportasi .....	II-2
2.1.3 Peranan Transportasi .....	II-3
2.2 Konsep Kebijakan Publik .....	II-3



2.2.1	Definisi Kebijakan Publik.....	II-3
2.2.2	Kebijakan Transportasi Publik.....	II-4
2.3	Transportasi Kereta Api .....	II-6
2.3.1	Sejarah .....	II-6
2.3.2	Jenis Kereta Api.....	II-8
2.3.3	Keunggulan Transportasi Kereta Api .....	II-11
2.4	Kereta Rel Listrik.....	II-12
2.5	Stasiun.....	II-14
2.6	Konsep Antar Moda .....	II-14
2.6.1	Pengertian Antar Moda .....	II-14
2.6.2	Panduan Antar Moda .....	II-15
2.6.3	Indeks Aksesibilitas.....	II-17
2.6.4	Moda Akses Stasiun .....	II-18
2.7	Konsep Jasa.....	II-22
2.7.1	Pengertian Jasa.....	II-22
2.7.2	Klasifikasi Jasa .....	II-23
2.7.3	Pengertian Kualitas Jasa .....	II-25
2.8	Pelanggan .....	II-28
2.8.1	Pengertian Pelanggan .....	II-28
2.8.2	Kepuasan Pelanggan .....	II-28
2.9	Teori Metode Importance Performance Analysis .....	II-29
2.10	Penelitian Terdahulu .....	II-32
2.11	Kerangka Berpikir .....	II-37

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>III-1</b>
3.1 Desain Penelitian.....	III-1
3.2 Variabel Pelayanan Angkutan Penumpang.....	III-1
3.3 Pengumpulan Data .....	III-2
3.4 Populasi .....	III-3
3.5 Analisis Data .....	III-4
3.6 Menentukan Jumlah Responden .....	III-6
<b>BAB IV ANALISIS DATA .....</b>	<b>IV-1</b>
4.1 Analisa Tanggapan Penumpang.....	IV-1
4.2 Analisa Karakteristik Responden .....	IV-1
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden Stasiun Tangerang .....	IV-1
4.2.2 Analisis Karakteristik Responden Stasiun Duri .....	IV-3
4.3 Analisis Data .....	IV-4
4.3.1 Jaringan Trayek Angkutan Umum .....	IV-4
4.3.2 Analisis Data Stasiun Tangerang.....	IV-6
4.3.2.1 Analisis Data Atribut Pelayanan .....	IV-6
4.3.2.2 Perhitungan Rata-Rata .....	IV-26
4.3.2.3 Perhitungan Tingkat Prioritas .....	IV-30
4.3.2.4 Pengujian Hasil Analisis .....	IV-35
4.3.2.4.1 Pengujian Validitas .....	IV-35
4.3.2.4.2 Pengujian Reabilitas .....	IV-38
4.3.2.4.3 Pengujian Analisis Korelasi Bivariat.....	IV-40
4.3.2.4.4 Pengujian Analisis Regresi Linear.....	IV-41
4.3.2.4.5 Pengujian Metode Chi Square .....	IV-44

4.3.3	Analisis Data Stasiun Duri .....	IV-54
4.3.3.1	Analisis Data Atribut Pelayanan .....	IV-54
4.3.3.2	Perhitungan Rata-Rata .....	IV-73
4.3.3.3	Perhitungan Tingkat Prioritas .....	IV-77
4.3.3.4	Pengujian Hasil Analisis .....	IV-82
4.3.3.4.1	Pengujian Validitas .....	IV-82
4.3.3.4.2	Pengujian Reabilitas .....	IV-85
4.3.3.4.3	Pengujian Analisis Korelasi Bivariat .....	IV-87
4.3.3.4.4	Pengujian Analisis Regresi Linear .....	IV-88
4.3.3.4.5	Pengujian Metode Chi Square .....	IV-91
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>V-1</b>
5.1	Kesimpulan .....	V-1
5.1.1	Analisis Karakteristik Responden Stasiun Tangerang .....	V-1
5.1.2	Analisis Karakteristik Responden Stasiun Duri .....	V-2
5.2	Saran .....	V-2
5.2.1	Analisis Karakteristik Responden Stasiun Tangerang .....	V-2
5.2.2	Analisis Karakteristik Responden Stasiun Duri .....	V-3
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Pustaka-I</b>	
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>Lampiran-I</b>	

## DAFTAR TABEL

<i>Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu</i> .....	II-32
<i>Tabel 3.1. Skala Klasifikasi Jawaban</i> .....	III-3
<i>Tabel 4.1. Analisa Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Stasiun Tangerang</i> .....	IV-1
<i>Tabel 4.2. Analisa Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden Stasiun Tangerang</i> .....	IV-2
<i>Tabel 4.3. Analisa Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden Stasiun Tangerang</i> .....	IV-2
<i>Tabel 4.4. Analisa Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Stasiun Duri</i> .....	IV-3
<i>Tabel 4.5. Analisa Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden Stasiun Duri</i> .....	IV-3
<i>Tabel 4.6. Analisa Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden Stasiun Duri</i> .....	IV-4
<i>Tabel 4.7. Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Dimensi Keandalan Stasiun Tangerang</i> .....	IV-7
<i>Tabel 4.8. Penilaian Penumpang Terhadap Kepentingan Pelayanan Dimensi Keandalan Stasiun Tangerang</i> .....	IV-7
<i>Tabel 4.9. Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Dimensi Daya Tanggap Stasiun Tangerang</i> .....	IV-11
<i>Tabel 4.10. Penilaian Penumpang Terhadap Kepentingan Pelayanan Dimensi Daya Tanggap Stasiun Tangerang</i> .....	IV-12

<i>Tabel 4.11. Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan</i>	
<i>Dimensi Jaminan Stasiun Tangerang .....</i>	IV-14
<i>Tabel 4.12. Penilaian Penumpang Terhadap Kepentingan Pelayanan</i>	
<i>Dimensi Jaminan Stasiun Tangerang .....</i>	IV-14
<i>Tabel 4.13. Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan</i>	
<i>Dimensi Empati Stasiun Tangerang.....</i>	IV-17
<i>Tabel 4.14. Penilaian Penumpang Terhadap Kepentingan Pelayanan</i>	
<i>Dimensi Empati Stasiun Tangerang .....</i>	IV-17
<i>Tabel 4.15. Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan</i>	
<i>Dimensi Berwujud Stasiun Tangerang.....</i>	IV-18
<i>Tabel 4.16. Penilaian Penumpang Terhadap Kepentingan Pelayanan</i>	
<i>Dimensi Berwujud Stasiun Tangerang.....</i>	IV-19
<i>Tabel 4.17. Perhitungan Rata-Rata dari Tingkat Kinerja Pelayanan</i>	
<i>Dan Tingkat Kepentingan Pelayanan Stasiun Tangerang.....</i>	IV-26
<i>Tabel 4.18. Hasil Uji Validasi Kuesioner Mengenai</i>	
<i>Kinerja Pelayanan Stasiun Tangerang .....</i>	IV-35
<i>Tabel 4.19. Hasil Uji Validasi Kuesioner Mengenai</i>	
<i>Kepentingan Pelayanan Stasiun Tangerang .....</i>	IV-37
<i>Tabel 4.20. Tabel Uji Reabilitas Stasiun Tangerang.....</i>	IV-40
<i>Tabel 4.21. Rata-Rata Kinerja Pelayanan Stasiun Tangerang Kuadran A</i>	IV-45
<i>Tabel 4.22. Rata-Rata Kepentingan Pelayanan Stasiun Tangerang</i>	
<i>Kuadran A .....</i>	IV-45
<i>Tabel 4.23. Perhitungan <math>X^2_{hitung}</math> Stasiun Tangerang Kuadran A .....</i>	IV-45
<i>Tabel 4.24. Rata-Rata Kinerja Pelayanan Stasiun Tangerang Kuadran B</i>	IV-47

<i>Tabel 4.25.Rata-Rata Kepentingan Pelayanan Stasiun Tangerang Kuadran B</i> .....	IV-47
<i>Tabel 4.26.Perhitungan <math>X^2_{hitung}</math> Stasiun Tangerang Kuadran B</i> .....	IV-48
<i>Tabel 4.27.Rata-Rata Kinerja Pelayanan Stasiun Tangerang Kuadran C</i>	IV-49
<i>Tabel 4.28.Rata-Rata Kepentingan Pelayanan Stasiun Tangerang Kuadran C</i> .....	IV-49
<i>Tabel 4.29.Perhitungan <math>X^2_{hitung}</math> Stasiun Tangerang Kuadran C</i> .....	IV-50
<i>Tabel 4.30.Rata-Rata Kinerja Pelayanan Stasiun Tangerang Kuadran D</i>	IV-51
<i>Tabel 4.31.Rata-Rata Kepentingan Pelayanan Stasiun Tangerang Kuadran D</i> .....	IV-52
<i>Tabel 4.32.Perhitungan <math>X^2_{hitung}</math> Stasiun Tangerang Kuadran D</i> .....	IV-52
<i>Tabel 4.33.Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Dimensi Keandalan Stasiun Duri</i> .....	IV-54
<i>Tabel 4.34.Penilaian Penumpang Terhadap Kepentingan Pelayanan Dimensi Keandalan Stasiun Duri</i> .....	IV-55
<i>Tabel 4.35.Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Dimensi Daya Tanggap Stasiun Duri</i> .....	IV-58
<i>Tabel 4.36.Penilaian Penumpang Terhadap Kepentingan Pelayanan Dimensi Daya Tanggap Stasiun Duri</i> .....	IV-59
<i>Tabel 4.37.Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Dimensi Jaminan Stasiun Duri</i> .....	IV-61
<i>Tabel 4.38.Penilaian Penumpang Terhadap Kepentingan Pelayanan Dimensi Jaminan Stasiun Duri</i> .....	IV-61
<i>Tabel 4.39.Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan</i>	

<i>Dimensi Empati Stasiun Duri.....</i>	IV-64
<i>Tabel 4.40.Penilaian Penumpang Terhadap Kepentingan Pelayanan</i>	
<i>Dimensi Empati Stasiun Duri .....</i>	IV-64
<i>Tabel 4.41.Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan</i>	
<i>Dimensi Berwujud Stasiun Duri.....</i>	IV-65
<i>Tabel 4.42.Penilaian Penumpang Terhadap Kepentingan Pelayanan</i>	
<i>Dimensi Berwujud Stasiun Duri.....</i>	IV-66
<i>Tabel 4.43.Perhitungan Rata-Rata dari Tingkat Kinerja Pelayanan</i>	
<i>Dan Tingkat Kepentingan Pelayanan Stasiun Duri.....</i>	
<i>Tabel 4.44.Hasil Uji Validasi Kuesioner Mengenai</i>	
<i>Kinerja Pelayanan Stasiun Duri .....</i>	IV-82
<i>Tabel 4.45.Hasil Uji Validasi Kuesioner Mengenai</i>	
<i>Kepentingan Pelayanan Stasiun Duri .....</i>	
<i>Tabel 4.46.Tabel Uji Reabilitas Stasiun Duri.....</i>	IV-87
<i>Tabel 4.47.Rata-Rata Kinerja Pelayanan Stasiun Duri Kuadran A.....</i>	IV-92
<i>Tabel 4.48.Rata-Rata Kepentingan Pelayanan Stasiun Duri Kuadran A.</i>	IV-92
<i>Tabel 4.49.Perhitungan <math>X^2_{hitung}</math> Stasiun Duri Kuadran A .....</i>	IV-92
<i>Tabel 4.50.Rata-Rata Kinerja Pelayanan Stasiun Duri Kuadran B.....</i>	IV-94
<i>Tabel 4.51.Rata-Rata Kepentingan Pelayanan Stasiun Duri Kuadran B.</i>	IV-94
<i>Tabel 4.52.Perhitungan <math>X^2_{hitung}</math> Stasiun Duri Kuadran B .....</i>	IV-95
<i>Tabel 4.53.Rata-Rata Kinerja Pelayanan Stasiun Duri Kuadran C.....</i>	IV-96
<i>Tabel 4.54.Rata-Rata Kepentingan Pelayanan Stasiun Duri Kuadran C.</i>	IV-97
<i>Tabel 4.55.Perhitungan <math>X^2_{hitung}</math> Stasiun Tangerang Kuadran C.....</i>	IV-97
<i>Tabel 4.56.Rata-Rata Kinerja Pelayanan Stasiun Duri Kuadran D.....</i>	IV-99

*Tabel 4.57. Rata-Rata Kepentingan Pelayanan Stasiun Duri Kuadran D* IV-99

*Tabel 4.58. Perhitungan  $X^2_{hitung}$  Stasiun Duri Kuadran D.....* IV-99





DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1.1. Peta Stasiun Tangerang</i> .....	I-5
<i>Gambar 1.2. Layout Stasiun Tangerang</i> .....	I-6
<i>Gambar 1.3. Pintu Masuk Timur Stasiun Tangerang</i> .....	I-6
<i>Gambar 1.4. Jalan di Depan Stasiun Tangerang</i> .....	I-7
<i>Gambar 1.5. Pintu Masuk Barat Stasiun Tangerang</i> .....	I-7
<i>Gambar 1.6. Peta Stasiun Duri</i> .....	I-8
<i>Gambar 1.7. Layout Stasiun Duri</i> .....	I-8
<i>Gambar 1.8. Pintu Masuk Utara Stasiun Duri</i> .....	I-9
<i>Gambar 1.9. Pintu Masuk Selatan Stasiun Duri</i> .....	I-9
<i>Gambar 1.10. Lokasi Penelitian</i> .....	I-10
<i>Gambar 2.1. Antar Moda Stasiun</i> .....	II-18
<i>Gambar 2.2. Hirarki Akses Stasiun yang Disarankan</i> .....	II-19
<i>Gambar 2.3. Metode IPA</i> .....	II-30
<i>Gambar 2.4. Kerangka Berpikir</i> .....	II-37
<i>Gambar 3.1. Diagram Impottance Performance Analysis</i> .....	III-5
<i>Gambar 4.1. Grafik Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan.....</i>	IV-29
<i>Gambar 4.2. Diagram Cartesius IPA Terhadap Kinerja dan Kepentingan .</i>	IV-31
<i>Gambar 4.3. Hasil Output SPSS Pengujian Reabilitas Kinerja.....</i>	IV-39
<i>Gambar 4.4. Hasil Output SPSS Pengujian Reabilitas Kepentingan .....</i>	IV-39
<i>Gambar 4.5. Hasil Output SPSS Pengujian Korelasi Bivariat .....</i>	IV-40
<i>Gambar 4.6. Hasil Output SPSS Pengujian Analisis Regresi Linear (Variable Entered/ Removed) .....</i>	IV-41

<i>Gambar 4.7. Hasil Output SPSS Pengujian Analisis Regresi Linear (Model Summary) .....</i>	IV-42
<i>Gambar 4.8. Hasil Output SPSS Pengujian Analisis Regresi (ANOVA) .....</i>	IV-42
<i>Gambar 4.9. Hasil Output SPSS Pengujian Analisis Regresi (Coefficients) .....</i>	IV-43
<i>Gambar 4.10 Daerah Penolakan Ho pada Kuadran A.....</i>	IV-46
<i>Gambar 4.11 Daerah Penolakan Ho pada Kuadran B.....</i>	IV-49
<i>Gambar 4.12 Daerah Penolakan Ho pada Kuadran C.....</i>	IV-51
<i>Gambar 4.13 Daerah Penolakan Ho pada Kuadran D .....</i>	IV-53
<i>Gambar 4.14. Grafik Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan.....</i>	IV-76
<i>Gambar 4.15. Diagram Cartesius IPA Terhadap Kinerja dan Kepentingan .....</i>	IV-78
<i>Gambar 4.16. Hasil Output SPSS Pengujian Reabilitas Kinerja.....</i>	IV-86
<i>Gambar 4.17. Hasil Output SPSS Pengujian Reabilitas Kepentingan .....</i>	IV-86
<i>Gambar 4.18. Hasil Output SPSS Pengujian Korelasi Bivariat .....</i>	IV-87
<i>Gambar 4.19. Hasil Output SPSS Pengujian Analisis Regresi Linear (Variable Entered/ Removed) .....</i>	IV-88
<i>Gambar 4.20. Hasil Output SPSS Pengujian Analisis Regresi Linear (Model Summary) .....</i>	IV-89
<i>Gambar 4.21. Hasil Output SPSS Pengujian Analisis Regresi (ANOVA) ....</i>	IV-89
<i>Gambar 4.22. Hasil Output SPSS Pengujian Analisis Regresi (Coefficients) .....</i>	IV-90
<i>Gambar 4.23. Daerah Penolakan Ho pada Kuadran A.....</i>	IV-93
<i>Gambar 4.24. Daerah Penolakan Ho pada Kuadran B.....</i>	IV-96
<i>Gambar 4.25 Daerah Penolakan Ho pada Kuadran C.....</i>	IV-98
<i>Gambar 4.26 Daerah Penolakan Ho pada Kuadran D .....</i>	IV-100