

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN PENUMPANG DI STASIUN MRT BLOK M DAN
FASILITAS INTERMODA DENGAN TERMINAL BLOK M**

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



Disusun oleh :
Inggrit Widyawati
41118110166

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 : PELAYANAN PENUMPANG DI STASIUN MRT BLOK M
DAN FASILITAS INTERMODA DENGAN TERMINAL
BLOK M

Disusun oleh :

N a m a : Inggrit Widyawati
N I M : 41118110166
Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana tanggal : 30 April 2020

Jakarta, 06 Mei 2020

Mengetahui,

Pembimbing

Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU

Ketua Penguji

Dr. Nunung Widyaningsih, Dip.Eng

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 : Inggrit Widyawati
Nomor Induk Mahasiswa : 41118110166
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.

Jakarta, 06 Mei 2020

Yang memberikan pernyataan



Inggrit Widyawati

ABSTRAK

Judul: Pelayanan Penumpang di Stasiun MRT Blok M dan Fasilitas Intermoda dengan Terminal Blok M, Nama: Inggrit Widyawati, NIM: 41118110166, Dosen Pembimbing: Dr. Ir.Hermanto Dwiatmoko, MStr.,IPU Tahun 2020

Blok M sebagai salah satu kawasan yang mendukung pengembangan tahap 1 (tahap awal) sistem MRT di Jakarta yang akan membelah dan menghubungkan Jakarta dari selatan ke utara. Karakteristik intermoda Stasiun MRT Blok M sendiri yaitu sebagai kawasan yang terintegrasi antara layanan publik berupa transportasi transjakarta serta pusat perbelanjaan Blok M Plaza. Oleh sebab itu sangat penting untuk mengetahui bagaimana kondisi pelayanan Stasiun MRT Blok M, Fasilitas intermoda dengan Terminal Blok M dan saran bisnis yang bisa dikembangkan di Stasiun MRT Blok M.

Penelitian ini menggunakan metode "Importance Performance Analysis" tentang pelayanan Stasiun MRT Blok M dan pelayanan intermoda secara langsung kepada pengguna jasa antarmoda dengan memperhatikan standar pelayanan minimum berdasarkan Pergub No.95 Tahun 2019 dan pedoman integrasi intermoda Jakarta oleh Institute for Transportation and Development Policy yang selanjutnya dilakukan analisis Validitas dan Relibilitas serta Korelasi Bivariat dan Regresi Linear Sederhana dengan menggunakan program SPSS. Uji hipotesa dengan metode "Chi Square" (X^2) dengan jumlah sample 100 responden.

Hasil Penelitian diketahui bahwa penilaian penumpang terhadap Stasiun MRT Blok M sudah sangat baik dan sangat penting dan penilaian untuk intermoda sudah baik dan penting. Berdasarkan analisis Korelasi Bivariat yang dilakukan didapat nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai Pearson Correlation 0,995 untuk pelayanan dan 0,994 untuk intermoda berarti terdapat korelasi yang sangat kuat antara kinerja petugas dengan kepentingan penumpang. Sedangkan pada analisis Regresi Linear yang dilakukan, didapat bahwa presentase pengaruh kinerja pelayanan terhadap kepentingan penumpang yaitu 99,0% untuk pelayanan dan 98,9% untuk intermoda. Berdasarkan diagram Cartesius yang terbentuk dan dilakukan uji hipotesa dengan uji Chi Square (X^2) didapat faktor-faktor pelayanan yang berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan penumpang dan yang tidak berpengaruh yang terletak pada kuadran B dan C dimana H_0 diterima. Untuk saran bisnis yang dikembangkan di Stasiun MRT Blok M menurut tanggapan pengguna Stasiun MRT Blok M yaitu menginginkan retail UMKM kuliner dan mini market.

Kata kunci : *Stasiun, Kereta MRT, Blok M, Transportasi, Intermoda, Bisnis*

ABSTRACT

Title: Passenger Service at Station MRT Blok M and Intermoda Facility with Terminal Blok M, Name: Inggrit Widyawati, NIM: 41118110166, Advisor: Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU Year 2020

Blok M as one of the areas that supports the development of phase 1 (first stage) of the MRT system in Jakarta which will divide and connect Jakarta from south and north. The intermoda characteristics of Blok M Station are as an integrated area between public services such as transjakarta transportation and Blok M Plaza shopping center. Therefore it is very important to know how the service conditions of the Blok M Station, intermodal facilities with Blok M Terminal and business advice that can be developed at Blok M Station.

This study used the “Importance Performance Analysis” method about Blok M MRT Station intermodal service to users by paying attention to the minimum service standards based on Pergub No. 95 of 2019 and the Jakarta intermodal integration guidelines by the Institute for Transportation and Development Policy. Then the next step followed by using SPSS program to do a Validity and Reability test, also Correlation Bivariate and Simpe Linear Regression. For testing the hypothesis, the author used “Chi Square” (X^2) method with total of 100 respondents.

Evaluation results show the average level of passenger interest in the services and facilities of Blok M MRT Station which is very important with the average level of station performance which is very good. While the average level of passenger interest in the intermodal service of Blok M MRT Station is important with the average level of intermoda performance which is good. Based on the analysis of Correlation Bivariate, that the significant value $0,000 < 0,05$ and Pearson Correlation value 0,995 for service and 0,994 for intermodal that mean the worker’s performance has a strong correlation with passenger satisfaction. While on the linear regression analysis found that the influence percentage between worker’s performance and passenger satisfaction is 99,0% for service and 98,9% for intermodal. Based on Cartesian diagram formed and hypothesis test with Chi Square (X^2) method obtained factors services that affected and not affected the increased passenger satisfaction are located in quadrant B and C where H_0 was accepted. For Business advice that can be developed at Blok M MRT Station according to the response of Blok M MRT Station users is tomore towards culinary and minimart retail UMKM.

Keywords : *Station, MRT Train, Blok M, Transport, Intermoda, Business*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, karena berkat rahmat serta hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang merupakan salah satu syarat untuk dapat lulus mendapatkan gelar sarjana Starata satu (S1) di Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

Sebagai judul Tugas Akhir ini adalah “Pelayanan Penumpang di Stasiun MRT Blok M dan Fasilitas Intermoda dengan Terminal Blok M”. Dengan segala keterbatasan yang ada penulisan berusaha menghasilkan karya yang dapat memberikan masukan di bidang manajemen transportasi, serta dapat membantu dalam memecahkan permasalahan yang ada.

Dalam proses penyusun Tugas Akhir ini penulis banyak menemui masalah baik mulai dari perijinan, penyusunan, dan pengelolaan data. Akan tetapi berkat bimbingan, dorongan, bantuan baik moril maupun material dari berbagai pihak, hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu penulis tidak lupa menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-sebesarannya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir ini yang telah memberikan waktu serta pengarahan kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya Tugas Akhir ini
2. Orang tua dan keluarga yang selalu memberi dukungan tiada henti dan doa kepada penulis, memberikan nasihat agar penulis senantiasa semangat dalam penyusunan tugas akhir.
3. Bapak Acep Hidayat, ST, MT. selaku ketua Program Studi jurusan Teknik Sipil.
4. Staff dan Karyawan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

5. Segenap Karyawan dan Manajemen PT. MRT Jakarta yang telah memberikan data dan kesempatan bagi Penulis.
6. Teman-teman Kelas Karyawan Angkatan 2018 kelas lanjutan yang sudah sebagai keluarga kedua bagi penulis dan terima kasih atas motivasi dan kebersamaannya selama ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa hasil dari Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat penulis hargai demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat menambah wawasan bagi pembacanya.



Jakarta, Mei 2020

Inggrit Widyawati

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

LEMBAR PENGESAHAN ii

LEMBAR PERNYATAAN iii

ABSTRAK iv

KATA PENGANTAR..... vi

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR..... xvi

DAFTAR LAMPIRAN..... xvii

BAB I PENDAHULUAN.....I-1

1.1 Latar BelakangI-1

1.2 Identifikasi MasalahI-3

1.3 Rumusan MasalahI-4

1.4 Maksud dan Tujuan PenelitianI-4

1.5 Manfaat Penelitian.....I-5

1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup MasalahI-5

1.7 Gambar dan Lokasi PenelitianI-6

1.8 Sistematika PenulisanI-7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA II-1

2.1 Definsi Transportasi II-1

2.2 Peranan dan Manfaat Transportasi II-2

2.3 Kebutuhan akan Jasa Transportasi II-3

2.4 Jenis Transportasi II-4

2.5 Transportasi Perkeretaapian II-5

2.6 Angkutan Perkotaan Berbasis Rel..... II-7

2.6.1	MRT Jakarta	II-9
2.6.2	Sifat dan Karakteristik MRTJ	II-10
2.6.3	Tujuan Adanya MRTJ	II-11
2.6.4	Rute Pelayanan MRTJ	II-12
2.6.5	Kapasitas Angkut MRTJ	II-12
2.6.6	Tarif MRTJ	II-13
2.7	<i>Transit Oriented Development</i> (TOD)	II-13
2.8	Transportasi Intermoda	II-14
2.9	Mitra Retail UMKM di Stasiun MRT	II-16
2.10	Kualitas Pelayanan	II-20
2.10.1	Standar Pelayanan Minimum MRT	II-22
2.11	Kepuasan Pelanggan	II-23
2.11.1	Faktor-faktor Pendukung Kepuasan Pelanggan	II-23
2.11.2	Mengukur Presepsi Pelanggan	II-24
2.11.3	Mengukur Kepuasan Pelanggan	II-25
2.12	Definisi Survei	II-26
2.12.1	Metode Angket	II-26
2.12.2	Teknik Sampling	II-27
2.12.3	Importance Performance Analysis (IPA)	II-28
2.12.4	Uji <i>Chi Square</i>	II-31
2.13	Penelitian Terdahulu	II-31
2.14	Kerangka Berfikir	II-36
BAB III METODE PENELITIAN		III-1
3.1	Umum	III-1
3.2	Diagram Alir Penelitian	III-1
3.3	Metodologi Pendekatan	III-2
3.4	Tahapan Penelitian	III-3
3.5	Tahap Persiapan	III-4

3.5.1	Identifikasi Variabel Penelitian	III-5
3.5.2	Lokasi Penelitian	III-6
3.6	Tahap Pengumpulan Data	III-6
3.6.1	Data Primer	III-6
3.6.2	Data Sekunder	III-7
3.6.3	Menentukan Jumlah Responden	III-7
3.7	Teknik Survei	III-8
3.8	Tahap Analisis dan Pengolahan Data	III-10
3.8.1	Analisis Deskriptif	III-11
3.8.2	Operasionalisasi Variabel	III-11
3.8.3	Perhitungan Hasil Kuisiонер	III-11
3.8.4	Perhitungan Tingkat Kesesuaian	III-12
3.8.5	Pengujian Kevalidan dan Konsistensi Angket	III-12
3.8.6	Pengujian Hubungan antar Variabel	III-12
3.8.7	Pengujian Hipotesa	III-12
BAB IV	HASIL DAN ANALISIS	IV-1
4.1	Hasil Survey Kuisiонер	IV-1
4.1.1	Profil Responden	IV-1
4.1.2	Tanggapan Penumpang terhadap Pelayanan Stasiun	IV-6
4.1.3	Tanggapan Penumpang terhadap Intermoda Stasiun	IV-26
4.2	Analisis Hasil Survey Kuisiонер	IV-34
4.2.1	Perhitungan Rata-Rata Dimensi Pelayanan	IV-35
4.3	Analisis Uji Validitas dan Uji Realibilitas	IV-40
4.3.1	Uji Validitas	IV-40
4.3.2	Uji Realibilitas	IV-43
4.4	Hasil Analisis <i>Importance – Performance Analysis</i> (IPA)	IV-45
4.4.1	Analisis IPA pada Pelayanan Stasiun	IV-46
4.4.2	Analisis IPA pada Intermoda Stasiun	IV-49
4.5	Pengujian Analisis Korelasi Bivariat	IV-50

4.6	Pengujian Analisis Regresi Linear Sederhana	IV-52
4.7	Pengujian Hipotesa/ Uji <i>Chi Square</i>	IV-58
4.8	Pembahasan Bisnis di Area <i>Concourse</i> Stasiun MRT Blok M.....	IV-68
BAB V	PENUTUP	V-1
5.1	Kesimpulan.....	V-1
5.2	Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA		Pustaka1-4
LAMPIRAN		Lampiran1-14



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daya Angkut Transportasi	I-6
Tabel 2.2 Konsumsi Energi pada Transportasi.....	II-6
Tabel 2.3 Biaya Transportasi Jalan Raya.....	II-7
Tabel 2.4 SPM di MRT dan LRT	II-22
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu	II-32
Tabel 4.1 Penilaian Pengguna terhadap Kinerja Pelayanan dalam Dimensi Keselamatan	IV-7
Tabel 4.2 Penilaian Pengguna terhadap Kepentingan Pelayanan dalam Dimensi Keselamatan	IV-8
Tabel 4.3 Penilaian Pengguna terhadap Kinerja Pelayanan dalam Dimensi Keamanan	IV-10
Tabel 4.4 Penilaian Pengguna terhadap Kepentingan Pelayanan dalam Dimensi Keamanan	IV-11
Tabel 4.5 Penilaian Pengguna terhadap Kinerja Pelayanan dalam Dimensi Keandalan/Keteraturan	IV-13
Tabel 4.6 Penilaian Pengguna terhadap Kepentingan Pelayanan dalam Dimensi Keandalan/Keteraturan	IV-14
Tabel 4.7 Penilaian Pengguna terhadap Kinerja Pelayanan dalam Dimensi Kenyamanan	IV-16
Tabel 4.8 Penilaian Pengguna terhadap Kepentingan Pelayanan dalam Dimensi Kenyamanan	IV-17
Tabel 4.9 Penilaian Pengguna terhadap Kinerja Pelayanan dalam Dimensi Kemudahan	IV-21
Tabel 4.10 Penilaian Pengguna terhadap Kepentingan Pelayanan dalam Dimensi Kemudahan	IV-22
Tabel 4.11 Penilaian Pengguna terhadap Kinerja Pelayanan dalam Dimensi Kesetaraan.....	IV-25

Tabel 4.12 Penilaian Pengguna terhadap Kepentingan Pelayanan dalam Dimensi Kesetaraan.....	V-25
Tabel 4.13 Penilaian Pengguna terhadap Kinerja Pelayanan dalam Dimensi Kemudahan dan Kecepatan Koneksi	IV-26
Tabel 4.14 Penilaian Pengguna terhadap Kepentingan Pelayanan dalam Dimensi Kemudahan dan Kecepatan Koneksi	IV-27
Tabel 4.15 Penilaian Pengguna terhadap Kinerja Pelayanan dalam Dimensi Keterjangkauan Tarif	IV-29
Tabel 4.16 Penilaian Pengguna terhadap Kepentingan Pelayanan dalam Dimensi Keterjangkauan Tarif	IV-29
Tabel 4.17 Penilaian Pengguna terhadap Kinerja Pelayanan dalam Dimensi Akses	IV-30
Tabel 4.18 Penilaian Pengguna terhadap Kepentingan Pelayanan dalam Dimensi Akses	IV-31
Tabel 4.19 Penilaian Pengguna terhadap Kinerja Pelayanan dalam Dimensi Peningkatan Aksesibilitas	IV-32
Tabel 4.20 Penilaian Pengguna terhadap Kepentingan Pelayanan dalam Dimensi Peningkatan Aksesibilitas	IV-33
Tabel 4.21 Perhitungan Rata-Rata dari Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Penumpang pada Faktor Pelayanan	IV-35
Tabel 4.22 Perhitungan Rata-Rata dari Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Penumpang pada Faktor Intermoda	IV-37
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (X) pada Faktor Pelayanan.....	IV-41
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Variabel Kepentingan (Y) pada Faktor Pelayanan	IV-41
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (X) pada Faktor Intermoda.....	IV-42
Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas Variabel Kepentingan (Y) pada Faktor Intermoda	IV-42
Tabel 4.27 Hasil Uji Reabilitas item Kinerja (X) pada Faktor Pelayanan.....	IV-43
Tabel 4.28 Hasil Uji Reabilitas item Kepentingan (Y) pada Faktor Pelayanan	IV-44
Tabel 4.29 Hasil Uji Reabilitas pada Faktor Pelayanan	IV-44
Tabel 4.30 Hasil Uji Reabilitas item Kinerja (X) pada Faktor Intermoda.....	IV-44
Tabel 4.31 Hasil Uji Reabilitas item Kepentingan (Y) pada Faktor Intermoda	IV-45

Tabel 4.32 Hasil Uji Reabilitas pada Faktor Intermoda	V-45
Tabel 4.33 Faktor yang harus dipertahankan Prestasi Kinerjanya.....	IV-47
Tabel 4.34 Faktor Pelayanan dengan Prioritas Rendah dalam Penanganan	IV-48
Tabel 4.35 Faktor yang harus dipertahankan Prestasi Kinerjanya.....	IV-50
Tabel 4.36 Faktor Pelayanan dengan Prioritas Rendah dalam Penanganan	IV-50
Tabel 4.37 Pengujian Kolerasi antara Kinerja dan Kepentingan (Pelayanan).....	IV-51
Tabel 4.38 Pengujian Kolerasi antara Kinerja dan Kepentingan (Intermoda).....	IV-52
Tabel 4.39 Variabel <i>Entered/Removed</i>	IV-54
Tabel 4.40 Model Summary (Pelayanan)	IV-54
Tabel 4.41 Model Summary (Intermoda)	IV-55
Tabel 4.42 Anova (Pelayanan).....	IV-55
Tabel 4.43 Anova (Intermoda).....	IV-56
Tabel 4.44 <i>Coefficients</i> (Pelayanan)	IV-56
Tabel 4.45 <i>Coefficients</i> (Intermoda)	IV-57
Tabel 4.46 Rata-Rata Tingkat Kinerja pada Kuadran 2 (Q2)	IV-59
Tabel 4.47 Rata-Rata Tingkat Kepentingan pada Kuadran 2 (Q2).....	IV-59
Tabel 4.48 Perhitungan X^2 Hitung untuk Kuadran 2 (Q2)	IV-60
Tabel 4.49 Rata-Rata Tingkat Kinerja pada Kuadran 4 (Q4).....	IV-61
Tabel 4.50 Rata-Rata Tingkat Kepentingan pada Kuadran 4 (Q4).....	IV-61
Tabel 4.51 Perhitungan X^2 Hitung untuk Kuadran 4 (Q4)	IV-62
Tabel 4.52 Faktor-Faktor Pelayanan yang tidak mempengaruhi Tingkat Kepentingan Penumpang pada Kuadran Q2	IV-63
Tabel 4.53 Faktor-Faktor Pelayanan yang tidak mempengaruhi Tingkat Kepentingan Penumpang pada Kuadran Q4	IV-64
Tabel 4.54 Rata-Rata Tingkat Kinerja pada Kuadran 2 (Q2)	IV-64
Tabel 4.55 Rata-Rata Tingkat Kepentingan pada Kuadran 2 (Q2).....	IV-65
Tabel 4.56 Perhitungan X^2 Hitung untuk Kuadran 2 (Q2)	IV-65
Tabel 4.57 Rata-Rata Tingkat Kinerja pada Kuadran 4(Q4)	IV-66
Tabel 4.58 Rata-Rata Tingkat Kepentingan pada Kuadran 4 (Q4).....	IV-66
Tabel 4.59 Perhitungan X^2 Hitung untuk Kuadran 4 (Q4)	IV-67

Tabel 4.60 Faktor-Faktor Pelayanan yang tidak mempengaruhi Tingkat Kepentingan Penumpang pada Kuadran Q2	V-68
Tabel 4.61 Faktor-Faktor Pelayanan yang tidak mempengaruhi Tingkat Kepentingan Penumpang pada Kuadran Q4	IV-68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 MRTJI-6

Gambar 1.2 Stasiun MRT Blok M.....I-6

Gambar 1.3 Lokasi Penelitian..... I-7

Gambar 2.1 Rute MRTJ II-12

Gambar 2.2 Diagram Kartesius II-30

Gambar 2.3 Bagan Kerangka Berfikir II-37

Gambar 3.1 Bagan Alir III-1

Gambar 3.2 Grafik Penumpang MRT Jakarta III-8

Gambar 4.1 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis KelaminIV-1

Gambar 4.2 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan UsiaIV-2

Gambar 4.3 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....IV-4

Gambar 4.4 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....IV-4

Gambar 4.5 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan.....IV-4

Gambar 4.6 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Keperluan Perjalanan.....IV-5

Gambar 4.7 Grafik Frekuensi Perjalanan Responden (dalam 1 minggu).....IV-5

Gambar 4.8 Grafik Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Penumpang pada Faktor PelayananIV-38

Gambar 4.9 Grafik Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Penumpang pada Faktor Intermoda.....IV-38

Gambar 4.10 Hasil Output SPSS Diagram Cartesius IPA (Pelayanan).....IV-47

Gambar 4.11 Hasil Output SPSS Diagram Cartesius IPA (Intermoda).....IV-49

Gambar 4.12 Grafik Daerah Ho diterimaIV-60

Gambar 4.13 Grafik Daerah Ho diterimaIV-63

Gambar 4.14 Grafik Daerah Ho diterimaIV-66

Gambar 4.15 Grafik Daerah Ho diterimaIV-67

Gambar 4.16 Grafik Data Responden Retail UMKM yang diingkan.....IV-69

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A – Tabel Acuan Perhitungan Kuisisioner

LAMPIRAN B – Kuisisioner dan Dokumentasi

