



**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN JEMBATAN
PENYEBERANGAN ORANG (JPO) DI PERKOTAAN
(STUDI KASUS : JPO DI RUAS JALAN RAYA DAAN MOGOT)**

LAPORAN SKRIPSI



RISKA FADILAH

UNIVERSITAS 41120110057

MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**



**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN JEMBATAN
PENYEBERANGAN ORANG (JPO) DI PERKOTAAN
(STUDI KASUS : JPO DI RUAS JALAN RAYA DAAN MOGOT)**

LAPORAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

RISKA FADILAH

41120110057

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Riska Fadilah
NIM : 41120110057
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Analisis Efektivitas Penggunaan Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) di Perkotaan (Studi Kasus: JPO di Ruas Jalan Raya Daan Mogot)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Nabila, S.T., M.T
NIDN/NIDK/NIK : 0327068804

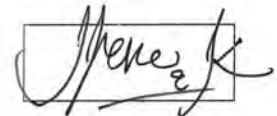
Tanda Tangan



Ketua Penguji : Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, M.STr., IPU
NIDN/NIDK/NIK : 8898540017



Anggota Penguji : Reni Karno Kinasih, S.T., M.T
NIDN/NIDK/NIK : 0317088407



MERCU BUANA

Jakarta, 08 Februari 2025

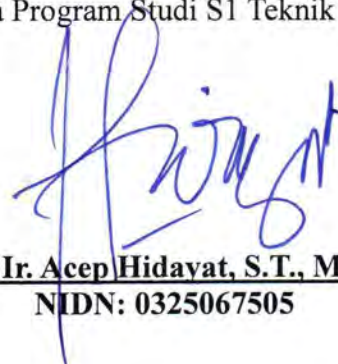
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil



Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.
NIDN: 0307037202



Dr. Ir. Acep Hidayat, S.T., M.T.
NIDN: 0325067505

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riska Fadilah

NIM : 41120110057

Program Studi : Teknik Sipil

Judul Laporan Skripsi : Analisis Efektivitas Penggunaan Jembatan
Penyeberangan Orang (JPO) di Perkotaan (Studi Kasus :
JPO di Ruas Jalan Raya Daan Mogot)

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana

Jakarta, 8 Februari 2025



Riska Fadilah

ABSTRAK

Nama : Riska Fadilah
NIM : 41120110057
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Laporan Tugas Akhir : Analisis Efektivitas Penggunaan Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) di Perkotaan (Studi Kasus : JPO di Ruas Jalan Raya Daan Mogot)
Pembimbing : Nabila., S.T., M.T.

Urbanisasi yang pesat di kawasan perkotaan menuntut penyediaan fasilitas publik yang aman dan nyaman, termasuk Jembatan Penyeberangan Orang (JPO). Studi ini bertujuan menganalisis efektivitas penggunaan JPO di Jalan Raya Daan Mogot, Jakarta, yang memiliki aktivitas lalu lintas tinggi dan tingkat kecelakaan pejalan kaki yang signifikan. Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik pengguna JPO, mengevaluasi tingkat kepuasan pejalan kaki terhadap fasilitas JPO, mengidentifikasi faktor-faktor prioritas dalam perbaikan JPO, serta mencari solusi yang dapat diimplementasikan guna meningkatkan keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan pengguna.

Penelitian dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan teknik survei langsung, analisis data volume kendaraan dan pejalan kaki, serta evaluasi kondisi JPO berdasarkan standar pedoman No. 027/T/Bt/1995 tentang Standar Tata Cara Perencanaan Jembatan Penyeberangan Untuk Pejalan Kaki di Perkotaan dan No 02/SE/M/2018 tentang Standar Perencanaan Teknis Fasilitas Pejalan Kaki. Pendekatan *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan fasilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna JPO adalah individu usia produktif dengan pendidikan minimal SMA, menggunakan fasilitas untuk mendukung aktivitas bekerja dan bersekolah. Analisis tingkat kepuasan menunjukkan adanya kesenjangan antara kinerja dan harapan pengguna di tiga lokasi JPO yang dikaji: JPO Kertapawitan, JPO Kampung Bali, dan JPO SPBU 34.118.03. Masalah utama meliputi lampu penerangan yang tidak berfungsi, keberadaan pedagang liar, jalur berjalan yang licin dan sempit, serta tidak adanya fasilitas aksesibilitas seperti ramp atau lift. Rekomendasi perbaikan mencakup peningkatan penerangan, pengawasan area JPO, perbaikan jalur berjalan, penambahan ramp atau lift sesuai standar, serta peningkatan elemen estetika dan informasi.

Kata Kunci : Efektivitas JPO, Tingkat kepuasan pengguna JPO, Prioritas Perbaikan JPO.

ABSTRACT

Name : Riska Fadilah
NIM : 41120110057
Study Program : Civil Engineering
Title Internship Thesis : Analysis of the Effectiveness of the Use of Pedestrian Bridges (JPO) in Urban Areas (Case Study: JPO on Jalan Raya Daan Mogot)
Counsellor : Nabila., S.T., M.T

Rapid urbanization in urban areas demands the provision of safe and convenient public facilities, including pedestrian bridges (JPOs). This study aims to analyze the effectiveness of JPO use on Jalan Raya Daan Mogot, Jakarta, which has high traffic activity and a significant pedestrian accident rate. The purpose of this study is to determine the characteristics of JPO users, evaluate the level of pedestrian satisfaction with JPO facilities, identify priority factors in JPO improvement, and find solutions that can be implemented to improve safety, comfort, and user satisfaction.

The research was conducted using quantitative methods with direct survey techniques, data analysis of vehicle and pedestrian volumes, and evaluation of JPO conditions based on standard guidelines No. 027/T/Bt/1995 on Standard Planning Procedures for Pedestrian Bridges in Urban Areas and No. 02/SE/M/2018 on Technical Planning Standards for Pedestrian Facilities. The Importance-Performance Analysis (IPA) approach was used to identify priorities for facility improvements.

The results showed that the majority of JPO users are individuals of productive age with at least high school education, using the facilities to support work and school activities. Satisfaction level analysis shows a gap between performance and user expectations in the three JPO locations studied: JPO Kertapawitan, JPO Kampung Bali, and JPO SPBU 34.118.03. The main problems include malfunctioning lighting, the presence of illegal traders, slippery and narrow walking paths, and the absence of accessibility facilities such as ramps or elevators. Recommendations for improvement include increasing lighting, monitoring the JPO area, improving walking paths, adding ramps or elevators according to standards, and improving aesthetic and informational elements.

Keywords: JPO effectiveness, JPO user satisfaction level, JPO repair prioritization

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Sipil pada Fakultas Teknik Program Sarjana Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Acep Hidayat, S.T., M.T. selaku Kaprodi Jurusan Teknik Sipil Universitas Mercu Buana;
2. Bapak Erlangga Rizqi Fitriansyah, S.T., M.T. selaku Sekprodi Jurusan Teknik Sipil Universitas Mercu Buana;
3. Ibu Nabila, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
4. Seluruh Dosen Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Kampus Meruya;
5. Keluarga penulis, yang telah memberikan dukungan baik secara moral dan materil kepada penulis selama penyusunan Laporan Proposal ini;
6. Rekan-rekan Mahasiswa Teknik Sipil Universitas Mercu Buana, khususnya angkatan 2020 yang telah memberikan dorongan, saran kepada penulis.
7. Atikarosa Sih Tofani selaku sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan;
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan laporan ini. Sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan laporan ini. Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Laporan Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, Januari 2025

Riska Fadilah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-2
1.3 Rumusan Masalah.....	I-3
1.4 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-4
1.6 Pembatasan Dan Ruang Lingkup Masalah	I-4
1.7 Sistematika Penulisan	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
2.1 Pejalan Kaki	II-1
2.2 Kebutuhan Ruang Pejalan Kaki	II-1
2.2.1 Kebutuhan Ruang Pejalan Kaki Berdasarkan Dimensi Tubuh Manusia	II-1
2.2.2 Ruang Jalur Pejalan Kaki Berkebutuhan Khusus	II-2
2.3 Fasilitas Pejalan Kaki.....	II-4
2.3.1 Jalur Pejalan Kaki	II-4
2.3.2 Pelangkap Jalur Pejalan Kaki	II-5
2.4 Fasilitas Penyeberangan Pejalan Kaki	II-6
2.4.1 Penyeberangan Sebidang	II-7
2.4.2 Penyeberangan Tidak Sebidang.....	II-7
2.5 Penentuan Tipe Fasilitas Penyeberangan.....	II-8
2.5.1 Fasilitas tangga dan ramp	II-10

2.5.2	Ruang jalur pejalan kaki berkebutuhan khusus	II-12
2.5.3	Fasilitas jalur efektif pejalan kaki	II-12
2.6	Efektivitas Jembatan Penyeberangan Orang	II-13
2.7	Karakteristik Pengguna Jembatan Penyeberangan Orang	II-14
2.8	Klasifikasi Kendaraan Jalan Perkotaan Menurut PKJI 2023	II-15
2.9	Metode <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i>	II-15
2.10	Metode <i>Customer Statisfication Index (CSI)</i>	II-18
2.11	Kerangka Berpikir	II-20
2.12	Penelitian Terdahulu	II-21
2.13	Tabel <i>Research GAP</i>	II-27
2.14	Kebaharuan Penelitian (<i>Novetly</i>)	II-33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		III-1
3.1	Diagram Alir	III-1
3.2	Lokasi Penelitian	III-2
3.3	Tahapan Penelitian	III-4
3.3.1	Persiapan Penelitian	III-4
3.3.2	Waktu Pelaksanaan	III-4
3.3.3	Insturmen Penelitian	III-4
3.3.4	Pengumpulan Data	III-4
3.3.5	Pengolahan Data	III-7
3.3.6	Analisis Data	III-7
3.3.7	Kesimpulan Hasil Analisis Data	III-14
BAB IV HASIL DAN ANALISIS		IV-1
4.1	Kondisi Wilayah Studi	IV-1
4.2	Data Volume Penyeberang	IV-4
4.2.1	Data Volume Penyeberang JPO Kertapawitan	IV-4
4.2.2	Data Volume Penyeberang JPO Kampung Bali	IV-6
4.2.3	Data Volume Penyeberang JPO SPBU 34.118.03	IV-8
4.3	Data Volume Kendaraan	IV-10
4.3.1	Data Volume Kendaraan JPO Kertapawitan	IV-10
4.3.2	Data Volume Kendaraan JPO Kampung Bali	IV-11
4.3.3	Data Volume Kendaraan JPO SPBU 34.118.03	IV-13
4.4	Analisis Efektivitas Penggunaan Jembatan Penyeberangan Orang	IV-14

4.4.1	Analisis Efektivitas Penggunaan JPO Kertapawitan	IV-14
4.4.2	Analisis Efektivitas Penggunaan JPO Kampung Bali	IV-16
4.4.3	Analisis Efektivitas Penggunaan JPO SPBU 34.118.03.....	IV-18
4.5	Penentuan Fasilitas Penyeberang Yang Efisien	IV-20
4.6	Analisis Kondisi Fisik Eksisting Jembatan Penyeberangan Orang	IV-23
4.6.1	Analisis Kondisi Fisik Eksisting JPO Kertapawitan.....	IV-23
4.6.2	Analisis Kondisi Fisik Eksisting JPO Kampung Bali.....	IV-31
4.6.3	Analisis Kondisi Fisik Eksisting JPO SPBU 34.118.03	IV-39
4.7	Hasil Kuesioner Pengguna Jembatan Penyeberangan Orang	IV-47
4.7.1	Jumlah Sampel.....	IV-47
4.7.2	Karakteristik Responden.....	IV-47
4.7.3	Pengolahan Hasil Kuesioner Responden Pengguna JPO dengan <i>Metode Importance Performance Analysis (IPA)</i> JPO Kertapawitan	IV-51
4.7.4	Pengolahan Hasil Kuesioner Responden Pengguna JPO dengan <i>Metode Importance Performance Analysis (IPA)</i> JPO Kampung Bali.....	IV-62
4.7.5	Pengolahan Hasil Kuesioner Responden Pengguna JPO dengan <i>Metode Importance Performance Analysis (IPA)</i> JPO SPBU 34.118.03..	IV-72
4.8	Faktor-Faktor Prioritas Perbaikan Serta Solusi Perbaikan Fasilitas Jembatan Penyeberangan Orang	IV-81
4.8.1	Alternatif Solusi Perbaikan Fasilitas JPO Kertapawitan	IV-83
4.8.2	Alternatif Solusi Perbaikan Fasilitas JPO Kampung Bali	IV-83
4.8.3	Alternatif Solusi Perbaikan Fasilitas JPO SPBU 34.118.03.....	IV-85
4.9	Rekapitulasi Data Hasil Pengolahan Dan Analisis	IV-85
4.9.1	Rekapitulasi Data Hasil Pengolahan dan Analisis JPO Kertapawitan....	IV-86
4.9.2	Rekapitulasi Data Hasil Pengolahan dan Analisis JPO Kampung Bali	IV-87
4.9.3	Rekapitulasi Data Hasil Pengolahan dan Analisis JPO SPBU 34.118.03	IV-88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		V-1
5.1	Kesimpulan	V-1
5.2	Saran	V-3
DAFTAR PUSTAKA		PUSTAKA-1



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kebutuhan Ruang Gerak Minimum Pejalan Kaki Berkebutuhan Khusus	II-3
Gambar 2.2 Grafik Penentuan Fasilitas Penyeberangan Jalan	II-10
Gambar 2.3 Grafik untuk Perencanaan Tangga	II-11
Gambar 2.4 Tipikal Jembatan Penyeberangan	II-13
Gambar 2.5 Perspektif Jembatan Penyeberangan Orang	II-13
Gambar 2.6 Diagram Karesius	II-16
Gambar 2.7 Kerangka Berpikir	II-20
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	III-1
Gambar 3.2 Lokasi penelitian JPO Jl. Daan Mogot Samping Jl. Wr. Pojok.....	III-2
Gambar 3.3 Lokasi penelitian JPO Jl. Daan Mogot depan Gang Kampung Bali RT. 002 RW.004	III-2
Gambar 3.4 Lokasi penelitian JPO Jl. Daan Mogot depan TVS Cengkareng	III-2
Gambar 3.5 Lokasi penelitian JPO di ruas Jl. Daan Mogot, Jakarta Barat	III-3
Gambar 3.6 Skesta Pelaksanaan Survey Ruas Jl. Daan Mogot Jakarta Barat.....	III-5
Gambar 3.7 Diagram Alir Analisa Data.....	III-8
Gambar 4.1 Kondisi Wilayah Sekitar JPO Kertapawitan (a) Bagian Selatan; (b) Bagian Utara	IV-2
Gambar 4.2 Kondisi Wilayah Sekitar JPO Kampung Bali (a) Bagian Selatan; (b) Bagian Utara	IV-3
Gambar 4.3 Kondisi Wilayah Sekitar JPO SPBU 34.118.03 (a) Bagian Selatan; (b) Bagian Utara	IV-3
Gambar 4.4 Grafik Jumlah Penyeberang JPO Kertapawitan	IV-5
Gambar 4.5 Grafik Jumlah Penyeberang JPO Kampung Bali	IV-7
Gambar 4.6 Grafik Jumlah Penyeberang JPO SPBU 34.118.03.....	IV-9
Gambar 4.7 Diagram Kartesius Tingkat Kesesuaian dan Tingkat Harapan JPO Kertapawitan	IV-58
Gambar 4.8 Diagram Kartesius Tingkat Kesesuaian dan Tingkat Harapan JPO Kampung Bali	IV-68
Gambar 4.9 Diagram Kartesius Tingkat Kesesuaian dan Tingkat Harapan JPO SPBU 34.118.03	IV-78

Gambar 4.10 Diagram Hubungan Volume Kendaraan dan Volume Penyeberang JPO Kertapawitan	IV-86
Gambar 4.11 Diagram Hubungan Volume Kendaraan dan Volume Penyeberang JPO Kampung Bali	IV-87
Gambar 4.12 Diagram Hubungan Volume Kendaraan dan Volume Penyeberang JPO SPBU 34.118.03.....	IV-88



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kebutuhan Ruang Gerak Minimum Pejalan Kaki.....	II-2
Tabel 2.2 Pemilihan Fasilitas Penyeberangan Sebidang	II-9
Tabel 2.3 Pemilihan Fasilitas Penyeberangan Tidak Sebidang.....	II-10
Tabel 2.4 Presentase Efektivitas JPO	II-14
Tabel 2.5 Klasifikasi Kendaraan PKJI dan Tipikalnya	II-15
Tabel 2.6 Kriteria Tingkat Kepuasan	II-20
Tabel 2.7 Tabel Penelitian Terdahulu.....	II-21
Tabel 2.8 Tabel <i>Research</i> GAP	II-27
Tabel 3.1 Persentase Efektivitas JPO	III-8
Tabel 3.2 Pedoman Geometrik JPO	III-9
Tabel 3.3 Indikator Penilaian Kepuasan Pengguna JPO	III-11
Tabel 3.4 Pengukuran Tingkat Kinerja.....	III-13
Tabel 3.5 Pengukuran Tingkat Harapan (Kepentingan).....	III-13
Tabel 4.1 Karakteristik Lokasi JPO yang diamati.....	IV-1
Tabel 4.2 Volume Penyeberang JPO Kertapawitan Hari Senin	IV-4
Tabel 4.3 Volume Penyeberang JPO Kertapawitan Hari Kamis.....	IV-4
Tabel 4.4 Volume Penyeberang JPO Kertapawitan Hari Sabtu	IV-5
Tabel 4.5 Volume Penyeberang JPO Kampung Bali Hari Senin	IV-6
Tabel 4.6 Volume Penyeberang JPO Kampung Bali Hari Kamis.....	IV-6
Tabel 4.7 Volume Penyeberang JPO Kampung Bali Hari Sabtu	IV-7
Tabel 4.8 Volume Penyeberang JPO SPBU 34.118.03 Hari Senin.....	IV-8
Tabel 4.9 Volume Penyeberang JPO SPBU 34.118.03 Hari Kamis	IV-8
Tabel 4.10 Volume Penyeberang JPO SPBU 34.118.03 Hari Sabtu.....	IV-8
Tabel 4.11 Volume Kendaraan JPO Kertapawitan Hari Senin	IV-10
Tabel 4.12 Volume Kendaraan JPO Kertapawitan Hari Kamis	IV-11
Tabel 4.13 Volume Kendaraan JPO Kertapawitan Hari Sabtu	IV-11
Tabel 4.14 Volume Kendaraan JPO Kampung Bali Hari Senin.....	IV-11
Tabel 4.15 Volume Kendaraan JPO Kampung Bali Hari Kamis	IV-12
Tabel 4.16 Volume Kendaraan JPO Kampung Bali Hari Sabtu.....	IV-12
Tabel 4.17 Volume Kendaraan JPO SPBU 34.118.03 Hari Senin	IV-13
Tabel 4.18 Volume Kendaraan JPO 34.118.03 Hari Kamis.....	IV-13

Tabel 4.19 Volume Kendaraan JPO 34.118.03 Hari Sabtu	IV-13
Tabel 4.20 Analisis Efektivitas JPO Kertapawitan Hari Senin	IV-15
Tabel 4.21 Analisis Efektivitas JPO Kertapawitan Hari Kamis	IV-15
Tabel 4.22 Analisis Efektivitas JPO Kertapawitan Hari Sabtu	IV-16
Tabel 4.23 Analisis Efektivitas JPO Kampung Bali Hari Senin	IV-17
Tabel 4.24 Analisis Efektivitas JPO Kampung Bali Hari Kamis	IV-17
Tabel 4.25 Analisis Efektivitas JPO Kampung Bali Hari Sabtu	IV-18
Tabel 4.26 Analisis Efektivitas JPO SPBU 34.118.03 Hari Senin.....	IV-18
Tabel 4.27 Analisis Efektivitas JPO SPBU 34.118.03 Hari Kamis	IV-19
Tabel 4.28 Analisis Efektivitas JPO SPBU 34.118.03 Hari Sabtu.....	IV-19
Tabel 4.29 Analisis Penentuan Fasilitas Penyeberangan pada JPO Kertapawitan....	IV-20
Tabel 4.30 Analisis Penentuan Fasilitas Penyeberangan pada JPO Kampung Bali ..	IV-21
Tabel 4.31 Analisis Penentuan Fasilitas Penyeberangan pada JPO SPBU 34.118.03	IV-21
Tabel 4.32 Hasil Pengecekan Kondisi Eksisting JPO Kertapawitan.....	IV-23
Tabel 4.33 Hasil Pengecekan Kondisi Eksisting JPO Kampung Bali	IV-31
Tabel 4.34 Hasil Pengecekan Kondisi Eksisting JPO SPBU 34.118.03	IV-39
Tabel 4.35 Data Karakteristik Responden JPO Kertapawitan.....	IV-48
Tabel 4.36 Data Karakteristik Responden JPO Kampung Bali	IV-49
Tabel 4.37 Data Karakteristik Responden JPO SPBU 34.118.03	IV-50
Tabel 4.38 Nilai Rata-Rata Untuk Setiap Atribut Tingkat Kinerja JPO Kertapawitan.....	IV-51
Tabel 4.39 Nilai Rata-Rata Untuk Setiap Atribut Tingkat Harapan JPO Kertapawitan	IV-53
Tabel 4.40 Tingkat Kesesuaian untuk Tingkat Kinerja dan Harapan JPO Kertapawitan ..	IV-56
Tabel 4.41 Hasil Uji Validitas JPO Kertapawitan.....	IV-56
Tabel 4.42 Hasil Uji Reliabilitas JPO Kertapawitan	IV-57
Tabel 4.43 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Harapan JPO Kertapawitan	IV-57
Tabel 4.44 Hasil Nilai GAP pada JPO Kertapawitan.....	IV-60
Tabel 4.45 Perhitungan CSI pada JPO Kertapawitan.....	IV-61
Tabel 4.46 Nilai Rata-Rata Untuk Setiap Atribut Tingkat Kinerja JPO Kampung Bali	IV-62

Tabel 4.47 Nilai Rata-Rata Untuk Setiap Atribut Tingkat Harapan JPO Kampung Bali ..	IV-64
Tabel 4.48 Tingkat Kesesuaian untuk Tingkat Kinerja dan Harapan JPO Kampunng Bali	IV-66
Tabel 4.49 Hasil Uji Validitas JPO Kampung Bali	IV-66
Tabel 4.50 Hasil Uji Reliabilitas JPO Kampung Bali	IV-67
Tabel 4.51 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Harapan JPO Kampung Bali	IV-67
Tabel 4.52 Hasil Nilai GAP pada JPO Kampung Bali	IV-70
Tabel 4.53 Perhitungan CSI pada JPO Kampung Bali	IV-71
Tabel 4.54 Nilai Rata-Rata Untuk Setiap Atribut Tingkat Kinerja JPO SPBU 34.118.03	IV-72
Tabel 4.55 Nilai Rata-Rata Untuk Setiap Atribut Tingkat Harapan JPO SPBU 34.118.03	IV-73
Tabel 4.56 Tingkat Kesesuaian untuk Tingkat Kinerja dan Harapan JPO SPBU 34.118.03	IV-75
Tabel 4.57 Hasil Uji Validitas JPO SPBU 34.119.03	IV-76
Tabel 4.58 Hasil Uji Reliabilitas JPO Kampung Bali	IV-76
Tabel 4.59 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Harapan JPO SPBU 34.118.03.....	IV-77
Tabel 4.60 Hasil Nilai GAP pada JPO SPBU 34.118.03	IV-79
Tabel 4.61 Perhitungan CSI pada JPO SPBU 34.118.03	IV-81
Tabel 4.62 Variabel Prioritas Dalam Perbaikan JPO	IV-82

UNIVERSITAS
MERCU BUANA