

BAB III

KAJIAN PUSTAKA

3.1 Redesain

Menurut John.M, pengertian redesain adalah sebuah kegiatan merancang dan merencanakan kembali suatu bangunan dengan tujuan adanya perubahan fisik tanpa merubah fungsinya baik dari perluasan, perubahan, bahkan pemindahan lokasi.

Menurut Depdikbud 1996, kata redesain diambil dari bahasa Inggris yaitu Redesign yang memiliki arti mendesain kembali. Pengertian lain yaitu sesuatu yang seduah tidak berfungsi dapat ditata kembali sebagai mana seharusnya.

Menurut America Heritage Dictionary (2006), redesain yang berarti membuat revisi dalam penampilan atau fungsi. Menurut Collins English Dictionary (2009), redesain yang diartikan sebagai mengubah desain dari sesuatu.

Berdasarkan teori – teori yang sudah dijelaskan diatas, diambil kesimpulan bahwa kegiatan redesain adalah merencanakan kembali objek bangunan berdasarkan kebutuhan baik secara keseluruhan bangunan maupun hanya sebagian yang fungsinya tidak berubah hanya pada bentuk saja

3.2 Terminal

Morlok (1991) menyebut terminal sebagai fasilitas dengan kumpulan kegiatan yang sangat kompleks. Banyak kegiatan tertentu yang dilakukan disana yang terkadang dilakukan secara bersamaan, terkadang paralel dan terkadang linier. Terminal terbagi menjadi 3 tipe yaitu:

1. Terminal tipe A berfungsi melayani kendaraan umum untuk Angkutan Antar Kota Antar Provinsi dan/atau Angkutan Lintas Batas Negara, Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi, Angkutan Perkotaan, dan Angkutan Pedesaan

2. Terminal tipe B berfungsi melayani kendaraan umum untuk Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi, Angkutan Perkotaan, dan Angkutan Pedesaan.
3. Terminal tipe C berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan perkotaan dan angkutan pedesaan.

Oleh karena itu, terminal secara lengkap dapat didefinisikan sebagai suatu simpul dalam sistem jaringan transportasi yang berfungsi untuk menaikkan dan menurunkan penumpang atau bongkar muat barang untuk pengendalian lalu lintas, sebagai tempat pergantian antar moda dan sebagai tujuan akhir dari suatu paket asal tujuan (origin destination). Dari pengertian terminal tersebut maka fungsi terminal pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Tempat pemberangkatan dan penurunan penumpang, penumpang naik dari terminal untuk menuju ke tujuan masing- masing, baik itu berganti moda atau tetap dengan moda yang sama. Untuk penumpang yang turun dapat meneruskan perjalanan dengan moda yang sama.
2. Tempat bongkar dan muat barang, barang pada umumnya dikelompokkan untuk suatu tujuan tertentu sebelum diangkut. Terminal menyediakan suatu tempat tertentu guna melakukan proses pengelompokan, penyimpanan, pemindahan sampai pengiriman ke tujuan tertentu.
3. Tempat pergantian moda transportasi, fungsi ini mengasumsikan bahwa terminal memiliki akses yang lengkap ke setiap moda yang lainnya atau ke komponen transportasi yang lain. Penumpang atau barang dapat dikirim ke tempat tujuan tertentu menggunakan intermoda, baik yang bermesin atau tanpa mesin (jalan kaki).
4. Sebagai pengendali lalu lintas, terminal dapat menjadi pemberhentian sementara lalu lintas terutama angkutan umum. Fungsi menampung ini dapat mengalihkan sebagian beban lalu lintas dari jalan raya (link) ke

simpul transportasi sehingga kepadatan per satuan waktu di jalan dapat berkurang secara signifikan.

3.3 Teknis Operasional Terminal

3.3.1 Tata Letak (Layout) Terminal

Dalam Peraturan Menteri 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Barang dijelaskan bahwa terminal memiliki fasilitas yang mendukung kegiatan terminal dan terletak di lingkungan terminal. Sirkulasi di dalam terminal juga harus diperhatikan. Dengan demikian maka dalam pembangunan terminal lay out atau desain terminal yang baik dengan memperhatikan kelengkapan fasilitas, sirkulasi baik angkutan, orang maupun kendaraan pribadi sangat diperlukan agar menciptakan pergerakan didalam terminal lancar dan terkendal

3.3.2 Pola Pergerakan

Pola pergerakan yang terjadi didalam terminal meliputi pergerakan kendaraan dan pergerakan orang. Iskandar, Abubakkar (1996), menyebutkan dari pola pergerakan tersebut dapat dilihat derajat kedekatan dari masing - masing fasilitas utama. Sedangkan pada fasilitas pendukung dengan mengamati pergerakan orang (penumpang). Pola pergerakan dari masing- masing yang harus diamati adalah sebagai berikut:

a. Pola pergerakan kendaraan

Pola pergerakan kendaraan didalam terminal meliputi pergerakan angkutan kota serta pergerakan angkutan pribadi. Pergerakan ini harus dipisahkan secara jelas dengan harapan tidak terjadi konflik pada pola pergerakan

1. Pergerakan angkutan perkotaan Pola pergerakan dimulai ketika kendaraan masuk pintu utama kemudian masuk ke pelataran parkir selanjutnya ke jalur keberangkatan angkutan perkotaan. Kemudian melanjutkan pergerakan keluar.

2. Pergerakan kendaraan pribadi Pola pergerakan dimulai ketika kendaraan masuk pintu utama kemudian masuk ke pelataran parkir dan keluar melalui pintu keluar terminal

b. Pola pergerakan orang

Pola pergerakan orang terbagi atas pergerakan orang datang dan pergerakan orang berangkat.

1. Pergerakan orang datang Pergerakan orang datang dimulai dari orang turun dari angkutan umum menuju jalur pejalan kaki untuk pergi ke ruang tunggu penumpang untuk menunggu angkutan sesuai tujuan atau menuju tempat pejemputan.
2. Pergerakan orang berangkat Pergerakan orang berangkat adalah turun dari kendaraan di jalur kedatangan selanjutnya menuju gedung terminal untuk membeli tiket angkutan pada loket yang tersedia. Kemudian menunggu di ruang tunggu atau langsung menuju jalur pemberangkatan dan keluar dari terminal

3.3.3 Sistem pemberhentian bus

Secara umum sistem pemberhentian angkutan terdapat 2 tipe, yaitu pemberhentian segaris dan pemberhentian ujung. Masing-masing dari sistem ini memiliki kelebihan dan kekurangan. Oleh karena itu perlu dicermati penempatan penggunaannya

1. Sistem pemberhentian segaris memiliki kriteria sebagai berikut :
 - a) Kendaraan umum berhenti sejajar dengan peron
 - b) Sistem pelayanan angkutan adalah angkutan yang datang terlebih dahulu dilayani terlebih dulu dan berangkat lebih dulu pula
 - c) Untuk jumlah angkutan yang besar diperlukan lajur paralel dengan masing-masing memiliki peron sendiri.
2. Sistem pemberhentian ujung memiliki kriteria sebagai berikut :
 - a) Angkutan umum berhenti membentuk sudut terhadap peron

- b) Cukup baik untuk kendaraan dalam jumlah banyak
- c) Angkutan yang datang belakangan dapat keluar terlebih dahulu tanpa harus menunggu kendaraan sebelumnya yang telah berparkir sebelumnya untuk berjalan.

3.3.4 Pintu masuk dan keluar terminal

Pintu masuk dan pintu keluar merupakan salah satu aspek penting dari suatu terminal sehingga perlu adanya pembatasan yang jelas mengenai pintu keluar dan pintu masuk. Hal ini agar tidak terjadi pergerakan kendaraan yang dapat mengganggu kendaraan lainnya (terjadi konflik/persilangan). Oleh karena itu pintu masuk dan pintu keluar harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Pintu terminal harus terpisah secara jelas dan tegas dengan menggunakan pulau atau melalui jarak
- b. Jarak pintu keluar dan masuk terminal diusahakan memiliki jarak yang cukup jauh agar apabila terjadi antrian tidak menimbulkan gangguan arus lalulintas di terminal
- c. Kemacetan di persimpangan harus dihindari juga pada jalan penghubung ke terminal, maka diupayakan untuk tidak terjadi persilangan kendaraan.

3.3.5 Peninjauan kebutuhan terminal

- 1) Analisis kebutuhan fasilitas terminal
 - a. Kebutuhan jalur kedatangan dan keberangkatan
 - b. Kebutuhan ruang parkir angkutan umum
 - c. Kebutuhan ruang tunggu penumpang
 - d. Kebutuhan kantor terminal
 - e. Kebutuhan ruang parkir kendaraan pribadi
 - f. Kebutuhan ruang istirahat sopir
 - g. Kebutuhan pos pemeriksaan kps

- h. Kebutuhan musholla
- i. Kebutuhan toilet
- j. Kebutuhan kios/kantin
- k. Kebutuhan pos keamanan
- l. Kebutuhan taman

2) Analisis sirkulasi terminal

3.4 Teori Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis kepentingan dan kepuasan penumpang dapat dilakukan dengan melakukan survei kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap indikator – indikator fasilitas pelayanan sesuai dengan yang tertuang pada Peraturan Menteri No. 98 Tahun 2013. Indikator pelayanan tersebut digunakan untuk mengetahui kepuasan dan kepentingan penumpang berdasarkan Peraturan Menteri No. 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek untuk Angkutan Pedesaan yang memiliki enam (6) aspek standar pelayanan minimal sekaligus menjadi atribut dalam penelitian ini yang wajib dipenuhi, yaitu aspek keamanan, aspek keselamatan, aspek kenyamanan, aspek keterjangkauan, aspek kesetaraan, dan aspek keteraturan. Poin – poin tersebut tertera didalam formulir survei dan diserahkan kepada pengguna jasa untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan penumpang angkutan pedesaan. Analisis yang digunakan dijelaskan sebagai berikut :

1. Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei (Fauzi Zulkarnaen, Fahrrozi, dan Ashari 2022). Sewaktu menanggapi pertanyaan dalam skala likert, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Dalam penelitian ini disediakan lima pilihan skala likert dengan format sebagai berikut :

Tabel III. 1 Skala Likert 5 Tingkat

No.	Kategori		Bobot Nilai
	Kepentingan	Kepuasan	
1.	Sangat Penting	Sangat Puas	5
2.	Penting	Puas	4
3.	Cukup Penting	Cukup Puas	3
4.	Kurang Penting	Kurang Puas	2
5.	Tidak Penting	Tidak Puas	1

Skala likert merupakan metode skala yang digunakan untuk mengukur baik tanggapan positif ataupun negatif terhadap suatu pernyataan. Nilai kepentingan dan kepuasan yang paling baik diberi skor 5, sedangkan untuk kategori yang terburuk diberi nilai 1.

Dalam penentuan jumlah sampel survei kepentingan dan kepuasan penumpang angkutan pedesaan digunakan rumus slovin. Rumus Slovin merupakan rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel atau jumlah data yang dapat dijadikan model pada suatu populasi data (Rizki dkk. 2021). Rumus ini sesuai untuk penelitian ini dikarenakan keterbatasan tempat dan waktu pelaksanaan survei. Maka untuk jumlah sampel yang akan diambil menggunakan persamaan berikut :

Rumus III. 1 Rumus Slovin

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

Sumber : Rizki dkk, 2021

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang dibutuhkan

e = Standar *error*, yaitu standar kesalahan dari kemampuan sampel dalam mewakili populasi

N = Jumlah populasi

- Setelah penyebaran kuisioner dilakukan terhadap penumpang, maka kuisioner tersebut diolah melalui tahapan uji validitas. Uji validitas

dimaksudkan untuk mengukur dan memberikan gambaran kinerja pelayanan angkutan umum sehingga hasil tersebut bisa mendekati keadaan sesungguhnya. Uji Validitas bertujuan mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Untuk mengetahui apakah data tersebut dapat dipercaya atau tidak, maka apabila perhitungan r hitung $> r$ tabel 5%, dimana r hitung dilihat dari tabel hasil perhitungan yang didapatkan pada SPSS, sedangkan r tabel 5% dilihat pada tabel yang telah ditentukan (Miftahul Janna dan Herianto 2021). Jika hasil yang diperoleh valid, maka pengolahan data dapat dilanjutkan, namun jika hasil yang diperoleh tidak valid maka proses uji validitas diulang dengan hanya memasukkan pernyataan yang valid saja. Dalam penelitian ini digunakan aplikasi SPSS. Secara umum rumus uji validitas adalah sebagai berikut :

Rumus III. 2 Rumus Uji Validitas

$$r_{xy} = \frac{n(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{[n(\sum X_i^2) - (\sum X_i)^2][n(\sum Y_i^2) - (\sum Y_i)^2]}}$$

Sumber : Wijaksana Affandi, Prasetyanto, dan Maulana 2017

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien Korelasi Product Moment

X_i = Skor Tiap Pertanyaan (Jawaban Responden)

Y_i = Skor Total (Jawaban Responden)

n = Jumlah Responden

3. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Uji reliabilitas digunakan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuesioner tersebut secara berulang. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan menggunakan bantuan SPSS dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Dari pengujian tersebut akan didapatkan nilai *Cronbach Alpha*. *Cronbach Alpha* ini memiliki nilai terendah 0,60. Maka apabila didapatkan nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 pengujian dapat

dikatakan reliabel. Namun jika didapatkan kurang dari 0,60 tersebut, maka hasil pengujiannya adalah tidak reliabel (Mukhoyyaroh dan Agustyawan 2022). Secara umum rumus untuk menghitung uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Rumus III. 3 Rumus Uji Reliabilitas

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_{b^2}}{\sigma_{t^2}} \right]$$

Sumber : Wijaksana Affandi, Prasetyanto, dan Maulana 2017

Keterangan :

r = Koefisien Reliabilitas Instrument

k = Banyaknya Butir Pertanyaan

$\sum \sigma_{b^2}$ = Total Varian Butir

σ_{t^2} = Total Varian

4. Analisis untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan para penumpang angkutan pedesaan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan ini menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Importance Performance Analysis adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa atau konsumen (Suhendra dan Prasetyanto 2016). Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing – masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut (Mukhoyyaroh dan Agustyawan 2022). Importance Performance Analysis (IPA) mempunyai fungsi utama yaitu menampilkan informasi tentang faktor – faktor pelayanan yang menurut konsumen dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas, dan faktor – faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan. Setelah diketahui jumlah penilaian tingkat kepentingan dan jumlah penilaian tingkat kinerja dari setiap atribut penilaian untuk seluruh responden, selanjutnya dihitung skor rata – rata untuk masing

– masing atribut penilaian dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Skor rata – rata ini yang nantinya akan diolah dan dianalisis menggunakan diagram kartesius.

Rumus III. 4 Skor rata – rata Tingkat Kinerja Setiap Atribut

$$\bar{x} = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } \bar{y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Sumber : Wijaksana Affandi, Prasetyanto, dan Maulana 2017

Keterangan :

$\bar{x}$ = Skor Rata – Rata Tingkat Kinerja Setiap Atribut Penilaian

$\bar{y}$ = Skor Rata – Rata Tingkat Kepentingan Setiap Penilaian

$\sum X_i$ = Total Skor Setiap Atribut Penilaian pada Tingkat Kinerjanya dari Seluruh Responden

$\sum Y_i$ = Total Skor Setiap Atribut Penilaian pada Tingkat Kepentingannya dari Seluruh Responden

n = Total Responden

5. Metode diagram kartesius digunakan untuk mendapatkan pemetaan tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan cara diukur tingkat kepentingan dan kepuasannya. Diagram kartesius analisis IPA terbagi menjadi 4 kuadran, dimana masing – masing kuadran dibatasi oleh 2 garis X dan Y yang berpotongan secara tegak lurus, dimana sumbu X menggambarkan rata – rata dari total skor tingkat kepuasan dan sumbu Y menggambarkan rata – rata dari total skor tingkat kepentingan.

Rumus III. 5 Rata-rata bobot Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{k} \text{ dan } \bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{k}$$

Sumber : Wijaksana Affandi, Prasetyanto, dan Maulana 2017

Keterangan :

$\bar{x}$ = Rataan dari Total Rataan Bobot Tingkat Kinerja

$\bar{y}$ = Rataan dari Total Rataan Bobot Tingkat Kepentingan

k = Jumlah Atribut yang Ditetapkan

Nilai x dan y digunakan sebagai pasangan koordinat titik-titik atribut yang memposisikan suatu atribut terletak dimana pada diagram kartesius. Penggambaran pada diagram kartesius tersebut sebagai berikut (Suhendra dan Prasetyanto 2016).



Sumber : Suhendra dan Prasetyo 2016

Gambar III. 1 Diagram Kartesius *Importance Performace Analysis*

Adapun penjelasan dari kuadran-kuadran pada diagram kartesius analisis IPA (*Importance Performace Analysis*) adalah sebagai berikut.

1) Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I ini memuat atribut – atribut yang memiliki kepentingan yang tinggi, namun tingkat kinerja yang rendah. Atribut – atribut ini merupakan atribut yang mempunyai prioritas yang tinggi untuk dilakukannya evaluasi dan perbaikan. Perusahaan harus melaksanakan perbaikan yang diperlukan sebagai bahan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada para penumpang.

2) Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II memuat atribut – atribut yang mempunyai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang tinggi. Penumpang merasa bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan tingkat kepentingan yang diharapkan. Perusahaan harus mempertahankan prestasi pelayanan yang ada di dalam kuadran ini, sehingga menjadikan pelayanan jasa menjadi unggul di mata penumpang.

3) Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III memuat atribut – atribut yang memiliki kepentingan dan kinerja yang rendah. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dirasa tidak cukup penting bagi penumpang, begitu pula pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak cukup baik diterima oleh penumpang. Sehingga atribut – atribut ini menjadi prioritas yang rendah untuk dilakukan evaluasi.

4) Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV memuat atribut – atribut yang memiliki tingkat kinerja yang tinggi, namun tingkat kepentingan dimata penumpang tidak terlalu tinggi. Penumpang akan menganggap pelayanan ini sebagai pelayanan yang berlebihan, sehingga perusahaan perlu mengevaluasi agar tidak terjadi pemborosan.

6. CSI (Customer Satisfaction Index)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut – atribut produk atau jasa yang diukur (Widodo dan Sutopo 2018). Analisis CSI (Customer Satisfaction Index) memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan penumpang sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai penumpang.

Setelah jumlah penilaian tingkat kepentingan dan jumlah penilaian tingkat kinerja dari setiap atribut untuk seluruh responden diketahui, maka langkah selanjutnya adalah menghitung nilai rata – rata untuk masing – masing atribut pelayanan dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Hasil rata – rata tersebut adalah nilai yang digunakan untuk perhitungan CSI. Berikut merupakan tahapan – tahapan dalam melakukan perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Index*) :

- a. Menghitung Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS)

MIS adalah nilai rata – rata skor atribut kepentingan terhadap fasilitas pelayanan oleh tiap responden. Sedangkan MSS merupakan nilai rata – rata skor atribut kepuasan terhadap kinerja fasilitas pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh responden.

Rumus III. 6 Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS)

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \text{ dan } MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Sumber : Mar'atusholihah, 2020

b. Menghitung Weight Factors (WF)

WF atau faktor tertimbang adalah nilai dari MIS per atribut terhadap jumlah total nilai MIS seluruh atribut :

Rumus III. 7 Weight Factors (WF)

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum MIS}$$

Sumber : Mar'atusholihah, 2020

c. Menghitung Weight Score (WS)

WS atau skor tertimbang merupakan perkalian dari nilai WF dengan rata – rata tingkat kepuasan atau MSS.

Rumus III. 8 Weight Score (WS)

$$WS = MSS \times WF$$

Sumber : Mar'atusholihah, 2020

d. Menghitung Weight Total (WT)

WT atau total tertimbang merupakan akumulasi dari nilai WS seluruh atribut pelayanan.

Rumus III. 9 Weight Total (WT)

$$WT = \sum WS$$

Sumber : Mar'atusholihah, 2020

e. Menentukan CSI (Customer Satisfaction Index)

Menentukan CSI atau tingkat kepuasan adalah nilai dari WT terhadap skala maksimal yang digunakan, dalam hal ini skala maksimal yang digunakan adalah 5. Kriteria yang digunakan untuk menghitung CSI adalah dengan menggunakan range tertentu yang dapat mewakili nilai kepuasan.

Rumus III. 10 Customer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \frac{WT}{HS} \times 100 \%$$

Sumber : Mar'atusholihah, 2020

Keterangan :

HS = *Highest Scale* atau skala maksimal yang digunakan
Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria kepuasan sebagai berikut.

Tabel III. 2 Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Nilai CSI (%)	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80,99%	Puas
3	51% - 65,99%	Cukup Puas
4	35% - 50,99%	Kurang Puas
5	0% - 34,99%	Tidak Puas

Sumber : Widodo dan Sutopo 2018