

## Evaluasi Kinerja *Park and Ride* Prambanan Yogyakarta

Maria Yovita Lape<sup>\*1</sup>, Ani Tjitra Handayani<sup>2</sup>, Veronica Diana Anis<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Institut Teknologi Nasional Yogyakarta, Jl. Babarsari No 1. Depok, Sleman, Yogyakarta, Telp: (0274) 485390, 486986 Fax: (0274) 487249

e-mail : <sup>\*1</sup>[novilape99@gmail.com](mailto:novilape99@gmail.com), <sup>2</sup>[Ani.tjitra@itny.ac.id](mailto:Ani.tjitra@itny.ac.id), <sup>3</sup>[veronica.diana@itny.ac.id](mailto:veronica.diana@itny.ac.id)

### Abstrak

*Park and Ride* adalah penyediaan lahan parkir di lokasi strategis sehingga pengendara dapat memarkirkan kendaraannya di tempat tersebut dan melanjutkan perjalanan dengan berjalan kaki atau menggunakan transportasi umum (BRT). *Park and Ride* Prambanan merupakan fasilitas parkir yang terletak di kawasan timur Yogyakarta. *Park and Ride* diharapkan mampu menyediakan lahan parkir yang nyaman serta luas untuk menampung kendaraan pribadi sehingga bisa menarik masyarakat untuk menggunakan lahan parkir tersebut dan melanjutkan perjalanan dengan menggunakan BRT. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja *Park and Ride*, mengetahui tingkat kepuasan pengguna *Park and Ride*, dan untuk mengetahui Presentase penumpang BRT yang menggunakan fasilitas *Park and Ride*. Metode pengumpulan data menggunakan Teknik observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Melalui metode Importance Performance Analysis (IPA). Hasil dari penelitian ini untuk tingkat kinerja memperoleh nilai 98,844% sehingga perlu ditingkatkan lagi kinerjanya, untuk tingkat kepuasan memperoleh nilai 87,86% sehingga disimpulkan responden sangat puas, dan untuk presentase penumpang BRT yang menggunakan fasilitas *Park and Ride* sebanyak 72 responden.

**Kata kunci:** *Park and Ride*, BRT, Kinerja, Tingkat kepuasan pengguna *Park and Ride*

### Abstract

*Park and Ride* is the provision of parking spaces in strategic locations so that motorists can park their vehicles in these places and continue their journey on foot or using public transportation (BRT). *Park and Ride* Prambanan is a parking facility located in the eastern area of Yogyakarta. *Park and Ride* is expected to be able to provide a comfortable and spacious parking area to accommodate private vehicles so that it can attract people to use the parking lot and continue their journey using BRT. So this study aims to evaluate the performance of *Park and Ride*, determine the level of satisfaction of *Park and Ride*, and to determine the percentage of BRT passengers who use *Park and Ride* facilities. Methods of data collection using observation techniques, questionnaires, and documentation. Through the Importance Performance Analysis (IPA) method.

The results of this study for the level of performance obtained a value of 98.844% so that performance needs to be further improved, for the level of satisfaction it obtained a value of 87.86% so that it was concluded that the respondents were very satisfied, and for the percentage of BRT passengers who used *Park and Ride* as many as 72 respondents.

**Keywords :** *Park and Ride*, BRT, Performance, Level satisfaction of *Park and Ride*

---

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Meningkatnya pengguna transportasi pribadi di kota Yogyakarta yang membuat kemacetan, maka dianjurkan bagi masyarakat untuk menggunakan transportasi umum yaitu dengan melakukan perpindahan moda. Jadi layanan transportasi multi moda sangat mempengaruhi orang-orang dapat berpindah secara nyaman.

Alur perkembangan transportasi umum ini disebabkan oleh padatnya lalu lintas dikarenakan pertumbuhan penduduk yang padat serta dinamika kota besar yang relatif menuju ke sistem transportasi umum. Salah satunya adalah transportasi Trans Jogja (TJ). Trans Jogja merupakan salah satu dari bagian program penerapan *Bus Rapid Transit* yang dicanangkan Departemen Republik Indonesia dan sistem ini mulai dioperasikan awal Bulan Maret 2008 oleh Dinas Perhubungan DIY. Layanan Trans Jogja dijamin aman, murah, cepat, dan ber-AC.

Salah satu fasilitas multi moda yang harus dikembangkan yaitu fasilitas *Park and Ride*. *Park and Ride* yaitu penyediaan lahan parkir di suatu tempat yang strategis dimana pengemudi dapat memarkirkan kendaraannya di tempat tersebut dan melanjutkan perjalanan dengan transportasi umum atau dengan berjalan kaki (Jacksonville Transportation Authority, 2009). Beberapa keuntungan dari fasilitas *Park and Ride* adalah mempersingkat waktu perjalanan, pengurangan lalu lintas selama jam sibuk, peningkatan penumpang bus, dan pengurangan emisi kendaraan. Dalam penelitian ini akan mengevaluasi kinerja dari *Park and Ride* Prambanan Yogyakarta.

### 1.2 Rumusan Masalah

Adapun beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja dari *Park and Ride* Prambanan Yogyakarta?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja *Park and Ride*?
3. Berapa presentase penumpang BRT yang menggunakan fasilitas *Park and Ride*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kinerja *Park and Ride* Prambanan Yogyakarta.
2. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja *Park and Ride*
3. Mengetahui besar presentase penumpang BRT yang menggunakan fasilitas *Park and Ride*.

### 1.4 Batasan Masalah

Penyusunan tugas akhir ini perlu diadakan pembatasan masalah agar penulisan lebih terfokus pada masalah yang dihadapi. Adapun tugas akhir ini difokuskan pada :

1. Lokasi penelitian adalah wilayah *Park and Ride* Prambanan Yogyakarta.
2. Dalam hal evaluasi difokuskan pada kinerja *Park and Ride* Prambanan.
3. Responden yang diambil dalam penelitian ini yaitu pengguna *Park and Ride* Prambanan.
4. Observasi lapangan dilakukan 3 hari yaitu hari Selasa, Jumad, dan Minggu.
5. Penelitian dilakukan pada masa pandemi Covid-19
6. Pengumpulan data primer dan data sekunder di lapangan dan mengolah data dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di daerah Terminal Prambanan Yogyakarta. Adapun alasan memilih lokasi tersebut karena fasilitas *Park and Ride* berada tepat di samping terminal Prambanan Yogyakarta.

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

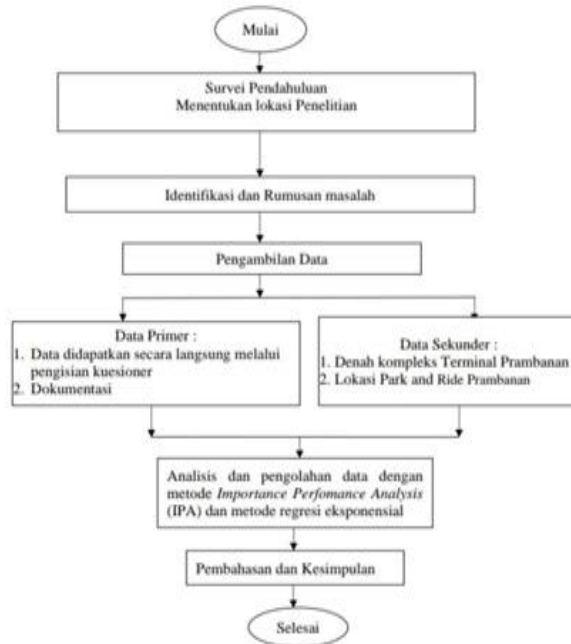
Metode pengumpulan data yaitu dengan mengumpulkan data primer dan data sekunder yang diperoleh dari tempat penelitian.

1. *Data Primer*

Data-data asal dan tujuan pergerakan akan didapatkan dengan teknik penyebaran kuesioner yaitu dengan cara memberi beberapa pertanyaan kepada responden. Kuesioner ini juga merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti telah mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Selain itu kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

2. *Data Sekunder*

Untuk data sekunder diperoleh adalah dari peta lokasi setempat sebagai batasan dan cakupan penelitian yang akan dilakukan.



Gambar 1. Bagan alir penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

2.3 *Data Umum Responden*

Pada penelitian ini kuesioner diberikan kepada 100 responden, kuesioner diberikan kepada para penumpang BRT dan bukan penumpang BRT yang telah menggunakan fasilitas *Park and Ride* Prambanan Yogyakarta.

2.4 *Pengolahan Data Dengan Metode Importance Performance Analisis (IPA)*

Tabel 1. Variabel Keselamatan

No	Atribut Pelayanan	Kinerja (X <sub>i</sub> )	Kepuasan (Y <sub>i</sub> )	Tk <sub>i</sub> $\frac{X}{Y} \times 100\%$
1.	Lokasi pintu keluar sudah ditempatkan sebaik mungkin untuk memberikan visibilitas yang memadai saat memasuki arus lalu lintas	425	427	99,53%
2.	Lokasi Pintu masuk/keluar ditempatkan sejauh mungkin dari persimpangan	437	444	98,42%
3.	Lokasi pintu masuk/keluar ditempatkan sebaik mungkin guna menghindari konflik dengan pengguna BRT	428	436	98,16%
4.	Tidak memberikan dampak visual yang <i>negative</i> terhadap bentuk fisik dan struktur kota	437	445	98,20%

5.	Kemudahan keluar masuk untuk parkir	431	434	99,30%
6.	Kendaraan sudah dijamin selamat tanpa ada kasus kehilangan	439	441	99,54%
7.	Jarak lokasi parkir berdekatan dengan terminal BRT	447	448	99,77%
8.	Kondisi tempat parkir yang luas sehingga tanpa ada kendaraan yang berdempetan	435	436	99,77%
9.	Kemudahan mendapatkan parker	442	435	101,60%
10.	Lahan parkir sudah terlihat kokoh dan terawatt	442	452	97,78%

(Sumber: Hasil Penelitian, 2021)

Berdasarkan tabel atribut pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi adalah atribut pelayanan nomor Sembilan (9) dengan prestasi kenyataan 101,60%. Sedangkan atribut pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah adalah atribut pelayanan nomor sepuluh (10) dengan prestasi kenyataan 97,78%. Rata-rata presentase tingkat kesesuaian antara kinerja yang diinginkan pengguna jasa dengan kepuasan yang diterima dari atribut keselamatan adalah 99,207%.

**Tabel 2.** Variabel Keamanan

No	Atribut Pelayanan	Kinerja (X)	Kepuasan (Y)	$Tk_i = \frac{X}{Y} \times 100\%$
1.	Area parkir sudah dikelilingi pagar pengaman	442	429	103,03%
2.	Keamanan sudah berjalan di area fasilitas parkir dibantu oleh petugas parkir	447	442	101,13%
3.	Sudah tersedia lampu yang memadai pada malam hari di area parkir	447	442	101,13%
4.	Tiket parkir sebagai identitas kendaraan	453	460	98,48%
5.	Pemeriksaan tiket parkir di pintu keluar	427	443	96,39%
6.	Tersedia camera pengaman (cctv)	410	421	97,39%
7.	Tersedia nomor lokasi parker	444	446	99,55%
8.	Sudah tersedia fasilitas pelengkap untuk menjaga kebersihan lingkungan parker	429	433	99,07%
9.	Tersedia rambu jalan sebagai petunjuk bagi pengemudi pada saat parkir	429	434	98,84%
10.	Adanya peringatan untuk tidak meninggalkan barang bawaan di area parkir	438	448	97,76%

(Sumber: Hasil Penelitian, 2021)

Berdasarkan tabel atribut pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi adalah atribut pada nomor 11 dengan prestasi kenyataan 103,03%. Sedangkan atribut pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah adalah atribut pelayanan nomor 15 dengan prestasi kenyataan 96,39%. Rata-rata presentase tingkat kesesuaian antara kinerja yang diinginkan pengguna jasa dengan kepuasan yang diterima dari atribut keamanan adalah 89,164%.

**Tabel 3.** Variabel Kenyamanan

No	Atribut Pelayanan	Kinerja (X)	Kepuasan (Y)	$Tk_i = \frac{X}{Y} \times 100\%$
1.	Biaya parkir murah, terjangkau, dan tidak bersifat progresif	443	457	96,93%
2.	Kondisi tempat parkir bersih	446	454	98,23%
3.	Layout parkir yang rapih memudahkan pergerakan konsumen	451	456	98,90%

4.	Penampilan tempat parkir sudah terlihat <i>modern</i>	445	455	97,80%
5.	Waktu tempuh pengguna BRT lebih cepat, aman, dan tidak terjadi kemacetan	459	464	98,92%
6.	Biaya pengguna BRT terjamin murah	445	454	98,07%
7.	Ketersediaan dan kondisi <i>toilet</i> dalam memberikan kenyamanan bagi pengguna parkir	459	458	100,21%
8.	Suhu udara di area parkir sudah membuat nyaman	445	461	96,52%
9.	Kenyamanan dalam berlalu lintas	448	462	96,96%
10.	Kondisi jalan dari <i>Park and Ride</i> ke terminal BRT sudah terjamin nyaman	429	440	97,5%

(Sumber: Hasil Penelitian, 2021)

Berdasarkan tabel atribut pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi adalah atribut pelayanan 27 dengan prestasi kenyataan 100,21%. Sedangkan atribut pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah adalah atribut pelayanan nomor 28 dengan prestasi kenyataan 96,52%. Rata-rata presentase tingkat kesesuaian antara kinerja yang diinginkan pengguna jasa dengan kepuasan yang diterima dari atribut kenyamanan adalah 88,19%.

### 2.5 Kinerja *Park and Ride* Prambanan Yogyakarta

Dari ketiga variabel penelitian ini memperoleh nilai rata-rata untuk variable keselamatan memperoleh nilai rata-rata 99,207%, variabel keamanan memperoleh nilai rata-rata 89,164%, dan variabel kenyamanan memperoleh nilai rata-rata 88,19%. Untuk secara keseluruhan tingkat kesesuaian dari ketiga variabel dapat dihitung menggunakan rumus berikut ini (Supranto, 1997).

$\sum X_i$  = Jumlah keseluruhan kinerja

$\sum Y_i$  = Jumlah keseluruhan kepuasan

$T_{ki}$  = Jumlah rata-rata keseluruhan

$\sum X_i = 13179$

$\sum Y_i = 13333$

$T_{ki} = ((\sum X_i))/((\sum Y_i)) \times 100\%$

$T_{ki} = 13179/13333 \times 100\%$

= 98,844%

Jadi dalam penelitian ini memperoleh nilai rata-rata dari keseluruhan variabel kinerja yaitu 98,844% sehingga disimpulkan bahwa kinerja dari *Park and Ride* Prambanan Yogyakarta belum mencapai 100% dan harus ditingkatkan lagi kinerjanya.

### 2.6 Perbandingan Standar *Park and Ride* Dengan Fasilitas *Park and Ride* Prambanan Yogyakarta

**Tabel 4.** Perbandingan Standar *Park and Ride* Dengan Fasilitas *Park and Ride* Prambanan Yogyakarta

Nomor 5 Tahun 2012 Pasal 9 ayat 1 tentang fasilitas parkir		
Standar <i>Park and Ride</i>	Fasilitas <i>Park and Ride</i> di lokasi Prambanan	Tingkat Kesesuaian
Keselamatan serta kelancaran pada lalu lintas	Tempat parkir dekat dengan persimpangan jalan yang membuat kemacetan dan rawan kecelakaan	Tidak Sesuai Standar
Kemudahan untuk menggunakan jasa parkir	Kemudahan mendapatkan parkir	Sesuai Standar
Kelestarian Lingkungan yang ada disekitar parkir	Tidak Ada	Tidak Sesuai Standar
Keamanan dan keselamatan para pengguna	Kendaraan dijamin selamat dan	Sesuaia

parkir	aman dibantu oleh petugas parkir	Standar
Fasilitas untuk menjaga kebersihan area parkir	Tidak Ada	Tidak sesuai standar
Lampu yang memadai	Tersedia lampu untuk penerangan di area parkir	Sesuai Standar
No 5 Tahun 2012 pasal 45 ayat 1 Sarana Parkir		
Rambu lalu lintas yang menunjukkan tempat parkir	Tidak Ada	Tidak sesuai standar
Pintu masuk dan pintu keluar parkir	Satu pintu saja	Tidak sesuai standar
Ruang Tunggu	Tidak Ada	Tidak Sesuai Standar
Tanda isyarat yang menunjukkan ruang parkir penuh atau belum penuh	Tidak Ada	Tidak sesuai standar
Biaya parkir dikasi murah	Biaya Parkir murah dengan harga RP. 3000,00	Sesuai standar
Penyediaan karcis parkir	Karcis parkir dibagi oleh petugas parkir	Sesuai standar
Pagar pengaman	Dikelilingi tembok pengaman	Sesuai standar
Camera pengaman CCTV	Tidak Ada	Tidak sesuai Standar

Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas Yang ada di Park and Ride Prambanan Yogyakarta banyak yang tidak sesuai dengan standar *Park and Ride*.

#### 2.7 *Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Park And Ride Prambanan Yogyakarta*

Berdasarkan data kuesioner *Park and Ride* Prambanan Yogyakarta data skala likert tingkat kepuasan dapat dilihat dari perhitungan di bawah ini (Martinez, 2003).

$$\text{Total Skor} = 13179$$

$$\text{Skor maksimum (jumlah responden} \times \text{Skor tertinggi Likert} \times \text{Jumlah Variabel)}$$

$$100 \times 5 \times 30 = 15000$$

$$\text{Skor Minimum ((jumlah responden} \times \text{Skor terendah Likert} \times \text{Jumlah Variabel)}$$

$$100 \times 1 \times 30 = 3000$$

$$\text{Indeks (\%)} = (\text{Total Skor})/(\text{Skor Maksimum}) \times \text{Jumlah Responden}$$

$$\text{Indeks (\%)} = 13179/15000 \times 100\%$$

$$\text{Indeks (\%)} = 87,86\%$$

Berdasarkan Hasil perhitungan diatas nilai indeks tingkat kepuasan pengguna *Park and Ride* Prambanan Yogyakarta adalah sebesar 87,86%. Maka berdasarkan interval penelitian dapat disimpulkan bahwa responden “SANGAT PUAS” dengan kinerja yang diberikan oleh pihak *Park and Ride* Prambanan Yogyakarta.

#### 2.8 *Kondisi Eksisting Berdasarkan Presepsi Eksisting Pengguna Park and Ride Prambanan Yogyakarta.*

Berdasarkan kondisis eksisting yang ada di tempat penelitian bahwa lokasi pintu masuk/keluar masih sangat berdekatan dengan persimpangan jalan sehingga pengguna belum merasa aman karena takut terjadinya kecelakaan

Jadi kondisi eksisting berdasarkan presepsi eksisting pengguna *Park and Ride* Prambanan Yogyakarta dapat disimpulkan bahwa kinerja dari *Park and Ride* Prambanan Yogyakarta belum terlalu maksimal atau belum terlalu bagus karena ada beberapa item fasilitas yang belum memberikan kinerja yang baik bagi para pengguna.

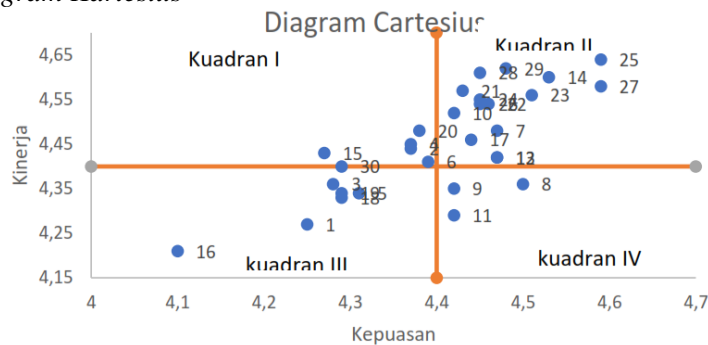
#### 2.9 *Analisis Presentase Penumpang BRT Yang Menggunakan Fasilitas Park And Ride*

Klarifikasi Responden Penumpang BRT Yang Menggunakan *Park and Ride* Prambanan Yogyakarta adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.** Responden Pengguna BRT

Yang Menggunakan BRT	Yang Tidak Menggunakan BRT
72	28

2.10 Uji Diagram Kartesius



**Gambar 2.** Diagram Cartesius

Dari hasil diagram Cartesius dapat diketahui kinerja yang harus ditingkatkan dan dipertahankan oleh pihak *Park and Ride* Prambanan Yogyakarta.

1. Kuadran I
2. Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-atribut produk berada pada tingkat tinggi, tetapi jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasa tingkat yang rendah, sehingga konsumen menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Dalam penelitian ini atribut yang termasuk dalam kuadran I adalah atribut nomor 2, 4, 6, 20, 15.
3. Kuadran II
4. Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-atribut produk berada pada tingkat tinggi, dan dilihat dari kepuasan, konsumen merasakan tingkat yang tinggi juga. Dalam penelitian ini atribut yang termasuk dalam kuadran II yaitu atribut nomor 7, 10, 12, 13, 14, 17, 20, 22, 23, 24, 25, 27, 21, 28, 29.
5. Kuadran III
6. Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-atribut produk kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasan konsumen cukup baik. Namun, konsumen mengabaikan atribut-atribut yang terletak pada posisi ini. Dalam penelitian ini atribut yang termasuk dalam kuadran III adalah nomor 1, 3, 5, 16, 18, 19, 30.
7. Kuadran IV
8. Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-atribut produk kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas. Dalam penelitian ini atribut yang termasuk dalam kuadran IV adalah nomor 8, 9, 11.

**4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diperoleh dalam Evaluasi Kinerja *Park and Ride* Prambanan Yogyakarta dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Dari ketiga variabel penelitian yaitu variabel keselamatan memperoleh nilai rata-rata presentase 99,207%, variabel keamanan memperoleh nilai rata-rata presentase 89,164%, dan variabel kenyamanan memperoleh nilai rata-rata presentase 88,19% sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja dari *Park and Ride* Prambanan Yogyakarta untuk ketiga variabel ini belum mencapai 100% dan fasilitas yang ada di *Park and Ride* Prambanan Yogyakarta banyak yang belum sesuai dengan standar *Park and Ride*, sehingga dapat disimpulkan kinerjanya belum terlalu baik.
- b. Berdasarkan perhitungan nilai indeks tingkat kepuasan terhadap kinerja *Park and Ride* Prambanan Yogyakarta memperoleh nilai sebesar 87,86% dan berdasarkan interval penelitian dapat disimpulkan bahwa responden “SANGAT PUAS” dengan kinerja yang diberikan oleh pihak *Park and Ride* Prambanan Yogyakarta.

- c. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa presentase penumpang BRT yang menggunakan fasilitas *Park and Ride* adalah sebanyak 72 responden, dan 28 responden menggunakan fasilitas *Park and Ride* tetapi tidak menggunakan BRT.

## 5. SARAN

Saran yang dapat diberikan penulis adalah:

- a. Dari ketiga variabel penelitian yaitu variabel keselamatan memperoleh nilai rata-rata presentase 99,207%, variabel keamanan memperoleh nilai rata-rata presentase 89,164%, dan variabel kenyamanan memperoleh nilai rata-rata presentase 88,19% sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja dari *Park and Ride* Prambanan Yogyakarta untuk ketiga variabel ini belum mencapai 100% sehingga disarankan bagi pihak *Park and Ride* untuk meningkatkan kinerjanya.
- b. Dari pihak *Park and Ride* Prambanan Yogyakarta banyak fasilitas yang belum sesuai dengan standar *Park and Ride*, contohnya belum tersedia camera cctv, pintu masuk dan pintu keluar hanya satu pintu saja, belum tersedia ruang tunggu, tidak ada fasilitas kebersihan, dan tidak ada rambu penunjuk parkir, maka disarankan agar dari pihak *Park and Ride* untuk perlu menyediakan fasilitas-fasilitas tersebut agar pengguna merasa puas dan aman untuk menggunakan fasilitas *Park and Ride* tersebut.
- c. Dari pihak *Park and Ride* harus perlu mengevaluasi kinerja dan fasilitas yang masih belum sesuai dengan harapan dari para pengguna *Park and Ride* Prambanan Yogyakarta agar di masa mendatang dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal lagi.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat dan kehendak-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini. Peneliti sadari penelitian ini tidak akan selesai tanpa doa, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Adapun dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu Dr. Hj. Ani Tjitra Handayani ST, MT Selaku Dosen Pembimbing I, Ibu Veronica Diana Anis Anggorowati, ST, MT Selaku Dosen Pembimbing II, Penyusun menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, dan masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati dan keikhlasan penyusun sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Akhir kata penyusun sangat berharap semoga penelitian ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pihak yang terkait.

## DAFTAR PUSTAKA

- Jacksonville Transportation Authority, (2009), *The independent agency responsible for public transit and roadway infrastructure that connects northeast Florida*, Florida.
- Martinez, C.L., 2003, *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*, center point Institute, Inc, Arizona.
- Supranto., J. 1997. "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar". Rineka Cipta, Jakarta.