

**KAJIAN SPASIAL PELAYANAN BUS TRANS BANJARBAKULA
(Studi: Koridor 3, Rute Terminal Induk KM 6 – Anjir Muara)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Strata satu (S1)
Pendidikan Geografi**



Disusun Oleh

Muhammad Arsyad

2110115210014

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GEOGRAFI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

MUHAMMAD ARSYAD

NIM. 2110115210014

Telah dipertahankan didepan dewan penguji

Pada tanggal 19 Mei 2025

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing 1



Dr. Parida Angriani, M.Pd.

NIP. 19810927200501 2 002

Penguji 1



Dr. Hi. Karunia Puji Hastuti, M.Pd.

NIP. 19820213 200312 2 001

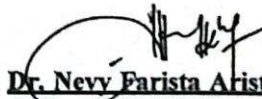
Pembimbing 2



Dr. Eva Alviawati, M.Sc.

NIP. 19791127200801 2 009

Penguji 2



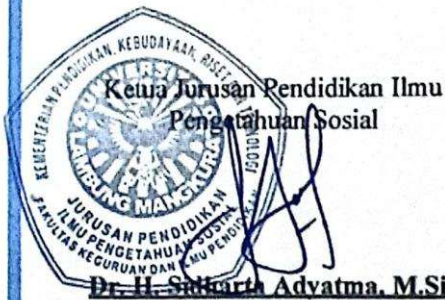
Dr. Nevy Farista Aristin, M.Sc.

NIP. 19880419201404 2 002

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

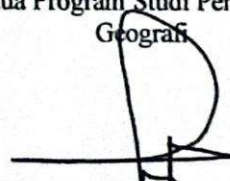
Sarjana Pendidikan Geografi

Tanggal 19 Mei 2025



NIP. 19671003 200212 1 001

Ketua Program Studi Pendidikan
Geografi



Dr. Hi. Karunia Puji Hastuti, M.Pd.

NIP. 19820213 200312 2 001

HALAMAN PERSETUJUAN

SPATIAL STUDY OF TRANS BANJARBAKULA BUS SERVICES

(Study: Corridor 3, Main Terminal Route KM 6 – Anjir Muara)

Olch:

Muhammad Arsyad
NIM. 2110115210014

Pembimbing Utama



Dr. Parida Angriani, M.Pd.
NIP. 19810927200501 2 002

Pembimbing Pendamping



Dr. Eya Alviawati, M.Sc.
NIP. 19791127200801 2 009

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Pendidikan Geografi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Lambung Mangkurat
Banjarmasin,



Dr. Hj. Karunia Puji Hastuti, M.Pd
NIP. 19820213 200312 2001


PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Arsyad
NIM : 2110115210014
Program Studi : Pendidikan Geografi
Jurusan : Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS)
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)
Universitas : Universitas Lambung Mangkurat (ULM)

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut di dalam daftar pustaka.

Banjarmasin, 04 Juni 2025


METERAI
TEMPEL
96FAMX347159812
Muhammad Arsyad

SPATIAL STUDY OF TRANS BANJARBAKULA BUS SERVICES

(Study: Corridor 3, Main Terminal Route KM 6 – Anjir Muara)

Muhammad Arsyad¹⁾ Parida Angriani²⁾ Eva Alviawati³⁾

Karunia Puji Hastuti⁴⁾ Nevy Farista Aristin⁵⁾

Geography Education Study Program, Faculty of Teacher Training and Education,
Lambung Mangkurat University

Email: 2110115210014@mhs.ulm.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of user satisfaction with the Minimum Service Standards (SPM) on mass transportation in Corridor 3, route Main Terminal Km 6 - Anjir Muara. The method used is a quantitative approach with a survey technique through a questionnaire. Samples were taken using the accidental sampling technique, involving 96 respondents who got off at five stops: GIBS, Beringin Village, Al Fattah Mosque, Anjir Muara District Office, and Al Mukarram Mosque for one week. Data analysis was carried out in two stages: spatial analysis and Importance Performance Analysis (IPA). The results of the spatial analysis show that the stops in Corridor 3 are strategically placed along the main road close to campuses, schools, public services, and settlements. The average distance between stops is 300-500 meters, according to walking comfort standards. Based on the results of the IPA, several aspects of the service that are considered to need to be improved are lighting facilities at stops, information related to security disturbances, and emergency response information such as complaint numbers that should be available on the bus. Efforts to improve services need to be focused on indicators that have not met user expectations, while aspects that have been satisfactory must be maintained. This improvement in service quality is expected to encourage people to switch from private vehicles to public transportation, especially the Trans Banjarbakula Bus, in order to create a more efficient and sustainable transportation system.

Keywords: User Satisfaction Level, Minimum Service Standards (SPM), Trans Banjarbakula Bus)

KAJIAN SPASIAL PELAYANAN BUS TRANS BANJARBAKULA

(Studi : Koridor 3, Rute Terminal Induk KM 6 – Anjir Muara)

Muhammad Arsyad¹⁾ Parida Angriani²⁾ Eva Alviawati³⁾

Karunia Puji Hastuti⁴⁾ Nevy Farista Aristin⁵⁾

Program Studi Pendidikan Geografi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas
Lambung Mangkurat

Email: 2110115210014@mhs.ulm.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada transportasi massal di Koridor 3 rute Terminal Induk Km 6 – Anjir Muara. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei melalui kuesioner. Sampel diambil menggunakan teknik accidental sampling, melibatkan 96 responden yang turun di lima halte: GIBS, Desa Beringin, Masjid Al Fattah, Kantor Kecamatan Anjir Muara, dan Masjid Al Mukarram selama satu minggu. Analisis data dilakukan melalui dua tahap: Analisis Spasial dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil analisis spasial menunjukkan bahwa halte-halte di Koridor 3 ditempatkan secara strategis di sepanjang jalan utama yang dekat dengan kampus, sekolah, layanan publik, dan permukiman. Jarak antarhalte rata-rata 300–500 meter, sesuai standar kenyamanan berjalan kaki. Berdasarkan hasil IPA, beberapa aspek layanan yang dinilai perlu diperbaiki adalah fasilitas penerangan di halte, informasi terkait gangguan keamanan, serta informasi tanggap darurat seperti nomor pengaduan yang seharusnya tersedia di dalam bus. Upaya peningkatan layanan perlu difokuskan pada indikator-indikator yang belum memenuhi harapan pengguna, sementara aspek-aspek yang telah memuaskan harus tetap dipertahankan. Peningkatan kualitas pelayanan ini diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi ke angkutan umum, khususnya Bus Trans Banjarbakula, demi terciptanya sistem transportasi yang lebih efisien dan berkelanjutan.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan Pengguna, Standar Pelayanan Minimal (SPM), Bus Trans Banjarbakula

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, peneliti ucapkan puji syukur atas karunianya yang telah melimpahkan rahmat hidayah serta inayah sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang telah disusun dengan maksimal serta mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga dapat memperlancar penelitian ini. Sholawat serta salam tidak lupa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan pengikut beliau hingga akhir zaman. Semoga kita semua mendapat syafa'at beliau di akhirat kelak, amin.

Skripsi ini mempersembahkan sebuah kajian tentang hal apa saja yang harus ada pada sebuah angkutan umum untuk masyarakat. Penelitian ini diberi judul **“Kajian Spasial Pelayanan Bus Trans Banjarbakula (Studi : Koridor 3, Rute Terminal Induk KM 6 – Anjir Muara)”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Pendidikan Geografi. Skripsi ini harapannya dapat menjadi masukan dan perbaikan untuk Dinas terkait dan masyarakat umumnya.

Peneliti tidak lupa mengucapkan terima kasih setulus-tulusnya terhadap semua pihak yang telah terlibat dalam penelitian ini tanpa adanya dukungan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini . Terima kasih yang tidak terhingga peneliti ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. Sunarno Basuki, Drs., M.Kes., AIFO selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Dr. Drs. Sidharta Adyatma, M. Si. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat serta beliau merupakan Dosen Pembimbing Akademik saya.
4. Ibu Dr. Hj. Karunia Puji Hastuti, M. Pd. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Geografi yang telah memberikan motivasi dalam proses penyelesaian pendidikan.
5. Ibu Dr. Parida Angriani, M. Pd. selaku dosen pembimbing utama telah menjadikan peneliti sebagai orang yang bertanggung jawab dan sabar. Pembimbing utama telah memberikan waktu dan kesediaannya untuk peneliti meminta nasehat maupun pendapat layaknya orang tua sendiri.
6. Ibu Dr. Eva Alviawati S. Pd., M.Sc selaku dosen pendamping yang telah memberikan atas segala masukan, saran konstruktif, serta dukungan moral yang diberikan selama proses penelitian dan penulisan berlangsung. Kehadiran dan peran aktif Ibu sangat membantu penulis dalam mempertajam analisis dan penyusunan karya ini.
7. Ibu Dr. Hj. Karunia Puji Hastuti, M. Pd dan Dr. Nevy Farista Aristin, M. Sc selaku penguji yang telah memberikan masukan terhadap karya ilmiah ini. Penguji telah menjadikan peneliti sebagai orang yang bertanggung jawab serta jujur terhadap sebuah karya.

8. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Geografi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat yang telah banyak memberikan saran dan motivasi, sehingga penelitian dapat selesai.

9. Program Kartu Indonesia Pintar (KIP) Kuliah, yang telah memberikan kesempatan emas kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan tinggi tanpa harus terbebani secara finansial. Bantuan ini bukan hanya sebatas bantuan biaya kuliah, tetapi menjadi bukti nyata keberpihakan negara kepada generasi muda bangsa menjadi jembatan harapan dan motivasi besar bagi penulis untuk terus berjuang, belajar, dan menyelesaikan studi dengan penuh dedikasi. Tanpa dukungan program ini, pencapaian akademik ini tentu tidak akan mudah untuk diraih.

10. Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang telah membuka ruang seluas-luasnya bagi mahasiswa untuk mengembangkan potensi diri melalui berbagai bentuk pembelajaran di luar kelas. Melalui program MBKM, penulis berkesempatan untuk mendapatkan pengalaman luar biasa seperti MSIB ke kota Serambi Mekkah (Aceh) bukan hanya pengalaman dan ilmu melainkan penulis mendapatkan Keluarga, Guru, Bunda, Teman, dan Adek. Serta Kampus Mengajar di SDN Sungai Lulut 3 tidak hanya ilmu dan pengalaman akan tetapi di ajakkan cara mengajar Anak-anak dengan sejuta sifat dan tingkah laku. Kebijakan inovatif ini telah menjadi salah satu langkah transformasi pendidikan tinggi yang sangat dirasakan dampaknya secara langsung oleh mahasiswa, termasuk penulis sendiri.

11. Bapak Ir. Moh. Wahyudi.,Amd LLAJ.,ST. Kepala Bidang Angkutan Jalan Serta seluruh jajaran Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan , yang telah memberikan akses data, informasi, serta arahan yang sangat membantu dalam proses pengumpulan data dan pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Pengelola Bus Trans Banjarbakula, atas kerja sama yang baik serta keterbukaan dalam memberikan informasi terkait sistem operasional, pelayanan, dan pengelolaan angkutan umum di wilayah Banjarmasin. Bantuan dan kerja sama yang diberikan sangat berperan penting dalam kelancaran penelitian ini.

12. Abah H. Syaifullah dan Ibu Noor Halimah merupakan penyemangat jiwa dua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, dua orang yang selalu mengusahakan anak pertamanya ini menempuh pendidikan setinggi-tingginya meskipun mereka berdua sendiri hanya bisa menempuh pendidikan sampai tahap dasar. Kepada abah saya, terima kasih atas setiap cucuran keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah demi anakmu bisa sampai kepada tahap ini, demi anakmu dapat mengenyam pendidikan sampai ke tingkat ini, dan terima kasih telah menjadi contoh untuk menjadi seorang laki-laki yang bertanggung jawab penuh terhadap keluarga. Untuk ibu saya, terima kasih atas segala motivasi, pesan, doa, dan harapan yang selalu mendampingi setiap langkah dan ikhtiar anakmu untuk menjadi seseorang yang berpendidikan, terima kasih atas kasih sayang tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu, atas kesabaran dan pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup saya, terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi, serta pelita yang tak pernah padam dalam setiap langkah yang saya tempuh. Terakhir, terima kasih atas segala hal yang kalian berikan yang tak terhitung jumlahnya.

13. Adikku tersayang Latifah & Wafiq Muslimah yang mana telah memberikan motivasi, doa dan semangat untuk penulis walaupun dia adalah musuh terbesarku, tetapi mereka juga tujuan utamaku untuk menyelesaikan skripsi ini, karna dialah tanggung jawabku untuk mendidik dan menjaga mereka yang selalu ada didalam senang maupun susahku. “Tumbuhlah menjadi versi yang bersangatan lebih hebat dari kakak”.

14. Teman-teman mahasiswa Pendidikan Geografi khususnya, mahasiswa Universitas Lambung Mangkurat pada umumnya. Telah memberikan motivasi, doa, dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan.

15. Untuk nama yang penulis tidak dapat sebut namanya, tapi sudah tertulis jelas di Lauhul Mahfuz untukku. Terimakasih sudah menjadi salah satu alasan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai bentuk memantaskan diri. Walaupun saat ini penulis belum tau nama mu, bagaimana rupa mu, dan berada dibelahan bumi mana. Semoga kita segera dipertemukan diwaktu yang tepat dan dikeadaan yang masih sama-sama terjaga.

16. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri Muhammad Arsyad. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai dititik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang di usahakan dan belum berhasil, namun terimakasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terimakasih karna memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin walaupun berbagai tekanan diluar keadaan, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Muhammad Arsyad. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah Swt. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak sekali terdapat kekurangan baik dalam pembuatnya, tata bahasa yang disajikan, sehingga kritik dan saran untuk perbaikan guna penyusunan skripsi jauh lebih bermanfaat serta baik. Penulis berharap skripsi ini dpat bermanfaat bagi pembaca untuk dijadikan acuan referensi penelitian.

Banjarmasin, 12 Maret 2025

Penulis

Muhammad Arsyad
(2110115210014)

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
ABSTRACT.....	v
INTISARI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Asumsi dan Keterbatasan Penelitian	6
F. Ruang Lingkup Penelitian	7
G. Definisi Operasional	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Pengertian Umum Transportasi Publik.....	9
B. Standar Pelayanan Minimal (SPM)	10
C. Kualitas Pelayanan	14
D. Kepuasan Pelanggan	16
E. <i>Buy The Service</i> (BTS)	18
F. Keaslian Penelitian	21
G. Kerangka Berpikir.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Rancangan Penelitian.....	26

B. Populasi dan Sampel Penelitian	26
C. Variabel Penelitian	28
D. Pengumpulan Data Penelitian	31
1. Jenis Data	31
2. Teknik Pengumpulan Data.....	32
3. Uji Instrumen	33
E. Pengolahan Data.....	33
F. Metode Analisis.....	34
a. Metode Analisis Spasial.....	34
b. Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	34
1. Tingkat Kesesuaian IPA	35
2. Matriks Kuadran IPA.....	36
G. Prosedur Pengolahan Data.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Deskripsi Wilayah	40
1. Letak dan Batas Wilayah Kabupaten Barito Kuala	40
2. Letak, Batas, dan Luas Wilayah Kota Banjarmasin	50
3. Persebaran Halte Bus Trans Banjarbakula Koridor 3	59
B. Deskripsi Objek Penelitian	61
C. Karakteristik Responden.....	66
D. Hasil Penelitian.....	72
E. Pembahasan	88
BAB V PENUTUP.....	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA.....	93
Lampiran 1.....	96
Lampiran 2.....	97
Lampiran 3.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Wilayah BTS di indonesia (data per Juni 2022).....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	25
Gambar 3. 1 Grafik Derajat Kartesisus	37
Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kabupaten Barito Kuala Tahun 2025.....	41
Gambar 4. 2 Peta Sungai Kabupaten Barito Kuala Tahun 2025	43
Gambar 4. 3 Peta Kemiringan Lahan Kabupaten Barito Kuala Tahun 2025	45
Gambar 4. 4 Peta Geologi Kabupaten Barito Kuala 2025.....	47
Gambar 4. 5 Peta Jenis Tanah Kabupaten Barito Kuala Tahun 2025	49
Gambar 4. 6 Peta Administrasi Kota Banjarmasin Tahun 2025	51
Gambar 4. 7 Peta Jenis Tanah Kota Banjarmasin Tahun 2025	54
Gambar 4. 8 Peta Geologi Kota Banjarmasin Tahun 2025	55
Gambar 4. 9 Peta Topografi Kota Banjarmasin Tahun 2025	56
Gambar 4. 10 Peta Hidrologi Kota Banjarmasin Tahun 2025.....	58
Gambar 4. 11 Peta Rute Koridor 3	60
Gambar 4. 12 Moda Teman Bus Trans Banjarbakula	62
Gambar 4. 13 Nama-nama Halte Koridor 3	62
Gambar 4. 14 Pembayaran Tap Card dan QRIS Teman Bus	63
Gambar 4. 15 Fasilitas di dalam Bus	63
Gambar 4. 16 Halte Bus UNISKA 1, Jl. Adhyaksa No.32, Sungai Miai, Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70123	64
Gambar 4. 17 Jadwal Koridor 3.....	65
Gambar 4. 18 Kesiapsiagaan Petugas Dalam Memberikan Layanan Terbaik Kepada Penumpang	65
Gambar 4. 19 Hasil Diagram Kartesius.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 2 Keaslian Penelitian	21
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian	28
Tabel 3. 2 Pengumpulan Data	32
Tabel 3. 3 Skala Likert	33
Tabel 3. 4 Tabel Diagram Aliran.....	39
Tabel 4. 1 Klasifikasi Relief Berdasarkan Kemiringan Lereng dan Beda Tinggi Vanzudam, 1983	53
Tabel 4. 2 Data Operasional Transportasi Publik Bus Trans Banjarbakula	61
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 4. 5 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	67
Tabel 4. 6 Data Responden Berdasarkan Maksud Perjalanan.....	68
Tabel 4. 7 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan (per Bulan).....	69
Tabel 4. 8 Data Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Moda BTS	69
Tabel 4. 9 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Menggunakan Moda BTS Dalam Waktu 1 Minggu	70
Tabel 4. 10 Data Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan Moda BTS Dalam Seminggu	71
Tabel 4. 11 Data Responden Berdasarkan Moda Yang Digunakan Untuk Menuju Halte/Shelter BTS.....	71
Tabel 4. 12 Analisis Titik Zona Lahan, Buffer, Potensi Pengembangan, dan Koordinat Lokasi	73
Tabel 4. 13 Penentuan Jarak antara Halte dan/atau Tempat Perhentian Bus (TPB)	75
Tabel 4. 14 Perhitungan Nilai Rata-rata & Tingkat Kesesuaian	77
Tabel 4. 15 Keterangan KTI.....	78
Tabel 4. 16 Indikator Pertanyaan Pada Kuadran A	81
Tabel 4. 17 Indikator Pertanyaan Pada Kuadran B	82
Tabel 4. 18 Indikator Pertanyaan Pada Kuadran C	85
Tabel 4. 19 Indikator Pertanyaan Pada Kuadran D	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Observasi Lapangan.....	96
Lampiran 1. 2 Aplikasi MItra Darat.....	96
Lampiran 1. 3 Responden Lapangan.....	96
Lampiran 2. 1 Kuesioner Penelitian.....	100
Lampiran 3. 1 Data Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Standar Pelayanan.....	101
Lampiran 3. 2 Data Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kepuasan.....	104
Lampiran 3. 3 Lembar Instrumen Validasi.....	107