

**ANALISIS PERSEPSI TINGKAT KEPUASAN  
PENGGUNA FASILITAS PEDESTRIAN  
DI KAWASAN STASIUN TEBET**

**TUGAS AKHIR**



**FIRMANDA**

**1182004025**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BAKRIE**

**2023**

**ANALISIS PERSEPSI TINGKAT KEPUASAN  
PENGGUNA FASILITAS PEDESTRIAN  
DI KAWASAN STASIUN TEBET**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana teknik**



**FIRMANDA**

**1182004025**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA**

**2023**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang  
Dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Firmanda**

**NIM : 1182004025**

**Tanda Tangan : **

**Tanggal : 30 Agustus 2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Firmanda

NIM : 1182004025


Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

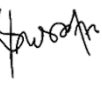
Judul Skripsi : Analisis Persepsi Tingkat Kepuasan Pengguna Fasilitas Pedestrian di Kawasan Stasiun Tebet.

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bahan persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.**

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Ir. Ade Asmi, S.T., M.Sc., IPM (  )

Penguji 1 : Safrilah, S.T., M.Sc (  )

Penguji 2 : Susania Novita Putri, S.T., M.T (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 30 Agustus 2023

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatnya berupa kesehatan, kesempatan, serta pengetahuan sehingga saya mampu menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Analisis Persepsi Tingkat Kepuasan Pengguna Fasilitas Pedestrian Di Kawasan Stasiun Tebet".

Penulisan Tugas Akhir ini merupakan tugas yang harus diselesaikan oleh Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Komputer Universitas Bakrie. Tujuan utama dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie. Saya selaku penulis dan penyusun Tugas Akhir ini ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang turut membantu dan mendukung saya dalam menyusun Tugas Akhir ini :

1. Ayah serta Ibu yang senantiasa mendoakan penulis serta senantiasa mendukung, menasehati, dan juga memberikan motivasi kepada penulis selama penulis melalui pendidikan dan penelitian ini.
2. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D. Selaku Rektor Universitas Bakrie.
3. Ibu Fatin Adriati, S.T., M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Bakrie.
4. Bapak Dr. Ir Ade Asmi, S.T., M.Sc., Ph.D. Selaku Dosen Pembimbing Akademik dan juga Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan masukan, bimbingan, dukungan, dan motivasi bagi penulis selama peneliti dan penyusunan tugas akhir ini.
5. Teman-teman Mahasiswa Program Teknik Sipil Universita Bakrie Angkatan 2018, serta orang-orang terdekat penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu memberikan semangat hingga penulisan Tugas Kahir ini dapar terselesaikan.
6. Kepada yang terkasih Muliya Elviana yang selalu menyemangati dan mendengarkan keluh kesah penulis selama proses perkuliahan dan

penelitian berlangsung.

7. Bagas dan Inul sebagai *partner* diskusi yang saling menyemangati satu sama lain selama penyusunan Tugas Akhir.
8. Kepada kawan-kawan Abadi Reptiles Shultan, Reihan, Faruq, Umam, Thalman, Wangga dan kawan-kawan yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu terima kasih telah banyak memberikan bantuan moral serta petua-petuah bijak dalam penyelesaian perkuliahan dan penulisan skripsi ini.

Terima kasih kepada pihak-pihak yang telah disebutkan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan Tugas Akhir ini. Demikian ini penulisan Tuga Akhir yang telah dibuat. Saya menyadari Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Juga bermanfaat begi saya selaku penulis.

Jakarta, 30 Agustus 2023



Penulis

## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Firmanda  
NIM : 1182004025  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

### ANALISIS PERSEPSI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA

### FASILITAS PEDESTRIAN DI KAWASAN STASIUN TEBET

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 30 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



Firmanda

**ANALISIS PERSEPSI TINGKAT KEPUASAN  
PENGGUNA FASILITAS PEDESTRIAN  
DI KAWASAN STASIUN TEBET**

**Firmanda<sup>1</sup>**

---

**ABSTRAK**

Indonesia adalah negara yang mengalami pertumbuhan dan perkembangan dari masa ke masa, terutama dalam hal transportasi. Salah satu area di Jakarta yang bernama Stasiun Tebet memiliki banyak perpindahan moda transportasi dari satu jenis ke jenis lainnya, yang dapat menyebabkan kemacetan atau padatnya lalu lintas di sekitar Stasiun Tebet. Sebagian besar transportasi yang ada di Stasiun Tebet masih menggunakan kendaraan pribadi seperti mobil dan motor.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui fasilitas yang berada pada jalur pedestrian Stasiun Tebet, kesenjangan yang terjadi serta tingkat kepuasan terhadap fasilitas. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan pengolahan data dilakukan dengan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Spearman, *Importance Performane Analysis* (IPA), GAP dan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, terdapat 28 fasilitas pada jalur pedestrian, pada pengujian dengan metode IPA terdapat 1 fasilitas pada kuadran I, 9 fasilitas pada kuadran II, 10 fasilitas pada kuadran III, 4 fasilitas pada kuadran IV, dan pada pengujian dengan metode CSI hasil tingkas kepuasan dengan indeks 0,66. berdasarkan hasil yang didapatkan terdapat 11 fasilitas yang tidak terdapat pada jalur pedestrian dapat menjadi evaluasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan melakukan survey atau evaluasi fasilitas yang dibutuhkan.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Fasilitas Pedestrian, *Importance Performane Analysis* (IPA), GAP, *Customer Statisfaction Indeks* (CSI)

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Sarjana Program Studi Teknik Sipil Universitas Bakrie



**ANALISIS PERSEPSI TINGKAT KEPUASAN  
PENGGUNA FASILITAS PEDESTRIAN  
DI KAWASAN STASIUN TEBET**

**Firmanda<sup>2</sup>**

---

***ABSTRACT***

*Indonesia is a country that experiences growth and development from time to time, especially in terms of transportation. One area in Jakarta called Tebet Station has many modes of transportation from one type to another, which can cause congestion or heavy traffic around Tebet Station. Most of the transportation at Tebet Station still uses private vehicles such as cars and motorbikes.*

*The purpose of this study is to find out the facilities that are on the Tebet Station pedestrian path, the gaps that occur and the level of satisfaction with the facilities. This research uses quantitative research methods and data processing is carried out with Validity Test, Reliability Test, Spearman Test, Importance Performane Analysis (IPA), GAP and Customer Statisfaction Index (CSI).*

*The results showed that, there were 28 facilities on the pedestrian path, in testing with the IPA method there were 1 facility in quadrant I, 9 facilities in quadrant II, 10 facilities in quadrant III, 4 facilities in quadrant IV, and in testing with the CSI method the results were short satisfaction with an index of 0.66. based on the results obtained there are 11 facilities that are not found on pedestrian paths that can be evaluated to increase user satisfaction and conduct a survey or evaluation of the facilities needed.*

*Keywords: Satisfaction Level, Pedestrian Facilities, Importance Performance Analysis (IPA), GAP, Customer Statistics Index (CSI)*

---

<sup>2</sup>Mahasiswa Sarjana Program Studi Teknik Sipil Universitas Bakrie

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Batasan Penelitian .....	2
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>4</b>
2.1 Jalur Pedestrian.....	4
2.1.1 Pengertian Jalur Pedestrian .....	4
2.2 Fasilitas Pedestrian .....	4
2.2.1 Fasilitas Pedestrian Menurut Kementerian PUPR (Putlisbang Jalan dan Jembatan) Tahun 2018.....	7
2.2.2 Fasilitas Menurut ITDP Tahun 2019 .....	18
2.3 Kecepatan Pejalan Kaki.....	19
2.4 <i>Non – Motorized</i> Transportasi .....	19
2.5 Shelter Ojek Online .....	19
2.6 Moda Transportasi .....	20
2.7 Tingkat Kepuasan .....	20

2.8	Gap Anlisis .....	21
2.9	Kuesioner.....	21
2.10	Uji Validitas .....	21
2.11	Uji Reliabilitas.....	22
2.12	Uji Spearmen .....	23
2.13	Pendekatan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	23
2.14	<i>Customer Statisfaction Index (CSI)</i> .....	26
2.15	Penelitian Terdahulu .....	27
BAB III	METODELOGI PENELITIAN.....	32
3.1	Bagan Alir Penelitian.....	32
3.2	Umum.....	33
3.3	Persiapan Penelitian .....	33
3.4	Lokasi Penelitian .....	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.6	Data Primer.....	35
3.7	Data Sekunder .....	35
3.8	Penentuan Sampel dan Populasi.....	36
3.9	Metode Sampling .....	37
3.10	Kuesioner Online .....	37
3.11	Pengolahan Data.....	41
3.12	Kesimpulan dan Saran .....	42
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1	Pengumpulan Data .....	43
4.2	Fasilitas Pedestrian Menurut PUPR dan ITDP.....	43
4.3	Pengumpulan Data Berdasarkan Demografi Responden .....	72
4.3.1	Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
4.3.2	Demografi Responden Berdasarkan Usia .....	72
4.3.3	Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	73
4.3.4	Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	74
4.3.5	Demografi Responden Berdasarkan Penghasilan .....	75
4.3.6	Demografi Responden Berdasarkan Yang Pernah Berjalan Kaki di Jalur Pedestrian .....	76

4.3.7	Demografi Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Selama Seminggu .....	77
4.3.8	Demografi Responden Berdasarkan Tujuan Berjalan Kaki .....	78
4.3.9	Demografi Responden Berdasarkan Waktu Saat Berjalan.....	79
4.3.10	Demografi Responden Berdasarkan Moda Yang di Gunakan Sebelum Berjalan Kaki .....	80
4.3.11	Demografi Responden Berdasarkan Moda Yang di Gunakan Sesudah Berjalan Kaki .....	81
4.3.12	Demografi Responden Berdasarkan Berjalan Pada Trotoar.....	82
4.3.13	Demografi Responden Berdasarkan Jalan Yang di Lewati Memiliki Trotoar .....	83
4.3.14	Demografi Responden Berdasarkan Kenyamanan Saat Berjalan Kaki .....	84
4.3.15	Demografi Responden Berdasarkan Keamanan Saat Berjalan Kaki .....	85
4.3.16	Demografi Responden Berdasarkan Adanya Pedagang Kaki Lima	86
4.3.17	Demografi Responden Berdasarkan Adanya Pepohonan dan Lainnya .....	87
4.3.18	Demografi Responden Berdasarkan Kecepatan Kendaraan .....	88
4.3.19	Demografi Responden Berdasarkan Kecepatan Berjalan .....	89
4.3.20	Demografi Responden Berdasarkan Waktu Tempuh Berpindah Moda Saat Berjalan Kaki .....	90
4.4	Uji Validitas .....	91
4.5	Uji Reliabilitas.....	92
4.6	Pengolahan Data.....	92
4.6.1	<i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i> .....	93
4.6.2	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	100
4.7	Analisis dan Pembahasan .....	104
4.7.1	Analisis Fasilitas Pedestrian.....	104
4.7.2	Analisis Kuesioner .....	105
4.7.3	Analisis Karakteristik Pejalan Kaki .....	106
4.7.4	Analisis <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i> .....	107
4.7.5	Analisis GAP.....	109
4.7.6	Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	111

4.8	Hasil Analisis.....	112
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	114
5.1	Kesimpulan.....	114
5.2	Saran.....	117

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1 Contoh Pedestrian Platform di Ruas Jalan.....</b>	<b>10</b>
<b>Gambar 2. 2 Contoh Pedestrian Platform di Persimpangan .....</b>	<b>10</b>
<b>Gambar 2. 3 Perspektif Jembatan Penyeberangan .....</b>	<b>12</b>
<b>Gambar 2. 4. Tipikal Jembatan Penyeberangan.....</b>	<b>12</b>
<b>Gambar 2. 5. Tipikal Terowongan Pejalan Kaki.....</b>	<b>13</b>
<b>Gambar 2. 6. Tipe Balok Peringatan.....</b>	<b>14</b>
<b>Gambar 2. 7. Tipe Blok Pengarah .....</b>	<b>14</b>
<b>Gambar 2. 8. Dimensi Jendulan.....</b>	<b>16</b>
<b>Gambar 2. 9. Pemilihan Moda di Indonesia .....</b>	<b>20</b>
<b>Gambar 2. 10. Diagram Kartesius (Importance Performance Analysis).....</b>	<b>25</b>
<b>Gambar 4.3.1. Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....</b>	<b>72</b>
<b>Gambar 4.3. 2. Demografi Responden Berdasarkan Usia .....</b>	<b>73</b>
<b>Gambar 4.3. 3. Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ...</b>	<b>74</b>
<b>Gambar 4.3. 4. Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....</b>	<b>75</b>
<b>Gambar 4.3. 5. Demografi Responden Berdasarkan Penghasilan .....</b>	<b>76</b>
<b>Gambar 4.3. 6. Demografi Responden Berdasarkan Yang Pernah Berjalan Kaki di Jalur Pedestrian.....</b>	<b>77</b>
<b>Gambar 4.3. 7. Demografi Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Selama Seminggu .....</b>	<b>78</b>
<b>Gambar 4.3. 8. Demografi Responden Berdasarkan Tujuan Berjalan Kaki</b>	<b>79</b>
<b>Gambar 4.3. 9. Demografi Responden Berdasarkan Waktu Berjalan.....</b>	<b>80</b>
<b>Gambar 4.3. 10. Demografi Responden Berdasarkan Moda Transportasi Yang di Gunakan Sebelum Berjalan Kaki .....</b>	<b>81</b>
<b>Gambar 4.3. 11. Demografi Responden Berdasarkan Moda Yang di Gunakan Sesudah Berjalan Kaki .....</b>	<b>82</b>

<b>Gambar 4.3. 12. Demografi Responden Berdasarkan Berjalan Pada Trotoar</b> .....	83
<b>Gambar 4.3. 13. Demografi Responden Berdasarkan Jalan Yang di Lewati Memiliki Trotoar</b> .....	84
<b>Gambar 4.3. 14. Dmeografi Responden Berdasarkan Kenyamanan Saat Berjalan Kaki</b> .....	85
<b>Gambar 4.3. 15. Demografi Responden Berdasarkan Keamanan Saat Berjalan Kaki</b> .....	86
<b>Gambar 4.3. 16. Demografi Responden Berdasarkan Adanya Pedagang Kaki Lima</b> .....	87
<b>Gambar 4.3. 17. Demografi Responden Berdasarkan Adanya Pepohonan dan Lainnya</b> .....	88
<b>Gambar 4.3. 18. Demografi Responden Berdasarkan Kecepatan Kendaraan</b> .....	89
<b>Gambar 4.3. 19. Demografi Responden Berdasarkan Kecepatan Berjalan Kaki</b> .....	90
<b>Gambar 4.3. 20. Demografi Responden Berdasarkan Waktu Tempuh Bepindah Moda Saat Berjalan Kaki</b> .....	91
<b>Gambar 4.5. 1. Uji Reliabilitas</b> .....	92
<b>Gambar 4.7.2.1. 1. Uji Sperman</b> .....	105
<b>Gambar 4.7.2.1. 2. Uji Spearman</b> .....	106

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1 Parameter Fasilitas Pedestrian.....</b>	<b>7</b>
<b>Tabel 2. 2. Kecepatan Orang Berjalan .....</b>	<b>19</b>
<b>Tabel 2. 3. Nilai CSI .....</b>	<b>27</b>
<b>Tabel 2. 4. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>29</b>
<b>Tabel 3. 1. Kuesioner Karakteristik Pejalan Kaki .....</b>	<b>37</b>
<b>Tabel 3. 2. Kuesioner Presepsi Pejalan Kaki .....</b>	<b>39</b>
<b>Tabel 4. 1. Ceklis Fasilitas Kawasan Stasiun Tebet.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel 4. 2. Ceklist Fasilitas Pedestrian Kawasan Gudang Peluru.....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4.3. 1. Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....</b>	<b>72</b>
<b>Tabel 4.3. 2 Demografi Responden Berdasarkan Usia .....</b>	<b>73</b>
<b>Tabel 4.3. 3. Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....</b>	<b>73</b>
<b>Tabel 4.3. 4. Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....</b>	<b>74</b>
<b>Tabel 4.3. 5. Demografi Responden Berdasarkan Penghasilan .....</b>	<b>75</b>
<b>Tabel 4.3. 6. Demografi Responden Berdasarkan Yang Pernah Berjalan Kaki di Jalur Pedestrian .....</b>	<b>76</b>
<b>Tabel 4.3. 7. Demografi Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Selama Seminggu .....</b>	<b>77</b>
<b>Tabel 4.3. 8. Demografi Responden Berdasarkan Tujuan Berjalan Kaki .....</b>	<b>78</b>
<b>Tabel 4.3. 9. Demografi Responden Berdasarkan Waktu Saat Berjalan .....</b>	<b>79</b>
<b>Tabel 4.3. 10. Demografi Responden Berdasarkan Moda Yang di Gunakan Sebelum Berjalan Kaki.....</b>	<b>80</b>
<b>Tabel 4.3. 11. Demografi Responden Berdasarkan Moda yang di Gunakan Sesudah Berjalan Kaki .....</b>	<b>81</b>
<b>Tabel 4.3. 12. Demografi Responden Berdasarkan Berjalan Pada Trotoar ..</b>	<b>82</b>



<b>Tabel 4.3. 13. Demografi Responden Berdasarkan Jalan Yang di Lewati Memiliki Trotoar .....</b>	<b>83</b>
<b>Tabel 4.3. 14. Demografi Responden Berdasarkan Kenyamanan Saat Berjalan Kaki .....</b>	<b>84</b>
<b>Tabel 4.3. 15. Demografi Responden Berdasarkan Keamanan Saat Berjalan Kaki .....</b>	<b>85</b>
<b>Tabel 4.3. 16. Demografi Responden Berdasarkan Adanya Pedagang Kaki Lima.....</b>	<b>86</b>
<b>Tabel 4.3. 17. Demografi Responden Berdasarkan Adanya Pepohonan dan Lainnya .....</b>	<b>87</b>
<b>Tabel 4.3. 18. Demografi Responden Berdasarkan Kecepatan Kendaraan ..</b>	<b>88</b>
<b>Tabel 4.3. 19. Demografi Responden Berdasarkan Kecepatan Berjalan .....</b>	<b>89</b>
<b>Tabel 4.3. 20. Demografi Responden Berdasarkan Waktu Tempuh Berpindah Moda Saat Berjalan Kaki.....</b>	<b>90</b>
<b>Tabel 4.4. 1. Uji Validitas .....</b>	<b>91</b>
<b>Tabel 4.4.1. 1. Kepuasan Atribut I.....</b>	<b>93</b>
<b>Tabel 4.4.1. 2. Kepentingan Atribut I.....</b>	<b>93</b>
<b>Tabel 4.4.1. 3. Tingkat Kesesuaian.....</b>	<b>94</b>
<b>Tabel 4.4.1.2. 1. Nilai Kepuasan dan Kepentingan Diagram Kartesius .....</b>	<b>97</b>
<b>Tabel 4.4.1.3. 1. Nilai Gap Analisis .....</b>	<b>99</b>
<b>Tabel 4.4.2.1. 1. Rakapitulasi Nilai MIS dan MSS .....</b>	<b>101</b>
<b>Tabel 4.4.2.2. 1. Rekapitulasi Nilai MIS dan WF .....</b>	<b>102</b>
<b>Tabel 4.4.2.3. 1. Rekapitulasi Nilai MS.....</b>	<b>103</b>

**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1</b> kuesioner penelitian.....	119
<b>Lampiran 2</b> penyebaran kuesioner pada aplikasi <i>instagram</i> .....	120
<b>Lampiran 3</b> penyebaran kuesioner pada aplikasi <i>whatsapp</i> .....	120