

**TUGAS AKHIR
(SKRIPSI)**

**TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL
TERMINAL WILLY ANANIAS GARA
KOTA PALANGKA RAYA**

**Disusun Oleh:
NOVAN TITO PRATAMA
14.24.041**



**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2019**

**TUGAS AKHIR
(SKRIPSI)**

**TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL
TERMINAL WILLY ANANIAS GARA
KOTA PALANGKA RAYA**

**Disusun Oleh:
NOVAN TITO PRATAMA
14.24.041**



**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN
KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2019**



PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
Jalan Bendungan Sigura – gura No. 2 Malang, Telp (0341) 567154

LEMBAR PENGESAHAN

Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Operasional
Terminal Willy Ananias Gara, Kota Palangka Raya

Skripsi dipertahankan di hadapan Majelis Penguji Sidang Skripsi
Jenjang Strata Satu (S-1)

Pada Hari : Jum'at

Tanggal : 23 Agustus 2019

Diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh
gelar Sarjana Perencanaan Wilayah Kota

Disusun oleh:

Novan Tito Pratama

14.24.041

Disahkan oleh:

Penguji I

Dr. Ir. Ibnu Sasongko, MT)

Penguji II

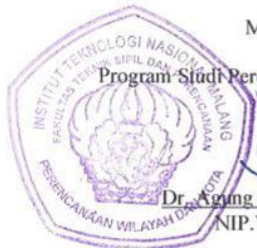
(Ida Soewarni, ST., MT)

Penguji III

(Annisaa Hamidah I., ST., MSc)

Mengetahui,
Ketua

Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota



Dr. Agung Wiljaksana, ST., MT

NIP.Y: 1069600292



PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
Jalan Bendungan Sigura – gura No. 2 Malang, Telp (0341) 567154

PERSETUJUAN SKRIPSI

Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Operasional
Terminal Willy Ananias Gara, Kota Palangka Raya

Disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Perencanaan Wilayah Kota S-1
Institut Teknologi Nasional Malang

Disusun oleh:
Novan Tito Pratama
14.24.041

Menyetujui:

Pembimbing I

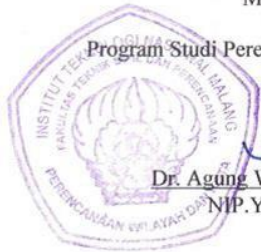
(Arief Setijawan, ST., MT)


Pembimbing II

(Ir. Titik Poerwati, MT)

Mengetahui,
Ketua

Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota




Dr. Agung Witjaksono, ST., MT
NIP.Y. 1039600292



PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
Jalan Bendungan Sigura – gura No. 2 Malang, Telp (0341) 567154

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novan Tito Pratama
NIM : 14.24.041
Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja
Operasional Terminal Willy Ananias Gara, Kota
Palangka Raya

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Tugas Akhir ini adalah jiplakan/plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 15 November 2019

Membuat Pernyataan



Novan Tito Pratama

NIM. 14.24.041



LEMBAR PERBAIKAN

Sidang Komprehensif Tugas Akhir Tingkat Sarjana Program
Studi Perencanaan Wilayah dan Kota:

Nama : Novan Tito Pratama
NIM : 14.24.041
Hari/Tanggal : Jum'at / 23 Agustus 2019
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja
Operasional Terminal Willy Ananias Gara,
Kota Palangka Raya

Terdapat kekurangan yang meliputi:

1. Tingkat kepuasan terhadap apa? Fasilitas-fasilitas, waktu, atau
moda angkutan?

2. Bagaimana perbedaan tingkat kepuasan antara penumpang
yang bersekolah, bekerja, berlibur, dll?

Malang, 15 November 2019
Penguji I

(Dr. Ir. Ibnu Sasongko, MT)



PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
Jalan Bendungan Sigura – gura No. 2 Malang, Telp (0341) 567154

LEMBAR PERBAIKAN

Sidang Komprehensif Tugas Akhir Tingkat Sarjana Program
Studi Perencanaan Wilayah dan Kota:

Nama : Novan Tito Pratama
NIM : 14.24.041
Hari/Tanggal : Jum'at / 23 Agustus 2019
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja
Operasional Terminal Willy Ananias Gara,
Kota Palangka Raya

Terdapat kekurangan yang meliputi:

1. Dasar pertimbangan penentuan variabel kinerja operasional terminal? Dijelaskan pada proses sintesa
3. Munculkan tingkatan kepuasan pada output penelitian
2. Rekomendasi penelitian berdasarkan segmentasi pengguna

Malang, 15 November 2019
Penguji II

(Ida Soewarni, ST., MT)



LEMBAR PERBAIKAN

Sidang Komprehensif Tugas Akhir Tingkat Sarjana Program
Studi Perencanaan Wilayah dan Kota:

Nama : Novan Tito Pratama
NIM : 14.24.041
Hari/Tanggal : Jum'at / 23 Agustus 2019
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja
Operasional Terminal Willy Ananias Gara,
Kota Palangka Raya

Terdapat kekurangan yang meliputi:

1. Pelayanan terminal di sasaran I belum di analisa
2. Kinerja bagaimana? Di sasaran I hanya menjabarkan deskripsi, tidak ana analisa kinerjanya

Malang, 15 November 2019
Penguji III

(Annisaa Hamidah I., ST., MSc)

TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA OPERASIONAL TERMINAL WILLY ANANIAS GARA KOTA PALANGKA RAYA

ABSTRAK

Kota Palangka Raya mempunyai terminal dengan tipe A yang bernama Terminal Willy Ananias Gara. Terminal ini melayani angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) serta Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP). Namun terdapat beberapa masalah yang ditemui pada terminal seperti beberapa fasilitas yang tidak berfungsi dengan baik, serta kondisi terminal yang kadang hanya dijadikan tempat pelaporan manifes oleh pihak perusahaan otobus terkait.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja operasional Terminal Willy Ananias Gara Kota Palangka Raya berdasarkan tingkat kepuasan pengguna. Langkah yang dilakukan adalah dengan mengidentifikasi kinerja terminal dengan analisa isi, identifikasi rute angkutan umum dengan analisa keterkaitan, serta identifikasi tingkat kepuasan pengguna terminal bus dengan *Importance Performance Analysis*.

Dari hasil analisa dan pembahasan yang telah dilakukan, bahwa fasilitas-fasilitas yang ada di terminal sudah memenuhi kriteria sesuai dengan standar fasilitas terminal tipe A namun perlu adanya perbaikan dan pengelolaan lebih lanjut. Sesuai dengan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) presentase nilai kepuasan pengguna terhadap kinerja operasional Terminal Willy Ananias Gara adalah sebesar 80,16%, yang berdasarkan kriteria CSI ada dalam kategori sangat puas.

Kata Kunci: *Kepuasan, Kinerja, Terminal*

USER SATISFACTION LEVEL OF OPERATIONAL PERFORMANCE TERMINAL WILLY ANANIAS GARA PALANGKA RAYA CITY

ABSTRACT

Palangka Raya City has a type A terminal named Willy Ananias Gara Terminal. This terminal serves inter-provincial inter-provincial transportation (AKAP) and inter-city in-provincial transportation (AKDP). However, there are a number of problems encountered in the terminal, such as some facilities that are not functioning properly, and terminal conditions which are used as manifests for reports by the related otobus companies.

This study aims to measure the operational performance of the Willy Ananias Gara Terminal in Palangka Raya City based on the level of user satisfaction. The steps taken are identifying terminal performance with content analysis, identifying public transport routes with linkage analysis, and identifying bus station user satisfaction levels with Importance Performance Analysis.

From the results of the analysis and discussion that have been carried out, that the facilities at the terminal have fulfilled the criteria in accordance with the standard type A terminal facilities but need further improvement and management. In accordance with the calculation of the Customer Satisfaction Index (CSI) the percentage value of user satisfaction on the operational performance of the Willy Ananias Gara Terminal is 80.16%, which based on CSI criteria is in the very satisfied category.

Keywords: *Satisfaction, Performance, Terminal*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Berkah dan KaruniaNya sehingga Tugas Akhir ini akhirnya selesai tepat pada waktunya. Tugas Akhir dengan judul “Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Operasional Terminal Willy Ananias Gara Kota Palangka Raya” merupakan sebuah tugas akhir yang disusun sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Strata satu pada Prgoram Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Institut Teknologi Nasional Malang.

Terminal Willy Ananias Gara berfungsi sebagai terminal bus dengan Tipe A yang berdiri di tahun 2011. Berdasarkan RPJP Tahun Tahun 2008-2028 diketahui bahwa sarana dan fasilitas yang ada pada sebagian besar terminal masih sangat terbatas sehingga mengganggu kenyamanan calon penumpang, serta kondisi terminal yang masih tergolong minim aktivitas. Untuk menyikapi hal tersebut dilakukan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja optimalisasi kinerja operasional terminal, yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mengevaluasi kinerja Terminal Willy Ananias Gara Kota Palangka Raya.

Dalam penyusunan tugas akhir ini terdapat banyak sekali bantuan-bantuan dari berbagai pihak yang sangat berpengaruh. Maka dari itu penulis memberikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Agung Witjaksono, ST., MT., selaku Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Institut Teknologi Nasional Malang;
2. Bapak Arief Setijawan, ST., MT., selaku Dosen Pembimbing I dan sekaligus Dosen Wali;
3. Ibu Ir. Titik Poerwati, MT., selaku Dosen Pembimbing II;
4. Bapak dan Ibu dosen lainnya yang telah memberikan ilmu-ilmu yang berguna terutama bagi penyusunan proposal tugas akhir ini;
5. Staf Administrasi dan Recording Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Institut Teknologi Nasional Malang;
6. Bapak dan Ibu, serta keluarga yang selalu memberikan semangat dan do'a yang telah membuat penulis ada dalam tahapan ini; serta
7. Teman-teman yang menjadi wadah diskusi dan saksi dalam penyusunan tugas akhir.

Di akhir kata, penulis masih menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak kekurangan-kekurangan yang belum dibenahi didalamnya. Oleh karena itu penulis sangat berharap masukan berupa kritik dan saran yang mampu melengkapi serta menyempurnakan tugas akhir ini, sehingga dapat menjadi literatur ataupun manfaat yang dapat digunakan oleh pihak-pihak yang berkaitan dengan materi yang disampaikan. Terima Kasih.

Malang, November 2019

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR PETA	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan dan Sasaran	3
1.3.1. Tujuan	3
1.3.2. Sasaran	3
1.4. Ruang Lingkup	4
1.4.1. Ruang Lingkup Lokasi	4
1.4.2. Ruang Lingkup Materi	4
1.5. Keluaran dan Kegunaan Yang Diharapkan	5
1.5.1. Keluaran Yang Diharapkan	5
1.5.2. Kegunaan Penelitian	5
1.6. Kerangka Pikir Penelitian	8
1.7. Sistematika Pembahasan	9
BAB II KAJIAN TEORI	10
2.1. Transportasi	10
2.1.1. Definisi Transportasi	10
2.1.2. Peranan Transportasi	10
2.1.3. Sistem Transportasi	11
2.1.4. Perencanaan Transportasi Perkotaan	15
2.2. Terminal	19
2.2.1. Pengertian Terminal	19
2.2.2. Fungsi Terminal	20
2.2.3. Klasifikasi Terminal	20
2.2.4. Fasilitas Terminal	23

2.2.5.	Kapasitas Terminal	25
2.2.6.	Komponen Terminal Bus	26
2.2.7.	Proses Kegiatan di Terminal Bus	27
2.2.8.	Tipe dan Lokasi Terminal Bus	30
2.3.	Aksesibilitas	35
2.3.1.	Trayek dan Rute	35
2.3.2.	Karakteristik Lalu Lintas	36
2.3.3.	Manajemen Lalu Lintas	37
2.3.4.	Klasifikasi Jalan	38
2.3.5.	Pola Pergerakan Transportasi	40
2.4.	Kinerja Terminal Angkutan Umum	41
2.5.	Konsep Kepuasan Pelanggan	44
2.6.	Penelitian Terdahulu	46
2.7.	Landasan Penelitian	51
2.7.1.	Identifikasi Karakteristik Terminal	51
2.7.2.	Identifikasi Rute-rute Angkutan Umum	52
2.7.3.	Identifikasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terminal Bus ..	54
BAB III	METODE PENELITIAN	59
3.1.	Jenis Penelitian	59
3.2.	Metode Pengumpulan Data	59
3.2.1.	Data Primer	59
3.2.2.	Data Sekunder	61
3.3.	Metode Analisa	62
3.3.1.	Analisa Isi (<i>Content Analysis</i>)	63
3.3.2.	Analisa Keterkaitan (<i>Linkage Analysis</i>)	65
3.3.3.	Importance Performance Analysis (IPA)	66
3.3.4.	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	67
BAB IV	GAMBARAN UMUM WILAYAH STUDI	70
4.1.	Gambaran Umum Transportasi Kota Palangka Raya	70
4.2.	Gambaran Umum Jaringan Jalan Kota Palangka Raya	73
4.3.	Gambaran Umum Terminal Willy Ananias Gara	73
4.3.1.	Fasilitas Terminal Willy Ananias Gara	73
4.3.2.	Pola Sirkulasi Terminal Willy Ananias Gara	82
4.3.3.	Moda Transportasi dan Jaringan Pelayanan Terminal	82
BAB V	ANALISA DAN PEMBAHASAN	87
5.1.	Analisa Identifikasi Kinerja Terminal Willy Ananias Gara	87

5.1.1.	Analisa Kapasitas Terminal Willy Ananias Gara	89
5.1.2.	Analisa Fasilitas Terminal Willy Ananias Gara	92
5.1.3.	Analisa Armada Bus Terminal Willy Ananias Gara	100
5.1.4.	Analisa Pelayanan Terminal Willy Ananias Gara	101
5.2.	Analisa Rute Angkutan Umum Kota Palangka Raya	101
5.2.1.	Analisa Rute Bus Terminal Willy Ananias Gara	103
5.2.2.	Analisa Pola Pergerakan Penumpang Terminal Willy Ananias Gara	109
5.2.3.	Analisa Keterkaitan Antar Wilayah	113
5.3.	Identifikasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terminal Willy Ananias Gara	115
BAB VI PENUTUP		121
6.1.	Kesimpulan	121
6.2.	Rekomendasi	122
6.2.1.	Rekomendasi Bagi Pemerintah	122
6.2.2.	Rekomendasi Bagi Masyarakat	122
6.2.3.	Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya	122
DAFTAR PUSTAKA		123
LAMPIRAN		126
Lampiran I: Berita Acara Seminar Proposal		126
Lampiran II: Lembar Asistensi		128

DAFTAR PETA

Peta 1.1	Batas Administrasi Kota Palangka Raya	7
Peta 4.1	Peta Lokasi Terminal Kota Palangka Raya	71
Peta 4.2	Peta Jaringan Jalan Kota Palangka Raya	72
Peta 4.3	Denah Terminal Willy Ananias Gara	84
Peta 4.4	Pola Sirkulasi Masuk Terminal Willy Ananias Gara	85
Peta 4.5	Pola Sirkulasi Keluar Terminal Willy Ananias Gara	86
Peta 5.1	Peta Rute Angkutan Umum Kota (Angkot) Kota Palangka Raya	105
Peta 5.2	Peta Rute Bus Terminal Willy Ananias Gara	108

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Sintesa Teori Transportasi	18
Tabel 2.2	Karakteristik Terminal Penumpang Menurut Kelas Terminal	22
Tabel 2.3	Hubungan Terminal Dengan Pelayanan Angkutan Penumpang	22
Tabel 2.4	Kebutuhan Luas Fasilitas Terminal	24
Tabel 2.5	Syarat Penentuan Lokasi Terminal	31
Tabel 2.6	Sintesa Teori Terminal	32
Tabel 2.7	Strategi Manajemen Lalu Lintas	37
Tabel 2.8	Sintesa Teori Aksesibilitas	41
Tabel 2.9	Standar Kualitas Pelayanan	43
Tabel 2.10	Sintesa Teori Kinerja Terminal	43
Tabel 2.11	Sintesa Teori Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 2.12	Penelitian Terdahulu	47
Tabel 2.13	Variabel Penelitian	57
Tabel 3.1	Kebutuhan Data Primer Observasi	60
Tabel 3.2	Jenis dan Sumber Data Sekunder	61
Tabel 3.3	Metode Analisa Data	62
Tabel 3.4	Pengukuran Skala Likert	67
Tabel 3.5	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	69
Tabel 4.1	Fasilitas Utama dan Penunjang Terminal Willy Ananias Gara	81
Tabel 4.2	Rute Bus Terminal Willy Ananias Gara	83
Tabel 5.1	Jumlah Arus Penumpang dan Bus Terminal Willy Ananias Gara	87
Tabel 5.2	Volume Bus Berangkat Terminal Willy Ananias Gara	89
Tabel 5.3	Volume Bus Datang Terminal Willy Ananias Gara	90
Tabel 5.4	Volume Penumpang Berangkat Terminal Willy Ananias Gara	91
Tabel 5.5	Volume Penumpang Datang Terminal Willy Ananias Gara	91
Tabel 5.6	Waktu Tunggu Penumpang Terminal Willy Ananias Gara	92
Tabel 5.7	Fasilitas-Fasilitas Terminal Bus	93
Tabel 5.8	Analisis Fasilitas Utama Terminal Willy Ananias Gara	97

Tabel 5.9	Analisis Fasilitas Penunjang Terminal Willy Ananias Gara	99
Tabel 5.10	Armada Bus Terminal Willy Ananias Gara	101
Tabel 5.11	Jalur Angkutan Umum Kota (Angkot) Kota Palangka Raya	102
Tabel 5.12	Penyebab Angkot Tidak Melewati Terminal Willy Ananias Gara	103
Tabel 5.13	Rute (Trayek) Terminal Willy Ananias Gara	104
Tabel 5.14	Jadwal Keberangkatan Bus Terminal Willy Ananias Gara	106
Tabel 5.15	Jadwal kedatangan Bus Terminal Willy Ananias Gara	106
Tabel 5.16	Asal Tujuan Penumpang Terminal Willy Ananias Gara	110
Tabel 5.17	Kepentingan Perjalanan Penumpang Terminal Willy Ananias Gara	111
Tabel 5.18	Frekuensi Perjalan Penumpang Terminal Willy Ananias Gara	112
Tabel 5.19	Variabel dan Atribut Terminal Untuk Metode Analisa IPA	115
Tabel 5.20	Hasil Perhitungan Analisa IPA	116
Tabel 5.21	Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	119

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1	Kerangka Pikir Penelitian.....	8
Bagan 2.1	Tahapan Perencanaan Transportasi Perkotaan	18
Bagan 2.2	Bagan Alir Proses Kegiatan Terminal Bus	29
Bagan 2.3	Konsep Kepuasan Pelanggan	44
Bagan 2.4	Kerangka Variabel Identifikasi Kinerja Terminal	52
Bagan 2.5	Kerangka Variabel Identifikasi Rute-rute Angkutan Umum..	53
Bagan 2.6	Kerangka Kerja Penelitian	55
Bagan 3.1	Alur Penyebaran Analisa Isi	63
Bagan 3.2	Diagram Kartesius	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Produksi Perjalanan dan Tarikan Perjalanan	16
Gambar 4.1	Jalur Keberangkatan	74
Gambar 4.2	Jalur Kedatangan	74
Gambar 4.3	Jalur Tunggu	75
Gambar 4.4	Tempat Tunggu Penumpang	75
Gambar 4.5	Kantor BPTD Wilayah XVI	76
Gambar 4.6	Ruang Koordinator Terminal	76
Gambar 4.7	Ruang Tata Usaha Terminal	77
Gambar 4.8	Loket Penjualan Karcis	77
Gambar 4.9	Pos Pemeriksaan dan Keamanan	78
Gambar 4.10	Rambu-rambu dan Papan Informasi	78
Gambar 4.11	Parkir Kendaraan	79
Gambar 4.12	Toilet	79
Gambar 4.13	Musholla	80
Gambar 4.14	Kantin/Kios	80
Gambar 4.15	Taman	81
Gambar 5.1	Grafik Arus Penumpang Terminal Willy Ananias Gara	88
Gambar 5.2	Grafik Arus Bus Terminal Willy Ananias Gara	88
Gambar 5.3	Kondisi Jalur Tunggu	94
Gambar 5.4	Kondisi Tempat Tunggu Penumpang	94
Gambar 5.5	Bangunan Kantor Terminal (Ruang Menara)	95
Gambar 5.6	Kondisi Loket Penjualan Karcis	95
Gambar 5.7	Kondisi Pos Pengamanan dan Keamanan	96
Gambar 5.8	Kondisi Rambu-rambu dan Papan Informasi	96
Gambar 5.9	Kondisi Parkir Kendaraan	97
Gambar 5.10	Kondisi Toilet Terminal	98
Gambar 5.11	Kondisi Lantai 2 Terminal	99
Gambar 5.12	Armada Bus Terminal Willy Ananias Gara	100
Gambar 5.13	Diagram Asal dan Tujuan Penumpang Terminal Willy Ananias Gara	111
Gambar 5.14	Diagram Kepentingan Perjalanan Penumpang Terminal Willy Ananias Gara	112
Gambar 5.15	Diagram Frekuensi Perjalanan Penumpang Terminal Willy Ananias Gara	113
Gambar 5.16	Keterkaitan Antar Kota Pangkalan Bun	114

Gambar 5.17 Keterkaitan Antar Kota Banjarmasin	114
Gambar 5.18 Keterkaitan Antar Kota Sampit	115
Gambar 5.19 Hasil Diagram Kartesius	118