

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pada penelitian yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa pada Bus Pariwisata GeGe Transport Yogyakarta Di Masa Pandemi *COVID – 19* ini menggunakan pengujian dengan Analisis Regresi Linear Berganda menghasilkan simpulan sebagai berikut:

1. Variabel bebas dimensi kualitas pelayanan X2, X4, X6, dan X7 berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan jasa pada bus pariwisata GeGe Transport di masa pandemi *COVID-19*.
2. Variabel X1, X3, dan X5 memiliki nilai negatif sehingga tidak berpengaruh pada keputusan menggunakan jasa.
3. Variabel Harga Diri (*Self-esteem*) (X1), Memenuhi Harapan (*Exceed-expectation*) (X2), Pembenahan (*Recovery*) (X3), Pandangan ke depan (*Vision*) (X4), Perbaikan (*Improve*) (X5), Perhatian (*Care*) (X6), Pemberdayaan (*Empower*) (X7) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa bus pariwisata Gege Transport di masa pandemi *COVID – 19*.
4. Hasil Uji t – hitung menunjukkan bahwa variabel Pandangan ke depan (*Vision*) (X4) berpengaruh dominan terhadap keputusan menggunakan jasa pada bus pariwisata GeGe Transport di masa pandemi *COVID-19*

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi GeGe Transport atau bagi pihak lain sebagai berikut:

1. Bagi pihak GeGe Transport agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sarana untuk pengambilan kebijakan dalam rangka memperbaiki setiap kekurangan yang terjadi selama memberi pelayanan kepada konsumen.
2. Bagi akademisi hasil penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai referensi dalam kegiatan belajar mengajar maupun melakukan penelitian selanjutnya.
3. Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi dan disarankan untuk dapat mengembangkan dengan menambah variabel – variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Jakarta. PT. Gava Media.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETHA.
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Managemen*. 15th Edition. Pearson Education Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta. Hal. 119-121.
- _____. 2018. “*Metode Penelitian Kuantitatif*”. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi.

Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.

Jurnal

Fermansah, B., Nugraha, H. S., & Widiartanto, W. (2015). PENGARUH TARIF DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENUMPANG DALAM MEMILIH JASA TRANSPORTASI PO. SUMBER ALAM. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(2), 128-136. (<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/8226> diakses pada 14 April 2021)

Rachmadi, H. (2010). Analisa Komponen Biaya Bus Pariwisata Guna Penentuan Tarif Dan Harga Sewa. *Media Wisata*. (<https://www.amptajurnal.ac.id/index.php/MWS/article/view/32/31> diakses 16 April 2021)

Rachmadi, H. (2016). Model Pengambilan Keputusan Berwisata. *Media Wisata*, 14(2). (<https://www.amptajurnal.ac.id/index.php/MWS/article/view/179/109> diakses 16 April 2021)

Perundang-undangan

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 117 Tahun 2018. Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak dalam Trayek, Bab 1 pasal 1 ayat 19

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, Bab I pasal 1 ayat 3

Skripsi

Ramana, R.I. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi atas Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Bus Pariwisata PO Jaya Indah Semarang)*. Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

- Hadiyuda, Dwi S. H. 2014. *Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Bus Pariwisata (Studi Pada Pengguna Bus Pariwisata PO Padang Aran)*. Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Putri, Mustikawati. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Bus Pariwisata Merpati Trans*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

SURAT PENGANTAR PENELITIAN



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

Jl. Laksda Adisucipto Km 5 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55278
Telp / fax : (0274) 485145 - 486614 Wjy@ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yknccs.ac.id

Nomor : 102/Q-AMPTA/LX/2021
Hal : Pengantar Observasi

24 September 2021

Kepada Yth
Pimpinan Gege Transport
Di Yogyakarta

Dengan Hormat,

Kami yang bertanda tangan dibawah ini Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, menerangkan bahwa :

Nama	: Cahaya Paramadita
NIM	: 417100484
Prodi	: Usaha Perjalanan Wisata (Diploma IV)
Tahun Akademik	: 2021/2022
Alamat	: Jl. Perumnas No. C-7, Depok, Sleman, Yogyakarta
Nomor Telp	: 085641766884

Mohon untuk diijinkan melaksanakan observasi guna Penyusunan Laporan Penelitian dengan Judul :

**"ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN JASA BUS PARIWISATA GEGE TRANSPORT YOGYAKARTA
DI MASA PANDEMI COVID-19"**

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Hormat Kami,

Dax Pristono, MM

CC : File

LAMPIRAN 2

SURAT BALASAN PENELITIAN

PT. GELIS GEDHE MAJU MANDIRI

Nomor : 1006/GGMM/IX/2021

Hal : Surat Balasan Ijin Observasi

Kepada Yth :

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

Yogyakarta

Sambungan dengan surat nomor 1006/GGMM/IX/2021 tentang permohonan ijin melaksanakan observasi di perusahaan kami guna penyusunan Laporan Penelitian dan Mahasiswa.

Nama : Cahya Purnandita

NIM : 417130184

Prodi : Usaha Perjalanan Wisata (Diploma IV)

Alamat : J. Ferdimas No C-7, Depek, Sleman, Yogyakarta

Judul penelitian : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Bus Pariwisata CoGo Transport Yogyakarta di Masa Pandemi COVID-19

Kami atas nama perusahaan memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melakukan penelitian di lingkungan perusahaan kami

Demikian surat ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Yogyakarta, 27 September 2021

Direksi kami



LAMPIRAN 3

KUESIONER PENELITIAN

Perkenalkan saya Cahaya Paramudita, mahasiswi STP AMPTA Yogyakarta jurusan D4 Usaha Perjalanan Wisata. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas/skripsi mengenai “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Bus Pariwisata GeGe Transport Yogyakarta di masa Pnademi COVID-19”. Berkaitan dengan hal ini saya mohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner online dengan link <https://forms.gle/BM2CCChRDCVYTiws58> ini, atas bantuan dan kesediaannya saya ucapkan terimakasih.

The image displays two screenshots of a Google Forms questionnaire. The left screenshot shows the 'Nama *' field with a text input area labeled 'Jawaban Anda', and the 'Jenis Kelamin *' field with radio buttons for 'Pria' and 'Wanita'. The right screenshot shows the 'Usia *' field with radio buttons for '15 - 24 tahun', '25 - 31 tahun', '35 - 44 tahun', and '> 44 tahun', and the 'Pekerjaan *' field with radio buttons for 'Pelajar/Mahasiswa', 'Pegawai Negeri Sipil', and 'Pegawai Swasta'.

KUALITAS PELAYANAN

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Harga Diri/Self-esteem (X1)					
1.	Petugas Gege Transport bekerja sesuai kemampuan di bidangnya				
2.	Handalnya petugas Gege Transport dalam melakukan pelayanan jasa				
3.	Kemampuan pelayanan petugas Gege Transport dapat dipercaya				
Memenuhi Harapan/Exeed-expectation (X2)					
1.	Petugas Gege Transport mematuhi protokol kesehatan COVID-19				
2.	Petugas Gege Transport selalu mempunyai waktu untuk menanggapi semua permintaan konsumen				
3.	Konsisten dalam memberikan pelayanan jasa				
Pembenahan/Recovery (X3)					
1.	Petugas Gege Transport selalu menerima keluhan dari konsumen				
2.	Petugas Gege Transport dapat menangani keluhan konsumen dengan cepat				
3.	Petugas Gege Transport bersedia menjawab semua pertanyaan konsumen				
Tampilan / Vision (X4)					
1.	Petugas Gege Transport selalu menjaga penampilan (bersih dan rapi)				
2.	Gege Transport sudah menggunakan bus yang baik dan layak digunakan sebagai transportasi pariwisata				
3.	Gege Transport memberikan pelayanan secara langsung dan <i>online</i>				

Perbaikan/Improve (X5)					
1.	Gege Transport selalu berusaha untuk mempunyai reputasi yang terbaik di mata konsumen				
2.	Gege Transport selalu memberikan pelayanan secara tepat dan cepat kepada konsumen				
3.	Keramahan petugas Gege Transport saat memberikan informasi kepada konsumen				
Perhatian/Care (X6)					
1.	Petugas Gege Transport selalu memberikan perhatian ekstra kepada konsumen yang memberikan keluhan dan masukan				
2.	Petugas Gege Transport selalu memberikan saran mengenai produk terbaik untuk konsumen				
3.	Petugas Gege Transport bersedia menolong konsumen kapan saja				
Pemberdayaan/Empower (X7)					
1.	Sopir/petugas Gege Transport mempunyai kompetensi dalam bidangnya				
2.	Sopir/petugas Gege Transport memiliki keahlian teknis yang bagus				
3.	Sopir/petugas Gege Transport dapat diandalkan (professional dalam bekerja)				

KEPUTUSAN PEMBELIAN (Y)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa apa yang ditawarkan sesuai dengan yang didapat				
2.	Saya akan merekomendasikan Gege Transport kepada konsumen lain				

3.	Saya merasa puas dan ingin menggunakan kembali jasa Gege Transport				
----	--	--	--	--	--

LAMPIRAN 4

TABULASI DATA

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3	X4.1	X4.2	X4.3	X4	X5.1	X5.2	X5.3	X5	X6.1	X6.2	X6.3	X6	X7.1	X7.2	X7.3	X7	Y.1	Y.2	Y.3	Y	
1	3	3	3	9	3	2	3	8	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	2	7	3	3	2	8	3	3	3	9	
2	3	3	3	9	3	2	3	8	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	2	8	3	3	3	9	
3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	
4	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	9	
5	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	
6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	
7	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	
8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	
9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	
10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	
11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	
12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	4	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	
13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	
14	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	
15	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	
16	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	
17	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	
18	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	
19	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	
20	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	
21	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	
22	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	
23	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	
24	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	
25	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	
26	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	
27	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	4	10
28	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	
29	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	10	
30	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	
31	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	
32	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	
33	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	
34	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	9	3	4	3	10	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	
35	3	4	3	10	4	3	3	10	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	10	
36	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	
37	3	4	3	10	4	3	3	10	3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	
38	3	4	3	10	4	3	3	10	3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	3	10	3	3	3	9	4	3	3	10	3	4	3	10	
39	4	3	3	10	3	4	3	10	3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	3	10	3	3	3	9	3	4	3	10	4	3	3	10	
40	3	4	3	10	4	3	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	4	3	3	10	2	4	3	9	3	4	3	10	3	3	4	10	
41	4	3	3	10	3	3	4	10	3	3	4	10	4	4	3	11	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	4	10	
42	3	4	3	10	3	3	4	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	4	10	
43	4	3	3	10	4	3	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	4	3	10	3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	4	10	
44	3	4	3	10	3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	4	11	3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	4	10	3	4	3	10	
45	3	3	4	10	3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	4	11	4	3	3	10	2	4	4	10	4	3	3	10	4	4	3	11	
46	3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	3	10	3	4	4	11	4	3	3	10	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	
47	4	3	3	10	3	4	3	10	3	3	4	10	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	3	10	4	3	4	11	
48	4	3	3	10	3	4	3	10	4	3	3	10	3	4	4	11	4	3	3	10	3	4	3	10	3	4	3	10	3	4	4	11	
49	3	3	4	10	4	3	3	10	4	3	3	10	4	3	4	11	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	4	10	4	3	4	11	
50	3	4	3	10	4	3	3	10	4	3	3	10	3	4	4	11	4	3	3	10	3	4	3	10	3	4	3	10	4	3	4	11	

LAMPIRAN 5

HASIL OLAH DATA SPSS

Jenis_Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	63	63.0	63.0	63.0
Wanita	37	37.0	37.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 25-34 tahun	32	32.0	32.0	32.0
35-44 tahun	53	53.0	53.0	85.0
>44 tahun	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS	44	44.0	44.0	44.0
Pegawai Swasta	56	56.0	56.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Variabel	Alpha Cronbach	Nilai Kritis	Ket
Harga diri / Self-esteem (X1)	0,612	0,6	reliabel
Memenuhi Harapan / Exeed expectation (X2)	0,783	0,6	reliabel
Pembenahan / Recovery (X3)	0,779	0,6	reliabel
Pandangan Kedepan / Vision (X4)	0,708	0,6	reliabel
Perbaikan / Improve (X5)	0,765	0,6	reliabel
Perhatian / Care (X6)	0,680	0,6	reliabel
Pemberdayaan / Empower (X7)	0,788	0,6	reliabel
Keputusan Pembelian (Y)	0,725	0,6	reliabel

Variabel	No. Item	validity statistic		Ket
		r hitung	r tabel	
Harga diri / <i>Self-esteem</i> (X1)	X1.1	0,683	0,195	valid
	X1.2	0,762	0,195	valid
	X1.3	0,806	0,195	valid
Memenuhi Harapan / <i>Exeed expectation</i> (X2)	X2.1	0,849	0,195	valid
	X2.2	0,851	0,195	valid
	X2.3	0,806	0,195	valid
Pembenahan / <i>Recovery</i> (X3)	X3.1	0,783	0,195	valid
	X3.2	0,878	0,195	valid
	X3.3	0,835	0,195	valid
Pandangan Kedepan / <i>Vision</i> (X4)	X4.1	0,787	0,195	valid
	X4.2	0,787	0,195	valid
	X4.3	0,811	0,195	valid
Perbaikan / <i>Improve</i> (X5)	X5.1	0,776	0,195	valid
	X5.2	0,882	0,195	valid
	X5.3	0,817	0,195	valid
Perhatian / <i>Care</i> (X6)	X6.1	0,706	0,195	valid
	X6.2	0,823	0,195	valid
	X6.3	0,814	0,195	valid
Pemberdayaan / <i>Empower</i> (X7)	X7.1	0,850	0,195	valid
	X7.2	0,827	0,195	valid
	X7.3	0,840	0,195	valid
Keputusan Pembelian (Y)	Y1	0,850	0,195	valid
	Y2	0,837	0,195	valid
	Y3	0,786	0,195	valid

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.678	1.283		4.427	.000
Self-esteem / Harga Diri	-.123	.117	-.116	-1.054	.295
Exeed-expectation / Memenuhi Harapan	.005	.117	.006	.047	.963
Recovery / Pembenahan	-.184	.121	-.200	-1.517	.133
Vision / Pandangan ke Depan	.417	.137	.395	3.048	.003
Improve / Perbaikan	-.058	.142	-.060	-.408	.684
Care / Perhatian	.309	.128	.316	2.416	.018
Empower / Pemberdayaan	.099	.137	.106	.721	.473

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Sumber: Hasil olah data penelitian SPSS, 2021

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	135.041	7	19.292	221.889	.000 ^a
	Residual	7.999	92	.087		
	Total	143.040	99			

a. Predictors: (Constant), Empower / Pemberdayaan, Vision / Pandangan ke Depan, Care / Perhatian, Self-esteem / Harga Diri, Improve / Perbaikan, Exeed-expectation / Memenuhi Harapan, Recovery / Pembenahan

b. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Sumber: Hasil olah data penelitian SPSS, 2021

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.972 ^a	.944	.940	.295

a. Predictors: (Constant), Empower / Pemberdayaan, Vision / Pandangan ke Depan, Care / Perhatian, Self-esteem / Harga Diri, Improve / Perbaikan, Exeed-expectation / Memenuhi Harapan, Recovery / Pembenahan

Sumber: Hasil olah data penelitian SPSS, 2021

LAMPIRAN 6

TABEL DISTRIBUSI F DAN T

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05															
df untuk pengembang (M ²)	df untuk pemilih (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	81	199	215	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18,51	19,00	19,10	19,20	19,30	19,33	19,35	19,37	19,38	19,40	19,41	19,42	19,42	19,43	19,43
3	10,13	9,35	9,25	9,12	9,01	8,94	8,89	8,85	8,81	8,79	8,78	8,78	8,77	8,77	8,76
4	7,71	6,94	6,80	6,63	6,51	6,44	6,39	6,35	6,31	6,29	6,28	6,28	6,27	6,27	6,26
5	6,61	5,75	5,61	5,43	5,30	5,23	5,18	5,14	5,12	5,11	5,10	5,10	5,09	5,09	5,08
6	5,81	5,14	4,97	4,78	4,65	4,58	4,53	4,49	4,47	4,46	4,45	4,45	4,44	4,44	4,43
7	5,25	4,74	4,55	4,35	4,22	4,15	4,10	4,06	4,04	4,03	4,03	4,02	4,02	4,01	4,01
8	4,79	4,46	4,27	4,06	3,93	3,86	3,81	3,77	3,75	3,74	3,74	3,73	3,73	3,72	3,72
9	4,41	4,26	4,07	3,85	3,72	3,65	3,60	3,56	3,54	3,53	3,53	3,52	3,52	3,51	3,51
10	4,09	4,10	3,71	3,48	3,35	3,28	3,23	3,19	3,17	3,16	3,16	3,15	3,15	3,14	3,14
11	3,84	3,98	3,59	3,36	3,23	3,16	3,11	3,07	3,05	3,04	3,04	3,03	3,03	3,02	3,02
12	3,62	3,86	3,47	3,24	3,11	3,04	2,99	2,95	2,93	2,92	2,92	2,91	2,91	2,90	2,90
13	3,43	3,81	3,41	3,18	3,05	2,98	2,93	2,89	2,87	2,86	2,86	2,85	2,85	2,84	2,84
14	3,26	3,74	3,34	3,11	2,98	2,91	2,86	2,82	2,80	2,79	2,79	2,78	2,78	2,77	2,77
15	3,11	3,68	3,28	3,05	2,92	2,85	2,80	2,76	2,74	2,73	2,73	2,72	2,72	2,71	2,71
16	2,97	3,62	3,22	2,99	2,86	2,79	2,74	2,70	2,68	2,67	2,67	2,66	2,66	2,65	2,65
17	2,84	3,58	3,18	2,95	2,82	2,75	2,70	2,66	2,64	2,63	2,63	2,62	2,62	2,61	2,61
18	2,72	3,55	3,15	2,92	2,79	2,72	2,67	2,63	2,61	2,60	2,60	2,59	2,59	2,58	2,58
19	2,61	3,52	3,12	2,89	2,76	2,69	2,64	2,60	2,58	2,57	2,57	2,56	2,56	2,55	2,55
20	2,51	3,49	3,10	2,87	2,74	2,67	2,62	2,58	2,56	2,55	2,55	2,54	2,54	2,53	2,53
21	2,41	3,47	3,07	2,84	2,71	2,64	2,59	2,55	2,53	2,52	2,52	2,51	2,51	2,50	2,50
22	2,32	3,44	3,05	2,82	2,69	2,62	2,57	2,53	2,51	2,50	2,50	2,49	2,49	2,48	2,48
23	2,24	3,42	3,03	2,80	2,67	2,60	2,55	2,51	2,49	2,48	2,48	2,47	2,47	2,46	2,46
24	2,16	3,40	3,01	2,78	2,65	2,58	2,53	2,49	2,47	2,46	2,46	2,45	2,45	2,44	2,44
25	2,09	3,39	2,99	2,76	2,63	2,56	2,51	2,47	2,45	2,44	2,44	2,43	2,43	2,42	2,42
26	2,02	3,37	2,98	2,74	2,61	2,54	2,49	2,45	2,43	2,42	2,42	2,41	2,41	2,40	2,40
27	1,95	3,35	2,96	2,72	2,59	2,52	2,47	2,43	2,41	2,40	2,40	2,39	2,39	2,38	2,38
28	1,88	3,34	2,95	2,71	2,58	2,51	2,46	2,42	2,40	2,39	2,39	2,38	2,38	2,37	2,37
29	1,82	3,33	2,94	2,70	2,57	2,50	2,45	2,41	2,39	2,38	2,38	2,37	2,37	2,36	2,36
30	1,76	3,32	2,93	2,69	2,56	2,49	2,44	2,40	2,38	2,37	2,37	2,36	2,36	2,35	2,35
31	1,70	3,31	2,92	2,68	2,55	2,48	2,43	2,39	2,37	2,36	2,36	2,35	2,35	2,34	2,34
32	1,65	3,30	2,91	2,67	2,54	2,47	2,42	2,38	2,36	2,35	2,35	2,34	2,34	2,33	2,33
33	1,60	3,29	2,90	2,66	2,53	2,46	2,41	2,37	2,35	2,34	2,34	2,33	2,33	2,32	2,32
34	1,55	3,28	2,89	2,65	2,52	2,45	2,40	2,36	2,34	2,33	2,33	2,32	2,32	2,31	2,31
35	1,50	3,27	2,88	2,64	2,51	2,44	2,39	2,35	2,33	2,32	2,32	2,31	2,31	2,30	2,30
36	1,45	3,26	2,87	2,63	2,50	2,43	2,38	2,34	2,32	2,31	2,31	2,30	2,30	2,29	2,29
37	1,41	3,25	2,86	2,62	2,49	2,42	2,37	2,33	2,31	2,30	2,30	2,29	2,29	2,28	2,28
38	1,37	3,24	2,85	2,61	2,48	2,41	2,36	2,32	2,30	2,29	2,29	2,28	2,28	2,27	2,27
39	1,33	3,24	2,84	2,60	2,47	2,40	2,35	2,31	2,29	2,28	2,28	2,27	2,27	2,26	2,26
40	1,29	3,23	2,84	2,59	2,46	2,39	2,34	2,30	2,28	2,27	2,27	2,26	2,26	2,25	2,25
41	1,25	3,22	2,83	2,58	2,45	2,38	2,33	2,29	2,27	2,26	2,26	2,25	2,25	2,24	2,24
42	1,21	3,21	2,82	2,57	2,44	2,37	2,32	2,28	2,26	2,25	2,25	2,24	2,24	2,23	2,23
43	1,17	3,21	2,81	2,56	2,43	2,36	2,31	2,27	2,25	2,24	2,24	2,23	2,23	2,22	2,22
44	1,13	3,20	2,81	2,55	2,42	2,35	2,30	2,26	2,24	2,23	2,23	2,22	2,22	2,21	2,21
45	1,09	3,20	2,81	2,54	2,41	2,34	2,29	2,25	2,23	2,22	2,22	2,21	2,21	2,20	2,20

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
31	3.95	3.19	2.70	2.47	2.27	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
32	3.94	3.19	2.70	2.47	2.27	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
33	3.94	3.19	2.70	2.47	2.27	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
34	3.94	3.19	2.70	2.47	2.27	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77
35	3.94	3.19	2.70	2.47	2.27	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
36	3.94	3.19	2.70	2.47	2.27	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
37	3.94	3.19	2.70	2.47	2.27	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
38	3.94	3.19	2.70	2.46	2.27	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.79	1.77
39	3.94	3.19	2.70	2.46	2.27	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.79	1.77
40	3.94	3.19	2.70	2.46	2.27	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.86	1.82	1.79	1.77
41	3.94	3.19	2.69	2.46	2.26	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
42	3.93	3.19	2.69	2.46	2.26	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
43	3.93	3.18	2.69	2.46	2.26	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
44	3.93	3.18	2.69	2.46	2.26	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
45	3.93	3.18	2.69	2.46	2.26	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
46	3.93	3.18	2.69	2.46	2.26	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
47	3.93	3.18	2.69	2.46	2.26	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
48	3.93	3.18	2.69	2.46	2.26	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
49	3.93	3.18	2.69	2.45	2.26	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
50	3.93	3.18	2.69	2.45	2.26	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
51	3.93	3.18	2.69	2.45	2.26	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
52	3.93	3.18	2.69	2.45	2.26	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
53	3.93	3.18	2.69	2.45	2.26	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.79	1.76
54	3.92	3.18	2.69	2.45	2.26	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79	1.76
55	3.92	3.18	2.69	2.45	2.26	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79	1.76
56	3.92	3.17	2.69	2.45	2.26	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79	1.76
57	3.92	3.17	2.69	2.45	2.26	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.79	1.76
58	3.92	3.17	2.69	2.45	2.26	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.79	1.76
59	3.92	3.17	2.69	2.45	2.26	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.79	1.76
60	3.92	3.17	2.69	2.45	2.26	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.79	1.76
61	3.92	3.17	2.69	2.45	2.26	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.76
62	3.92	3.17	2.69	2.44	2.26	2.17	2.09	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.76
63	3.92	3.17	2.69	2.44	2.26	2.17	2.09	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.76
64	3.92	3.17	2.69	2.44	2.26	2.17	2.09	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.76
65	3.92	3.17	2.69	2.44	2.26	2.17	2.09	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
66	3.92	3.17	2.69	2.44	2.26	2.17	2.09	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
67	3.92	3.17	2.69	2.44	2.26	2.17	2.09	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
68	3.92	3.17	2.69	2.44	2.26	2.17	2.09	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
69	3.92	3.17	2.69	2.44	2.26	2.17	2.09	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
70	3.92	3.17	2.69	2.44	2.26	2.17	2.09	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74

LAMPIRAN 7

LEMBAR BIMBINGAN

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA: Cahaya Paramudita
 NO. MAHASISWA : 917.00484
 JUDUL PENELITIAN : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRINSIP TERHADAP KEPuasan PENGGUNAAN BUS PARIWISATA PENGUNJUNGAN (Studi: Transportasi Bus Pariwisata)
 NAMA PEMBIMBING I: Agus Wibowo, S.Sos., M.M.

NAMA PEMBIMBING II: HARI RAHMADI, S.E., M.M.

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	19/3	Skripsi fokus	
		standar - fungsi	
		Prinsip	
		peraturan ke. Peng.	
		urutan	
		Dimensi 7	
		Jurnal p. Han.	
2	19/4	Metode Sitas / ahli	
		dan Pambin	
		Konsep dan	
		Bus	
3	9/21	Asas proposal	
		Tabel dan jadwal	
		Pembahasan fokus	
		Daftar isi dan	
		Etika - Kerjasama	

