

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan dan diolah, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh bahwa faktor kualitas pelayanan (*Realibility, Responsivenes, Assurance, Empaty dan Tangible*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) pada taraf signifikan 0.05 dari hasil uji regresi didapat hasil persamaan yaitu $Y = -2.314 + (0.279X1) + (0.271X2) + (0.443X3) + (0.550X4) + (0.348X5)$. Selanjutnya untuk uji hipotesis yaitu menggunakan Uji F yaitu nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($21.717 > 2.43$), yang artinya kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Maka disini peneliti menyimpulkan bahwa Ha_1 diterima.
2. Berdasarkan hasil penelitian dari Uji t, yang paling dominan berpengaruh dari kelima Variabel X adalah Variabel *Assurance* dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.961 > 2.01410$) sehingga dinyatakan adanya pengaruh dari variabel X3 secara parsial terhadap variabel Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Ha_2 diterima.
3. Hasil Uji Determinasi untuk menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.679. Artinya besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 67,9%. Sedangkan sisanya 32,1%

dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Diduga sisa sebesar 32,1% dipengaruhi oleh promosi, karakteristik konsumen serta variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan hasil penelitian ini, maka penelitian mempunyai beberapa saran untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Perusahaan Otobus Easy Trans Magelang, sebagai berikut:

1. Perlunya Perusahaan Otobus Easy Trans Magelang agar dapat mengikuti perkembangan *trending* armada terbaru sehingga Perusahaan bisa mempertahankan kualitas pelayanan agar konsumen atau pengguna jasa merasa puas dan berharap bisa menjadi pelanggan setia.
2. Perlu adanya komitmen antara konsumen dan pihak marketing agar tidak terjadi kesalahan unit armada yang dipesan sehingga tidak timbul komplain dari konsumen yang bisa merugikan perusahaan.
3. Perlunya meningkatkan kembali standar operasional prosedur (SOP) yang dimiliki oleh Perusahaan Otobus Easy Trans Magelang kepada karyawan maupun *crew bus* dalam hal kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim. 2012. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Azwar, S. 2015. *Metode Penelitian* (Cetakan ke 16), Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : ANDI OFFSET.
- Majid, SA, 2008. *Jurnal Manajemen Transportasi*, Volume 8 Nomor 2 Tahun 2007, Jakarta : P3M STMT Trisakti.
- Nasution, A. 2014. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Albeta
- Yunia : 2011. *STUDI TENTANG TRANSPORTASI*.

Website

- Hardiyati, Ratih : 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) AgrowisataKebun Teh Pangilaran*. Diakses pada tanggal 25 Mei 2017
- Https : //jawarakarahun.blogspot.com/2016/03/dimensi-dan-indikator-variabel-kualitas.html. Diakses pada tanggal 20 November 2019
- Https : //peraturan.bpk.go.id / Home / Details / 102884 / permenhub-no-117-tahun-2018. Diakses pada tanggal 10 Januari 2020
- Nugroho, Wahyu : 2009. *Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Bus Malam Cepat Sedia Mulya*. Diakses pada tanggal 19 April 2017

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

SURAT PERMOHONAN PENELITIAN



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

Jl. Laksono Adipati Km.3 (Tanjul) Gajah Tunggal, Depok, Sleman Yogyakarta 55281
Telp/Fax : (0274) 482103 - 417851 - 417852 E-mail : info@stpari.ac.id <http://stpari.ac.id>

Nomor : 055AQ/AMPTA/1/2020

21 Januari 2020

Hal : Pengantar Observasi

Kepada

Yth. Kepala Perusahaan Operasi Bus Trans
Di Magelang, Magelang

Tangpa Hormat,

Kami yang beranda tangan dibawah ini Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata
AMPTA Yogyakarta, dengan tujuan sebagai berikut :

Nama : Ditya Melandika
NIM : 415200136
Predik : Usaha Perjalanan Wisata (UPW 4)
Nomor Asuransi : 20192000
Alamat : Jalan Banglo No. 295 RT 05 RW 03, Depok,
Sleman 55584
Nomor Tele : 081226089714

Maksud untuk diijinkan melakukan observasi guna Pengawasan Layanan
Penelitian dengan Judul :

**"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPuasan
KONSUMEN PERUSAHAAN OTOBUS TRANS MAGELANG"**

Demi itu permohonan kami, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan
terimakasih.

Hormat Kami,

Drs. Pilihana MBM

LAMPIRAN 2

SURAT BALASAN PENELITIAN

PERUSAHAAN OTOBUS EASYTRANS MAGELANG

Jalan Mayjen Imam Soegeng No. 3, Kedungduwo, Mertoyudan, Kec. Mertoyudan,
Magelang, Jawa Tengah
56172

Magelang, 31 Januari 2020

No : 278/ET/5/2020
Sifat : Penting
Perihal : Ijin penelitian

Kepada
Yth. Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
di Yogyakarta

Menindaklanjuti surat dari Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Nomor 0824/Q.AMPTA/1/2020 perihal permohonan penelitian di Perusahaan Otobus Easytrans Magelang, atas nama:

Nama : DIYAN MAHARDIKA
NIM : 415200136
Prodi : Manajemen Bisnis Perjalanan
Alamat : Jalan Bengi No. 258 RT 09 RW 03, Depok, Sleman, Yogyakarta

Dengan judul laporan akhir: **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PERUSAHAAN OTOBUS EASYTRANS MAGELANG**

Pada prinsipnya kami menanggapi ijin penelitian untuk penyusunan laporan akhir kepada mahasiswa yang bersangkutan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Mengikuti segala peraturan yang berlaku di PO EASYTRANS MAGELANG.
2. Agar dapat menjaga keamanan dan ketertiban di lokasi penelitian serta menginformasi pelanggan / konsumen yang berkunjung di kantor.
3. Setelah selesai melaksanakan penelitian di lapangan agar melaporkan hasilnya kepada Perusahaan Otobus Easytrans Magelang dalam bentuk hard copy laporan hasil penelitian tersebut.

Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n Manajer Marketing



LAMPIRAN 3
KUESIONER PENELITIAN
KUESIONER

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PERUSAHAAN OTOBUS EASYTRANS MAGELANG

Sehubungan dengan penyusunan judul skripsi yang telah disebutkan di atas, maka dengan hormat saya :

Nama : Diyan Mahardika

NIM : 415200136

Alamat : Jalan Bengle No. 298 RT 09 RW 03, Depok, Sleman, Yogyakarta

Memohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi angket (daftar pernyataan) yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka.

Daftar pernyataan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Diploma Empat (D4), Jurusan Manajemen Bisnis Perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Daftar pernyataan ini berisi tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Perusahaan Otobus EasyTrans Magelang”.

Atas partisipasi Saudara/i dalam mengisi angket ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Diyan Mahardika

IDENTITAS RESPONDEN

Berikan tanda (√) pada kolom / tanda lingkaran yang telah disediakan

Nama :

Alamat :

Umur :

- < 18 tahun
- 18 – 25 tahun
- 26 – 35 tahun
- 36 – 45 tahun
- 46 – 55 tahun
- > 55 tahun

Jenis Kelamin :

- Laki – laki
- Perempuan

Pekerjaan :

- Pelajar / Mahasiswa
- Pegawai Swasta
- Pegawai Negeri
- Wiraswasta
- Ibu Rumah Tangga
- Lainnya (.....)

Keterangan :

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Variabel X	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Realibility	Kecermatan karyawan dalam melayani pelanggan				
		Memiliki standar pelayanan yang jelas				
		Kemampuan karyawan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan				
2	Responsiveness	Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapat Pelayanan				
		Karyawan melakukan pelayanan dengan cepat				
		Karyawan melakukan pelayanan dengan tepat dan Cermat				
3	Assurance	Karyawan memberikan jaminan ketepatan waktu				
		Karyawan memberikan pelayanan sesuai biaya yang Diberikan				
		Karyawan memberikan informasi yang akurat serta sesuai kepada pelanggan				
4	Empaty	Karyawan mendahulukan kepentingan pelanggan				
		Karyawan melayani dengan ramah dan sopan santun				
		Karyawan menghargai dan menghormati pelanggan				
5	Tangible	Penampilan karyawan dalam melayani pelanggan				
		Kenyamanan tempat dalam melayani pelanggan				
		Kedisiplinan Karyawan dalam melayani pelanggan				

Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Apakah Anda puas dengan standar pelayanan dan janji yang disampaikan karyawan PO Easy Trans?				
2	Apakah anda puas dengan penjelasan / informasi yang disampaikan secara cermat dan tepat oleh karyawan PO Easy Trans Magelang?				
3	Apakah Anda puas dengan adanya jaminan waktu, biaya dan legalitas yang di sampaikan karyawan PO Easy Trans?				
4	Apakah Anda puas saat karyawan PO Easy Trans memperhatikan kepentingan Anda, keramahan, kesopanan dan tidak bertindak diskriminatif kepada anda sebagai pelanggan?				
5	Apakah anda puas dengan penampilan, kenyamanan ruang tunggu/reservasi, kedisiplinan dan kemudahan yang ditujukan kepada anda?				

LAMPIRAN 4
DATA HASIL PENELITIAN

DATA RESPONDEN

NO	RESPONDEN	ALAMAT	UMUR	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN
1	VERYAN TEJO	PURWOREJO	26-35	LAKI-LAKI	LAINNYA
2	HANDIKA PRATAMA	YOGYAKARTA	18-25	LAKI-LAKI	PELAJAR/MAHASISWA
3	GITA FITRIA.K	YOGYAKARTA	26-35	PEREMPUAN	WIRASWASTA
4	BANI ABDI.S	YOGYAKARTA	18-25	LAKI-LAKI	PEGAWAI SWASTA
5	BENNY GUNTEJA	YOGYAKARTA	18-25	LAKI-LAKI	PELAJAR/MAHASISWA
6	RAHMAT GUMELAR	YOGYAKARTA	18-25	LAKI-LAKI	PELAJAR/MAHASISWA
7	ZIKRA HAMDANI	YOGYAKARTA	18-25	LAKI-LAKI	PELAJAR/MAHASISWA
8	IVAN OKTAVIANTO	YOGYAKARTA	18-25	LAKI-LAKI	PELAJAR/MAHASISWA
9	RANGGA PANGESTU	PURWOREJO	18-25	LAKI-LAKI	PEGAWAI SWASTA
10	HAIDAR ALI	YOGYAKARTA	26-35	LAKI-LAKI	LAINNYA
11	ODIE NANDA P	YOGYAKARTA	18-25	LAKI-LAKI	WIRASWASTA
12	OMEGA CHRISTINA	MAGELANG	18-25	PEREMPUAN	PEGAWAI SWASTA
13	SUGITO ADI	PURWOREJO	36-45	LAKI-LAKI	WIRASWASTA
14	GATOT MARTONO	SEMARANG	26-35	LAKI-LAKI	PEGAWAI SWASTA
15	ELISA KRISTINA	MAGELANG	26-35	PEREMPUAN	PEGAWAI SWASTA
16	ANDRIAS	MAGELANG	26-35	LAKI-LAKI	PEGAWAI SWASTA
17	HAKAM ABDUL HARIS	MAGELANG	36-45	LAKI-LAKI	WIRASWASTA
18	KHUSNUL HADI	MAGELANG	18-25	LAKI-LAKI	PEGAWAI SWASTA
19	TUBAGUS SURYANA	PURWOREJO	18-25	LAKI-LAKI	PELAJAR/MAHASISWA
20	ARYO PANGESTU	PURWOREJO	18-25	LAKI-LAKI	PELAJAR/MAHASISWA
21	YUDI HARTANTO	SRAGEN	26-35	LAKI-LAKI	PEGAWAI SWASTA

22	DIMAS BIMO.P	YOGYAKARTA	26-35	LAKI-LAKI	WIRASWASTA
23	HERRO	YOGYAKARTA	36-45	LAKI-LAKI	WIRASWASTA
24	NATALIYA R	PONTIANAK	18-25	PEREMPUAN	PEGAWAI SWASTA
25	FIDZAH FITRIANI	MAGELANG	18-25	PEREMPUAN	PEGAWAI SWASTA
26	AHMAD BAIHAQI	SRAGEN	36-45	LAKI-LAKI	PEGAWAI SWASTA
27	NURUL LATIFAH	SRAGEN	26-35	PEREMPUAN	IBU RUMAH TANGGA
28	SEKAR AYU	SRAGEN	26-35	PEREMPUAN	IBU RUMAH TANGGA
29	RETNO DIAH	SRAGEN	26-35	PEREMPUAN	IBU RUMAH TANGGA
30	EKA WIDYA AYU	TANGERANG	26-35	PEREMPUAN	PEGAWAI SWASTA
31	RATNA KUSUMA DEWI	TANGERANG	26-35	PEREMPUAN	PEGAWAI SWASTA
32	STEVEN KRIS	TANGERANG	26-35	LAKI-LAKI	PEGAWAI SWASTA
33	TOTOK HAMDANI	TANGERANG	46-55	LAKI-LAKI	PEGAWAI SWASTA
34	EKKY PRATIWI	TANGERANG	36-45	PEREMPUAN	PEGAWAI SWASTA
35	SUTRISMI	TANGERANG	46-55	PEREMPUAN	PEGAWAI SWASTA
36	NOVI DIAH	MAGELANG	26-35	PEREMPUAN	PEGAWAI SWASTA
37	SUKARDI	SEMARANG	>55	LAKI-LAKI	PEGAWAI SWASTA
38	SUKARJO	SEMARANG	>55	LAKI-LAKI	PEGAWAI SWASTA
39	ARI PRASTOWO	SEMARANG	36-45	LAKI-LAKI	LAINNYA
40	MARYAM	SEMARANG	>55	PEREMPUAN	IBU RUMAH TANGGA
41	RUBILAH	SEMARANG	>55	PEREMPUAN	IBU RUMAH TANGGA
42	KISMANTONO	SEMARANG	26-35	LAKI-LAKI	PEGAWAI NEGERI
43	NITHA AMELIA	SEMARANG	26-35	PEREMPUAN	PEGAWAI NEGERI
44	SUYANTO	MAGELANG	36-45	LAKI-LAKI	PEGAWAI NEGERI
45	RENIKA RAMA	JAKARTA	<18	LAKI-LAKI	PELAJAR/MAHASISWA

46	ANITA RAHMA	JAKARTA	<18	PEREMPUAN	PELAJAR/MAHASISWA
47	JANETA	JAKARTA	<18	PEREMPUAN	PELAJAR/MAHASISWA
48	RIDHOAL	JAKARTA	<18	LAKI-LAKI	PELAJAR/MAHASISWA
49	FIRDA	JAKARTA	<18	PEREMPUAN	PELAJAR/MAHASISWA
50	ILYAS	JAKARTA	<18	LAKI-LAKI	PELAJAR/MAHASISWA

REKAP DATA KUALITAS PELAYANAN (X)

RES	INDIKATOR RELIABILITY (X1)			JML	INDIKATOR RESPONSIVENESS (X2)			JML	INDIKATOR ASSURANCE (X3)			JML	INDIKATOR EMPATY (X4)			JML	INDIKATOR TANGIBLE (X5)			JML
	Butir 1	Butir 2	Butir 3		Butir 4	Butir 5	Butir 6		Butir 7	Butir 8	Butir 9		Butir 10	Butir 11	Butir 12		Butir 13	Butir 14	Butir 15	
	1	4	3		3	10	4		3	3	10		3	3	3		9	4	3	
2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
4	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	2	3	4	9	3	2	3	8
5	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
6	4	4	3	11	4	4	3	11	3	3	3	9	4	4	3	11	3	4	3	10
7	3	3	4	10	3	3	4	10	3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9
8	3	4	4	11	3	4	4	11	3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	4	11
9	4	3	3	10	4	3	3	10	4	3	4	11	4	3	3	10	4	4	4	12
10	4	3	4	11	4	3	4	11	4	3	4	11	4	3	4	11	4	4	4	12
11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
12	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	4	11	4	2	4	10	4	4	4	12
13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
14	4	4	3	11	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	4	11
15	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
16	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9
17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12

18	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
19	3	4	4	11	3	4	4	11	4	3	4	11	3	4	4	11	3	3	3	9
20	3	4	4	11	3	4	4	11	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9
21	4	3	4	11	3	3	4	10	3	3	3	9	2	3	4	9	4	2	4	10
22	3	4	4	11	3	4	3	10	3	4	4	11	3	3	4	10	3	3	3	9
23	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	3	9	4	3	4	11
24	3	3	4	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	3	3	9	3	3	3	9
26	4	4	3	11	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	4	11
27	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	4	11
28	3	3	4	10	4	3	4	11	3	3	3	9	4	4	4	12	3	4	3	10
29	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	9	4	3	3	10	3	4	3	10
30	4	3	3	10	4	4	3	11	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
31	3	3	3	9	4	4	3	11	4	3	4	11	3	4	3	10	3	3	3	9
32	3	3	3	9	3	3	4	10	4	3	4	11	3	3	4	10	4	3	4	11
33	3	3	3	9	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9
34	3	4	3	10	4	4	3	11	4	3	4	11	4	3	3	10	3	4	3	10
35	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	9	3	4	4	11	3	3	3	9
36	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
37	4	3	4	11	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12

38	4	3	4	11	4	3	4	11	3	3	3	9	4	3	4	11	4	4	4	12
39	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	3	9	3	3	3	9
40	4	4	4	12	4	3	3	10	4	3	4	11	4	4	3	11	4	4	4	12
41	3	4	4	11	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	3	11	3	4	3	10
42	3	4	4	11	3	4	3	10	3	3	3	9	3	4	4	11	3	3	3	9
43	4	4	4	12	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	3	9	3	3	4	10
44	4	3	4	11	4	3	3	10	3	4	3	10	4	3	3	10	3	4	3	10
45	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
46	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	3	10	3	4	4	11	4	3	4	11
47	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	4	10	4	3	4	11
48	4	3	3	10	4	3	3	10	4	3	4	11	4	3	3	10	3	4	3	10
49	3	3	4	10	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	4	10	3	3	3	9
50	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12

REKAP DATA KEPUASAN KONSUMEN (Y)

RES	KEPUASAN KONSUMEN					JUMLAH
	BUTIR 16	BUTIR 17	BUTIR 18	BUTIR 19	BUTIR 20	
1	3	4	3	3	3	16
2	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	3	15
4	3	4	4	3	3	17
5	3	3	3	3	3	15
6	4	4	3	3	4	18
7	3	3	3	3	3	15
8	3	3	3	3	3	15
9	3	3	3	4	3	16
10	4	4	4	4	4	20
11	3	3	3	3	3	15
12	4	4	4	4	4	20
13	3	3	3	3	3	15
14	3	3	4	3	3	16
15	3	3	3	4	3	16
16	3	3	3	3	3	15
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	4	20
20	3	3	3	3	3	15
21	3	3	3	3	3	15
22	3	3	3	4	3	16
23	3	3	3	4	3	16
24	3	3	3	3	3	15
25	3	3	3	3	3	15
26	4	4	3	3	4	18
27	3	3	3	3	3	15
28	4	4	3	3	4	18
29	4	4	2	3	4	17
30	4	4	4	4	4	20
31	3	3	3	4	3	16
32	4	4	3	3	4	18
33	3	3	3	3	3	15
34	3	4	3	4	3	17
35	3	3	3	3	3	15
36	4	4	4	4	4	20
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	3	4	19

39	3	3	3	4	3	16
40	4	4	4	4	4	20
41	3	3	3	3	3	15
42	4	4	4	3	4	19
43	3	3	4	4	3	17
44	4	4	3	3	4	18
45	4	4	4	4	4	20
46	4	3	4	3	4	18
47	3	3	3	3	3	15
48	4	3	4	3	4	18
49	3	3	3	4	3	16
50	4	4	4	3	4	19

LAMPIRAN 5
OUTPUT SPSS VERSI 22.0

HASIL OLAH DATA RESPONDEN
ASAL KOTA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
YOGYAKARTA	11	22,0	22,0	22,0
MAGELANG	8	16,0	16,0	38,0
PURWOREJO	5	10,0	10,0	48,0
SEMARANG	8	16,0	16,0	64,0
Valid SRAGEN	5	10,0	10,0	74,0
JAKARTA	6	12,0	12,0	86,0
TANGERANG	6	12,0	12,0	98,0
PONTIANAK	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

UMUR

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<18 TAHUN	6	12,0	12,0	12,0
18-25 TAHUN	14	28,0	28,0	40,0
26-35 TAHUN	17	34,0	34,0	74,0
Valid 36-45 TAHUN	7	14,0	14,0	88,0
>55 TAHUN	2	4,0	4,0	92,0
>55 TAHUN	4	8,0	8,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

JENIS_KELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
LAKI-LAKI	31	62,0	62,0	62,0
Valid PEREMPUAN	19	38,0	38,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

PEKERJAAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PELAJAR/MAHASISWA	13	26,0	26,0	26,0
PEGAWAI SWASTA	20	40,0	40,0	66,0
PEGAWAI NEGERI	3	6,0	6,0	72,0
Valid WIRASWASTA	6	12,0	12,0	84,0
IRT	5	10,0	10,0	94,0
LAINNYA	3	6,0	6,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

VALIDITAS & RELIABILITAS VARIABEL X

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,879	15

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
BUTIR1	3,40	,498	30
BUTIR2	3,37	,490	30
BUTIR3	3,47	,507	30
BUTIR4	3,37	,490	30
BUTIR5	3,47	,507	30
BUTIR6	3,40	,498	30
BUTIR7	3,33	,479	30
BUTIR8	3,20	,407	30
BUTIR9	3,37	,490	30
BUTIR10	3,30	,596	30
BUTIR11	3,23	,504	30
BUTIR12	3,50	,509	30
BUTIR13	3,47	,507	30
BUTIR14	3,30	,596	30
BUTIR15	3,47	,507	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BUTIR1	47,23	18,599	,629	,867
BUTIR2	47,27	19,099	,516	,873
BUTIR3	47,17	19,523	,395	,878
BUTIR4	47,27	18,754	,602	,869
BUTIR5	47,17	18,971	,525	,872
BUTIR6	47,23	19,013	,527	,872
BUTIR7	47,30	18,562	,668	,866
BUTIR8	47,43	19,909	,407	,877
BUTIR9	47,27	18,547	,655	,866
BUTIR10	47,33	18,506	,525	,873
BUTIR11	47,40	19,352	,439	,876
BUTIR12	47,13	18,878	,546	,871
BUTIR13	47,17	18,902	,542	,871
BUTIR14	47,33	18,506	,525	,873
BUTIR15	47,17	18,902	,542	,871

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
50,63	21,551	4,642	15

VALIDITAS & RELIABILITAS VARIABEL Y

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,870	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
BUTIR16	3,37	,490	30
BUTIR17	3,43	,504	30
BUTIR18	3,27	,521	30
BUTIR19	3,37	,490	30
BUTIR20	3,37	,490	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BUTIR16	13,43	2,530	,851	,803
BUTIR17	13,37	2,585	,776	,822
BUTIR18	13,53	2,878	,536	,882
BUTIR19	13,43	3,013	,496	,888
BUTIR20	13,43	2,530	,851	,803

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,80	4,097	2,024	5

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tangible, Assurance, Reliability, Empathy, Responsiveness ^b		. Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. All requested variables entered.

UJI DETERMINASI

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,844 ^a	,712	,679	1,117

a. Predictors: (Constant), Tangible, Assurance, Reliability, Empathy, Responsiveness

UJI F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	135,567	5	27,113	21,717	,000 ^b
	Residual	54,933	44	1,248		
	Total	190,500	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Tangible, Assurance, Reliability, Empathy, Responsiveness

UJI T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2,314	1,914		-1,209	,233
	Reliability	,279	,199	,156	1,400	,168
	Responsiveness	,271	,229	,141	1,184	,243
	Assurance	,443	,150	,277	2,961	,005
	Empathy	,550	,212	,306	2,589	,013
	Tangible	,348	,161	,226	2,158	,036

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

LAMPIRAN 6

TABEL t

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

LAMPIRAN 7

TABEL F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05										
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97

LAMPIRAN 8

TABEL r Tabel r untuk

df = 20 - 50					
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

LAMPIRAN 9
DOKUMENTASI FOTO



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2020
Ruang Resepsionis PO. Easy Trans Magelang



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2020
Manager Marketing PO. Easy Trans Magelang



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2020
Ruang Resepsionis PO. Easy Trans Magelang



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2020
Manager Marketing PO. Easy Trans Magelang



Sumber: Dokumentasi PO. Easy Trans

Interior & Exterior Bus PO. Easy Trans



Sumber: Dokumentasi PO. Easy Trans

Unit Armada PO. Easy Trans



NAMA MAHASISWA : Diyana Mahandika
 NO. MAHASISWA : 415200136
 JUDUL PENELITIAN : Analisis Kualitas Pelayanan Suku Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang
Revisi hasil pengamatan
Pranji Rachmat, SE, M.M.

NAMA PEMBIMBING I : Drs. Zulharna, M.M.

NAMA PEMBIMBING II : Pranji Rachmat, SE, M.M.

NO.	TANGGAL	URAIAN Bimbingan	PARAF	NO.	TANGGAL	URAIAN Bimbingan	PARAF
1	15/17	- Rencanan instalasi - RAB, seluruhnya - Rincian cost by - Detail luas - Rincian cost - RAB - Data basis - Variabel, OP- - Contoh plan - dll		1	15/17	ANALISIS BIRU KEMAS BKA Rencana Aspek paraf Kuliah Kedua trans put Kangker W. W. W. Objek. Kader P. W.	
2		- Portal sedikit - pd kerangka - detail		2		REVISI - dll	

LEMBAR Bimbingan



NAMA MAHASISWA : Dhyas Mahandika
 NO. MAHASISWA : 415220136
 JUDUL PENELITIAN : _____

NAMA PEMBIMBING I : Dr. Sukotno, MM

NAMA PEMBIMBING II : Hani Rahmadi, SE, MM

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	14/1/20	Kepastuhan - Taha Integrasi	
		Quertana y.	
	17/1/20	Prinsip ACC	
	13/1/20	1) Pembahasan di Bab 4 seling taha sebanyak laporan dan bisa di tulis	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
4	17/1/20	Harus Analisa Haris Bantayan. Uti SPST dan r. Dines dan fupz. Triastha	
5	3/2/20	Kalimat dan Uti hans Rani	
	5/2/20	1000 halaman	