

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui informasi mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen atas produk dan jasa yang dijual oleh Brahmaputra Trans. Variabel dalam penelitian ini meliputi variabel independent yaitu harga (X1), Produk (X2), serta variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y).

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mayoritas konsumen yang berusia 21-30 tahun dikarenakan Brahmaputra Trans sendiri memiliki pesanan dari kantor atau lembaga yang dimana umur 21-30 tahun masih produktif untuk melakukan perjalanan bisnis atau perjalanan wisata dari 100 responden dengan jenis kelamin perempuan lebih dominan dibandingkan responden laki-laki, dikarenakan perempuan lebih cenderung gampang tergiur dari mulut ke mulut teman dan keluarga yang pernah melakukan perjalanan wisata atau berdasarkan *word of mouth*. Konsumen yang menggunakan jasa Brahmaputra Trans terbanyak terdapat pada wisatawan yang berpenghasilan Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000, bahwasanya pendapatan itu dapat diketahui dikarenakan penghasilan dari pegawai swasta yang saya wawancarai berpenghasilan Rp

2.000.000 – Rp 5.000.000 dan dari pesanan yang sudah di *order* kebanyakan memilih *city tour* atau *rental* mobil. Kita juga bisa tau karena kita bisa mengecek dalam Upah Minimum Regional (UMR) yang sudah diumumkan oleh pemerintah setempat. Brahma Putra Trans juga mempunyai banyak pesanan yang sudah di *order* kebanyakan memilih *city tour* atau *rental* mobil saat saya melakukan penelitian, maka dapat digambarkan kenapa wisatawan dari Brahma Putra Trans kebanyakan pegawai swasta.

2. Pada Analisa Deskriptif Variabel Harga (X1) tabel 4.5 memiliki tanggapan positif bahwa Brahma Putra Trans menawarkan harga yang terjangkau. Hasil positif juga dapat dilihat dari tabel 4.6 bahwa Brahma Putra Trans menawarkan harga yang sesuai dengan kualitas produk jasa. Pada Tabel 4.7 mempunyai tanggapan positif bahwa harga yang ditawarkan oleh Brahma Putra Trans lebih terjangkau daripada kompetitor.
3. Pada Analisis deskriptif Variabel Produk (X2) pada tabel 4.8 memiliki pernyataan positif bahwa Brahma Putra Trans menawarkan produk yang terjamin, dan jasa yang sangat memuaskan. Tamu merasakan produk dan jasa memuaskan. Hasil Positif juga dapat dilihat dari tabel 4.9 yang menjelaskan bahwa Produk dan jasa yang ditawarkan Brahma Putra Trans sesuai dengan harga yang dipatok. Berarti wisatawan cocok dengan harga yang dipatok serta puas atas pelayanan yang diberikan oleh Brahma Putra Trans sebagai penyedia produk dan

jasa berupa *rental* mobil atau *city tour*. Pada tabel 4.10 mempunyai tanggapan bahwa Brahma Putra Trans memiliki metode pelayanan yang tidak dimiliki jasa transportasi lain. Pelayanan *overtime*, bonus antar jemput bandara atau stasiun, dan mendapatkan *welcome drink* saat pagi memulai *city tour*.

4. Pada analisis deskriptif variabel Kepuasan konsumen (Y) pada tabel 4.11 memiliki hasil positif bahwa konsumen yang membeli produk dan jasa dari Brahma Putra Trans untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen masing-masing. Hasil positif juga ada pada tabel 4.12 bahwa para konsumen yang mengakses atau menghubungi Brahma Putra Trans tidak merasa kesulitan. Hal positif lainnya ada pada tabel 4.13 bahwa konsumen Brahma Putra Trans melakukan pembelian produk dan jasa Brahma Putra Trans secara berulang. Hal tersebut karena Brahma Putra Trans menjaga relasi antara konsumen atau konsumen selama menggunakan jasa transportasi dari Brahma Putra Trans
5. Berdasarkan penelitian ini hasil uji F dapat disimpulkan terdapat harga (X1) dan Produk (X2) secara simultan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian (Y).
6. Berdasarkan penelitian uji T dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel produk (X2) terhadap kepuasan konsumen di Brahma Putra Trans (Y).

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, penulis memberikan saran – saran yang sekiranya dapat bermanfaat kepada seluruh pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun saran – saran yang diberikan sebagai berikut:

1. Bagi pihak Brahma Putra Trans

Harus menjaga relasi yang sudah ada, dan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan ke konsumen. Meningkatkan promosi melalui media sosial dengan menawarkan promo – promo yang menarik. Tetap menjaga harga dan produk yang sudah dijalankan selama ini.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Dengan keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis, masih ada banyak hal yang masih perlu dikaji. Dari 7 bauran pemasaran, pada penelitian ini penulis hanya menggunakan 2 faktor yaitu harga dan produk sedangkan masih 5 faktor lainnya yang belum dilakukan penelitian. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat menambah beberapa faktor tersebut dalam kepuasan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atsatalada, N., & Mudiantono, M. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Po Sumber Alam (Studi kasus pada penumpang bus Sumber Alam jurusan Yogyakarta-Jakarta). *Diponegoro Journal of Management*, 1(4), 200-211.
- Kusuma, R. W., & Suwitho, S. (2015). Pengaruh Kualitas produk, harga, fasilitas dan emosional terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 4(12).
- Saribanon, E., Sitanggang, R., A. (2016). Kepuasan pengguna jasa transportasi untuk meningkatkan loyalitas, *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 3(3), 317-326.)
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal ilmu manajemen terapan*, 3(1), 104-114.
- People, P. E. (2016). Analisis pengaruh bauran pemasaran 7p terhadap kepuasan pelanggan pengguna gojek online. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Vol, 1(1)*, 31-40.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang kepariwisataan. Dektorat Jenderal Pariwisata : Jakarta
- Zakaria, D. G., & Suwitho, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(4).
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1-14.
- Marati, N. C. (2016). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek online (Studi pada konsumen gojek di Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 4(3).
- Indonesia. *Undang-Undang No 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisataan*.
- Harahap, D. A. (2015). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen di Pajak USU (PAJUS) Medan. *Jurnal keuangan dan bisnis*, 7(3), 227-242.

- Zakaria, D. G., & Suwitho, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(4).
- Budiman, I., Kamal, S., & Tarlis, A. (2020). Strategi Pemerintah Daerah Kota Langsa Povinsi Aceh dalam Mengembangkan Obyek Wisata Halal. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 16-28.
- Marlina, L., & Hidayati, N. (2023). Peran Pariwisata Berbasis Industri dalam Pengembangan Bisnis di Indonesia. *Jurnal Riset Multidisiplin dan Inovasi Teknologi*, 1(01), 31-40.
- Novianto, D., & Akbar, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Ekonomi*, 24(2), 213-226.

# LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

SURAT PENGANTAR PENELITIAN



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

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281  
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 788/Q.AMPTA/V/2023  
Lampiran : 1 bendel  
Hal : Permohonan Penelitian

23 Mei 2023

Yth. Pimpinan PO. Brahmputra Trans  
Jalan K.S. Tubun No. 9, Ngampilan  
Kota Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan penelitian di PO. Brahmputra Trans Yogyakarta selama 1 bulan terhitung mulai tanggal 01 Juni 2023 sampai dengan tanggal 30 Juni 2023, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan Pariwisata :

Nama Mahasiswa : Bagas Anditya Kusuma Wardhana  
No. Induk Mahasiswa : 518100980  
Semester : X

Besar harapan kami bahwa Bapak/Ibu berkenan memberikan izin pada mahasiswa kami untuk melaksanakan penelitian, sehingga dapat menyusun skripsi yang berjudul :  
**Pengaruh Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Transportasi Brahmputra Trans Yogyakarta** (proposal penelitian terlampir).

Atas kerjasama dan bantuan Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.



Drs. Prihatno, M.M



## LAMPIRAN 2

### SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN



#### SURAT KETERANGAN Telah Melakukan penelitian

Yang bertanda tangan dibawah ini, Pemilik Brahma Putra Trans dengan ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa Mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Bagas Anditya Kusuma W  
NIM : 518100980  
Institusi Pendidikan : STP AMPTA Yogyakarta  
Program : S1-Pariwisata

Telah Melakukan penelitian dengan baik dan lancar dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah:

Judul : Pengaruh Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Transportasi Brahma Putra Trans Yogyakarta

Waktu Penelitian : 1 Bulan (01 Juni 2023 – 30 Juni 2023)

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat di pergunakan semestinya

Yogyakarta, 1 JULI 2023  
BRAHMAPUTRA TRANS

Anggi Brahma Putra  
Pemilik

## LAMPIRAN 3

### KUISONER PENELITIAN

#### KUESIONER RESPONDEN

#### **PENGARUH PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA TRANSPORTASI BRAHMAPUTRA TRANS**

**No Responden ( ... )**

Perkenalkan saya Bagas Anditya Kusuma Wardhana mahasiswa jurusan S1 Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Dalam rangka memenuhi syarat kelulusan prodi S1, saya memohon kesediaan Anda meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner tentang Pengaruh Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi Brahmaputra Trans. Informasi yang anda berikan sangat berarti bagi penelitian saya. Atas bantuan anda, saya ucapkan terimakasih.

#### **A. PROFIL RESPONDEN**

Pilih salah satu jawaban yang sebenarnya!

1. Jenis kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Pendidikan terakhir
  - a. SMP
  - b. SMA
  - c. Diploma
  - d. S1/S2
  - e. Lainnya.....
3. Usia
  - a. 17-20 Tahun
  - b. 21-30 Tahun

- c. 31-40 Tahun
- d. Lebih dari 40 Tahun
- 4. Pekerjaan saat ini
  - a. Pelajar/Mahasiswa
  - b. Wiraswasta
  - c. Pegawai Swasta
  - d. PNS
  - e. Lainnya ....
- 5. Penghasilan perbulan
  - a. < Rp 500.000
  - b. Rp 500.000 - Rp 1.000.000
  - c. Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000
  - d. Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000
  - e. > Rp 5.000.000

**B. PERNYATAAN PENELITIAN**

Petunjuk :

Pilih salah satu jawaban yang paling sesuai menurut anda dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

1. Pertanyaan Faktor *Price* (Harga)  $X_1$

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
1.	Brahmaputra Trans menawarkan harga yang terjangkau.				
2.	Brahmaputra Trans menawarkan harga yang sesuai dengan kualitas produk jasa				
3.	Harga yang ditawarkan oleh Brahmaputra Trans lebih terjangkau daripada kompetitor.				

2. Pertanyaan Faktor *Product* (Produk)  $X_2$

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
1.	Brahmaputra Trans menawarkan produk dan jasa yang memuaskan				
2.	Produk dan jasa yang diberikan Brahmaputra Trans sesuai dengan harga yang ditawarkan				
3.	Brahmaputra Trans memiliki metode pelayanan yang tidak dimiliki jasa transportasi lain				

3. Pertanyaan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
1.	Saya melakukan pembelian produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan.				
2.	Saya mengakses dan menghubungi BRAHMAPUTRA Trans dengan mudah.				
3.	Saya melakukan pembelian produk dan jasa BRAHMAPUTRA Trans secara berulang.				

LAMPIRAN 4  
 DATA HASIL PENELITIAN  
 REKAP DATA HARGA (X1)

NO RES	HARGA			TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	
1	4	4	4	12
2	3	3	3	9
3	4	4	4	12
4	3	3	3	9
5	4	4	3	11
6	3	4	3	10
7	4	3	4	11
8	3	4	4	11
9	4	4	3	11
10	3	3	3	9
11	4	4	4	12
12	3	3	3	9
13	3	3	4	10
14	4	4	4	12
15	4	3	4	11
16	4	4	3	11
17	4	4	4	12
18	3	4	3	10
19	4	4	3	11
20	4	4	4	12
21	3	3	2	8
22	4	4	4	12
23	4	4	4	12
24	3	3	3	9
25	3	4	3	10
26	4	4	4	12
27	4	3	3	10
28	4	3	3	10
29	3	3	3	9
30	4	4	4	12
31	4	4	4	12
32	3	3	4	10
33	4	4	4	12
34	4	4	4	12
35	3	4	4	11
36	4	4	4	12
37	3	3	3	9
38	3	3	3	9
39	3	3	3	9
40	4	3	3	10
41	4	4	4	12

NO RES	HARGA			TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	
42	4	4	4	12
43	3	3	3	9
44	3	3	3	9
45	3	4	3	10
46	3	3	3	9
47	4	4	4	12
48	4	4	4	12
49	3	3	4	10
50	4	4	3	11
51	3	3	3	9
52	3	4	3	10
53	3	4	4	11
54	4	4	3	11
55	4	4	4	12
56	3	3	3	9
57	4	4	4	12
58	4	4	4	12
59	3	4	3	10
60	4	4	4	12
61	3	3	3	9
62	4	4	4	12
63	3	3	3	9
64	3	4	3	10
65	3	4	4	11
66	3	4	3	10
67	3	4	3	10
68	3	3	3	9
69	3	3	3	9
70	3	3	3	9
71	4	4	4	12
72	4	4	4	12
73	3	4	3	10
74	4	3	4	11
75	4	4	4	12
76	3	3	3	9
77	4	4	4	12
78	3	3	3	9
79	4	3	3	10
80	4	4	3	11
81	4	3	4	11
82	3	3	3	9
83	4	4	4	12
84	4	4	4	12
85	4	4	4	12
86	3	3	3	9
87	4	4	4	12

NO RES	HARGA			TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	
88	4	4	4	12
89	4	4	4	12
90	3	4	4	11
91	3	4	3	10
92	3	4	3	10
93	4	4	4	12
94	4	4	4	12
95	3	4	3	10
96	3	4	4	11
97	3	3	3	9
98	4	4	4	12
99	4	4	4	12
100	4	4	4	12

### REKAP DATA PRODUK (X2)

NO RES	PRODUK			TOTAL
	X2.1	X2.1	X2.3	
1	4	4	4	12
2	3	3	4	10
3	4	3	3	10
4	3	3	3	9
5	4	4	4	12
6	4	4	3	11
7	3	4	3	10
8	4	3	3	10
9	4	3	3	10
10	3	3	3	9
11	4	4	4	12
12	3	3	3	9
13	3	3	3	9
14	4	4	4	12
15	4	3	3	10
16	4	3	3	10
17	4	4	4	12
18	4	4	3	11
19	3	3	3	9
20	4	4	4	12
21	3	4	3	10
22	3	3	3	9
23	4	4	4	12
24	3	3	3	9
25	4	4	3	11
26	4	4	3	11
27	3	3	3	9
28	3	4	2	9
29	3	3	3	9
30	4	4	4	12
31	4	4	4	12
32	3	4	3	10
33	4	4	4	12
34	4	4	4	12
35	4	3	3	10
36	4	4	4	12
37	3	3	3	9
38	3	3	3	9
39	3	3	3	9
40	3	4	3	10
41	4	4	4	12
42	4	4	3	11
43	3	3	3	9
44	3	3	3	9



NO RES	PRODUK			TOTAL
	X2.1	X2.1	X2.3	
45	3	3	2	8
46	3	3	3	9
47	4	4	4	12
48	4	4	4	12
49	4	3	3	10
50	3	4	3	10
51	3	3	3	9
52	3	3	3	9
53	4	3	3	10
54	3	4	3	10
55	3	3	3	9
56	3	3	3	9
57	4	4	3	11
58	4	4	4	12
59	3	3	3	9
60	4	4	4	12
61	3	3	4	10
62	4	4	4	12
63	3	3	3	9
64	3	3	3	9
65	4	4	4	12
66	4	4	4	12
67	4	3	3	10
68	3	3	3	9
69	3	3	3	9
70	3	3	3	9
71	4	4	4	12
72	4	4	3	11
73	3	3	3	9
74	4	3	3	10
75	4	4	4	12
76	3	3	3	9
77	4	4	4	12
78	3	3	3	9
79	3	3	4	10
80	4	3	4	11
81	3	4	3	10
82	3	3	3	9
83	4	4	4	12
84	4	4	3	11
85	4	4	4	12
86	4	3	4	11
87	4	4	4	12
88	4	4	3	11
89	4	4	4	12
90	4	4	3	11

NO RES	PRODUK			TOTAL
	X2.1	X2.1	X2.3	
91	3	3	2	8
92	3	3	3	9
93	4	4	4	12
94	4	4	3	11
95	3	3	3	9
96	3	3	4	10
97	3	3	3	9
98	4	4	3	11
99	4	4	4	12
100	4	4	4	12

REKAP DATA KEPUASAAN PELANGGAN (Y)

NO RES	Y1.1	Y1.2	Y1.3	TOTAL
1	4	4	4	12
2	3	3	4	10
3	4	3	3	10
4	3	3	3	9
5	4	4	4	12
6	4	4	3	11
7	3	4	3	10
8	4	3	3	10
9	4	3	3	10
10	3	3	3	9
11	4	4	4	12
12	3	3	3	9
13	3	3	3	9
14	4	4	4	12
15	4	3	3	10
16	4	3	3	10
17	4	4	4	12
18	4	4	3	11
19	3	3	3	9
20	4	4	4	12
21	3	4	3	10
22	3	3	3	9
23	4	4	4	12
24	3	3	3	9
25	4	4	3	11
26	4	4	3	11
27	3	3	3	9
28	3	4	4	11
29	3	3	3	9
30	4	4	4	12
31	4	4	4	12
32	3	4	3	10
33	4	4	4	12
34	4	4	4	12
35	4	3	3	10
36	4	4	4	12
37	3	3	3	9
38	3	3	3	9
39	3	3	3	9
40	3	4	3	10
41	4	4	4	12
42	4	4	3	11
43	3	3	3	9
44	3	3	3	9

NO RES				TOTAL
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	
45	3	3	3	9
46	3	3	3	9
47	4	4	4	12
48	4	4	4	12
49	4	3	3	10
50	3	4	3	10
51	3	3	3	9
52	3	3	3	9
53	4	3	3	10
54	3	4	3	10
55	3	3	3	9
56	3	3	3	9
57	4	4	3	11
58	4	4	4	12
59	3	3	3	9
60	4	4	4	12
61	3	3	4	10
62	4	4	4	12
63	3	3	3	9
64	3	3	3	9
65	4	4	4	12
66	4	4	4	12
67	4	3	3	10
68	3	3	3	9
69	3	3	3	9
70	4	4	3	11
71	4	4	4	12
72	3	3	3	9
73	4	4	3	11
74	3	4	3	10
75	3	4	4	11
76	3	3	3	9
77	4	4	4	12
78	3	3	3	9
79	3	4	3	10
80	3	4	4	11
81	3	4	3	10
82	3	3	3	9
83	3	4	4	11
84	3	4	3	10
85	4	4	4	12
86	3	3	3	9
87	4	4	3	11
88	4	3	3	10
89	4	4	4	12
90	3	3	3	9

NO RES				TOTAL
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	
91	4	3	2	9
92	3	3	3	9
93	4	4	4	12
94	3	4	4	11
95	4	3	4	11
96	3	4	3	10
97	3	4	3	10
98	3	4	4	11
99	4	3	4	11
100	4	4	4	12

LAMPIRAN 5  
OUTPUT SPSS VERSI 25.0

A. Deskriptif Responden

1. Uji Variabel Harga(X1)

<b>BRAHMAPUTRA TRANS menawarkan harga yang terjangkau</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	47	47.0	47.0	47.0
	Sangat Setuju	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>BRAHMAPUTRA TRANS menawarkan harga yang sesuai dengan kualitas produk dan jasa</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	36	36.0	36.0	36.0
	Sangat Setuju	64	64.0	64.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>Harga yang ditawarkan oleh Brahma Putra Trans lebih terjangkau daripada kompetitor.</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	48	48.0	48.0	49.0
	Sangat Setuju	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

2. Variabel Produk(X2)

<b>BRAHMAPUTRA TRANS menawarkan Produk dan jasa yang memuaskan</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	46	46.0	46.0	46.0
	Sangat Setuju	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

3. Variabel Kepuasan Pelanggan(Y)

<b>Brahmaputra Trans memiliki metode pelayanan yang tidak dimiliki jasa transportasi lain</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Setuju	61	61.0	61.0	64.0
	Sangat Setuju	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>Saya melakukan pembelian produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan.</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	52	52.0	52.0	52.0
	Sangat Setuju	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>Saya mengakses dan menghubungi BRAHMAPUTRA Trans dengan mudah.</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	47	47.0	47.0	47.0
	Sangat Setuju	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

<b>Saya melakukan pembelian produk dan jasa BRAHMAPUTRA Trans secara berulang.</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	63	63.0	63.0	64.0
	Sangat Setuju	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	50	50.0	50.0	50.0
	Sangat Setuju	50	50.0	50.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Uji Validitas

### Produk dan jasa yang diberikan Brahmputra Trans sesuai dengan harga yang ditawarkan

		Correlations											
		X1.1	X1.2	X1.3	HARGA	X2.1	X2.2	X2.3	PRODUK	Y1.1	Y1.2	Y1.3	PELANGGAN
X1.1	Pearson Correlation	1	.444*	.511**	.811**	.384*	.272	.292	.399*	.384*	.272	.433*	.453*
	Sig. (2-tailed)		.014	.004	.000	.036	.146	.117	.029	.036	.146	.017	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.444*	1	.390*	.756**	.796**	.408*	.425*	.685**	.796**	.408*	.289	.627**
	Sig. (2-tailed)	.014		.033	.000	.000	.025	.019	.000	.000	.025	.122	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.511**	.390*	1	.817**	.437*	.179	.412*	.434*	.437*	.179	.337	.397*
	Sig. (2-tailed)	.004	.033		.000	.016	.344	.024	.017	.016	.344	.068	.030
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
HARGA	Pearson Correlation	.811**	.756**	.817**	1	.672**	.354	.475**	.632**	.672**	.354	.443*	.613**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.055	.008	.000	.000	.055	.014	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.1	Pearson Correlation	.384*	.796**	.437*	.672**	1	.471**	.455*	.808**	1.000**	.471**	.333	.758**
	Sig. (2-tailed)	.036	.000	.016	.000		.009	.011	.000	.000	.009	.072	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.272	.408*	.179	.354	.471**	1	.391*	.783**	.471**	1.000**	.566**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.146	.025	.344	.055	.009		.033	.000	.009	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.292	.425*	.412*	.475**	.455*	.391*	1	.782**	.455*	.391*	.736**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.117	.019	.024	.008	.011	.033		.000	.011	.033	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PRODUK	Pearson Correlation	.399*	.685**	.434*	.632**	.808**	.783**	.782**	1	.808**	.783**	.692**	.954**
	Sig. (2-tailed)	.029	.000	.017	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.1	Pearson Correlation	.384*	.796**	.437*	.672**	1.000**	.471**	.455*	.808**	1	.471**	.333	.758**
	Sig. (2-tailed)	.036	.000	.016	.000	.000	.009	.011	.000	.000	.009	.072	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.2	Pearson Correlation	.272	.408*	.179	.354	.471**	1.000**	.391*	.783**	.471**	1	.566**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.146	.025	.344	.055	.009	.000	.033	.000	.009	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.3	Pearson Correlation	.433*	.289	.337	.443*	.333	.566**	.736**	.692**	.333	.566**	1	.784**
	Sig. (2-tailed)	.017	.122	.068	.014	.072	.001	.000	.000	.072	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PELANGGAN	Pearson Correlation	.453*	.627**	.397*	.613**	.758**	.853**	.655**	.954**	.758**	.853**	.784**	1
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.030	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



## Uji Reabilitas

Variabel	Items	Cronbach Alpha	Standar Realibilats	Keterangan
All Variables	9 Items	0,874	0,60	Reliabel

## Uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.56643641
Most Extreme Differences	Absolute	.209
	Positive	.202
	Negative	-.209
Test Statistic		.209
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

## Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.689	.517		3.269	.001	
	Total harga	.048	.072	.050	.664	.508	.411
	Total Produk	.787	.070	.841	11.195	.000	.411

a. Dependent Variable: Total Pelanggan

## Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	109.276	2	54.638	166.851	.000 <sup>b</sup>
	Residual	31.764	97	.327		
	Total	141.040	99			

a. Dependent Variable: Total Pelanggan  
b. Predictors: (Constant), Total Produk, Total harga

## Hasil Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.689	.517		3.269	.001
	Total harga	.048	.072	.050	.664	.508
	Total Produk	.787	.070	.841	11.195	.000

a. Dependent Variable: Total Pelanggan

### Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.880 <sup>a</sup>	.775	.770	.572
a. Predictors: (Constant), Total Produk, Total harga				
b. Dependent Variable: Total Pelanggan				

### Hasil Uji Regresi

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.689	.517		3.269	.001
	Total harga	.048	.072	.050	.664	.508
	Total Produk	.787	.070	.841	11.195	.000
a. Dependent Variable: Total Pelanggan						

LAMPIRAN 6

LEMBAR BIMBINGAN



LEMBAR BIMBINGAN

NAWA PEMBIMBING I : Dr. Santosa, MM

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARA
1/2	21/2	Kuliah Kelelay Bimbingan dan Bantu Bimbingan Kependidikan / prolog Kuesioner	Gu
		1. guru	
		2. guru / mahasiswa	
		3. pustaka	
		4. Himpun	
		5. pelayanan konsultasi	
		6. pustaka & instalasi	
		7. Rpgm	
		8. diskusi	
		9. penulisan	

NAWA MAHASISWA : Bogas Febrya Lusuma Wardhana  
 NO. MAHASISWA : 5181.00980  
 JUDUL PENELITIAN :

NAWA PEMBIMBING II : Sakti Suseti, S.ST, MM.

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARA
1.	17/03	Praktek > > - Bimbingan dan di sertifikasi - Bimbingan - Keterampilan dan - MINTA - Penulisan (G). (C) (-) - di pertunjukan, kegiatan - dan dgn bimbingan - Bimbingan	
2)	19/03	2) > > - Judul menggunakan - pengisian > - Bimbingan dan + Bimbingan - Numbering	

- dan BINT >





NAWA PEMBIMBING I : Drs. Saekia MM

NAWA MAHASISWA : Bogas Andika  
 NO. MAHASISWA : 518100980  
 JUDUL PENELITIAN :

NAWA PEMBIMBING II : Sakti Susanti S.ST.MM

NO.	TANGGAL	URAIAN Bimbingan	PARAF
	26/08	Problema pada B1	
		Winkler 4 <sup>th</sup> 7 <sup>th</sup>	
		B <sup>2</sup> dan Simpson	
		absurd	
	14/02	Keuntungan pnc	
		Ketelitian	
		keuletakan	

NO.	TANGGAL	URAIAN Bimbingan	PARAF
05	18/12	- parts "di Simpson"	
		di bab IV	
		Typo	
		- Method of one	
		keuntungan antara	
		Dokter Purata	
		dan sumbernya di	
		centrum	
	08/02/11	- Derivatif	
		kelewat	
		di bab IV	
	07/02/11	ATC Gray	
		ujian	