

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

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

##### **1. Kesimpulan Data Responden**

Berdasarkan data tentang karakteristik pengguna jasa yang telah menggunakan layanan transportasi bus Trans Jogja yang telah dianalisis oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik pengguna jasa dibagi menjadi 4 (empat) yaitu pengguna jasa berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan skala penggunaan/berlangganan pengguna jasa.

Karakteristik pengguna jasa berdasarkan jenis kelamin dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa transportasi bus Trans Jogja adalah pengguna jasa yang berjenis kelamin wanita, yang memiliki nilai lebih tinggi yaitu sebesar 66% dan pengguna jasa yang berjenis kelamin pria memiliki nilai sebesar 17%. Oleh karena itu, pengguna jasa yang menggunakan jasa transportasi bus Trans Jogja didominasi oleh pengguna jasa yang berjenis kelamin wanita.

Karakteristik pengguna jasa berdasarkan usia dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa yang menggunakan transportasi bus Trans Jogja adalah pengguna jasa yang berusia 18-28 tahun memiliki nilai tertinggi yaitu sebesar 86% sedangkan nilai terendah

pada usia <17 tahun memiliki nilai sebesar 6%. Oleh karena itu pengguna jasa yang menggunakan layanan transportasi bus Trans Jogja didominasi oleh pengguna jasa yang berusia 18-28 tahun.

Karakteristik pengguna jasa berdasarkan jenis pekerjaan dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa dengan jenis pekerjaan Pelajar/Mahasiswa memiliki nilai tertinggi yaitu sebesar 56% sedangkan nilai terendah dimiliki oleh pengguna jasa dengan jenis pekerjaan Pegawai Negeri dengan nilai sebesar 4%. Oleh karena itu pengguna jasa yang menggunakan layanan transportasi bus Trans Jogja didominasi oleh pengguna jasa dengan jenis pekerjaan Pelajar/Mahasiswa.

Karakteristik pengguna jasa berdasarkan skala penggunaan dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa dengan skala penggunaan tertinggi adalah pengguna yang menggunakan jasa transportasi bus Trans Jogja >6 kali yaitu sebesar 44% sedangkan nilai terendah dimiliki pengguna yang menggunakan jasa bus Trans Jogja <3 kali yaitu sebesar 28%. Oleh karena itu pengguna jasa yang menggunakan layanan transportasi bus Trans Jogja didominasi oleh pengguna jasa yang sering menggunakan bus Trans Jogja sebanyak >6 kali.

## 2. Kesimpulan Hasil Analisis Regresi Berganda

Kesimpulan dari beberapa alat analisis yang digunakan untuk menganalisis hipotesis penelitian yang telah diajukan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dari kedelapan dimensi kualitas pelayanan yang diteliti, terdapat 5 (lima) variabel yang berpengaruh, kelima variabelnya adalah *Performance*, *Features*, *Reliability*, *Durability*, *Fit and Finish* yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi bus Trans Jogja pada taraf nyata  $\alpha = 0.05$ . Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ) untuk menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0.939, maka besarnya variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 93.9%, sisanya ( $100\% - 93.9\% = 6.1\%$ ) dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian. Dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 95.600 dengan tingkat signifikansi  $0.000 < 0.05$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.
- b. Dari hasil analisis diketahui bahwa variabel dimensi *Performance* yang mempunyai pengaruh paling dominan diantara variabel bebas lainnya, dilihat dari hasil Uji T dengan memiliki nilai koefisien regresinya sebesar 4.340 dengan nilai signifikansi  $0.004 < 0.05$ , artinya  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, selanjutnya diketahui juga nilai koefisien korelasi tersebut bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa orientasi hubungan yang searah antara dimensi *Performance* ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Pengguna Jasa ( $Y$ ) ini berarti

semakin meningkat yang dimiliki dimensi *Performance*, maka kepuasan pengguna jasa akan semakin meningkat.

## **B. Saran**

### 1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti obyek ini diharapkan untuk meneliti variabel – variabel lain lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi bus Trans Jogja selain variabel – variabel yang sudah diteliti oleh peneliti sebelumnya.

### 2. Bagi Dinas Terkait

Trans Jogja telah mempunyai pengaruh tersendiri terhadap pemenuhan kebutuhan transportasi masyarakat Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dengan pengaruh dimensi *Performance*, *Reliability*, dan *Durability* yang mendapat penilaian cukup baik oleh pengguna. Walaupun demikian, dimensi yang lainnya seperti *Features*, *Conformance*, *Serviceability*, *Aesthetics* dan *Fit and Finish* juga perlu ditingkatkan lebih baik lagi karena Trans Jogja telah menjawab kebutuhan transportasi massal yang aman, nyaman, handal, terjangkau dan ramah lingkungan. Di sisi lain, semakin banyak masyarakat berpindah dari kendaraan pribadi dan beralih menggunakan bus Trans Jogja akan mengurangi kemacetan di jalan – jalan Yogyakarta.

### 3. Bagi Masyarakat

Pemerintah provinsi D.I.Yogyakarta telah membangun sistem transportasi massal perkotaan bernama Trans Jogja. Masyarakat harus

mendukung program tersebut dengan cara menggunakannya dan menjaganya. Masyarakat juga harus mendukung pembangunan halte – halte baru, pembangunan halte baru kerap kali berbenturan dengan masyarakat sekitar karena dianggap mengganggu kegiatan ekonominya. Masyarakat seharusnya mendukung pemabngunan halte – halte baru karena halte merupakan alat utama distribusi pelayanan yang akan diberikan oleh Trans Jogja kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. 2009. *Marketing Analisis Kepuasan Pelanggan*, Yogyakarta: Media Pressindo (Anggota IKAPI)
- Andriansyah,. M. Si. 2005. *Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori*. Jakarta: fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama
- Arikunto. S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi) Jakarta: Rhineka Cipta
- Bilson Simamora. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Fandy Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa Yogyakarta*: Andi Offset  
 \_\_\_\_\_ . 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset  
 \_\_\_\_\_, 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi 2*. Yogyakarta: Andi Offset  
 \_\_\_\_\_, 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- J.Supranto, M.A. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta  
 \_\_\_\_\_ . 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan*, Jakarta: Rhineka Cipta
- Kotler Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium. Jakarta: Prenhalindo  
 \_\_\_\_\_ . 2004. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Control*, Edisi Sebelas. Alih bahasa, Hendra Teguh. Jakarta: Penerbit PT. Prenhalindo
- Nasution, A. 2014. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Salim, H. A. Abbas. 2002. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

\_\_\_\_\_. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

\_\_\_\_\_. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

\_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suharto Abdul Majid. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta: Rajawali Pers

### **Internet**

Laksono, M. Susilo Adityo. 2015. *Pengertian Kepuasan Pelanggan dan Faktor – faktor yang mempengaruhi menurut Ahli*.

Diambil dari:

[Adityolaksono26.blogspot.co.id](http://Adityolaksono26.blogspot.co.id)

(Diakses pada 16 Juli 2017)

[https://id.m.wikipedia.org/wiki/Trans\\_Jogja](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Trans_Jogja)

(Diakses pada 16 September 2017)

Ilmu Ekonomi ID, Kumpulan Ilmu Ekonomi dan Bisnis. 2016. *8 Dimensi Kualitas Produk Menurut Garvin dan Tjiptono*.

Diambil dari:

[www.ilmu-ekonomi-id.com](http://www.ilmu-ekonomi-id.com)

(Diakses pada 23 September 2017)

[dishub.jogjaprovo.go.id](http://dishub.jogjaprovo.go.id)

(Diakses pada 12 November 2017)

## **KUESIONER**

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI BUS TRANS JOGJA**

Responden Yth,

Dalam rangka menyelesaikan jenjang studi akhir/skripsi di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, maka dari itu diperlukan dukungan Bapak/Ibu/Sdr(i) untuk membantu saya dalam mengisi kuisisioner ini.

Kuisisioner ini diedarkan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang pengguna jasa transportasi bus perkotaan, khususnya Bus Trans Jogja. Untuk itu, saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr(i) meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Masukkan informasi yang jujur, benar dan akurat, sangat diharapkan agar informasi ilmiah yang akan disajikan benar – benar dapat dipertanggung jawabkan dan berguna bagi peningkatan kualitas pelayanan pada Bus Trans Jogja.

Terima kasih atas bantuin dan kesediaannya dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini.

Hormat Saya

Ananda Agustina



**I. Data Responden**

Beri tanda (√) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan jawaban anda.

1. Nama : .....
2. Jenis kelamin :  
 Pria  Wanita
3. Usia anda saat ini adalah :  
 < 17 Tahun  40-49 Tahun  
 18-28 Tahun  > 50 Tahun  
 29-39 Tahun
4. Jenis pekerjaan anda adalah :  
 Pelajar/Mahasiswa  Wiraswasta  
 Pegawai Negeri  Lain-lain  
 Pegawai Swasta  
Sebutkan.....
5. Telah berapa kali anda menggunakan pelayanan transportasi bus Trans Jogja  
 < 3 Kali  > 6 Kali  
 3-6 Kali

## II. Kualitas Pelayanan

Petunjuk pengisian :

Istilah jawaban sesuai pendapat anda dengan memberi satu tanda

contreng pada kotak yang tersedia.

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

### KUALITAS PELAYANAN

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	Performance	SS	S	KS	TS	STS
1	Keadaan Fisik (Kondisi bus Trans Jogja dalam keadaan baik/layak).					
2	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik (Jelas dalam menjelaskan rute/pergantian rute).					
3	Petugas bersikap ramah (Senyum Salam Sapa) Jujur, dan Sopan.					
4	Petugas mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat (Informatif dalam komunikasi).					
5	Petugas selalu memberikan pelayanan yang prima terhadap penumpang.					
	Features	SS	S	KS	TS	STS
6	Kelengkapan fasilitas transportasi yang lengkap (Alat pemecah kaca, Alat pemadam api, P3K, AC, Audio)					
7	Materikomunikasi (Informasi dan petunjuk denah rute jelas) di Halte/Bus.					
8	Ruang tunggu dan pelayanan loket yang bersih dan nyaman.					
9	Mesin Tiket yang berfungsi dengan baik.					
10	Pintu otomatis pada bus yang berfungsi baik.					
	Reliability	SS	S	KS	TS	STS
11	Konsisten dalam pelayanan jasa: perjalanan tepat waktu dan tiba di halte tujuan sesuai jadwal.					
12	Konsisten (Jalur/rute bus yang tidak					

	berubah – ubah).					
13	Kemampuan pelayanan petugas dapat dipercaya (Menjaga keselamatan saat menggunakan transportasi bus Trans Jogja).					
14	Petugas cepat dalam melayani pembelian tiket/kebutuhan penumpang.					
15	Driver/Sopir handal dalam membawa bus.					
	<b>Conformance</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
16	Jadwal operasi bus yang sesuai dengan kebutuhan.					
17	Tarif yang sesuai (Bapak/Ibu/Sdr/i memilih Trans Jogja karena tarifnya yang terjangkau/murah)					
18	Aksesibilitas (Bapak/Ibu/Sdr/i memilih Trans Jogja karena rute yang dilalui cukup mudah/mudah ditemui)					
19	Halte yang mudah ditemui didekat tempat – tempat wisata dan sarana pendidikan di daerah Yogyakarta.					
20	Petugas dapat bekerja sama dengan penumpang (Tata Tertib dalam pelayanan).					
	<b>Durability</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
21	Armada bus Trans Jogja mengalami peremajaan/perbaikan fisik dari sebelumnya.					
22	Adanya tambahan – tambahan armada bus baru yang lebih baik.					
23	Adanya tambahan rute – rute baru.					
24	Adanya tambahan halte – halte portable baru agar akses lebih mudah.					
25	Bus Trans Jogja selalu mengalami perbaikan yang berkelanjutan dari waktu ke waktu.					

	<b>Serviceability</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
26	Petugas memberikan rasa aman dan nyaman kepada penumpang.					
27	Petugas melayani penumpang tanpa keragu – ragan.					
28	Petugas cepat tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan penumpang.					
29	Petugas memiliki keahlian teknis yang baik (Dengan cepat dapat mengatasi masalah teknis)					
30	Petugas selalu mengingatkan hal –hal yang perlu diketahui penumpang (Tujuan selanjutnya, barang bawaan penumpang, dll)					
	<b>Aesthetics</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
31	Bus yang selalu tiba tepat waktu.					
32	Petugas menggunakan seragam yang pantas dan bersih.					
33	Kondisi luar maupun didalam armada selalu tampak bersih/layak.					
34	Tempat duduk dan pegangan tangan bagi penumpang yang berdiri tertata nyaman dan bersih.					
35	Petugas menjaga hubungan baik dengan penumpang (Berkomunikasi/Gathering)					
	<b>Fit and Finish</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
36	Petugas berpengalaman luas dan terlatih.					
37	Petugas selalu mengucapkan terima kasih kepada penumpang yang akan turun dari bus.					
38	Keberadaan Bus Trans Jogja memudahkan Bapak/Ibu/Sdr/i dalam menunjang aktivitas sehari – hari.					
39	Bapak/Ibu/Sdr/i memilih Bus Trans Jogja karena Bus Trans Jogja lebih baik daripada angkutan perkotaan lainnya.					
40	Bapak/Ibu/Sdr/i memilih Bus Trans Jogja karena akses menuju halte mudah (Mudah ditemui)					

## KEPUASAN PELANGGAN

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan keamanan dan kenyamanan selama menggunakan transportasi bus Trans Jogja.					
2	Saya merasa puas dengan tarif bus Trans Jogja yang sesuai dengan pelayanan yang saya dapatkan.					
3	Saya merasa puas dengan fasilitas – fasilitas yang ada di dalam bus maupun di dalam halte bus Trans Jogja.					
4	Saya akan merekomendasikan jasa transportasi bus Trans Jogja kepada rekan/kerabat.					
5	Saya akan menggunakan jasa transportasi bus Trans Jogja kembali pada perjalanan/kebutuhan berikutnya.					

TABULASI DATA PENELITIAN

No	NAMA	DEMOGRAFI				PERFORMANCE (X1)					X1	FEATURES (X2)					X2	RELIABILITY (X3)					X3	CONFORMANCE (X4)					X4
		JK	USIA	KERJA	BK	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1	Nurul Badriyah	2	2	1	1	3	4	2	3	3	15	5	4	3	2	3	17	3	4	4	4	2	17	3	3	5	5	2	18
2	Widya Alfosma	2	1	1	3	3	3	2	4	4	16	4	4	2	2	4	16	4	2	3	5	2	16	2	5	4	4	3	18
3	Sari Biwantari	2	2	1	1	4	2	4	3	4	17	3	4	2	4	4	17	4	2	4	4	4	18	3	4	3	4	4	18
4	Desi Lestari	2	2	1	1	4	4	2	2	4	16	4	4	4	3	4	19	4	3	2	4	4	17	4	4	4	4	3	19
5	Helga Saputra	1	2	1	3	5	4	2	3	3	17	5	3	1	2	4	15	2	2	2	4	3	13	2	5	5	5	3	20
6	Muhammad Nur	1	2	1	2	5	5	3	4	3	20	4	3	3	3	3	16	2	4	4	4	1	15	3	4	4	5	3	19
7	Subekti Dwi	1	2	3	1	4	2	4	3	4	17	5	3	1	3	2	14	1	2	3	4	3	13	2	5	5	5	4	21
8	Tri Desti	2	2	1	3	4	3	1	3	3	14	4	2	2	1	3	12	1	2	4	4	2	13	2	5	4	4	3	18
9	Alfian Eko	1	2	1	2	4	3	3	4	4	18	3	4	3	4	4	18	2	4	4	3	3	16	1	4	3	4	3	15
10	Syarif Munawir	1	3	5	3	4	1	4	3	3	15	4	2	1	3	3	13	1	2	3	4	3	13	3	5	4	4	3	19
11	Hanifah Hasna	2	2	1	1	4	2	2	4	4	16	3	4	3	4	4	18	3	3	3	3	4	16	2	4	3	4	4	17
12	Prayogo	1	2	4	2	4	4	1	3	4	16	4	4	2	1	4	15	3	3	4	4	3	17	1	3	4	4	4	16
13	Amri Gustanti	2	2	2	3	4	3	4	3	5	19	5	5	3	2	4	19	4	4	2	5	5	20	4	4	5	5	5	23
14	Rika	2	2	4	2	4	4	3	4	4	19	2	2	4	3	5	16	4	3	2	4	4	17	3	4	2	3	4	16
15	Santi	2	2	1	3	4	2	1	1	4	12	3	4	3	4	4	18	5	5	5	4	5	24	1	3	3	4	4	15
16	Bayu Suhendra	1	2	3	2	4	3	4	2	3	16	2	4	4	3	4	17	3	4	3	5	1	16	2	4	4	4	3	17
17	Risalatul Fauziyah	2	2	1	1	4	3	3	3	4	17	2	3	3	2	4	14	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17
18	Yuli Aditya	1	2	4	2	4	4	2	1	4	15	5	3	2	1	4	15	2	2	3	4	3	14	2	5	5	5	4	21
19	Delima Alenia	2	2	1	3	4	5	1	4	3	17	4	3	3	4	4	18	2	4	4	4	3	17	3	5	4	5	3	20
20	Khofifah	2	1	1	1	5	4	3	4	4	20	5	3	2	5	4	19	4	3	4	5	3	19	5	4	5	4	4	22
21	Uswantun Hasanah	2	2	3	3	4	3	1	4	4	16	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	1	16	4	4	4	4	4	20

22	P. Agustinah	2	3	5	3	4	3	2	3	2	14	5	4	1	3	4	17	4	3	4	3	2	16	3	5	5	5	2	20
23	Bernadin Jessica S	2	2	3	3	3	4	5	4	4	20	3	3	3	4	3	16	5	5	4	5	4	23	2	4	3	5	4	18
24	Navisa	2	2	3	3	3	1	2	2	4	12	4	4	2	4	4	18	3	4	3	4	3	17	1	4	4	4	4	17
25	Meitriska Mutiara	2	2	1	3	5	4	2	2	3	16	5	5	3	2	4	19	2	4	4	5	4	19	2	4	5	3	3	17
26	Safira	2	2	1	1	4	2	3	4	4	17	2	4	3	1	3	13	3	4	3	4	3	17	3	4	2	4	4	17
27	Maylinda Hera	2	2	1	3	4	2	1	3	2	12	3	4	3	4	4	18	3	4	4	4	2	17	4	4	3	4	2	17
28	Dennis Ariestyo	1	3	2	2	4	3	2	4	3	16	2	4	2	3	4	15	4	4	4	4	2	18	3	4	2	4	3	16
29	NN	1	3	3	2	4	3	1	2	3	13	4	4	2	4	4	18	4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	3	18
30	Alfi Khalfidulhak	1	2	1	2	4	2	2	4	4	16	3	4	4	2	3	16	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19
31	Wayaituni W	2	2	1	2	4	1	1	2	2	10	2	4	3	3	4	16	2	4	1	3	1	11	1	3	2	4	2	12
32	Aziz Kustiawan	1	2	1	1	3	2	1	2	2	10	3	2	1	2	3	11	3	3	3	4	1	14	3	1	3	2	2	11
33	Wawan	1	2	4	3	4	4	3	3	4	18	5	4	4	3	4	20	3	5	5	5	5	23	2	4	5	4	4	19
34	Ade Gita Fitri	2	2	1	1	4	5	4	2	3	18	5	5	2	3	4	19	2	5	4	3	5	19	3	4	5	4	3	19
35	Natalia	2	2	5	2	4	4	3	2	3	16	4	4	3	2	4	17	3	5	3	4	4	19	1	4	4	4	3	16
36	A. Nur Rofiq	1	2	1	1	4	3	1	4	2	14	5	4	2	4	4	19	3	4	4	5	4	20	4	4	5	4	2	19
37	Siti Roningsih	2	2	3	3	4	5	5	5	5	24	5	4	5	4	5	23	4	5	3	4	5	21	5	4	5	5	5	24
38	Wahyu Andri	1	2	3	3	4	2	4	5	4	19	4	3	3	3	4	17	3	4	3	5	3	18	3	3	4	4	4	18
39	Fajar Tri A	1	2	3	3	4	4	1	4	4	17	4	4	2	1	4	15	4	4	3	4	2	17	2	5	4	4	4	19
40	Nisatun Hasanah	2	2	1	2	5	3	4	4	3	19	3	4	1	4	4	16	3	3	4	4	1	15	2	4	3	4	3	16
41	Sofi	2	2	1	1	4	3	2	3	4	16	2	5	2	4	4	17	3	4	2	5	4	18	1	4	2	4	4	15
42	Tri Sita Nuraini	2	1	1	3	4	4	3	3	3	17	4	4	2	2	3	15	3	3	4	4	2	16	2	5	4	5	3	19
43	Restiana	2	2	3	3	4	3	2	2	2	13	2	4	3	3	4	16	3	4	3	5	4	19	4	4	2	4	2	16
44	Simoe	1	2	1	1	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	4	23	5	5	5	4	3	22	5	5	5	5	5	25
45	Arum Melati Suci	2	2	1	3	4	3	1	3	3	14	3	4	3	3	4	17	1	4	4	4	3	16	1	4	3	4	3	15
46	Marwah Fadillah	2	2	1	3	4	3	4	4	3	18	4	5	3	5	5	22	5	5	5	4	5	24	3	4	4	4	3	18

47	Ayu	2	2	4	2	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	3	19	3	4	3	3	2	15	4	4	4	5	3	20
48	Noni	2	2	3	2	5	5	2	5	3	20	5	4	5	3	4	21	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	3	23
49	Annisa	2	2	5	1	4	4	3	3	2	16	3	4	2	4	3	16	3	4	4	4	2	17	3	4	3	4	2	16
50	Resti Nur Utami	2	2	1	3	4	4	2	4	4	18	4	4	3	2	3	16	3	4	3	4	3	17	2	4	4	4	4	18

DURABILITY (X5)					X5	SERVICEABILITY (X6)					X6	AESTHETICS (X7)					X7	FIT AND FINISH (X8)					X8	KEPUASAN PELANGGAN (Y)					Y	
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		Y
3	3	5	3	4	18	4	3	5	4	3	19	3	3	2	2	2	12	4	3	3	4	3	17	4	5	2	3	4	18	36
3	2	4	3	5	17	5	4	4	5	4	22	3	4	5	2	3	17	5	5	5	5	5	25	3	5	3	4	5	20	40
4	2	3	4	4	17	4	2	4	3	4	17	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	4	5	2	4	4	19	38
2	4	4	4	4	18	4	2	4	4	4	18	4	2	4	3	3	16	4	4	3	4	4	19	4	3	3	5	4	19	38
2	1	5	5	4	17	3	3	4	4	5	19	5	2	2	2	3	14	4	3	5	5	5	22	3	5	4	2	4	18	36
3	3	3	5	4	18	4	3	3	3	5	18	5	3	3	3	2	16	3	3	5	5	5	21	4	5	2	4	4	19	38
3	2	5	4	4	18	4	2	4	4	4	18	4	3	4	3	3	17	4	4	4	5	5	22	4	5	4	3	3	19	38
4	2	3	4	4	17	3	4	4	4	4	19	4	4	2	1	1	12	4	4	3	5	5	21	2	5	3	3	4	17	34
3	3	3	4	3	16	2	3	5	3	4	17	4	3	3	4	3	17	3	2	4	4	4	17	4	5	2	3	4	18	36
2	2	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	4	2	2	3	3	14	4	4	4	5	5	22	3	5	2	4	3	17	34
3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	4	17	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	4	17	4	2	4	4	3	17	34
3	2	3	3	4	15	4	4	3	4	4	19	4	4	1	1	1	11	4	3	4	4	4	19	3	2	3	4	5	17	34
4	3	4	4	5	20	5	3	5	5	4	22	4	4	1	2	2	13	5	3	4	4	4	20	4	3	5	5	4	21	42
3	4	3	3	4	17	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	3	17	4	3	3	2	4	16	2	5	3	4	4	18	36
4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	5	4	3	19	38
4	4	3	4	5	20	5	2	5	5	4	21	4	4	2	3	3	16	5	3	4	4	4	20	3	5	4	4	3	19	38
3	3	4	4	4	18	3	2	4	4	4	17	4	3	4	2	2	15	4	2	5	5	4	20	4	5	3	3	3	18	36
3	2	4	3	4	16	4	3	5	4	5	21	4	3	1	1	1	10	4	3	4	5	5	21	4	5	3	2	4	18	36



4	3	5	3	4	19	4	3	4	4	5	20	4	4	1	4	4	17	4	3	5	5	5	22	4	5	3	5	3	20	40
5	2	4	5	5	21	5	5	4	5	4	23	5	5	2	5	5	22	5	4	4	4	4	21	4	5	5	3	4	21	42
2	3	3	3	4	15	4	4	2	4	3	17	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	5	2	4	5	19	38
4	1	5	4	3	17	3	4	5	3	4	19	4	4	2	3	3	16	3	3	5	5	5	21	4	5	3	4	3	19	38
3	3	5	3	5	19	5	3	4	5	4	21	3	3	3	4	4	17	5	4	4	5	4	22	3	5	4	5	4	21	42
4	2	3	3	4	16	4	3	3	4	4	18	3	4	2	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	3	3	5	3	18	36
2	3	3	5	5	18	5	4	5	5	3	22	5	2	4	2	2	15	5	4	3	5	4	21	4	5	5	4	2	20	40
2	3	4	4	4	17	3	3	4	4	4	18	4	2	1	1	1	9	4	3	4	4	4	19	3	5	4	4	3	19	38
4	3	4	4	4	19	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	20	4	5	3	2	4	18	36
4	2	3	4	4	17	3	3	4	4	4	18	4	4	1	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	5	3	4	2	18	36
3	2	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	3	2	4	3	16	4	4	4	4	4	20	3	4	3	5	4	19	38
3	4	3	4	4	18	4	4	5	4	4	21	4	3	4	2	2	15	4	3	4	4	4	19	4	3	3	5	4	19	38
2	3	4	4	3	16	3	1	4	3	3	14	4	2	2	3	3	14	3	1	4	1	3	12	2	3	3	4	3	15	30
3	1	2	3	4	13	4	2	2	4	3	15	3	3	2	2	2	12	4	2	3	2	1	12	3	4	3	2	2	14	28
4	4	4	4	5	21	5	4	5	5	5	24	4	4	5	3	3	19	5	4	5	5	4	23	4	4	5	4	5	22	44
4	2	4	4	3	17	3	4	4	3	5	19	4	4	2	3	3	16	3	4	4	5	4	20	3	4	4	5	4	20	40
3	3	3	4	4	17	4	3	4	2	5	18	4	3	3	2	2	14	4	3	3	4	4	18	3	3	3	5	4	18	36
3	2	4	4	5	18	5	4	5	5	3	22	4	3	4	4	4	19	5	4	4	4	4	21	4	3	4	5	4	20	40
5	5	5	4	4	23	4	5	5	4	5	23	4	5	4	4	4	21	4	3	5	5	4	21	5	4	5	5	5	24	48
4	3	4	4	5	20	5	4	4	5	4	22	4	4	3	3	3	17	5	4	4	3	3	19	5	3	4	3	5	20	40
2	2	3	4	4	15	4	3	5	3	4	19	4	2	3	1	1	11	4	4	5	4	5	22	4	3	3	5	3	18	36
4	1	3	5	4	17	4	3	4	4	4	19	5	4	4	4	4	21	4	3	4	4	4	19	3	3	4	5	4	19	38
2	2	4	4	5	17	5	2	5	5	4	21	4	2	3	4	4	17	5	4	4	4	4	21	4	3	3	5	4	19	38
3	2	5	4	4	18	4	4	4	4	5	21	4	3	2	2	2	13	4	3	5	4	5	21	4	3	2	5	5	19	38
4	3	4	4	5	20	5	4	4	5	4	22	4	4	3	3	3	17	5	4	4	4	4	21	3	4	3	4	5	19	38

5	4	5	5	3	22	4	3	4	4	5	20	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	5	21	5	4	5	4	5	23	46
4	3	4	3	4	18	4	4	4	3	4	19	4	4	4	2	3	17	4	4	5	3	4	20	4	4	3	3	4	18	36
3	3	4	4	4	18	4	3	4	4	4	19	4	3	2	5	5	19	4	4	4	4	4	20	3	4	4	5	5	21	42
4	4	5	4	3	20	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	5	19	38
4	5	5	5	5	24	5	4	4	5	5	23	5	4	4	3	3	19	5	3	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24	48
2	2	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	2	3	4	4	17	4	3	4	4	4	19	2	4	3	5	4	18	36
3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	4	19	4	3	3	2	2	14	4	3	4	4	4	19	3	3	5	3	4	18	36

## KETERANGAN

USIA	1	<17 Tahun
	2	18-28 Tahun
	3	29-39 Tahun
	4	40-49 Tahun
	5	>50 Tahun
JENIS KELAMIN	1	Pria
	2	Wanita

PEKERJAAN	1	Pelajar/Mahasiswa
	2	Pegawai Negeri
	3	Pegawai Swasta
	4	Wiraswasta
	5	Lain - lain

SKALA PENGGUNAAN	1	<3 Kali
	2	3 - 6 Kali
	3	>6 Kali

## HASIL OLAH DATA PENELITIAN

### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	17	34,0	34,0	34,0
	Wanita	33	66,0	66,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<17 Tahun	3	6,0	6,0	6,0
	18-28 Tahun	43	86,0	86,0	92,0
	29-39 Tahun	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	28	56,0	56,0	56,0
	Pegawai Negeri	2	4,0	4,0	60,0
	Pegawai Swasta	11	22,0	22,0	82,0
	Wiraswasta	5	10,0	10,0	92,0
	Lain-lain	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

### Skala Penggunaan Bus Trans Jogja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<3 Kali	14	28,0	28,0	28,0
	3-6 Kali	14	28,0	28,0	56,0
	>6 Kali	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



Features	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Reliability	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Conformance	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Durability	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Serviceability	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Aesthetic	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Fit And Finish	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fit And Finish, Aesthetic, Performance, Reliability, Durability, Conformance, Serviceability, Features <sup>b</sup>		Enter

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,974 <sup>a</sup>	,949	,939	,457	,949	95,600	8	41	,000

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	159,452	8	19,931	95,600	,000 <sup>b</sup>
	Residual	8,548	41	,208		
	Total	168,000	49			

Coefficients<sup>a</sup>

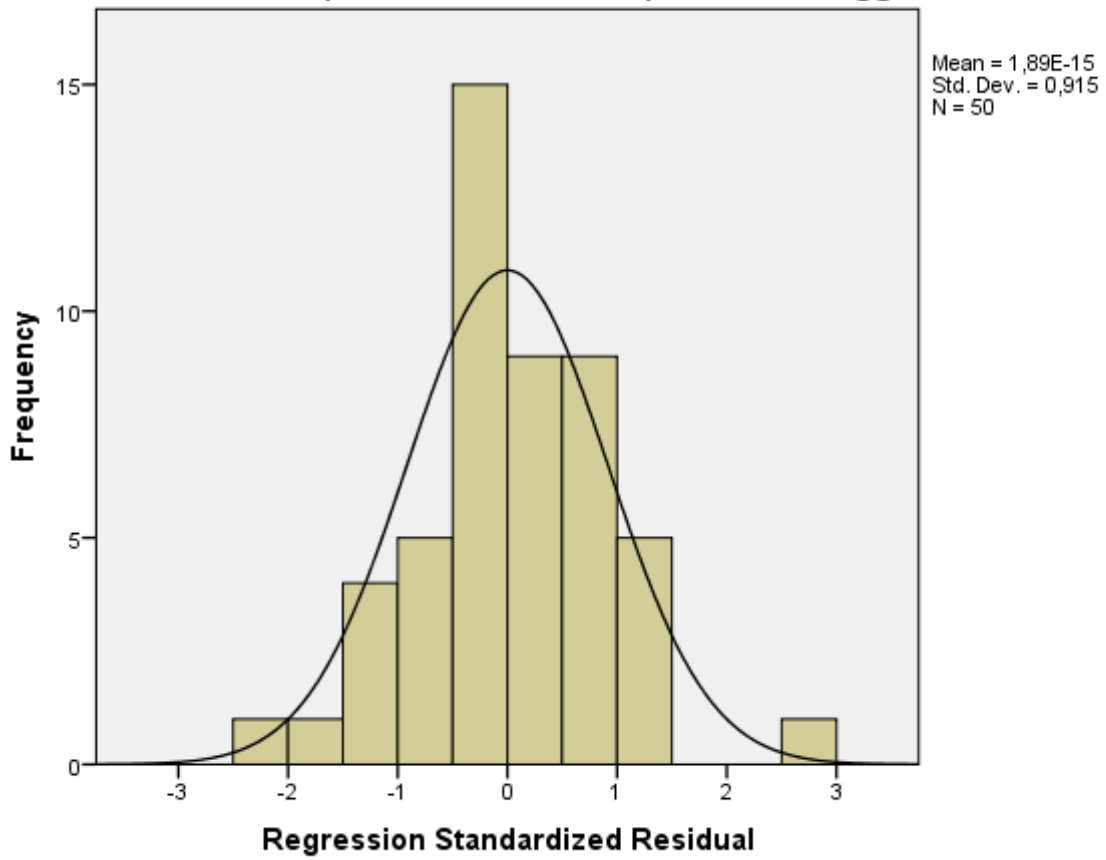
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,867	,710		2,629	,012
	Performance	,144	,033	,224	4,340	,000
	Features	,154	,051	,208	3,040	,004
	Reliability	,138	,035	,221	3,887	,000
	Conformance	,093	,047	,135	1,987	,054
	Durability	,169	,055	,189	3,087	,004
	Serviceability	,098	,051	,116	1,932	,060
	Aesthetic	,024	,033	,040	,729	,470
	Fit And Finish	,137	,046	,175	2,975	,005

Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13,57	23,55	19,00	1,804	50
Std. Predicted Value	-3,011	2,520	,000	1,000	50
Standard Error of Predicted Value	,109	,294	,189	,043	50
Adjusted Predicted Value	13,26	23,54	18,98	1,837	50
Residual	-1,053	1,279	,000	,418	50
Std. Residual	-2,306	2,802	,000	,915	50
Stud. Residual	-2,402	3,187	,018	1,021	50
Deleted Residual	-1,142	1,655	,019	,523	50
Stud. Deleted Residual	-2,559	3,629	,025	1,063	50
Mahal. Distance	1,824	19,369	7,840	3,958	50
Cook's Distance	,000	,332	,030	,055	50
Centered Leverage Value	,037	,395	,160	,081	50

# Histogram

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan







**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,890	40

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	138,26	222,604	,356	,889
Item2	139,06	213,772	,425	,887
Item3	139,78	211,767	,419	,887
Item4	139,06	214,507	,429	,887
Item5	138,88	218,475	,374	,888
Item6	138,56	214,333	,413	,887
Item7	138,52	220,377	,315	,889
Item8	139,62	214,281	,438	,887
Item9	139,28	213,961	,403	,888
Item10	138,52	222,540	,300	,889
Item11	139,18	213,661	,428	,887
Item12	138,60	216,490	,392	,888
Item13	138,82	216,967	,396	,888
Item14	138,20	220,408	,400	,888
Item15	139,24	211,166	,443	,887
Item16	139,56	211,149	,456	,887
Item17	138,26	219,625	,353	,888
Item18	138,48	214,744	,430	,887
Item19	138,10	220,051	,427	,887
Item20	138,98	217,653	,404	,887
Item21	139,02	215,081	,488	,886
Item22	139,58	214,738	,448	,887
Item23	138,44	217,476	,433	,887
Item24	138,38	221,506	,348	,888

Item25	138,18	222,518	,295	,889
Item26	138,32	218,589	,408	,887
Item27	139,02	217,040	,408	,887
Item28	138,22	221,318	,290	,889
Item29	138,32	219,610	,361	,888
Item30	138,24	219,941	,423	,888
Item31	138,26	222,604	,356	,889
Item32	138,98	215,489	,465	,886
Item33	139,42	215,596	,336	,889
Item34	139,34	215,209	,375	,888
Item35	139,34	213,249	,439	,887
Item36	138,22	220,747	,369	,888
Item37	138,88	219,332	,380	,888
Item38	138,24	221,778	,303	,889
Item39	138,18	216,926	,418	,887
Item40	138,16	220,341	,349	,888

## DOKUMENTASI RESPONDEN







