

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut.

- 1) Hasil pengujian analisis uji f menunjukkan bahwa terdapat nilai 22.166 > 0,297 dengan tingkat signifikansi table anova $0.000 < 0.05$ tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa “Ada Pengaruh Tangible, Emphaty, Assurance, Responsiveness, Reliability secara simultan terhadap Kepuasan Penumpang.
- 2) Dari Hasil pengujian analisis tersebut menyatakan bahwa Variabel Tangibles secara parsial memiliki pengaruh paling signifikan dan positif terhadap Kepuasan pengguna jasa penerbangan.

B. Saran

Berdasarkan simpulan dan pembahasan hasil penelitian, saran yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Adanya Penambahan karyawan atau staff yang dapat memberikan suatu pelayanan yang baik untuk calon pengguna jasa penerbangan domestik diterimal A.

2. Meningkatkan kualitas Pelayanan di Terminal A bandara Internasional Adisutipto dalam meningkatkan atau mengoptimalkan kualitas pelayanan di Bandara salah satunya adalah staff atau karyawan yang ramah.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Yoeti, Oka. 1999. *Pengantar Ilmu Pariwisata. Edisi Revisi*. Bandung : Penerbit Angkasa
- Abdul Majid, Suharto. 2009, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa*. Transportasi, Rajawali Press, Jakarta.
- Damardjati, RS. 1995. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Edisi Revisi Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Fatona, S. (2010). Kualitas jasa yang mempengaruhi loyalitas dan relevansinya terhadap kepuasan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, Jilid 1. Terbitan (1)/2010.
- Hardiyati, R., & Khasanah, I. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Tidak dipublikasikan. (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Terjemahan Hendra Teguh dkk, Jakarta: Prehallindo.
- Metayunika, V., & Santosa, S. B. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Emphaty) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Dealer Mitsubishi PT Bumen Redja Abadi Semarang)*. Tidak dipublikasikan. (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Rangkuti, Freddy. 2006, *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2011. *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- _____, 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi. 2001. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi Offset.
- _____. 2014. *Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi Offset.
- _____. 2004. *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi Offset.

_____. 2007. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Andi Offset

Wilman, Maulana. 2017. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terminal 3 Bbandara Soekarno-Hatta*. Skripsi tidak dipublikasikan. Serang : Fakultas Ilmu Sosial Universitas Sultan Agung Tirtayasa Serang.

Widagdo, H. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Komputer Pada PT. XYZ Palembang. In *Forum Bisnis Dan Kewirausahaan Jurnal Ilmiah STIE MDP* (Vol. 1, No. 1, pp. 1-10).

Woro, M., & Naili, F. (2013). Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Jilid 2. *Terbitan* (1)/2013.

Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*. Jilid 12(1), 9-28/2007.

Yoceli, Christina. 2017. *Peran Unit Informasi Dalam Meningkatkan Komunikasi Pelayanan Pada Penumpang Di Bandar Udara Halim Perdana Kusuma PT. Angkasa Pura II (Persero) DKI Jakarta*: tidak dipublikasikan. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Website :

Undang Undang No. 1 Tentang Penerbangan dan PM.69 Tahun 2013

[25 Febbruari 2018]

Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 Kebandarudaraan

[25 Februari 2018]

Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2006

[25 Februari 2018] <https://www.bps.go.id> . diakses pada tanggal 23 Februari 2018

<http://www.angkasapura1.co.id/> . Diakses pada tanggal 23 Februari 2018

<http://hubud.dephub.go.id/> . Diakses pada tanggal 23 Februari 2018

<https://adisutjipto-airport.co.id/> . Diakses pada tanggal 25 Februari 2018

[https://www.ukessays.com/eassays/marketing/passengers-satisfaction-on-airport-service quality.php](https://www.ukessays.com/eassays/marketing/passengers-satisfaction-on-airport-service-quality.php) Diakses pada tanggal 25 Februari 2018

<https://teknikelektronika.com/> . Diakses pada tanggal 3 Maret 2018

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) 485110 - 485314 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.com id

Nomor : 1559/Q.AMPTA/VII/2018
Hal : Permohonan Penelitian

02 Juli 2018

Kepada
Kepala PT. Angkasa Pura I Yogyakarta
Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto,

Dengan Hormat,

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

Nama : Rewinda Elisabet
NIM : 415100353
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata (Diploma IV)
Tahun Akademik : 2017/2018
Alamat : Pengok PJKA Blok K Timur GKI/413
Yogyakarta
Nomor Telp : 0812 4185 8148
Periode : Juli - Oktober 2018

Mohon untuk diijinkan melaksanakan Penyusunan Taporan Penelitian dengan
Judul:

**"ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA PENERBANGAN DOMESTIK PADA
PT. ANGKASA PURA I (PERSERO) YOGYAKARTA"**

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan
terimakasih.

Hormat Kami



Desyulhanna, MM

Tembusan :
-File

LAMPIRAN 2
KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudara/i

Dengan Hormat,

Saya Rewinda Elisabet sebagai mahasiswi jurusan Manajemen Bisnis Perjalanan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta ingin melakukan penelitian untuk menyelesaikan proposal saya dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penerbangan Domestik Pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Yogyakarta”

Berkaitan dengan hal ini saya mohon untuk kesediaan Bapak/ Ibu/ Sudara/ i/ untuk mengisi kuisioner ini. Saya menyadari bahwa pengisian kuisioner ini sedikit mengganggu kegiatan Bapak/ ibu/ Sudara/i. oleh karena ini, sebelumnya mohon maaf atas kesediaanya, saya mengucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 2 Juli 2018

Peneliti,

Rewinda Elisabet

Kuesioner Penelitian

Isi atau berilah tanda (\checkmark) pada **salah satu** jawaban yang anda pilih.

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Asal (kota/provinsi) :
3. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Umur : Kurang dari 15 Tahun diatas 15 tahun
 26 – 35 tahun 36 – 45 tahun
5. Jenis Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa PNS
 Pegawai Swasta Lainnya.....
 Ibu Rumah Tangga

II. Kuesioner Penelitian

Berilah tanda silang pada tempat yang sudah di sediakan sesuai dengan jawaban yang anda pilih dengan hitungan sbb :

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Metode penelitian yang saya lakukan yaitu:

- 1) SS = Sangat Setuju
- 2) S = Setuju
- 3) TS = Tidak Setuju
- 4) STS = Sangat Tidak Set

ANGKET (KUESIONER)
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA JASA PENERBANGAN DOMESTIK PADA PT. ANGKASA PURA I
(PERSERO) YOGYAKARTA

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
X1 ASSURANCE					
1	Kemampuan karyawan mengetahui kebutuhan konsumen secara baik				
2	Karyawan sangat sopan dalam memberikan pelayanan				
3	Karyawan memberikan informasi yang simpatik				
X2 EMPHATY					
1	Kemampuan karyawan memberikan perhatian secara individu sangat baik				
2	Kemampuan karyawan mengetahui kebutuhan penumpang / calon penumpang domestik				
X3 RELIABILITY					
1	Ketepatan waktu mendapatkan pelayanan				
2	Kecepatan karyawan memberikan pelayanan				
X4 RESPONSIVENESS					
1	Kemampuan membantu calon penumpang / penumpang domestik				
2	Keinginan memecahkan masalah calon penumpang / penumpang domestik				
X5 TANGIBLE					
1	Penampilan gedung terminal A bandara luas				
2	Fasilitas teknologi sudah ada di terminal A				
3	Penampilan karyawan bandara sangat ramah				
4	Fasilitas ruang tunggu di terminal A sangat baik				
Y KEPUASAN CALON PENUMPANG/PENUMPANG					
1	Keseluruhan kualitas pelayanan di terminal A bandara sangat baik				
2	Berperilaku akan menggunakan kembali pelayanan bandara				
3	Akan merekomendasikan pelayanan bandara kepada orang lain				

LAMPIRAN 3
DATA HASIL PENELITIAN

NO. RESP	ASSURANCE (X1)				EMPHATY (X2)			RELIABILITY (X3)		
	1	2	3	X1	1	2	X2	1	2	X3
1	3	4	1	8	4	3	7	3	3	6
2	4	4	4	12	3	2	5	3	3	6
3	3	3	2	8	3	3	6	3	3	6
4	4	3	2	9	3	2	5	1	2	3
5	4	3	4	11	4	3	7	4	4	8
6	4	4	4	12	4	3	7	3	3	6
7	2	2	1	5	3	3	6	1	2	3
8	2	3	2	7	3	3	6	3	3	6
9	4	4	3	11	3	3	6	4	4	8
10	3	4	4	11	3	2	5	4	3	7
11	4	4	4	12	3	3	6	3	3	6
12	4	3	2	9	3	2	5	2	2	4
13	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6
14	3	3	2	8	3	3	6	3	3	6
15	4	4	4	12	3	3	6	2	3	5
16	4	3	2	9	3	2	5	2	2	4
17	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6
18	3	3	2	8	3	3	6	3	3	6
19	3	3	2	8	3	4	7	2	3	5
20	2	3	2	7	1	1	2	2	2	4
21	3	3	3	9	3	3	6	2	2	4
22	3	2	3	8	2	3	5	2	2	4
23	4	4	4	12	4	3	7	4	4	8
24	2	1	2	5	1	1	2	2	2	4
25	2	2	3	7	3	3	6	2	2	4
26	2	3	3	8	3	3	6	3	3	6
27	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6
28	3	3	3	9	3	2	5	3	3	6
29	4	3	3	10	3	3	6	4	3	7
30	2	2	4	8	1	1	2	2	2	4
31	3	3	3	9	4	3	7	4	3	7
32	3	3	3	9	4	3	7	2	2	4
33	1	2	2	5	3	2	5	2	2	4
34	3	3	3	9	2	2	4	3	3	6
35	3	3	4	10	3	3	6	4	3	7
36	4	4	4	12	3	3	6	4	4	8
37	4	4	4	12	3	2	5	3	3	6
38	4	3	4	11	3	3	6	3	3	6
39	4	3	2	9	3	3	6	3	2	5

40	3	3	3	9	3	3	6	2	2	4
41	3	3	4	10	1	2	3	1	2	3
42	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6
43	3	3	3	9	3	2	5	4	3	7
44	2	2	2	6	4	3	7	4	4	8
45	3	3	2	8	3	4	7	2	3	5
46	2	2	4	8	2	4	6	1	2	3
47	4	4	4	12	1	2	3	1	2	3
48	4	4	3	11	4	3	7	2	3	5
49	4	4	4	12	4	3	7	4	4	8
50	3	3	4	10	4	3	7	4	3	7

RESPONSIVENESS (X4)			TANGGIBLE (X5)					KEPUASAN (Y)			
1	2	X4	1	2	3	4	X5	1	2	3	Y
2	3	5	2	3	4	4	13	3	3	3	9
3	3	6	2	2	4	3	11	2	3	3	8
3	3	6	2	2	4	4	12	2	3	3	8
3	2	5	2	2	3	2	9	2	3	2	7
3	4	7	2	2	2	3	9	3	3	4	10
3	4	7	4	4	3	3	14	3	3	3	9
3	3	6	3	3	1	2	9	2	2	3	7
3	3	6	3	3	2	2	10	3	3	2	8
4	3	7	3	3	3	3	12	3	3	4	10
4	4	8	3	2	3	3	11	3	3	4	10
3	4	7	4	4	4	1	13	3	4	3	10
3	2	5	2	2	3	3	10	2	3	3	8
3	2	5	3	3	3	3	12	3	3	3	9
3	3	6	2	2	2	2	8	2	3	3	8
4	4	8	3	3	2	3	11	3	4	1	8
3	2	5	2	2	4	4	12	2	3	3	8
3	2	5	4	4	2	2	12	3	3	3	9
3	3	6	2	2	1	2	7	2	3	3	8
2	2	4	1	2	3	3	9	2	3	3	8
2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	2	6
3	3	6	3	2	2	2	9	3	3	2	8
2	2	4	2	2	3	2	9	2	3	4	9
4	4	8	4	4	3	3	14	4	4	3	11
2	2	4	2	2	3	3	10	2	1	4	7
3	3	6	3	3	3	3	12	2	2	3	7
3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	9
3	3	6	2	3	3	2	10	3	3	3	9
3	3	6	3	2	3	3	11	3	3	3	9
3	4	7	3	3	2	2	10	3	3	3	9
2	2	4	2	2	3	2	9	1	2	3	6
4	3	7	3	4	3	4	14	4	4	3	11
4	3	7	3	3	3	3	12	3	3	3	9
2	3	5	3	2	2	2	9	2	3	2	7
3	3	6	2	1	2	2	7	2	2	3	7
4	4	8	3	3	4	4	14	3	4	3	10
4	4	8	3	3	4	4	14	3	4	3	10
2	3	5	2	2	4	4	12	2	3	4	9
2	2	4	4	4	3	3	14	3	3	3	9
3	2	5	3	3	3	2	11	2	3	3	8

3	2	5	3	2	2	2	9	3	3	3	9
2	2	4	2	2	2	2	8	1	1	4	6
2	2	4	2	2	4	3	11	2	3	3	8
2	2	4	4	3	3	3	13	3	3	3	9
4	4	8	3	3	1	2	9	3	3	3	9
2	2	4	3	2	2	2	9	2	3	3	8
1	1	2	1	2	2	2	7	1	2	2	5
2	2	4	4	1	3	2	10	4	2	3	9
4	4	8	3	2	2	2	9	4	4	3	11
4	4	8	2	2	3	2	9	3	3	4	10
2	2	4	3	2	4	1	10	4	4	1	9

DATA RESPONDEN

NO. RESP	JK	KODE	UMUR	KODE	PEKERJAAN	KODE
1	L	1	26 - 35 Tahun	3	Pelajar/Mahasiswa	1
2	L	1	26 - 35 Tahun	3	Pelajar/Mahasiswa	1
3	L	1	26 - 35 Tahun	3	Pelajar/Mahasiswa	1
4	P	2	26 - 35 Tahun	3	Pegawai Swasta	3
5	P	2	26 - 35 Tahun	3	Pegawai Swasta	3
6	P	2	26 - 35 Tahun	3	Pegawai Swasta	3
7	L	1	26 - 35 Tahun	3	PNS	2
8	L	1	15 - 25 tahun	2	Pegawai Swasta	3
9	P	2	15 - 25 tahun	2	Pegawai Swasta	3
10	L	1	< 15 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1
11	P	2	< 15 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1
12	L	1	< 15 Tahun	1	Pelajar/Mahasiswa	1
13	P	2	26 - 35 Tahun	3	Pegawai Swasta	3
14	L	1	26 - 35 Tahun	3	PNS	2
15	L	1	26 - 35 Tahun	3	Pelajar/Mahasiswa	1
16	L	1	15 - 25 tahun	2	Pelajar/Mahasiswa	1

17	P	2	15 - 25 tahun	2	Pegawai Swasta	3
18	P	2	15 - 25 tahun	2	Pegawai Swasta	3
19	P	2	26 - 35 Tahun	3	Pegawai Swasta	3
20	P	2	26 - 35 Tahun	3	Pegawai Swasta	3
21	L	1	26 - 35 Tahun	3	Pelajar/Mahasiswa	1
22	L	1	36 - 45 Tahun	4	Pegawai Swasta	3
23	P	2	36 - 45 Tahun	4	PNS	2
24	P	2	26 - 35 Tahun	3	PNS	2
25	P	2	26 - 35 Tahun	3	PNS	2
26	P	2	26 - 35 Tahun	3	PNS	2
27	L	1	15 - 25 tahun	2	PNS	2
28	L	1	15 - 25 tahun	2	Pegawai Swasta	3
29	L	1	< 15 Tahun	1	Pegawai Swasta	3
30	P	2	< 15 Tahun	1	Pegawai Swasta	3
31	P	2	< 15 Tahun	1	Pegawai Swasta	3
32	P	2	15 - 25 tahun	2	Lainnya	4
33	L	1	26 - 35 Tahun	3	Lainnya	4
34	L	1	26 - 35 Tahun	3	PNS	2
35	L	1	26 - 35 Tahun	3	PNS	2
36	P	2	26 - 35 Tahun	3	Pegawai Swasta	3
37	P	2	15 - 25 tahun	2	Pegawai Swasta	3
38	P	2	26 - 35 Tahun	3	Pegawai Swasta	3
39	P	2	26 - 35 Tahun	3	Pegawai Swasta	3
40	L	1	26 - 35 Tahun	3	Pegawai Swasta	3

41	L	1	15 - 25 tahun	2	Pegawai Swasta	3
42	P	2	15 - 25 tahun	2	PNS	2
43	P	2	26 - 35 Tahun	3	PNS	2
44	P	2	26 - 35 Tahun	3	Pegawai Swasta	3
45	L	1	15 - 25 tahun	2	Pegawai Swasta	3
46	P	2	15 - 25 tahun	2	Pegawai Swasta	3
47	L	1	26 - 35 Tahun	3	Pegawai Swasta	3
48	L	1	26 - 35 Tahun	3	Pegawai Swasta	3
49	P	2	26 - 35 Tahun	3	PNS	2
50	P	2	15 - 25 tahun	2	PNS	2

LAMPIRAN 4

OUTPUT SPSS

VERSI 18.0

DATA RESPONDEN

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	23	46.0	46.0	46.0
Valid Perempuan	27	54.0	54.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 15 Tahun	6	12.0	12.0	12.0
15 - 25 Tahun	14	28.0	28.0	40.0
Valid 26 - 35 tahun	28	56.0	56.0	96.0
> 36 - 45 Tahun	2	4.0	4.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelajar/ Mahasiswa	9	18.0	18.0	18.0
PNS	13	26.0	26.0	44.0
Valid Pegawai Swasta	26	52.0	52.0	96.0
Lainnya	2	4.0	4.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.70828689
	Absolute	.151
Most Extreme Differences	Positive	.151
	Negative	-.098
Kolmogorov-Smirnov Z		1.068
Asymp. Sig. (2-tailed)		.204

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Data normal karena nilai signifikansi 0.204 ($0.204 > 0.05$)

UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.770	.711				
	Assurance	.155	.064	.225	2.421	.020	.745 1.342
	Emphaty	.214	.095	.212	2.241	.030	.719 1.392
	Reliability	.239	.096	.273	2.481	.017	.534 1.871
	Responsiveness	.205	.093	.230	2.210	.032	.597 1.675
	Tangibles	.152	.061	.231	2.481	.017	.746 1.340

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Lolos, tidak terjadi multikolinearitas karena nilai tolerance > 0.1 dan VIF < 10

UJI HIPOTESIS

UJI T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.770	.711		2.491	.017
Assurance	.155	.064	.225	2.421	.020
Emphaty	.214	.095	.212	2.241	.030
Reliability	.239	.096	.273	2.481	.017
Responsiveness	.205	.093	.230	2.210	.032
Tangibles	.152	.061	.231	2.481	.017

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

UJI F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	61.918	5	12.384	22.166	.000 ^b
	Residual	24.582	44	.559		
	Total	86.500	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

b. Predictors: (Constant), Tangibles, Emphaty, Assurance, Responsiveness, Reliability

KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.846 ^a	.716	.684	.747

a. Predictors: (Constant), Tangibles, Emphaty, Assurance, Responsiveness, Reliability

LAMPIRAN 5
DOKUMENTASI



g. Kios-K Reservasi Taksi



h. Travelator

i. Fasilitas Halte Trans Jogja



j. Fasilitas Air Mineral



k. Mushola



l. Nursery Room



LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA : REJINDA ELISABET
 NO. MAHASISWA : 45100578
 JUDUL PENELITIAN : ANALISIS PERCAKUPAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPuasan PERGUNAAN JAKA PERSEBARAN DAN BERTUKAR PADA PT. POSYASA RUMAH I (CERIKRO) VOYERAMA

NAMA PEMBIMBING I : PRATIYO, D.S. MM

NAMA PEMBIMBING II : MULHANI, DE DE, N. DE

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1.	19/11	- Tata cara tulis di kutub pd garis pinggir - Ada pembalaan pd kemurahan maralah - koreksi pd populasi dan sampel teru - - koreksi acuan	
2.	23/11	- koreksi koreksi di koreksi koreksi - koreksi koreksi koreksi - koreksi koreksi koreksi	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	24/3/2018	Perbaikan	/
2	30/4/2018	Perbaikan daftar pustaka Latar belakang	/
3	22/5/2018	Perbaikan daftar penelitian	/
4	25/5/2018	Perbaikan penulisan sesuai koreksi Indonesia Daftar Pustaka sesuai dg isi tulisan (perut)	/
5	26/5/2018	Perbaikan di (indikator, koreksi) koreksi, DF	/
6	26/5/2018	Kalimat - y koreksi koreksi Perbaikan koreksi koreksi	/

