

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan penelitian ini sebagai berikut :

1. Kualitas layanan yang diberikan oleh PO. Surabaya Indah minim dalam hal efisiensi. Armada operasional memiliki masa efisiensi 5 tahun, sedangkan mayoritas armada bus menggunakannya selama 20-25 tahun. Perusahaan tidak dapat diandalkan dalam menangani armada, yang menyebabkan masalah seperti AC berkualitas rendah, kursi berkarat, dan sering terjadi kerusakan. Perusahaan juga tidak efisien dalam mempromosikan layanannya, karena tidak memiliki pendidikan tentang kecepatan dan produktivitas dalam meningkatkan mutu perusahaan. Perusahaan juga perlu meningkatkan manajemennya untuk mempertahankan reputasi atau citra perusahaan dan rekam jeaknya yang sudah tinggi. Masyarakat sangat ingin menggunakan layanan jasa dari PO. Surabaya Indah, karena perusahaan ini bersedia memenuhi kebutuhan mereka.
2. PO. Surabaya Indah memiliki kendala dalam meningkatkan kepuasan konsumen diantaranya : anggaran, peremajaan, dan digital marketing.

Pada saat ini perusahaan belum memiliki anggaran yang cukup untuk melakukan peremajaan sesuai dengan perencanaan, yang disebabkan oleh rendahnya okupansi penumpang yang mengakibatkan pemasukan keuangan pada perusahaan tidak mencapai target. Terakhir digital marketing, banyak penumpang

yang mengharapkan perusahaan untuk menghadirkan sistem pemasaran digital ini untuk membantu para penumpang atau calon penumpang dalam menjangkau keberadaan perusahaan dan mempermudah mereka dalam bertransaksi.

## **5.2. Saran.**

Berdasarkan hasil temuan penelitian, peneliti memperoleh saran yakni perusahaan harus fokus pada peningkatan kualitas dan keamanan busnya, memberikan layanan professional yang menjunjung nilai efektivitas dari mutu perusahaan, memberikan pendidikan kepada kru, dan meningkatkan layanan untuk memastikan kepuasan pelanggan. Perusahaan juga harus mempertimbangkan terkait perencanaan anggaran jangka panjang, pelaksanaan peremajaan yang perlu diterapkan, dan membangun reputasinya sebagai mitra terpercaya dan memiliki kehadiran yang kuat di masyarakat melalui pemasaran digital, yang merupakan pendekatan strategis untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

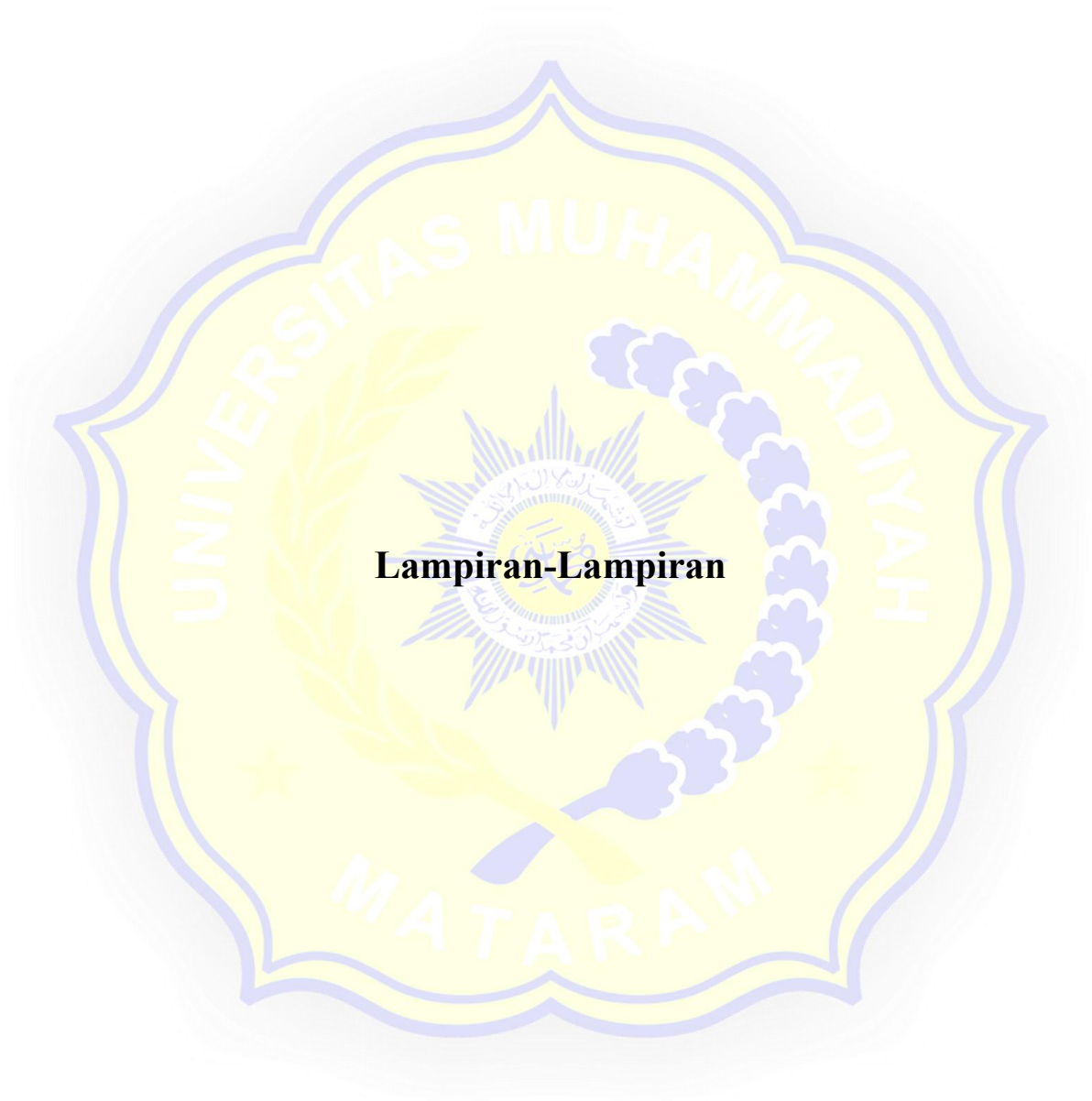
## DAFTAR PUSTAKA

- “Pengertian Jasa Menurut Para Ahli.” Jakarta IDN Times.  
<https://www.idntimes.com/business/economy/seo-intern-idn-times/pengertian-jasa-menurut-para-ahli#:~:text=Seo%20Intern%20IDN%20Times%20Share%20to%20Facebook%20Share,dilakukan%20untuk%20memenuhi%20permintaan%20C%20kebutuhan%20ataupun%20kepuasan%20pelanggan.> Diakses pada 25 Oktober 2023.
- Fauziah, I. ”Studi Deskriptif Kuantitatif Pengetahuan Guru Sekolah Dasar Tentang Bullying Di Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas” (Universitas Muhammadiyah Purwokerto : 2015).
- Iryana & Risky Ka wasati, “*Teknik Pengumpulan Data Kualitatif* “, Ekonomi Syariah, Sekolah Tinggi Ilmu Agama Islam Negeri (STAIN) Sorong.
- John C. Mowen, Michael Minor. 2002, “Perilaku Konsumen”. Edisi kelima, jilid I, (Jakarta : Erlangga).
- Journal Of Management*, Saragih, R., dan Widiyanto. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggandan Implikasi Pada Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Warung dan Lesehan Andheng-Andheng Tembalang)”. (Diponegoro : Universitas Diponegoro, 2013).
- Jurisprudence, Setiawan. R. “Perlindungan Konsumen Transportasi Otobus: Studi Yuridis Kelayakan Transportasi Otobus Di Kota Surakarta. (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2016:102-103).
- Jurnal *Ekonomi*, Zaman (2017), “Analisis Pengaruh *Brand Image Corporate* (Citra Merek Perusahaan) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Planet Komputer Tasikmalaya.
- Jurnal Inovasi Penelitian, Fadhli & Pratiwi. “Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, Dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi Zio Jombang.” Universitas KH. A. Wahab : JIP. Vol.2 No.2, (2021:605).
- Jurnal Manajemen dan *Strat-Up* Bisnis, Setyo. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks” (Surabaya: Universitas Ciputra, 2017).
- Jurnal Pamator, Boemiya. H. & Surur. M. (2022). “Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Antar Kota Dan Antar Provinsi Di Terminal Purabaya

- Tahun 2021.” (Universitas Trunojoyo Madura, 2022:111).  
<https://journal.trunojoyo.ac.id/pamator>. Diakses pada 6 November 2023.
- Jurnal *Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*. Setiawan, dkk. (2017:119).  
 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.”  
 (Jember: Universitas Muhammadiyah Jember, 2019).
- Jurnal *Sains Pemasaran Indonesia*. Zakaria, Ferdinand & Rahardjo (2017), “*The Strategy To Improve Salesperson’s Performance By Salesperson’s Technical Competency, Sales Soft Capability, Service Orientation, And Adaptive Selling (A case study of Transvision salespersons in Central Java and Special Region of Yogyakarta Distribution Area)*.” (Vol. XVI, No. 3, 2017:167-181).
- Jurnal *Siasat Bisnis*, Ishak, Asmai. (2005). “Pentingnya Kepuasan Konsumen dan Implementasi Strategi Pemasarannya”. Edisi Khusus *Jsb On Marketing*, 1-11.
- Jurnal *Sistem Transportasi*. Putri, Soeady & Hayat, A. Dalam W., Dearista. (2015).  
 “Evaluasi Kebijakan Peremajaan Angkutan Kota Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Malang).” *Review Jurnal*. (Surabaya : ITS).
- Kamaludin dan Rustian, “*Ekonomi Transportasi: Karakteristik, Teori dan Kebijakan*”, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003).
- Keller & Swaminathan (2020:3). Pengertian Brand Image. <https://serupa.id/brand-image-citra-merek-pengertian-indikator-manfaat-dsb/>. Diakses pada 8 November 2023.
- Kotler dan Amstrong, “*Dasar-dasar Pemasaran*”, (Jakarta : Prehallindo, 1998).
- Kotler, Philip. (1996). “*Kepuasan Pelanggan*”, (Jakarta : Penerbit Erlangga).
- Kotler, Philip. (2001). “*Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*”, (Jakarta : PT. Prehallindo)
- Kotler, Philip. (2005). “*Pengukur Kepuasan Konsumen*”, (Jakarta : PT. Perhallindo)
- Kotler, Philip. (2006). “*Manajemen Pemasaran*”. Edisi Pertama. (Indonesia : PT. Indeks Kelompok Gramedia).
- Nazir, “*Metode Penelitian*”, (Jakarta : PT. Ghalia Indonesia, 1998).
- Nur, Nasution. (2004:14-15). “*Manajemen Transportasi*”, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2004).

- Reber. S. Arthur & Reber. S. Emily. (2010). "Kamus Psikologis". (Yogyakarta : Pustaka Pelajar).
- Setiadi (2016:109). "Pengertian Brand Image". (Serupa.id : Gamal Thabar, 2022).
- Setiawan, "Perlindungan Konsumen Transportasi Otobus (Studi Yuridis Kelayakan Transportasi Otobus Di Kota Surakarta)." Jurnal Transportasi (2016:102).
- Setijowarno & Frazila. (2001). "Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi", (Jakarta : Penerbit Erlangga).
- Skripsi, Gunawan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan". (Studi Kasus Pada CV. Karya Mitra Sejahtera Cabang Mantang Desa Bujak Kecamatan Batukliang Kabupaten Lombok Tengah), (Mataram : Penerbit Universitas, 2021).
- Skripsi, Indri, "Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Bus Way : Studi kasus pada Bus Way Trans Jakarta Koridor I", Thesis pada Universitas Diponegoro, (Semarang, 2007).
- Skripsi, Kurnia Wahyu, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Dalam Memilih Angkutan Trans Jogja Di Malioboro (Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta, 2012).
- Skripsi, Nasrullah (2023), "Analisis Sistem Pelayanan Kantor Cabang Perum Damri Mataram".
- Skripsi, Oktarina, R. (2015), " Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Memilih Angkutan Jasa (Studi Kasus Bus Transjakarta Koridor II).
- Skripsi, Rizky. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Cafe Rawasakti Menurut Tinjauan Pemasaran Syari'ah" (Skripsi : UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2020).
- Skripsi, Zakaria. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi (Studi Kasus Pada Pengguna Bus Trans Jogja Di Kota Yogyakarta)." Universitas Diponegoro (Semarang : 2013).
- Sudjarwo dan Basorwi, "Manajemen Penelitian Sosial", (Bandung : CV. Mandar Maju, 2009).
- Sugiyono, "Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Kombinasi", (Bandung : Alfabeta, 2012).

- Sugiyono. (2009). "Metode Penelitian" (Bandung : Alfabeta).
- Sukandarrumudi Haryanto, "Metodologi Penelitian : Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Semula", (Yogyakarta : Gadjah Mada University, 2012).
- Sunyoto, "Perilaku Konsumen : Panduan Riset Sederhana Untuk Mengenal Konsumen", (Jakarta : CAPS, 2013).
- Tamin (dalam Nasrullah, 2023), "Tingkat Kepuasan Konsumen." (Skripsi : Universitas Muhammadiyah Mataram, 2023).
- Tamin, Ofyar Z. (1999). "Perencanaan dan Pemodelan Transportasi." Edisi Kedua. (Bandung : ITB)
- Tjiptono & Anastasia, (1998). Pengertian Manajemen Mutu, dalam [https://www.academia.edu/36356579/Pengertian\\_manajemen\\_mutu](https://www.academia.edu/36356579/Pengertian_manajemen_mutu)
- Tjiptono Fandy, "Pemasaran Jasa", (Jakarta : Ghalia, 2010).
- Tjiptono, F. (2001). "Strategi Kepuasan Konsumen", Edisi Pertama. (Yogyakarta : Penerbit Banyumedia Publishing).
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. [https://drive.google.com/file/d/12b\\_j4tcAgorqJ39RxWrMlcFs-mUjt0l-/preview](https://drive.google.com/file/d/12b_j4tcAgorqJ39RxWrMlcFs-mUjt0l-/preview). Diakses pada 6 November 2023.
- Wijaya. (2018:2). "Manajemen & Bisnis : Jasa (Pelayanan) ; Pengertian, Karakteristik, Kasifikasi, dan Dimensi." Serupa.id (Thabroni, 2022).



**Lampiran-Lampiran**

## Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Wawancara

- 1) Apa yang saudara/saudari ketahui mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang pada PO. Surabaya Indah ?
- 2) Apakah menurut saudara/saudari dengan kondisi unit bus PO. Surabaya Indah saat ini dapat memberikan kepuasan kepada penumpangnya ?
- 3) Bagaimana pandangan saudara/saudari tentang kualitas pelayanan secara *reliability* (kehandalan), dan *responsiveness* (ketanggapan) yang disuguhkan oleh PO. Surabaya Indah selama Perjalanan ?
- 4) Setelah menggunakan layanan jasa dari PO. Surabaya Indah, apakah menurut saudara/saudari perusahaan ini produktif dalam meningkatkan mutu perusahaan ?
- 5) Apakah menurut saudara/saudari PO. Surabaya Indah telah menerapkan perilaku keselamatan yang menjadi nilai mutu perusahaan ?
- 6) Apakah menurut saudara/saudari keberadaan logo yang menjadi kekuatan *brand* perusahaan dapat mempengaruhi cara pandang penumpang ?
- 7) Adakah keunikan/karakteristik yang menonjol pada PO. Surabaya Indah yang dapat memberikan kepuasan pada penumpang ?
- 8) Apakah menurut saudara/saudari dengan adanya keterbatasan anggaran pada PO. Surabaya Indah menjadi salah satu kendala perusahaan dalam meningkatkan kepuasan penumpang ?
- 9) Bagaimana menurut saudara/saudari tentang peremajaan yang menjadi salah satu kendala PO. Surabaya Indah dalam meningkatkan kepuasan penumpangnya ?
- 10) Apakah menurut saudara/saudari dengan tidak adanya penerapan *digital marketing* pada PO. Surabaya Indah ini menjadi kendala perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen ?



**Lampiran 2 : Dokumentasi Wawancara Dengan Informan.**

Bapak Abdul haris



(Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2023)

Bapak Lutfi



(Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2023)

Bapak Abidin



(Sumber Dokumentasi Peneliti, 2023)

**Lampiran 3 :** Peta Lokasi Garasi/Pool Bima PO. Surabaya Indah.



Lampiran 4 : Peta Lokasi Garasi/Pool Mataram PO. Surabaya Indah.



**Lampiran 5 : Data Jumlah Penumpang PO. Surabaya Indah Periode Tahun 2021, 2022, dan 2023.**

BULAN	TERMINAL DARA (BIMA) – TERMINAL MANDALIKA (MATARAM) (Orang)	TERMINAL MANDALIKA (MATARAM) – TERMINAL DARA (BIMA) (Orang)
<b>2021</b>		
Januari	804	778
Februari	601	601
Maret	560	455
April	426	401
Mei	579	579
Juni	620	543
Juli	553	490
Agustus	514	488
September	661	561
Oktober	570	460
November	674	500
Desember	738	714
<b>Total 2021</b>	<b>7.300</b>	<b>6.570</b>
<b>2022</b>		
Januari	722	542
Februari	560	660
Maret	516	522
April	756	551
Mei	431	431
Juni	674	474
Juli	426	426
Agustus	692	392
September	574	498
Oktober	502	354
November	470	510
Desember	612	480
<b>Total 2022</b>	<b>6.935</b>	<b>5.840</b>
<b>2023</b>		
Januari	481	607
Februari	444	547
Maret	390	437
April	599	494
Mei	409	556
Juni	566	515
Juli	307	461
Agustus	611	588
September	551	703
Oktober	505	573
November	382	550
Desember	536	581
<b>Total 2023</b>	<b>5.781</b>	<b>6.612</b>

(Sumber : Administrasi PO. Surabaya Indah)

**Lampiran 6 : Potret Kondisi Fisik Unit Bus Di Lapangan.**



(Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2023)

Lampiran 7 : Lembar Konsultasi Skripsi.

Pembimbing Utama



UNIVERSITAS MUHAMMADYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Jln. KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp (0370)633723 Fax (0370)641906

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Adi Chandra Wahyu  
NIM : 2020B1C002  
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Bus Malam PO. Surabaya Indah Jurusan Bima-Mataram  
Dosen Pembimbing II : Ramayanto, S.Sos., M.M.

No	Tanggal Masuk	Tanggal Keluar	Materi	Catatan	Paraf
1.	12/11 2024	15/11 2024	Bab. IV	cek buku persons skripsi, ato pelajari format skripsi yg kelas	
2.				ditinjau DA? pabring. Z:AP tetap format BAB. IV.	
3.			BAB. IV	perlu di format tabel Utama judul perump 3 th. sebagai indikator pengaruh pelayanan.	
4.			Bab. V	oh.	

Mengetahui,

Ketua Program Studi

**(Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M.)**  
NIDN : 0828108404

Dosen Pembimbing I

**(Ramayanto, S.Sos., M.M.)**  
NIDN : 0809096702

Lampiran 7 : Lembar Konsultasi Skripsi.



**UNIVERSITAS MUHAMMADYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

Jln. KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp (0370)633723 Fax (0370)641906

**LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI**

Nama : Adi Chandra Wahyu  
NIM : 2020B1C002  
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Bus Malam PO. Surabaya Indah Jurusan Bima-Mataram  
Dosen Pembimbing II : Ramayanto, S.Sos., M.M.

No	Tanggal Masuk	Tanggal Keluar	Materi	Catatan	Paraf
1.	18/11/2024	18/11/2024		Ac	
2.				Plak, sudah info Wjw skripsi	
3.					
4.					

Mengetahui,

Ketua Program Studi

(Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M.)  
NIDN : 0828108404

Dosen Pembimbing I

(Ramayanto, S.Sos., M.M.)  
NIDN : 0809096702

Lampiran 7 : Lembar Konsultasi Skripsi.

Pembimbing Pendamping



UNIVERSITAS MUHAMMIDYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Jln. KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp (0370)633723 Fax (0370)641906

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Adi Chandra Wahyu  
NIM : 2020131C002  
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Bus Malam PO. Surabaya Indah Jurusan Bima-Mataram  
Dosen Pembimbing II : Sudarta, S.Sos., MM.

No	Tanggal Masuk	Tanggal Keluar	Materi	Catatan	Paraf
1.	4/12/23	18/2/24	bab 1	- Surat bab 1 yang telah selesai - Surat ke - Pertanyaan tentang bab 1	f
2.				- Cara mencari - Cara mencari dengan judul - Cara mencari nama	f
3.				- Cara mencari bab 1 - Cara mencari bab 2	f
4.				- Cara mencari bab 3	f

Mengetahui,

Ketua Program Studi

(Lulu Hendra Maniza, S.Sos., M.M.)  
NIDN : 082808484

Dosen Pembimbing II

(Sudarta, S.Sos., MM.)  
NIDN : 0820107701



Lampiran 7 : Lembar Konsultasi Skripsi.



UNIVERSITAS MUHAMMADYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Jln. KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp (0370)633723 Fax (0370)641906

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Adi Chandra Wahyu  
 NIM : 2020B1C002  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
 Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Bus Malam PO. Surabaya Indah Jurusan Bima-Mataram  
 Dosen Pembimbing II : Sudarta, S.Sos., MM.

No	Tanggal Masuk	Tanggal Keluar	Materi	Catatan	Paraf
1.	21/12/23	03/01/24	Bab 4	Sistematisasi Is Bab 4 deskripsi masing-masing sub	f
2.				variabel dan faktor respon dan tindakan	
3.				teori bab II	
4.			Bab V	Kesimpulan & saran buat lebih soft dan menarik bagi pengusaha.	f.

Mengetahui,

Ketua Program Studi

(Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M)  
NIDN : 082808484

Dosen Pembimbing II

(Sudarta, S.Sos., MM.)  
NIDN : 0820107701

Lampiran 7 : Lembar Konsultasi Skripsi.



UNIVERSITAS MUHAMMADYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Jln. KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp (0370)633723 Fax (0370)641906

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Adi Chandra Wahyu  
NIM : 2020B1C002  
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Bus Malam PO. Surabaya Indah Jurusan Bima-Mataram  
Dosen Pembimbing II : Sudarta, S.Sos., M.M.

No	Tanggal Masuk	Tanggal Keluar	Materi	Catatan	Paraf
1.	11/01/24	11/01/24	Beberapa	lengkap paragraf	[Signature]
2.				Ace paragraf	
3.					
4.					

Mengetahui,

Ketua Program Studi

(Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M.)  
NIDN : 0828108404

Dosen Pembimbing II

(Sudarta, S.Sos., M.M.)  
NIDN : 0802048008

Lampiran 8 : Berita Acara Ujian Skripsi.

Penguji Utama



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram  
Website: fisipol.ummat.ac.i

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : Adi Chandra Wahyu  
NIM : 2020B1C002  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : PERBANKAN  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Bus Malam PO. Surabaya Indah Jurusan Bima-Mataram (Studi Kasus pada Cabang Mataram Kelurahan Bertais Kecamatan Sandubaya Kota Mataram)".

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Metodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	4	16	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasan	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		97,5	

TOTAL BN  
IP ..... 97,5 / 25 ..... 3.90

Mataram, 01 Februari 2024  
Penguji Utama,

Ramavanto, M.M.  
NIDN. 0809096702

Lampiran 8 : Berita Acara Ujian Skripsi.

Penguji Pendamping



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram  
Website: fisipol.ummat.ac.i

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : Adi Chandra Wahyu  
NIM : 2020B1C002  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : PERBANKAN  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Bus Malam PO. Surabaya Indah Jurusan Bima-Mataram (Studi Kasus pada Cabang Mataram Kelurahan Bertais Kecamatan Sandubaya Kota Mataram)".

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,8	7,6	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,8	7,6	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,7	7,4	
4	Metodologi	3	3,8	11,4	
5	Penyajian Data	3	3,8	11,4	
6	Analisa Data	4	3,8	15,2	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,7	11,1	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		95,7	

TOTAL BN 95,7  
IP ----- 3,82  
TOTAL B 25

Mataram, 01 Februari 2024  
Penguji Pendamping,

Sudarta S.Sos., MM  
NIDN. 0802048008

Lampiran 8 : Berita Acara Ujian Skripsi.

Penguji Netral



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram  
Website: fisipol.ummat.ac.i

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **Adi Chandra Wahyu**  
NIM : 2020B1C002  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : PERBANKAN  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : *"Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Bus Malam PO. Surabaya Indah Jurusan Bima-Mataram (Studi Kasus pada Cabang Mataram Kelurahan Bertais Kecamatan Sandubaya Kota Mataram)"*.

**KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI**

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3	6	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Metodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>Jumlah</b>		25			

TOTAL BN 85  
IP ----- (= 34)  
TOTAL B 25

Mataram, 01 Februari 2024  
Penguji Netral,

**Dr. H. Muhammad Ali, M.Si**  
NIDN. 0806066801

Lampiran 8 : Berita Acara Ujian Skripsi.

Tim Penguji



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram  
Website: fisipol.ummat.ac.i

**BERITA - ACARA**

Pada hari ini Kamis Tanggal 01 Bulan Januari Tahun 2024 pukul 09.00 Wita telah diselenggarakan Sidang Skripsi bertempat di Ruang Sidang Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan LULUS / TIDAK LULUS dengan predikat CUKUP / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN / CUM LAUDE, Mahasiswa :

Nama : **Adi Chandra Wahyu**  
NIM : 2020B1C002  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : PERBANKAN  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : *"Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Bus Malam PO. Surabaya Indah Jurusan Bima-Mataram (Studi Kasus pada Cabang Mataram Kelurahan Bertais Kecamatan Sandubaya Kota Mataram)"*.

Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yang Diberikan
1	Ramayanto, M.M. NIDN. 0809096702	PU	3.90
2	Sudarta, S.Sos., MM NIDN. 0802048008	PP	3.82
3	Dr. H. Muhammad Ali, M.Si NIDN. 0806066801	PN	3.4
TOTAL			11,12

Jumlah IP ..... 11,12  
AI IP ..... 3,70  
Jumlah Penguji 3

Mataram, 01 Februari 2024

**TIM PENGUJI SKRIPSI**

Penguji Utama,	Penguji Pendamping,	Penguji Netral,
 <b>Ramayanto, M.M.</b> NIDN. 0809096702	 <b>Sudarta, S.Sos., MM</b> NIDN. 0802048008	 <b>Dr. H. Muhammad Ali, M.Si</b> NIDN. 0806066801