

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian dan analisis data yang mengacu pada rumusan masalah dan tujuan penelitian pada Bab I, diperoleh hasil dari semua variabel pada Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Bus Surya Kencana Jurusan Mataram-Bima sebagai berikut :

- a. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel *reliability* memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan penumpang Bus Surya Kencana jurusan Mataram-Bima yang diperoleh dari nilai t -hitung $>$ t -tabel. Hasil ini mendukung Hipotesis I yang bermakna bahwa variabel *reliability* berpengaruh secara parsial
- b. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel *tangible* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Bus Surya Kencana jurusan Mataram-Bima yang diperoleh dari nilai t -hitung $>$ t -tabel. Hasil ini mendukung Hipotesis II yang bermakna bahwa variabel *tangible* berpengaruh secara parsial
- c. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel *emphaty* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Bus Surya Kencana jurusan Mataram-Bima yang diperoleh dari nilai t -hitung $>$ t -tabel. Hasil ini mendukung Hipotesis III yang bermakna bahwa variabel *emphaty* berpengaruh secara parsial.

- d. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel *assurance* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Bus Surya Kencana jurusan Mataram-Bima yang diperoleh dari nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$. Hasil ini mendukung Hipotesis IV yang bermakna bahwa variabel *assurance* berpengaruh secara parsial
- e. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Bus Surya Kencana jurusan Mataram-Bima yang diperoleh dari nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$. Hasil ini mendukung Hipotesis V yang bermakna bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh secara parsial.
- f. Hasil Uji F (Simultan) menunjukkan bahwa variabel *reliability*, *tangible*, *emphaty*, *assurance* dan *responsiveness* berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Penumpang yang diperoleh dari hasil $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ sebesar $136.096 > 2,20$.
- g. Uji R^2 didapatkan hasil sebesar 0,877 hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *reliability*, *tangible*, *emphaty*, *assurance* dan *responsiveness* dalam mempengaruhi Kepuasan Penumpang Bus Surya Kencana Jurusan Mataram-Bima sebesar 87,7% sisanya atau 12,3% ditentukan oleh variabel diluar penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut diatas, selanjutnya disampaikan saran untuk kepentingan :

- a. Kantor Bus Surya Kencana Mataram

dalam upaya memberikan kepuasan kepada penumpang tentunya dibutuhkan pelayanan yang maksimal dari segi *reliabilitas*, *tangible*, *emphaty*, *assurance* dan *responsiviness* sehingga tercapainya peningkatan jumlah penumpang disetiap hari, bulan bahkan tahunnya.

b. Peneliti selanjutnya

Diaharapkan untuk mengembangkan penelitian ini tidak hanya menggunakan data kuisisioner tetapi juga menggunakan data wawancara sebagai instrument penelitian.



DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 2011. *Metode Penelitian*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar Offset
- Djarwanto. 2001. *Mengenal Beberapa Uji Statistik Dalam Penelitian Edisi Kedua*. Yogyakarta:Liberty
- Erlina & Mulyani. 2007. *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen cetakan pertama*. Medan: USU Pers
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, BP, Undip Semarang.
- .2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, BP, Undip Semarang.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium 1*. Jakarta :Prehallindo
- Luppyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori) dan Praktek Edisi Pertama*. Depok:Selemba Empat
- Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung:Alfabeta
- . 2015. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung:Alfabeta
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran tigtat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta :Rineka Cipta,
- Tjiptono & Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta.:Andi Offset
- Tjipto, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa* .Yogyakarta:Adni
- . 2006. *Manajemen Jasa Edisi Pertama*. Yogyakarta:Adi
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelttian Untuk Skripsi Dan Tests bisnis : Edisi Kedua*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Wardhani, E, K. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa peenerbangan (Studi Kasus Pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang Jakarta)*, Jurnal Studi Manajemen Dan Organisasi. V0l 3, No. 1, Januari, Undip Semarang.
- Wicaksono, D, S. 2010. *Analisa Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Taksi Untuk Meningkatkan Loyalttas (Studi Kasus Pada PT. Blue Bird Pusaka Di Semarang)*. Tesis, Magister Manajemen, Undip, Semarang.

<http://www.internet.com>





BERITA - ACARA

Pada hari ini **Senin** Tanggal **Lima** Bulan **Agustus** Tahun **2019** pukul **10.00 Wita** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan **LULUS / TIDAK LULUS** dengan predikat **CUKUP / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN CAM LAUDE**, Mahasiswa :

Nama : **MA'ARIFA**
NIM : 21512A0104
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis.
Konsentrasi : PERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA TRANSPORTASI (STUDI KASUS BUS SURYA KENCANA JURUSAN MATARAM-BIMA)"**.

Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yg Diberikan
1	Dr. H. Ibrahim Abdullah, M.M NIDN. 0830125501	PU	3,5
2	Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM NIDN. 0828108404	PP	3,59
3	Selva, S.E., M.Sc NIDN. 0811118601	PN	3,5
TOTAL			

Jumlah IP **10,59** 3,53
At IP -----
Jmlh Penguji **3**

Mataram, 05 Agustus 2019

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Utama,	Penguji Pendamping,	Penguji Netral,
 Dr. H. Ibrahim Abdullah, M.M NIDN. 0830125501	 Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM NIDN. 0828108404	 Selva, S.E., M.Sc NIDN. 0811118601



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

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

Nama : MA'ARIFA

NIM : 21512A0104

Jurusan : Administrasi

Program Studi : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : PERBANKAN

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

Judul Skripsi : "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA TRANSPORTASI (STUDI KASUS BUS SURYA KENCANA JURUSAN MATARAM-BIMA)".

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3	6	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	3,5	7	
Jumlah		25		89	

TOTAL BN 89
IP ----- 3,5
TOTAL B 25

Mataram, 05 Agustus 2019
Penguji Utama,

Dr. H. Ibrahim Abdullah, M.M
NIDN. 0830125501



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

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

Nama : MA'ARIFA
NIM : 21512A0104
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : PERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA TRANSPORTASI (STUDI KASUS BUS SURYA KENCANA JURUSAN MATARAM-BIMA)".

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,6	7,2	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		89,7	

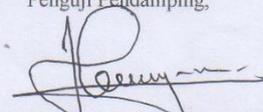
TOTAL BN

IP

TOTAL B

Mataram, 05 Agustus 2019

Penguji Pendamping,


Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM

NIDN. 0828108404



BERITA - ACARA

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

Nama : **MA'ARIFA**
NIM : 21512A0104
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : PERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA TRANSPORTASI (STUDI KASUS BUS SURYA KENCANA JURUSAN MATARAM-BIMA)"**.

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		075	

TOTAL BN
IP -----
TOTAL B

Mataram, 05 Agustus 2019
Penguji Netral,

Selva S.E., M.Sc.
NIDN. 0811118601



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI "B"

Jalan K. H. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram

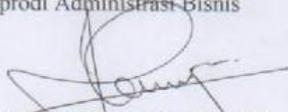
LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : MA'ARIFA
NIM : 21512A0104
Dosen Pembimbing II : Dr. H. Ibrahim Abdullah, MM
Judul Proposal Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Transportasi (Studi Kasus Bus Surya Kencana Jurusan Mataram-Bima)

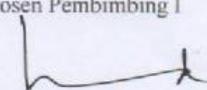
No	Hari/Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar		
1	17/7/19		See diary	F
2				
3				
4				
5				

Mengetahui Mataram, 17 Juli 2019

Kaprodi Administrasi-Bisnis


(Lalu Hendra Maniza, S.Sos.,MM)
NIDN. 0828108404

Dosen Pembimbing I


(Dr. H. Ibrahim Abdullah, MM)
NIDN. 0830125501



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI "B"

Jalan K. H. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : MA'ARIFA
NIM : 21512A0104
Dosen Pembimbing II : Lalu Hendra Maniza, S.Sos.,MM
Judul Proposal Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Transportasi (Studi Kasus Bus Surya Kencana Jurusan Mataram-Bima)

No	Hari/Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar		
1	25/6/19	25/6/19	Dengkapi alat uji tnya (uji F). Dan kumpon masalah tambah satu uji dan kuasai alat uji yg anda gunakan	
2	4/7/19	4/7/19	pembahasan hasil uji F dan uji R ² . lengkapi abstrak.	
3	13/7/19	13/7/19	ACC lanjutkan ke pembimbing pertama.	
4				
5				

Mengetahui Mataram, 2019

Kaprodi Administrasi Bisnis

(Lalu Hendra Maniza, S.Sos.,MM)
NIDN. 0828108404

Dosen Pembimbing II

(Lalu Hendra Maniza, S.Sos.,MM)
NIDN. 0828108404