

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian dan analisis data yang mengacu pada rumusan masalah dan tujuan penelitian pada Bab I, diperoleh hasil semua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Bus Antar Kota Antar provinsi Rute Mataram Surabaya Berdasarkan lima (5) dimensi yaitu : *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian) adalah sebagai berikut :

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin maka kepuasan secara keseluruhan berada dikisaran $=(2.80-3.60)$, rata-rata nilai dari tingkat kinerja untuk jenis kelamin laki-laki $= (3.06)$, sementara rata-rata kinerja untuk jenis kelamin perempuan sebesar $= (3.1)$. Dari analisis data terkait karakteristik responden atas atribut-atribut pertanyaan berdasarkan jenis kelamin maka diperoleh tanggapan responden/penumpang menunjukkan rasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh PO Bus dengan rute Mataram-Surabaya.
2. Berdasarkan data yang disajikan pada tabel 4.8 dan gambar 4.6 tingkat kepuasan secara keseluruhan berada dikisaran $=(2.80-3.60)$, rata-rata nilai dari tingkat kinerja untuk usia kurang dari 25 tahun $=(3.19)$, untuk usia 25-40 tahun $=(2.99)$, dan usia lebih dari 40 tahun $=(3.14)$. Dari analisis data terkait karakteristik responden atas atribut-atribut pertanyaan berdasarkan jenis kelamin maka diperoleh tanggapan responden/penumpang menunjukkan rasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh PO Bus dengan rute Mataram-Surabaya.
3. Karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan tingkat kepuasan secara keseluruhan berada dikisaran $=(2.80-3.60)$, rata-rata nilai dari tingkat kinerja untuk SD $= (3.15)$, SMP $=(3.06)$, SMA $=(3.04)$ dan Serjana $=(3.24)$. Dari analisis data terkait karakteristik responden atas atribut-atribut pertanyaan berdasarkan tingkat pendidikan maka diperoleh tanggapan responden/penumpang

menunjukkan rasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh PO Bus dengan rute Mataram-Surabaya.

4. Karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan tingkat kepuasan secara keseluruhan berada dikisaran $=(2.80-3.60)$, rata-rata nilai dari tingkat kinerja untuk PNS/TNI $= (3.63)$, swasta $=(3.0)$, Pelajar/mahasiswa $=(3.03)$, IRT $=(3.96)$ dan Petani $= (3.0)$. Dari analisis data terkait karakteristik responden atas atribut-atribut pertanyaan berdasarkan jenis pekerjaan maka diperoleh tanggapan responden/penumpang menunjukkan rasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh PO Bus dengan rute Mataram-Surabaya.
5. Atribut/pertanyaan didalam kualitas pelayanan bila ditinjau dari kesenjangan (GAP) dan kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan semuanya bernilai negative (-), yaitu atribut/pertanyaan 1 sampai 21 (satu sampai dua puluh satu), dengan kesenjangan rata-rata (GAP) $= (-0.96)$, dan kesesuaian rata-rata $= (76.17 \%)$. Menunjukkan bahwa, konsumen merasa harapannya belum dapat dipenuhi oleh perusahaan.

5.2 Saran

Dari kesimpulan diatas, maka terdapat beberapa saran guna memperbaiki hal tersebut yaitu, sebaiknya dilakukan perbaikan dan jadikan prioritas utama atas atribut-atribut yang dinilai belum memuaskan harapan/kepentingan penumpang pada tingkat kinerja atau kualitas pelayanannya seperti yang terdapat pada kuadran III dan perlu diadakan pemantauan terhadap perkembangan kualitas pelayanan Bus Antar Kota Antar Provinsi dengan rute Mataram-Surabaya untuk mengetahui atribut-atribut yang belum memuaskan penumpang sehingga bisa dilakukan perbaikan-perbaikan atas atribut-atribut tersebut dengan pertimbangan 4 (empat) kuadran yang terdapat pada diagram kartesius.

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono., 2017, *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, alvabeta, bandung
- Djarwanto, 2001, *Mengenal Beberapa Uji Statistik Dalam Penelitian : Edisi Kedua*, Liberty, Yogyakarta.
- Ghozali, Iman, 2001, *Aplikasi Analisis Muktivariate Dengan Program SPSS*, BP, Undip Semarang.
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium I*, Prenhallindo, Jakarta.
- Pratiwi, D, A., 2009, *Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Jasa Penumpang AC Patas Pada Pt. Tunggal Dara Indonesia*, Tugas Akhir, Ahli Madya, Manajemen Pemasaran, Unisemar, Surakarta.
- Rambat, Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaraan Jasa: Teori Dan Praktek*, Salemba Embang Patria, Jakarta.
- Sugiyono, 2003, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J., 2006, *Pengukuran tigtat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakartaw
- Tjiptono & Chandra, 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Andi Offset, yogyakarta.
- Umar, Husein., 2013, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis bisnis : Edisi Kedua*, Raja Grafindo Persada, jakarta.
- Wardhani, E, K., 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa peenerbangan (Studi Kasus Pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang Jakarta)*, Jurnal Studi Manajemen Dan Organisasi. V01 3, No. 1, Januari, Undip Semarang.
- Wicaksono, D, S., 2010, *Analisa Kepuasan Pengguna Jasa 'Transportasi Taksi Untuk Meningkatkan Loyalitas (Studi Kasus Pada PT. Blue Bird Pusaka Di Semarang)*. Tesis, Magister Manajemen, Undip, Semarang.
- Kamal, M.A., 2016, *Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Bus Damri Rute Mataram-Bil*, Skripsi, Teknik, Ummat, Mataram





LAMPIRAN

Lampiran 1.

FORMULIR KOESIONER

Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Rute Mataram-Surabaya

Saya selaku mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram sedang melakukan penelitian kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan bus Antar Kota Antar Provinsi Rute Mataram-Surabaya. Melalui ini saya mengharapkan dukungan dan bantuan anda untuk mengisi koesioner ini dengan lengkap yang sangat kami butuhkan dan perlukan dalam proses pengumpulan data untuk menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi. Atas dukungan dan bantuan anda saya ucapkan terimakasih banyak yang tak terhingga.

I. IDENTITAS

Petunjuk pada bagian ini anda diminta untuk menuliskan data diri dengan benar

1. Nama :
2. Usia : Tahun
3. Jenis kelamin : Laki-Laki/Perempuan
4. Pendidikan terakhir :
5. Pekerjaan :

II. DAFTAR PERNYATAAN/ ATRIBUT-ATRIBUT

Petunjuk : berilah tanda centang (✓) pada salah satu angka pada kolom KINERJA dan KEPENTINGAN, sesuai dengan tingkat kesetujuan/penilaian anda atas pernyataan yang disediakan.

Keterangan nilai :

1 = sangat tidak puas

4 = puas

2 = cukup puas

5 = sangat puas

3 = Netral

No	Pernyataan/Atribut-Atribut	Kinerja					Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
I	Reliability (Kehandalan)										
1	Apakah bus telah memenuhi janji yang diberikan sesuai dengan jenis layanannya										
2	Perhatian yang diberikan kantor Bus “perhatian dalam hal menyelesaikan masalah pelanggan”										
3	Apakah pelayanan bus sesuai dengan apa yang diharapkan.										
II	Responsiveness (ketanggapan)										
4	Pelayanan petugas bus yang cepat dan tepat										
5	Kesediaan petugas bus dalam membantu pelanggan										
6	Kesungguhan petugas bus dalam mengatasi masalah pelanggan										
III	Assurance (jaminan)										
7	Keramahan dan kesopanan petugas bus										

8	Keamanan penumpang dalam menggunakan jasa angkutan bus											
9	Kepercayaan penumpang/masyarakat terhadap transportasi bus											
IV	<i>Empathy (Empati)</i>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
10	Perhatian kantor bus terhadap penumpang											
11	Pengertian petugas bus terhadap kebutuhan yang penting bagi penumpangnya											
12	Kepentingan penumpang diutamakan oleh kantor Bus											
V	<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
13	Apakah didalam bus bersih, nyaman dan tenang											
14	Apakah kebersihan bus sudah sesuai sebagai transportasi umum antar kota antar provinsi											
15	Penampilan petugas bus											
16	Apakah harga tiket bus sudah sesuai dengan pelayanannya											
17	Apakah bus tepat waktu dalam jadwal pemberangkatannya											

18	Apakah supir bus tertib di jalan											
19	Apakah bus mengikuti rute yang sudah disiapkan											
20	Apakah kehadiran bus ini mempermudah pengguna jasa angkutan dengan rute Mataram-Surabaya											
21	Apakah bus menyediakan fasilitas yang baik sesuai dengan yang dibutuhkan seperti AC, TV, MP3, Toilet											



OUTPUT SPSS HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS TINGKAT KEPENTINGAN



Correlations

	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8	P_9	P_10	P_11	P_12	P_13	P_14	P_15	P_16	P_17	P_18	P_19	P_20	P_21	Skor_ total
P_1 Pearson Correlation	1	.564**	.605**	.498**	.417**	.471**	.330**	.553**	.508**	.354**	.466**	.366**	.438**	.399**	.447**	.389**	.413**	.405**	.599**	.459**	.430**	.734**
P_1 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P_1 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_2 Pearson Correlation	.564**	1	.415**	.398**	.466**	.532**	.320**	.624**	.419**	.391**	.491**	.249*	.471**	.555**	.448**	.385**	.376**	.437**	.334**	.454**	.449**	.709**
P_2 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.013	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
P_2 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_3 Pearson Correlation	.605**	.415**	1	.484**	.496**	.498**	.393**	.526**	.466**	.370**	.465**	.372**	.349**	.405**	.467**	.328**	.286**	.339**	.531**	.347**	.358**	.688**
P_3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.004	.001	.000	.000	.000	.000
P_3 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_4 Pearson Correlation	.498**	.398**	.484**	1	.536**	.507**	.259**	.505**	.389**	.376**	.431**	.278**	.290**	.447**	.419**	.374**	.317**	.387**	.498**	.355**	.496**	.668**
P_4 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.009	.000	.000	.000	.000	.005	.003	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000
P_4 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_5 Pearson Correlation	.417**	.466**	.496**	.536**	1	.337**	.432**	.446**	.279**	.282**	.452**	.318**	.170	.343**	.364**	.328**	.239*	.383**	.362**	.351**	.297**	.600**
P_5 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.001	.000	.000	.005	.004	.000	.001	.090	.000	.000	.001	.017	.000	.000	.000	.003	.000
P_5 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

P_6	Pearson Correlation	.471**	.532**	.498**	.507**	.337**	1	.404**	.529**	.437**	.403**	.376**	.370**	.365**	.475**	.453**	.389**	.357**	.499**	.455**	.325**	.361**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_7	Pearson Correlation	.330**	.320**	.393**	.259**	.432**	.404**	1	.410**	.480**	.351**	.247*	.201*	.163	.217*	.333**	.334**	.395**	.342**	.274**	.307**	.280**	.535**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.009	.000	.000		.000	.000	.000	.013	.045	.105	.030	.001	.001	.000	.000	.006	.002	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_8	Pearson Correlation	.553**	.624**	.526**	.505**	.446**	.529**	.410**	1	.505**	.436**	.524**	.322**	.499**	.475**	.505**	.470**	.433**	.388**	.457**	.470**	.517**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_9	Pearson Correlation	.508**	.419**	.466**	.389**	.279**	.437**	.480**	.505**	1	.487**	.427**	.191	.428**	.434**	.386**	.435**	.469**	.461**	.490**	.321**	.486**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.000		.000	.000	.057	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_10	Pearson Correlation	.354**	.391**	.370**	.376**	.282**	.403**	.351**	.436**	.487**	1	.458**	.355**	.341**	.480**	.380**	.312**	.268**	.314**	.306**	.342**	.339**	.599**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.002	.007	.001	.002	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_11	Pearson Correlation	.466**	.491**	.465**	.431**	.452**	.376**	.247*	.524**	.427**	.458**	1	.537**	.505**	.435**	.491**	.300**	.329**	.362**	.461**	.394**	.366**	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.013	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.002	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

P_12	Pearson	.366**	.249*	.372**	.278**	.318**	.370**	.201*	.322**	.191	.355**	.537**	1	.475**	.240*	.334**	.296**	.326**	.191	.432**	.416**	.343**	.552**
	Correlation																						
	Sig. (2-tailed)	.000	.013	.000	.005	.001	.000	.045	.001	.057	.000	.000	.000	.000	.016	.001	.003	.001	.057	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_13	Pearson	.438**	.471**	.349**	.290**	.170	.365**	.163	.499**	.428**	.341**	.505**	.475**	1	.483**	.325**	.425**	.333**	.422**	.418**	.428**	.397**	.627**
	Correlation																						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.090	.000	.105	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_14	Pearson	.399**	.555**	.405**	.447**	.343**	.475**	.217*	.475**	.434**	.480**	.435**	.240*	.483**	1	.493**	.375**	.296**	.464**	.522**	.364**	.412**	.672**
	Correlation																						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.030	.000	.000	.000	.000	.016	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_15	Pearson	.447**	.448**	.467**	.419**	.364**	.453**	.333**	.505**	.386**	.380**	.491**	.334**	.325**	.493**	1	.514**	.488**	.439**	.415**	.336**	.514**	.694**
	Correlation																						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_16	Pearson	.389**	.385**	.328**	.374**	.328**	.389**	.334**	.470**	.435**	.312**	.300**	.296**	.425**	.375**	.514**	1	.556**	.347**	.392**	.367**	.501**	.635**
	Correlation																						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.001	.000	.001	.000	.000	.002	.002	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_17	Pearson	.413**	.376**	.286**	.317**	.239*	.357**	.395**	.433**	.469**	.268**	.329**	.326**	.333**	.296**	.488**	.556**	1	.419**	.395**	.254*	.536**	.614**
	Correlation																						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.001	.017	.000	.000	.000	.000	.007	.001	.001	.001	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.011	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

P_18	Pearson	.405**	.437**	.339**	.387**	.383**	.499**	.342**	.388**	.461**	.314**	.362**	.191	.422**	.464**	.439**	.347**	.419**	1	.514**	.455**	.488**	.649**
	Correlation																						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.057	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_19	Pearson	.599**	.334**	.531**	.498**	.362**	.455**	.274**	.457**	.490**	.306**	.461**	.432**	.418**	.522**	.415**	.392**	.395**	.514**	1	.511**	.475**	.710**
	Correlation																						
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.006	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_20	Pearson	.459**	.454**	.347**	.355**	.351**	.325**	.307**	.470**	.321**	.342**	.394**	.416**	.428**	.364**	.336**	.367**	.254*	.455**	.511**	1	.492**	.628**
	Correlation																						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.002	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.011	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_21	Pearson	.430**	.449**	.358**	.496**	.297**	.361**	.280**	.517**	.486**	.339**	.366**	.343**	.397**	.412**	.514**	.501**	.536**	.488**	.475**	.492**	1	.692**
	Correlation																						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.005	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Skor_ total	Pearson	.734**	.709**	.688**	.668**	.600**	.689**	.535**	.766**	.687**	.599**	.691**	.552**	.627**	.672**	.694**	.635**	.614**	.649**	.710**	.628**	.692**	1
	Correlation																						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

OUTPUT SPSS HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS TINGKAT KINERJA

Correlations

	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8	P_9	P_10	P_11	P_12	P_13	P_14	P_15	P_16	P_17	P_18	P_19	P_20	P_21	skor_ total
P_1 Pearson Correlation	1	.453**	.452**	.323**	.208*	.335**	.333**	.240*	.254*	.232*	.215*	.332**	.242*	.360**	.092	.295**	.191	.344**	.369**	.320**	.288**	.497**
P_1 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.038	.001	.001	.016	.011	.020	.031	.001	.015	.000	.362	.003	.057	.000	.000	.001	.004	.000
P_1 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_2 Pearson Correlation	.453**	1	.417**	.535**	.473**	.506**	.477**	.440**	.367**	.507**	.441**	.447**	.386**	.350**	.312**	.321**	.401**	.321**	.420**	.469**	.306**	.671**
P_2 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.001	.000	.001	.000	.000	.002	.000
P_2 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_3 Pearson Correlation	.452**	.417**	1	.515**	.433**	.508**	.450**	.540**	.350**	.459**	.442**	.319**	.398**	.397**	.328**	.431**	.274**	.365**	.374**	.456**	.243*	.661**
P_3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.001	.000	.006	.000	.000	.000	.015	.000
P_3 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_4 Pearson Correlation	.323**	.535**	.515**	1	.601**	.627**	.657**	.529**	.489**	.559**	.399**	.512**	.468**	.529**	.349**	.504**	.347**	.346**	.452**	.385**	.358**	.761**
P_4 Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P_4 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_5 Pearson Correlation	.208*	.473**	.433**	.601**	1	.463**	.526**	.432**	.404**	.363**	.383**	.375**	.307**	.275**	.229*	.453**	.254*	.373**	.382**	.323**	.155	.606**
P_5 Sig. (2-tailed)	.038	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.006	.022	.000	.011	.000	.000	.001	.123	.000
P_5 N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

P_6	Pearson Correlation	.335**	.506**	.508**	.627**	.463**	1	.615**	.564**	.315**	.513**	.614**	.429**	.395**	.423**	.485**	.471**	.436**	.414**	.522**	.489**	.298**	.753**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_7	Pearson Correlation	.333**	.477**	.450**	.657**	.526**	.615**	1	.520**	.360**	.562**	.516**	.513**	.497**	.406**	.381**	.435**	.420**	.355**	.434**	.313**	.358**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_8	Pearson Correlation	.240*	.440**	.540**	.529**	.432**	.564**	.520**	1	.478**	.441**	.575**	.467**	.412**	.426**	.487**	.529**	.299**	.429**	.361**	.473**	.253*	.712**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.011	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_9	Pearson Correlation	.254*	.367**	.350**	.489**	.404**	.315**	.360**	.478**	1	.542**	.401**	.426**	.402**	.388**	.229*	.375**	.308**	.400**	.442**	.437**	.277**	.622**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.022	.000	.002	.000	.000	.000	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_10	Pearson Correlation	.232*	.507**	.459**	.559**	.363**	.513**	.562**	.441**	.542**	1	.605**	.518**	.549**	.508**	.313**	.335**	.387**	.378**	.378**	.458**	.272**	.712**
	Sig. (2-tailed)	.020	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.002	.001	.000	.000	.000	.000	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_11	Pearson Correlation	.215*	.441**	.442**	.399**	.383**	.614**	.516**	.575**	.401**	.605**	1	.537**	.449**	.450**	.428**	.346**	.353**	.472**	.356**	.457**	.200*	.692**
	Sig. (2-tailed)	.031	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.047	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

P_12	Pearson Correlation	.332**	.447**	.319**	.512**	.375**	.429**	.513**	.467**	.426**	.518**	.537**	1	.443**	.416**	.330**	.380**	.301**	.369**	.383**	.399**	.264**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.008	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_13	Pearson Correlation	.242*	.386**	.398**	.468**	.307**	.395**	.497**	.412**	.402**	.549**	.449**	.443**	1	.681**	.510**	.275**	.296**	.424**	.487**	.420**	.429**	.688**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.006	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_14	Pearson Correlation	.360**	.350**	.397**	.529**	.275**	.423**	.406**	.426**	.388**	.508**	.450**	.416**	.681**	1	.516**	.386**	.201*	.408**	.529**	.458**	.372**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.045	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_15	Pearson Correlation	.092	.312**	.328**	.349**	.229*	.485**	.381**	.487**	.229*	.313**	.428**	.330**	.510**	.516**	1	.406**	.309**	.319**	.460**	.437**	.284**	.598**
	Sig. (2-tailed)	.362	.002	.001	.000	.022	.000	.000	.000	.022	.002	.000	.001	.000	.000	.000	.002	.001	.000	.000	.004	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_16	Pearson Correlation	.295**	.321**	.431**	.504**	.453**	.471**	.435**	.529**	.375**	.335**	.346**	.380**	.275**	.386**	.406**	1	.394**	.400**	.491**	.359**	.263**	.642**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_17	Pearson Correlation	.191	.401**	.274**	.347**	.254*	.436**	.420**	.299**	.308**	.387**	.353**	.301**	.296**	.201*	.309**	.394**	1	.429**	.357**	.310**	.270**	.546**
	Sig. (2-tailed)	.057	.000	.006	.000	.011	.000	.000	.003	.002	.000	.000	.002	.003	.045	.002	.000	.000	.000	.002	.007	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

P_18	Pearson Correlation	.344**	.321**	.365**	.346**	.373**	.414**	.355**	.429**	.400**	.378**	.472**	.369**	.424**	.408**	.319**	.400**	.429**	1	.636**	.637**	.273**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.006	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P_19	Pearson Correlation	.369**	.420**	.374**	.452**	.382**	.522**	.434**	.361**	.442**	.378**	.356**	.383**	.487**	.529**	.460**	.491**	.357**	.636**	1	.659**	.453**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
P_20	Pearson Correlation	.320**	.469**	.456**	.385**	.323**	.489**	.313**	.473**	.437**	.458**	.457**	.399**	.420**	.458**	.437**	.359**	.310**	.637**	.659**	1	.378**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.001	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
P_21	Pearson Correlation	.288**	.306**	.243**	.358**	.155	.298**	.358**	.253**	.277**	.272**	.200**	.264**	.429**	.372**	.284**	.263**	.270**	.273**	.453**	.378**	1	.510**
	Sig. (2-tailed)	.004	.002	.015	.000	.123	.003	.000	.011	.005	.006	.047	.008	.000	.000	.004	.008	.007	.006	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
skor_t otal	Pearson Correlation	.497**	.671**	.661**	.761**	.606**	.753**	.735**	.712**	.622**	.712**	.692**	.662**	.688**	.690**	.598**	.642**	.546**	.655**	.721**	.694**	.510**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P_1	62.12	164.208	.440	.934
P_2	62.21	161.198	.633	.931
P_3	62.10	159.566	.616	.931
P_4	61.99	155.747	.725	.929
P_5	61.99	161.970	.559	.932
P_6	62.11	157.816	.720	.929
P_7	61.94	157.047	.696	.930
P_8	61.86	159.960	.677	.930
P_9	62.25	161.583	.576	.932
P_10	62.05	159.462	.675	.930
P_11	62.18	160.392	.655	.931
P_12	62.02	159.454	.617	.931
P_13	61.80	159.232	.646	.931
P_14	62.02	158.080	.646	.931
P_15	62.16	160.540	.544	.933
P_16	62.04	160.281	.595	.932
P_17	61.97	162.393	.490	.933
P_18	62.07	160.652	.612	.931
P_19	61.88	158.167	.682	.930
P_20	61.75	159.644	.655	.931
P_21	61.89	163.412	.451	.934

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	21

OUTPUT SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepentingan

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	100	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P_1	81.60	141.697	.694	.930
P_2	81.50	143.424	.669	.931
P_3	81.43	144.207	.647	.931
P_4	81.51	145.303	.627	.932
P_5	81.46	145.988	.550	.933
P_6	81.53	143.807	.647	.931
P_7	81.34	148.914	.486	.934
P_8	81.46	142.271	.734	.930
P_9	81.56	143.158	.642	.931
P_10	81.48	147.727	.555	.933
P_11	81.61	142.867	.647	.931
P_12	81.53	146.797	.496	.934
P_13	81.41	147.133	.586	.932
P_14	81.40	144.202	.628	.932
P_15	81.62	143.228	.651	.931
P_16	81.34	145.984	.591	.932
P_17	81.33	145.779	.566	.933
P_18	81.22	146.497	.609	.932
P_19	81.29	144.814	.674	.931
P_20	81.20	146.343	.584	.932
P_21	81.18	142.533	.647	.931



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK

REKAYASA SIPIL, D3 TEKNOLOGI PERTAMBANGAN, PERENCANAAN WILAYAH dan KOTA
 Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 PAGESANGAN - Kota Mataram - 83127
 Telp/ Fax: (0370) 631904; website: <http://www.ummat.ac.id>; email: fatek@ummat.ac.id

No : 927/II.3.AU/FT-UMM/J/XII/2018

Mataram, 02 Rabiul Akhir 1440 H
 10 Desember 2018 M

Judul : Permohonan Rekomendasi Penelitian

Kepada :

BAKESBANGPOL KOTA MATARAM

Tempat :

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Sehubungan penyusunan Skripsi/Tugas Akhir mahasiswa kami Program Studi
 Rekayasa Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram atas nama :

- Nama : Ramadan Juma
- NIM : 41411A0079
- Program Studi : Rekayasa Sipil
- Judul : Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Rute Mataram-Surabaya

Agar kiranya mahasiswa kami tersebut dapat diberikan Rekomendasi Penelitian
 dan mendapatkan data/informasi di Instansi yang Bapak Pimpin.

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasama yang baik disampaikan terima

Wassalamualaikum Walhidayah

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Fakultas Teknik UM. Mataram
 Dekan,

Dr. Isfahari, ST., MT.
 NIDN.0830086701



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

FAKULTAS TEKNIK, PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL




Alamat: Jl. K.H Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 640728 Pagesangan Mataram 83117

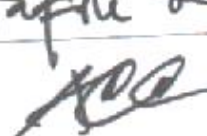
LEMBAR ASISTENSI

TITULUS SKRIPSI "ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG BUS RUTE MATARAM-SURABAYA"

NAMA : RAMADAN JUMA

NIM : 41411A0079

No	Hari/Tanggal	Catatan/ Revisi	Paraf
1	19/2/19	- Kata Pengantar & judul shales - Metode Analisa & Revisi kuesioner menggunakan apa? - Uraian teori & dasar teori saat konsultasi	
2	22/2/19	- Tambah lagi paragraf & deskripsi metode Analisa yang ada di file Pelayanan di perusahaan	
3	25/3/19	- Uraian Perbaikan yang ada di lokasi Strapile & Seamless & lain-lain	

 Mataram, 5/3/2019
Dosen Pembimbing I


(Ir. Isfanati, ST., MT)
NIDN. 0830086701



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK, PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

Alamat: Jl. K.H Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 640728 Pagesangan Mataram 83117

LEMBAR ASISTENSI

PENYUSUNAN SKRIPSI "ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG BUS
RUTE MATARAM-SURABAYA"

NAMA : RAMADAN JUMA

NIM : 41411A0079

NO	Hari/Tanggal	Catatan/ Revisi	Paraf
1.	7/1 - 2019.	+ lengkapi daftar pustaka + penomoran halaman ikuti tata cara penulisan karya ilmiah + Jangan ada tanda tanya di rumusan Masalah	
2.	4/2 - 2019.	+ perbaiki halaman BAB & Sub BAB + Data sekunder tlg. dilampirkan dan harus ada pengesahan dari instansi pengeluar data + Hasil analisis & pembahasan diringkas dlm bentuk resume & tabulasi + lampirkan Dosen pembimbing I	

Mataram,

20

DOSEN PEMBIMBING II

(Aulia Muttakin, ST., M.Eng)