

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan, sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata responden menilai bahwa untuk atribut :
 - a. Pelayanan dari Perusahaan kinerjanya baik, responden memberi penilaian 3,84 (Tabel 5.5) dan secara keseluruhan responden merasa puas.
 - b. Pelayanan dari Pegawai lorena kinerjanya baik, responden memberi penilaian 3,84 (Tabel 5.5) dan secara keseluruhan responden merasa puas
 - c. Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur kinerjanya cukup baik, responden memberi penilaian 2,90 (Tabel 5.5) dan responden secara keseluruhan merasa puas.
 - d. Fasilitas yang Ditawarkan kinerjanya cukup baik, responden memberi penilaian 3,43 (Tabel 5.5) dan responden secara umum merasa puas.
2. Berdasarkan hasil analisis *Importance & Performance Matrix*
 - a. Pelayanan yang harus dipertahankan oleh manajemen AKAP Lorena adalah :
 1. Keberangkatan kendaraan selalu tepat waktu.
 2. Tarif angkutan yang ada saat ini sesuai dengan fasilitas yang disediakan.
 3. Ketanggapan pegawai lorena terhadap masalah yang dihadapi penumpang cukup baik.

4. Pegawai selalu merespon keluhan (komplain) penumpang.
 5. Komunikasi tetap terjalin antara pengemudi dan penumpang selama perjalanan.
 6. Kursi penumpang dapat diatur maju mundur dan dilengkapi sandaran kaki sehingga penumpang dapat beristirahat dengan nyaman.
- b. Pelayanan yang harus ditingkatkan oleh manajemen AKAP Lorena antara lain :
1. Kondektur selalu membantu penumpang untuk mengangkat barang saat naik dan turun kendaraan.
 2. TV dan DVD yang disediakan untuk para penumpang agar dapat dinikmati selama perjalanan.
 3. Toilet selalu dalam keadaan bersih.

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis dapat memberikan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Dalam upaya menjaga kenyamanan penumpang, maka manajemen AKAP Lorena perlu menjaga kinerja positif yang sudah ditunjukkan atas beberapa atribut pelayanan yang dianggap penting oleh konsumen.
2. Beberapa kelemahan yang masing ada segera dilakukan perbaikan agar tidak sampai menciptakan komplain dan ketidakpercayaan pada kemampuan perusahaan dalam menyajikan pelayanan yang prima.

DAFTAR PUSTAKA

- Jatikusumo, A,W., *Analisa KepuasanPelaku transportasi Terhadap LYN 1 Rute Terminal Brawijaya – Terminal Blambangan Banyuwangi*, Laporan Tugas Akhir Institut Teknologi Sepuluh November, Surabaya.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa – Wikipedia Bahasa*, diakses 2 oktober 2010, <http://id.wikipedia.org/wiki/evaluasi>.
- Lova, I,N., 2010, *Analisis Ketertarikan Penumpang Terhadap Angkutan Umum Perkotaan (Studi kasus Trans Jogja)*, Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Marzuki dkk, 2002, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Penerbit Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Profil Lorena-Karina dari google Indonesia*, diakses 7 oktober 2010, <http://id.google.com/lorena-karina>.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 1993 Tentang *Angkutan Jalan*.
- Rangkuti, F., 2006, *Measuring Customer Satisfaction*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono, 2010, *Statistika Untuk Penelitian*, Penerbit Alfabeta, Bandung
- Supranto, j., 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Sarwono, J., 2006, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Sugiyono, 1997, *Metode Penelitian Administrasi*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Wahana Komputer, 2011, *Mengolah Data Statistik Penelitian dengan SPSS 18*, Penerbit PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Triatmojo, 2006, *Mengukur Kepuasan Penumpang* , diakses 29 januari 2011, [http:// triatmojo. wordpress. Com / 2006 / 09 / 24.](http://triatmojo.wordpress.Com/2006/09/24)

Umar, H., 2005, *Evaluasi Kinerja Perusahaan*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Warpani, S,P., 2002, *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, Penerbit ITB, Bandung.

FORMULIR KUISIONER
Evaluasi kepuasan penumpang angkutan umum antar kota antar provinsi
(AKAP) Lorena

Jurusan yogyakarta-palembang

Hari/Tanggal :

Lingkari pada pilihan jawaban di bawah ini

Keterangan :

1 = sangat tidak setuju 2 = tidak setuju 3 = cukup setuju 4 = setuju

5 = sangat setuju

PERNYATAAN	KINERJA
• Pelayanan dari perusahaan 1. Adanya kartu pelanggan (<i>green card</i>) yang ditawarkan oleh Lorena banyak memberikan keuntungan bagi konsumen. 2. Jumlah armada yang tersedia saat ini sudah dapat mengangkut seluruh penumpang. 3. Armada yang digunakan merupakan kendaraan yang layak pakai. 4. Keberangkatan kendaraan selalu tepat waktu. 5. Tarif angkutan yang ada saat ini sesuai dengan fasilitas yang disediakan.	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
• Pelayanan dari pegawai lorena : 1 Pegawai selalu ramah dan sopan saat melayani konsumen. 2 Ketelitian dan kecepatan pegawai dalam melayani pembelian tiket sangat baik. 3 Ketanggapan pegawai lorena terhadap masalah yang dihadapi penumpang cukup baik 4 Pegawai selalu merespon keluhan (komplain) penumpang 5 Adanya tanggung jawab pegawai atas keluhan penumpang • Pelayanan dari pengemudi dan kondektur : 1. Bus lorena mempunyai pengemudi yang	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 1 2 3 4 5

terlatih dan berpengalaman. 2. Komunikasi tetap terjalin antara pengemudi dan penumpang selama perjalanan. 3. Pengemudi ramah dan sopan dengan para penumpang selama perjalanan. 4. Kodektur selalu menjaga keamanan barang-barang penumpang 5. Kodektur selalu membantu penumpang untuk mengangkat barang saat naik dan turun kendaraan	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5
- fasilitas yang ditawarkan : - TV dan DVD yang disediakan untuk para penumpang agar dapat dinikmati selama perjalanan. - Toilet selalu dalam keadaan bersih. - Kursi penumpang dapat diatur maju mundur dan dilengkapi sandaran kaki sehingga penumpang dapat beristirahat dengan nyaman. - AC pada bus lorena berfungsi dengan baik. - Setiap penumpang bus lorena diberikan selimut dan bantal	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

PERNYATAAN	KEPENTINGAN/KEPUASAN PENUMPANG
- Pelayanan dari perusahaan - Sebagai pemegang kartu pelanggan (<i>green card</i>) saya mendapatkan harga tiket yang lebih murah. - Dengan tersedianya banyak armada memudahkan saya dalam melakukan perjalanan setiap saat. - Saya merasa nyaman dan aman menggunakan jasa lorena karena armadanya yang beroperasi merupakan kendaraan layak pakai. - Menggunakan angkutan lorena saya tepat waktu sampai tujuan.	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

5. Saya merasa puas dengan tarif dan fasilitas yang ditawarkan.	1 2 3 4 5
- Pelayanan dari pegawai lorena : 1. Saya sangat senang melakukan pembelian tiket di loket lorena karena di layani dengan ramah dan senyum yang selalu ditunjukkan oleh pegawai lorena. 2. Pada saat melakukan transaksi di loket lorena saya di layani dengan teliti dan cepat sehingga tidak perlu menunggu lama. 3. Pegawai lorena selalu membantu mengatasi masalah penumpang 4. Saya merasa leluasa untuk meminta tolong kepada pegawai lorena jika mendapat masalah saat berada di loket. 5. Saya puas dengan pelayanan pegawai karena keluhan-keluhan penumpang diselesaikan dengan baik.	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
- Pelayanan dari pengemudi dan kondektur : 1. Selama di perjalanan saya merasa aman karena dikendarai oleh pengemudi yang terlatih 2. Suasana akrab yang diciptakan oleh pengemudi membuat saya nyaman dan tidak segan meminta tolong. 3. Keramahan yang ditunjukkan oleh pengemudi lorena membuat saya selalu ingin menggunakan bus lorena saat berpergian keluar kota. 4. Dengan menggunakan bus lorena saya merasa barang-barang penumpang terjamin keamanannya. 5. Saya sangat puas menggunakan bus lorena karena dilayani sangat baik saat naik dan turun kendaraan.	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

• fasilitas yang ditawarkan : 1. Dengan adanya TV dan DVD saya sangat terhibur selama berada di perjalanan 2. Saya suka melakukan aktivitas didalam toilet karena selalu dalam keadaan bersih. 3. Kursi yang dapat diatur sesuai keinginan penumpang membuat saya nyaman dan dapat menikmati perjalanan. 4. Fasilitas Ac memberikan saya rasa nyaman selama berada didalam bus. 5. Dengan disediakan selimut dan bantal saya dapat tidur dengan nyenyak diperjalanan.	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
--	--

Variabel Kepentingan

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Tentang Pelayanan dari Perusahaan

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
.748	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir 1 Pelayanan Perusahaan	15.4857	6.904	.535	.696
Butir 2 Pelayanan Perusahaan	16.4000	6.129	.512	.715
Butir 3 Pelayanan Perusahaan	15.7429	6.785	.680	.648
Butir 4 Pelayanan Perusahaan	15.6857	7.222	.520	.702
Butir 5 Pelayanan Perusahaan	15.3143	8.163	.367	.750

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Tentang Pelayanan dari Pegawai

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
.779	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir 1 Pelayanan Pegawai	14.7429	8.608	.443	.773
Butir 2 Pelayanan Pegawai	15.1143	7.398	.665	.699
Butir 3 Pelayanan Pegawai	15.6000	7.424	.586	.727
Butir 4 Pelayanan Pegawai	14.4857	9.198	.535	.754
Butir 5 Pelayanan Pegawai	15.8286	7.087	.587	.729

**Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen
Tentang Pelayanan dari Pengemudi & Kondektur**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	5

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Tentang Pelayanan dari Fasilitas yang Ditawarkan

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
.799	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir 1 Fasilitas Ditawarkan	14.8857	7.457	.718	.712
Butir 2 Fasilitas Ditawarkan	14.9714	7.734	.681	.726
Butir 3 Fasilitas Ditawarkan	14.4857	9.551	.531	.776
Butir 4 Fasilitas Ditawarkan	13.8571	10.420	.379	.815
Butir 5 Fasilitas Ditawarkan	14.4857	9.022	.613	.752

Variabel Kinerja

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Tentang Pelayanan dari Perusahaan

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
.888	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir 1 Pelayanan Perusahaan	15.2857	5.798	.726	.865
Butir 2 Pelayanan Perusahaan	15.3714	5.534	.745	.862
Butir 3 Pelayanan Perusahaan	15.0286	5.440	.885	.826
Butir 4 Pelayanan Perusahaan	15.1143	6.516	.684	.875
Butir 5 Pelayanan Perusahaan	14.9714	6.499	.625	.886

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Tentang Pelayanan dari Pegawai

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
.807	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir 1 Pelayanan Pegawai	12.2000	10.871	.400	.819
Butir 2 Pelayanan Pegawai	12.5429	9.255	.521	.791
Butir 3 Pelayanan Pegawai	12.6571	8.232	.746	.722
Butir 4 Pelayanan Pegawai	13.3143	8.339	.626	.759
Butir 5 Pelayanan Pegawai	13.5143	7.492	.696	.736

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Tentang Pelayanan dari Pengemudi & Kondektur

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
.839	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir 1 Pelayanan Pengemudi & Kondektur	14.9714	7.029	.720	.788
Butir 2 Pelayanan Pengemudi & Kondektur	15.0000	7.118	.637	.809
Butir 3 Pelayanan Pengemudi & Kondektur	14.6571	6.703	.723	.784
Butir 4 Pelayanan Pengemudi & Kondektur	14.6571	6.585	.713	.786
Butir 5 Pelayanan Pengemudi & Kondektur	15.4571	7.373	.456	.862

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Tentang Fasilitas yang Ditawarkan

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
.763	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir 1 Fasilitas Ditawarkan	11.7429	9.020	.612	.707
Butir 2 Fasilitas Ditawarkan	12.3429	7.644	.662	.673
Butir 3 Fasilitas Ditawarkan	12.3143	8.163	.582	.703
Butir 4 Fasilitas Ditawarkan	12.3429	7.703	.503	.739
Butir 5 Fasilitas Ditawarkan	11.2571	9.138	.370	.775

(variabel kepentingan)
Persentase Jawaban Responden untuk Pelayanan dari Perusahaan

Butir 1 Pelayanan dari perusahaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	6	6.0	6.0	6.0
	Cukup Penting	21	21.0	21.0	27.0
	Penting	36	36.0	36.0	63.0
	Sangat Penting	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 2 Pelayanan dari perusahaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	6	6.0	6.0	6.0
	Cukup Penting	19	19.0	19.0	25.0
	Penting	51	51.0	51.0	76.0
	Sangat Penting	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 3 Pelayanan dari perusahaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	6	6.0	6.0	6.0
	Cukup Penting	19	19.0	19.0	25.0
	Penting	45	45.0	45.0	70.0
	Sangat Penting	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 4 Pelayanan dari perusahaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	18	18.0	18.0	18.0
	Penting	31	31.0	31.0	49.0
	Sangat Penting	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 5 Pelayanan dari perusahaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Penting	3	3.0	3.0	3.0
	Cukup Penting	14	14.0	14.0	17.0
	Penting	39	39.0	39.0	56.0
	Sangat Penting	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Persentase Jawaban Responden untuk Pelayanan dari Pegawai**Butir 1 Pelayanan dari pegawai**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Penting	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak Penting	6	6.0	6.0	9.0
	Cukup Penting	12	12.0	12.0	21.0
	Penting	35	35.0	35.0	56.0
	Sangat Penting	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 2 Pelayanan dari pegawai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	3	3.0	3.0	3.0
	Cukup Penting	15	15.0	15.0	18.0
	Penting	32	32.0	32.0	50.0
	Sangat Penting	50	50.0	50.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 3 Pelayanan dari pegawai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	12	12.0	12.0	12.0
	Penting	26	26.0	26.0	38.0
	Sangat Penting	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 4 Pelayanan dari pegawai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	6	6.0	6.0	6.0
	Penting	31	31.0	31.0	37.0
	Sangat Penting	63	63.0	63.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 5 Pelayanan dari pegawai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	6	6.0	6.0	6.0
	Cukup Penting	6	6.0	6.0	12.0
	Penting	40	40.0	40.0	52.0
	Sangat Penting	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Persentase Jawaban Responden untuk Pelayanan dari Pengemudi & Kondektur**Butir 1 Pelayanan dari pengemudi & kondektur**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Penting	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak Penting	12	12.0	12.0	15.0
	Cukup Penting	48	48.0	48.0	63.0
	Penting	28	28.0	28.0	91.0
	Sangat Penting	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 2 Pelayanan dari pengemudi & kondektur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	9	9.0	9.0	9.0
	Cukup Penting	51	51.0	51.0	60.0
	Penting	34	34.0	34.0	94.0
	Sangat Penting	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 3 Pelayanan dari pengemudi & kondektur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Penting	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak Penting	22	22.0	22.0	25.0
	Cukup Penting	36	36.0	36.0	61.0
	Penting	18	18.0	18.0	79.0
	Sangat Penting	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 4 Pelayanan dari pengemudi & kondektur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Penting	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak Penting	25	25.0	25.0	28.0
	Cukup Penting	36	36.0	36.0	64.0
	Penting	18	18.0	18.0	82.0
	Sangat Penting	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 5 Pelayanan dari pengemudi & kondektur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	12	12.0	12.0	12.0
	Cukup Penting	22	22.0	22.0	34.0
	Penting	52	52.0	52.0	86.0
	Sangat Penting	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Persentase Jawaban Responden untuk Fasilitas yang Ditawarkan**Butir 1 Fasilitas yang ditawarkan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	9	9.0	9.0	9.0
	Cukup Penting	34	34.0	34.0	43.0
	Penting	36	36.0	36.0	79.0
	Sangat Penting	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 2 Fasilitas yang ditawarkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	9	9.0	9.0	9.0
	Cukup Penting	34	34.0	34.0	43.0
	Penting	36	36.0	36.0	79.0
	Sangat Penting	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 3 Fasilitas yang ditawarkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	3	3.0	3.0	3.0
	Cukup Penting	26	26.0	26.0	29.0
	Penting	25	25.0	25.0	54.0
	Sangat Penting	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 4 Fasilitas yang ditawarkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	14	14.0	14.0	14.0
	Cukup Penting	42	42.0	42.0	56.0
	Penting	29	29.0	29.0	85.0
	Sangat Penting	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 5 Fasilitas yang ditawarkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	14	14.0	14.0	14.0
	Cukup Penting	36	36.0	36.0	50.0
	Penting	35	35.0	35.0	85.0
	Sangat Penting	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

(variabel kinerja)

Persentase Jawaban untuk Pelayanan dari Perusahaan

Butir 1 Pelayanan dari perusahaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Cukup Setuju	43	43.0	43.0	46.0
	Setuju	39	39.0	39.0	85.0
	Sangat Setuju	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 2 Pelayanan dari perusahaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	33	33.0	33.0	33.0
	Setuju	44	44.0	44.0	77.0
	Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 3 Pelayanan dari perusahaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	30	30.0	30.0	30.0
	Setuju	59	59.0	59.0	89.0
	Sangat Setuju	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 4 Pelayanan dari perusahaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	24	24.0	24.0	24.0
	Setuju	57	57.0	57.0	81.0
	Sangat Setuju	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 5 Pelayanan dari perusahaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Cukup Setuju	22	22.0	22.0	25.0
	Setuju	61	61.0	61.0	86.0
	Sangat Setuju	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Persentase Jawaban untuk Pelayanan dari Pegawai**Butir 1 Pelayanan dari pegawai**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Cukup Setuju	38	38.0	38.0	41.0
	Setuju	45	45.0	45.0	86.0
	Sangat Setuju	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 2 Pelayanan dari pegawai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Cukup Setuju	35	35.0	35.0	40.0
	Setuju	46	46.0	46.0	86.0
	Sangat Setuju	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 3 Pelayanan dari pegawai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Cukup Setuju	23	23.0	23.0	26.0
	Setuju	44	44.0	44.0	70.0
	Sangat Setuju	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 4 Pelayanan dari pegawai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Cukup Setuju	26	26.0	26.0	29.0
	Setuju	37	37.0	37.0	66.0
	Sangat Setuju	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 5 Pelayanan dari pegawai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Cukup Setuju	32	32.0	32.0	38.0
	Setuju	39	39.0	39.0	77.0
	Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Persentase Jawaban untuk Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur**Butir 1 Pelayanan dari pengemudi & kondektur**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	20	20.0	20.0	20.0
	Cukup Setuju	49	49.0	49.0	69.0
	Setuju	20	20.0	20.0	89.0
	Sangat Setuju	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 2 Pelayanan dari pengemudi & kondektur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	9	9.0	9.0	9.0
	Cukup Setuju	65	65.0	65.0	74.0
	Setuju	17	17.0	17.0	91.0
	Sangat Setuju	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 3 Pelayanan dari pengemudi & kondektur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Tidak Setuju	41	41.0	41.0	48.0
	Cukup Setuju	35	35.0	35.0	83.0
	Setuju	12	12.0	12.0	95.0
	Sangat Setuju	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 4 Pelayanan dari pengemudi & kondektur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Tidak Setuju	44	44.0	44.0	49.0
	Cukup Setuju	34	34.0	34.0	83.0
	Setuju	12	12.0	12.0	95.0
	Sangat Setuju	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 5 Pelayanan dari pengemudi & kondektur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Tidak Setuju	57	57.0	57.0	63.0
	Cukup Setuju	16	16.0	16.0	79.0
	Setuju	6	6.0	6.0	85.0
	Sangat Setuju	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Persentase Jawaban untuk Fasilitas yang Ditawarkan

Butir 1 Fasilitas yang ditawarkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	9.0
	Cukup Setuju	52	52.0	52.0	61.0
	Setuju	36	36.0	36.0	97.0
	Sangat Setuju	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 2 Fasilitas yang ditawarkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	9	9.0	9.0	9.0
	Cukup Setuju	52	52.0	52.0	61.0
	Setuju	30	30.0	30.0	91.0
	Sangat Setuju	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 3 Fasilitas yang ditawarkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	9	9.0	9.0	9.0
	Cukup Setuju	38	38.0	38.0	47.0
	Setuju	47	47.0	47.0	94.0
	Sangat Setuju	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 4 Fasilitas yang ditawarkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	9	9.0	9.0	9.0
	Cukup Setuju	42	42.0	42.0	51.0
	Setuju	40	40.0	40.0	91.0
	Sangat Setuju	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Butir 5 Fasilitas yang ditawarkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Cukup Setuju	48	48.0	48.0	54.0
	Setuju	40	40.0	40.0	94.0
	Sangat Setuju	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

