

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan pembahasan pada bab sebelumnya, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Tingkat kepuasan masyarakat Yogyakarta terhadap Go-Ride dari sisi penumpang/pengguna maupun dari sisi pengemudi layanan GO-JEK khususnya moda transportasi *online* GO-RIDE menunjukkan bahwa masyarakat masih belum sepenuhnya puas dengan layanan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata *gap* sebesar -0.16 pada kuesioner penumpang dan -0.15 pada kuesioner pengemudi yang menunjukkan bahwa pelayanan GO-RIDE masih belum memenuhi harapan penumpang.
- 2) Bagian-bagian yang harus dipertahankan dan yang perlu mendapat perhatian lebih dari pihak GO-JEK sesuai dengan nilai rata-rata tingkat kesesuaian yaitu:
 - a. Dari sisi penumpang, dengan nilai rata-rata tingkat kesesuaian 96.12 % terdapat 14 bagian yang perlu diperahankan dari pihak GO-JEK yaitu:
 - 1) Driver menerapkan sistem 3S (Senyum, Sapa, Salam)
 - 2) Kemampuan driver dalam menyelesaikan masalah yang terjadi selama proses perjalanan
 - 3) Kemudahan dalam transaksi pembayaran
 - 4) Aplikasi mudah didapatkan/di *download* dan mudah digunakan
 - 5) Pemesanan berbasis aplikasi sangat memudahkan konsumen
 - 6) Driver selalu berpenampilan bersih, rapi dan sopan

- 7) Kondisi kendaraan yang digunakan masih dalam kondisi layak dan baik (nyaman, bersih dan tidak mogok)
- 8) Kemampuan kendaraan Go-Jek untuk menerima order sesuai yang diminta konsumen
- 9) Driver bersedia membantu ketika konsumen mengalami kesulitan selama perjalanan
- 10) Driver tertib berlalu lintas dan tidak melanggar rambu, marka dan apill (alat pemberi isyarat lalu lintas)
- 11) Kemampuan driver dalam memenuhi tuntutan waktu
- 12) Ketepatan waktu driver saat penjemputan dan pengantaran
- 13) Informasi tarif/ongkos sudah jelas
- 14) Driver selalu memberi jalan kepada pejalan kaki ketika menyebrang di zebra cross

Sedangkan bagian-bagian yang perlu mendapat perhatian lebih dari pihak GO-JEK yaitu :

- 1) Rute yang akan ditempuh penumpang sangat jelas dan sesuai dengan panduan aplikasi Gojek
 - 2) Layanan Gojek lebih aman dan nyaman
 - 3) Aplikasi tidak mudah eror
 - 4) Driver selalu membagikan pelindung (masker dan *haircap*/penutup kepala) bagi konsumen pengguna Go-Ride
- b. Dari sisi pengemudi, dengan nilai rata-rata tingkat kesesuaian 96.86 % terdapat 8 bagian yang perlu diperahankan dari pihak GO-JEK yaitu:

- 1) Kualitas smartphone yang digunakan mempengaruhi orderan pengguna layanan Go-Ride dan Go-Food
- 2) Armada Go-Ride dan Go-Food sudah memadai sehingga memudahkan pengguna ketika memberikan orderan
- 3) Kelayakan kendaraan yang digunakan driver Go-Ride dalam mengantar penumpang
- 4) Kemampuan smartphone dalam menerima orderan penumpang
- 5) Perlengkapan yang disediakan bagi pelanggan Go-Ride (jas hujan, masker, dll) mempengaruhi kepuasan penumpang
- 6) Koneksi internet mempengaruhi orderan pengguna layanan Go-Ride dan Go-Food
- 7) Banyaknya orderan Go-Food dan Go-Ride berpengaruh dalam pelayanan terhadap penumpang
- 8) Aplikasi sangat mudah digunakan dalam mengambil penumpang

Sedangkan bagian-bagian yang perlu mendapat perhatian lebih dari pihak

GO-JEK yaitu :

- 1) Kemampuan aplikasi dan kecepatan driver dalam menerima orderan penumpang
- 2) Keterlambatan driver dalam menjemput penumpang berpengaruh terhadap pelayanan dan kualitas Go-Ride dan Go-Food

6.2. **Saran**

Dari hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, maka beberapa saran dari penulis untuk pihak GO-JEK yang dapat menjadi perhatian yaitu :

- 1) Pihak perusahaan GO-JEK diharapkan dapat melakukan peningkatan kinerja atau performa layanan sehingga kebutuhan penumpang/pengguna dapat terakomodir soal transportasi *online* yang cepat, aman dan murah serta sesuai dengan harapan/keinginan penumpang.
- 2) Sebaiknya pihak GO-JEK segera memperbaiki dan meningkatkan kualitas pada bagian-bagian yang perlu mendapat perhatian lebih di atas. Seperti pada masalah keterlambatan *driver* yang masih sering menjadi masalah pada layanan GO-JEK khususnya moda transportasi *online* GO-RIDE serta aplikasi yang masih sering mudah terjadi error.



DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Z., 1991, *Evaluasi Instruksional, Prinsip-Teknik-Prosedu.*, PT. Remaja
- Ariyoso., 2009, *Konsep Importance Performance Analysis (IPA)*, diakses pada 4 maret 2017, <http://ariyoso.wordpress.com/2009/12/15/konsep-importance-performanceanalysis/>.
- Atmasari, N., 2015, *GOJEK DI JOGJA*, diakses 25 Februari 2017, <http://www.harianjogja.com/baca/2015/11/17/gojek-di-jogja-mulai-beroperasi-di-jogja-gojek-punya-200-pengemudi-662006>
- Azwar, S., 1987, *Reabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Azwar, S., 2003, *Reliabilitas dan Validitas*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Badudu, J.S., dan Mohammad, Sutan., 1994, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, PT. Integraphic, Jakarta
- Hapsari, I., 2009, *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum (Study Kasus Angkutan Umum Pedesaan di Kabupaten Bantul), Laporan Penelitian Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, Yogyakarta.*
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G., 2011, *Service Marketing* (4 ed). USA: SOUTH WESTERN CENGAGE Learning.
- Irham., 1997, *Analisis Efisiensi Penyediaan Taksi di Suatu Kota*. Tesis Magister. Sarjana Teknik Transportasi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Kotler, Philip., 2002, *Manajemen Pemasaran*, edisi Millenium, terjemahan Hendra Teguh, dan Ronny A. Rusli, Penerbit : Prenhallindo, Jakarta
- Levasari, D., 2011. *Evaluasi Kepuasan Penumpang Antarakota Antaraprovinsi Lorena Jurusan Yogyakarta-Palembang PP*, Skripsi S1 Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.
- Lovelock, C.H., dan Waright, L.K., 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Indeks, Jakarta.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J., 2010, *Pemasaran Jasa* (D. Wulandari & D. B. Putera, Trans. 7 ed.). Upper Saddle River, New Jersey, 07458: Erlangga

- Munawar, A., 2004, *Manajemen Lalu Lintas Perkotaan*, Penerbit Beta Offset, Yogyakarta.
- Ong, Oscar, Johan., 2014. Analisis kepuasan pelanggan dengan *Importance Performance Analysis* di sbu *laboratory* cibitung PT. Sucofindo Persero), Jurnal IPA.
- Parasuraman, Et, al., 1988, *Zeithmal and Bitner (1996), Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol 4, No 1, Hal 55-56.*
- Peraturan Menteri (PM) Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek
- Purnama, R., 2017, *Aturan Taksi Online Resmi Berlaku Bulan Depan*, diakses 16 April 2017, <http://www.cnnindonesia.com/teknologi/20170314155845-384-200042/aturan-taksi-online-resmi-berlaku-bulan-depan/>
- Rangkuti., 2006, *Measuring Customer Satisfaction*, (Teknik Mengukur dan Strategy Meningkatkan Kepuasan Pelanggan), serta Analisis PLN JP, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Salim, Peter., dan Salim, Yenny., 1991, *Kamus Bahasa Indonesia*, Edisi 1, Jakarta
- Sevilla, C. G.et. al. 1960. *Research Methods*. Quezon City: Rex Printing Company.
- Sugiyono., 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV.Alfabeta: Bandung
- Sugiyono., 2010, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, J., 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, J., 2011, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Erlangga, Jakarta
- Tjiptono, Fandi., 2002, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi., 2006, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*: Andi offset.

Umar, Husein., 2005, *Evaluasi Kinerja Perusahaan : Teknik Evaluasi Bisnis dan Kinerja Perusahaan secara Komprehensif, Kuantitatif, dan Modern*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Warpani, S., 1990, *Merencanakan Sistem Perangkutan*, Bandung: Penerbit ITB.

Widiartanto, Y.H., 2016, *Kemenuhub Keluarkan Aturan Transportasi Berbasis Aplikasi*, diakses 25 Februari 2017, <http://teknokompas.com/read/2016/04/20/17240267/Kemenuhub.Keluarkan.Aturan.Transportasi.Berbasis.Aplikasi>

Zami, Elzam., & Asliha, Zulfa., 2016, Nadiem Makarim., *Prima Ufuk Semesta*



FORMULIR KUESIONER TUGAS AKHIR
EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG MODA TRANSPORTASI
ONLINE GOJEK (GO-RIDE dan GO-FOOD)

(Untuk Penumpang/Pelanggan GO-JEK)

Berilah tanda (O/X) pada pilihan jawaban di bawah ini

Data Penumpang/Pelanggan

1. Jenis kelamin anda ? L / P
2. Usia anda?
 - a. <15 tahun b. 15-25 tahun c. 25-35 tahun d. >35 tahun
3. Pekerjaan anda?
 - a. Pelajar/mahasiswa b. Karyawan c. Lainnya :
4. Seberapa sering anda menggunakan aplikasi Gojek ?
 - a. Tidak sering b. Sering c. Sangat sering
5. Frekuensi pemakaian Go-Jek per minggu :
 - a. <5x b. 5x – 10x c. 10x-15x d. >15x
6. Jenis layanan GO-JEK yang sering di order (bisa lebih dari satu):
 - a. GO-RIDE b. GO-FOOD c. GO-SHOP d. GO-SEND e. GO-MART
7. Waktu menunggu kedatangan driver Go-Jek :
 - a. < 5menit b. 5 – 10 menit c. 10 – 15 menit d. >15 menit
8. Alasan menggunakan layanan aplikasi Go-Jek :
 - a. Kemudahan pemesanan dengan berbasis aplikasi
 - b. Tarif relatif murah
 - c. Hemat waktu/cepat
 - d. Aman, nyaman
 - e. Lainnya, sebutkan :

No	Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna	Tingkat Kepuasan					Tingkat Kepentingan					
		SP	P	CP	KP	TP	SP	P	CP	KP	TP	
3	Driver menerapkan sistem 3S (Senyum, Sapa, Salam)											
4	Keluhan/saran dari konsumen selalu diterima dengan baik oleh pihak Gojek											
JAMINAN												
1	Driver selalu mengutamakan keselamatan penumpang											
2	Kondisi helm yang dipakai konsumen selalu wangi dan bersih (untuk Go-Ride)											
3	Driver selalu membagikan pelindung (masker dan <i>haircap</i> /penutup kepala) bagi konsumen pengguna Go-Ride											
4	Driver selalu bersikap jujur, contoh memberikan struck pembelanjaan Go-Food bagi konsumen											
5	Driver selalu berpenampilan bersih, rapi dan sopan.											
6	Driver tertib berlalu lintas dan tidak melanggar rambu, marka dan apill (alat pemberi isyarat lalu lintas)											
7	Driver selalu memberi jalan kepada pejalan kaki ketika menyebrang di zebra cross											
BUKTI LANGSUNG												
1	Kemampuan kendaraan Go-Jek untuk menerima order sesuai yang diminta konsumen.											
2	Kemampuan aplikasi Go-Jek untuk menerima order sesuai yang diminta konsumen.											
3	Kemampuan driver dalam memenuhi tuntutan waktu											
4	Kemampuan driver dalam memberikan pelayanan yang ramah											
5	Kemampuan driver dalam menyelesaikan masalah yang terjadi selama proses perjalanan											
6	Kemampuan perusahaan Gojek dalam menampung keluhan/masukan dari konsumen.											

TERIMA KASIH

FORMULIR KUESIONER TUGAS AKHIR
EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG MODA TRANSPORTASI
ONLINE GOJEK (GO-RIDE dan GO-FOOD)

(Untuk Pengemudi/driver GO-JEK)

Berilah tanda (O/X) pada pilihan jawaban di bawah ini

Data Pengemudi (driver)

9. Jenis kelamin anda ? L / P
10. Usia anda?
b. 17-25 tahun b. 25-35 tahun c. 35-45 tahun d. >45 tahun
11. Menjadi *driver* GO-JEK adalah profesi: a. Utama b. Sampingan
Jika *driver* GO-JEK profesi sampingan, maka profesi utamanya:
12. Jumlah orderan/hari :
b. <10 order b. 10-15 order c. 15-20 order d. >20 order
13. Jenis layanan GO-JEK yang sering di order (bisa lebih dari satu):
b. GO-RIDE b. GO-FOOD c. GO-SHOP d. GO-SEND e. GO-MART

No	Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna	Tingkat Kepuasan					Tingkat Kepentingan					
		SP	P	CP	KP	TP	SP	P	CP	KP	TP	
4	Banyaknya orderan Go-Food dan Go-Ride berpengaruh dalam pelayanan terhadap penumpang.											
5	Kemampuan smartphone dalam menerima orderan penumpang											
KEANDALAN												
1	Aplikasi sangat mudah digunakan dalam mengambil penumpang											
2	Review yang diberikan oleh penumpang sangat membantu driver dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan											
3	Sikap dan perilaku driver sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan bagi pelanggan Go-Ride dan Go-Food											
4	Keamanan pengguna layanan Go-Ride dan Go-Food adalah prioritas utama											
5	Tertib berlalu lintas dan tidak melanggar rambu, marka dan apill (alat pemberi isyarat lalu lintas) adalah hal yang utama bagi driver											

TERIMA KASIH

REKAP DATA KEPUASAN (PELANGGAN)

No	Gender	Usia	pekerjaan	Penggunaan	Frekuensi	Layanan		Waktu	Alasan	Keandalan								Ketanggapan								Empati				Jaminan								Bukti Langsung													
						1	2			Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30												
1	2	2	1	2	1	2	0	4	1	3	4	1	5	5	5	4	5	4	2	4	5	2	4	4	3	3	4	3	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4									
2	1	2	1	1	2	2	0	2	3	5	5	5	3	5	4	1	3	5	4	3	3	5	3	4	5	3	5	4	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4								
3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5							
4	1	2	1	1	1	1	2	2	2	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	3	5	3	3	5	4	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4							
5	1	3	2	1	1	4	0	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	3	2	3	3	5	3	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4						
6	2	3	2	2	3	2	0	3	2	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	3	5	3	5	3	4	5	4	5							
7	2	2	1	2	3	1	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5							
8	1	2	1	3	3	1	0	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
9	1	2	1	2	3	1	2	2	3	4	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4						
10	1	2	1	2	2	4	0	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
11	1	2	1	1	1	2	0	3	2	2	2	3	3	2	2	4	5	5	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
12	2	2	1	2	2	1	2	2	1	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
13	2	2	1	2	1	1	2	3	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
14	1	2	1	1	1	1	2	2	1	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
15	1	2	1	1	1	2	0	2	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
16	2	2	1	1	1	1	0	1	2	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
17	1	2	3	1	1	1	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
18	2	2	1	1	1	2	0	2	2	5	3	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	2	4	3	4	3	5	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
19	1	2	1	1	1	1	0	2	4	4	4	2	5	4	5	4	4	5	3	2	2	4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
20	2	2	1	2	1	1	2	2	1	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
21	2	2	1	1	1	1	2	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
22	2	2	1	2	1	2	0	4	1	3	3	1	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
23	2	2	1	2	1	2	0	1	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
24	1	1	1	1	1	1	0	2	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	1	2	1	2	2	4	0	3	1	3	3	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	2	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5			
26	2	2	1	2	2	1	2	3	3	5	4	5	4	5	3	4	3	5	3	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	5	3	5	3			
27	1	2	1	2	4	2	0	2	1	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	1	3	1	1	1	1	0	2	1	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	1	3	2	2	3	1	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	1	3	1	1	1	1	0	2	1	5	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	1	3	1	2	4	2	0	3	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	2	3	1	3	4	1	2	2	4	5	4	5	3	5	3	5	4	4	5	3	5	3	3	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	2	2	1	2	3	1	0	2	2	5	3	5	4	3	4	3	5	5	3	4	2	5	5	3	5	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	2	2	1	2	3	1	0	2	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	1	2	1	2	4	1	0	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	1	2	1	2	4	3	0	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	2	2	1	3	4	4	0	4	1	4	5	3	5	4	3	5	4	5	3	4	2	4	5	3	5	4	3	4	3	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	3	4		
38	2	3	1	3	3	3	0	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	2	3	1	3	4	3	0	4	3	5	4	5	5	3	5	4	3	4	3	2	4	2	3	4	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	5	3	4	5	3	5	4	3		
40	2	2	1	3	4	5	0	2	1	5	4	4	4	3	5</																																				

Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Tingkat Kepuasan (Penumpang)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

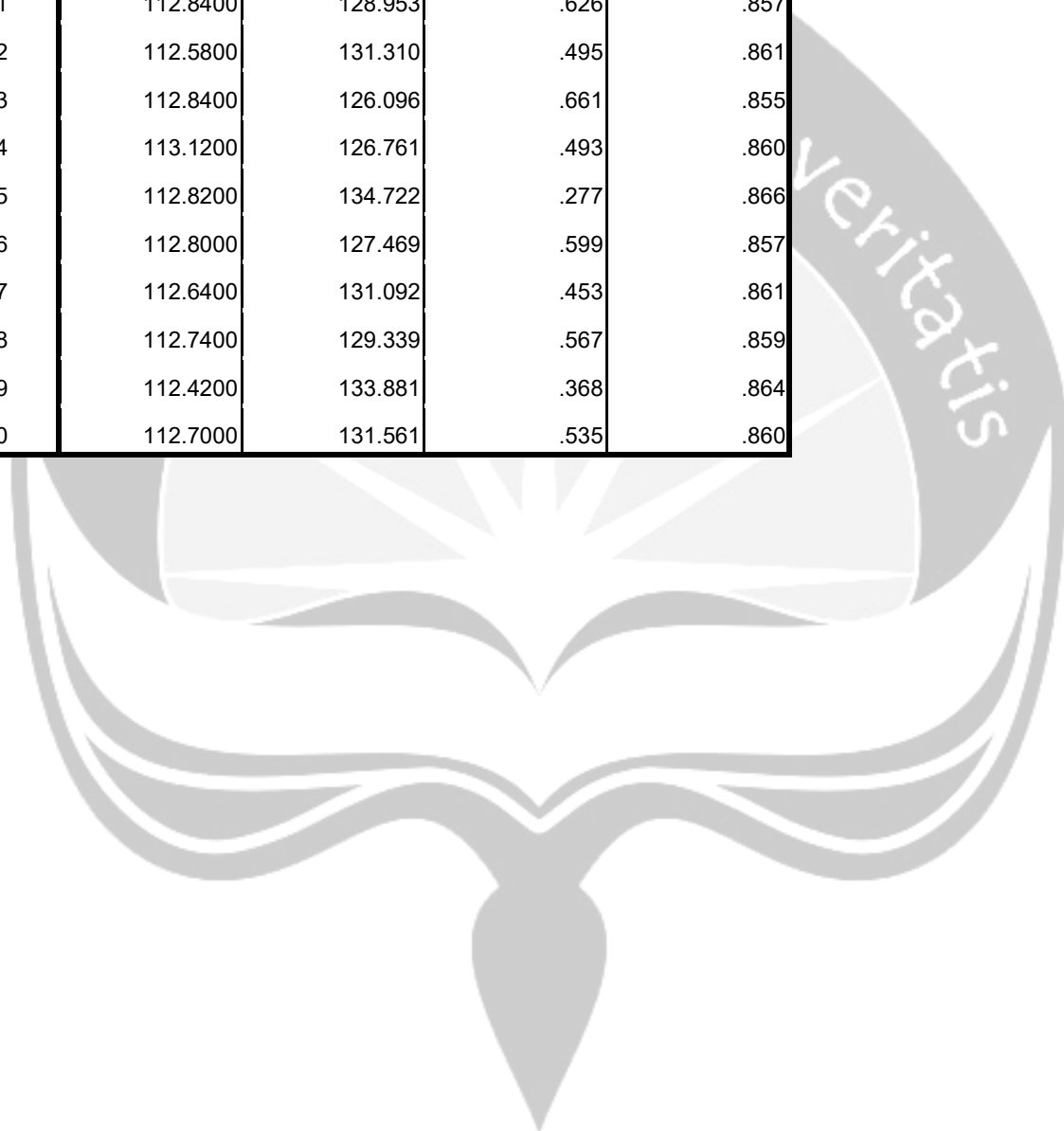
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	112.5800	139.922	-.002	.873
x2	112.9000	137.480	.109	.871
x3	112.4800	141.193	-.054	.872
x4	112.6800	139.283	.032	.872
x5	112.3400	131.168	.452	.861
x6	112.6800	130.018	.569	.859
x7	112.6200	131.342	.332	.865
x8	112.3000	134.214	.298	.865
x9	112.7400	130.033	.512	.860
x10	112.5200	130.704	.442	.862
x11	112.6600	133.862	.316	.865
x12	112.8200	132.681	.373	.863
x13	112.2600	132.972	.433	.862

x14	112.8000	128.571	.559	.858
x15	112.7000	134.296	.319	.865
x16	112.6400	133.745	.270	.866
x17	112.6000	132.735	.324	.865
x18	112.6400	129.623	.514	.860
x19	112.8600	132.204	.435	.862
x20	112.3400	127.535	.627	.857
x21	112.8400	128.953	.626	.857
x22	112.5800	131.310	.495	.861
x23	112.8400	126.096	.661	.855
x24	113.1200	126.761	.493	.860
x25	112.8200	134.722	.277	.866
x26	112.8000	127.469	.599	.857
x27	112.6400	131.092	.453	.861
x28	112.7400	129.339	.567	.859
x29	112.4200	133.881	.368	.864
x30	112.7000	131.561	.535	.860



Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Tingkat Kepentingan (Penumpang)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

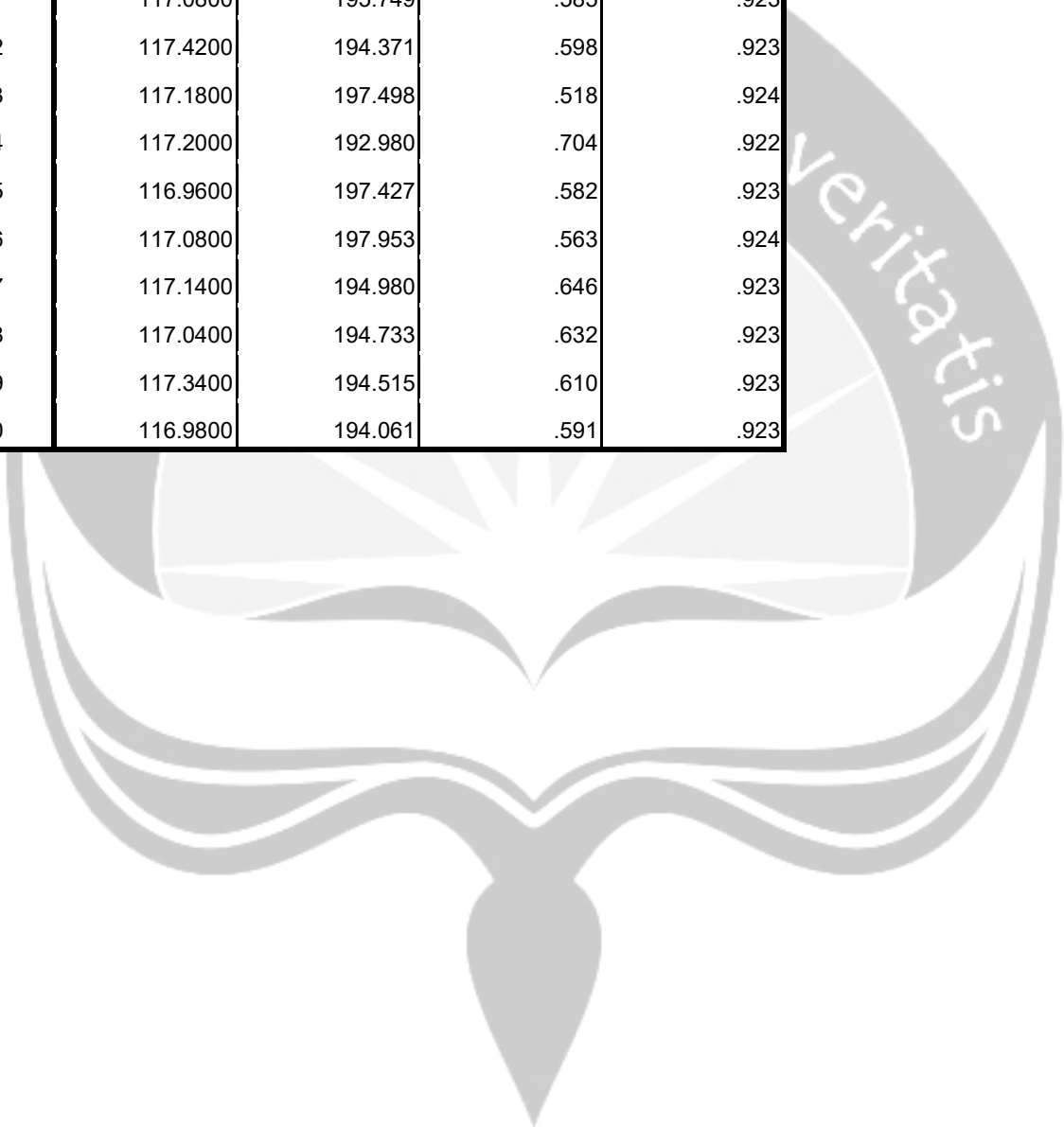
		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	30

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	116.8000	204.857	.228	.928
y2	117.3000	198.296	.478	.925
y3	117.0200	202.428	.324	.927
y4	117.0000	202.367	.334	.926
y5	117.1200	200.149	.425	.925
y6	117.1800	198.151	.506	.924
y7	116.9600	200.978	.373	.926
y8	117.2200	198.665	.521	.924
y9	117.0000	197.184	.566	.924
y10	116.9200	195.381	.603	.923
y11	117.1200	197.863	.566	.924
y12	117.0400	199.672	.409	.926
y13	117.0600	199.119	.450	.925

y14	117.1800	197.824	.520	.924
y15	117.0800	196.647	.603	.923
y16	117.2000	193.796	.650	.922
y17	117.0600	194.833	.599	.923
y18	116.9800	198.551	.453	.925
y19	117.0600	196.098	.532	.924
y20	117.3400	194.311	.534	.924
y21	117.0800	195.749	.585	.923
y22	117.4200	194.371	.598	.923
y23	117.1800	197.498	.518	.924
y24	117.2000	192.980	.704	.922
y25	116.9600	197.427	.582	.923
y26	117.0800	197.953	.563	.924
y27	117.1400	194.980	.646	.923
y28	117.0400	194.733	.632	.923
y29	117.3400	194.515	.610	.923
y30	116.9800	194.061	.591	.923



REKAP DATA KEPUASAN PENGEMUDI

No	Gender	Usia	Profesi	Orderan	Layanan		KUALITAS						KUANTITATIF						Keandalan					
					1	2	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16		
1	1	3	1	1	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	5	
2	1	3	1	3	1	4	4	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	5	5		
3	1	3	1	4	1	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4		
4	1	1	1	3	1	2	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	1	2	1	3	1	2	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
6	1	4	1	2	1	3	5	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4		
7	1	3	2	2	1	2	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4		
8	1	1	2	3	1	2	4	3	4	1	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4		
9	1	2	1	2	1	2	5	4	4	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3		
10	1	2	1	2	1	2	5	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4		
11	1	2	2	2	1	2	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
12	1	4	1	2	1	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5		
13	1	3	2	2	1	0	5	5	5	3	3	4	2	3	1	3	5	5	5	4	5	3		
14	1	3	1	2	1	2	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5		
15	2	2	2	3	1	0	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5		
16	1	2	2	1	1	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
17	2	2	2	2	1	2	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
18	1	2	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5		
19	1	2	2	2	1	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4		
20	1	1	2	2	1	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5		
21	1	3	1	2	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4		
22	1	1	2	1	1	2	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4		
23	1	2	1	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4		
24	1	3	2	2	1	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
25	1	1	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5		
26	1	3	2	2	2	5	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3		
27	1	2	2	2	1	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
28	1	1	2	1	1	2	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4		
29	1	3	1	2	1	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5		
30	1	3	2	2	2	0	5	3	4	3	5	5	4	2	3	3	5	5	4	5	5	3		
31	1	4	1	2	1	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5		
32	1	2	1	2	1	3	5	5	3	4	4	5	5	3	2	3	3	4	3	4	4	4		
33	2	3	2	2	1	0	5	4	5	4	4	3	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5		
34	1	2	2	1	1	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5		
35	1	2	1	4	1	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5		
36	1	4	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5		
37	1	1	2	2	1	0	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5		
38	1	2	2	3	1	2	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
39	1	1	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5		
40	1	4	1	3	1	2	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5		
41	1	2	2	2	1	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5		
42	1	1	2	2	1	0	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4		
43	1	1	2	2	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3		
44	2	1	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4		
45	1	2	1	2	1	2	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4		
46	1	1	1	3	1	3	4	4	4	1	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4		
47	1	3	2	2	1	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3		
48	2	1	2	1	2	0	4	4	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4		
49	2	2	2	2	1	2	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4		
50	1	2	2	2	1	0	1	2	2	2	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4		
Rata-rata							4.1	3.90	3.82	2.94	3.78	3.78	3.9	3.74	3.86	3.62	3.84	4.26	4	4.14	4.34	4.22		
Rata-rata perkelompok							3.713						3.792						4.192					
Standart deviasi							0.843	0.647	0.596	1.038	0.545	0.545	0.678	0.527	0.881	0.530	0.618	0.527	0.606	0.606	0.626	0.679		
SD Perkelompok							0.198						0.145						0.054					
Rank							1	2	3	5	4	4	1	4	2	5	3	2	5	4	1	3		
r hitung							0.480	0.589	0.425	0.499	0.447	0.419	0.491	0.380	0.604	0.386	0.614	0.463	0.653	0.638	0.678	0.489		

Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Tingkat Kepuasan (Pengemudi)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	16

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	58.1400	26.123	.349	.805
x2	58.3000	26.092	.503	.793
x3	58.3800	27.424	.330	.804
x4	59.2600	25.258	.336	.812
x5	58.4200	27.473	.361	.802
x6	58.4200	27.636	.332	.804
x7	58.3000	26.663	.388	.801
x8	58.4600	27.927	.293	.806
x9	58.3400	24.800	.486	.794
x10	58.5800	27.881	.299	.806
x11	58.3600	26.072	.536	.791

x12	57.9400	27.445	.383	.801
x13	58.2000	25.878	.582	.789
x14	58.0600	25.976	.565	.790
x15	57.8600	25.592	.608	.786
x16	57.9800	26.673	.385	.801



REKAP DATA KEPENTINGAN PENGEMUDI

No	Gender	Usia	Profesi	Orderan	Layanan		KUALITAS						KUANTITATIF						Keandalan					
					1	2	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16		
1	1	3	1	1	1	2	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5		
2	1	3	1	3	1	4	3	3	4	5	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	5	5		
3	1	3	1	4	1	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4		
4	1	1	1	3	1	2	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4		
5	1	2	1	3	1	2	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4		
6	1	4	1	2	1	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3		
7	1	3	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4		
8	1	1	2	3	1	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4		
9	1	2	1	2	1	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4		
10	1	2	1	2	1	2	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4		
11	1	2	2	2	1	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4		
12	1	4	1	2	1	2	5	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5		
13	1	3	2	2	1	0	5	5	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3		
14	1	3	1	2	1	2	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5		
15	2	2	2	3	1	0	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4		
16	1	2	2	1	1	0	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3		
17	2	2	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4		
18	1	2	1	2	1	2	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5		
19	1	2	2	2	1	2	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4		
20	1	1	2	2	1	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4		
21	1	3	1	2	1	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5		
22	1	1	2	1	1	2	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5		
23	1	2	1	3	2	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4		
24	1	3	2	2	1	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4		
25	1	1	2	1	1	2	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	3	4	5	4	5	5		
26	1	3	2	2	2	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5		
27	1	2	2	2	1	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4		
28	1	1	2	1	1	2	4	3	4	4	3	3	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5		
29	1	3	1	2	1	4	5	2	4	4	4	2	5	5	2	3	3	4	5	5	5	5		
30	1	3	2	2	2	0	4	3	4	4	4	3	5	2	4	4	4	5	4	4	5	4		
31	1	4	1	2	1	4	4	1	5	5	3	3	5	5	3	4	3	4	4	5	5	5		
32	1	2	1	2	1	2	5	5	3	5	4	4	4	2	2	3	4	3	4	5	4	5		
33	2	3	2	2	1	0	5	4	5	4	4	2	4	3	2	3	3	4	5	5	5	5		
34	1	2	2	1	1	2	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5		
35	1	2	1	4	1	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5		
36	1	4	1	2	1	2	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5		
37	1	1	2	2	1	0	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	5		
38	1	2	2	3	1	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4		
39	1	1	1	2	1	2	4	3	5	5	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5		
40	1	4	1	3	1	2	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5		
41	1	2	2	2	1	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5		
42	1	1	2	2	1	0	5	2	4	5	4	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5		
43	1	1	2	2	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5		
44	2	1	2	2	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5		
45	1	2	1	2	1	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3		
46	1	1	1	3	1	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4		
47	1	3	2	2	1	2	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5		
48	2	1	2	1	2	0	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5		
49	2	2	2	2	1	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4		
50	1	2	2	2	1	0	1	2	2	1	4	4	3	3	3	2	3	5	5	5	5	4		
Rata-rata							4.0	3.64	4.06	3.86	3.78	3.5	4.1	4.02	3.58	3.62	3.72	4.26	4.8	4.58	4.62	4.44		
Rata-rata perkelompok							3.800						3.808						4.54					
Standart deviasi							0.947	0.942	0.682	0.904	0.582	0.678	0.789	0.742	0.702	0.567	0.640	0.565	0.452	0.609	0.567	0.644		
SD Perkelompok							0.160						0.087						0.072					
Rank							2	5	1	3	4	6	1	2	5	4	3	5	1	3	2	4		
r hitung							0.578	0.439	0.600	0.605	0.609	0.393	0.423	0.460	0.511	0.468	0.629	0.564	0.367	0.495	0.651	0.478		

Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Tingkat Kepuasan (Pengemudi)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	16

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	60.5800	27.187	.451	.796
y2	60.9000	28.704	.292	.810
y3	60.4800	28.336	.514	.791
y4	60.6800	27.120	.489	.792
y5	60.7600	28.839	.538	.791
y6	61.0400	29.958	.286	.806
y7	60.4400	29.353	.300	.806
y8	60.5200	29.193	.349	.802
y9	60.9600	28.937	.411	.797
y10	60.9200	29.830	.385	.799
y11	60.8200	28.355	.554	.789

y12	60.2800	29.226	.490	.794
y13	59.7400	30.849	.296	.804
y14	59.9600	29.468	.408	.798
y15	59.9200	28.647	.588	.788
y16	60.1000	29.439	.384	.799



Tabel r *product moment*

N	Uji Satu Sisi			
	0.1	0.075	0.05	0.025
	Uji Dua Sisi			
	0.2	0.15	0.1	0.05
1	0.792	0.826	0.859	0.895
2	0.677	0.719	0.765	0.818
3	0.600	0.645	0.696	0.758
4	0.545	0.590	0.643	0.709
5	0.502	0.547	0.600	0.669
6	0.469	0.513	0.565	0.634
7	0.441	0.484	0.535	0.605
8	0.417	0.459	0.510	0.579
9	0.397	0.438	0.488	0.557
10	0.380	0.420	0.469	0.537
11	0.365	0.404	0.451	0.518
12	0.351	0.389	0.436	0.502
13	0.339	0.376	0.422	0.487
14	0.328	0.364	0.409	0.473
15	0.318	0.353	0.397	0.461
16	0.309	0.343	0.387	0.449
17	0.301	0.334	0.377	0.438
18	0.293	0.326	0.368	0.428
19	0.286	0.318	0.359	0.419
20	0.279	0.311	0.351	0.410
21	0.273	0.304	0.344	0.402
22	0.267	0.298	0.337	0.394
23	0.262	0.292	0.330	0.387
24	0.256	0.286	0.324	0.380
25	0.252	0.281	0.318	0.373
26	0.247	0.276	0.312	0.367
27	0.243	0.271	0.307	0.361
28	0.238	0.266	0.302	0.355
29	0.235	0.262	0.297	0.350
30	0.231	0.258	0.293	0.345
31	0.227	0.254	0.288	0.340
32	0.224	0.250	0.284	0.335
33	0.221	0.247	0.280	0.330
34	0.218	0.243	0.276	0.326
35	0.215	0.240	0.273	0.322
36	0.212	0.237	0.269	0.318
37	0.209	0.234	0.266	0.314
38	0.206	0.231	0.263	0.310
39	0.204	0.228	0.259	0.306
40	0.201	0.225	0.256	0.303
41	0.199	0.223	0.253	0.300
42	0.197	0.220	0.251	0.296
43	0.194	0.218	0.248	0.293
44	0.192	0.215	0.245	0.290
45	0.190	0.213	0.243	0.287
46	0.188	0.211	0.240	0.284
47	0.186	0.209	0.238	0.281
48	0.184	0.207	0.235	0.279
49	0.183	0.205	0.233	0.276
50	0.181	0.203	0.231	0.274