

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dilakukan, maka hasil penelitian kepuasan penumpang Bus Sentosa trayek Putussibau-Pontianak ini dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian responden berdasarkan atribut-atribut sebagai berikut.
 - a. Pelayanan dari perusahaan, tingkat kesesuaian tertinggi terjadi pada pertanyaan 1 tentang jumlah armada yang tersedia saat ini sudah dapat mengangkut seluruh penumpang dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 102,47%, hal ini berarti kepuasan penumpang lebih besar dari kepentingan yang terjadi. Tingkat kesesuaian terendah terjadi pada pertanyaan 4 tentang tarif angkutan yang ada saat ini sudah sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan dengan nilai tingkat kesesuaian 98,91%, hal ini berarti kepuasan penumpang lebih rendah dari kepentingan yang terjadi.
 - b. Pelayanan dari pegawai, tingkat kesesuaian responden tertinggi terdapat pada pertanyaan 1 tentang pegawai selalu ramah dan sopan saat melayani konsumen dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 100,81%, hal ini berarti kepuasan penumpang lebih besar dari kepentingan yang terjadi. Tingkat kesesuaian terendah terjadi pada pertanyaan 2 tentang ketelitian dan ketepatan pegawai dalam melayani pembelian tiket dengan nilai tingkat

kesesuaian sebesar 98,92%, hal ini berarti kepuasan penumpang lebih rendah dari kepentingan yang terjadi.

c. Pelayanan dari pengemudi dan kondektur, tingkat kesesuaian responden tertinggi terdapat pada pertanyaan 2 tentang pengemudi ramah dan sopan dengan para penumpang selama perjalanan dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 104,13%, hal ini berarti tingkat kepuasan penumpang lebih besar dari pada kepentingan yang terjadi. Tingkat kesesuaian terendah terjadi pada pertanyaan 1 tentang Bus Sentosa mempunyai pengemudi yang terlatih dan berpengalaman dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 96,8%, hal ini berarti kepuasan penumpang lebih rendah dari kepentingan yang terjadi.

d. Fasilitas yang ditawarkan, tingkat kesesuaian responden tertinggi terdapat pada pertanyaan 2 tentang kursi penumpang dapat diatur maju mundur sehingga penumpang dapat beristirahat dengan nyaman sebesar 103,06%, hal ini berarti tingkat kepuasan penumpang lebih besar dari pada kepentingan yang terjadi. Tingkat kesesuaian terendah terjadi pada pertanyaan 1 tentang Bus Sentosa menyediakan TV dan DVD untuk menghibur penumpang selama perjalanan dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 96,43%, hal ini berarti kepuasan penumpang lebih rendah dari kepentingan yang terjadi.

2. Hasil analisis kuadran sebagai berikut.

a. Variabel yang harus dipertahankan oleh angkutan umum ini sebagai berikut.

1) Variabel 2 tentang armada yang digunakan merupakan kendaraan layak pakai.

- 2) Variabel 3 tentang keberangkatan dan kedatangan selalu tepat waktu.
 - 3) Variabel 5 tentang pegawai selalu ramah dan sopan saat melayani konsumen.
 - 4) Variabel 6 tentang ketelitian dan ketepatan pegawai dalam pembelian tiket.
 - 5) Variabel 16 tentang bus selalu dalam keadaan bersih.
- b. Variabel yang harus ditingkatkan dari angkutan umum ini sebagai berikut.
- 1) Variabel 4 tentang tarif angkutan sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan.
 - 2) Variabel 7 tentang ketanggapan pegawai Bus Sentosa terhadap penumpang.
 - 3) Variabel 8 tentang pegawai selalu merespon keluhan penumpang.
 - 4) Variabel 13 tentang TV dan DVD untuk menghibur penumpang selama perjalanan.

6.2 Saran

Berdasarkan analisis data yang telah disimpulkan, maka dapat dikemukakan saran sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja Bus Sentosa sebagai berikut.

1. Manajemen Bus Sentosa perlu melakukan pemantauan terhadap perkembangan kualitas pelayanan Bus Sentosa untuk mengetahui atribut-atribut yang belum memuaskan penumpang sehingga bisa dilakukan perbaikan-perbaikan atas atribut-atribut tersebut, serta menyediakan jadwal yang tepat untuk melakukan

pengecekan setiap atribut, supaya kedepannya para penumpang merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan pihak perusahaan.

2. Manajemen Bus Sentosa tetap mempertahankan kinerja atribut-atribut yang sudah memberikan kepuasan kepada para penumpang, sehingga kedepannya Bus Sentosa tetap menjadi pilihan utama para penumpang dalam melakukan perjalanan.



DAFTAR PUSTAKA

- Allo, U. R. 2015. Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus Metro Permai Trayek Toraja-Makassar, *Skripsi S1 Universitas Atma Jaya*, Yogyakarta.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. 2001. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1. PT Indeks: Jakarta.
- Diana, Anastasia & Fandy, Tjiptono. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Jarak dari Putussibau-Pontianak, 25 Maret 2019, <https://www.google.com/maps/dir/Putussibau>.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum.
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani, Ahmad. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 2. Salemba Empat: Jakarta.
- Mustakini, J. H. 2008. *Pedoman Survei Kuesioner*. Edisi 1. Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta.
- Payangan, H. 2016. Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus LITHA & CO Trayek Makassar-Tana Toraja, Sulawesi Selatan, *Skripsi S1 Universitas Atma Jaya*, Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 137 Tahun 2017 Tentang Kode dan Data Wilayah Administrasi Pemerintahan.
- Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor PM 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 1993 Tentang Angkutan Jalan.

Sanjaya, A. H. D. 2017. Analisis Kepuasan Penumpang Angkutan Umum (Studi Kasus Bus Single High Deck Trayek Yogyakarta-Cilacap dan Yogyakarta-Purwokerto), *Skripsi S1 Universitas Atma Jaya*, Yogyakarta.

Simanuliang, N. R. 2016. Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus DAMRI Royal Trayek Sintang-Pontianak, Kalimantan Barat, *Skripsi S1 Universitas Atma Jaya*, Yogyakarta.

Sugiyono. 2008. *Statistika Untuk Penelitian*. Edisi 13. CV Alfabeta: Bandung.

Sujarweni, V. W. & Endrayanto, P. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Edisi 1. Graha Ilmu: Yogyakarta.

Surjaweni, V. W. 2008. *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian Mahasiswa dan Umum*. Ardana Media: Yogyakarta.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan 3. PT. Rineka Cipta: Jakarta.

Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Jasa*. Andi Offset: Yogyakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan.

Warpani, S. 1990. *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Institut Teknologi Bandung: Bandung.

FORMULIR KUESIONER PENELITIAN

**EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS SENTOSA TRAYEK
PUTUSSIBAU-PONTIANAK**

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Mohon diberi tanda centang (√) pada kolom jawaban yang dianggap paling sesuai dengan jawaban anda.

Data Penumpang

1. Jenis Kelamin

a. Laki-laki

b. Perempuan

2. Usia Anda

a. <15 Tahun

b. 15-25 tahun

c. 25-35 Tahun

d. >35 tahun

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

CS = Cukup Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

Kepentingan atau Harapan

A. Pelayanan dari Perusahaan

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Jumlah armada yang tersedia saat ini sudah dapat mengangkut seluruh penumpang					
2	Armada yang digunakan merupakan kendaraan layak pakai					
3	Keberangkatan kendaraan selalu tepat waktu					
4	Tarif angkutan sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan					

B. Pelayanan dari Pegawai

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Pegawai selalu ramah dan sopan saat melayani konsmen					
2	Ketelitian dan kecepatan pegawai dalam melayani pembelian tiket sangat baik					
3	Ketanggapan pegawai Bus Sentosa terhadap masalah yang dihadapi penumpang cukup baik					
4	Pegawai selalu merespon keluhan penumpang					

C. Pelayanan Pengemudi dan Kondektur

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Bus Sentosa mempunyai pengemudi yang terlatih dan berpengalaman					
2	Pengemudi ramah dan sopan dengan para penumpang selama perjalanan					
3	Kondektur selalu menjaga keamanan barang-barang penumpang					
4	Kondektur selalu membantu penumpang untuk mengangkut barang saat naik dan turun					

D. Fasilitas yang Ditawarkan

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	TV dan DVD yang disediakan untuk para penumpang agar dapat dinikmati selama perjalanan					
2	Kursi penumpang dapat diatur maju mundur sehingga penumpang dapat beristirahat dengan nyaman					
3	Kipas angin Bus Sentosa berfungsi dengan baik					
4	Bus selalu dalam keadaan bersih					

Kepuasan atau Kinerja

A. Pelayanan dari Perusahaan

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Dengan tersedianya banyak armada memudahkan saya dalam melakukan perjalanan setiap saat					
2	Saya merasa nyaman dan aman menggunakan jasa Bus Sentosa karena armadanya yang beroperasi merupakan kendaraan layak pakai					
3	Menggunakan angkutan Bus Sentosa saya tepat waktu sampai tujuan					
4	Saya merasa puas dengan tarif dan fasilitas yang ditawarkan					

B. Pelayanan dari Pegawai

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya senang dengan pegawai Bus Sentosa yang ramah dan senyum saat melayani pembelian tiket					
2	Pada saat melakukan transaksi di loket Sentosa saya di layani dengan teliti dan cepat sehingga tidak perlu menunggu lama					
3	Pegawai Bus Sentosa selalu membantu mengatasi masalah penumpang					
4	Saya puas dengan pelayanan pegawai karena keluhan-keluhan penumpang diselesaikan dengan baik					

C. Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Selama perjalanan saya merasa aman karena dikendarai oleh pengemudi yang terlatih					
2	Keramahan yang ditunjukkan oleh pengemudi membuat saya selalu ingin menggunakan Bus Sentosa saat bepergian keluar kota					
3	Dengan menggunakan Bus Sentosa saya merasa barang-barang penumpang terjamin keamanannya					
4	Saya sangat puas menggunakan Bus Sentosa karena dilayani sangat baik saat naik dan turun kendaraan					

D. Fasilitas yang Ditawarkan

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Dengan adanya TV dan DVD saya sangat terhibur selama berada di perjalanan					
2	Kursi yang dapat diatur sesuai keinginan penumpang membuat saya nyaman dan dapat menikmati perjalanan					
3	Fasilitas kipas angin memberikan saya rasa nyaman selama berada di dalam bus					
4	Saya senang menggunakan Bus Sentosa karena selalu dalam keadaan bersih					

Hasil Uji Pilot Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan
dari Perusahaan dengan SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,904	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	13,65	1,818	,830	,860
x2	13,60	1,937	,737	,893
x3	13,65	1,924	,732	,895
x4	13,70	1,800	,841	,855

Hasil Uji Pilot Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan
dari Pegawai dengan SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,766	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	13,80	1,642	,722	,731
x2	13,75	1,566	,850	,676
x3	13,85	1,713	,652	,866
x4	13,95	1,734	,625	,792

Hasil Uji Pilot Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan
dari Pengemudi dan Kondektur dengan SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,753	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	13,79	1,640	,720	,728
x2	13,74	1,550	,830	,650
x3	13,82	1,698	,644	,845
x4	13,95	1,734	,595	,792

Hasil Uji Pilot Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan/Harapan Fasilitas
yang Ditawarkan dengan SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,768	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	13,75	1,461	,644	,719
x2	13,75	1,355	,670	,658
x3	13,85	1,503	,687	,762
x4	13,85	1,397	,656	,706

Hasil Uji Pilot Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan
dari Perusahaan dengan SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,805	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	14,00	1,180	,637	,814
x2	13,95	1,418	,625	,757
x3	14,15	1,187	,692	,718
x4	14,15	1,187	,692	,718

Hasil Uji Pilot Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan
dari Pegawai dengan SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,828	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	13,65	1,713	,785	,728
x2	13,70	1,695	,772	,731
x3	13,75	1,776	,745	,862
x4	13,80	1,853	,603	,805

Hasil Uji Pilot Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan
dari Pengemudi dan Kondektur dengan SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,897	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	13,85	1,818	,723	,886
x2	13,70	1,800	,794	,860
x3	13,75	1,776	,786	,862
x4	13,75	1,776	,786	,862

Hasil Uji Pilot Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan/Kinerja Fasilitas yang

Ditawarkan dengan SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,855	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	13,70	3,274	,640	,842
x2	13,50	3,105	,868	,745
x3	13,80	3,221	,592	,870
x4	13,45	3,629	,759	,803

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari
Perusahaan dengan SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,828	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	13,90	1,408	,716	,754
X2	13,79	1,537	,639	,790
X3	13,81	1,597	,558	,825
X4	13,89	1,418	,709	,757

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari
Pegawai dengan SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,785	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	13,69	1,610	,514	,769
X2	13,68	1,463	,674	,692
X3	13,78	1,493	,550	,754
X4	13,84	1,404	,635	,709

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari

Pengemudi dan Kondektur dengan SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,747	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	13,80	1,301	,571	,674
X2	13,95	1,339	,461	,735
X3	13,91	1,296	,515	,705
X4	13,80	1,251	,631	,640

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan/Harapan Fasilitas yang

Ditawarkan dengan SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,821	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	13,72	1,493	,664	,766
X2	13,79	1,486	,667	,765
X3	13,65	1,572	,611	,790
X4	13,66	1,543	,635	,780

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan dari

Perusahaan dengan SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,729	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	13,95	1,263	,447	,709
X2	13,89	1,240	,530	,663
X3	13,94	1,173	,562	,642
X4	14,10	1,129	,540	,655

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan dari

Pegawai dengan SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,793	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	13,58	1,615	,570	,758
X2	13,65	1,471	,673	,707
X3	13,74	1,512	,561	,764
X4	13,79	1,461	,614	,736

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan dari

Pengemudi dan Kondektur dengan SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,886	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	13,94	1,629	,705	,871
X2	13,75	1,684	,771	,847
X3	13,84	1,606	,770	,845
X4	13,90	1,585	,760	,849

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan/Kinerja Fasilitas yang

Ditawarkan dengan SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,826	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	13,79	2,195	,586	,826
X2	13,55	2,403	,751	,740
X3	13,70	2,365	,608	,802
X4	13,49	2,607	,735	,760

Tabel Nilai r Produk Momen

N	Tarf Signif		N	Tarf Signif		N	Tarf Signif	
	5%	10%		5%	10%		5%	10%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Hasil Kuesioner Uji Pilot Kepentingan/Harapan Tingkat Pelayanan dari
Perusahaan

Pelayanan dari Perusahaan					
No	X1	X2	X3	X4	Total
1	4	4	4	4	16
2	4	4	5	4	17
3	5	5	4	4	18
4	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	20
6	5	5	5	5	20
7	4	4	4	4	16
8	5	5	5	5	20
9	5	5	5	5	20
10	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	16
12	5	4	4	5	18
13	5	5	5	5	20
14	4	5	5	4	18
15	5	5	5	5	20
16	4	4	4	4	16
17	5	5	5	5	20
18	4	5	4	4	17
19	4	4	4	4	16
20	5	5	5	5	20

Hasil Kuesioner Uji Pilot Kepentingan/Harapan Tingkat Pelayanan dari Pegawai

Pelayanan dari Pegawai					
No	X1	X2	X3	X4	Total
1	5	5	4	4	18
2	4	4	4	4	16
3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	16
5	4	5	5	5	19
6	5	5	5	5	20
7	4	4	4	4	16
8	5	5	5	5	20
9	5	5	5	4	19
10	5	5	5	5	20
11	5	5	5	4	19
12	5	5	5	4	19
13	4	4	4	4	16
14	5	5	5	5	20
15	5	5	5	5	20
16	5	5	5	5	20
17	5	5	5	5	20
18	4	4	5	4	17
19	5	5	5	5	20
20	5	5	3	5	18

Hasil Kuesioner Uji Pilot Kepentingan/Harapan Tingkat Pelayanan dari
Pengemudi dan Kondektur

Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur					
No	X1	X2	X3	X4	Total
1	5	5	4	4	18
2	4	4	5	5	18
3	4	4	5	5	18
4	4	4	5	5	18
5	5	4	5	5	19
6	5	5	5	5	20
7	5	4	4	5	18
8	5	5	5	5	20
9	5	5	4	5	19
10	5	5	5	5	20
11	5	4	4	5	18
12	5	5	4	5	19
13	4	4	4	4	16
14	5	5	5	5	20
15	5	5	5	5	20
16	5	4	5	5	19
17	5	5	5	5	20
18	4	4	4	4	16
19	5	5	5	5	20
20	5	5	5	5	20

Hasil Kuesioner Uji Pilot Kepentingan/Harapan Tingkat Fasilitas yang
Ditawarkan

Fasilitas yang Ditawarkan					
No	X1	X2	X3	X4	Total
1	4	5	5	5	19
2	5	5	5	5	20
3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	16
5	4	4	5	5	18
6	5	5	4	4	18
7	5	5	5	5	20
8	5	5	5	5	20
9	5	5	4	5	19
10	5	5	5	5	20
11	4	4	4	4	16
12	5	5	5	5	20
13	5	5	4	4	18
14	4	4	4	4	16
15	5	4	4	5	18
16	5	5	5	5	20
17	4	4	5	4	17
18	5	5	5	5	20
19	5	5	5	4	19
20	5	5	4	4	18

Hasil Kuesioner Uji Pilot Kepuasan/Kinerja Tingkat Pelayanan dari Perusahaan

Pelayanan dari Perusahaan					
No	X1	X2	X3	X4	Total
1	5	5	5	5	20
2	5	5	4	4	18
3	5	5	4	4	18
4	5	5	4	4	18
5	5	5	5	5	20
6	5	5	5	5	20
7	4	4	4	4	16
8	5	5	5	5	20
9	5	5	5	5	20
10	5	4	4	5	18
11	4	4	4	4	16
12	5	5	5	5	20
13	5	5	5	5	20
14	4	5	5	5	19
15	5	5	5	5	20
16	4	5	5	4	18
17	5	5	5	5	20
18	5	5	4	4	18
19	4	4	4	4	16
20	5	5	5	5	20

Hasil Kuesioner Uji Pilot Kepuasan/Kinerja Tingkat Pelayanan dari Pegawai

Pelayanan dari Pegawai					
No	X1	X2	X3	X4	Total
1	5	5	4	4	18
2	4	4	4	4	16
3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	16
5	4	4	5	5	18
6	5	5	5	5	20
7	4	4	4	4	16
8	5	5	5	5	20
9	5	5	5	4	19
10	5	5	5	5	20
11	5	5	5	4	19
12	5	4	5	4	18
13	4	4	4	4	16
14	5	5	5	5	20
15	5	5	5	5	20
16	5	5	5	5	20
17	5	5	5	5	20
18	4	4	4	4	16
19	5	5	5	5	20
20	5	5	3	5	18

Hasil Kuesioner Uji Pilot Kepuasan/Kinerja Tingkat Pelayanan dari Pengemudi
dan Kondektur

Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur					
No	X1	X2	X3	X4	Total
1	4	4	4	4	16
2	4	4	4	4	16
3	5	5	5	5	20
4	5	5	5	5	20
5	4	4	4	4	16
6	5	5	5	5	20
7	5	5	5	5	20
8	5	5	5	5	20
9	4	4	4	4	16
10	5	5	4	4	18
11	4	4	4	4	16
12	5	5	5	5	20
13	5	5	5	5	20
14	4	5	4	5	18
15	5	5	5	5	20
16	4	5	5	5	19
17	5	5	5	5	20
18	4	4	4	4	16
19	4	4	5	5	18
20	4	5	5	4	18

Hasil Kuesioner Uji Pilot Kepuasan/Kinerja Tingkat Fasilitas yang Ditawarkan

Fasilitas yang Ditawarkan					
No	X1	X2	X3	X4	Total
1	4	5	4	5	18
2	5	5	4	4	18
3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	16
5	4	5	5	5	19
6	4	4	4	5	17
7	3	5	5	5	18
8	3	3	3	3	12
9	3	3	3	4	13
10	5	5	5	5	20
11	5	5	5	5	20
12	5	5	5	5	20
13	5	5	5	5	20
14	5	5	5	5	20
15	5	5	5	5	20
16	5	5	5	5	20
17	5	5	5	5	20
18	5	5	3	5	18
19	5	5	3	5	18
20	5	5	5	5	20

Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Perusahaan

Pelayanan dari Perusahaan					
No	Y1	Y2	Y3	Y4	Total
1	4	4	4	4	16
2	4	4	5	4	17
3	5	5	4	4	18
4	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	20
6	5	4	5	4	18
7	4	4	4	4	16
8	4	4	4	4	16
9	4	4	4	5	17
10	5	5	4	4	18
11	5	5	5	5	20
12	5	5	5	5	20
13	4	5	5	5	19
14	5	5	4	5	19
15	5	5	4	5	19
16	5	5	5	5	20
17	4	4	4	4	16
18	5	5	5	5	20
19	5	5	5	5	20
20	4	4	4	4	16
21	5	5	5	5	20
22	4	4	4	4	16
23	4	5	5	4	18
24	5	5	4	5	19
25	5	5	5	5	20
26	4	4	4	4	16
27	5	4	4	5	18
28	5	5	5	5	20
29	4	5	5	4	18
30	5	5	5	5	20
31	4	5	5	4	18
32	5	5	5	5	20
33	5	5	5	5	20
34	5	5	5	5	20
35	4	4	4	4	16
36	5	5	5	5	20
37	5	5	5	5	20
38	4	5	4	4	17
39	4	4	4	5	17
40	5	5	4	4	18

Lanjutan Tabel 11.1

41	4	4	4	4	16
42	5	5	5	5	20
43	4	5	4	4	17
44	4	4	4	4	16
45	5	5	5	5	20
46	5	5	5	5	20
47	5	5	5	5	20
48	4	4	4	4	16
49	5	5	5	5	20
50	4	5	5	4	18
51	5	5	5	5	20
52	4	4	5	4	17
53	4	4	5	4	17
54	5	4	4	5	18
55	4	5	4	4	17
56	5	5	5	5	20
57	4	5	5	4	18
58	5	5	5	5	20
59	5	5	5	5	20
60	4	5	5	4	18
61	4	5	5	4	18
62	4	4	5	4	17
63	4	4	4	4	16
64	5	5	5	5	20
65	4	5	5	4	18
66	4	4	4	4	16
67	5	5	5	5	20
68	5	5	5	5	20
69	4	4	4	4	16
70	5	4	5	5	19
71	5	5	5	5	20
72	4	4	5	5	18
73	4	4	4	4	16
74	4	5	5	5	19
75	5	5	5	5	20
76	5	5	5	5	20
77	5	5	5	5	20
78	5	5	5	5	20
79	5	5	5	5	20
80	5	5	5	5	20
Total	365	374	372	366	1477
Σ	4,56	4,68	4,65	4,58	18,47

Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Pegawai

Pelayanan dari pegawai					
No	Y1	Y2	Y3	Y4	Total
1	5	5	4	4	18
2	4	4	4	4	16
3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	16
5	4	5	5	5	19
6	5	5	5	5	20
7	5	5	5	5	20
8	4	4	4	4	16
9	4	5	4	4	17
10	4	5	5	4	18
11	4	5	4	5	18
12	4	4	4	4	16
13	4	5	5	4	18
14	5	5	4	4	18
15	5	5	5	5	20
16	5	5	5	5	20
17	4	4	4	4	16
18	5	5	5	5	20
19	5	5	5	4	19
20	5	5	5	5	20
21	5	5	5	5	20
22	4	5	4	4	17
23	4	4	4	4	16
24	5	5	4	4	18
25	4	5	5	5	19
26	5	5	5	4	19
27	5	5	5	4	19
28	4	4	4	4	16
29	5	5	5	5	20
30	5	5	5	5	20
31	5	4	4	4	17
32	5	5	5	5	20
33	5	5	5	5	20
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16
36	5	5	4	4	18
37	5	5	5	5	20
38	4	4	5	3	16
39	5	4	4	4	17
40	5	5	5	5	20

Lanjutan Tabel 11.2

41	5	5	5	5	20
42	5	5	5	5	20
43	4	4	5	4	17
44	5	5	5	5	20
45	5	5	3	5	18
46	5	5	4	5	19
47	5	4	4	4	17
48	4	4	5	5	18
49	5	5	5	5	20
50	5	5	5	5	20
51	5	5	5	5	20
52	5	4	4	4	17
53	5	5	5	5	20
54	5	4	4	5	18
55	5	5	5	5	20
56	5	5	5	5	20
57	5	5	5	5	20
58	5	5	5	5	20
59	4	4	4	4	16
60	5	5	5	5	20
61	4	5	5	5	19
62	4	4	5	5	18
63	5	5	5	5	20
64	4	4	4	4	16
65	5	5	5	5	20
66	5	5	4	4	18
67	4	4	4	4	16
68	5	5	5	4	19
69	5	4	5	4	18
70	4	4	4	4	16
71	5	5	4	4	18
72	4	4	4	4	16
73	4	4	4	4	16
74	5	5	4	4	18
75	5	5	4	4	18
76	5	5	5	5	20
77	5	5	5	5	20
78	5	5	5	5	20
79	5	4	4	4	17
80	4	4	5	5	18
Total	371	372	364	359	1466
Σ	4,64	4,65	4,55	4,49	18,33

Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan dari Pengemudi dan
Kondektur

Pelayanan pengemudi dan kondektur					
No	Y1	Y2	Y3	Y4	Total
1	5	5	4	4	18
2	4	4	5	5	18
3	4	4	5	5	18
4	4	4	5	5	18
5	5	4	5	5	19
6	5	4	5	5	19
7	5	4	5	5	19
8	4	4	4	4	16
9	5	5	4	4	18
10	5	4	4	5	18
11	5	4	5	5	19
12	4	4	4	4	16
13	5	4	4	5	18
14	5	5	4	4	18
15	5	4	5	5	19
16	5	5	5	5	20
17	5	4	4	5	18
18	5	5	5	5	20
19	5	5	4	5	19
20	5	5	5	5	20
21	5	5	5	5	20
22	5	4	5	5	19
23	4	4	4	4	16
24	5	4	4	4	17
25	5	5	5	5	20
26	5	4	4	5	18
27	5	5	4	5	19
28	4	4	4	4	16
29	5	5	5	5	20
30	5	5	5	5	20
31	4	4	4	4	16
32	5	5	5	5	20
33	5	4	5	5	19
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16
36	5	5	4	4	18
37	5	5	5	5	20
38	4	4	5	5	18
39	5	5	4	4	18
40	5	5	5	5	20

Lanjutan Tabel 11.3

41	5	4	5	5	19
42	5	5	5	5	20
43	4	4	4	4	16
44	5	5	5	5	20
45	5	5	5	5	20
46	4	5	5	5	19
47	5	5	4	4	18
48	4	4	5	5	18
49	5	5	5	5	20
50	5	5	5	5	20
51	5	5	5	5	20
52	4	4	4	4	16
53	5	5	5	5	20
54	4	4	5	5	18
55	5	5	5	5	20
56	5	5	5	5	20
57	5	5	5	5	20
58	5	5	5	5	20
59	4	4	4	4	16
60	5	5	5	5	20
61	4	4	5	5	18
62	4	4	5	5	18
63	5	5	5	5	20
64	4	4	4	4	16
65	5	5	5	5	20
66	5	5	4	4	18
67	4	4	4	4	16
68	5	5	4	5	19
69	5	5	4	5	19
70	4	4	4	4	16
71	5	5	4	4	18
72	4	4	4	4	16
73	4	4	4	4	16
74	5	5	4	5	19
75	5	5	4	4	18
76	5	5	5	5	20
77	5	5	5	5	20
78	5	5	5	5	20
79	5	5	5	5	20
80	4	4	5	5	18
Total	375	363	366	375	1479
Σ	4,69	4,54	4,58	4,69	18,5

Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan/Harapan Fasilitas yang Ditawarkan

Fasilitas yang ditawarkan					
No	Y1	Y2	Y3	Y4	Total
1	4	5	5	5	19
2	5	5	5	5	20
3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	16
5	4	4	5	5	18
6	5	5	5	5	20
7	5	5	5	5	20
8	4	4	4	4	16
9	5	4	5	4	18
10	5	5	5	5	20
11	4	4	4	4	16
12	5	4	5	5	19
13	5	4	5	5	19
14	5	5	5	5	20
15	5	5	5	5	20
16	5	5	4	4	18
17	5	5	5	5	20
18	5	5	5	5	20
19	5	5	4	5	19
20	5	5	5	5	20
21	5	5	5	5	20
22	4	4	5	5	18
23	5	5	4	4	18
24	4	4	5	4	17
25	4	4	4	4	16
26	4	4	4	4	16
27	5	5	5	5	20
28	5	5	4	4	18
29	4	4	4	4	16
30	5	4	4	5	18
31	5	4	4	5	18
32	4	4	5	5	18
33	5	4	5	5	19
34	5	5	4	4	18
35	4	4	4	5	17
36	4	4	5	5	18
37	4	4	4	4	16
38	5	5	5	5	20
39	5	5	5	5	20
40	5	5	5	5	20
41	5	5	5	5	20
42	4	4	5	4	17

Lanjutan Tabel 11.4

43	5	5	5	5	20
44	5	5	5	4	19
45	5	5	4	4	18
46	5	5	5	5	20
47	5	5	5	5	20
48	4	4	4	4	16
49	4	5	5	4	18
50	5	5	5	5	20
51	4	4	4	4	16
52	4	4	4	5	17
53	4	4	5	5	18
54	5	5	5	5	20
55	5	5	5	5	20
56	5	5	5	5	20
57	4	4	5	5	18
58	4	4	5	5	18
59	5	4	4	4	17
60	5	5	5	5	20
61	5	5	5	5	20
62	5	5	5	5	20
63	5	5	5	5	20
64	4	4	4	4	16
65	4	4	5	5	18
66	4	4	5	4	17
67	4	4	4	4	16
68	5	5	5	5	20
69	4	4	4	4	16
70	4	4	4	4	16
71	4	4	4	4	16
72	4	4	4	4	16
73	4	4	5	5	18
74	5	5	5	5	20
75	4	4	5	5	18
76	4	4	4	4	16
77	5	5	5	5	20
78	4	4	4	4	16
79	4	4	4	4	16
80	5	5	5	5	20
Total	364	359	370	369	1462
Σ	4,55	4,49	4,63	4,61	18,28

Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan dari Perusahaan

Pelayanan dari perusahaan					
No	Y1	Y2	Y3	Y4	Total
1	5	5	5	5	20
2	5	5	4	4	18
3	5	5	4	4	18
4	5	5	4	4	18
5	5	5	5	5	20
6	5	4	5	5	19
7	5	5	5	5	20
8	4	5	5	4	18
9	5	5	5	4	19
10	5	4	4	5	18
11	5	5	5	5	20
12	5	5	5	5	20
13	4	4	4	4	16
14	5	5	5	4	19
15	5	5	5	4	19
16	5	5	5	5	20
17	4	4	4	4	16
18	5	5	5	5	20
19	5	5	5	5	20
20	5	4	4	5	18
21	5	5	5	5	20
22	4	5	5	4	18
23	4	5	5	5	19
24	5	5	5	5	20
25	5	5	5	4	19
26	4	4	4	4	16
27	5	5	5	5	20
28	5	5	5	5	20
29	4	5	5	5	19
30	5	5	5	5	20
31	4	5	5	4	18
32	5	5	5	5	20
33	5	5	5	5	20
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16
36	5	5	5	5	20
37	5	5	5	5	20
38	5	5	5	5	20
39	5	5	5	5	20
40	5	5	5	5	20
41	4	5	5	4	18
42	5	5	5	5	20

Lanjutan Tabel 12.1

43	5	5	4	4	18
44	4	4	4	4	16
45	5	5	5	5	20
46	5	4	5	4	18
47	5	5	5	5	20
48	5	5	4	4	18
49	5	5	5	5	20
50	4	5	5	5	19
51	5	4	4	5	18
52	5	5	5	5	20
53	4	5	5	4	18
54	5	4	5	4	18
55	5	5	4	4	18
56	5	5	5	5	20
57	4	4	4	4	16
58	5	5	5	5	20
59	5	5	4	4	18
60	5	5	4	4	18
61	4	5	5	4	18
62	4	4	5	5	18
63	4	4	4	4	16
64	5	5	5	5	20
65	4	5	5	5	19
66	4	4	5	4	17
67	5	5	5	4	19
68	5	4	5	5	19
69	4	4	4	4	16
70	5	5	5	5	20
71	5	5	5	5	20
72	5	5	4	4	18
73	4	4	4	4	16
74	4	5	5	5	19
75	4	5	5	4	18
76	5	5	5	5	20
77	4	4	4	4	16
78	5	5	5	4	19
79	4	4	4	4	16
80	5	5	4	4	18
Total	374	379	375	362	1490
Σ	4,68	4,74	4,69	4,53	18,64

Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan dari Pegawai

Pelayanan dari pegawai					
No	Y1	Y2	Y3	Y4	Total
1	5	5	4	4	18
2	4	4	4	4	16
3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	16
5	4	4	5	5	18
6	5	5	5	5	20
7	5	5	5	5	20
8	4	4	4	4	16
9	5	5	4	4	18
10	4	5	5	4	18
11	4	5	4	5	18
12	4	4	4	4	16
13	4	5	5	4	18
14	5	5	4	4	18
15	5	5	5	5	20
16	5	5	5	5	20
17	4	4	4	4	16
18	5	5	5	5	20
19	5	5	5	4	19
20	5	5	5	5	20
21	5	5	5	5	20
22	5	5	4	4	18
23	4	4	4	4	16
24	5	5	4	4	18
25	5	5	5	5	20
26	5	5	5	4	19
27	5	4	5	4	18
28	4	4	4	4	16
29	5	5	5	5	20
30	5	5	5	5	20
31	5	4	4	4	17
32	5	5	5	5	20
33	5	5	5	5	20
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16
36	5	5	4	4	18
37	5	5	5	5	20
38	4	4	5	3	16
39	5	4	4	4	17
40	5	5	5	5	20
41	5	5	5	5	20
42	5	5	5	5	20

Lanjutan Tabel 12.2

43	4	4	4	4	16
44	5	5	5	5	20
45	5	5	3	5	18
46	5	4	4	5	18
47	5	4	4	4	17
48	4	4	5	5	18
49	5	5	5	5	20
50	5	5	5	5	20
51	5	5	5	5	20
52	5	4	4	4	17
53	5	5	5	5	20
54	5	4	4	5	18
55	5	5	5	5	20
56	5	5	5	5	20
57	5	5	5	5	20
58	5	5	5	5	20
59	4	4	4	4	16
60	5	5	5	5	20
61	4	4	5	5	18
62	4	4	5	5	18
63	5	5	5	5	20
64	4	4	4	4	16
65	5	5	5	5	20
66	5	5	4	4	18
67	4	4	4	4	16
68	5	5	5	4	19
69	5	4	5	4	18
70	4	4	4	4	16
71	5	5	4	4	18
72	4	4	4	4	16
73	4	4	4	4	16
74	5	5	4	4	18
75	5	5	4	4	18
76	5	5	5	5	20
77	5	5	5	5	20
78	5	5	4	4	18
79	5	4	4	4	17
80	4	4	4	4	16
Total	374	368	361	357	1460
Σ	4,68	4,6	4,51	4,46	18,25

Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan dari Pengemudi dan
Kondektur

Pelayanan pengemudi dan kondektur					
No	Y1	Y2	Y3	Y4	Total
1	4	4	4	4	16
2	4	4	4	4	16
3	5	5	5	5	20
4	5	5	5	5	20
5	4	4	4	4	16
6	5	5	5	5	20
7	4	4	4	4	16
8	5	5	5	5	20
9	4	5	5	4	18
10	5	5	5	5	20
11	5	5	4	4	18
12	5	5	5	5	20
13	5	5	4	4	18
14	5	5	4	4	18
15	5	5	5	5	20
16	5	5	5	5	20
17	5	5	5	5	20
18	5	5	5	5	20
19	4	4	4	4	16
20	5	5	4	4	18
21	5	5	5	5	20
22	5	5	5	5	20
23	4	4	4	4	16
24	5	5	5	5	20
25	5	5	5	5	20
26	4	4	4	4	16
27	5	5	5	5	20
28	5	5	5	5	20
29	4	5	4	5	18
30	5	5	5	5	20
31	5	5	5	5	20
32	4	4	4	4	16
33	5	5	5	5	20
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16
36	5	5	5	5	20
37	4	4	4	4	16
38	4	4	4	4	16
39	4	4	4	4	16
40	5	5	5	5	20

Lanjutan Tabel 12.3

41	4	5	5	5	19
42	5	5	5	5	20
43	4	4	4	4	16
44	4	4	5	5	18
45	4	5	5	4	18
46	5	5	5	5	20
47	5	5	4	4	18
48	4	4	4	4	16
49	5	5	5	5	20
50	5	5	5	5	20
51	4	5	5	4	18
52	4	5	5	4	18
53	5	5	5	5	20
54	5	5	5	5	20
55	5	5	5	5	20
56	4	5	4	4	17
57	4	4	4	4	16
58	4	5	5	4	18
59	4	5	5	5	19
60	5	5	5	5	20
61	5	5	5	5	20
62	5	5	5	5	20
63	4	5	5	4	18
64	4	5	5	4	18
65	5	5	5	5	20
66	4	5	5	5	19
67	5	5	5	5	20
68	4	4	4	5	17
69	4	5	5	5	19
70	4	4	4	4	16
71	4	5	4	5	18
72	4	5	5	4	18
73	5	5	5	5	20
74	4	4	4	4	16
75	5	5	5	5	20
76	5	5	5	5	20
77	5	5	5	5	20
78	5	5	5	5	20
79	4	4	4	4	16
80	4	4	4	4	16
Total	363	378	371	366	1478
Σ	4,54	4,73	4,64	4,58	18,49

Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan/Kinerja Fasilitas yang Ditawarkan

Fasilitas yang ditawarkan					
No	Y1	Y2	Y3	Y4	Total
1	4	5	4	5	18
2	5	5	4	4	18
3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	16
5	4	5	5	5	19
6	5	5	5	5	20
7	3	5	5	5	18
8	3	5	3	5	16
9	3	4	4	4	15
10	3	5	5	5	18
11	4	4	5	5	18
12	3	4	4	4	15
13	4	4	4	4	16
14	5	5	5	5	20
15	3	5	5	5	18
16	4	4	4	5	17
17	3	5	5	5	18
18	3	3	3	3	12
19	3	3	3	4	13
20	5	5	5	5	20
21	5	5	4	5	19
22	4	4	4	4	16
23	5	5	4	5	19
24	5	5	5	5	20
25	3	5	5	5	18
26	5	5	5	5	20
27	5	5	5	5	20
28	5	5	5	5	20
29	5	5	5	5	20
30	5	5	5	5	20
31	5	5	5	5	20
32	4	4	5	5	18
33	5	5	5	5	20
34	5	5	5	5	20
35	4	4	5	5	18
36	5	5	5	5	20
37	4	4	4	4	16
38	5	5	5	5	20
39	3	5	3	5	16
40	5	5	5	5	20
41	5	5	5	5	20
42	5	5	5	5	20

Lanjutan Tabel 12.4

43	5	5	3	5	18
44	5	5	3	5	18
45	5	5	5	5	20
46	4	5	4	4	17
47	5	5	5	5	20
48	3	3	3	4	13
49	5	5	4	5	19
50	5	5	4	4	18
51	4	4	5	5	18
52	4	4	4	4	16
53	4	4	4	4	16
54	5	5	5	5	20
55	5	5	5	5	20
56	5	5	4	5	19
57	4	4	4	4	16
58	4	4	4	4	16
59	5	5	5	5	20
60	5	5	5	5	20
61	5	5	4	5	19
62	5	5	5	5	20
63	5	5	5	5	20
64	4	4	4	4	16
65	5	5	5	5	20
66	5	5	5	5	20
67	5	5	5	5	20
68	5	5	5	5	20
69	5	5	5	5	20
70	4	4	4	4	16
71	4	4	4	4	16
72	4	4	4	4	16
73	4	4	4	4	16
74	5	5	5	5	20
75	5	5	5	5	20
76	4	4	5	5	18
77	5	5	5	5	20
78	4	4	4	4	16
79	4	4	4	4	16
80	5	5	5	5	20
Total	351	370	358	375	1454
Σ	4,39	4,63	4,48	4,69	18,19

Dokumentasi Bus Sentosa dan Pengisian Kuesioner















HARI JAM SUPIR							SUPIR		
A1	A2								
A3	A4				B1		B2		
A5	A6				B3		B4		
A7	A8				B5		B6		
A9	A10				B7		B8		
A11	A12				B9		B10		
C1	C2		C3		B11		B12		
Rp.				C4		C5			
					PETUGAS				