

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

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

1. Tingkat kepuasan penumpang menurut hasil rata-rata nilai kepuasan menunjukkan hasil yang sudah cukup baik, karena rata-rata nilai kepuasan mencapai bobot 3,449 dimana angka tersebut berada diantara memuaskan (bobot 3) dan sangat memuaskan (bobot 4).
2. Faktor-faktor yang perlu dipertahankan meliputi :
 - a. Keamanan penumpang selama perjalanan.
 - b. Keamanan barang bawaan penumpang di dalam kabin bus selama perjalanan (copet).
 - c. Keamanan barang bawaan penumpang di dalam kabin bus selama perjalanan (tertukar dengan penumpang lain).
 - d. Perilaku sopir saat mengemudi.
 - e. Ukuran kursi di dalam bus.
 - f. Kenyamanan kursi di dalam bus.
 - g. Kebersihan di dalam bus.
 - h. Kebersihan toilet bus.
 - i. Kondisi selimut dan bantal.
 - j. Prioritas bagi orang tua dan ibu hamil saat naik dan turun bus.

k. Perilaku kenek

Faktor-Faktor yang perlu ditingkatkan meliputi :

- a. Kualitas makanan yang diberikan.
 - b. Pengaturan kisi AC di atas tempat duduk.
 - c. Harga tiket.
3. Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia no PM 98 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia no PM 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek bus *Super Top* PO Raya sudah layak karena telah memenuhi aspek-aspek yang telah diatur oleh pemerintah.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, hendaknya PO Raya :

1. Memberikan kebebasan kepada penumpang untuk memilih tempat duduk yang diinginkan selama tempat duduk tersebut masih belum ditempati oleh penumpang lain.
2. Meningkatkan kualitas makanan yang diberikan kepada penumpang.
3. Menambah variasi musik pada bus agar mengakomodasi seluruh penumpang bus.

DAFTAR PUSTAKA

- Allo, U.R., 2015, Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Metro Permai Trayek Toraja-Makassar, *Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, Yogyakarta.
- Arikunto, S., 2013, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Barnes, J., 2003, *Secrets Of Customer Relationship Management*, Andi, Yogyakarta.
- Dianti, T.W., 2018, Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klub Tenis Lapangan Gajah Mungkur di Wonogiri, *Laporan Tugas Akhir Universitas Negeri Yogyakarta*, Yogyakarta.
- Dindimara, A.R.U., 2017, Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum (Studi Kasus Jalur Terminal Belo - Terminal Kupang, Kupang NTT), *Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, Yogyakarta.
- KBBI, 2016, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, diakses 3 oktober 2018, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/evaluasi>.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2013, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia no PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2015, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia no PM 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*.
- Kotler, P., dan Keller, K. L., 2009, *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Leman, M.A., 2018, *Cara Praktis Melakukan Uji Validitas Alat Ukur Penelitian*, Penerbit Gosyen Publishing, Yogyakarta
- Levasari, D., 2011, Evaluasi Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Antarkota Antarprovinsi (AKAP) Lorena Jurusan Yogyakarta-Palempang PP, *Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, Yogyakarta.
- Mardalis, 2002, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, PT Bumi Aksara, Jakarta.

- Payangan, H., 2016, *Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus Litha & Co Trayek Makassar-Tana Toraja, Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.*
- Republik Indonesia, 2009, *Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.*
- Republik Indonesia, 2014, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan.*
- Ristiawan, R.H.D., 2018, *Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Kereta Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.*
- Sanjaya, A.H.D., 2017, *Analisis Kepuasan Penumpang Angkutan Umum (Studi Kasus Bus Single High Deck Trayek Yogyakarta-Cilacap dan Yogyakarta-Purwokerto), Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.*
- Sekaran, U., dan Bougie, R., 2017, *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta
- Simanullang, N.R., 2016, *Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus DAMRI Royal Trayek Sintang-Pontianak, Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.*
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J., 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G., 2011, *Service, Quality and Satisfaction*, Andi, Yogyakarta.
- Umar, H., 2003, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Wahyuni, N., 2014, *Gap Analysis*, diakses 3 Oktober 2018, <http://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>
- Warpani, S. P., 1990, *Merencanakan Sistem perangkutan*, ITB, Bandung.

Lampiran 1. Hasil Kuisioner Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan

R/P	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Y	Y ²
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	75	5625
2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	77	5929
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	93	8649
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79	6241
5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	86	7396
6	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88	7744
7	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	86	7396
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	99	9801
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	88	7744
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	78	6084
11	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	92	8464
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	78	6084
13	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	80	6400
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	96	9216
15	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	87	7569
16	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84	7056
17	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	93	8649
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	94	8836
19	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	94	8836
20	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	94	8836
21	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	81	6561
22	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	89	7921
23	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	89	7921

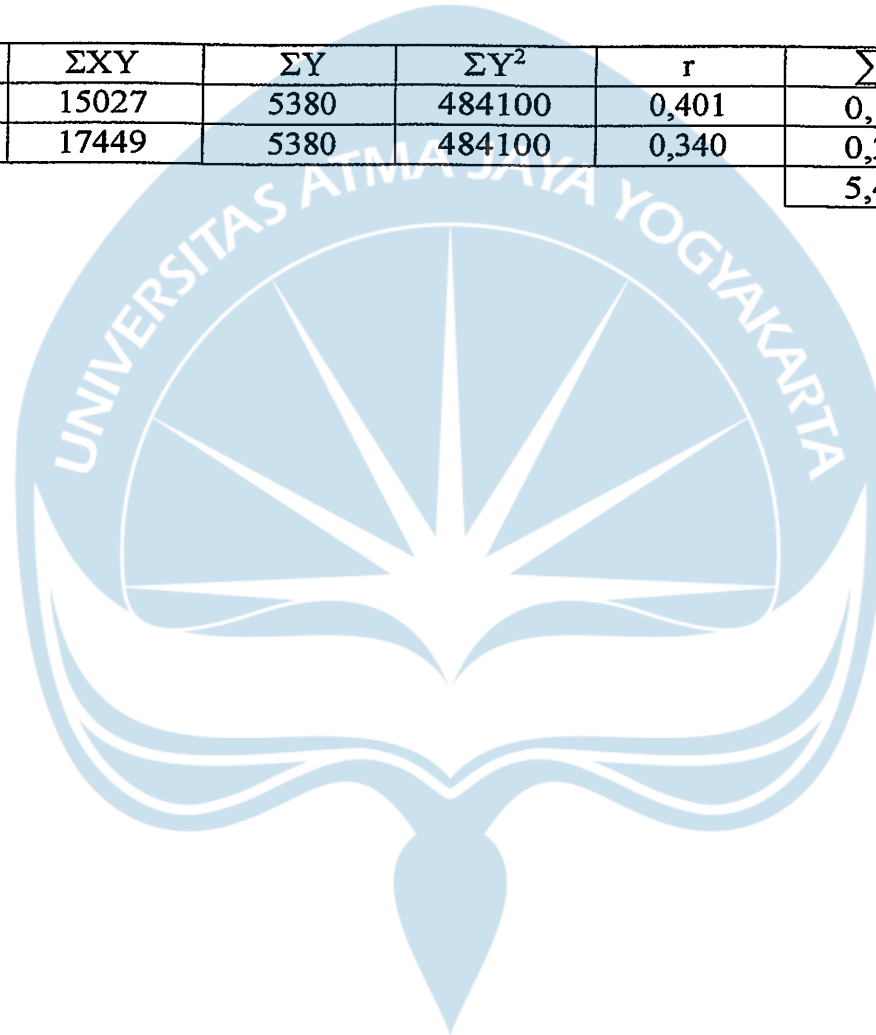
R/P	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Y	Y ²
24	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	93	8649
25	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	91	8281
26	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	91	8281
27	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	90	8100
28	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	90	8100
29	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	95	9025
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	91	8281
31	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	92	8464
32	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	92	8464
33	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	96	9216
34	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	91	8281
35	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	93	8649
36	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	85	7225
37	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	93	8649
38	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	95	9025
39	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	94	8836
40	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	91	8281
41	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	94	8836
42	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	92	8464
43	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	90	8100
44	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	84	7056
45	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	97	9409
46	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	91	8281
47	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	86	7396
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	85	7225

R/P	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Y	Y ²
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	98	9604
50	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	89	7921
51	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	91	8281
52	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	93	8649
53	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	93	8649
54	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	88	7744
55	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	89	7921
56	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	91	8281
57	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	92	8464
58	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	87	7569
59	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	93	8649
60	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	94	8836
ΣX	225	223	223	227	203	216	202	231	220	177	175	201	222	210	195	224	223	204	196	193	214	219	198	198	167	194		

Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan

No	ΣX	ΣX^2	ΣXY	ΣY	ΣY^2	r	σ_b^2	$\Sigma \sigma_{t^2}$	r^{11}
1	225	855	20233	5380	484100	0,420	0,188	28,222	0,839
2	223	841	20059	5380	484100	0,441	0,203		
3	223	841	20073	5380	484100	0,538	0,203		
4	227	869	20445	5380	484100	0,629	0,170		
5	203	701	18260	5380	484100	0,372	0,236		
6	216	792	19424	5380	484100	0,359	0,240		
7	202	694	18161	5380	484100	0,315	0,232		
8	231	897	20780	5380	484100	0,589	0,128		
9	220	820	19778	5380	484100	0,342	0,222		
10	177	527	15906	5380	484100	0,386	0,081		
11	175	523	15759	5380	484100	0,461	0,210		
12	201	687	28092	5380	484100	0,454	0,228		
13	222	834	19995	5380	484100	0,609	0,210		
14	210	750	28917	5380	484100	0,546	0,250		
15	195	651	17559	5380	484100	0,433	0,288		
16	224	848	20165	5380	484100	0,565	0,196		
17	223	841	20082	5380	484100	0,601	0,203		
18	204	708	18346	5380	484100	0,346	0,240		
19	196	652	17619	5380	484100	0,315	0,196		
20	193	633	17359	5380	484100	0,371	0,203		
21	214	780	19267	5380	484100	0,465	0,279		
22	219	813	19722	5380	484100	0,559	0,228		
23	198	666	17810	5380	484100	0,383	0,210		
24	198	666	17813	5380	484100	0,404	0,210		

No	ΣX	ΣX^2	ΣXY	ΣY	ΣY^2	r	$\Sigma \sigma_b^2$
25	167	475	15027	5380	484100	0,401	0,170
26	194	642	17449	5380	484100	0,340	0,246
							5,466



R/p	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	γ	γ ²
24	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	98	9604
25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	97	9409
26	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	93	8649
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	98	9604
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	100	10000
29	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	100	10000
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	98	9604
31	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	95	9025
32	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	99	9801
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	98	9604
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	9801
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	10000
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	9409
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	10000
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	9801
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	8836
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	9604
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	9025
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	9409
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	9409
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	9216
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	9801
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	8836
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	9801
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	8281

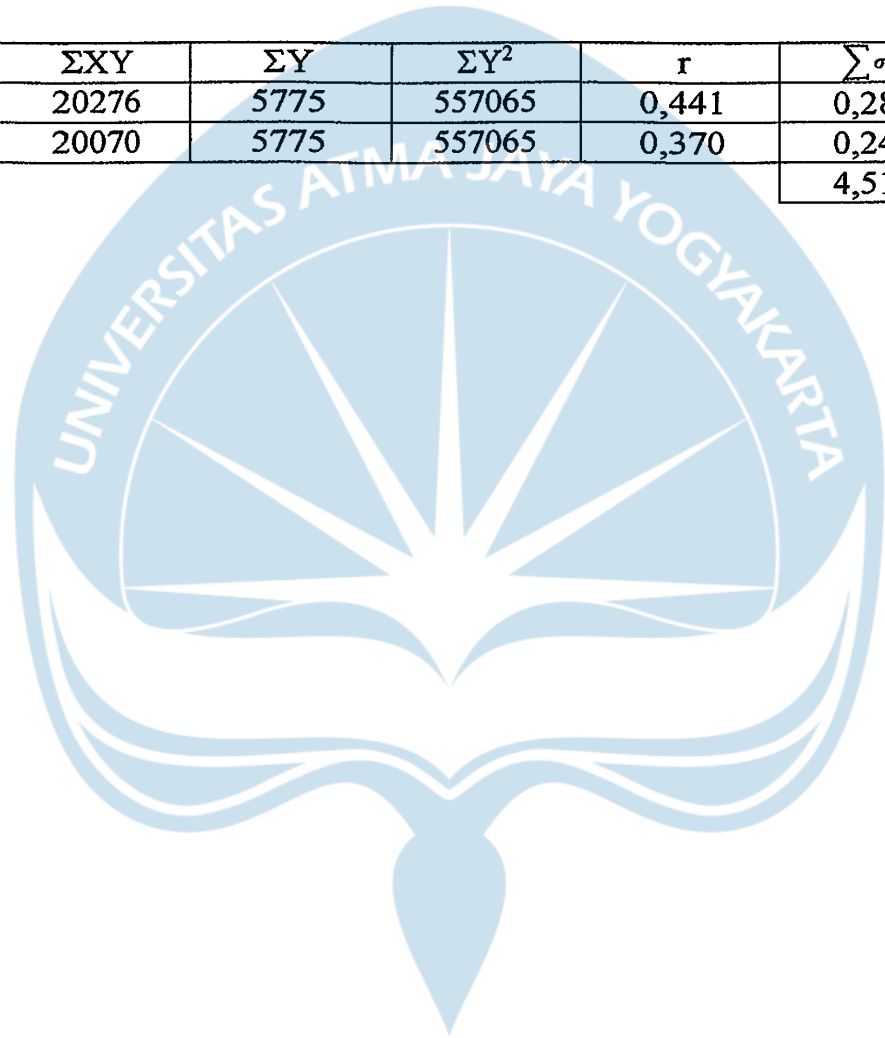


R/p	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Y	Y ²
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	100	10000
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	98	9604
51	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	101	10201
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	100	10000
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	100	10000
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	95	9025
55	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	98	9604
56	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	95	9025
57	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	93	8649
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	98	9604
59	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	94	8836
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	97	9409
ZX	237	233	230	234	222	210	220	234	234	191	228	223	234	229	220	231	220	209	196	226	232	233	212	219	210	208		

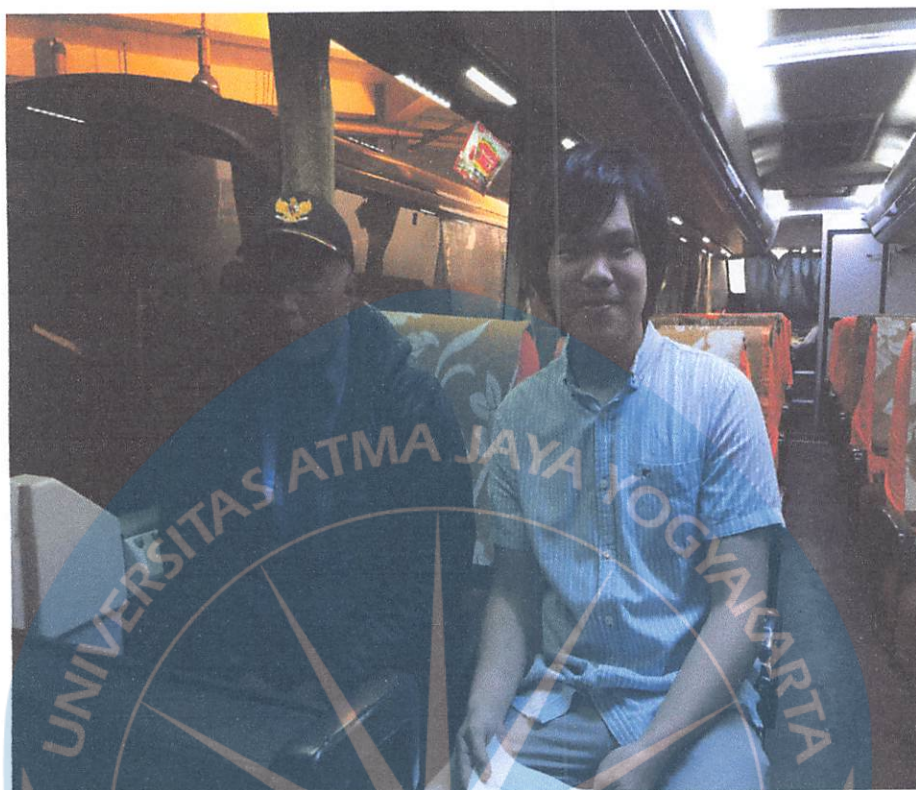
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

No	Z _X	Z _{XY}	Z _Y	Z _{Y²}	r	r ²	Σ r ²	r ₁₁
1	237	939	22837	5775	557065	0,436	0,048	0,809
2	233	911	22455	5775	557065	0,331		
3	230	890	22188	5775	557065	0,501		
4	234	918	22550	5775	557065	0,339		
5	222	834	21416	5775	557065	0,391		
6	210	750	20263	5775	557065	0,373		
7	220	820	21218	5775	557065	0,337		
8	234	918	22564	5775	557065	0,511		
9	234	918	22571	5775	557065	0,597		
10	191	619	18424	5775	557065	0,348		
11	228	876	21988	5775	557065	0,397		
12	223	841	21535	5775	557065	0,584		
13	234	918	22571	5775	557065	0,597		
14	229	883	22075	5775	557065	0,322		
15	220	820	21235	5775	557065	0,470		
16	231	897	22308	5775	557065	0,768		
17	220	820	21242	5775	557065	0,525		
18	209	743	20170	5775	557065	0,397		
19	196	652	18907	5775	557065	0,351		
20	226	862	21798	5775	557065	0,397		
21	232	904	22359	5775	557065	0,315		
22	233	911	22468	5775	557065	0,480		
23	212	764	20453	5775	557065	0,355		
24	219	817	21124	5775	557065	0,308		

No	ΣX	ΣX^2	ΣXY	ΣY	ΣY^2	r	$\Sigma \sigma_{b^2}$
25	210	752	20276	5775	557065	0,441	0,283
26	208	736	20070	5775	557065	0,370	0,249
							4,518



Lampiran 5. Gambar



Gambar L1. Penyebaran Kuisisioner



Gambar L2. Penyebaran Kuisisioner



Gambar L3. Stiker Inspeksi Keselamatan LLAJ Pada Bus



Gambar L4. Kondisi Interior Bus

Lampiran 6. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS

PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM PO RAYA

TRAYEK SURAKARTA – JAKARTA

No. Kuesioner

Beri tanda centang (√) pada pertanyaan-pertanyaan tersebut di kolom yang telah disediakan dibawah ini sesuai dengan jawaban anda :

A. Data Penumpang

1. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
2. Usia : <15 Tahun 15-30 Tahun
 30-45 Tahun >45 Tahun

B. TINGKAT KINERJA (Kenyataan yang Diterima Penumpang)

Keterangan :

SM = Sangat Memuaskan

TM = Tidak Memuaskan

M = Memuaskan

STM = Sangat Tidak Memuaskan

No	Pertanyaan	Kepuasan			
		SM	M	TM	STM
	Keamanan				
1.	Keamanan penumpang selama perjalanan (ketertiban sopir dalam menaati peraturan lalu lintas)				
2.	Keamanan barang bawaan penumpang di dalam kabin bus selama perjalanan (copet)				
3.	Keamanan barang bawaan penumpang di dalam bagasi selama perjalanan (tertukar dengan penumpang lain)				
	Keselamatan				
1.	Perilaku sopir saat mengemudi				
2.	Kondisi sopir (kesehatan fisik dan mental)				
3.	Ketersediaan alat pemukul/pemecah kaca				
4.	Ketersediaan pintu darurat				

No	Pertanyaan	Kepuasan			
		SM	M	TM	STM
	Kenyamanan				
1.	Ukuran kursi di dalam bus				
2.	Kenyamanan kursi di dalam bus				
3.	Hiburan yang ada di dalam bus (musik, TV, DVD, Karaoke)				
4.	Kualitas makanan yang diberikan				
5.	Pengaturan kisi AC diatas tempat duduk				
6.	Kebersihan di dalam bus				
7.	Kebersihan toilet bus				
8.	Ketersediaan tempat sampah				
9.	Kondisi selimut dan bantal				
10.	Kondisi gorden				
	Keterjangkauan				
1.	Kemudahan pembelian tiket				
2.	Pilihan lokasi untuk naik dan turun bus				
3.	Keterjangkauan harga tiket				
	Kesetaraan				
1.	Prioritas bagi orang tua dan ibu hamil saat naik dan turun bus				
2.	Perilaku kenek (membantu saat menaik-turunkan barang)				
	Keteraturan				
1.	Waktu berangkat (kesesuaian dengan trayek)				
2.	Waktu tiba (kesesuaian dengan trayek)				
3.	Kebebasan dalam memilih tempat duduk				
4.	Bus hanya berhenti pada lokasi yang sudah ditentukan				

C. PENGUKURAN TINGKAT KEPENTINGAN (Harapan Penumpang)

Keterangan :

SP = Sangat Penting

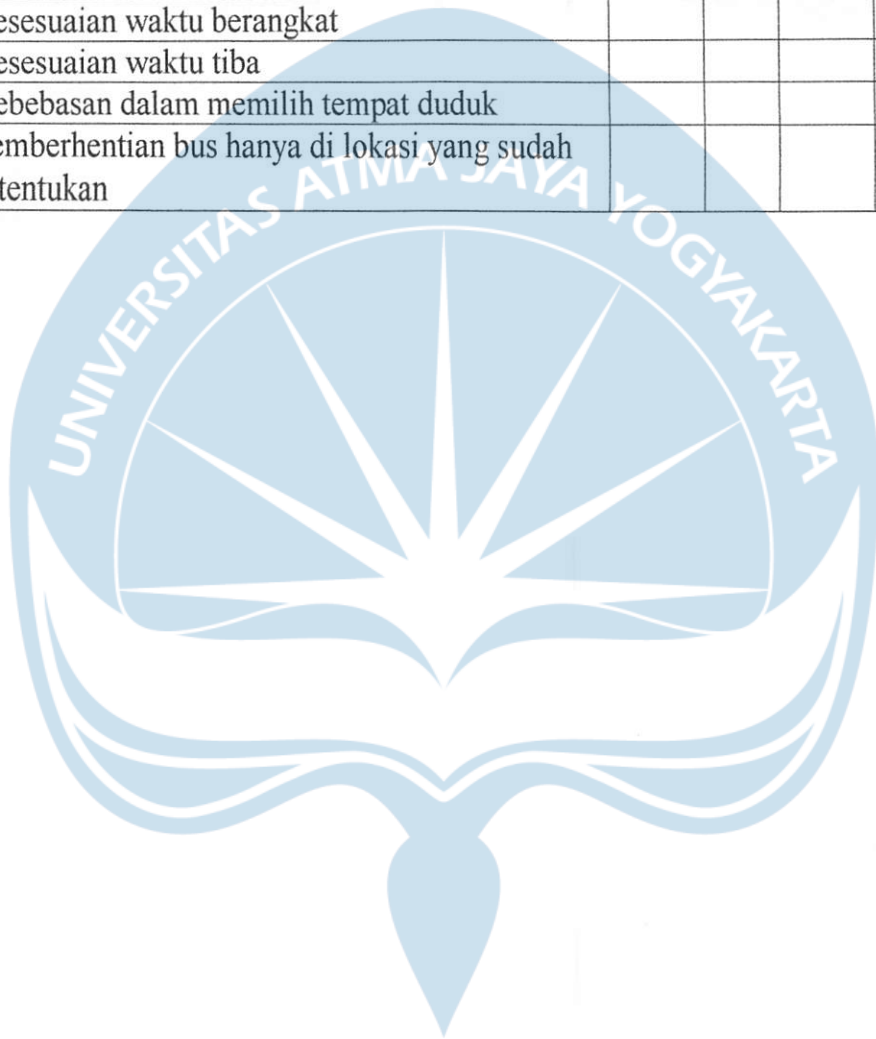
TP = Tidak Penting

P = Penting

STP = Sangat Tidak Penting

No	Pertanyaan	Kepentingan			
		SP	P	TP	STP
Keamanan					
1.	Keamanan penumpang selama perjalanan (ketertiban sopir dalam menaati peraturan lalu lintas)				
2.	Keamanan barang bawaan penumpang di dalam kabin bus selama perjalanan (copet)				
3.	Keamanan barang bawaan penumpang di dalam bagasi selama perjalanan (tertukar dengan penumpang lain)				
Keselamatan					
1.	Perilaku sopir saat mengemudi				
2.	Kondisi sopir (kesehatan fisik dan mental)				
3.	Ketersediaan alat pemukul/pemecah kaca				
4.	Ketersediaan pintu darurat				
Kenyamanan					
1.	Ukuran kursi di dalam bus				
2.	Kenyamanan kursi di dalam bus				
3.	Hiburan yang ada di dalam bus (musik, TV, DVD, Karaoke)				
4.	Kualitas makanan yang diberikan				
5.	Pengaturan kisi AC di atas tempat duduk				
6.	Kebersihan di dalam bus				
7.	Kebersihan toilet bus				
8.	Ketersediaan tempat sampah				
9.	Ketersediaan dan kebersihan selimut dan bantal				
10.	Ketersediaan dan kebersihan gordena				
Keterjangkauan					
1.	Kemudahan pembelian tiket				
2.	Banyaknya pilihan lokasi untuk naik dan turun bus				
3.	Harga tiket yang terjangkau				

No	Pertanyaan	Kepentingan			
	Kesetaraan	SP	P	TP	STP
1.	Prioritas bagi orang tua dan ibu hamil saat naik dan turun bus				
2.	Perilaku kenek (membantu saat menaik-turunkan barang)				
	Keteraturan				
1.	Kesesuaian waktu berangkat				
2.	Kesesuaian waktu tiba				
3.	Kebebasan dalam memilih tempat duduk				
4.	Pemberhentian bus hanya di lokasi yang sudah ditentukan				

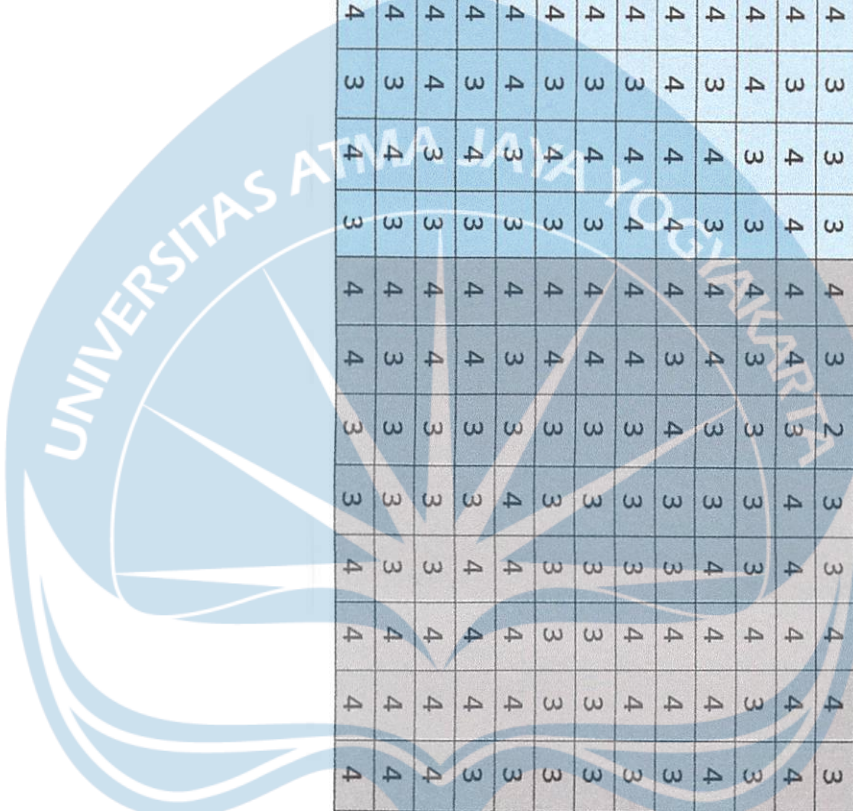


Lampiran 7. Hasil Kuisioner Tingkat Kepuasan

No	Usia	Jenis Kelamin	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	30-45	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
2	30-45	L	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	15-30	L	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
4	^45	P	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	15-30	L	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
6	^45	L	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
7	^45	L	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	30-45	P	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	15-30	P	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	30-45	P	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
11	30-45	L	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
12	^45	L	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
13	^45	L	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
14	^45	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
15	15-30	P	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
16	<15	L	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
17	^45	L	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
18	15-30	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
19	30-45	P	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
20	15-30	L	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
21	^45	P	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	15-30	P	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3

No	Usia	Jenis Kelamin	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
23	30-45	L	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	15-30	L	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
25	^45	L	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
26	15-30	P	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
27	^45	L	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
28	^45	L	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
29	30-45	L	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
30	15-30	L	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
31	30-45	P	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3
32	30-45	P	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3
33	^45	P	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
34	^45	L	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
35	30-45	L	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
36	^45	L	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4
37	30-45	L	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
38	^45	P	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3
39	30-45	L	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
40	^45	L	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
41	^45	P	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
42	^45	L	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
43	30-45	P	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3
44	30-45	L	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
45	^45	L	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
46	^45	L	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4

No	Usia	Jenis Kelamin	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
47	15-30	L	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3
48	^45	P	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3
49	^45	L	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
50	30-45	L	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
51	^45	L	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3
52	30-45	L	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
53	^45	L	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
54	^45	P	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
55	15-30	L	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
56	^45	P	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
57	^45	L	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
58	^45	L	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
59	30-45	P	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
60	30-45	P	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3



Lampiran 8. Hasil Kuisioner Tingkat Kepentingan

No	Usia	Jenis Kelamin	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		
1	30-45	L	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4		
2	30-45	L	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
3	15-30	L	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
4	v45	P	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
5	15-30	L	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
6	v45	L	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
7	v45	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
8	30-45	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
9	15-30	P	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
10	30-45	P	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
11	30-45	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
12	v45	L	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
13	v45	L	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	v45	L	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
15	15-30	P	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	<15	L	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	v45	L	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
18	15-30	L	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	30-45	P	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
20	15-30	L	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
21	v45	P	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	15-30	L	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
23	15-30	P	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
24	v45	L	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
25	15-30	L	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
26	15-30	P	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

No	Usia	Jenis Kelamin	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
23	30-45	L	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
24	15-30	L	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
25	v45	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
26	15-30	P	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4
27	v45	L	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
28	v45	L	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
29	30-45	L	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
30	15-30	L	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
31	30-45	P	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
32	30-45	P	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
33	v45	P	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
34	v45	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
35	30-45	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
36	v45	L	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
37	30-45	L	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
38	v45	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
39	30-45	L	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
40	v45	L	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
41	v45	P	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
42	v45	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
43	30-45	P	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
44	30-45	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
45	v45	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
46	v45	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3

