

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS TRANS METRO DELI MEDAN

SKRIPSI

OLEH:

ENJEL ROHULINA PURBA

19.860.0444



FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 2/5/24

Access From (repository.uma.ac.id)2/5/24

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS TRANS METRO DELI MEDAN

## SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana*

*Psikologi*

*pada Fakultas Psikologi di Universitas Medan Area*



OLEH:

ENJEL ROHULINA PURBA

19.860.0444

FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bus  
Trans Metro Deli Medan

Nama : Enjel Rohulina Purba

NPM : 19.860.0444

Fakultas : Psikologi

Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing

Nini Sriwahyuni, S.Psi, M.Psi.

Pembimbing



Fadli Sir Aisyah, S.Psi, M.Psi, Psikolog

Dekan

Faadhil, S.Psi, M.Psi., Psikolog

Ka. Prodi

Tanggal Lulus: 03 Januari 2024

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademis yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 03 Januari 2024



Enjel Rohulina Purba  
NPM. 198600444

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Enjel Rohulina Purba  
NPM : 19.860.0444  
Program Studi : Psikologi Industri dan Organisasi  
Fakultas : Psikologi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengerahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area *Hak Bebas Royalti Noneksklusi (Non-exclusive Royalty Free Right)* atas karya ilmiah saya yang berjudul Pengaruh Pergaulan Teman Sebaya Terhadap Motivasi Belajar Siswa di SMA Negeri 1 Batang Kuis. Dengan hak bebas royalti nonekskusif ini, Universitas Medan Area berhal menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasi skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengn sebenarnya.

Dibuat di : Medan  
Pada Tanggal : 03 Januari 2024  
Yang menyatakan



Enjel Rohulina Purba  
NPM. 19.860.0444

## MOTTO

*“Seseorang bisa bergerak mundur dan nyaman, atau maju terus dan bertumbuh”*

(Abraham H. Maslow)



## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS TRANS METRO DELI MEDAN

OLEH

ENJEL ROHULINA PURBA

19.860.0444

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bus Trans Metro Deli Medan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang pelanggan Trans Metro Deli Medan. Hipotesis yang diajukan yaitu semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan dan sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan maka semakin rendah juga kepuasan pelanggan. Teknik pengumpulan data digunakan skala likert, dan analisis data menggunakan Teknik regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bus Trans Metro Deli Medan. Hasil ini diketahui dengan melihat hasil dari nilai atau koefisien pengaruh antar variable  $F = 0,896$  dengan nilai  $p$  (sig)  $0,395$ . Hal ini berarti hipotesis yang diajukan yaitu terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Bus Trans Metro Deli Medan dapat Diterima.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan; Kepuasan pelanggan

## ABSTRACT

### THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION WITH TRANS METRO DELI MEDAN BUS

BY

ENJEL ROHULINA PURBA

198600444

This research aimed to determine the effect of service quality on customer satisfaction for Trans Metro Deli Medan buses. The sample used in this research was 100 Trans Metro Deli Medan bus customers. The hypothesis proposed was that the higher the service quality, the higher the customer satisfaction; conversely, the lower the service quality, the lower the customer satisfaction. The data collection technique used a Likert scale, and the data analysis used a simple linear regression technique. Based on the results of the data analysis. It showed that there was a positive effect of service quality on customer satisfaction with the Trans Metro Deli Medan Bus. The result was known by looking at the value or coefficient of effect between variables,  $F = 0.896$  with a value of  $p$  (sig) = 0.395. This means that the proposed hypothesis that service quality affects customer satisfaction with the Trans Metro Deli Medan Bus could be accepted.

**Keywords: Service Quality; Customer Satisfaction**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Saya lahir di desa Mardinding pada tanggal 01 Januari 1999, saya anak ketiga dan merupakan Putri dari pasangan bapak Jhon Kasiaman Purba dan ibu Yustina Boang Manalu. Saat ini saya beralamat di Jl. Belat No 62 Medan. Saya menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SDN 0094114 Mardinding, kec. Pamatang Silimahuta Kab. Simalungun tamat pada tahun 2011, melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Silimakuta, Saribudolok, kec. Silimakuta Kab. Simalungun dan tamat pada tahun 2014 serta menyelesaikan Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Saribudolok, kec. Silimakuta Kab. Simalungun pada tahun 2017 pada jurusan Ilmu Pengetahuan Alam. Pada tahun 2019 saya melanjutkan pendidikan di Universitas Medan Area pada Fakultas Psikologi jurusan Psikologi dan lulus pada tahun 2024.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti ucapkan kepada tuhan yang maha esa yang senantiasa melimpahkan berkat dan rahmat nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Adapun maksud dan tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bus Trans Metro Deli Medan”.

Saya selaku peneliti sangat menyadari bahwa sangat banyak kelemahan pada skripsi ini secara tulisan maupun isi yang ada. Maka dari itu saya selaku peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik untuk membantu saya dalam menyempurnakan skripsi ini. Semoga kebaikan yang kalian berikan kepada saya selaku peneliti akan mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Esa. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Drs M. Erwin Siregar, MBA selaku ketua Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim;
2. Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc. selaku Rektor Universitas Medan Area;
3. Dr. Siti Aisyah, S.Psi, M.Psi, Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area;
4. Ibu Nini Sri Wahyuni S.Psi, M.Pd, M.Psi selaku Dosen pembimbing yang membimbing dengan penuh kesabaran dan kelembutan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Dr. Rahmi Lubis, S.Psi, M.Psi, Psikolog. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk hadir dalam kelancaran

- pelaksanaan ujian seminar hasil hingga ujian sidang meja hijau saya.
6. Bapak Khairil Fauzan K, S.Psi., M.Psi. selaku sekretaris ujian seminar proposal hingga ujian sidang meja hijau yang telah meluangkan waktunya dan memberikan banyak motivasi kepada peneliti
  7. Segenap Dosen Fakultas Psikologi yang telah memberikan ilmu selama proses belajar hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan juga para staff yang telah membantu mengurus keperluan administrasi mahasiswa;
  8. Responden peneliti yang telah bersedia untuk membantu peneliti dalam proses pengambilan data untuk kelancaran pengerjaan skripsi ini;
  9. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta, Bapak J.Purba dan Ibu Y.Boang Manalu yang senantiasa mendoakan yang terbaik dan memberikan dukungan moril dan material;
  10. Seluruh keluarga tercinta abang dan adik-adik, Benri Purba, Elroy Purba, Iko Purba, Hersyen Purba, Kunyendra Purba, Vanny Purba, Mafen Purba, Aixywa Purba, zeni Purba. Yang telah memberikan semangat, bantuan dan doa serta hiburan hingga saya menyelesaikan penulisan skripsi ini; dan
  11. Teman-teman satu angkatan 2019, yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti dalam pengerjaan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan Rahmat dan membalas kebaikan semua pihak yang membantu penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kata sempurna

untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca akan sangat penulis harapkan. Demikian sebagai penutup saya selaku peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna untuk perkembangan ilmu psikologi dan pihak lainnya.

Medan, 03 Januari

2024

Enjel Rohulina Purba  
NPM. 19.860.0444



## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
MOTTO.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Hipotesis Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.1 Defenisi Kepuasan pelanggan.....	9
2.1.2 Faktor faktor yang Mempengaruhi Kepuasan pelanggan.....	11
2.1.3 Aspek aspek kepuasan pelanggan.....	15
2.1.4 Ciri-ciri kepuasan pelanggan.....	18
2.2 Kualitas pelayanan.....	19
2.2.1 Defenisi Kualitas pelayanan.....	19
2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas pelayanan.....	20
2.2.3 Aspek-aspek Kualitas pelayanan.....	23
2.3 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	26
2.4 Kerangka Konseptual.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1 Tipe Penelitian.....	29

3.2 Identifikasi Variabel Penelitian.....	29
3.3 Defenisi Operasional.....	29
3.4 Populasi dan sampel.....	30
3.4.1 Populasi.....	30
3.4.2 Sampel.....	31
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
3.6.1 Uji Validitas.....	32
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	33
3.7 Teknik Analisis Data.....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 Orientasi kancan penelitian.....	36
4.2 Persiapan Penelitian.....	37
4.2.1 Persiapan Administrasi.....	37
4.2.2 Persiapan Alat Ukur.....	38
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
4.3.1 Hasil skala Kepuasan Pelanggan.....	41
4.3.2 Hasil Skala Kualitas Pelayanan.....	42
4.4 Pelaksanaan penelitian.....	42
4.5 Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	44
4.6 Uji Asumsi.....	44
4.6.1 Uji Normalitas.....	45
4.6.2 Uji Linearitas.....	45
4.7 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	46
4.8 Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	48
4.8.1 <i>Mean</i> Hipotetik.....	48
4.8.2 <i>Mean</i> Empirik.....	48
4.9 Krierias.....	48
4.10. Pembahasan.....	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>54</b>
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>56</b>

## DAFTAR TABEL

1	Skala pengukuran likert.....	32
2	Distribusi penyebaran skala kepuasan pelanggan sebelum uji validitas.....	39
3	Distribusi skala kualitas pelayanan sebelum uji validitas.....	40
4	Distribusi skala kepuasan pelanggan setelah uji coba.....	41
5	Skala kualitas pelayanan setelah melakukan uji validitas.....	42
6	Hasil data penyebaran kuisioner penelitian.....	44
7	Rangkuman hasil perhitungan uji normalitas sebaran.....	45
8	Hasil uji linearitas.....	46
9	Hasil perhitungan uji regresi linear sederhana.....	46
10	Hasil analisis uji hipotesis regresi.....	47
11	Hasil perhitungan nilai rata-rata hipotetik dan empirik.....	49



## DAFTAR GAMBAR

- 1 Kerangka konseptual Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Trans Metro Deli Medan.....28



## DAFTAR LAMPIRAN

1 Hasil analisis data.....	58
2 skala kualitas pelayanan (x) dan kepuasan pelanggan (y).....	74
3 hasil uji statistik.....	82
4 surat penelitian dan surat selesai penelitian.....	93
5 dokumentasi penelitian.....	96





# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Globalisasi menyumbang dampak yang besar dalam perkembangan di dunia bisnis. Pergerakan perubahan kebutuhan sebagai sektor industri maupun ekonomi juga turut menyumbang berbagai hal baru terkait kebutuhan pasar. Tingkat persaingan dunia bisnis yang ada menjadi semakin ketat dan sulit untuk diprediksi. Kondisi ini memaksa perusahaan penyedia produk maupun jasa untuk terus berupaya menciptakan keunggulan kompetitif dalam dunia bisnis yang dikelolanya agar mampu bersaing di era globalisasi saat ini. Globalisasi juga membuat berbagai macam kebutuhan muncul di tengah masyarakat. Diantaranya kebutuhan akan alat transportasi. Tentu saja pada era globalisasi alat transportasi dianggap menjadi sangat penting bagi masyarakat. Transportasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan sangat dibutuhkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Transportasi memiliki peranan yang sangat signifikan dalam berbagai aspek, baik dalam aspek sosial, ekonomi, lingkungan, politik, pertahanan dan keamanan.

Dilihat dari kondisi Kota Medan saat ini dapat dikatakan bahwa keberadaan sarana transportasi umum mempunyai peranan penting dalam kelancaran mobilitas penduduk. Mayoritas penduduk kota Medan lebih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi, sehingga sering

terjadi kemacetan akibat jumlah kendaraan melebihi kapasitas jalan yang tersedia. Oleh sebab itu pemerintah melalui Kementerian Perhubungan RI meresmikan Bus Trans Metro Deli sebagai upaya untuk mengurangi kemacetan dan ketergantungan penduduk terhadap penggunaan kendaraan pribadi.

Trans Metro Deli adalah alternatif angkutan umum yang menjadi bagian gagasan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Operator yang menjalankan operasional layanan Teman Bus Medan dengan area Kota Medan dan sekitarnya adalah PT. Medan Bus Transport yang beralamat di Jl Menteng VII No 15, Medan Tenggara, Kec. Medan Denai, Kota Medan, Sumatra Utara. Trans Metro Deli melayani hingga wilayah distrik Belawan, Terminal Pinang Baris, Lapangan Merdeka, Terminal Amplas dan Tembung.. Angkutan Bus Rapid Transit ini menjadi penunjang mobilitas masyarakat Medan dengan jumlah armada sebanyak total 72 unit. Armada bus yang berukuran sedang berkapasitas 40 penumpang dengan 20 tempat duduk dan bus besar berkapasitas 60 penumpang dengan 30 tempat duduk dengan masing masing 1 area untuk prioritas.

Menurut Tse dan Wilton (2022) kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap perbedaan antara ekspektasi awal dan kinerja aktual produk sebagaimana di persepsikan setelah menggunakan ataupun mengkonsumsi produk. Kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pola perilaku berbelanja atau perilaku pembeli. Kepuasan

pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas kepada perusahaan yang memberikan pelayanan dan kualitas yang memuaskan. Pelanggan yang telah mencapai kepuasan sangat memungkinkan sekali untuk memberitahu kepada teman, rekan, maupun orang lain akan pengalaman yang mereka dapatkan tentang produk jasa perusahaan.

Ciri-ciri kepuasan pelanggan menurut Kotler (2000) bahwa ciri-ciri pelanggan yang puas adalah loyal terhadap produk dan jasa. Pelanggan yang terpuaskan cenderung akan menjadi loyal. Pelanggan yang puas terhadap produk atau jasa yang digunakan akan mempunyai kecenderungan untuk membeli ulang dari produsen atau penyedia jasa yang sama. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat *positive*. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli produk atau jasa lain. Hal ini merupakan proses kognitif ketika adanya kepuasan.

Sementara itu, ketidakpuasan pelanggan muncul karena adanya kekecewaan yang dirasakan pelanggan pada kualitas pelayanan Menurut Firmansyah (2020) ketidakpuasan muncul ketika harapan pembelinya ternyata tidak sesuai dengan yang diharapkan. Misalnya kinerja suatu produk ternyata lebih buruk dari kinerja yang diharapkan. Ketidakpuasan yang dirasakan pelanggan tersebut akan berdampak pada perilaku membeli pelanggan yaitu dengan meninggalkan atau mengembalikan produk tersebut, melakukan keluhan kepada perusahaan, tidak puas atas kualitas pada merek, dan tidak sesuai atas kualitas dengan harapan pelanggan (Setiadi, 2003). Berdasarkan ciri-ciri tersebut bila terdapat kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan ,

maka akan berdampak pada perasaan ketidakpuasan dari pelanggan yang menggunakan jasa transportasi umum tersebut.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan (Irawan, 2017). Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2012). Kualitas pelayanan yang baik adalah jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang setara dengan yang diharapkan pelanggan. Maka, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan. Menurut Tjiptono (2021) kualitas pelayanan memiliki pengaruh dengan kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka berdampak pada semakin tingginya kepuasan pelanggan dan mendukung harga yang lebih tinggi dan biaya yang lebih rendah. Keuntungan yang dapat diraih perusahaan ketika mempertahankan kepuasan pelanggan adalah menerima imbalan kepuasan dari pelanggan yang bersifat jangka panjang. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka akan semakin tinggi laba yang diterima dari penyedia jasa layanan dari pelanggan tersebut.

Kepuasan pelanggan bisa dicapai jika memberikan hasil kinerja yang baik perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan terbaik tersebut bisa dicapai jika perusahaan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Pentingnya perusahaan untuk terus membaca apa saja yang menjadi kebutuhan-kebutuhan pelanggan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang

diharapkan. Hal ini juga akan berdampak baik pula bagi perkembangan perusahaan, memberikan manfaat berupa hubungan yang baik antara pemberi jasa layanan dengan para pelanggan, dapat menciptakan loyalitas pelanggan dalam membeli produk, pelanggan yang tidak lagi memikirkan harga sehingga menciptakan kewajaran atas jasa yang diterimanya, dan sebagainya.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan terkait kepuasan pelanggan, penulis menemukan beberapa fasilitas yang kurang memadai seperti halte yg rusak, tempat duduk yang minim, sehingga terlihat para pengunjung harus bergantian untuk menggunakannya, Selain itu terlihat juga sebagian dari sikap petugas terlihat tidak ramah seperti tidak senyum, bahkan ada juga yang terlihat banyak bercanda dengan teman sesama petugas ketika penumpang butuh bantuan. Kemudian, ketika penulis melakukan observasi bahwa beberapa pelanggan menyatakan kurang puas terhadap Trans Metro Deli karena tidak sesuai dengan harapannya. selain itu pelanggan merasa bahwa sebagian petugas ini belum menguasai pengetahuan pelayanan tersebut, sehingga pelanggan merasa kurang nyaman ketika berkomunikasi dengan petugas.

Hasil obsevasi ini juga didukung oleh hasil yaitu wawancara kepada beberapa pelanggan pengguna jasa Bus Trans Metro Deli berinisial VS (18 november 2022). VS adalah pelanggan yang menggunakan jasa bus trans metro deli hampir setiap hari .VS menyatakan bahwa pelanggan Bus Trans Metro Deli Tersebut tidak puas dan ada banyak keluhan salah satunya adalah pelanggan merasa terlalu lama dalam menunggu kedatangan Bus

Trans Metro Deli, pelanggan juga mengeluh karena adanya kekurangan dalam menanggapi permasalahan prosedur menumpang bus. Keputusan pembelian dari pelanggan itu sendiri dipengaruhi dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa dalam hal ini yaitu pelayanan dari Bus Trans Metro Deli Medan.

Menurut pengguna lain juga mengatakan bahwa R.M (22) adalah pengguna yang merasa kurang puas karena beberapa kali menumpang bus trans metro deli yang ugal ugalan hingga pernah menabrak pengendara di depan bus nya.

Seorang pelanggan bernama M.S juga mengatakan bahwa dirinya merasa tertarik pada saat bus metro deli diluncurkan ke publik namun semakin berjalan nya waktu ia merasa pelayanan nya berkurang misalnya terkait penumpang lain yang menduduki kursi prioritas sementara pengguna seharusnya jadi berdiri sepanjang perjalanan.

Dari fenomena yang penulis temukan di atas ditemukan bahwa kepuasan pelanggan sangat penting bagi sebuah perusahaan. Maka dari itu, sebuah perusahaan harus memperhatikan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu menurut Zeithml dan Bitner (2018) faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan atau jasa, kualitas produk, harga, faktor situasi, faktor pribadi dan pelanggan.

Pada dasarnya penggunaan Skendaraan angkutan umum mengkehendaki adanya tingkatan pelayanan yang cukup memadai baik

waktu tempuh, waktu tunggu maupun keamanan dan kenyamanan yang terjamin selama perjalanan.. Melihat kondisi yang sedang terjadi diatas maka penulis termotivasi untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bus Trans Metro Deli khusus nya pada koridor V (lima) rute Tembung-Lapangan Merdeka Medan sehingga dapat ditemukan titik permasalahan dan juga solusi dari permasalahan yang ada.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan yang telah diuraikan pada latar belakang di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bus Trans Metro Deli Medan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan adalah “untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bus Trans Metro Deli Medan.

## 1.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah dirumuskan dan landasan teori yang telah disampaikan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Asumsi nya semakin tinggi kualitas pelayanan maka

semakin tinggi kepuasan pelanggan. Sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan maka semakin rendah kepuasan pelanggan.

## 1.5 Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan untuk menambah wawasan pada bidang ilmu Psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi dalam hal pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan

### b. Manfaat Praktis

#### 1. Bagi pelanggan bus Trans Metro Deli

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk pelanggan agar pelanggan dapat mengetahui hal hal yang termasuk dalam pelayanan dari bus Trans Metro Deli

#### 2. Bagi Pihak PT.Medan Bus Transport

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan saran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

#### 3. Bagi penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan peneliti dalam bidang psikologi industri dan organisasi tentang kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction*

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kepuasan Pelanggan

##### 2.1.1 Defenisi Kepuasan pelanggan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik atau memadai) dan *facio* (melakukan atau membuat). Kepuasan itu diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu "atau "membuat sesuatu memadai". Menurut Handayani (2012), pelanggan (sebagai alih bahasa dari konsumen), secara harafiah berarti "seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa" atau "seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu" juga "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang". Ada pula yang memberikan arti lain yaitu konsumen adalah "setiap orang yang menggunakan barang atau jasa dalam berbagai perundang-undangan negara". Dalam penelitian ini penulis menggunakan pelanggan sebagai konsumen

Sejalan dengan Handayani, Nasution (2009) juga menjelaskan beberapa tentang pelanggan, yakni:

- a. Pelanggan adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Pelanggan antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial); dan

- c. Pelanggan akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

Menurut Kotler dan Keller (2018), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Kemudian menurut Tjiptono (2008) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya. Kuswandi (2004) kepuasan pelanggan yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan. Sedangkan menurut Soedarmo (2006) kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah kondisi puas, senang atau bahagia yang dirasakan oleh konsumen ketika menerima suatu produk atau jasa yang ditawarkan diatas layanan sejenisnya.

Menurut Schiffman dan Kanuk (2004) kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk yang dirasakan dan diharapkan nya. Maka tidaklah mengherankan jika perusahaan menjadi terobsesi untuk menciptakan kepuasan pelanggan, mengingat hubungan nya yang sangat erat dengan kesetiaan pelanggan, pasar dan keuntungan nya. Berdasarkan defenisi dari beberapa ahli

diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap perbandingan antara kinerja dan harapan sesuai dengan evaluasi ketidakpuasan setelah pelanggan memakai suatu produk. Kepuasan ini akan dirasakan oleh pelanggan apabila mereka telah mengonsumsi atau menggunakan suatu produk barang atau jasa. Jika pelanggan menyukai produk yang mereka konsumsi atau gunakan maka pelanggan sudah merasakan kepuasan, sebaliknya apabila produk yang mereka konsumsi ataupun mereka gunakan tidak sesuai dengan kebutuhan mereka dan berpindah membeli produk lain maka pelanggan tidak merasakan kepuasan.

#### 2.1.2 Faktor faktor yang Mempengaruhi Kepuasan pelanggan

Kotler (2006), mengemukakan bahwa ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

a. Kualitas produk atau jasa

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Pelanggan rasional selalu menuntut produk yang berkualitas untuk setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini, kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambah di benak pelanggan.

b. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan terutama di bidang jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau

yang sesuai dengan yang diharapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk perusahaan.

c. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh. Bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya. Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.

e. Kemudahan dan biaya

Kemudahan dalam memperoleh produk atau jasa tersebut dan kemudahan dalam pembayaran dapat membuat pelanggan akan semakin puas bila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam

mendapatkan suatu produk atau pelayanan. Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Menurut Umar (2005) dalam menemukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan, yaitu:

a. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas jika hasil evaluasi mereka menyatakan bahwa produk yang mereka konsumsi berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik.

c. Faktor emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

d. Harga

Produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi pada pelanggan

e. Biaya kemudahan mendapatkan produk jasa.

f. Selain itu kepuasan pelanggan juga sangat tergantung pada

persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor faktor yang mempengaruhinya.

Menurut Nasution (2005) ada empat faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan yaitu:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal hal yang dirasakan pelanggan ketika pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari suatu perusahaan maupun pesaing pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama produk-produk yang dirasakan beresiko tinggi.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan.

Menurut Zeithaml et al (2003) terdapat empat faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan, yaitu sebagai berikut :

- a. Apa yang didengar pelanggan dari pelanggan lainnya (*word of mouth communication*). Dimana hal ini merupakan faktor potensial yang menentukan ekspektasi pelanggan. Sebagai contoh, seorang pelanggan memiliki perusahaan yang diharapkan dapat

memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi berdasarkan rekomendasi dari teman-teman atau tetangganya.

- b. Ekspektasi pelanggan sangat bergantung pada karakteristik individu dimana kebutuhan pribadi (*personal needs*).
- c. Pengalaman masa lalu (*past experience*) dalam menggunakan pelayanan dapat juga mempengaruhi tingkat ekspektasi pelanggan.
- d. Komunikasi dengan pihak eksternal (*external communication*) dari pemberi layanan memainkan peran kunci dalam membentuk ekspektasi pelanggan. Berdasarkan *external communication*, perusahaan pemberi layanan dapat memberikan pesan-pesan secara langsung maupun tidak langsung kepada perusahaannya. Sebagai contoh dari pengaruh adanya *external communication* adalah harga dimana biaya pelayanan sangat berperan penting dalam membentuk ekspektasi pelanggan.

Baik atau buruknya pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap pelanggan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan itu sendiri. Ekspektasi dapat terbentuk dengan adanya informasi dari pelanggan lain, tingkat kebutuhan pelanggan, pengalaman dari masa lalu mengenai pelayan, dan komunikasi dengan pihak eksternal. Dengan demikian kemungkinan antara persepsi pelanggan dan kualitas pelayanan (jasa) yang diterimanya adalah:

- a. Pelanggan menjadi senang apabila kualitas pelayan yang diterima lebih dari perkiraannya.
- b. Pelanggan menjadi biasa saja jika kualitas pelayanan yang

diterima sama dengan perkiraan nya.

- c. Pelanggan menjadi kecewa jika kualitas pelayanan yang diterima lebih buruk dari perkiraannya.

Dapat disimpulkan bahwa faktor faktor kepuasan pelanggan di antaranya: (a) Kualitas produk; (b) Harga; (c) Kualtas pelayanan; (d) Faktor emosional, (e) kemudahan, (f) Fitur produk dan jasa, dan (g) Biaya.

### 2.1.3 Aspek aspek kepuasan pelanggan

Aspek aspek kepuasan pelanggan menurut Kotler (2002), yaitu:

- a. *Expectations* (harapan)

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen merasa puas.

- b. *Performance* (kinerja)

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.

- c. *Comparisme* (perbandingan)

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang

atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.

d. Discrepancy (ketidak sesuaian)

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain. *Confirmation* terjadi bila harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. Sebaliknya *disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation/disconfirmation*.

Menurut Priansa (2021) terdapat lima aspek kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Harapan (*expectations*)

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan, dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen merasakan kepuasan.

b. Kinerja (*performance*)

Pengalaman konsumen terhadap kinerja actual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika

kinerja aktual barang atau jasa berhasil, maka konsumen akan merasa puas.

c. Perbandingan (*comparison*)

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja actual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja actual produk.

d. Pengalaman (*experience*)

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain.

e. Konfirmasi (*confirmation*)

Konfirmasi atau terkonfirmasi terjadi jika harapan sesuai dengan kinerja actual produk. Sebaliknya diskonfirmasi atau tidak terkonfirmasi terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja actual produk. pelanggan akan merasa puas ketika terjadi *confirmation/disconfirmation*.

Dapat disimpulkan beberapa aspek-aspek kepuasan konsumen diantaranya ialah (a) harapan (*expectation*); (b) kinerja (*performance*); (c) perbandingan (*comparison*); (d) pengalaman (*experience*); dan (e) konfirmasi (*confirmation*).

#### 2.1.4 Ciri-ciri kepuasan pelanggan

Menurut Kotler (2020) ada 5 (lima) ciri ciri pelanggan yang merasa puas, yaitu:

- a. Menjadi lebih setia atau menjadi pelanggan yang loyal
- b. Membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk baru dan menyempurnakan produk yang ada
- c. Memberi komentar yang menguntungkan tentang produk dan perusahaan
- d. Kurang memperhatikan iklan dari produk pesaing
- e. Kurang sensitif pada harga, memberikan gagasan gagasan atau ide kepada perusahaan, serta membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil daripada biaya pelanggan baru karena transaksi menjadi rutin

Ciri ciri kepuasan pelanggan menurut Eltan (2016) yaitu:

- a. Perasaan puas pelanggan pada keseluruhan produk.
- b. Kesesuaian dengan expektasi atau harapan pelanggan.
- c. Harapan pelanggan yang terlampaui
- d. Tidak ada keluhan atau keluhan yang teratasi.

Terdapat beberapa ciri-ciri kepuasan pelanggan menurut kotler (2000) yaitu:

- a. Loyal terhadap produk  
pelanggan yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen

Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif

komunikasi

Komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif artinya yaitu rekomendasi kepada calon pelanggan lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan.

- b. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain

Ketika konsumen ingin membeli produk yang lain. Maka perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan utama.

Dapat disimpulkan diantara ciri-ciri kepuasan konsumen terdiri dari a) menjadi konsumen yang setia atau konsumen yang loyal, b) memberi komentar yang menguntungkan tentang produk dan perusahaan, c) perasaan puas konsumen pada keseluruhan produk, d) tidak ada keluhan atau keluhan yang teratasi

## 2.2 Kualitas pelayanan

### 2.2.1 Defenisi Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah penilaian publik atau sikap yang berhubungan dengan pelayanan yang unggul Kotler (2006). Menurut Lewis dan Booms (2005), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan konsumen. Konsumen dapat membuat asosiasi berdasarkan atribut terkait dengan produk. Buruknya kualitas jasa yang diberikan penyedia jasa kepada pelanggan telah disadari mengakibatkan banyaknya

kerugian yang dialami oleh perusahaan.

Tjiptono dan Chandra (2005) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah fungsi harapan pelanggan pada pra pembelian, pada proses penyediaan kualitas yang diterima dan pada kualitas output yang diterima. Sedangkan menurut, Zeithml dan Bitner (2004) kualitas pelayanan (*service quality*) adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima atau mereka peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut atribut pelayanan suatu perusahaan. Menurut Kartono (2007), semakin tinggi kualitas pelayanan yang dipersepsikan, semakin meningkat pulak kepuasan pelanggan. Artinya, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan pun sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan buruk.

Berdasarkan definisi dari beberapa para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan terhadap baik buruknya tindakan atau perilaku atas layanan yang mereka terima yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan dalam menanggapi permasalahan yang disampaikan oleh pelanggan.

## 2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas pelayanan

Menurut Abdullah & Rozario dalam Maknunah & Astuningtyas (2001), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan, kualitas proses serta kualitas hasil. Terdapat lima faktor kualitas pelayanan yang krusial jika dilihat dari sisi konsumen, di antaranya:

- a. layanan pusat atau produk layanan (konten layanan);
- b. elemen manusia dalam penyediaan layanan, seperti keandalan, kapasitas respon, jaminan empati dan peningkatan layanan;
- c. Secara sistematis dengan menyediakan layanan elemen non manusia seperti proses, prosedur, system dan teknologi yang membuat pelayanan sempurna;
- d. Layanan Bukti Fisik, seperti perlengkapan, tanda penampilan karyawan dan lingkungan fisik yang dibuat manusia disekitar layanan; dan
- e. Tanggung jawab sosial, pelaku etis penyedia layanan;

Menurut Murta & Setiawaan (2019) berikut beberapa faktor kualitas pelayanan, di antaranya:

- a. Karyawan selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap konsumen;
- b. Karyawan menguasai kualitas, fungsi, cara kerja, serta kebutuhan pelayanan yang akan didapatkan konsumen;
- c. Karyawan memahami kebutuhan spesifik konsumen;
- d. Fasilitas dan sarana parkir atau halte pemberhentian tersedia

dengan mudah, pintu masuk dan pintu keluar yang mudah diakses; dan

- e. Kesigapan karyawan melayani sebelum diminta bantuan oleh konsumen dalam hal mengatasi kendala kendala menggunakan jasa.

Menurut Fishabil, dkk, (2022) berikut beberapa faktor kualitas pelayanan, diantaranya :

- a. Pengendalian internal, dalam meningkatkan kualitas pelayanan suatu perusahaan dituntut untuk memiliki penampilan internal yang baik yang dapat menunjang keberlangsungan perusahaan.;
- b. Total *quality management*, dimana untuk dapat bersaing dengan pesaingnya suatu organisasi atau perusahaan perlu meningkatkan manajemen kualitas pelayanan salah satunya adalah dengan membedakan pelayanan mereka dengan pelayanan pesaingnya.;
- c. Kinerja partner, kinerja partner dapat diketahui dari seberapa baik umpan balik kemampuan partner sebagai sumber daya manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan konsumennya; dan
- d. Citra perusahaan, dalam meningkatkan kualitas pelayanan suatu perusahaan perlu memperhatikan persepsi dari konsumennya, persepsi konsumen yang baik akan timbul jika ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan

kualitas yang konsisten, citra perusahaan memiliki peran penting dalam membentuk gambaran perusahaan dimata konsumen berdasarkan pengetahuan, tanggapan serta pengalaman konsumen terhadap perusahaan yang bersangkutan.

Dapat disimpulkan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terdiri dari (a) elemen manusia dalam penyediaan layanan, seperti keandalan, kapasitas respon, jaminan empati dan peningkatan layanan, (b) karyawan selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap konsumen, (c) kesigapan karyawan melayani sebelum diminta bantuan oleh konsumen dalam hal penanganan masalah pelayanan, dan (d) kinerja partner, kinerja partner dapat diketahui seberapa baik kemampuan partner sebagai sumber daya manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan konsumennya.

### 2.2.3 Aspek-aspek Kualitas pelayanan

Menurut kotler (2005), kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2008), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dicapai melalui kualitas pelayanan dengan ukuran sebagai berikut:

- a. Bukti fisik (*tengibles*) yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai

dan sarana komunikasi.

- b. Keandalan (*reability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati (*empaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Sedangkan menurut Suryani (2008) juga berpendapat bahwa kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan memperbaiki aspek aspek yang menjadi dimensi pelayanan, yang meliputi dimensi tersebut yaitu :

- a. Berwujud (*tengibel*) merupakan penampilan fisik dari jasa yang ditawarkan, peralatan, personil dan fasilitas komunikasi.
- b. Keandalan (*reability*) menunjukkan pada kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan baik dan cepat.

- d. Empati (*empaty*) yaitu berusaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.
- e. Keyakinan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan keramah-tamahan personil dan kemampuan mereka untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Aspek aspek kualitas pelayanan menurut Tjiptono,2008) yaitu :

- a. Bukti fisik (*Tengibles*) yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*Reability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- d. Jamin an (*Assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati (*Empaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Parasuraman, dkk., (dalam Tjiptono, 2021) terdapat 5 (lima) aspek kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Reliabilitas (*reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan

apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

b. Daya tanggap (*responsiveness*)

Berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

c. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

d. Empati (*Emphaty*)

Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

e. Bukti fisik (*Tangibles*)

Berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Dapat disimpulkan beberapa aspek kualitas pelayanan diantaranya terdiri dari Reliabilitas (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan

pelayanan dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, Empati (Emphaty), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para konsumen, Sistem keluhan dan saran, sebuah perusahaan yang berfokus pada konsumen mempermudah konsumen untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka, Program promosi loyalitas, program loyalitas banyak diterapkan untuk menjalin relasi antara perusahaan dan konsumen

### 2.3 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

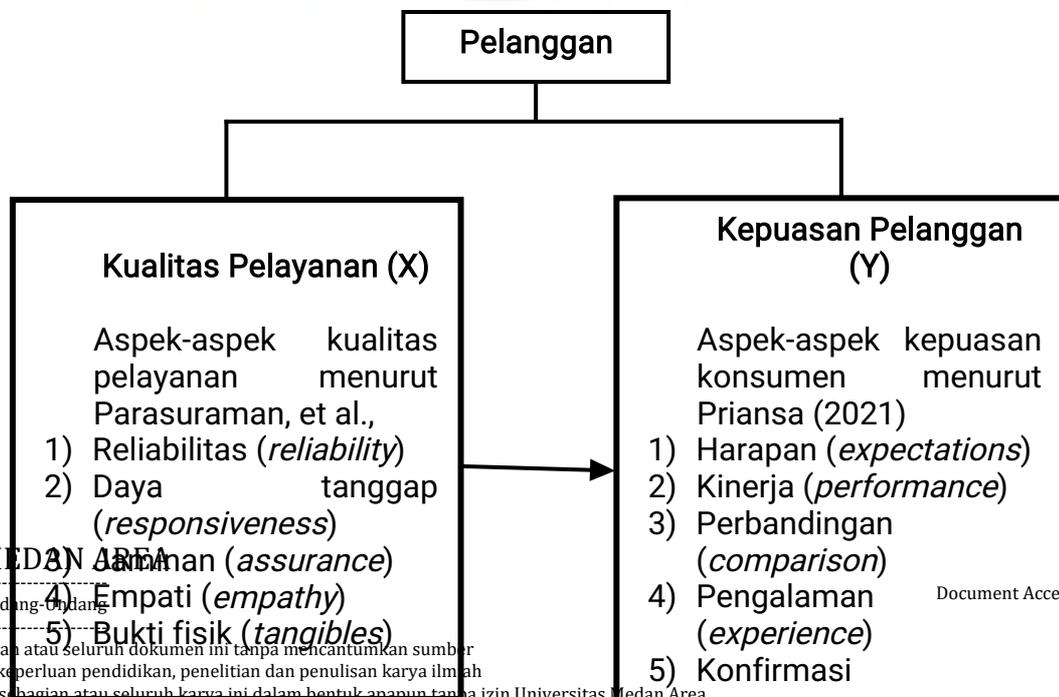
Penelitian terdahulu oleh Ratih Hardiyati dan Imaroatul Khasanah (2010). Penelitian ini berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa penginapan (villa) agrowisata kebun teh Pagilaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu tengibel, reability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh terhadap kepuasan konsumen villa Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Populasi dalam penelitian ini adalah para tamu yang menginap di Villa Agrowisata Kebun The Pagilaran. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik teknik non-probability sampling dengan pendekatan accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:  $Y = 0,271 X_1 + 0,197 X_2 + 0,201 X_3 + 0,316 X_4 + 0,165 X_5$ . Berdasarkan analisis data statistik,

indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabel bersifat reliable. pada pengujian asumsi klasik, mode regresi bebas multikolinearitas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Urutan secara individu dari variabel masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel assurance dengan koefisien regresi sebesar 0,316, lalu *tengibel* dengan koefisien regresi sebesar 0,271, kemudian diikuti dengan responsiveness dengan koefisien regresi sebesar 0,201, dan *reability* dengan koefisien regresi sebesar 0,197 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah koefisien regresi sebesar 0,165. Agrowisata kebun The Pagilaran perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.

Penelitian terdahulu oleh Erza Rizky (2019) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Vespabox Malang)”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis *explanatory research*. Sampel dalam penelitian ini adalah 125 orang responden. Data dikumpulkan dengan kuisioner dan dokumentasi. Analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda. Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui bahwa indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji t juga menunjukkan bahwa indikator empati (X5) memiliki pengaruh yang paling kuat dibandingkan variabel lainnya. maka indikator empati (X5) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsumen.

Selanjutnya penelitian terdahulu oleh Ajis Setiawan, Nurul Qomariah, Haris Hermawan dengan judul penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen pada PT Borwita Citra Prima Bondowoso". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen baik secara parsial maupun simultan pada PT Borwita Citra Prima Bondowoso, jenis penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif, populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen PT. Citra Prima Bondowoso. Jumlah sampel 100 responden, Uji validitas dan uji reabilitas digunakan untuk menguji alat ukur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *responsiveness* dengan koefisien sebesar 0,003, *assurance* dengan koefisien sebesar 0,016, *tengibel* dengan koefisien sebesar 0,037, *reability* dengan koefisien sebesar 0,040 berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa 59,2% kepuasan konsumen dipengaruhi kualitas pelayanan. sedangkan sisanya 40,8 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian

## 2.4 Kerangka Konseptual



Gambar 1 Kerangka konseptual Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Trans Metro Deli Medan



## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, metode pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan

diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan (Sugiyono, 2013).

### 3.2 Identifikasi Variabel Penelitian

Menurut Mulyadi (2017) variabel dependent adalah variabel yang dijadikan sebagai faktor yang dipengaruhi oleh sebuah atau sejumlah variabel lain. Sedangkan variabel independent adalah variabel yang berperan memberi pengaruh kepada variabel lain. Adapun identifikasi variabel-variabel tersebut adalah sebagai berikut:

1. variabel bebas (*independent x*): Kualitas Pelayanan
2. variabel terikat (*dependent y*): Kepuasan pelanggan

### 3.3 Defenisi Operasional

Defenisi operasional adalah defenisi yang didasarkan atas sifat sifat hal yang didefenisikan dan hal hal yang dapat diamati Azwar, (2018). Defenisi operasioanal dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah:

#### a. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan antara apa yang dia terima dan harapannya yang dimana reaksi seseorang pasca pembelian sebuah produk atau kondisi emosional perasaan senang atau kecewa terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya.

Kepuasan pelanggan diukur melalui beberapa aspek- aspek yaitu harapan (*expectations*), kinerja (*performance*), perbandingan (*comparison*), pengalaman (*experience*), dan konfirmasi (*confirmation*).

#### b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen yang dimana pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan dengan pelayanan yang baik dari perusahaan. Memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen sesuai dengan kebutuhan atau keinginannya. Kualitas pelayanan akan diukur melalui beberapa aspek-aspek yaitu, reabilitas (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

### 3.4 Populasi dan sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pelanggan yang sudah pernah menggunakan jasa bus Trans Metro Deli Medan minimal dua kali.

### 3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2013) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sample, Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probably sampling* yaitu *purposive sampling*,

Selanjutnya Asnawi dan Masyhuri (2011) menjelaskan Teknik *purposive sampling* adalah anggota yang secara kebetulan dijumpai oleh peneliti pada saat penelitian, maka itulah yang menjadi sampelnya. Sampel yang diambil adalah yang bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan ciri-ciri yang telah ditetapkan oleh peneliti. Oleh karena itu, teknik ini digunakan karena populasi diambil dengan memiliki karakteristik tertentu, antara lain:

- a. Pelanggan yang sudah menggunakan jasa bus Trans Metro Deli setidaknya dua kali; dan
- b. Pelanggan yang menjadi responden ialah pelanggan pada koridor V (lima) rute Lapangan merdeka- Tembung.

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kuesioner

Teknik ini dilakukan dengan membagikan kuesioner dalam bentuk

pertanyaan atau pernyataan kepada responden secara langsung dan segera dikembalikan kepada peneliti. Peneliti sendiri menggunakan skala likert dengan bentuk *checklist*. Menurut Sugiyono (2013), skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dengan jawaban pertanyaan yang mempunyai 5 (lima) opsi seperti yang terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Skala Pengukuran Likert

Pertanyaan	Bobot
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 3.6.1 Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang artinya adalah sejauh mana akurasi suatu tes atau skala dalam menjalankan fungsi pengukurannya (Azwar, 2014). Pengukuran dapat dikatakan validitas yang tinggi apabila menghasilkan data secara akurat memberikan gambaran mengenai variable yang diukur sesuai dengan tujuan pengukuran tersebut. Akurat yang di maksud adalah tepat dan cermat sehingga jika tes menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran, maka pengukurannya memiliki validitas rendah. Validitas pada masing-masing skala yang di uji dalam penelitian ini menggunakan teknik *Corrected Item-Total Correlation* (CITC) dengan memanfaatkan program IBM SPSS *for windows* dengan koefisien validitas lebih dari 0,300 (>0,300).

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu pengukuran yang mampu menghasilkan data yang memiliki tingkat reliabilitas tinggi. Istilah reliabilitas memiliki berbagai macam makna, seperti konsistensi, keandalan, keterpercayaan, kestabilan, dan sebagainya (Saifuddin, 2020). Artinya, hasil dari pengukuran dapat dipercaya hanya jika dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran di waktu yang berbeda terhadap kelompok yang sama didapatkan hasil yang relatif sama, selama aspek dimensi keperilakuan yang diukur dalam diri sampel penulisan belum berubah (Azwar, 2014).

Penelitian ini menggunakan uji reliabilitas dengan memanfaatkan program *IBM SPSS for Windows* versi 21 dengan menggunakan koefisien reliabilitas *Cronbach Alpha*. Menurut Saifuddin (2020) suatu konstruk dapat dikatakan *reliable* jika nilai koefisien reliabilitasnya adalah lebih dari 0,7 ( $>0,7$ ).

### 3.7 Teknik Analisis Data

Penelitian ini diuji secara statistik dengan menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana. Alasan penulis menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana yaitu untuk melihat pengaruh antara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan Pelanggan yang dilakukan pada pelanggan bus Trans Metro Deli Medan pengguna. Data yang dikumpulkan kemudian akan dilakukan analisis *statistic* dengan memanfaatkan program *IBM SPSS for*

*Windows*. Prosesnya, peneliti terlebih dahulu melakukan 2 (dua) uji asumsi sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengecek apakah data penelitian berasal dari populasi yang sebenarnya berdistribusi normal. Ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas data, antara lain dengan kertas peluang normal, uji *chi*-kuadrat, uji Liliefors dengan teknik Kolmogrove-Smirnov dengan SPSS. Pengambilan keputusan bias dapat dilakukan dengan menggunakan pedoman dari untuk melihat kenormalan suatu data:

- a) Menetapkan taraf signifikan uji = 0,05
- b) Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka sampel bukan berasal dari populasi yang berdistribusi normal.
- c) Jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka sampel bukan berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variable memiliki hubungan yang linier secara signifikan atau tidak. Data yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Dasar dalam mengambil keputusan dalam uji linieritas dapat dilakukan dengan cara (Latipah, 2017):

- a. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka kesimpulannya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel bebas (X) dengan

variabel terikat (Y).

- b. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka kesimpulannya tidak terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan teknik regresi sederhana, diketahui bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang dilihat dari persamaan regresi linear sederhana  $Y = 22,212 + 0,629 X$  yang artinya ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
- b) Begitu juga dengan nilai koefisien determinan ( $R^2$ ) yang memiliki nilai 0,395 hal ini setara dengan 39,5 % artinya bahwa kualitas pelayanan tersebut berkontribusi sekitar 39,5 % terhadap kepuasan pelanggan.
- c) Pada penelitian ini hasil dari kualitas pelayanan dinyatakan berpengaruh positif dilihat dari hasil nilai rata-rata empirik yang diperoleh dari yaitu sebesar 64,13 berada digaris antara hipotetik dengan SD (standart deviasi). Selanjutnya kepuasan pelanggan dinyatakan positif dilihat dari hasil nilai rata-rata empirik yang diperoleh sebesar 65,73. Berada digaris antara hipotetik dan SD (standart deviasi).

#### 5.2 Saran

Berdasarkan dari kesimpulan di atas maka dapat diuraikan saran

untuk dijadikan masukan bagi pihak terkait yaitu:

a. Bagi pihak Trans Metro Deli Medan

Dengan adanya penelitian ini pihak Trans Metro Deli Medan dapat mengetahui dan menanggulangi masalah masalah ataupun keluhan pelanggan agar dapat tercapainya kepuasan pelanggan yang tinggi dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik

b. Bagi Responden

Penelitian ini diharapkan memperkaya pengetahuan terutama bidang pelayanan jasa pada penggunaan transportasi umum agar tercapainya kepuasan pelanggan dan penyedia transportasi.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, semoga dengan adanya penelitian ini peneliti selanjutnya dapat digunakan menjadi referensi ilmu pengetahuan terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. (2014). *Validitas & Reliabilitas*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Fishabil, S. S., Purwohedi, U., & Utaminingtyas, T. H. (2021). Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di era new - normal. *Jurnal akuntansi, perpajakan dan auditing*, 679 - 694.
- Husna, S. A., I. W., & E. R. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan di Perusahaan X di Yogyakarta. *Jurnal Psikologi*, 23-27.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Untomo Press.
- Kamaludin, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotik Puji Lestari Majalengka. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 4(12), 47–55. <https://doi.org/10.37700/0033-2909.I26.1.78>
- Latief, F., Malik, A., & Adelia, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Economics and Digital Business Review*, 4(2), 256-275
- Lubis, C. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Central Santosa Finance (CSF) Cabang Pematang Siantar (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area)*
- Maknunah, L. U., & Astuningtyas, E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Citra Jelita Desa W onorejo Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar . *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 339-361.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Pt Toi. *Jurnal Ekonomi* , 113 - 125.
- Murta, & Setiawan, T. H. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode analisis faktor. *Jurnal statistik dan matematika*, 1-16
- Pratama, E. H., Santoso, A. & Girahani, E. (2019). Pengaruh Kualitas

Layanan Pada Warung Internet I-Cafe Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Di Kota Blitar. JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi 1(2):179. doi: 10.30737/jimek.v1i2.311.

Putranto, A. T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Printex Jaya Sembada Di Serpong Tangerang. Jurnal Perkusi Pemasaran,Keuangan & Sumber Daya Manusia, 145-151.

Tjiptono, Fandy., & Chandra Gregorius. (2021). Service, Quality, dan Satisfaction.Yogyakarta:CV Andi Offset.

Wisnu, A. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Aulia Pratama* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).





## LAMPIRAN 1 HASIL ANALISIS DATA

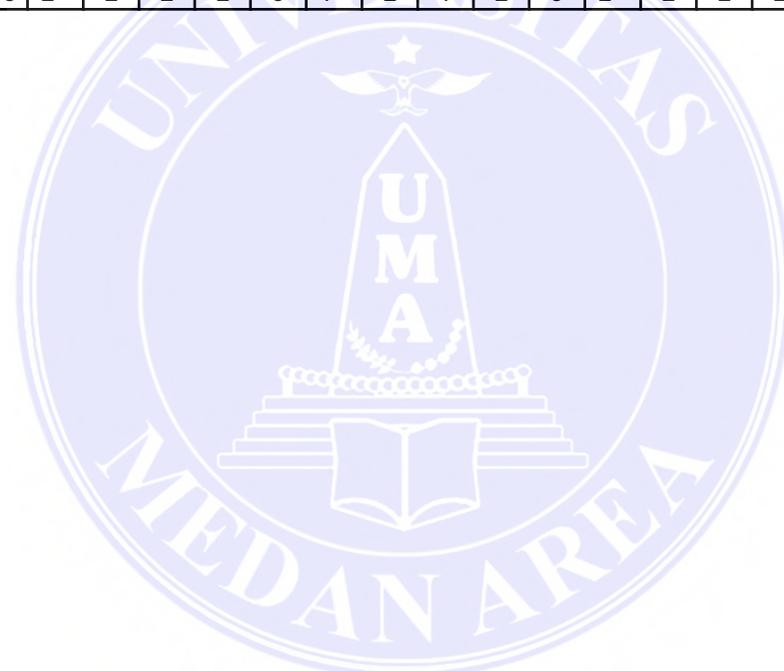
### 1. Skala kualitas pelayanan (valid)

NO	NAMA	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	27	28	29	JUMLAH
1	SRS	1	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	64
2	CVS	1	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	3	1	1	2	3	2	2	2	3	3	60
3	RM	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	3	2	2	2	3	3	1	1	3	2	1	57
4	JAS	2	2	2	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	52
5	CYP	2	2	2	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	3	2	3	3	2	2	3	2	56
6	LNS	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	3	1	52
7	AM	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	63
8	SAP	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	53
9	RDT	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	60
10	BJG	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	61
11	TES	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	78
12	BS	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	2	4	2	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	54
13	AP	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	85
14	DS	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	60
15	RH	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	64
16	RN	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	96
17	BL	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	63
18	CVC	3	3	3	1	1	2	4	1	1	1	2	4	3	1	1	1	4	1	4	1	2	3	2	4	1	1	1	3	1	60
19	AS	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	68
20	RAH	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	1	1	2	2	2	2	4	1	4	1	2	2	3	4	2	2	4	2	2	51
21	LE	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	1	3	3	1	3	1	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	93
22	EM	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	64
23	FMP	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	69
24	HS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	82
25	RS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83
26	IR	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	49

NO	NAMA	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	27	28	29	JUMLAH	
27	JE	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	1	2	2	2	4	2	4	3	3	2	1	2	2	3	2	2	64	
28	EPS	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	54	
29	FR	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	61	
30	AL	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	70	
31	TZ	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	1	1	2	3	3	3	2	4	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	71	
32	ML	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	77	
33	YE	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	58	
34	LS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	34	
35	MS	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	68	
36	NP	2	2	2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	1	1	1	2	4	2	4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	68	
37	NPS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	4	58	
38	YA	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	96	
39	MU	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	2	3	4	88	
40	QA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	42	
41	AA	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	1	1	1	4	4	4	1	4	1	4	4	3	4	4	4	4	1	2	4	85	
42	QA	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	35
43	YZP	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	2	1	3	3	1	1	3	42	
44	AA	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	67	
45	YZ	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	77	
46	WG	2	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	2	2	3	66	
47	EDS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	4	44
48	LLT	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	49	
49	ER	2	2	2	4	4	1	2	4	4	4	4	1	2	4	1	1	3	4	3	4	2	1	4	3	1	4	4	3	2	62	
50	JRS	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	68	
51	CR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	35	
52	KA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	63	
53	YR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	4	4	1	1	4	45	
54	YT	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	1	1	37	
55	NZ	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	4	4	1	1	4	44	
56	EB	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	78	
57	SD	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	70	
58	MA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	4	4	3	1	4	46	
59	AN	3	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	1	3	3	4	3	3	59	

NO	NAMA	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	27	28	29	JUMLAH	
60	BD	2	2	2	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	45	
61	DP	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	63		
62	DH	4	4	4	1	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	1	1	4	4	1	50	
63	DS	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	2	2	3	3	2	4	3	71		
64	LZ	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	84	
65	MB	3	3	3	1	1	1	3	4	4	4	2	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	1	3	3	1	3	3	80
66	EZ	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	50	
67	HO	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	59	
68	ID	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	67
69	JD	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	82
70	SI	4	4	4	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	4	2	56	
71	LK	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	4	44	
72	MK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	73	
73	MR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	4	44	
74	NM	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	85
75	MRE	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	60
76	SB	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	1	56	
77	SA	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	74
78	AS	1	1	1	2	2	1	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	1	3	1	2	1	2	3	1	1	2	1	1	52	
79	PP	2	2	2	3	3	1	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2	3	1	1	3	2	1	60	
80	RL	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	63
81	TG	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	65
82	JH	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	2	1	3	1	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	75
83	DD	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	3	1	3	2	1	2	3	3	3	1	1	3	50	
84	LP	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	2	1	66	
85	DG	2	2	2	4	4	2	2	1	1	1	2	2	2	2	4	4	2	1	2	1	1	1	1	3	1	3	3	2	2	3	62
86	ES	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	89
87	FT	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	1	3	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	86
88	GI	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	92	
89	MHU	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	3	1	3	2	2	3	1	2	2	3	4	2	75	
90	MWP	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	71	
91	HH	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	1	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	2	68
92	DSD	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	70	

NO	NAMA	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	27	28	29	JUMLAH
93	FN	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	3	1	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	73
94	JB	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	2	67
95	TW	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	1	1	1	3	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	70
96	ELS	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	60
97	WH	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	69	
98	DP	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	70
99	EE	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	1	1	3	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	72
100	KL	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	67



2. Skala kepuasan pelanggan (Valid)

NO	NAMA	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	27	28	29	30	JUMLAH	
1	SRS	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	72	
2	CVS	2	2	2	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	73	
3	RM	2	2	2	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	77	
4	JAS	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	75	
5	CYP	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	73	
6	LNS	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	4	73	
7	AM	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	80	
8	SAP	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	60	
9	RDT	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	72	
10	BJG	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	77	
11	TES	1	3	2	1	1	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	59	
12	BS	2	4	1	2	2	4	1	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	48	
13	AP	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	3	2	4	2	3	2	2	2	4	2	4	2	3	2	1	2	2	78	
14	DS	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	56
15	RH	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	1	58	
16	RN	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	71	
17	BL	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	80	
18	CVS	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	1	1	2	3	1	3	2	1	2	3	2	3	1	1	2	2	3	61	
19	AS	4	2	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	3	2	1	2	3	2	3	2	4	2	4	2	3	2	2	3	2	87	
20	RAH	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	1	2	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	44	
21	LE	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	89
22	EM	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	
23	FMP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	87	
24	HS	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	72	
25	RS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	2	4	4	86
26	IR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	
27	JE	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	47	
28	EPS	4	2	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	1	1	4	2	4	2	3	3	3	2	2	58	
29	FR	4	1	4	4	4	1	4	4	1	2	4	4	4	2	3	4	1	2	1	3	1	4	1	4	1	2	3	3	2	1	79	
30	AL	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	1	2	3	2	3	3	2	3	2	71	

NO	NAMA	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	27	28	29	30	JUMLAH
31	TZ	3	1	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	3	2	2	1	65
32	ML	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	94	
33	YE	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	3	2	4	1	3	1	2	1	2	1	2	1	3	2	3	1	57	
34	LS	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	42	
35	MS	4	1	4	4	4	1	4	4	1	1	4	4	4	1	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	4	4	1	75	
36	NP	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	61	
37	NPS	3	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	1	2	2	1	1	1	2	2	3	1	3	1	1	2	1	1	57	
38	YA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	93	
39	MU	4	1	4	4	4	1	4	4	1	1	4	4	4	1	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	4	4	1	75	
40	AKG	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	32	
41	AA	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	38	
42	QA	1	3	1	1	1	3	1	1	3	2	1	1	1	2	2	1	3	2	3	1	1	1	3	1	3	2	2	2	2	54	
43	YZP	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	43	
44	AA	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	69	
45	YZ	4	1	4	4	4	1	4	4	1	1	4	4	4	1	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	4	4	1	75	
46	WG	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	41	
47	EDS	4	1	4	4	4	1	4	4	1	1	4	4	4	1	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	4	4	1	45	
48	LLT	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	52	
49	ER	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	59
50	JRS	4	1	4	4	4	1	4	4	1	1	4	4	4	1	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	4	4	1	75	
51	CR	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	2	1	1	1	1	4	48	
52	KA	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	64	
53	YR	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	75	
54	YT	4	2	4	4	4	2	4	4	2	1	4	4	4	1	2	4	2	1	2	2	1	4	2	4	2	1	2	1	1	77	
55	NZ	4	1	4	4	4	1	4	4	1	2	4	4	4	2	3	3	1	2	1	1	1	4	1	4	1	2	3	3	2	46	
56	EB	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	76	
57	SD	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	3	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	70	
58	MA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	
59	AN	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	55	
60	BD	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	41	
61	DP	1	2	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	54	
62	DH	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	44	
63	DS	4	1	4	4	4	1	4	4	1	1	4	4	4	1	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	4	4	1	75	

NO	NAMA	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	27	28	29	30	JUMLAH	
64	LZ	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3	2	1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	2	59	
65	MB	4	1	4	4	4	1	4	4	1	1	4	4	4	1	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	4	4	1	1	75	
66	EZ	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	62		
67	HD	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	50	
68	ID	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	1	64	
69	JD	4	1	4	4	4	1	4	4	1	2	4	4	4	2	3	4	1	2	1	2	1	4	1	4	1	2	3	4	1	1	78	
70	SI	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	44	
71	LK	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	45	
72	MK	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	75	
73	MR	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	42	
74	NM	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	1	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	1	1	1	2	4	96
75	MRE	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	1	2	69	
76	SB	3	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	53	
77	SA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	1	2	3	88
78	AS	1	3	1	1	1	3	1	1	3	2	1	1	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	1	3	2	3	3	4	3	54
79	PP	1	3	1	1	1	3	1	1	3	4	1	1	1	4	2	2	3	4	3	2	4	1	3	1	3	4	2	3	4	3	60	
80	PL	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	4	3	3	1	2	4	3	3	3	1	4	2	70	
81	TG	2	3	3	3	2	4	2	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	63	
82	JH	2	2	2	3	2	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	4	3	3	4	3	3	3	65	
83	DO	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	51	
84	LP	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	79	
85	DG	1	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	60	
86	ES	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	78	
87	FT	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	1	4	3	4	4	3	3	2	83	
88	GI	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	79	
89	MHU	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	1	4	3	3	3	3	3	2	79	
90	MWP	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	79	
91	HH	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	4	3	67	
92	DSD	2	2	2	3	2	4	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	2	73	
93	FN	2	2	2	3	2	3	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	2	79	
94	JB	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	4	1	3	2	3	3	3	3	1	76	
95	TW	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	1	4	3	4	4	3	3	3	83	
96	ELS	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	2	3	2	75	

NO	NAMA	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	27	28	29	30	JUMLAH
97	WH	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	4	2	3	2	77
98	DP	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	4	3	3	2	3	2	1	77
99	EE	3	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	1	75
100	KL	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	4	3	4	3	3	3	1	81



## UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 2/5/24

Access From (repository.uma.ac.id)2/5/24

3. Skala kualitas pelayanan

NO	NAMA	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	27	28	29	30	31	32	33	34	35	JUMLAH	
1	SRS	1	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	79	
2	CVS	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	1	2	3	1	2	1	2	3	2	2	2	3	3	75		
3	RM	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1	1	3	2	2	3	2	3	3	1	1	3	2	1	72		
4	JAS	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	1	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	65		
5	CYP	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	2	2	3	2	69		
6	LNS	3	3	3	3	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	66	
7	AM	3	3	3	3	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	77	
8	SAP	2	2	2	3	3	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	1	3	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	68	
9	RDT	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	74	
10	BJG	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	75	
11	TES	3	3	3	3	3	2	4	1	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	98	
12	BS	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	1	3	2	3	3	2	2	4	4	2	4	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	108	
13	AP	3	3	3	1	1	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	1	2	3	4	3	3	4	3	3	102	
14	DS	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	3	1	2	3	4	4	4	4	3	4	115
15	RH	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	82
16	RN	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	2	3	1	2	3	4	4	4	4	3	4	110
17	BL	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	81
18	CVC	3	3	3	1	1	2	3	4	1	1	1	2	4	4	2	3	2	1	4	1	1	4	1	4	1	2	2	3	2	4	1	1	1	3	1	77	
19	AS	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	81	
20	RAH	2	2	2	2	2	4	1	2	4	4	4	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	4	1	4	1	2	3	2	3	4	2	2	4	2	2	79	
21	LE	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	1	3	1	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	109	
22	EM	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	77
23	FMP	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	82
24	HS	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	94
25	RS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97
26	IR	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	80
27	JE	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	3	3	3	1	3	2	2	2	4	2	4	3	4	3	2	1	2	2	3	2	2	81	
28	EPS	2	2	2	2	2	1	2	1	2		2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	66	
29	FR	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	73

NO	NAMA	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	27	28	29	30	31	32	33	34	35	JUMLAH	
30	AL	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	123	
31	TZ	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	1	2	1	4	2	3	3	4	3	3	2	4	2	4	2	3	2	2	2	4	4	2	2	4	90	
32	ML	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	93	
33	YE	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	128
34	LS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	40
35	MS	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	1	1	3	2	3	2	2	3	1	3	2	2	2	3	3	2	2	83	
36	NP	2	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	4	1	1	2	4	2	4	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	86	
37	NPS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	4	47	
38	YA	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	83
39	MU	3	3	3	4	4	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	4	104
40	QA	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	93	
41	AA	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	1	4	1	4	1	4	4	1	4	4	1	4	1	4	4	1	3	4	4	4	4	4	1	2	4	103
42	QA	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	44	
43	YZP	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	1	4	1	4	1	4	1	2	1	3	3	1	1	3	66	
44	AA	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	82	
45	YZ	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	96	
46	WG	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	2	2	3	83	
47	EDS	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	1	4	1	4	1	4	1	1	1	4	4	1	1	4	68	
48	LLT	2	2	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2	2	2	2	1	4	2	1	2	2	2	2	2	61	
49	ER	2	2	2	4	4	1	4	2	4	4	4	4	1	1	1	2	3	4	2	1	1	3	4	3	4	1	4	4	3	1	4	4	3	2	4	97	
50	JRS	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2	79
51	CR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	4	2	1	1	1	1	46	
52	KA	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	81	
53	YR	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	4	1	4	1	4	1	4	1	1	1	4	1	4	1	4	1	1	1	4	4	1	1	4	69	
54	YT	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	44
55	NZ	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	1	4	1	4	1	4	1	1	1	4	4	1	1	4	68	
56	EB	3	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	3	1	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	118
57	SD	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	84
58	MA	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	1	4	1	4	1	4	1	1	1	4	4	3	1	4	70	
59	AN	3	3	3	4	4	1	3	4	4	4	4	4	1	3	3	2	3	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	1	4	3	1	3	3	4	3	3	108
60	BD	2	2	2	4	4	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	2	2	1	56
61	DP	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	81	
62	DH	4	4	4	1	1	2	3	1	4	4	4	4	1	4	1	4	1	4	1	4	4	4	4	1	4	1	4	1	4	4	1	1	4	4	1	98	

NO	NAMA	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	27	28	29	30	31	32	33	34	35	JUMLAH
63	DS	4	4	4	4	4	4	1	4	2	2	2	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	1	4	1	4	1	4	1	2	2	3	3	2	4	3	92
64	LZ	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	97
65	MB	3	3	3	1	1	1	3	3	4	4	4	2	2	1	3	1	3	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	1	3	3	1	3	3	96
66	EZ	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	59	
67	HO	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	70
68	ID	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	80
69	JD	3	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2	4	1	3	2	3	2	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	93
70	SI	4	4	4	2	2	1	4	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	4	2	66
71	LK	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	1	4	1	4	1	4	1	1	1	4	4	1	1	4	68
72	MK	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	85
73	MR	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	1	4	1	4	1	4	1	1	1	4	4	1	1	4	68
74	NM	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	2	2	2	2	2	2	2	2	2	71
75	MRE	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	71
76	SB	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	1	2	2	1	64
77	SA	1	1	1	1	1	2	3	2	3	3	3	1	2	2	4	1	3	1	4	1	1	1	4	1	4	1	4	1	1	1	2	2	1	1	2	67
78	AS	1	1	1	2	2	1	1	2	3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	1	3	1	2	3	1	2	3	1	1	2	1	1	62
79	PP	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	74
80	RL	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	81
81	TG	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	79
82	JH	2	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	2	4	1	4	3	2	1	2	4	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	91
83	DD	1	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	4	1	4	3	3	1	3	2	2	1	3	1	3	2	4	1	2	3	3	3	1	1	3	71
84	LP	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	54
85	DG	2	2	2	4	4	2	4	2	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2	4	4	2	1	2	1	1	2	1	3	1	3	3	2	2	3	76
86	ES	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	1	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4	2	102
87	FT	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	1	3	3	4	4	3	1	3	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	101	
88	GI	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	4	1	3	1	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	104
89	MHU	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	1	3	2	1	2	3	1	2	2	3	4	2	87
90	MWP	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	85
91	HH	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	1	1	3	1	3	3	1	3	2	1	2	2	3	3	2	82
92	DSD	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	84
93	FN	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	3	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	87
94	JB	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	3	3	2	79
95	TW	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	1	1	1	3	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	83

NO	NAMA	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	27	28	29	30	31	32	33	34	35	JUMLAH
96	ELS	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	71
97	WH	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	81
98	DP	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	1	2	3	3	2	1	1	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	81
99	EE	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	3	3	2	2	1	1	1	3	1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	84
100	KL	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	78



## UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 2/5/24

Access From (repository.uma.ac.id)2/5/24

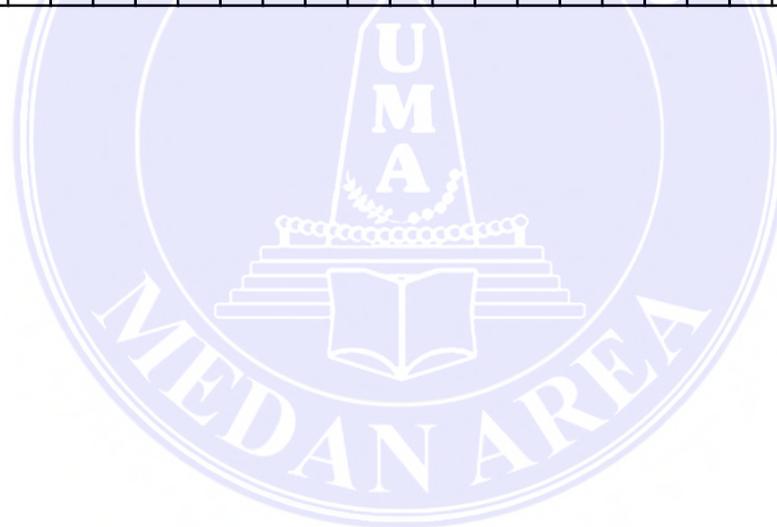
#### 4. Skala kepuasan pelanggan

NO	NAMA	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	27	28	29	30	31	32	33	34	35	JUMLAH	
1	SRS	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	85
2	CVS	2	2	2	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	86
3	RM	2	2	2	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	89	
4	JAS	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	88	
5	CYP	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	85	
6	LNS	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	86	
7	AM	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	94	
8	SAP	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	92	
9	RDT	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	86	
10	BJG	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	91	
11	TES	1	3	2	1	1	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	69	
12	BS	2	4	1	2	2	4	1	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	56	
13	AP	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	3	4	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	2	3	2	1	2	4	2	93	
14	DS	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	67	
15	RH	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3	1	67	
16	RN	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	84	
17	BL	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	3	4	3	93	
18	CVS	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	4	2	3	1	1	2	3	3	1	3	2	1	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	3	73	
19	AS	4	2	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	1	4	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	4	2	2	4	2	3	2	2	3	2	2	96	
20	RAH	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	2	2	1	4	1	1	2	1	1	4	1	1	4	1	1	1	1	1	53	
21	LE	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	68	
22	EM	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	104	
23	FMP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	99	
24	HS	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	86	
25	RS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	2	4	1	4	120	
26	IR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	36	
27	JE	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	54	
28	EPS	4	2	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	2	4	2	3	3	3	2	2	3	2	1	1	4	2	4	4	2	3	3	3	2	2	2	100	

NO	NAMA	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	27	28	29	30	31	32	33	34	35	JUMLAH	
29	FR	4	1	4	4	4	1	4	4	1	2	4	4	1	4	1	2	3	4	1	1	2	1	3	1	4	1	1	4	1	2	3	3	2	3	1	86	
30	AL	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	1	3	3	3	1	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	81	
31	TZ	3	1	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	2	3	1	2	3	3	1	1	2	1	2	1	3	1	2	3	1	2	3	2	2	4	1	75	
32	ML	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	1	4	2	4	2	3	2	2	4	2	3	2	4	2	3	4	2	4	2	4	2	3	2	105	
33	YE	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	4	3	1	3	1	2	1	2	1	3	2	1	3	2	3	1	4	1	69	
34	LS	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	47	
35	MS	4	1	4	4	4	1	4	4	1	1	4	4	1	4	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	4	1	1	4	4	1	4	1	86
36	NP	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	71
37	NPS	3	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	4	3	1	1	2	1	1	3	1	67
38	YA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	106	
39	MU	4	1	4	4	4	1	4	4	1	1	4	4	1	4	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	4	1	1	4	4	1	4	1	86
40	AKG	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	39
41	AA	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	2	46
42	QA	1	3	1	1	1	3	1	1	3	2	1	1	1	1	3	2	2	1	2	3	2	3	1	1	1	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	65	
43	YZP	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	48	
44	AA	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	82	
45	YZ	4	1	4	4	4	1	4	4	1	1	4	4	1	4	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	4	1	1	4	4	1	4	1	86
46	WG	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	49
47	EDS	4	1	4	4	4	1	4	4	1	1	4	4	1	4	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	4	1	1	4	4	1	4	1	86
48	LLT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	116
49	ER	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	68
50	JRS	4	1	4	4	4	1	4	4	1	1	4	4	1	4	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	4	1	4	4	1	1	4	4	1	4	1	86	
51	CR	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	4	2	1	57
52	KA	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	3	1	2	3	2	54	
53	YR	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	87	
54	YT	4	2	4	4	4	2	4	4	2	1	4	4	1	4	2	1	2	4	1	2	1	2	2	1	4	2	4	4	2	1	2	1	1	3	2	88	
55	NZ	4	1	4	4	4	1	4	4	1	2	4	4	1	4	1	2	3	3	2	1	2	1	1	1	4	1	4	4	1	2	3	3	2	3	1	87	
56	EB	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	3	2	88	
57	SD	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	81	
58	MA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	41	

NO	NAMA	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	27	28	29	30	31	32	33	34	35	JUMLAH	
59	AN	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	65
60	BD	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	72	
61	DP	1	2	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	3	1	2	3	2	1	4	2	3	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	68	
62	DH	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	50
63	DS	4	1	4	4	4	1	4	4	1	1	4	4	1	4	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	4	1	1	4	4	1	4	1	86
64	LZ	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	3	2	1	1	2	2	4	2	2	3	1	1	1	3	2	73	
65	MB	4	1	4	4	4	1	4	4	1	1	4	4	1	4	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	4	1	1	4	4	1	4	1	86
66	EZ	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	73	
67	HD	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	1	59
68	ID	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	3	1	1	2	1	55
69	JD	4	1	4	4	4	1	4	4	1	2	4	4	3	4	1	2	3	4	4	1	2	1	2	1	4	1	4	4	1	2	3	4	1	4	1	94	
70	SI	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	3	2	54
71	LK	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	65	
72	MK	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	87
73	MR	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	72
74	NM	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	1	1	4	4	4	1	4	4	3	4	4	2	4	4	1	1	1	2	3	4	110	
75	MRE	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	1	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	2	2	4	4	1	4	2	102	
76	SB	3	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	59	
77	SA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	1	2	1	3	102	
78	AS	1	3	1	1	1	3	1	1	3	2	1	1	4	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	2	1	3	2	3	3	4	2	3	78
79	PP	1	3	1	1	1	3	1	1	3	4	1	1	3	1	3	4	2	2	2	3	4	3	2	4	1	3	2	1	3	4	2	3	4	3	3	83	
80	PL	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	4	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	1	2	3	4	3	3	3	1	4	2	82	
81	TG	2	3	3	3	2	4	2	1	3	3	2	2	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	2	94	
82	JH	2	2	2	3	2	3	2	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	2	3	92	
83	DO	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	2	94	
84	LP	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	90	
85	DG	1	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	88	
86	ES	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	2	3	91	
87	FT	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	1	3	4	3	4	4	3	3	2	2	95	
88	GI	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	92	

NO	NAMA	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	27	28	29	30	31	32	33	34	35	JUMLAH
89	MHU	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3	2	91
90	MWP	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	93
91	HH	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	23	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	112
92	DSD	2	2	2	3	2	4	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	85
93	FN	2	2	2	3	2	3	2	1	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	3	2	90
94	JB	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	1	3	3	2	3	3	3	3	2	1	88
95	TW	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	1	33	4	3	4	4	3	3	2	3	125
96	ELS	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	88
97	WH	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	3	2	90
98	DP	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	3	2	3	1	89
99	EE	3	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	1	86
100	KL	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	3	1	93



**LAMPIRAN 2**  
**SKALA KUALITAS PELAYANAN (X) DAN KEPUASAN**  
**PELANGGAN (Y)**



## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS TRANS METRO DELI MEDAN

### A. PENDAHULUAN

**Kepada Yth,**

Pelanggan Bus Trans Metro Deli Medan

Di tempat

Assalamualaikum Wr, Wb.

Dalam rangka menyusun skripsi untuk strata-1/ S1 Studi Psikologi Fakultas Psikologi di Universitas Medan Area (UMA) Medan, dengan ini saya mohon kesediaan Bapak, Ibu, Saudara/I untuk menjadi responden dalam penelitian saya. Kelengkapan jawaban akan sangat mempengaruhi hasil analisis serta setiap jawaban anda merupakan bantuan yang tidak ternilai bagi penelitian ini. Adapun kriteria yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini adalah:

1. Pelanggan yang sudah pernah menggunakan jasa bus Trans Metro Deli minimal 2 kali
2. Pelanggan berusia minimal 17 tahun

Data pribadi Bapak Ibu, Sudara/I tidak akan dipublikasikan, sehingga anda dapat memberikan opini secara bebas. Kerahasiaan informasi yang diperoleh akan dijaga dengan sangat baik dan informasi tersebut hanya akan digunakan untuk kepentingan akademik. Atas dukungan dan partisipasinya saya mengucapkan banyak terima kasih.

Wasalamualaikum Wr, Wb

Hormat saya

Enjel Rohulina Purba

NPM. 198600444

## B. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Inisial :
2. Jenis kelamin :
3. Usia :
4. Pekerjaan :

## C. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Saudara diminta mengisi pernyataan yang sesuai dengan saudara sekalian, dengan cara memberikan tanda silang (X) pada kolom yang sudah disediakan dibawah ini. Setiap jawaban saudara tidak mewujudkan salah atau benar.

### BENTUK PERNYATAAN

SS: SANGAT SETUJU

S : SETUJU

TS: TIDAK SETUJU

STS : SANGAT TIDAK SETUJU

Contoh pengisian kuesioner

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Saya menggunakan Trans Metro Deli setiap hari				X
2	Saya merekomendasikan Teman menggunakan Bus		X		

### 1. Variabel kualitas pelayanan

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Bus yang beroperasi setiap harinya cukup sehingga tidak perlu berlomba mendapatkan bus				
2	Saya diberikan informasi cara membayar ongkos dengan mudah				
3	Pengemudi bus Trans Metro Deli mengemudi sesuai rute yang ditetapkan				
4	Bus Trans Metro Deli tertib berlalu lintas				
5	Saya selalu menerima informasi perubahan rute atau aturan penggunaan Bus				
6	Bus Trans Metro Deli cepat untuk membantu keluhan saya				
7	Saya dapat melihat papan informasi untuk melihat halte yang akan tiba				
8	Pegangan tangan ( <i>handgrip</i> ) jumlahnya sudah memadai ketika kursi sudah penuh				
9	Petugas memiliki pengetahuan akan pelayanan bus trans metro deli				
10	Fasilitas kesehatan berupa alat P3K sudah tersedia di dalam bus				
11	Proses membayar ongkos non tunai ( <i>Qris</i> ) terlalu sering mengalami gangguan jaringan				
12	Lokasi halte strategis / tepat ketempat tujuan saya				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
13	Petugas membantu dengan sopan				
14	Petugas selalu memastikan pelanggan sudah aman dan sesuai prosedur sebelum bus jalan				
15	Keluhan saya ditangani dengan cepat dan tepat waktu				
16	Saya selalu disapa dengan keramahan pengemudi bus				
17	Bus Trans Metro Deli Medan memiliki Fasilitas yang lengkap				
18	Karyawan Bus Trans Metro Deli selalu Menggunakan Seragam Yang Rapi				
19	AC pada bus selalu berfungsi baik				
20	Waktu tempuh perjalanan bus sesuai atau lebih cepat dibandingkan transportasi lainnya				
21	Saya harus menunggu lama di halte ketika akan menggunakan jasa Bus Trans Metro Deli				
22	Saya kesulitan membayar ongkos karena uang tunai tidak diterima				
23	Bus Trans Metro Deli Medan melaju dengan kecepatan tinggi				
24	Tidak tersedia Informasi/ petunjuk di dalam bus				
25	Petugas bus trans metro deli lama merespon kendala				
26	saya harus fokus memperhatikan jalan agar halte saya tidak lewat karena tidak ada tanda- tanda yang				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
	disediakan				
27	Saya harus meminta bantuan berulang ulang kali agar keluhan saya diatasi				
28	Petugas Tidak menyiapkan pertolongan pertama jika ada pelanggan yang membutuhkan				
29	Proses membayar ongkos sangat berbelit belit dan lama				
30	Petugas bus selalu berbicara dengan nada tinggi				
31	Petugas tidak peduli penumpang sudah duduk atau belum dan langsung menjalankan bus				
32	Saya tidak menemukan tata cara dan tempat penyampaian kritik dan saran setelah menggunakan bus				
33	Jumlah kursi pelanggan kurang banyak				
34	Petugas Bus Trans Metro Deli menggunakan pakaian yang paling bagus yang mereka miliki				
35	Bus sangat panas karena tidak ada pendingin udara				

## 2. Variabel Kepuasan pelanggan

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Pelayanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya				
2	Fasilitas penunjang yang diperoleh pelanggan sesuai dengan yang saya butuhkan				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
3	Dengan harga tersebut saya merasa pelayanan yang saya terima tepat sasaran				
4	Memiliki jam operasional sesuai dengan kebutuhan				
5	Bus Trans Metro Deli sangat nyaman dan kondusif				
6	Terdapat kursi untuk ibu hamil dan disabilitas yang membutuhkan				
7	Semua bus beroperasi sesuai jadwal				
8	Bus Trans Metro Deli Medan mengangkut pelanggan sesuai kapasitas				
9	Saya dilayani lebih baik di Metro Deli daripada bus yang sejenis				
10	Harga sesuai dengan pelayanan yang saya terima				
11	Petugas Trans Metro Deli sangat profesional				
12	Rentang waktu tunggu bus 1 dengan lainnya tidak terlalu lama				
13	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah menggunakan jasa bus trans metro deli				
14	Saya mengajak teman menggunakan bus bersama				
15	Saya akan terus menggunakan jasa Bus Trans Metro Deli ketika akan bepergian bsekerja atau kemanapun				
16	Saya merasa Menggunakan jasa Trans Metro Deli adalah pilihan yang tepat				
17	Saya menerima pelayanan yang baik dan saya merasa puas				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
18	Fasilitas dan harga yang saya terima sangat sesuai dan saya merasa puas				
19	Pelayanan yang saya terima kurang baik dan tidak setinggi ekspektasi saya				
20	Saya mendapatkan fasilitas buruk seperti kursi yang rusak dan ac bus tidak menyala				
21	Pelayanan yang saya terima kurang baik dan tidak setinggi ekspektasi saya				
22	Saya mendapatkan kursi yang rusak dan asap rokok didalam bus				
23	Saya merasa harga tersebut terlalu mahal untuk pelayanannya				
24	Pelanggan diijinkan ribut dan berjalan jalan di dalam bus				
25	Ibu hamil dan disabilitas memperoleh pelayanan yang sama dengan semua pelanggan				
26	Bus yang beroperasi sedikit sehingga terjadi penumpukan pelanggan di halte				
27	Pelayanan di bus sejenis jauh lebih bagus				
28	harga Terlalu mahal untuk pelayanan dan fasilitas yang saya terima				
29	Petugas bus melayani dengan cara masing-masing				
30	Saya berhenti menggunakan bus karena pelayanan kurang bagus				
31	Saya tidak menggunakan bus lagi karena tujuan tidak sesuai				
32	Saya menyarankan teman untuk menggunakan bus lain saja				
33	Saya tidak menggunakan bus lagi karena kurang aman dan tidak terjamin				
34	Saya Sebaiknya menggunakan jasa lain				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
	karena tidak sesuai harapan				
35	Pelayanan yang diterima kurang memuaskan dan saya merasa kecewa				



## LAMPIRAN 3

### HASIL UJI STATISTIK

#### Scale: Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,922	35

#### Item Statistic

	Mean	Std. Deviation	N
aitem_1	2,31	,837	100
aitem_2	2,36	,823	100
aitem_3	2,37	,837	100
aitem_4	2,63	,991	100
aitem_5	2,62	,993	100
aitem_6	2,20	,899	100
aitem_7	2,61	,863	100
aitem_8	2,13	,800	100
aitem_9	2,44	1,008	100
aitem_10	2,46	,999	100
aitem_11	2,46	,999	100
aitem_12	1,98	,876	100
aitem_13	2,24	1,055	100
aitem_14	2,06	,851	100
aitem_15	2,37	,991	100
aitem_16	2,09	,818	100
aitem_17	2,55	,892	100
aitem_18	2,21	,924	100
aitem_19	2,34	,945	100
aitem_20	2,14	,985	100
aitem_21	2,10	1,000	100
aitem_22	2,07	1,008	100

	Mean	Std. Deviation	N
aitem_23	2,35	1,058	100
aitem_24	2,16	,992	100
aitem_25	2,37	1,051	100
aitem_26	2,13	,787	100
aitem_27	2,45	1,038	100
aitem_28	2,01	,798	100
aitem_29	2,39	,790	100
aitem_30	2,32	,994	100
aitem_31	2,45	,914	100
aitem_32	2,46	,915	100
aitem_33	2,45	,892	100
aitem_34	2,33	,817	100
aitem_35	2,47	,915	100

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
aitem_1	78,77	270,724	,602	,918
aitem_2	78,72	271,032	,602	,918
aitem_3	78,71	271,097	,589	,918
aitem_4	78,45	269,462	,540	,919
aitem_5	78,46	269,402	,541	,919
aitem_6	78,88	271,238	,539	,919
<b>aitem_7</b>	<b>78,47</b>	<b>284,898</b>	<b>,081</b>	<b>,924</b>
aitem_8	78,95	269,543	,679	,917
aitem_9	78,64	263,748	,710	,916
aitem_10	78,62	263,915	,712	,916
aitem_11	78,62	263,895	,712	,916
aitem_12	79,10	267,889	,675	,917
<b>aitem_13</b>	<b>78,84</b>	<b>280,499</b>	<b>,181</b>	<b>,924</b>
aitem_14	79,02	273,939	,474	,920
<b>aitem_15</b>	<b>78,71</b>	<b>284,390</b>	<b>,079</b>	<b>,925</b>
aitem_16	78,99	270,838	,613	,918
<b>aitem_17</b>	<b>78,53</b>	<b>280,696</b>	<b>,218</b>	<b>,923</b>
aitem_18	78,87	271,306	,521	,919
<b>aitem_19</b>	<b>78,74</b>	<b>284,861</b>	<b>,071</b>	<b>,924</b>
aitem_20	78,94	265,633	,667	,917
aitem_21	78,98	264,949	,678	,917
aitem_22	79,01	268,697	,554	,919
aitem_23	78,73	273,007	,397	,921
aitem_24	78,92	270,014	,522	,919
aitem_25	78,71	273,097	,398	,921
aitem_26	78,95	271,604	,609	,918
<b>aitem_27</b>	<b>78,63</b>	<b>282,761</b>	<b>,120</b>	<b>,924</b>
aitem_28	79,07	274,490	,488	,919
aitem_29	78,69	272,620	,566	,919
aitem_30	78,76	270,487	,506	,919
aitem_31	78,63	273,609	,449	,920

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
aitem_32	78,62	273,672	,446	,920
aitem_33	78,63	271,852	,522	,919
aitem_34	78,75	270,977	,608	,918
aitem_35	78,61	273,776	,442	,920

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
81,08	288,014	16,971	35

**Scale: Kepuasan Pelanggan**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,896	35

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
aitem_1	2,40	,953	100
aitem_2	2,09	,842	100
aitem_3	2,56	,946	100
aitem_4	2,67	,911	100
aitem_5	2,54	,968	100
aitem_6	2,19	,940	100
aitem_7	2,33	1,006	100
aitem_8	2,43	,977	100
aitem_9	2,17	,877	100
aitem_10	2,17	,911	100
aitem_11	2,55	,947	100
aitem_12	2,33	,975	100
aitem_13	1,93	,820	100
aitem_14	2,47	,937	100
aitem_15	2,17	2,248	100
aitem_16	2,02	,876	100
aitem_17	2,47	,858	100
aitem_18	2,53	,989	100
aitem_19	2,10	,859	100
aitem_20	1,95	,757	100
aitem_21	2,16	,907	100
aitem_22	2,21	,902	100

	Mean	Std. Deviation	N
aitem_23	2,17	,888	100
aitem_24	2,05	,925	100
aitem_25	2,69	,971	100
aitem_26	1,77	,815	100
aitem_27	2,94	3,174	100
aitem_28	2,75	1,009	100
aitem_29	2,05	,821	100
aitem_30	2,20	,974	100
aitem_31	2,61	,909	100
aitem_32	2,31	,971	100
aitem_33	2,14	,921	100
aitem_34	2,61	,886	100
aitem_35	2,01	,893	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
aitem_1	78,34	310,146	,537	,891
aitem_2	78,65	313,280	,507	,892
aitem_3	78,18	308,109	,605	,890
aitem_4	78,07	305,702	,709	,889
aitem_5	78,20	309,253	,555	,891
aitem_6	78,55	313,260	,450	,893
aitem_7	78,41	312,487	,439	,893
aitem_8	78,31	311,812	,473	,892
aitem_9	78,57	312,227	,520	,892
aitem_10	78,57	315,157	,406	,893
aitem_11	78,19	308,458	,594	,890
aitem_12	78,41	312,204	,463	,892
<b>aitem_13</b>	<b>78,81</b>	<b>320,499</b>	<b>,270</b>	<b>,895</b>
aitem_14	78,27	309,007	,583	,891
<b>aitem_15</b>	<b>78,57</b>	<b>306,005</b>	<b>,230</b>	<b>,903</b>
aitem_16	78,72	317,678	,341	,894
aitem_17	78,27	313,048	,504	,892
aitem_18	78,21	304,693	,678	,889
<b>aitem_19</b>	<b>78,64</b>	<b>322,718</b>	<b>,183</b>	<b>,896</b>
aitem_20	78,79	314,996	,504	,892
aitem_21	78,58	314,004	,444	,893
aitem_22	78,53	309,383	,596	,891
aitem_23	78,57	312,530	,503	,892
aitem_24	78,69	313,590	,447	,893
aitem_25	78,05	304,412	,701	,889
aitem_26	78,97	319,221	,317	,894
<b>aitem_27</b>	<b>77,80</b>	<b>292,990</b>	<b>,240</b>	<b>,915</b>
aitem_28	77,99	303,040	,713	,888
aitem_29	78,69	311,893	,570	,891

aitem_30	78,54	312,271	,461	,892
aitem_31	78,13	312,256	,499	,892

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items	
80,74	329,103	18,141	35	
aitem_32	78,43	310,914	,504	,892
aitem_33	78,60	313,273	,459	,892
<b>aitem_34</b>	<b>78,13</b>	<b>320,114</b>	<b>,259</b>	<b>,895</b>
aitem_35	78,73	312,563	,498	,892

**NPar Tests**

**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kualitas Pelayanan	100	64,13	14,047	34	96
Kepuasan Pelanggan	100	65,73	15,161	30	96

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
N	100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	64,13
	Std. Deviation	14,047
	Absolute	,062
Most Extreme Differences	Positive	,062
	Negative	-,054
Kolmogorov-Smirnov Z	,624	1,304
Asymp. Sig. (2-tailed)	,831	,067

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## Means Report

### Kepuasan pelanggan

Kualitas Pelayanan	Mean	N	Std. Deviation
34	42,00	1	.
35	51,00	2	4,243
37	77,00	1	.
42	37,50	2	7,778
44	44,50	4	1,732
45	58,00	2	24,042
46	31,00	1	.
49	41,00	2	15,556
50	52,33	3	9,074
51	44,00	1	.
52	67,33	3	11,590
53	60,00	1	.
54	53,00	2	7,071
56	56,67	3	14,844
57	77,00	1	.
58	57,00	2	,000
59	52,50	2	3,536
60	66,57	7	7,458
61	78,00	2	1,414
62	59,50	2	,707
63	69,60	5	11,082
64	59,00	4	10,231
65	63,00	1	.
66	60,00	2	26,870
67	72,50	4	7,506
68	73,00	5	9,798
69	82,00	2	7,071
70	74,80	5	5,310
71	73,00	3	7,211
72	75,00	1	.
73	77,00	2	2,828
74	88,00	1	.
75	72,00	2	9,899
77	84,50	2	13,435
78	67,50	2	12,021
80	75,00	1	.
82	75,00	2	4,243
83	86,00	1	.
84	59,00	1	.
85	70,67	3	29,687
86	83,00	1	.
88	75,00	1	.
89	78,00	1	.
92	79,00	1	.
93	89,00	1	.
96	82,00	2	15,556
<b>Total</b>	<b>65,73</b>	<b>100</b>	<b>15,161</b>

## Anova Test

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Kepuasan Pelanggan * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	15774,829	45	350,552	2,712	,000
		Linearity	8995,765	1	8995,765	69,586	,000
		Deviation from Linearity	6779,064	44	154,070	1,192	,268
	Within Groups	6980,881	54	129,276			
	Total	22755,710	99				

## Measures of association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan Pelanggan * Kualitas Pelayanan	,629	,395	,833	,693

## Regression

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,629 <sup>a</sup>	,395	,389	11,849	1,631

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8995,765	1	8995,765	64,069	,000 <sup>b</sup>
	Residual	13759,945	98	140,408		
	Total	22755,710	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

A. Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	22,212	5,564		3,992	,000		
	Kualitas Pelayanan	,679	,085	,629	8,004	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

B. Coefficient Correlations <sup>a</sup>			
Model			Kualitas Pelayanan
1	Correlations	Kualitas Pelayanan	
	Covariances	Kualitas Pelayanan	

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Collinearity Diagnostics <sup>a</sup>					
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kualitas Pelayanan
1	1	1,977	1,000	,01	,01
	2	,023	9,284	,99	,99

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Casewise Diagnostics <sup>a</sup>				
Case Number	Std. Residual	Kepuasan Pelanggan	Predicted Value	Residual
41	-3,535	38	79,89	-41,892

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

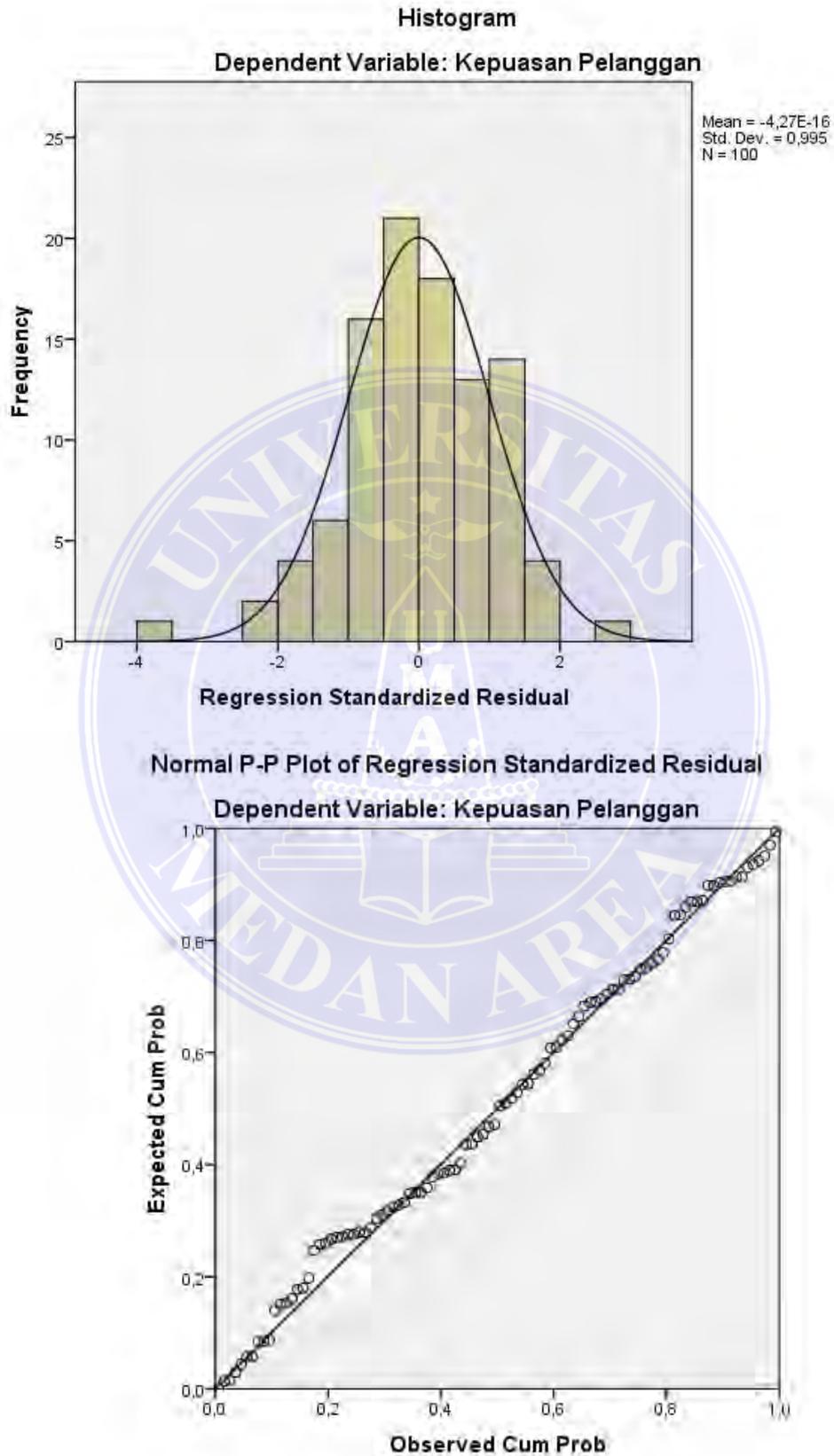
**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

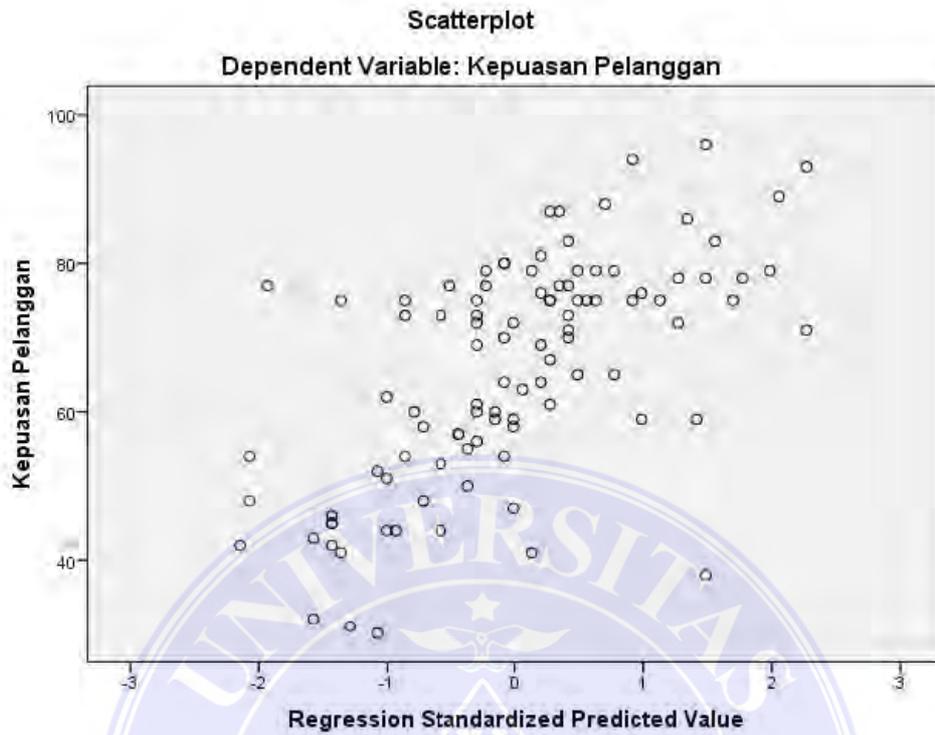
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	45,28	87,36	65,73	9,532	100
Residual	-41,892	29,680	,000	11,789	100
Std. Predicted Value	-2,145	2,269	,000	1,000	100
Std. Residual	-3,535	2,505	,000	,995	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



## Charts





## LAMPIRAN 4

### SURAT PENELITIAN DAN SURAT SELESAI PENELITIAN

 **PT. MEDAN BUS TRANSPORT**  
**PENGANGKUTAN UMUM**  
Kantor : Jl. Menteng VII No. 15 Telp. (061) 7850444  
Medan, 19 Juni 2023

Nomor : 230/SIP/MBT-TMD/VI/2023  
Lampiran : -  
Hal : Izin Penelitian

Kepada Yth,  
Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat  
Universitas Medan Area  
di – Tempat

Dengan hormat,

Merujuk pada surat Nomor : 1356/FPSI/01.10/VI/2023, tanggal 15 Juni 2023 perihal Izin Penelitian, dengan ini kami sampaikan bahwa permohonan bapak pada prinsipnya kami setujui, atas nama mahasiswa/i berikut :

Nama : Enjel Rohulina Purba  
NPM : 198600444  
Program Studi : Ilmu Psikologi  
Fakultas : Psikologi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Trans Metro Deli Medan

Dapat melaksanakan penelitian di PT. Medan Bus Transport selama 3 (tiga) hari mulai tanggal 21 Juni 2023 s/d 23 Juni 2023.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Hormat kami,  
PT. Medan Bus Transport

  
Renward Parapat  
Manager

*Arsip*



**PT. MEDAN BUS TRANSPORT  
PENGANGKUTAN UMUM**

Kantor : Jl. Menteng VII No. 15 Telp. (061) 7850444

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 237/S.KET/MBT-BTSTMD/VI/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Renward Parapat  
Jabatan : Manager  
Alamat : Jl. Menteng VII No. 15 Telp. (061) 7850444

Dengan ini menerangkan bahwa yang bersangkutan dibawah ini :

Nama : Enjel Rohulina Purba  
NPM : 198600444  
Program Studi : Ilmu Psikologi  
Fakultas : Psikologi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Trans Metro Deli Medan

Yang bersangkutan telah selesai melakukan penelitian di PT. Medan Bus Transport (Trans Metro Deli) selama 3 (tiga) hari mulai tanggal 21 Juni 2023 s/d 23 Juni 2023.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 26 Juni 2023  
PT. Medan Bus Transport



**Renward Parapat**  
Manager

Tembusan :  
Arsip



# UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223  
Kampus II Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Selayu Nomor 70 A ☎ (061) 8229502 📠 (061) 8228331 Medan 20122  
Website: [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-Mail: [univ\\_medanarea@uma.ac.id](mailto:univ_medanarea@uma.ac.id)

Nomor : 1356/FPSI/01.10/VI/2023  
Lampiran : -  
Hal : Penelitian

15 Juni 2023

Yth. Bapak/Ibu Pimpinan  
PT. Medan Bus Transport  
di  
Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Enjel Rohulina Purba  
NPM : 198600444  
Program Studi : Ilmu Psikologi  
Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data di PT. Medan Bus Transport, Jl. Menteng VII No. 15 Medan Tenggara, Kec. Medan Denai, Kota Medan, Sumatera Utara guna penyusunan skripsi yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Trans Metro Deli Medan*".

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, dan apabila telah selesai melakukan penelitian maka kami harapkan Bapak/Ibu dapat mengeluarkan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

An. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian Dan  
Pengabdian Kepada Masyarakat



Lutfi Alifra, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan  
- Mahasiswa Ybs  
- Arsip



## LAMPIRAN 5

### DOKUMENTASI PENELITIAN





