

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.

[http : // blogger_Viens.blogspot.co.id/2013/01/Kualitas-produk](http://blogger_Viens.blogspot.co.id/2013/01/Kualitas-produk)

Didik Hariyanto, Memenangkan Persaingan Bisnis Produk Pengangkutan Melalui Marketing *Public Relations*, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 4, No. 1, April 2014.

Hasan, Ali, 2013, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service-CAPS

Kotler, Philip, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Penerjemah: Bob Sabran, Jakarta: Erlangga.

Moenir, H. A. S. 2012, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.

Soekadijo, R.G, 2011, *Anatomi Pariwisata*, Jakarta : Manajemen Usahawan Lembaga Management FE UI

Soetjipto, Budi W. 2011, *Service Quality*, Jakarta: Manajemen Usahawan – Lembaga Management FE – UI.

Subroto, Budiarto dan Dolly Sutajaya Nasution, 2013, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Manajemen Usahawan Lembaga Management FE UI.

Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang, 2014, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service-CAPS.

Sunyoto, Danang, 2014, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran, Konsep, Strategi dan Kasus*, Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service-CAPS.

Surakhmad, Winarno, 2011, *Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar Metode dan Tehknik*, Bandung: Tarsito.

Siri Hastuti, Pengaruh Orientasi Pasar Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kinerja Pemasaran Maskapai Penerbangan Lion Air. (Effect Of Market Orientation And Customer Value On Marketing Performance Of Lion Airlines Corporation), *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern*, Vol. 3 Januari-Juni 2012.

Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia, 2012, *Penerapan Sistem Kualitas Dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Total Quality Service*, Jakarta: Manajemen Usahawan Lembaga Management FE UI.

_____, 2015, *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*, Yogyakarta: Andi Offset.

_____, 2014, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset.

Skripsi:

Ari Susanto Wibowo, Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Penumpang Angkutan Kota Di Kota Purwokerto, Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, 2013.

Barta Andrean Barus, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Strategi Harga (Tarif) Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa (Survei Pada Kereta Api Argo Parahyangan), Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Pasundan, Bandung, 2012.

Zuhra, Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT. Kereta Api (Persero) Divre I. Medan Sumatera Utara, Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, 2012

LAMPIRAN : 1

KUESIONER PENELITIAN

Medan,2016

Kepada Yth :

Bapak/Ibu Responden
Di Tempat.

Dalam rangka penulisan skripsi sebagai tugas akhir studi, saya melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Strategi Harga Terhadap kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Umum Trayek 120 Pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan“. Untuk itu saya mohon bantuan Bapak/Ibu agar sudilah kiranya mengisi kuesioner seperti terlampir dalam surat ini.

Perlu diketahui bahwa kualitas dan kepercayaan hasil penelitian ini sangat tergantung dari data yang akan diolah, untuk itu saya berharap Bapak/Ibu berkenaan memberikan jawaban sejujurnya. Informasi yang terkumpul mengenai kuesioner ini hanya dipergunakan untuk keperluan penelitian saja dan sama sekali tidak mempunyai dampak terhadap jabatan Bapak/Ibu sekalian.

Demikian permohonan saya, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Debora Kristiani Sipayung

A. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Isilah lembar pertanyaan di bawah ini tanpa kecuali sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu, berilah tanda (x) atau (√) pada kolom sebelah kanan, jawaban Bapak /Ibu tersebut tidak untuk disebar luaskan. TERIMA KASIH.

Keterangan pengisian lembar pertanyaan :

SS	=	Sangat Setuju	Nilai = 5
S	=	Setuju	Nilai = 4
RR	=	Ragu-Ragu	Nilai = 3
TS	=	Tidak Setuju	Nilai = 2
STS	=	Sangat Tidak Setuju	Nilai = 1

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nomor Urut : (diisi oleh peneliti)
2. Jenis kelamin :
3. Usia :
4. Pekerjaan :
5. Pendidikan :

INSTRUMEN KUALITAS PELAYANAN (X₁)

No	Pernyataan/Pertanyaan	SS	S	RR	STS	TS
1	Kualitas pelayanan yang baik dimunculkan dari tanggapan supir terhadap keluhan penumpang					
2	Tanggapan supir atas keadaan penumpangnya merupakan wujud dari kepedulian supir					
3	Kenyataan yang diterima oleh penumpang dalam pelayanan yang diberikan supir kurang baik					
4	Supir harus memperbaiki sikap dalam pelayanan yang diterima penumpang					
5	Tidak ada jaminan yang diberikan supir atas keselamatan penumpang					
6	Keluhan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan supir adalah kurangnya keterjaminan waktu tempuh angkutan kota					
7	Pelayanan yang diberikan supir akan memberikan dampak atas kepuasan penumpang					
8	Adanya keterpaksaan dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh supir dalam memakai jasa angkutan kota					
9	Sikap supir kurang memperhatikan rambu-rambu lalu lintas dalam pelayanan kepada penumpang					
10	Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan manfaat yang baik pula bagi angkutan kota dan penumpang					

INSTRUMEN STRATEGI HARGA (X₂)

No	Pernyataan/Pertanyaan	SS	S	RR	STS	TS
1	Kesesuaian harga berkontribusi terhadap kepuasan penumpang					
2	Adanya ketidaksinkronan antara ongkos angkutan kota dengan pelayanan yang diberikan					
3	Harga yang ditetapkan sebagai ongkos pengangkutan harus disesuaikan dengan biaya operasi angkot					
4	Potongan harga memberikan dampak terhadap kepuasan penumpang mahasiswa dan anak sekolah					
5	Potongan harga angkutan kota harus dilakukan terhadap penumpang tertentu seperti mahasiswa dan anak sekolah					
6	Potongan harga merupakan suatu bentuk kebijakan harga yang dapat menarik perhatian penumpang					
7	Dibutuhkan evaluasi terhadap sistem pembayaran angkutan kota					
8	Dalam pembayaran angkutan kota pembayaran yang baik tidak mensyaratkan hal-hal tertentu					
9	Syarat pembayaran disesuaikan dengan jarak tempuh angkutan kota					
10	Syarat pembayaran juga ditentukan oleh kenaikan harga BBM serta keputusan pemerintah bersama Organda					

INSTRUMEN KEPUASAN PENUMPANG (Y)

No	Pernyataan/Pertanyaan	SS	S	RR	STS	TS
1	Penumpang merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh supir angkutan kota trayek 120 Rahayu Medan Ceria					
2	Kepuasan penumpang digambarkan dari berulangnya penumpang menggunakan angkot dengan trayek yang sama					
3	Kepuasan penumpang akan terpengaruh oleh aktivitas supir yang mengendarai angkot yang tidak mematuhi rambu-rambu lalu lintas					
4	Supir harus mengetahui kebutuhan penumpang secara baik					
5	Penumpang yang baik adalah penumpang yang menyampaikan keluhannya kepada supir angkutan kota trayek 120 Rahayu Medan Ceria					
6	Supir yang baik adalah supir yang mengakomodasi keluhan penumpang angkutan kota trayek 120 Rahayu Medan Ceria					
7	Penumpang angkutan kota trayek 120 Rahayu Medan Ceria menaiki angkutan kota tersebut karena trayek dari angkutan kota tersebut					
8	Disebabkan keputusan trayek angkutan kota trayek 120 Rahayu Medan Ceria maka penumpang melakukan kegiatan berulang-ulang menaiki trayek tersebut					
9	Kepuasan penumpang akan memberikan akibat penumpang merekomendasikan trayek 120 Rahayu Medan Ceria					
10	Kepuasan penumpang menggambarkan adanya kesesuaian antara pelayanan dan harga yang ditetapkan oleh supir angkot					

LAMPIRAN : 2Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Resp.	Btr 1	Btr 2	Btr 3	Btr 4	Btr 5	Btr 6	Btr 7	Btr 8	Btr 9	Btr 10	Jumlah
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	42
3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	45
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
12	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	46
13	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
25	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	44
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
28	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	47
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
37	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	46
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	3	4	4	5	3	5	3	4	3	4	38
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
41	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	45
42	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
45	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	45
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
49	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	46
50	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
61	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	42
62	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
63	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	45
64	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
67	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	45
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
71	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	46
72	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

LAMPIRAN : 3Tabulasi Variabel Strategi Harga (X_2)

Resp.	Btr 1	Btr 2	Btr 3	Btr 4	Btr 5	Btr 6	Btr 7	Btr 8	Btr 9	Btr 10	Jumlah
1	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
2	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	45
3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	44
4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
5	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	24
6	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
7	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	44
8	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4	42
9	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	24
10	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
11	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
14	2	4	2	2	2	4	4	2	2	4	28
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
16	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	45
17	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	24
18	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
22	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	34
23	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	45
24	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
25	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	44
26	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4	42
27	5	3	5	5	5	3	4	5	5	3	43
28	2	4	2	2	2	4	4	2	2	4	28
29	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
33	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	33
34	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
35	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	42
36	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
38	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
39	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
40	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
41	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4	42
42	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	24
43	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46

44	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
46	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
47	2	4	2	2	2	4	4	2	2	4	28
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
49	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	45
50	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	24
51	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
54	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
55	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	34
56	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	45
57	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
58	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	44
59	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4	42
60	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
61	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	45
62	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	44
63	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
64	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	24
65	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
66	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	44
67	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4	42
68	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	24
69	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
70	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
72	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
73	2	4	2	2	2	4	4	2	2	4	28
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
75	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	45
76	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	24
77	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
80	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	46

LAMPIRAN : 4

Tabulasi Variabel Kepuasan Penumpang (Y)

Resp.	Btr 1	Btr 2	Btr 3	Btr 4	Btr 5	Btr 6	Btr 7	Btr 8	Btr 9	Btr 10	Jumlah
1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
2	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	42
3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	37
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	48
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	4	3	5	3	5	4	3	5	4	3	39
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
11	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	46
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
15	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	47
16	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	44
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
18	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	47
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	45
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
26	4	3	5	3	5	4	3	5	4	3	39
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	45
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
41	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	37
42	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	48
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20

44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
46	4	3	5	3	5	4	3	5	4	3	39
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
48	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
49	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	46
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
53	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	47
54	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	44
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
56	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	47
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
59	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	45
60	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
61	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	42
62	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	37
63	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	48
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
67	4	3	5	3	5	4	3	5	4	3	39
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
69	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
70	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	46
71	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
73	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
74	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	47
75	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	44
76	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
77	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	47
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
80	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	45

LAMPIRAN : 5

Tabulasi Jawaban Responden

Responden	Kualitas Pelayanan	Strategi Harga	Kepuasan Penumpang
1	50	46	49
2	42	45	42
3	49	44	37
4	45	46	48
5	49	24	20
6	40	46	50
7	50	44	40
8	45	42	39
9	50	24	20
10	40	46	49
11	30	49	46
12	46	40	39
13	49	46	50
14	40	28	20
15	50	50	47
16	20	45	44
17	30	24	20
18	40	46	47
19	50	40	40
20	20	50	50
21	50	46	45
22	40	34	30
23	49	45	50
24	50	46	50
25	44	44	39
26	40	42	39
27	50	43	50
28	49	28	20
29	40	46	50
30	47	40	40
31	20	50	50
32	40	46	48
33	48	33	30
34	30	46	50
35	40	42	50
36	50	46	50
37	46	50	50
38	50	46	50
39	38	41	45
40	50	46	50
41	45	42	37
42	49	24	48

43	40	46	20
44	50	49	50
45	45	40	40
46	50	46	39
47	40	28	20
48	30	50	49
49	46	45	46
50	49	24	39
51	40	46	50
52	50	40	20
53	20	50	47
54	30	46	44
55	40	34	20
56	50	45	47
57	20	46	40
58	50	44	50
59	40	42	45
60	50	46	49
61	42	45	42
62	49	44	37
63	45	46	48
64	49	24	20
65	40	46	50
66	50	44	40
67	45	42	39
68	50	24	20
69	40	46	49
70	30	49	46
71	46	40	39
72	49	46	50
73	40	28	20
74	50	50	47
75	20	45	44
76	30	24	20
77	40	46	47
78	50	40	40
79	20	50	50
80	50	46	45

LAMPIRAN : 6

UJI NORMALITAS SEBARAN

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std.	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Kualitas Pelayanan	80	20	50	42.19	9.114	.287	.269	.758	.532
Strategi Harga	80	24	50	41.79	7.773	.365	.269	.670	.532
Kepuasan Penumpang	80	20	50	40.95	10.423	.164	.269	.019	.532
Valid N (listwise)	80								



LAMPIRAN : 7

UJI MULTIKOLINIERITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	7.906	5.715		1.383	.171	19.287	3.475		
	Kualitas Pelayanan	.084	.080	.074	1.049	.297	-.076	.244	.961	1.040
	Strategi Harga	1.084	.094	.809	11.525	.000	.897	1.271	.961	1.040

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

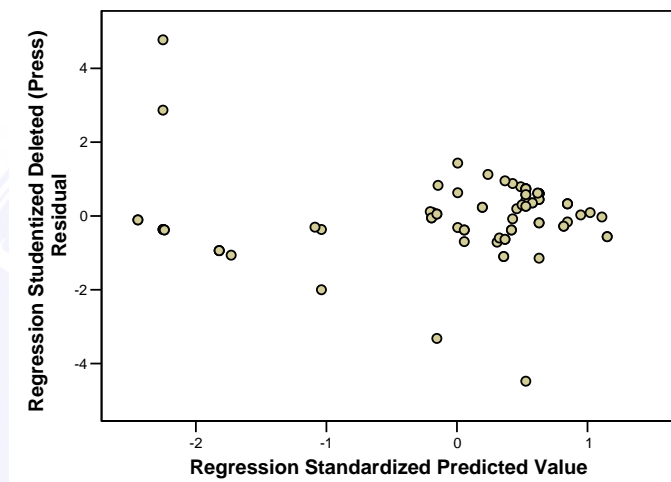


LAMPIRAN : 8

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Penumpang



LAMPIRAN : 9

Uji Validitas dan Reabilitas Variabel X₁

Reliability

Warnings

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.
The determinant of the covariance matrix is zero or approximately zero. Statistics based on its inverse matrix cannot be computed and they are displayed as system missing values.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.987	.987	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Btr 1	4.26	.964	80
Btr 2	4.22	.968	80
Btr 3	4.22	.993	80
Btr 4	4.25	.974	80
Btr 5	4.19	.943	80
Btr 6	4.34	.967	80
Btr 7	4.14	.938	80
Btr 8	4.08	.965	80
Btr 9	4.26	.964	80
Btr 10	4.22	.968	80

Inter-Item Correlation Matrix

	Btr 1	Btr 2	Btr 3	Btr 4	Btr 5	Btr 6	Btr 7	Btr 8	Btr 9	Btr 10
Btr 1	1.000	.885	.889	.872	.962	.949	.925	.808	1.000	.885
Btr 2	.885	1.000	.816	.960	.883	.919	.802	.877	.885	1.000
Btr 3	.889	.816	1.000	.817	.928	.895	.809	.854	.889	.816
Btr 4	.872	.960	.817	1.000	.830	.930	.793	.842	.872	.960
Btr 5	.962	.883	.928	.830	1.000	.916	.873	.875	.962	.883
Btr 6	.949	.919	.895	.930	.916	1.000	.883	.814	.949	.919
Btr 7	.925	.802	.809	.793	.873	.883	1.000	.730	.925	.802
Btr 8	.808	.877	.854	.842	.875	.814	.730	1.000	.808	.877
Btr 9	1.000	.885	.889	.872	.962	.949	.925	.808	1.000	.885
Btr 10	.885	1.000	.816	.960	.883	.919	.802	.877	.885	1.000

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Inter-Item Covariance Matrix

	Btr 1	Btr 2	Btr 3	Btr 4	Btr 5	Btr 6	Btr 7	Btr 8	Btr 9	Btr 10
Btr 1	.930	.826	.852	.820	.874	.885	.837	.752	.930	.826
Btr 2	.826	.936	.784	.905	.805	.860	.728	.818	.826	.936
Btr 3	.852	.784	.987	.791	.869	.860	.753	.818	.852	.784
Btr 4	.820	.905	.791	.949	.763	.877	.725	.791	.820	.905
Btr 5	.874	.805	.869	.763	.888	.835	.771	.796	.874	.805
Btr 6	.885	.860	.860	.877	.835	.935	.801	.759	.885	.860
Btr 7	.837	.728	.753	.725	.771	.801	.880	.660	.837	.728
Btr 8	.752	.818	.818	.791	.796	.759	.660	.931	.752	.818
Btr 9	.930	.826	.852	.820	.874	.885	.837	.752	.930	.826
Btr 10	.826	.936	.784	.905	.805	.860	.728	.818	.826	.936

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Btr 1	37.92	66.931	.963	.	.984
Btr 2	37.96	67.150	.945	.	.985
Btr 3	37.96	67.353	.903	.	.986
Btr 4	37.94	67.325	.925	.	.985
Btr 5	38.00	67.392	.955	.	.985
Btr 6	37.85	66.889	.964	.	.984
Btr 7	38.05	68.504	.881	.	.987
Btr 8	38.11	68.202	.874	.	.987
Btr 9	37.92	66.931	.963	.	.984
Btr 10	37.96	67.150	.945	.	.985

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
42.19	83.066	9.114	10

LAMPIRAN : 10

Uji Validitas dan Reabilitas Variabel X₂

Reliability

Warnings

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.
The determinant of the covariance matrix is zero or approximately zero. Statistics based on its inverse matrix cannot be computed and they are displayed as system missing values.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.953	.956	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Btr 1	4.30	1.095	80
Btr 2	4.09	.578	80
Btr 3	4.08	1.088	80
Btr 4	4.31	1.098	80
Btr 5	4.30	1.095	80
Btr 6	4.05	.614	80
Btr 7	4.10	.565	80
Btr 8	4.18	1.123	80
Btr 9	4.30	1.095	80
Btr 10	4.09	.578	80

Inter-Item Correlation Matrix

	Btr 1	Btr 2	Btr 3	Btr 4	Btr 5	Btr 6	Btr 7	Btr 8	Btr 9	Btr 10
Btr 1	1.000	.458	.873	.995	1.000	.429	.483	.904	1.000	.458
Btr 2	.458	1.000	.432	.455	.458	.950	.981	.464	.458	1.000
Btr 3	.873	.432	1.000	.870	.873	.392	.461	.963	.873	.432
Btr 4	.995	.455	.870	1.000	.995	.427	.480	.900	.995	.455
Btr 5	1.000	.458	.873	.995	1.000	.429	.483	.904	1.000	.458
Btr 6	.429	.950	.392	.427	.429	1.000	.934	.428	.429	.950
Btr 7	.483	.981	.461	.480	.483	.934	1.000	.491	.483	.981
Btr 8	.904	.464	.963	.900	.904	.428	.491	1.000	.904	.464
Btr 9	1.000	.458	.873	.995	1.000	.429	.483	.904	1.000	.458
Btr 10	.458	1.000	.432	.455	.458	.950	.981	.464	.458	1.000

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Inter-Item Covariance Matrix

	Btr 1	Btr 2	Btr 3	Btr 4	Btr 5	Btr 6	Btr 7	Btr 8	Btr 9	Btr 10
Btr 1	1.200	.290	1.041	1.196	1.200	.289	.299	1.111	1.200	.290
Btr 2	.290	.334	.272	.289	.290	.337	.320	.301	.290	.334
Btr 3	1.041	.272	1.184	1.040	1.041	.262	.284	1.177	1.041	.272
Btr 4	1.196	.289	1.040	1.205	1.196	.288	.297	1.109	1.196	.289
Btr 5	1.200	.290	1.041	1.196	1.200	.289	.299	1.111	1.200	.290
Btr 6	.289	.337	.262	.288	.289	.377	.324	.295	.289	.337
Btr 7	.299	.320	.284	.297	.299	.324	.319	.311	.299	.320
Btr 8	1.111	.301	1.177	1.109	1.111	.295	.311	1.260	1.111	.301
Btr 9	1.200	.290	1.041	1.196	1.200	.289	.299	1.111	1.200	.290
Btr 10	.290	.334	.272	.289	.290	.337	.320	.301	.290	.334

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Btr 1	37.49	45.392	.937	.	.941
Btr 2	37.70	54.643	.637	.	.955
Btr 3	37.71	46.385	.867	.	.945
Btr 4	37.47	45.417	.933	.	.941
Btr 5	37.49	45.392	.937	.	.941
Btr 6	37.74	54.626	.597	.	.955
Btr 7	37.69	54.597	.660	.	.954
Btr 8	37.61	45.506	.902	.	.943
Btr 9	37.49	45.392	.937	.	.941
Btr 10	37.70	54.643	.637	.	.955

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
41.79	60.423	7.773	10

LAMPIRAN : 11

Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Y

Reliability

Warnings

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.
The determinant of the covariance matrix is zero or approximately zero. Statistics based on its inverse matrix cannot be computed and they are displayed as system missing values.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.989	.989	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Btr 1	4.14	1.111	80
Btr 2	3.96	1.049	80
Btr 3	4.09	1.138	80
Btr 4	3.94	1.060	80
Btr 5	4.28	1.113	80
Btr 6	4.09	1.093	80
Btr 7	4.08	1.100	80
Btr 8	4.29	1.116	80
Btr 9	4.14	1.111	80
Btr 10	3.96	1.049	80

Inter-Item Correlation Matrix

	Btr 1	Btr 2	Btr 3	Btr 4	Btr 5	Btr 6	Btr 7	Btr 8	Btr 9	Btr 10
Btr 1	1.000	.874	.831	.868	.941	.980	.914	.948	1.000	.874
Btr 2	.874	1.000	.809	.955	.865	.875	.957	.864	.874	1.000
Btr 3	.831	.809	1.000	.781	.899	.838	.824	.907	.831	.809
Btr 4	.868	.955	.781	1.000	.841	.879	.949	.840	.868	.955
Btr 5	.941	.865	.899	.841	1.000	.926	.893	.995	.941	.865
Btr 6	.980	.875	.838	.879	.926	1.000	.890	.934	.980	.875
Btr 7	.914	.957	.824	.949	.893	.890	1.000	.890	.914	.957
Btr 8	.948	.864	.907	.840	.995	.934	.890	1.000	.948	.864
Btr 9	1.000	.874	.831	.868	.941	.980	.914	.948	1.000	.874
Btr 10	.874	1.000	.809	.955	.865	.875	.957	.864	.874	1.000

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Inter-Item Covariance Matrix

	Btr 1	Btr 2	Btr 3	Btr 4	Btr 5	Btr 6	Btr 7	Btr 8	Btr 9	Btr 10
Btr 1	1.234	1.018	1.051	1.021	1.164	1.190	1.116	1.175	1.234	1.018
Btr 2	1.018	1.100	.965	1.061	1.010	1.003	1.104	1.011	1.018	1.100
Btr 3	1.051	.965	1.296	.942	1.140	1.043	1.031	1.152	1.051	.965
Btr 4	1.021	1.061	.942	1.123	.992	1.018	1.106	.993	1.021	1.061
Btr 5	1.164	1.010	1.140	.992	1.240	1.128	1.093	1.236	1.164	1.010
Btr 6	1.190	1.003	1.043	1.018	1.128	1.195	1.069	1.139	1.190	1.003
Btr 7	1.116	1.104	1.031	1.106	1.093	1.069	1.209	1.092	1.116	1.104
Btr 8	1.175	1.011	1.152	.993	1.236	1.139	1.092	1.245	1.175	1.011
Btr 9	1.234	1.018	1.051	1.021	1.164	1.190	1.116	1.175	1.234	1.018
Btr 10	1.018	1.100	.965	1.061	1.010	1.003	1.104	1.011	1.018	1.100

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Btr 1	36.81	87.420	.962	.	.987
Btr 2	36.99	88.949	.939	.	.987
Btr 3	36.86	88.652	.871	.	.989
Btr 4	37.01	89.076	.922	.	.988
Btr 5	36.67	87.513	.954	.	.987
Btr 6	36.86	87.867	.955	.	.987
Btr 7	36.87	87.756	.954	.	.987
Btr 8	36.66	87.416	.957	.	.987
Btr 9	36.81	87.420	.962	.	.987
Btr 10	36.99	88.949	.939	.	.987

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
40.95	108.630	10.423	10

LAMPIRAN: 12

REGRESI

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Penumpang	40.95	10.423	80
Kualitas Pelayanan	42.19	9.114	80
Strategi Harga	41.79	7.773	80

Correlations

		Kepuasan Penumpang	Kualitas Pelayanan	Strategi Harga
Pearson Correlation	Kepuasan Penumpang	1.000	-.086	.794
	Kualitas Pelayanan	-.086	1.000	-.197
	Strategi Harga	.794	-.197	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Penumpang	.	.224	.000
	Kualitas Pelayanan	.224	.	.040
	Strategi Harga	.000	.040	.
N	Kepuasan Penumpang	80	80	80
	Kualitas Pelayanan	80	80	80
	Strategi Harga	80	80	80

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Strategi Harga, Kualitas Pelayanan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.797 ^a	.636	.626	6.372	.636	67.187	2	77	.000

a. Predictors: (Constant), Strategi Harga, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5455.585	2	2727.792	67.187	.000 ^a
	Residual	3126.215	77	40.600		
	Total	8581.800	79			

a. Predictors: (Constant), Strategi Harga, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.906	5.715		1.383	.171		
	Kualitas Pelayanan	.084	.080	.074	1.049	.297	.961	1.040
	Strategi Harga	1.084	.094	.809	11.525	.000	.961	1.040

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Collinearity Diagnostics^c

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas Pelayanan	Strategi Harga
1	1	2.943	1.000	.00	.00	.00
	2	.046	7.966	.00	.50	.30
	3	.010	16.947	1.00	.49	.69

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	Kepuasan Penumpang	Predicted Value	Residual
42	4.043	48	22.24	25.761
43	-3.976	20	45.33	-25.333
52	-3.087	20	39.67	-19.670

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	20.64	50.51	40.95	8.310	80
Std. Predicted Value	-2.444	1.151	.000	1.000	80
Standard Error of Predicted Value	.733	2.216	1.164	.413	80
Adjusted Predicted Value	20.00	50.66	40.93	8.349	80
Residual	-25.333	25.761	.000	6.291	80
Std. Residual	-3.976	4.043	.000	.987	80
Stud. Residual	-4.009	4.215	.001	1.009	80
Deleted Residual	-25.757	27.999	.016	6.570	80
Stud. Deleted Residual	-4.477	4.774	.001	1.076	80
Mahal. Distance	.058	8.565	1.975	2.219	80
Cook's Distance	.000	.515	.015	.063	80
Centered Leverage Value	.001	.108	.025	.028	80

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang



LAMPIRAN : 13

TABEL NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	26	0,388	0,496	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	27	0,381	0,487	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	28	0,374	0,478	65	0,244	0,317
			29	0,367	0,470	70	0,235	0,306
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	75	0,277	0,296
7	0,754	0,874						
8	0,707	0,834	31	0,355	0,456	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	32	0,349	0,449	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	33	0,344	0,442	90	0,207	0,270
			34	0,339	0,436	95	0,202	0,263
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	100	0,195	0,256
12	0,576	0,708						
13	0,553	0,684	36	0,329	0,424	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	37	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	38	0,320	0,413	175	0,148	0,194
			39	0,316	0,408	200	0,138	0,181
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	300	0,113	0,148
17	0,482	0,606						
18	0,468	0,590	41	0,308	0,398	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	42	0,304	0,393	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	43	0,301	0,389			
			44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537						
23	0,413	0,526	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
24	0,404	0,515	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
25	0,396	0,505	48	0,284	0,368			
			49	0,281	0,364	1000	0,062	0,081
			50	0,279	0,361			

LAMPIRAN : 14

Uji T

TABEL NILAI - NILAI DALAM DISTRIBUSI t

α untuk uji dua pihak (two tail test)						
	0,5	0,2	0,1	0,05	0,02	0,01
α untuk uji satu pihak (one tail test)						
dk	0,25	0,1	0,005	0,025	0,01	0,005
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,486	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,165
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,178	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,132	2,623	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,743	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,332	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,687	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	4,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
∞	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576