

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Dengan hormat,

Bersama dengan ini saya sampaikan bahwa saya bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka penulisan skripsi sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sedang menyusun skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Nama : Lenny Indah Nidyawati

NIM : 20160430277

Jurusan : Ilmu Ekonomi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Saya akan melakukan penelitian dengan judul “*Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Armada di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*”. Oleh karena itu saya mohon bantuan kepada Bapak/Ibu/Saudara/I agar dapat mengisi kuisisioner ini.

Semoga partisipasi yang Anda berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Atas kerjasama dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Lenny Indah Nidyawati

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama (boleh tidak diisi) : _____

2. Jenis Kelamin :

Laki - laki

Perempuan

3. No. hp : _____

4. Pekerjaan :

Mahasiswa

Karyawan UMY (Dosen, Tenaga Pendidik)

Umum (Bekerja diluar UMY)

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda centang atau checkmark (✓) pada jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Anda, pada kotak yang sudah disediakan.

1. Apakah Anda pernah naik bus armada UMY selama rentang waktu 2016-2019?
 - a. Ya, silahkan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya
 - b. Tidak, pengisian pertanyaan dicukupkan sampai disini

Kuesioner ini terdiri dari 2 macam, yaitu kepuasan untuk mengetahui seberapa puas pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dan kepentingan untuk mengetahui seberapa penting pelayanan yang diberikan oleh bus armada UMY menurut pelanggan.

Tingkat Kepuasan					Pertanyaan	Tingkat Kepentingan				
STP	TP	N	P	SP		STP	TP	N	P	SP
Reliability (kehandalan): Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan yang dapat diandalkan dan akurat.										
					Seberapa puas/pentingkah dengan pelayanan yang ditawarkan oleh bus armada UMY					
					Seberapa puas/pentingkah dengan ketepatan waktu datangnya bus armada UMY					
					Seberapa puas/pentingkah dengan pelayanan yang sama untuk semua penumpang					
					Seberapa puas/pentingkah ketersediaan bus armada UMY menjemput pelanggan ditempat yang telah disepakati					
Responsiveness (Daya tanggap): Sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan masalah dengan cepat										
					Seberapa puas/pentingkah					

					ketersediaan bus armada UMY membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan					
					Seberapa puas/pentingkah dengan kecepatan pelayanan yang diberikan bus armada UMY					
					Seberapa puas/pentingkah pelayanan bus armada UMY yang sesuai dengan harapan pelanggan					
					Seberapa puas/pentingkah kejelasan informasi yang diberikan bus armada UMY					
Assurance (jaminan): Pengetahuan dan keramahan atau sopan santun karyawan dan kemampuannya untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan percaya diri										
					Seberapa puas/pentingkah terhadap kemampuan bus armada UMY dalam menjalin komunikasi kepada					

					pelanggannya					
					Seberapa puas/pentingkah dengan kredibilitas bus armada UMY dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggannya					
					Seberapa puas/pentingkah dengan rasa aman selama perjalanan yang diberikan bus armada UMY					
					Seberapa puas/pentingkah dengan sikap sopan petugas dalam melayani pelanggan					
Emphaty (empati): Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan penumpang										
					Seberapa puas/pentingkah dengan sikap perhatian individual yang diberikan oleh bus armada UMY					
					Seberapa puas/pentingkah dengan sikap bus					

					armada UMY dalam mengetahui keinginan penumpangnya					
					Seberapa puas/pentingkah sikap bus armada UMY dalam memahami kebutuhan spesifik pelanggan					
					Seberapa puas/pentingkah sikap simpatik bus armada UMY peduli terhadap masalah penumpang					
Tangibles (bukti fisik): Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional (semua fasilitas yang nyata dan terlihat)										
					Seberapa puas/pentingkah dengan kebersihan fasilitas (tempat duduk, dll) yang terdapat dalam bus armada UMY					
					Seberapa puas/pentingkah adanya perlengkapan dan peralatan (AC) dalam bus untuk kenyamanan penumpang					

					Seberapa puas/pentingkah adanya fasilitas televisi untuk mengurangi kejenuhan selama perjalanan					
					Seberapa puas/pentingkah dengan kerapian penampilan karyawan bus armada UMY					

Mohon agar kuesioner ini diisi dengan lengkap dan sejujurnya sesuai dengan pengalaman yang pernah dirasakan sebelumnya agar dapat diproses lebih lanjut dalam penelitian. Terimakasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/I dan mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan.

Lampiran 2. Tabulasi Data Responden (Tingkat Kepuasan)

a. Jawaban Responden Untuk Variabel Independen *Reliability*

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
1	4	3	4	4	15
2	4	3	5	5	17
3	3	2	3	4	12
4	2	2	2	1	7
5	3	5	5	3	16
6	4	3	4	2	13
7	3	3	3	2	11
8	4	3	4	4	15
9	4	4	4	4	16
10	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	16
12	3	4	3	4	14
13	4	4	4	4	16
14	3	3	3	3	12
15	3	3	4	3	13
16	3	3	3	3	12
17	5	4	4	5	18
18	3	4	4	3	14
19	4	5	4	5	18
20	4	2	4	3	13
21	3	4	4	4	15
22	3	3	3	3	12
23	2	3	3	2	10
24	2	3	2	3	10
25	4	4	4	4	16
26	4	3	1	3	11
27	4	3	3	3	13
28	4	3	3	3	13
29	4	3	3	3	13
30	3	3	3	3	12
31	4	4	4	5	17
32	3	4	3	3	13
33	3	4	4	3	14
34	4	3	3	3	13

35	5	4	4	4	17
36	4	3	3	5	15
37	4	3	3	3	13
38	3	2	4	3	12
39	4	3	4	3	14
40	4	4	4	4	16
41	3	3	4	4	14
42	4	4	4	4	16
43	5	5	5	5	20
44	5	5	5	5	20
45	5	5	5	5	20
46	5	4	4	3	16
47	4	4	4	4	16
48	4	4	4	4	16
49	3	3	3	3	12
50	3	3	3	3	12
51	4	2	4	4	14
52	5	5	5	5	20
53	4	3	4	4	15
54	3	3	2	2	10
55	4	4	5	5	18
56	5	4	5	4	18
57	4	4	4	4	16
58	4	4	5	4	17
59	4	4	4	4	16
60	4	4	4	4	16
61	4	4	4	4	16
62	4	3	4	3	14
63	4	3	4	3	14
64	3	3	3	3	12
65	4	3	4	4	15
66	4	3	4	3	14
67	4	4	5	5	18
68	3	4	4	4	15
69	4	3	4	4	15
70	4	4	4	4	16

b. Jawaban Responden Untuk Variabel Independen *Responsiveness*

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
1	3	3	4	3	13
2	5	4	5	5	19
3	3	2	3	2	10
4	1	1	3	2	7
5	5	5	3	3	16
6	5	4	2	3	14
7	3	3	3	3	12
8	3	4	4	3	14
9	5	4	4	5	18
10	5	4	4	4	17
11	3	3	3	3	12
12	4	4	2	2	12
13	4	4	4	4	16
14	3	4	3	4	14
15	3	3	4	2	12
16	3	3	3	3	12
17	5	4	4	4	17
18	4	4	4	4	16
19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	3	15
21	4	4	4	4	16
22	4	3	3	3	13
23	3	3	3	2	11
24	3	4	4	4	15
25	3	4	4	4	15
26	4	3	5	3	15
27	3	3	3	3	12
28	3	3	3	3	12
29	3	3	3	3	12
30	4	4	3	3	14
31	4	4	4	4	16
32	3	3	3	3	12
33	4	4	4	3	15
34	3	3	3	3	12
35	5	5	5	5	20
36	3	4	4	3	14

37	3	3	3	3	12
38	3	4	3	3	13
39	4	3	4	3	14
40	5	4	4	4	17
41	4	4	4	5	17
42	4	4	3	3	14
43	5	5	5	5	20
44	5	4	4	4	17
45	5	5	5	5	20
46	5	3	4	3	15
47	4	4	4	4	16
48	4	4	4	4	16
49	3	3	3	3	12
50	3	3	3	3	12
51	2	4	4	4	14
52	5	4	4	4	17
53	2	3	3	4	12
54	3	3	2	3	11
55	4	4	5	4	17
56	5	5	4	4	18
57	4	3	4	4	15
58	5	4	4	5	18
59	4	5	4	4	17
60	4	4	4	4	16
61	2	4	4	4	14
62	4	3	4	3	14
63	4	3	4	3	14
64	3	3	3	3	12
65	4	4	4	4	16
66	3	4	4	3	14
67	4	4	5	4	17
68	4	4	4	3	15
69	4	4	4	4	16
70	5	4	4	4	17

c. Jawaban Responden Untuk Variabel Independen Assurance

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3
1	3	4	4	3	14
2	4	4	5	5	18
3	3	3	3	3	12
4	2	3	2	3	10
5	3	3	3	3	12
6	3	3	1	1	8
7	3	3	3	3	12
8	4	4	4	3	15
9	4	5	4	4	17
10	3	4	5	4	16
11	4	4	4	4	16
12	3	4	3	4	14
13	4	4	4	4	16
14	4	3	4	4	15
15	4	4	4	4	16
16	3	3	3	3	12
17	5	5	5	5	20
18	4	4	4	5	17
19	4	4	4	4	16
20	3	4	4	4	15
21	4	4	4	4	16
22	4	3	4	3	14
23	3	3	4	4	14
24	4	4	4	4	16
25	3	4	4	4	15
26	4	2	3	3	12
27	3	3	3	3	12
28	3	3	3	3	12
29	3	3	3	3	12
30	3	3	3	3	12
31	4	4	4	4	16
32	3	3	3	3	12
33	3	3	4	4	14
34	3	3	3	3	12
35	4	5	4	4	17
36	4	4	4	4	16

37	3	3	4	3	13
38	3	4	3	3	13
39	3	4	3	3	13
40	4	4	4	4	16
41	5	4	4	5	18
42	3	4	4	3	14
43	5	5	5	5	20
44	4	5	5	4	18
45	5	5	5	5	20
46	4	4	5	4	17
47	4	4	4	4	16
48	4	4	4	4	16
49	3	3	3	3	12
50	3	3	3	3	12
51	4	4	4	5	17
52	5	5	4	4	18
53	3	4	2	3	12
54	3	3	2	3	11
55	4	5	4	3	16
56	5	4	4	4	17
57	4	4	4	4	16
58	4	4	4	5	17
59	3	3	4	4	14
60	3	3	4	4	14
61	4	4	4	2	14
62	4	3	4	4	15
63	4	3	4	4	15
64	3	4	4	3	14
65	4	4	4	4	16
66	4	5	5	4	18
67	5	5	4	4	18
68	4	4	4	4	16
69	4	4	3	4	15
70	5	4	4	4	17

d. Jawaban Responden Untuk Variabel Independen *Emphaty*

No	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4
1	3	3	3	4	13
2	4	4	5	5	18
3	3	2	2	3	10
4	2	3	2	5	12
5	3	3	4	4	14
6	4	4	2	2	12
7	3	3	4	4	14
8	3	4	4	4	15
9	4	4	4	4	16
10	2	2	4	4	12
11	3	3	2	2	10
12	4	3	3	4	14
13	4	4	5	5	18
14	3	4	4	4	15
15	4	4	4	4	16
16	5	5	5	4	19
17	4	4	5	5	18
18	3	5	2	3	13
19	4	2	3	2	11
20	2	3	3	3	11
21	4	4	4	4	16
22	3	4	3	3	13
23	3	2	2	3	10
24	4	4	4	4	16
25	4	4	5	3	16
26	4	2	3	2	11
27	3	3	3	3	12
28	3	3	3	3	12
29	3	3	3	3	12
30	3	3	3	3	12
31	4	4	4	4	16
32	3	3	3	3	12
33	4	4	4	4	16
34	3	3	3	3	12
35	5	4	5	5	19
36	3	4	3	4	14

37	3	3	3	3	12
38	2	2	3	3	10
39	3	3	4	4	14
40	4	4	4	4	16
41	3	3	3	4	13
42	3	4	2	2	11
43	5	5	4	4	18
44	4	4	4	5	17
45	5	5	5	5	20
46	5	4	5	4	18
47	4	4	4	4	16
48	4	4	4	4	16
49	3	3	3	3	12
50	3	3	3	3	12
51	4	5	4	4	17
52	4	5	5	5	19
53	3	3	5	3	14
54	3	2	2	2	9
55	5	4	5	4	18
56	5	5	5	5	20
57	4	4	4	4	16
58	4	4	4	5	17
59	4	4	4	4	16
60	4	4	4	4	16
61	4	4	4	4	16
62	4	4	3	4	15
63	4	4	3	4	15
64	3	2	4	3	12
65	4	4	4	4	16
66	4	4	4	4	16
67	4	4	4	5	17
68	4	4	3	4	15
69	4	4	3	4	15
70	4	5	4	4	17

e. Jawaban Responden Untuk Variabel Independen *Tangibles*

No	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5
1	4	4	4	4	16
2	4	4	5	5	18
3	3	3	5	4	15
4	2	3	3	3	11
5	3	3	2	2	10
6	4	3	2	2	11
7	3	3	4	3	13
8	4	2	2	3	11
9	4	4	5	4	17
10	4	4	4	3	15
11	4	4	3	3	14
12	4	2	3	3	12
13	4	3	2	2	11
14	3	3	2	2	10
15	3	3	2	2	10
16	3	3	3	3	12
17	4	5	4	5	18
18	4	2	4	5	15
19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	3	15
21	4	4	4	4	16
22	3	3	3	3	12
23	3	3	3	2	11
24	4	3	4	4	15
25	4	4	5	4	17
26	3	3	5	5	16
27	3	3	5	5	16
28	3	4	5	4	16
29	3	4	4	5	16
30	3	5	4	4	16
31	4	4	5	5	18
32	3	3	3	3	12
33	4	4	4	4	16
34	3	3	3	4	13
35	5	5	5	4	19
36	4	4	4	4	16

37	4	4	4	4	16
38	3	4	3	2	12
39	3	4	4	4	15
40	5	5	4	4	18
41	4	4	5	5	18
42	4	4	4	4	16
43	5	5	4	4	18
44	4	4	4	4	16
45	5	5	5	5	20
46	5	4	4	4	17
47	4	4	4	4	16
48	4	4	4	4	16
49	3	3	3	3	12
50	3	3	3	3	12
51	4	5	5	5	19
52	5	5	5	5	20
53	3	3	4	3	13
54	3	3	3	2	11
55	4	4	4	4	16
56	5	5	5	5	20
57	4	4	4	4	16
58	4	5	5	4	18
59	5	4	4	4	17
60	4	4	4	5	17
61	5	4	4	4	17
62	3	3	3	4	13
63	3	3	3	4	13
64	4	2	3	3	12
65	4	4	4	4	16
66	4	4	4	4	16
67	5	5	5	4	19
68	4	3	4	4	15
69	4	4	4	3	15
70	4	4	4	4	16

f. Jawaban Responden Untuk Variabel Independen Kepuasan Penumpang

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

37	3	4	4	11
38	3	3	3	9
39	4	3	3	10
40	4	5	3	12
41	4	4	4	12
42	4	3	4	11
43	5	5	5	15
44	5	4	5	14
45	5	5	5	15
46	5	4	4	13
47	4	4	4	12
48	4	4	4	12
49	3	3	3	9
50	3	3	3	9
51	4	4	4	12
52	5	5	5	15
53	4	3	3	10
54	3	3	3	9
55	5	4	4	13
56	5	4	5	14
57	4	4	4	12
58	4	4	5	13
59	4	4	4	12
60	4	4	4	12
61	4	4	4	12
62	4	4	3	11
63	4	4	3	11
64	4	3	3	10
65	4	4	4	12
66	4	4	4	12
67	5	5	4	14
68	4	4	4	12
69	4	4	4	12
70	4	5	4	13

Lampiran 3. Tabulasi Data Responden (Tingkat Kepentingan)

a. Jawaban Responden Untuk Variabel Independen *Reliability*

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
1	4	4	4	4
2	3	4	4	4
3	5	5	4	5
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4
6	4	4	5	5
7	5	5	5	5
8	4	4	4	4
9	5	5	5	5
10	4	4	4	4
11	5	5	5	5
12	5	5	5	5
13	2	4	3	3
14	4	5	5	4
15	4	5	5	5
16	5	5	5	5
17	4	5	4	5
18	4	5	5	5
19	5	4	4	3
20	4	4	4	5
21	4	3	4	4
22	5	4	4	5
23	4	3	3	3
24	4	4	4	3
25	5	5	4	5
26	4	3	4	4
27	3	3	5	5
28	3	4	4	4
29	4	4	3	4
30	4	5	4	4
31	3	3	3	3
32	4	5	5	5
33	5	5	5	5
34	5	2	3	5

35	4	5	4	4
36	3	3	3	3
37	5	5	5	5
38	5	5	5	4
39	4	4	5	5
40	5	4	5	5
41	3	4	4	3
42	5	3	5	4
43	4	3	3	3
44	5	5	5	5
45	5	5	5	5
46	4	5	5	4
47	5	5	5	5
48	4	5	3	3
49	5	5	5	5
50	3	5	5	4
51	4	4	3	3
52	5	5	5	5
53	4	4	4	4
54	3	5	3	4
55	3	3	4	3
56	5	4	4	4
57	5	5	5	5
58	5	5	5	5
59	5	5	5	5
60	5	5	5	5
61	4	5	4	3
62	4	5	4	3
63	4	4	4	4
64	3	3	3	3
65	5	5	5	5
66	5	4	5	5
67	4	4	3	3
68	4	3	3	3
69	5	5	5	3
70	4	4	4	5
Total skor	296	301	298	295

b. Jawaban Responden Untuk Variabel Independen *Responsiveness*

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
1	4	4	4	5
2	4	4	4	3
3	4	4	4	4
4	4	3	3	2
5	4	4	4	4
6	5	5	5	5
7	5	5	5	5
8	5	5	4	4
9	5	5	5	5
10	4	4	4	4
11	5	4	4	5
12	5	5	5	5
13	3	2	2	2
14	4	5	4	4
15	5	5	5	5
16	5	4	4	5
17	3	3	5	3
18	4	4	5	4
19	5	5	4	3
20	4	5	4	3
21	2	3	3	4
22	4	3	3	3
23	4	4	3	3
24	3	3	3	3
25	5	4	4	4
26	4	4	4	4
27	5	5	5	4
28	4	4	4	5
29	4	4	3	4
30	5	4	5	5
31	3	3	3	3
32	5	5	5	5
33	5	5	5	5
34	2	2	2	3
35	4	4	4	5
36	3	3	3	3

37	5	3	3	4
38	4	5	5	5
39	4	5	5	5
40	5	4	4	4
41	4	3	4	4
42	5	4	5	3
43	3	4	4	4
44	5	5	5	5
45	5	5	5	5
46	5	4	4	4
47	5	5	5	5
48	3	3	3	3
49	5	5	5	5
50	5	4	4	5
51	4	3	4	4
52	5	5	5	5
53	4	4	4	4
54	3	2	3	2
55	3	4	4	3
56	4	4	4	4
57	5	5	5	5
58	5	5	5	5
59	5	5	5	5
60	5	5	5	5
61	4	3	4	3
62	4	3	4	3
63	4	4	4	4
64	2	3	2	3
65	5	5	5	5
66	4	4	4	4
67	3	3	4	3
68	3	3	3	3
69	5	5	4	5
70	2	4	4	4
Total Skor	291	283	286	283

c. Jawaban Responden Untuk Variabel Independen Assurance

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4
1	4	4	4	4
2	3	3	4	4
3	4	4	5	4
4	1	4	1	2
5	4	4	4	4
6	4	5	5	5
7	5	5	5	5
8	4	4	4	4
9	5	5	5	5
10	4	4	4	4
11	5	4	5	4
12	5	5	5	5
13	5	4	3	3
14	4	4	5	4
15	5	5	5	5
16	4	4	4	4
17	3	3	5	3
18	4	4	5	4
19	5	4	5	5
20	3	5	4	5
21	3	4	2	3
22	3	3	3	3
23	4	3	4	4
24	4	4	4	4
25	5	5	5	5
26	4	4	4	5
27	5	5	5	5
28	5	5	5	4
29	4	3	3	4
30	5	5	5	5
31	3	3	3	3
32	4	5	5	5
33	5	5	5	5
34	2	1	3	1
35	4	5	4	5
36	3	3	3	3

37	3	5	5	5
38	5	5	5	5
39	4	5	4	5
40	5	5	5	5
41	4	4	4	4
42	5	4	3	4
43	3	3	3	3
44	5	5	5	5
45	5	5	5	5
46	4	4	5	5
47	5	5	5	5
48	3	3	4	3
49	5	5	5	5
50	3	5	5	4
51	4	4	3	3
52	5	5	5	5
53	4	4	4	4
54	3	3	3	3
55	3	4	4	4
56	4	4	5	4
57	5	5	5	5
58	5	5	5	5
59	5	5	5	5
60	5	5	5	5
61	4	3	4	4
62	4	3	4	4
63	5	4	4	4
64	2	2	2	3
65	5	5	5	5
66	4	5	4	4
67	5	3	4	4
68	3	3	3	3
69	5	5	5	5
70	4	4	4	5
Total Skor	287	291	296	294

d. Jawaban Responden Untuk Variabel Independen *Emphaty*

No	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4
1	4	4	4	4
2	4	4	4	4
3	4	4	4	4
4	3	2	3	4
5	4	4	4	4
6	5	5	5	5
7	5	5	5	5
8	4	4	4	4
9	5	5	5	5
10	4	4	4	4
11	4	5	5	5
12	5	5	5	5
13	3	4	2	3
14	5	5	5	5
15	5	5	5	5
16	5	5	5	5
17	4	5	5	4
18	4	4	4	4
19	5	4	5	4
20	4	4	4	4
21	3	3	4	3
22	3	4	3	4
23	3	3	3	3
24	4	4	4	4
25	4	4	5	5
26	4	5	4	5
27	5	5	5	5
28	4	5	5	4
29	4	3	3	3
30	5	5	5	5
31	3	3	3	3
32	4	4	4	5
33	5	5	5	5
34	4	3	4	4
35	4	4	4	5
36	3	3	3	3

37	5	5	5	5
38	5	5	4	5
39	5	4	4	4
40	5	5	5	5
41	3	3	4	3
42	4	5	4	3
43	3	4	4	3
44	5	5	5	5
45	5	5	5	5
46	3	4	5	3
47	5	5	5	5
48	3	4	3	3
49	5	5	5	5
50	4	3	4	4
51	3	3	3	3
52	5	5	5	5
53	4	4	4	4
54	3	2	2	4
55	5	5	4	5
56	4	4	4	4
57	5	5	5	5
58	5	5	5	5
59	5	5	5	5
60	5	5	5	5
61	4	4	3	4
62	4	4	3	4
63	4	4	4	4
64	3	3	2	3
65	5	5	5	5
66	5	5	5	5
67	3	4	3	4
68	3	3	3	3
69	5	5	5	5
70	5	4	4	4
Total Skor	293	296	292	297

e. Jawaban Responden Untuk Variabel Independen *Tangibles*

No	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4
1	4	4	4	4
2	4	4	4	4
3	5	5	5	4
4	3	3	1	5
5	4	4	4	4
6	5	4	5	5
7	5	5	5	5
8	5	5	4	5
9	5	5	4	4
10	4	4	4	4
11	4	5	4	5
12	5	5	5	5
13	3	1	3	3
14	5	4	4	4
15	5	5	5	5
16	5	5	4	4
17	3	3	4	5
18	5	5	4	4
19	5	4	4	5
20	4	4	4	5
21	3	4	4	4
22	3	4	3	3
23	4	3	4	5
24	4	4	3	3
25	4	5	4	5
26	5	5	5	4
27	5	5	5	5
28	5	4	3	4
29	4	4	4	4
30	5	5	5	5
31	4	3	3	3
32	4	5	3	3
33	5	5	5	5
34	3	4	3	5
35	5	5	4	4
36	3	3	3	3

37	5	4	5	5
38	5	5	5	5
39	5	4	4	5
40	4	4	4	4
41	5	5	4	4
42	5	4	5	3
43	3	3	3	3
44	5	5	5	5
45	5	5	5	5
46	4	5	5	4
47	5	5	5	5
48	3	3	3	3
49	5	5	5	5
50	5	4	4	4
51	5	5	5	4
52	5	5	5	5
53	4	4	4	5
54	5	5	5	5
55	4	4	4	4
56	4	4	4	4
57	5	5	5	5
58	5	5	5	5
59	5	5	5	5
60	5	5	5	5
61	3	3	3	4
62	3	3	3	4
63	4	4	4	4
64	2	3	3	3
65	5	5	5	4
66	5	5	5	4
67	4	3	3	3
68	3	3	3	3
69	5	5	5	5
70	5	5	5	5
Total Skor	304	299	290	300

Lampiran 4. Karakteristik Responden

JenisKelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-lak	30	42.9	42.9	42.9
	Perempua	40	57.1	57.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Karyawan	1	1.4	1.4	1.4
	Mahasisw	56	80.0	80.0	81.4
	Umum (Be	13	18.6	18.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Lampiran 5. Uji Validitas

1. Variabel Independen *Reliability* (X1)

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1total
X1.1	Pearson Correlation	1	.270	.410*	.604**	.724**
	Sig. (2-tailed)		.149	.025	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.270	1	.493**	.507**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.149		.006	.004	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.410*	.493**	1	.513**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.025	.006		.004	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.604**	.507**	.513**	1	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.004		.000
	N	30	30	30	30	30
X1total	Pearson Correlation	.724**	.725**	.787**	.859**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Variabel Independen *Responsiveness* (X2)

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2total
X2.1	Pearson Correlation	1	.742**	.229	.536**	.825**
	Sig. (2-tailed)		.000	.224	.002	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.742**	1	.213	.590**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000		.260	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.229	.213	1	.570**	.616**
	Sig. (2-tailed)	.224	.260		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.536**	.590**	.570**	1	.858**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
X2total	Pearson Correlation	.825**	.822**	.616**	.858**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Variabel Independen Assurance (X3)

		Correlations				
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3total
X3.1	Pearson Correlation	1	.490**	.616**	.541**	.757**
	Sig. (2-tailed)		.006	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.490**	1	.642**	.644**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.006		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.616**	.642**	1	.829**	.923**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	.541**	.644**	.829**	1	.903**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
X3total	Pearson Correlation	.757**	.808**	.923**	.903**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Variabel Independen *Emphaty* (X4)

		Correlations				
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4total
X4.1	Pearson Correlation	1	.423*	.717**	.114	.729**
	Sig. (2-tailed)		.020	.000	.549	.000
	N	30	30	30	30	30
X4.2	Pearson Correlation	.423*	1	.652**	.462*	.819**
	Sig. (2-tailed)	.020		.000	.010	.000
	N	30	30	30	30	30
X4.3	Pearson Correlation	.717**	.652**	1	.488**	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.006	.000
	N	30	30	30	30	30
X4.4	Pearson Correlation	.114	.462*	.488**	1	.645**
	Sig. (2-tailed)	.549	.010	.006		.000
	N	30	30	30	30	30
X4total	Pearson Correlation	.729**	.819**	.922**	.645**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. Variabel Independen *Tangibles* (X5)

		Correlations				
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5total
X5.1	Pearson Correlation	1	.503**	.372*	.409*	.742**
	Sig. (2-tailed)		.005	.043	.025	.000
	N	30	30	30	30	30
X5.2	Pearson Correlation	.503**	1	.306	.182	.677**
	Sig. (2-tailed)	.005		.100	.335	.000
	N	30	30	30	30	30
X5.3	Pearson Correlation	.372*	.306	1	.629**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.043	.100		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X5.4	Pearson Correlation	.409*	.182	.629**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.025	.335	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
X5total	Pearson Correlation	.742**	.677**	.787**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

6. Variabel Dependen Kepuasan Penumpang (Y)

		Correlations			
		Y1	Y2	Y3	Ytotal
Y1	Pearson Correlation	1	.375 [*]	.031	.585 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.041	.869	.001
	N	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.375 [*]	1	.790 ^{**}	.943 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.041		.000	.000
	N	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.031	.790 ^{**}	1	.794 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.869	.000		.000
	N	30	30	30	30
Ytotal	Pearson Correlation	.585 ^{**}	.943 ^{**}	.794 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	
	N	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 6. Uji Reliabilitas

1. Variabel Independen *Reliability* (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.779	4

2. Variabel Independen *Responsiveness* (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.789	4

3. Variabel Independen *Assurance* (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	4

4. Variabel Independen *Emphaty* (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	4

5. Variabel Independen *Tangibles* (X5)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.720	4

6. Variabel Dependen Kepuasan Penumpang (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.681	3

Lampiran 7. Uji Deskriptif

1. Hasil Uji Deskriptif Variabel *Reliability*

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.2	70	2	5	3.50	.757
X1.4	70	1	5	3.63	.871
X1.1	70	2	5	3.74	.716
X1.3	70	1	5	3.76	.806
Valid N (listwise)	70				

2. Hasil Uji Deskriptif Variabel *Responsiveness*

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.4	70	2	5	3.51	.775
X2.2	70	1	5	3.67	.717
X2.3	70	2	5	3.70	.709
X2.1	70	1	5	3.76	.908
Valid N (listwise)	70				

3. Hasil Uji Deskriptif Variabel *Assurance*

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X3.1	70	2	5	3.67	.696
X3.4	70	1	5	3.69	.753
X3.3	70	1	5	3.74	.774
X3.2	70	2	5	3.77	.705
Valid N (listwise)	70				

4. Hasil Uji Deskriptif Variabel *Emphaty*

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X4.1	70	2	5	3.61	.748
X4.2	70	2	5	3.61	.839
X4.3	70	2	5	3.63	.904
X4.4	70	2	5	3.73	.833
Valid N (listwise)	70				

5. Hasil Uji Deskriptif Variabel *Tangibles*

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X5.1	70	2	5	3.79	.700
X5.2	70	2	5	3.71	.801
X5.3	70	2	5	3.84	.879
X5.4	70	2	5	3.74	.896
Valid N (listwise)	70				

6. Hasil Uji Deskriptif Variabel Kepuasan Penumpang

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y2	70	2	5	3.71	.725
Y3	70	2	5	3.76	.690
Y1	70	2	5	3.89	.649
Valid N (listwise)	70				

Lampiran 8 Uji Regresi Linier

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tangibles, Emphaty, Assurance, Reliability, Responsiveness b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.969 ^a	.940	.935	.443

a. Predictors: (Constant), Tangibles, Emphaty, Assurance, Reliability, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	195.488	5	39.098	198.845	.000 ^b
	Residual	12.584	64	.197		
	Total	208.071	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Tangibles, Emphaty, Assurance, Reliability, Responsiveness

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.243	.362		.671	.505		
	Reliability	.231	.037	.345	6.223	.000	.307	3.252
	Responsiveness	.108	.041	.158	2.639	.010	.265	3.774
	Assurance	.214	.036	.302	5.887	.000	.359	2.784
	Emphaty	.091	.028	.143	3.218	.002	.478	2.090
	Tangibles	.109	.028	.167	3.864	.000	.504	1.983

a. Dependent Variable: Kepuasan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty	Tangibles
1	1	5.942	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.019	17.781	.85	.03	.02	.01	.09	.00
	3	.015	19.622	.08	.02	.00	.00	.46	.45
	4	.010	24.005	.02	.19	.06	.06	.41	.53
	5	.008	27.776	.04	.29	.01	.87	.03	.00
	6	.006	32.514	.00	.47	.90	.07	.01	.01

a. Dependent Variable: Kepuasan

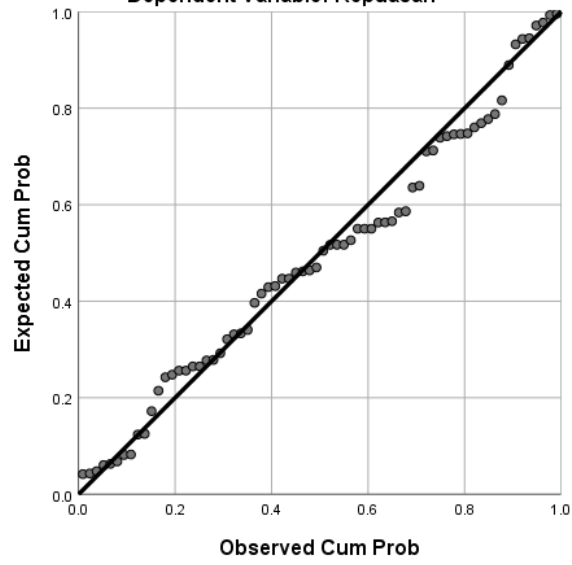
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	7.05	15.30	11.36	1.683	70
Std. Predicted Value	-2.562	2.344	.000	1.000	70
Standard Error of Predicted Value	.062	.227	.123	.041	70
Adjusted Predicted Value	7.06	15.33	11.36	1.683	70
Residual	-.768	1.170	.000	.427	70
Std. Residual	-1.731	2.639	.000	.963	70
Stud. Residual	-1.999	2.777	.001	1.019	70
Deleted Residual	-1.032	1.398	.000	.480	70
Stud. Deleted Residual	-2.048	2.938	.005	1.041	70
Mahal. Distance	.352	17.106	4.929	3.956	70
Cook's Distance	.000	.371	.022	.056	70
Centered Leverage Value	.005	.248	.071	.057	70

a. Dependent Variable: Kepuasan

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	.485	.227		2.141	.036
	Reliability	-.028	.023	-.260	-1.201	.234
	Responsiveness	.040	.026	.366	1.572	.121
	Assurance	-.037	.023	-.327	-1.635	.107
	Emphaty	.012	.018	.122	.702	.485
	Tangibles	.002	.018	.016	.093	.926

a. Dependent Variable: Res2

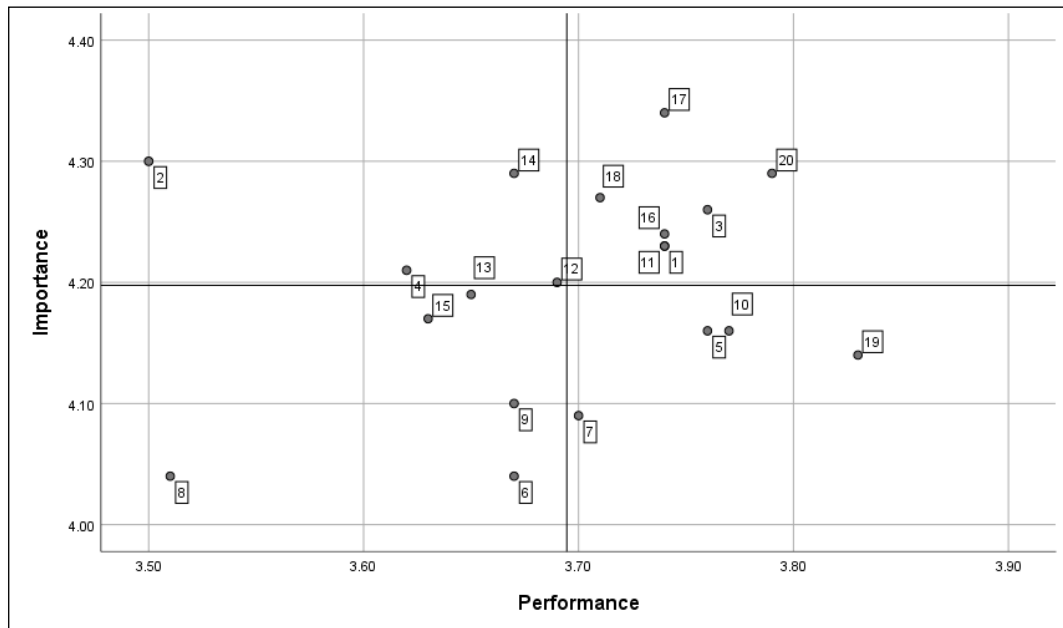
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.42705415
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.096
	Negative	-.063
Test Statistic		.096
Asymp. Sig. (2-tailed)		.180 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Lampiran 9 Diagram Kartesius Metode *Importance-Performance Analysis*

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN BUS ARMADA DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

ORIGINALITY REPORT

7%	8%	4%	11%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.uny.ac.id Internet Source	5%
2	puslit.mercubuana.ac.id Internet Source	1%
3	www.scribd.com Internet Source	1%
4	text-id.123dok.com Internet Source	1%

Exclude quotes On
Exclude bibliography Off

Exclude matches < 1%



**BI CORNER UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

Gedung E2 Lantai 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Perpustakaan BI Corner Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Skripsi di bawah ini:

Nama : Lenny Indah Nidyawati

Prodi : Ekonomi

NIM : 20160430277

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Armada di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dosen Pembimbing : Dr. Dimas Bagus Wiranatakusuma, S.E., M.Ec., CRM., CIB.

**Telah dilakukan tes Turnitin dengan indeks similaritasnya sebesar : 7 %
dengan Filter 1%.**

Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Dosen Pembimbing Skripsi

Dr. Dimas Bagus W., S.E., M.Ec., CRM., CIB.

Yogyakarta, 28 Januari 2020
Petugas Perpustakaan



Aidilla Qurotianti, SIP.