

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada BAB V, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat dua atribut yang dianggap penting oleh konsumen perusahaan, akan tetapi kinerjanya dianggap masih rendah, yaitu :

kemampuan perusahaan/awak bus untuk cepat tanggap terhadap keluhan penumpang (D2) dengan kinerja 3.90 dan ketepatan waktu keberangkatan (K1) dengan kinerja 3.94.

2. Terdapat tujuh atribut yang dianggap penting oleh konsumen bus malam PO. Rosalia Indah dan kinerja perusahaan atas atribut-atribut ini dianggap baik oleh konsumen, yaitu : kemampuan perusahaan/awak bus untuk cepat tanggap mengatasi masalah yang timbul (D1) dengan kinerja 4.01, kemampuan awak bus yang terlatih dan terpercaya (J3) dengan kinerja 4.02, Keadaan armada bus bersih dan rapih (B2) dengan kinerja 4.06, keramahan karyawan dalam melayani konsumen (A2) dengan kinerja 4.12, kemampuan perusahaan/awak bus bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang (J2) dengan kinerja 4.13, Adanya sarana seperti, ruang tunggu, kantin, toilet, halaman parkir yang aman dan memadai (B1) dengan kinerja 4.13, kemampuan perusahaan dalam menjamin keselamatan penumpang (J1) dengan kinerja 4.21.

3. Terdapat empat atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen bus malam PO. Rosalia Indah dan kinerja perusahaan atas atribut-atribut ini dianggap rendah oleh konsumen, yaitu : kemampuan perusahaan/awak bus dalam melakukan komunikasi dengan penumpang (E2) dengan kinerja 3.68, kemampuan perusahaan/awak bus untuk memberikan perhatian kepada penumpang (E3) dengan kinerja 3.80, kemampuan perusahaan/awak bus dalam merespon permintaan penumpang (D3) dengan kinerja 3.87, kemampuan perusahaan/awak bus dalam memahami kebutuhan penumpang (E1) dengan kinerja 3.87.
4. Terdapat dua atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen bus malam PO. Rosalia Indah akan tetapi kinerja perusahaan atas atribut-atribut ini dianggap baik oleh konsumen, yaitu : kerapian dalam berpakaian dari pegawai dengan kinerja 4.03, dan kedisiplinan sistem pen-tiket-an (K3) dengan kinerja 4.13.
5. Telah dibuat diagram fishbone untuk mengetahui kinerja yang perlu diperbaiki, yang mampu untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan bisa memuaskan konsumen.

## 6.2 SARAN

1. Perusahaan harus mempertahankan dan senantiasa meningkatkan terus kinerja atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting dan berkinerja baik oleh konsumen, sehingga mereka merasa puas dan loyal terhadap perusahaan.

2. Perusahaan harus memperbaiki kinerja atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting oleh konsumen akan tetapi kinerjanya dianggap masih rendah, sehingga konsumen tidak merasa kecewa dan beralih ke perusahaan lain.
3. Perusahaan harus selalu memperhatikan dan meningkatkan kinerja variabel “Bukti Langsung” dan variabel “Empati”, karena kedua variabel ini sangat sensitif dalam mempengaruhi penilaian puas atau tidak puasnya konsumen terhadap kinerja bus malam PO. Rosalia Indah. Jika konsumen menganggap baik pelaksanaan kedua variabel ini, maka konsumen akan merasa puas terhadap pelayanan PO. Rosalia Indah.
4. Bagi Peneliti lain, dapat melakukan penelitian lebih lanjut dari penelitian ini dengan melakukan analisis terhadap hubungan antara tingkat kepuasan konsumen dengan karakteristik konsumen dan juga dengan menindaklanjuti batasan-batasan yang ada agar hasil yang diperoleh lebih sempurna.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Arikunto, Suharsimi.,2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi IV, Rineka Cipta: Jakarta.
2. Azwar, Saifuddin., 1997, *Reliabilitas dan Validitas*, Edisi ke 3, Cetakan Pertama, Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
3. Hasan, Ir. M Iqbal., M.M.,2002, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*: Jakarta.
4. Danim, Sudarwan, 1997, *Metode Penelitian Untuk Ilmu-ilmu Perilaku*, Edisi I, Bumi Aksara: Jakarta.
5. Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Revisi, PT. Prenhallindo: Jakarta.
6. Lovelock, Christopher, 1997, *Managing Services: Marketing, Operations, and Human Resources*, Prentice-Hall International Inc: London.
7. Santoso, Singgih, 2002, *Buku Latihan SPSS Multivariat*, Elek Media Komputindo: Jakarta.
8. Tjiptono, F., 2001, *Riset Pemasaran, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Elek Media Komputindo: Jakarta.
9. Sekaran, Uma, 2000, *Research Methods for Business*, Third Edition, John Wiley & Sons: New York.
10. Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofyan, 1995, *Metode Penelitian Survei*, Edisi Revisi, Pustaka LP3S: Jakarta.
11. Soehartono, Irawan, 1995, *Metode Penelitian Sosial*, Cetakan Pertama, Remaja Rosdakarya: Bandung.
12. Soeratno dan Arsyad, Lincolin, 1995, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*, UPP AMP YKPN: Yogyakarta.
13. Supranto, J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Edisi Baru, Rineka Cipta: Jakarta.
14. Tjiptono, Fandy, 2002, *Strategi Bisnis dan Manajemen*, Edisi Baru, Andi: Yogyakarta.



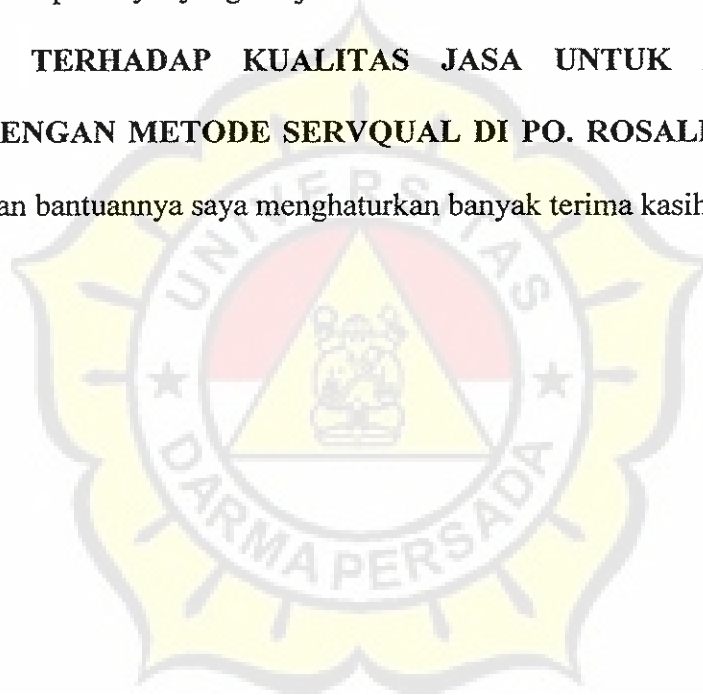
Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Dengan hormat

Dalam rangka akhir masa studi saya di UNIVERSITAS DARMA PERSADA maka setiap mahasiswa diwajibkan untuk menyusun Skripsi. Oleh karena itu saya mohon bantuan dan kerja sama dari Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner ini untuk dijadikan bahan skripsi saya yang berjudul **"ANALISIS TINGKAT KINERJA PERUSAHAAN TERHADAP KUALITAS JASA UNTUK KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE SERVQUAL DI PO. ROSALIA INDAH"**.

Atas kerjasama dan bantuannya saya menghaturkan banyak terima kasih.



## DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN

### (KUESIONER)

#### Data Responden

Nama : ..... (bila tidak keberatan)

Jenis Kelamin :  Pria  Wanita

Umur :  17– 25 tahun  26 – 32 tahun

33 – 41 tahun  42 – 50 tahun

51–70 tahun

Pendidikan Terakhir :  SMP  Sarjana (S1)

SMA  Sarjana (S2)

Akademi/Diploma  Doktor (S3)

Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa  Wiraswasta

PNS

Karyawan

Alamat Rumah :  Di dalam kota Jakarta  Di luar kota Jakarta

### DAFTAR PERTANYAAN

Jawablah pertanyaan di bawah ini mengenai **Persepsi Anda** atas **Kinerja**

**(Performance)** PO. Rosalia Indah, dengan memberi tanda silang (x) pada kolom

jawaban dengan memperhatikan nilai dan arti sebagai berikut :

5 : Sangat Penting

3 : Kurang Penting

1 : Sangat tidak Penting

4 : Penting

2 : Tidak Penting

**TINGKAT KEPENTINGAN MENURUT ANDA**

No	ATRIBUT-ATRIBUT PELAYANAN	TINGKAT KEPENTINGAN				
		SP	P	KP	TP	STP
1.	Ketepatan waktu keberangkatan					
2.	Keramahan karyawan dalam melayani konsumen					
3.	Kedisiplinan sistem pen-tiket-an					
<b>Daya tanggap (Responsiveness)</b>						
4.	Kemampuan perusahaan/awak bus untuk cepat tanggap mengatasi masalah yang timbul					
5.	Kemampuan perusahaan/awak bus untuk cepat tanggap terhadap keluhan penumpang					
6.	Kemampuan perusahaan/awak bus dalam merespon permintaan penumpang					
<b>Jaminan (Assurance)</b>						
7.	Kemampuan perusahaan dalam menjamin keselamatan penumpang					
8.	Kemampuan perusahaan/awak bus bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang					
9.	Kemampuan awak bus yang terlatih dan terpercaya					
<b>Empati (Emphaty)</b>						
10	Kemampuan perusahaan/awak bus dalam memahami kebutuhan penumpang					
11	Kemampuan perusahaan/awak bus dalam melakukan komunikasi dengan penumpang					
12	Kemampuan perusahaan/awak bus untuk memberikan perhatian kepada penumpang					
No	<b>Bukti Langsung (Tangibles)</b>					



13	Adanya sarana seperti, ruang tunggu, kantin, toilet, halaman parkir yang aman dan memadai					
14	Keadaan armada bus bersih dan rapih					
15	Kerapihan dalam berpakaian dari pegawai					

Dengan memberi tanda silang (x) pada kolom jawaban dengan memperhatikan nilai dan arti sebagai berikut :

5 : Sangat Baik      3 : Kurang Baik      1 : Sangat tidak Baik  
 4 : Baik              2 : Tidak Baik

**KENYATAAN YANG ANDA RASAKAN**

No	ATRIBUT-ATRIBUT PELAYANAN	KENYATAAN YANG ANDA RASAKAN				
		SB	B	KB	TB	STB
	<b>Keandalan (reliability)</b>					
1.	Ketepatan waktu keberangkatan					
2.	Keramahan karyawan dalam melayani konsumen					
3.	Kedisiplinan sistem pen-tiket-an					
	<b>Daya tanggap (Responsiveness)</b>					
4.	Kemampuan perusahaan/awak bus untuk cepat tanggap mengatasi masalah yang timbul					
5.	Kemampuan perusahaan/awak bus untuk cepat tanggap terhadap keluhan penumpang					
6.	Kemampuan perusahaan/awak bus dalam merespon permintaan penumpang					
	<b>Jaminan (Assurance)</b>					
7.	Kemampuan perusahaan dalam menjamin keselamatan penumpang					
8.	Kemampuan perusahaan/awak bus bertanggung jawab terhadap keamanan					

	dan kenyamanan penumpang					
9.	Kemampuan awak bus yang terlatih dan terpercaya					
<b>Empati (Emphaty)</b>						
10	Kemampuan perusahaan/awak bus dalam memahami kebutuhan penumpang					
11	Kemampuan perusahaan/awak bus dalam melakukan komunikasi dengan penumpang					
12	Kemampuan perusahaan/awak bus untuk memberikan perhatian kepada penumpang					
No	<b>Bukti Langsung (Tangibles)</b>					
13	Adanya sarana seperti, ruang tunggu, kantin, toilet, halaman parkir yang aman dan memadai					
14	Keadaan armada bus bersih dan rapih					
15	Kerapihan dalam berpakaian dari pegawai					

**Data penilaian responden terhadap tingkat kepentingan  
atribut-atribut pelayanan jasa bus malam PO Rosalia Indah**

Resp	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	skor total
1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	72
2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	70
3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	64
4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	67
5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	67
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
7	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	67
8	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	60
9	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	70
10	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	62
11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	70
12	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	73
13	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	4	4	64
14	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	64
15	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	69
16	5	5	4	4	3	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	60
17	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5	5	5	4	65
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
19	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	67
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	57
21	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	64
22	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	68
23	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	62
24	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	71
25	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	67
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
27	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
28	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	69
29	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	65
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
31	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	2	4	4	5	4	64
32	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	65
33	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	67
34	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	67
35	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	66
36	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	65
37	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	69
38	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	70
39	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	67
40	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	71
41	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	62
42	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	69
43	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	65
44	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	71
45	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	63
46	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	70

47	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	68
48	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	71
49	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	67
50	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	66
51	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	5	5	5	65
52	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	4	67
53	5	5	4	4	4	3	5	5	4	3	2	3	4	4	4	59
54	5	5	4	5	3	2	5	5	4	2	2	2	4	5	2	55
55	4	5	3	4	5	2	5	4	2	5	4	4	5	4	4	60
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
57	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	2	63
58	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	71
59	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	2	2	5	4	4	62
60	4	5	2	4	4	2	5	4	2	4	4	2	5	4	4	55
61	5	4	4	4	5	3	5	5	4	3	1	4	5	4	4	60
62	4	4	4	5	5	2	5	5	4	4	4	3	4	5	4	62
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
64	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	68
65	5	4	5	5	4	3	5	4	4	3	1	4	4	4	4	59
66	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	65
67	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	66
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	73
69	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	67
70	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	67
71	5	5	4	2	1	2	5	3	4	4	1	3	5	4	4	52
72	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	71
73	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	70
74	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	63
75	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	71
76	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	66
77	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	2	2	5	4	4	60
78	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	66
79	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	2	3	4	4	4	62
80	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	3	4	65
81	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	68
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
83	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	62
84	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	68
85	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	70
86	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4	63
87	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	67
88	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
89	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	70
90	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	56
91	5	4	3	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	3	59
92	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	66
93	4	5	4	5	3	3	5	5	4	2	2	3	4	4	2	55
94	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	67
95	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	2	2	5	4	4	61
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	72

97	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	65
98	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	61
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	3	67
100	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	72
101	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	67
102	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	66
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	73
104	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	70
105	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	69
106	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	63
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
108	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	2	4	5	5	5	66
109	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	68
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	70
111	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	66
112	5	5	4	5	4	3	5	5	5	3	3	4	5	4	4	64
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
114	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
115	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5	4	4	66
116	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	67
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
118	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	65
119	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	66
120	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	68
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
122	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	70
123	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	67
124	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	66
125	4	5	4	5	3	4	5	5	4	3	2	3	5	3	2	57
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
127	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	70
128	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	3	65
129	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	67
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
131	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	65
132	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	68
133	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	64
134	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
135	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	70
136	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	54
137	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	68
138	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	66
139	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	72
140	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	69
141	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	67
142	5	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	5	4	3	62
143	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	3	1	5	4	4	60
144	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	74
145	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	65
146	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	62



197	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	69
198	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
199	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
200	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	74
JML	953	938	873	928	898	835	972	949	904	829	747	802	947	906	844		
Rata2	4,77	4,69	4,37	4,64	4,49	4,18	4,86	4,75	4,52	4,15	3,74	4,01	4,74	4,53	4,22		



**Data penilaian responden terhadap kinerja  
atribut-atribut pelayanan jasa bus malam PO Rosalia Indah**

Resp	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	59
2	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	63
3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	56
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	67
6	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	54
7	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	67
8	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	52
9	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	53
10	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
11	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	57
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	61
13	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	60
14	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	62
15	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	69
16	5	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	5	4	62
17	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	63
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
19	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	56
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	57
21	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	58
22	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	60
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
24	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	69
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	56
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
27	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	73
28	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	63
29	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	60
30	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	57
31	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	2	4	4	5	4	64
32	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	63
33	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	61
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
36	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	65
37	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	2	5	5	5	5	66
38	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	70
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
40	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	62
41	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	62
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
43	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	60
44	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	65
45	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	51
46	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	70





97	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	64
98	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	52
99	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	57
100	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	69
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
102	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	66
103	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	65
104	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	70
105	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	62
106	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	61
107	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	57
108	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	66
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	58
110	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	61
111	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	62
112	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	69
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
114	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	54
115	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	3	3	55
116	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	54
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
118	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	64
119	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	54
120	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	1	1	2	2	45
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
122	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	64
123	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	64
124	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
125	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	60
126	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
127	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	64
128	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	59
129	3	4	4	2	3	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	56
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
131	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	61
132	1	1	4	4	2	1	4	4	4	1	4	1	3	3	3	40
133	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	58
134	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	63
135	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	60
136	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	54
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
138	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	54
139	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	60
140	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	68
141	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	65
142	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
143	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	53
144	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	55
145	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	65
146	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	60

147	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	59
148	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	48
149	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	55
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
151	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	57
152	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	53
153	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	56
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
155	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	59
156	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4	67
157	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	62
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59
159	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	51
160	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	61
161	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	55
162	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
163	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	63
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	58
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	59
167	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
168	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	60
169	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	57
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	58
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
172	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	59
173	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
174	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
176	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
177	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
178	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	70
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
180	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	62
181	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	68
182	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	61
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	58
185	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	59
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
187	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	60
188	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
189	5	4	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	62
190	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	57
191	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	54
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
193	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	54
194	3	2	4	4	3	2	4	3	4	3	2	1	4	3	5	47
195	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
196	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	51

197	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	60
198	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	72
199	3	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	5	61
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
JML	788	823	826	802	780	774	842	826	804	774	736	760	825	811	805	
Rata2	3,94	4,12	4,13	4,01	3,90	3,87	4,21	4,13	4,02	3,87	3,68	3,80	4,13	4,06	4,03	



# Hasil Uji Reliabilitas dengan Program SPSS

## A. Tingkat Kepentingan

### 1. Variabel Keandalan

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	V1	4.7000	.4629	50.0
2.	V2	4.5600	.5014	50.0
3.	V3	4.3800	.5303	50.0

#### Correlation Matrix

	V1	V2	V3
V1	1.0000		
V2	.1231	1.0000	
V3	.2245	.4114	1.0000

N of Cases = 50.0

Statistics for Scale	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	13.6400	1.1331	1.0645	3

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
V1	8.9400	.7514	.2085	.0515	.5823
V2	9.0800	.6057	.3535	.1702	.3639
V3	9.2600	.5229	.4290	.1999	.2186

Reliability Coefficients 3 items

Alpha = .5112      Standardized item alpha = .5040

## 2. Variabel Daya Tanggap

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	V1	4.6000	.5345	50.0
2.	V2	4.5800	.5379	50.0
3.	V3	4.2000	.4518	50.0

#### Correlation Matrix

	V1	V2	V3
V1	1.0000		
V2	.2555	1.0000	
V3	.3381	.4367	1.0000

N of Cases = 50.0

Statistics for Scale	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	13.3800	1.3016	1.1409	3

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
V1	8.7800	.7057	.3454	.1287	.6015
V2	8.8000	.6531	.4131	.2038	.5000
V3	9.1800	.7220	.4891	.2456	.4070

Reliability Coefficients 3 items

Alpha = .6021 Standardized item alpha = .6108

### 3. Variabel Jaminan

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	V1	4.9000	.3030	50.0
2.	V2	4.8600	.3505	50.0
3.	V3	4.5200	.5436	50.0

#### Correlation Matrix

	V1	V2	V3
V1	1.0000		
V2	.4419	1.0000	
V3	.3221	.3899	1.0000

N of Cases = 50.0

Statistics for Scale	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	14.2800	.8588	.9267	3

Inter-item Correlations	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	.3846	.3221	.4419	.1198	1.3720	.0029

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
V1	9.3800	.5669	.4383	.2217	.5241
V2	9.4200	.4935	.4923	.2636	.4301
V3	9.7600	.3086	.4217	.1799	.6085

Reliability Coefficients 3 items

Alpha = .6088      Standardized item alpha = .6522

## 4. Variabel Empati

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	V1	4.2000	.5714	50.0
2.	V2	3.8200	.7743	50.0
3.	V3	4.2400	.5911	50.0

#### Correlation Matrix

	V1	V2	V3
V1	1.0000		
V2	.4520	1.0000	
V3	.2175	.3193	1.0000

N of Cases = 50.0

Statistics for Scale	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	12.2600	2.1147	1.4542	3

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
V1	8.0600	1.2412	.4296	.2103	.4709
V2	8.4400	.8229	.4928	.2555	.3571
V3	8.0200	1.3261	.3226	.1087	.6033

Reliability Coefficients 3 items

Alpha = .5953                      Standardized item alpha = .5959



## 5. Variabel Bukti Langsung

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	V1	4.7400	.4431	50.0
2.	V2	4.5600	.5014	50.0
3.	V3	4.2200	.4647	50.0

#### Correlation Matrix

	V1	V2	V3
V1	1.0000		
V2	.5769	1.0000	
V3	.1844	.4239	1.0000

N of Cases = 50.0

Statistics for Scale	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	13.5200	1.1935	1.0925	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
V1	8.7800	.6649	.4598	.3072	.5942
V2	8.9600	.4882	.6478	.4372	.3110
V3	9.3000	.7041	.3507	.1851	.7281

#### Reliability Coefficients

Alpha = .6659

3 items:

Standardized item alpha = .7281

## B. Tingkat Kinerja

### 1. Variabel Keandalan

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	V1	4.1000	.7354	50.0
2.	V2	4.2200	.5067	50.0
3.	V3	4.2400	.4764	50.0

#### Correlation Matrix

	V1	V2	V3
V1	1.0000		
V2	.4874	1.0000	
V3	.3379	.1995	1.0000

N of Cases = 50.0

Statistics for Scale	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	12.5600	1.7208	1.3118	3

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
V1	8.4600	.5800	.5357	.2979	.3322
V2	8.3400	1.0045	.4525	.2390	.4714
V3	8.3200	1.1608	.3245	.1157	.6259

Reliability Coefficients 3 items

Alpha = .6070 Standardized item alpha = .6089

## 2. Variabel Daya Tanggap

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	ases
1.	V4	4.1000	.4629	0.0
2.	V5	4.0200	.5529	0.0
3.	V6	3.9800	.4734	0.0

#### Correlation Matrix

	V4	V5	V6
V4	1.0000		
V5	.4704	1.0000	
V6	.1956	.5474	1.0000

N of Cases = 50.0

Statistics for Scale	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	12.1000	1.3571	1.1650	3

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
V4	8.0000	.8163	.3904	.2268	.7020
V5	8.0800	.5241	.6587	.4369	.3271
V6	8.1200	.7608	.4508	.3045	.6330

Reliability Coefficients 3 items

Alpha = .6776

Standardized item alpha = .6708

### 3. Variabel Jaminan

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	V7	4.3200	.5127	50.0
2.	V8	4.2200	.6158	50.0
3.	V9	4.0000	.4949	50.0

#### Correlation Matrix

	V7	V8	V9
V7	1.0000		
V8	.5482	1.0000	
V9	.4826	.3349	1.0000

N of Cases = 50.0

Statistics for Scale	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	12.5400	1.6820	1.2969	3

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
V7	8.3200	.8282	.6334	.4017	.4929
V8	8.3200	.7527	.5150	.3069	.6508
V9	8.5400	.9882	.4563	.2400	.7005

Reliability Coefficients 3 items

Alpha = .7091      Standardized item alpha = .7148

#### 4. Variabel Empati

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	V10	4.0200	.5887	50.0
2.	V11	3.6800	.7677	50.0
3.	V12	3.9400	.5115	50.0

#### Correlation Matrix

	V10	V11	V12
V10	1.0000		
V11	.3757	1.0000	
V12	.4107	.3659	1.0000

N of Cases = 50.0

Statistics for Scale	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	11.6400	2.0718	1.4394	3

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
V10	7.6200	1.1884	.4673	.2274	.5048
V11	7.9600	.8555	.4415	.1950	.5782
V12	7.7000	1.2755	.4628	.2208	.5325

Reliability Coefficients 3 items

Alpha = .6330 Standardized item alpha = .6517

## 5. Variabel Bukti Langsung

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	V13	4.2000	.4518	50.0
2.	V14	4.2000	.4518	50.0
3.	V15	4.0400	.4020	50.0

#### Correlation Matrix

	V13	V14	V15
V13	1.0000		
V14	.7000	1.0000	
V15	.2922	.2922	1.0000

N of Cases = 50.0

Statistics for Scale	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	12.4400	1.0678	1.0333	3



#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
V13	8.2400	.4718	.6314	.4984	.4498
V14	8.2400	.4718	.6314	.4984	.4498
V15	8.4000	.6939	.3169	.1004	.8235

Reliability Coefficients 3 items

Alpha = .6995      Standardized item alpha = .6919

### LEMBAR PERBAIKAN

NO	Uraian Perbaikan	Penguji	Paraf
1.	Judul, abstrak, masalah tujuan, flowchart, uji kuesioner, keterkaitan hasil servqual.	Ir. Snti Siahaan, ME	
2.	Preetest, disempurnakan, kuesioner disempurnakan, judul disederhanakan.	Ir. Jamaludin Purba, MT	
3.	Abstrak, referensi uji validitas, kesimpulan, fishbone.	Ir. Budi Sumartono, MT	