

**ANALISIS ATRIBUT TRANSPORTASI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI
BUS AKAS MILA SEJAHTERA PROBOLINGGO**

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Syari'ah



Oleh :

NORMA HIDAYATUS SAKINAH
NIM. 083 134 020

Dosen Pembimbing:

AHMADIONO, M.E.I
NIP. 19760401 2003121 005

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
OKTOBER 2017**

**ANALISIS ATRIBUT TRANSPORTASI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI BUS
AKAS MILA SEJAHTERA PROBOLINGGO**

SKRIPSI

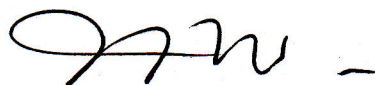
diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Syari'ah

Oleh :

NORMA HIDAYATUS SAKINAH

NIM.083 134 020

Disetujui Pembimbing



AHMADIONO, M.E.I
NIP. 19760401 200312 1 005

**ANALISIS ATRIBUT TRANSPORTASI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI BUS
AKAS MILA SEJAHTERA PROBOLINGGO**

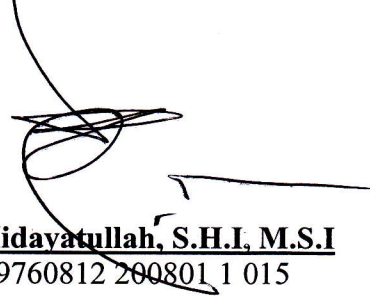
SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Hari : Sabtu
Tanggal : 30 September 2017

Tim Penguji

Ketua



M.F Hidayatullah, S.H.I, M.S.I
NIP: 19760812 200801 1 015

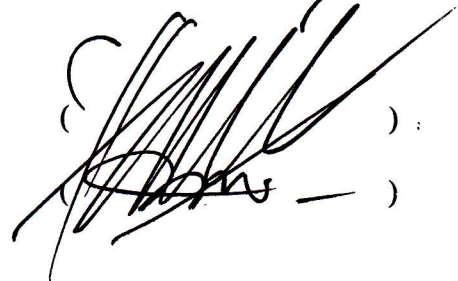
Sekretaris



Nikmatul Masruroh, M.E.I
NIP: 19820922 200901 2 005

Anggota:

1. Moch. Chotib, S.Ag, MM
2. Ahmadiono, M.E.I



Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Moch. Chotib, S.Ag, M.M.
NIP: 19710727 200212 1003

MOTTO

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ ۖ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ

Artinya : Dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu memaklumkan; "Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih". (Q.S. Ibrahim : 7)¹



¹Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Terjemahan Ummul Mukminin* (Jakarta: Wali, 2010), 256.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan rasa syukur kehadiran Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Ibu tercinta Hj. Ida Hernawati dan Bapak Alm. H. Sabari yang sudah mendahului kami, inilah ikhtiar anakmu yang selama ini engkau berikan motivasi dan do'a setiap kali selesai sholat.
2. Nenek tercinta Hj. Rohmatul Laily yang telah membesarkan cucu mu dengan baik dengan kecukupan yang berikan, serta membiayai pendidikan dikala bapak yang sudah kembali pada maha pencipta.
3. Untuk Adik-adik kandung Gigih Revanda dan Ainun Nurul Uzamah yang telah memberikan semangat dan tidak lupa dengan do'anya.
4. Untuk teman-teman Penghuni Rumah Kontrakan C8 No.8 yang tiada henti memberikan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini serta yang selalu ada
5. Keluarga besar K-one Ekonomi Syariah angkatan 2013
6. Teman – teman Ekonomi Syariah angkatan 2013 (kelas K1, K2 dan K3) senasib seperjuangan yang telah turut serta memberikan motivasi terkaitan penyusun skripsi, semoga sukses.
7. Keluarga besar KOPMA IAIN Jember.
8. Almamaterku IAIN Jember.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkah dan rahmatNya, karena tanpaNya tidak ada satupun keinginan yang dapat terlaksana, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. selaku pengemban amanat berupa wahyu Ilahi yaitu agama Islam yang menjadi petunjuk bagi seluruh umat manusia di dunia.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun faktor kesalahan penulis. Oleh karena itu penulis dengan senang hati akan menerima segala kritik maupun saran yang berkaitan dengan perbaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak penulisan skripsi ini tidak berjalan sebagaimana mestinya, akhirnya dengan segala kerendahan hati tidak lupa penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE, MM selaku Rektor IAIN Jember
2. Moch. Chotib, S.Ag., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).
3. Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I, Khamdan Rifa'i, SE., M.Siselaku Wakil Dekan I, dan IFakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

4. Ahmadiono, M.E.I selaku Wakil Dekan III dan selaku dosen pembimbing yang perhatian dan kesabarannya telah memberikan semangat, bimbingan, dan saran sampai dengan selesainya penyusunan skripsi ini.
5. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam.
6. Nikmatul Masruroh, M.E.I selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.
7. Agung Parmono, SE., M.Si selaku dosen wali yang penuh perhatian dan memberikan dukungan motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Jember yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi ini.
9. Seluruh Karyawan dan Staf Fakultas Ekonomi IAIN Jember yang memberikan waktunya demi kelancaran penelitian ini.
10. Segenap tim penguji skripsi.
11. Bapak Sugi selaku manager Personalia P.O Akas IV yan telah memberikan izin penelitian dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh responden penumpang Bus Akas Mila Sejahtera yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan doa, motivasi, dukungan, serta bantuannya sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga segala bantuannya mendapatkan pahala dari Allah SWT. Penulis telah mengupayakan segenap tenaga dan pikiran agar penyusunan menjadi baik, namun peneliti menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan dan

membutuhkan penyempurnaan bahasa maupun teori yang tertuang di dalamnya. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan pada langkah yang selanjutnya. Harapan peneliti, semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi peneliti dan bagi pembaca pada umumnya. Amin.

Jember, Agustus 2017
Penulis

Norma Hidayatus Sakinah
NIM. 083 134 020



ABSTRAK

Norma Hidayatus Sakinah, Ahmadio, M.E.I, 2017 : *Analisis Atribut Transportasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Bus Akas Mila Sejahtera Probolinggo.*

Sebagai salah satu sarana transportasi yang menghubungkan antar kota dan antar provinsi Akas memiliki peran yang sangat penting bagi terciptanya kelancaran transportasi. Mila sejahtera merupakan armada bus yang istimewa dibentuk oleh gabungan ke-empat perusahaan otobus AKAS (Ali Karman Amat Sekeluarga) yaitu AKAS I, AKAS II, AKAS III, AKAS IV. Mila sejahtera tergolong masih baru, tetapi perkembangannya signifikan terbukti dengan banyaknya armada dan rute perjalanan. Oleh karena itu, perusahaan bus berlomba-lomba menarik minat para konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik.

Atribut yang digunakan ada 3 (tiga) meliputi fasilitas, tarif dan kondisi. Rumusan masalah yang diteliti dalam skripsi ini yaitu (1) Adakah pengaruh atribut transportasi secara parsial terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus Akas Mila Sejahtera Probolinggo? (2) Adakah pengaruh atribut transportasi secara simultan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus Akas Mila Sejahtera Probolinggo? (3) Berapa besar pengaruh fasilitas, tarif dan kondisi terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus Akas Mila Sejahtera Probolinggo.

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atribut transportasi secara parsial terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus Akas Mila Sejahtera Probolinggo. (2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atribut transportasi secara simultan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus Akas Mila Sejahtera Probolinggo. (3) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas, tarif dan kondisi terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus Akas Mila Sejahtera Probolinggo.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *field research* (Penelitian Lapangan). Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah pemakai jasa atau konsumen bus kelas ekonomi PO Akas Mila Sejahtera Probolinggo yang berpengalaman menggunakan jasa layanan dua kali atau lebih. Metode sampling yang digunakan adalah sampel *Non-Probability Sampling* dengan cara *Purposive Sampling*. Jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 100 (seratus) responden. Setelah itu dilakukan analisis data dengan alat analisa data berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program *SPSS versi 16.0 for windows*.

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel tarif dan kondisi yang berpengaruh positif dan signifikan. Variabel tarif nilai $t_{hitung} 2,553 > t_{tabel} 1,984$, nilai signifikan $0,012 < 0,05$, variabel kondisi nilai $t_{hitung} 5,254 > t_{tabel} 1,984$, variabel fasilitas tidak berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai $t_{hitung} 1,218 < t_{tabel} 1,984$ nilai signifikan $0,226 > 0,05$. Sedangkan secara simultan atau bersama-sama variabel fasilitas, tarif dan kondisi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $F_{hitung} 15,688 > F_{tabel} 2,699$, nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Angka *Adjusted R Square* sebesar 0,308 menunjukkan bahwa 30,8% artinya variance kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh variabel fasilitas, tarif dan kondisi, sedangkan sisanya 69,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini seperti citra merek, kinerja pengemudi bus, ketepatan waktu dan lainnya.

Kata kunci : Atribut Transportasi, Kepuasan Konsumen

ABSTRAK

Norma Hidayatus Sakinah, Ahmadio, M.E.I, 2017: ANALYSIS OF TRANSPORT ATTRIBUTES AGAINST CONSUMER SATISFACTION IN USING BUS TRANSPORTATION SERVICES AKAS MILA SEJAHTERA PROBOLINGGO.

One means of transportation that connects between cities and between provinces of Akas has a very important role for the creation of smooth transportation. Mila Sejahtera is a bus fleet specially formed by a combination of four AKAS authors (Ali Karman Amat Familys) that is AKAS I, AKAS II, AKAS III, AKAS IV. Mila Sejahtera is still new, but its development is proven by the number of fleets and routes. Therefore, bus companies are competing to attract customers by providing the best service.

Attributes used there are 3 (three) facilities, rates and conditions. The formulation of the problem studied in this thesis that is (1) Is there a partial influence of transportation attribute on consumer satisfaction in using bus transportation service Akas Mila Sejahtera Probolinggo? (2) Is there any influence of transportation attribute simultaneously to customer satisfaction in using bus transportation service Akas Mila Sejahtera Probolinggo? (3) How much influence of facility, tariff and condition to consumer satisfaction in using bus transportation service Akas Mila Sejahtera Probolinggo.

The purpose of this research are: (1) To know how much influence of transportation attribute to customer satisfaction in using bus transportation services Akas Mila Sejahtera Probolinggo. (2) To know how big influence of attribute of simultaneous transportation to consumer satisfaction in using bus transportation services Akas Mila Sejahtera Probolinggo. (3) to know the comparative influence of facility, tariff and condition to customer satisfaction in using bus transportation service Akas Mila Sejahtera Probolinggo.

This research uses quantitative approach with research type of field research (Field Research). Population researched in this research is service user or consumer of economy class bus of Akila Mila Sejahtera Probolinggo with experience of using service twice or more. Sampling method used is sample of Non-Probability Sampling by Purposive Sampling. The number of samples taken is 100 (one hundred). Once it's done. With version of SPSS version 16.0 for windows. This research can be concluded by partial tariff variable and significant and significant condition. The tariff variable $t_{hitung} 2,553 > t_{tabel} 1,984$, significant significant $0,012 < 0,05$, condition variable $t_{hitung} value 5,254 > t_{tabel} 1,984$, facility variable not equal to significant t arithmetic count $1,218 < t_{tabel} 1,984$ significant $0,226 > 0,05$. With value $F_{hitung} 15,688 > F_{tabel} 2,699$, significant significant $0,000 < 0,05$. Adjusted R Square number of 0.308 indicates that 30.8% means that consumer satisfaction variance can be obtained by facility, tariff and condition variables, while the rest is 69,2% by other variable not examined in this research like brand image, bus driver performance, accuracy time and others.

Keywords: Transport Attribute, Consumer Satisfaction

DAFTAR ISI

Uraian	Hal.
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LatarBelakangMasalah.....	1
B. RumusanMasalah	6
C. TujuanPenelitian	7
D. ManfaatPenelitian	7
E. RuangLingkupPenelitian.....	9
a. VariabelPenelitian.....	9
b. IndikatorPenelitian	11
F. DefinisiOperasional.....	12
G. AsumsiPenelitian.....	13
H. Hipotesis	13
I. Metode Penelitian	16

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	17
2. Populasi dan Sampel	18
3. Teknis dan Instrumen Pengumpulan Data	22
4. Analisis Data	24
a. Analisis Data Kuantitatif.....	26
b. Alat Analisis Data	26
1) Uji Validitas	26
2) Uji Reliabilitas	28
c. Uji Asumsi Klasik	29
1) Uji Normalitas Data	29
2) Uji Multikolinearitas	30
3) Uji Heterokedastisitas	31
d. Analisis Regresi Linier Berganda	32
e. Uji Hipotesis	33
1) Uji t (Parsial)	33
2) Uji f (Simultan)	35
3) Uji Koefisien Determinasi R^2	37
J. Sistematika Pembahasan	38
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	39
A. Penelitian Terdahulu	39
B. Kajian Teori	46
1. Manajemen Pemasaran.....	46
2. Definisi dan Karakteristik Jasa	48
3. Transportasi	50

a. Definisi dan Karakteristik Jasa.....	50
b. Indikator Transportasi	52
c. Unsur Pengangkut	53
d. Organisasi	54
4. Kepuasan Konsumen.....	55
a. Pengertian Kepuasan Konsumen	55
b. Elemen Kepuasan Konsumen	56
c. Komponen Kepuasan Konsumen	58
d. Ciri – ciri Kepuasan Konsumen.....	58
e. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	59
BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....	62
A. Gambaran Obyek Penelitian	62
1. Sejarah Perusahaan.....	62
2. Lokasi	64
3. Visi dan Misi	65
4. Struktur Organisasi Perusahaan	65
5. Daftar Karyawan	72
B. Penyajian Data	72
1. Deskripsi Data Responden	72
2. Uji Validitas dan Reliabilitas	83
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis	86
1. Uji Asumsi Klasik	86
a. Uji Normalitas Data	86
b. Uji Multikolinieritas	87

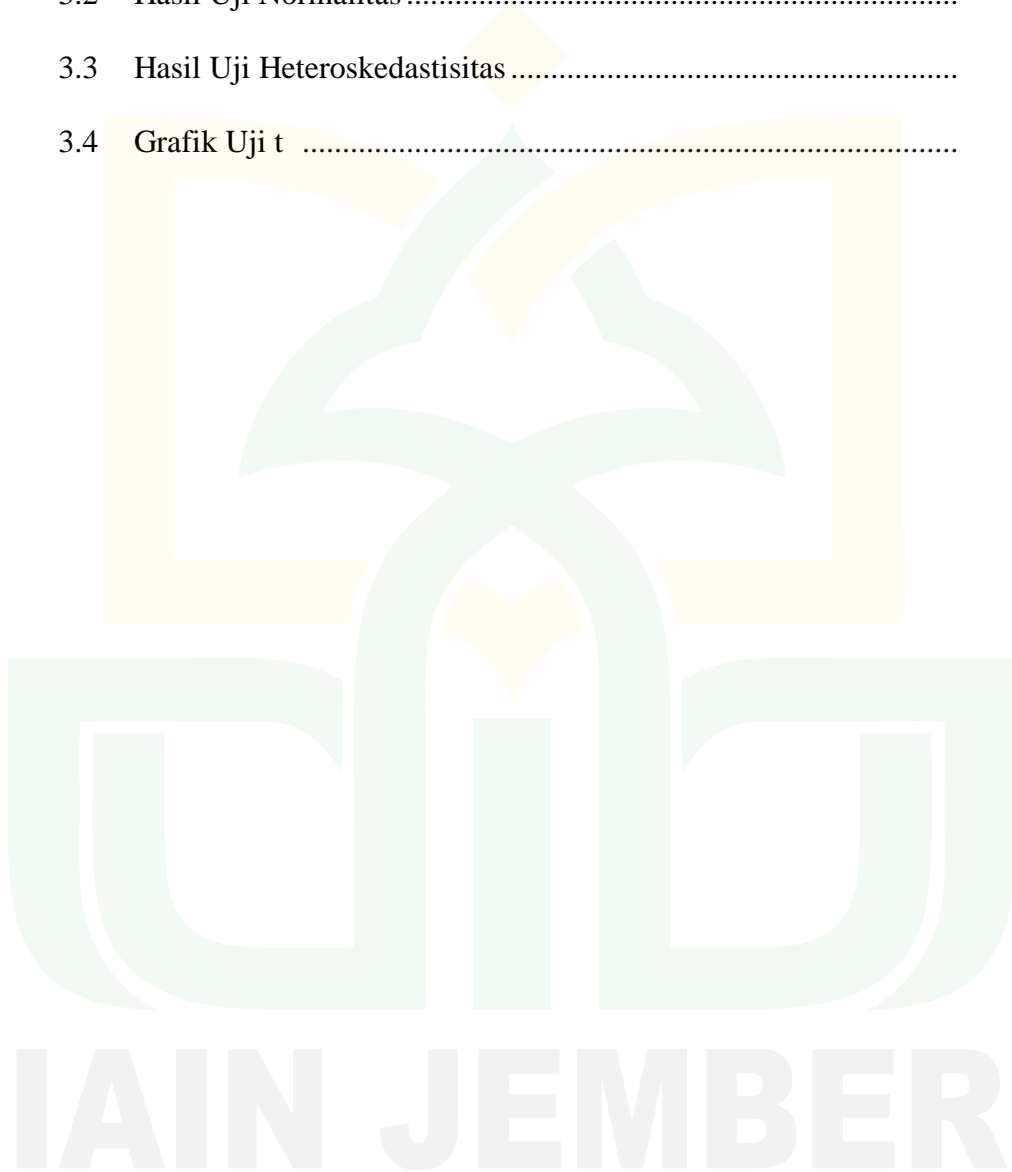
c. Uji Heteroskedastisitas	89
2. Analisis Regresi Berganda	90
a. Uji t (parsial)	92
b. Uji F (simultan)	94
c. Uji Koefisien Determinasi R^2	95
D. Pembahasan	96
BAB IV PENUTUP	101
A. Kesimpulan	101
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN – LAMPIRAN	
1. Pernyataan Keaslian Tulisan	
2. Matrik Penelitian	
3. Jurnal Kegiatan Penelitian	
4. Angket	
5. Ambang Atas Tarikan Umum	
6. Daftar Trayek	
7. Hasil Data Penumpang	
8. Hasil Olahan SPSS	
9. Dokumentasi / foto	
10. Surat Keterangan Izin Penelitian	
11. Surat Keterangan Selesai Penelitian	
12. Biodata Penulis	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Tabel Tingkat Prefensi Jawaban Kuesioner	25
2.1 Tabel Ringkasan Penelitian Terdahulu	39
2.2 Tabel Ringkasan Penelitian Terdahulu	40
2.3 Tabel Ringkasan Penelitian Terdahulu	41
2.4 Tabel Ringkasan Penelitian Terdahulu	42
2.5 Tabel Ringkasan Penelitian Terdahulu	43
2.6 Tabel Ringkasan Penelitian Terdahulu	44
2.7 Tabel Ringkasan Penelitian Terdahulu	45
3.1 Tabel Data Jumlah Karyawan	72
3.2 Tabel Data Respon den Berdasarkan Umur	73
3.3 Tabel Data Respon den Berdasarkan Jenis kelamin	73
3.4 Tabel Data Respon den Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	74
3.5 Pendapat Konsumen Terhadap Variabel Fasilitas	75
3.6 Pendapat Konsumen Terhadap Variabel Harga.....	77
3.7 Pendapat Konsumen Terhadap Variabel Kondisi	79
3.8 Pendapat Konsumen Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	81
3.9 Tabel Hasil Uji Validitas	84
3.10 Tabel Hasil Uji Reliabilitas	86
3.11 Tabel Hasil Uji Multikolinieritas.....	88
3.12 Tabel Persamaan Regresi Linier Berganda.....	90
3.13 Tabel Uji t	92
3.14 Tabel Uji F	94
3.15 Tabel Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	95

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1 Struktur Perusahaan P.O Akas Mila Sejahtera	63
3.2 Hasil Uji Normalitas	84
3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	87
3.4 Grafik Uji t	91



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Permasalahan merupakan salah satu dari kegiatan pokok yang dilakukan oleh suatu perusahaan dan sangat menentukan perkembangan, kelangsungan hidup dan kemampuannya dalam mendapat laba secara *contine*. Pemasaran di ibaratkan sebagai jantungnya perusahaan. Kegiatan pemasaran perusahaan juga harus dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Jika menginginkan usahanya berjalan terus dan pelanggan berpandangan positif terhadap perusahaan.

Jumlah penduduk di Indonesia dari data CIA World Factbook saat ini mencapai 258,3 juta jiwa yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.¹ Seiring dengan semakin majunya tingkat kehidupan masyarakat maka semakin pula tingkat kebutuhan masyarakat, maka penemuan kebutuhan secara efisien pun menjadi suatu pilihan pada saat ini dan masa depan. Hal tersebut menjadi sebuah tantangan untuk mengembangkan sarana dan prasarana yang telah ada menjadi lebih efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Salah satunya adalah kebutuhan jasa transportasi, dengan meningkatnya jumlah penduduk menyebabkan permintaan masyarakat akan jasa transportasi semakin besar. Semakin pesatnya perkembangan sarana transportasi merupakan bagian yang tidak

¹<https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/id.html> diakses 01 November 2016 pukul 20.00.

dapat dipisahkan dan selalu dibutuhkan oleh manusia. Jasa transportasi merupakan sarana yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

Transportasi merupakan urat nadi perekonomian dengan arti bahwa tanpa adanya transportasi yang baik maka mustahil perekonomian suatu bangsa akan menjadi baik. Pembangunan ekonomi sangat membutuhkan jasa angkutan yang cukup memadai. Tanpa adanya transportasi sebagai sarana penunjang tidak dapat diharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pembangunan ekonomi suatu negara. Transportasi yang tersedia di Indonesia saat ini terbagi menjadi tiga, yaitu: transportasi dasar, laut, dan udara. Jenis transportasi yang semakin bertampah banyak jumlahnya adalah transportasi darat yang terbagi atas transportasi pribadi dan transportasi umum. Khususnya untuk transportasi umum digunakan untuk memudahkan masyarakat yang ingin berpergian tanpa perlu menggunakan transportasi pribadi. Transportasi umum digunakan untuk mengangkut penumpang dan barang. Jenis transportasi umum yang tersedia di Indonesia adalah kereta api, taksi, dan bus.

Industri jasa transportasi menjadi sektor yang menarik untuk diamati karena sebagian besar masyarakat menggunakan transportasi baik untuk keperluan bisnis maupun untuk kepentingan lainnya. Betapa besarnya peranan transportasi bagi kehidupan manusia sehingga bisnis di bidang jasa transportasi semakin meningkat. Banyak perusahaan transportasi yang menawarkan dan berusaha merebut minat konsumen untuk menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan dari sebuah

perusahaan transportasi. Karena itu harus selalu dapat dijamin kelancaran dalam arus barang dan penumpang dengan cepat, murah dan aman.² Pada kondisi persaingan usaha transportasi sekarang ini, aspek pelayanan kepada penumpang adalah titik kritis yang harus dikelola dengan baik. Perusahaan transportasi baik darat, laut, maupun udara membutuhkan perjuangan untuk mendapatkan calon penumpang dan berusaha mempertahankan penumpang yang sudah ada. Keberhasilan perjuangan tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada penumpang.

Kepuasan pelanggan bisa dimaknai sebagai perbandingan antara ekspektasi pelanggan dan kenyataan yang diperoleh pelanggan setelah pelanggan menggunakan produk. Tingkat kepuasan pelanggan dapat menjadi penentu bertahan atau menghilangnya pelanggan. Apabila kinerja perusahaan lebih rendah dari ekspektasi pelanggan, maka akan timbul rasa tidak puas atau kecewa, jika kinerja sama dengan ekspektasi maka akan timbul rasa puas, juga kinerja lebih tinggi dari ekspektasi maka akan timbul rasa sangat puas dan senang. Sehingga konsumen akan merasa puas atas layanan yang diberikan.³ Kepuasan juga tergantung pada kualitas produk dan jasa.⁴ Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan keinginan konsumen.

²Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Bandung : Alfabeta, 2014), 298.

³Muhammad Adams, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2015), 20.

⁴Philip Kotler, Kevin Keller, *Manajemen Pemasaran*, terj. Bob Sabran (Jakarta: Erlangga, 2008), 143.

P.O AKAS merupakan layanan jasa transportasi yang sudah berjalan selama kurang lebih 61 tahun. Bus Akas merupakan salah satu alat transportasi umum yang berawal dari sebuah bengkel pada masa perjuangan kemerdekaan. Hingga kini Akas terus berkibar dan mengibarkan sayap di dunia transportasi darat. MILA SEJAHTERA merupakan armada bus yang dibuat bersama-sama oleh ke-empat unit P.O AKAS (AKAS I, AKAS II, AKAS III, AKAS IV) dengan saham bersama. Selain itu bus Mila termasuk bus yang memiliki banyak rute. Jumlah bus Mila pada tahun 2017 sebanyak 46 bus dengan 15 rute perjalanan.⁵Mila Sejahtera tergolong masih baru tetapi perkembangannya signifikan terbukti dengan banyaknya trayek. Keuntungan yang dapat diperoleh oleh pihak perusahaan adalah pemasukannya dalam bentuk uang sebagai hasil dari penjualan jasa yang telah dilakukannya serta pernyataan kepuasan dari pengguna jasa yang akan meningkatkan citra perusahaan dan kepercayaan publik terhadap kinerja dan kemampuan P.O Akas sebagai penyedia layanan jasa Transportasi.

Penumpang memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu. Nilai tersebut akan memberikan dampak bagi penumpang untuk melakukan perbandingan terhadap produk atau jasa yang pernah dirasakannya. Apabila sebuah perusahaan memberikan peroduk atau jasanya yang berkualitas baik, maka diharapkan memenuhi harapan

⁵Data P.O Mila Sejahtera pada tahun 2017

pelanggan dan akhirnya mampu memberikan nilai yang maksimal serta menciptakan kepuasan konsumen.

Bus merupakan salah satu alternatif transportasi dengan biaya yang relatif terjangkau. Dalam penelitian ini obyek penelitiannya adalah bus Mila Sejahtera kelas ekonomi jurusan Jember – Probolinggo. Fasilitas yang disediakan untuk kelas ekonomi berupa AC, DVD/musik, dan plastik. Faktor tarif yang mampu bersaing dengan transportasi lainnya serta memiliki tampilan atau kondisi yang sangat baik serta bersih menjadi alasan dipilihnya bus Mila Sejahtera kelas ekonomi dijadikan obyek penelitian.

Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasar persepsi pelanggan.

Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Setiap perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan fasilitas yang memadai bagi konsumennya agar mereka puas terhadap jasa yang mereka rasakan. Selain memberikan pelayanan fasilitas terhadap konsumen, perusahaan harus mempunyai keunggulan yang tidak dimiliki oleh perusahaan lain seperti menetapkan harga. Dalam menggunakan layanan jasa biasanya konsumen akan membandingkan harga, dengan memilih harga dasar yang lebih murah, atau memilih layanan jasa yang harganya sebanding dengan kualitasnya.

Sebagai salah satu sarana transportasi yang menghubungkan antar kota dan antar propinsi bus memiliki peranan yang sangat penting bagi terciptanya kelancaran transportasi. Oleh karena itu, perusahaan bus berlomba-lomba menarik minat para konsumennya.

Berdasarkan pemaparan di atas, mengenai peran transportasi untuk masyarakat, maka peneliti ingin mengetahui dan meneliti tentang pemasaran jasa transportasi darat, khusus mengenai “ANALISIS ATRIBUT TRANSPORTASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI BUS AKAS MILASEJAHTERA PROBOLINGGO”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh atribut transportasi secara persial terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus AkasMilaProbolinggo?
2. Adakah pengaruh atribut transportasi secara simultan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus AkasMilaProbolinggo?
3. Berapa besar pengaruh fasilitas, tarif dan kondisi terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus Akas Mila Probolinggo?

C. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu dan konsisten dengan masalah-masalah yang telah dirumuskan dalam masalah.⁶Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah duraikan sebelumnya, sehingga didapat tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atribut transportasi secara parsial terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus Akas Mila Probolinggo.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atribut transportasi secara simultan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus Akas Mila Probolinggo.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas, tarif dan kondisi terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus Akas Mila Probolinggo.

D. Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka hasil ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik teoritis maupun praktis bagi semua pihak. Manfaat dari hasil penelitian merupakan dampak dari tercapainya

⁶Tim penyusun, *Pedoman Karya Ilmiah*, (Jember, STAIN Jember Press, 2014), 37.

tujuan.⁷ Karena itu manfaat yang ingin diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi pihak yang membutuhkan referensi berkaitan dengan permasalahan yang diangkat.
- b. Dapat bermanfaat dalam mengadakan penelitian berikutnya yang sejenis, disamping itu juga sebagai referensi penelitian lain tentang atribut jasa transportasi.

2. Manfaat Praktisi

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai penambahan perluasan keilmuan di bidang ekonomi khususnya manajemen pemasaran dan nantinya dapat diaplikasikan dalam dunia kerja. Pada khususnya penelitian ini untuk memenuhi tugas penelitian si penulis.

- b. Bagi Almamater IAIN Jember

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk pengembangan keilmuan dan menjadi inspirasi serta perbandingan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 283.

c. Bagi Perusahaan Terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan serta informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan agar tercipta kepuasan dan loyalitas konsumen bus pada PO Akas Asri serta memberikan kontribusi dalam pengambilan keputusan dan kebijakan dalam manajemen perusahaan.

d. Bagi Masyarakat Luas

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan tambahan pengetahuan tentang atribut transportasi terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi.

E. Ruang Lingkup Penelitian

a. Variabel Penelitian

Pada hakikatnya proses penelitian itu merupakan langkah dan kegiatan untuk menguji suatu variabel. Dengan demikian penelitian itu akan dapat dilakukan apabila peneliti sudah dapat menetapkan variabel-variabel apa saja yang akan diamati. Suatu variabel dapat diartikan sebagai suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁸

Variabel penelitian kuantitatif dibedakan menjadi dua, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent*

⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 61.

variable). Variabel bebas adalah suatu variabel yang ada atau terjadi mendahului variabel terikatnya. Dalam penelitian kuantitatif merupakan variabel yang menjelaskan terjadinya fokus atau topik penelitian. Variabel terikat adalah variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Keberadaan variabel ini sebagai variabel yang dijelaskan dalam fokus/topik penelitian.⁹

Menurut hubungan antar satu variabel dengan variabel dengan variabel yang lain macam-macam variabel dalam penelitian dapat dibedakan menjadi:

1. Variabel Independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel bebas dalam bahasa Indonesia disebut sebagai variabel bebas, merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Atribut Transportasi (X)

Sub variabel:

- 1) Fasilitas (X1)
- 2) Tarif (X2)
- 3) Kondisi produk (X3)

⁹Bambang prasetyo, *Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2005), 67-68.

2. Variabel Dependent

Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen (bebas).¹⁰

Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Kepuasan konsumen (Y)

b. Indikator Penelitian

1. Indikator dari variabel X1 (Fasilitas)
 - a. AC
 - b. DVD
 - c. Plastik
2. Indikator dari variabel X2 (Tarif)
 - a. Penetapan harga
 - b. Daftar harga
3. Indikator dari variabel X3 (Kondisi)
 - a. Tampilan luar bus
 - b. Tampilan dalam bus
4. Indikator dari variabel Y (kepuasan konsumen)
 - a. Membeli ulang dari produsen yang sama.

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&d* (Bandung: Alfabeta, 2011), 39.

- b. Rekomendasi kepada calon konsumen lain
- c. Perusahaan menjadi pertimbangan utama

F. Definisi Operasional

Definisi istilah berisi tentang pengetahuan istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian.¹¹ Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman makna istilah sebagai mana yang dimaksud oleh peneliti. Adapun definisi istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Atribut Transportasi

Atribut adalah segala sesuatu yang melekat pada sebuah produk yang dapat memberikan nilai tambah pada produk yang bersangkutan dan memberikan ciri khas tersendiri bagi keberadaan produk.¹²

Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain.¹³

Jadi yang dimaksud atribut transportasi dalam penelitian ini adalah sesuatu yang dapat memberikan nilai tambah dan memberikan ciri khas tersendiri bagi transportasi bus Akas Asri Probolinggo

Adapun atribut yang digunakan ada 3, yaitu:

- 1) Fasilitas
- 2) Tarif
- 3) Kondisi/tampilan

¹¹Tim Revisi STAIN Jember, *Panduan Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Jember: STAIN Jember Press, 2013), 45.

¹²Amirullah Imam Hardjanto, *Pengantar Bisnis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), 138.

¹³Abbas Salim, *Manajemen Transportasi* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006), 5.

2) Kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.¹⁴

Dari kedua definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa maksud dari judul penelitian ini adalah mengetahui peran atribut transportasi dalam upaya mempengaruhi kepuasan konsumen. Khususnya pada PO Akas Asri Probolinggo.

G. Asumsi Penelitian

Asumsi disebut juga anggapan dasar yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Dalam sebuah penelitian ini, penelisan skripsi ini perlu kiranya memaparkan anggapan dasar sebagai patokan atau acuan barometer teoritis sehingga proses penelitian yang dilaksanakan sesuai paradigma dan profil objek penelitian.

Anggapan dasar penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Responden adalah orang yang paling tahu tentang dirinya.
2. Pernyataan responden benar dan dapat dipercaya.
3. Interpretasi responden sama dengan penanya.

H. Hipotesis

Hipotesis berasal dari 2 penggalan kata, *hypo* yang artinya dibawah dan *thesa* yang artinya kebenaran. Jadi hipotesis yang kemudian cara penulisannya disesuaikan dengan Ejaan Bahasa Indonesia menjadi

¹⁴Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* terj. Bob Sabran (Jakarta: Erlangga, 2008), 138.

hipotesa, dan berkembang menjadi hipotesis. Hipotesis adalah proposisi yang akan diuji kebenarannya, atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian.¹⁵

Sebagai tempat pijakan dalam kerangka penelitian ini hipotesis yang diambil oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen

Individu yang menggunakan suatu jasa sering disebut dengan konsumen maupun pelanggan. Namun dalam penelitian ini, istilah yang akan digunakan oleh penelitian ini merujuk kepada pengguna jasa adalah kata konsumen. Kepuasan konsumen dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan penumpang terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

Desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan.¹⁶

¹⁵Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), 76.

¹⁶Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Bayumedia, 2011), 191

Oleh karena itu, fasilitas mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Berdasarkan uraian diatas, maka dalam penelitian ini diajukan hipotesis pertama, yaitu:

Hipotesis 1 : Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

2. Hubungan Tarif Terhadap Kepuasan Konsumen

Tarif adalah harga jasa angkutan yang harus dibayar oleh pengguna jasa, baik melalui mekanisme perjanjian sewa menyewa, tawar menawar, maupun ketetapan pemerintah.¹⁷ Dari definisi mengenai tarif jasa angkutan tersebut dapat diketahui bahwa ada beberapa pihak yang berkepentingan dalam menentukan tarif, yaitu penyedia jasa angkutan (*operator*), pengguna jasa angkutan (*user*) serta pemerintah yang bertindak sebagai *regulator* atau pengatur.

Tarif merupakan sumber pendapatan terbesar bagi penyedia jasa angkutan (swasta) karena dari tarif yang ditetapkan tersebut, penyedia jasa angkutan dapat menjaga kelangsungan usahanya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini diajukan hipotesis kedua, yaitu:

Hipotesis 2 : Tarif berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

¹⁷Budi Budiman, "Penentuan Struktur dan Besar Tarif Trans Metri Bandung Koridor Jalan Soekarno Hatta Berdasarkan Pola Pergerakan dan Kemampuan Membayar Masyarakat", (Jurnal, Institut Teknologi Bandung, Bandung, 2009), 153.

3. Hubungan Kondisi Terhadap Kepuasan Konsumen

Kondisi adalah bagian dari fasilitas yang menyangkut keadaan yang ada pada fasilitas tersebut. Kondisi adalah keadaan yang terdapat pada fasilitas yang di sediakan oleh pihak penjual jasa, yang meliputi kebersihan dan keindahan, tampilan luar dan tampilan dalam. Serta kondisi merupakan suatu keadaan yang dapat mempengaruhi konsumen secara langsung.

Oleh karena itu, kondisi mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini diajukan hipotesis ketiga, yaitu:

Hipotesis 3 : Kondisi berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

I. Metode Penelitian

Metodologi merupakan sesuatu yang sangat penting karena berhasil atau tidaknya penelitian, demikian juga tinggi rendahnya kualitas hasil penelitian sangat ditentukan oleh ketepatan penelitian dalam memilih metode penelitiannya.¹⁸

Maka jelaslah yang dimaksud metode penelitian adalah suatu cara yang digunakan dalam penelitian untuk memecahkan masalah dan untuk mencapai suatu tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya. Adapun metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

¹⁸Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), 22.

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis datanya menggunakan statistik.¹⁹ Tujuan dari metode analisis data ini adalah untuk menginterpretasikan dan menarik kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh.

Dalam melakukan penelitian, peneliti menggunakan penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu penelitian yang langsung dilakukan di lapangan atau pada responden. Metode penelitian ini pada hakikatnya merupakan langkah untuk menemukan secara spesifik apa yang tengah terjadi di masyarakat, dalam hal ini konsumen yang diteliti.

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis metode survey, yaitu untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara, terstruktur dan sebagainya (perlakuan tidak seperti dalam eksperimen).²⁰

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel penumpang yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survey untuk menentukan frekuensi dan presentase tanggapan mereka.

¹⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*(Bandung: Alfabeta, 2010), 7.

²⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 12.

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek-objek yang mempunyai kualitas dan karakteistik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²¹ Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga benda-benda alam lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek-objek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek lain.

Populasi dan sampel dalam penelitian kuantitaif merupakan istilah yang sangat lazim dipakai. Namun jika populasinya terlalu luas, maka si peneliti harus mengambil sampel dan populasi yang telah didefinisikan.²² Populasi dalam penelitian ini berjumlah 15.521 ribu penumpang pada bulan Mei tahun 2017. Sistem kerja di PO AKAS IV masih menggunakan sistem tradisional yaitu menggunakan buku untuk pengimputan datanya. Dikarenakan banyaknya jumlah data dan akan menghabiskan waktu, sehingga penulis hanya menggunakan populasi pada bulan Mei sesuai dengan waktu penelitian lapangan.

Populasi dalam penelitian ini adalah para penumpang jasa atau konsumen bus kelas ekonomi PO Akas Mila Probolinggo di perjalanan rute Probolinggo-Jember atau penumpang yang

²¹Munawaroh, *Panduan Memahami Metode Penelitian*, (Malang: Intimedia, 2012), 61.

²²Moh Kasiram, *Metode Penelitian* (Malang; UIN-Maliki Pers, 2008), 257.

bertemu secara langsung dengan peneliti setra telah memenuhi syarat dan kriteria sampel penelitian.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti secara mendalam. Sampel diambil bila dirasakan tidak mampu meneliti seluruh populasi.²³ Pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan bahwa populasi yang ada sangat besar jumlahnya, sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi yang ada, sehingga dibentuk sebuah perwakilan populasi.

Teknik yang biasanya dilakukan karena beberapa pertimbangan, misalnya alasan keterbatasan waktu, tenaga, dan dana sehingga tidak dapat mengambil sampel yang besar dan jauh. Walaupun cara seperti ini diperbolehkan, yaitu penelitian bisa menentukan sampel berdasarkan tujuan tertentu, tetapi ada syarat-syarat yang harus di penuhi.

- 1) Pengambilan sampel harus didasarkan ciri-ciri, sifat-sifat atau karakteristik tertentu, yang merupakan ciri-ciri pokok populasi.
- 2) Subyek yang diambil sebagai sampel benar-benar merupakan subyek yang paling banyak mengandung ciri-ciri yang terdapat pada populasi (*key subjectif*).

²³Moh. Kasiram, *Metodedologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, (Yogyakarta: UIN Maliki Press, 2010), 258.

- 3) Penentuan karakteristik populasi dilakukan dengan cermat didalam studi pendahuluan.

Teknik penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Adapun *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Perimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin orang tersebut seorang yang mempunyai wewenang/kekuasaan sehingga akan memudahkan penelitian mengenai obyek atau sosial yang diteliti.²⁴

Adapun syarat-syarat atau kriteria yang ditentukan peneliti bagi para responden terdiri dari 2 (dua) hal, yaitu:

- a. Usia minimal 17 tahun, dengan pertimbangan bahwa usia tersebut sudah memiliki identitas Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan dianggap cukup dewasa dan mengerti dalam memahami serta menjawab pertanyaan dalam kuesioner penelitian dengan baik.
- b. Masyarakat umum (penumpang) yang telah menggunakan jasa Bus Akas Mila lebih dari dua (2) kali. Frekuensi tersebut dipilih agar responden dapat memahami objek

²⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 84.

penelitian dengan baik serta dengan pertimbangan bahwa konsumen yang telah menggunakan produk/jasa minimal dua kali merupakan konsumen yang loyal (pelanggan).

Dalam menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dapat dilakukan dengan rumus Slovin sebagai berikut:

Rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = besaran sampel

N = besaan populasi

e = nilai kritis (batas kesalahan)²⁵

Dengan menggunakan nilai e sebesar 10% maka diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{15.521}{1 + (15.521) \cdot 0,10^2}$$

$$n = \frac{15.521}{1 + 15.521 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{15.521}{1 + 155,21}$$

$$n = \frac{15.521}{156,21}$$

$$n = 99,35$$

Dibulatkan menjadi 100 responden.

²⁵Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2004), 137.

3. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Bagian terpenting dalam proses penelitian adalah data yang berkenaan dengan penelitian. Sebab inti dari sebuah penelitian adalah terkumpulnya data atau informasi, kemudian data diolah atau dianalisa dan akhirnya hasil analisis tersebut diterjemahkan atau diinterpretasikan sebagai kesimpulan penelitian.

Adapun instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1) Observasi

Observasi adalah metode penelitian dengan pengamatan yang dicatat secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki.²⁶ Dengan metode ini, peneliti ingin melihat kondisi *rill* yang terjadi dilapangan.

Adapun data yang diperoleh dai metode ini adalah sebagai berikut:

1. Kondisi objek penelitian
2. Letak geografis penelitian

2) Angket

Angket atau kuesioner adalah sebuah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh infomasi dari responden.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan

²⁶Sutrisno Hadi, *Metodologi Research* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004), 151.

dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.²⁷

Dalam penelitian ini jenis angket / kuesioner yang digunakan adalah angket/kuesioner tertutup, maksudnya peneliti menyediakan pernyataan tertulis yang disertai beserta jawaban sehingga responden tinggal memilih jawaban yang sesuai dengan pendiriannya. Kuisisioner penelitian diberikan kepada penumpang bus Akas Mila di perjalanan (rute Probolinggo-Jember) atau penumpang yang bertemu secara langsung dengan peneliti serta telah memenuhi syarat atau kriteria sampel penelitian.

Data yang akan diperoleh melalui angket ini adalah:

- a) Fasilitas bus
 - b) Tarif bus
 - c) Kondisi/tampilan bus
 - d) Kepuasan konsumen bus
- 3) Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari dokumen, yang mana arti dari dokumen tersebut adalah barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen,

²⁷Sugiyono, *Metode Penelitian* ,142

peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.²⁸

Data yang akan diperoleh dari dokumen adalah:

- a. Sejarah berdirinya perusahaan
- b. Visi dan Misi perusahaan
- c. Struktur perusahaan
- d. Data karyawan
- e. Data penumpang 2017
- f. Data bus Akas Mila
- g. Data rute/trayek
- h. Daftar harga/tarif

4. Analisis Data

Analisis data merupakan pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasikan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Kegiatan menganalisis data dalam penelitian ini meliputi beberapa tahap antara lain:

- a. Proses *editing*

Tahap awal analisis data adalah melakukan edit terhadap data yang telah dikumpulkan dari hasil survei di lapangan. Pada prinsipnya

²⁸Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta Grafindo Persada, 2016), 201.

proses editing data bertujuan agar data yang akan dianalisis secara akurat dan lengkap.

b. Proses *coding*

Proses pengubahan data kualitatif menjadi angka dengan mengklasifikasikan jawaban yang ada menurut kategori-kategori yang penting (pemberian kode).

Dalam penelitian ini, setiap pertanyaan atau pernyataan yang dikembangkan dari indikator dalam kuesioner penelitian, menggunakan skala penelian yang berisi lima tingkat prefensi jawaban yang masing-masing memiliki skor satu sampai dengan lima, dengan incian pada tabel 1.1 sebagai berikut:

TABEL 1.1

Tingkat Prefensi Jawaban Kuesioner

Nilai (Skor)	Kategori
1	STS (Sangat Tidak Setuju)
2	TS (Tidak Setuju)
3	N (Netral)
4	S (Setuju)
5	SS (Sangat Setuju)

Penggunaan lima kategori dalam skala di atas karena dipandang dapat mewakili dengan baik tingkat internsitas penilaian responden.

c. *Proses scoring*

Proses penentuan skor atas jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang cocok tergantung pada tanggapan atau opini responden.

d. *Tabulasi*

Menyajikan data-data yang diperoleh dalam tabel, sehingga diharapkan pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas. Setelah proses tabulasi selesai kemudian data-data dalam tabel tersebut akan diolah dengan bantuan *software* statistik yaitu SPSS versi 16 for windows.

Agar data yang dikumpulkan dapat bermanfaat maka harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Adapun metode analisis data yang digunakan:

a. Analisis data kuantitatif

Analisis data kuantitatif adalah suatu analisa yang berdasarkan pada data yang dapat dihitung (angka). Untuk mempermudah dalam menganalisis data maka peneliti menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*).

b. Alat analisis data

1) Uji validitas

Validitas merupakan gejala ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan

oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.²⁹

Validitas atau pengukur mengacu pada proses dimana pengukuran benar-benar bebas dari kesalahan sistematis dan kesalahan random, berarti $X_0 = X_1$. Pengukuran yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.³⁰

Cara mengukur validitas kuesioner dilakukan dengan menghitung nilai korelasi antar data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total menggunakan koefisien determinasi $= r^2$, sering disebut sebagai ukuran tingkat kecocokan garis regresi dan sekaligus menunjukkan besarnya sumbangan dari variabel bebas X terhadap variasi (naik turunnya)Y, akan tetapi tidak ditunjukkan oleh koefisien korelasi sebenarnya (parameternya) dan r sebagai perkiraan, karena nilai koefisien korelasi sebenarnya sering tidak diketahui. Kemudian diperkirakan dengan r.

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2] [n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Dimana: r = Koefisien Korelasi

²⁹Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), 267.

³⁰Widayat, *Metode Penelitian Pemasaran* (Malang: UMM Press, 2004), 87

x = Skor Pertanyaan

y = Skor Total

n = Jumlah Responden

Σ = Total

Koefisien korelasi ialah suatu nilai untuk mengukur kuatnya hubungan antara X dan Y.

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = n-k. Jika r_{hitung} (untuk r tiap butir dapat dilihat pada kolom *Corrected Item To Correlation*) lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir atau pertanyaannya dikatakan valid.³¹

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai apakah data hasil angket/kuesioner dapat dipercaya/reliabel atau tidak. Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach's Alpha*.³²

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah dianggap baik. Reliabilitas artinya dapat dipercaya dan dapat diandalkan.

³¹Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS* (Semarang: UNDIP, 2011), 143.

³²Dwi Priyanto, *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2013), 97.

Sehingga beberapa kali diulang hasilnya akan tetap sama (konsisten).³³

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan *One Shot* atau pengukuran sekali saja, dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan.

Uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan SPSS yang memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas, dengan uji statistik *cronbach alpha*. Untuk menguji reliabilitas alat ukur dengan memperhatikan *cronbach alpha*. Alat ukur dinyatakan reliabel bila koefisien *cronbach alpha* berkisar 0.6 sampai 0.8. .

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai $\alpha > 0.60$ maka reliabel.³⁴

c. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel yang dipakai dalam penelitian ini banyak atau tidak kemudian dianalisis menggunakan Analisis Regresi. Uji Asumsi Klasik yang digunakan adalah:

1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual yang telah distandarasi pada model regresi

³³Riduwan, Adun Rusyana dan Enas, *Cara Mudah Belajar SPSS 17.0 dan Aplikasi Statistik Penelitian* (Bandung: ALFABETA, 2013), 194.

³⁴Hangky Latan, *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0.*(Bandung: Alvabeta. 2013), 46

berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual terstandarisasi tersebut sebageian besar mendekati nilai rata-ratanya. Nilai residual terstandarisasi yang berdistribusi normal jika digambarkan dengan bentuk kurva akan membentuk gambar lonceng (*bell-shaped curve*) yang kedua sisinya melebar sampai tidak terhingga. Berdasarkan pengertian uji normalitas tersebut maka uji normalitas tidak dilakukan per variabel (*univariate*) tetapi hanya terhadap nilai residual terstandarisasinya (*multivariate*).³⁵

Data dari model regresi linear memiliki distribusi normal atau tidak. Jika residual data tidak terdistribusi normal maka dapat disimpulkan statistik tidak valid. Salah satu cara untuk mendeteksi apakah residual data berdistribusi normal ataukah tidak yaitu dengan melihat grafik normal *probability plot*, yaitu jika titik-titik plot berada di sekitar garis diagonal dan tidak melebar dari garis diagonal, maka dapat disimpulkan data tersebut berdistribusi normal.³⁶

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang

³⁵Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS*, 69.

³⁶Hengky Latan, *Analisis Multivariate: Teknik dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2013), 56.

sangat kuat. Selain itu untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.³⁷

Salah satu cara untuk menguji gejala multikolinieritas dalam model regresi adalah dengan melihat nilai TOL (*Tolerance*) dan terhadap variabel terikat. Jika nilai VIF yang dihasilkan diantara 1 – 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Untuk menguji gejala multikolinier dengan melihat nilai TOL dan VIF dengan menggunakan SPSS.³⁸

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain.³⁹ Salah satu cara untuk mendeteksi problem heteroskedastisitas adalah melalui grafik *scatterplot*, yaitu jika plotting titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada suatu tempat, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi problem heteroskedastisitas.

Jika *scatterplot* membentuk pola tertentu, hal itu menunjukkan adanya masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang dibentuk. Sebaliknya jika *scatterplot* menyebar

³⁷Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 185.

³⁸Suliyanto, *Ekonometrika Terapan*, 81-90.

³⁹Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 186.

secara acak maka hal itu menunjukkan tidak ada masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang dibentuk. *Scatterplot* dapat diamati di mana variabel bebas sebagai sumbu horizontal dan nilai residual kuadratnya sebagai sumbu vertikal.⁴⁰

d. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier ganda adalah regresi dengan dua variabel bebas (misalnya, X_1 dan X_2) dan satu variabel terikat (Y).⁴¹ Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Keterangan:

Y = Variabel Kinerja Pegawai

α = Konstanta

β_1 = Koefisien Variabel Kompetensi

X_1 = Variabel Kompetensi

β_2 = Koefisien Variabel Pengembangan Karier

X_2 = Variabel Pengembangan Karier

β_3 = Koefisien Variabel Kepuasan Kerja

X_3 = Variabel Kepuasan Kerja

ϵ = error

⁴⁰Suliyanto, *Ekonometrika Terapan*, 95.

⁴¹Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan* (Bandung: PT Refika Aditama, 2012), 145.

untuk mengetahui serta menentukan pengaruh koefisien variabel bebas terhadap variabel terikat, maka digunakan bantuan SPSS.

e. Uji Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk membandingkan rata-rata dua populasi dengan data yang berskala interval.⁴² Adapun langkah-langkah uji t adalah sebagai berikut:

a. Menentukan hipotesis:

1. $H_{a1} : b = 0$ artinya dalam notasi hipotesis H_a adalah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

$H_{01} : b \neq 0$ artinya dalam notasi hipotesis H_0 adalah fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

2. $H_{a2} : b = 0$ artinya dalam notasi hipotesis H_a adalah tarif berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

$H_{02} : b \neq 0$ artinya dalam notasi hipotesis H_0 adalah tarif tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

⁴²Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 154.

3. H_{a3} : $b = 0$ artinya dalam notasi hipotesis H_a adalah kondisi/tampilan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

H_{03} : $b \neq 0$ artinya dalam notasi hipotesis H_0 adalah kondisi/tampilan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

b. Menentukan derajat kepercayaan 5% ($\alpha = 0,05$) dari t_{hitung} dan t_{tabel} .

c. Menentukan t_{hitung} dengan rumus:⁴³

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

r : nilai koefisien korelasi

n : jumlah sampel

d. Menentukan t_{tabel} (diambil dari hasil tabel distribusi t pada $\alpha = 5\%$). Rumus $t_{tabel} = N - 2$

e. Membuat kesimpulan:

Kriteria uji t:

- a) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, menyatakan bahwa variabel independen (X) secara parsial memengaruhi variabel dependen (Y).

⁴³Mundir, *Statistik Pendidikan* (Jember: STAIN-Press Jember, 2014), 119.

- b) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, menyatakan bahwa variabel independen (X) secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen (Y).

2. Uji F (simultan)

Pada regresi berganda, yakni regresi yang variabel bebasnya lebih dari satu, pengujian tidak hanya dilakukan pada koefisien regresi untuk masing-masing variabel bebas, namun juga perlu dilakukan pengujian secara simultan (bersama-sama). Untuk menguji signifikansi pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat dapat dilakukan dengan uji F. Hal ini dilakukan dengan jalan membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} .⁴⁴

Variabel independen dalam penelitian ini yaitu fasilitas (X1), tarif (X2) dan kondisi/tampilan (X3) di mana mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y). Berikut langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

1) Merumuskan hipotesis

- a. $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$, berarti secara simultan tidak ada pengaruh antara variabel independen yaitu fasilitas,

⁴⁴Widayat, *Metode Penelitian Pemasaran* (Malang: UMM Press, 2004), 179.

tarif dan kondisi/tampilan terhadap variabel dependen atau kepuasan konsumen.

- b. $H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq 0$, berarti secara simultan ada pengaruh antara variabel independen yaitu fasilitas, tarif dan kondisi/tampilan terhadap variabel dependen atau kepuasan konsumen.

- 2) Menentukan tingkat signifikansi dengan menggunakan

$\alpha = 5\%$ ($\alpha = 0,05$) dari F_{hitung} dan F_{tabel} .

- 3) Menentukan F_{hitung} dengan rumus:⁴⁵

$$F_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1-R^2)}{n-k-1}}$$

Keterangan:

R : nilai korelasi ganda

k : jumlah variabel bebas (independen)

n : jumlah sampel

- 4) Menentukan F_{tabel} dengan pada $\alpha = 5\%$ dengan tingkat keyakinan 95%

- 5) Membuat kesimpulan

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
maka menyatakan bahwa masing-masing variabel

⁴⁵Riduwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika Untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis* (Bandung: ALFABETA, 2014), 86.

independen secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak maka menyatakan bahwa masing-masing variabel independen secara simultan tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

R^2 adalah koefisien determinasi yakni suatu nilai yang menggambarkan total variasi dari Y (variabel terikat) dari suatu persamaan regresi.⁴⁶ R^2 merupakan fungsi yang menarik (*non decreasing function*) dari variabel-variabel bebas yang tercakup dalam persamaan regresi linier berganda. Semakin banyak variabel yang tercakup dalam model, makin menaik fungsi tersebut, artinya makin besar nilai R^2 tersebut.⁴⁷

Biasanya R^2 berkisar antara 0 sampai 1 atau $0 \leq R^2 \leq 1$, yang berarti variasi dari variabel bebas semakin dapat menjelaskan variasi dari variabel terikat bila angkanya semakin mendekati 1. Jadi untuk menentukan nilai koefisien determinasi dinyatakan dengan nilai *Adjusted R Square*. Adapun rumus koefisien determinasi adalah:

$$R^2 = (r)^2 \times 100\%$$

Di mana:

⁴⁶Widayat, *Metode Penelitian Pemasaran*, 178.

⁴⁷Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif, Edisi Kedua* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), 131.

R^2 = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi.

J. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam pemahaman isi skripsi perlu adanya gambaran singkat yang telah dirumuskan di dalam sistematika.

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan sampai bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti pada daftar skripsi. Berikut sistematika pembahasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- BAB 1** : Pendahuluan, pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis, metode penelitian dan diakhiri dengan sistematika pembahasan.
- BAB II** : Kajian Kepustakaan, yang meliputi penelitian terdahulu dan Kajian teori
- BAB III** : Penyajian Data dan Analisis, yang meliputi gambaran umum objek penelitian, penyajian data, analisis data dan pengujian hipotesis serta pembahasannya.
- BAB IV** : Penutup, merupakan bab terakhir dalam penyusunan skripsi ini berupa kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada kajian ini peneliti mencantumkan hasil penelitian terdahulu yang dalam terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Kajian tentang kepuasan konsumen bisa dibidang cukup banyak, baik berupa tulisan lepas, tulisan ilmiah, tesis dan disertasi maupun penelitian lain. Hal ini bisa dilihat dari beberapa tulisan dan penelitian oleh beberapa penulis dan peneliti. Antara lain adalah:

Tabel 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Variabel / indikator	Hasil Penelitian
1.	Zulkarnain Nuriansyah (2010)	Analisis Konsumen Terhadap Atribut Jasa yang Terdapat Pada Akas Asri Probolinggo	variabel bebas: 1. Kebersihan bus (X1) 2. Penampilan luar bus (X2) 3. Keramahan dan kesopanan (X3) 4. Kinerja pengemudi bus (X4) 5. Ketepatan waktu (X5) Variabel terikat: Sikap konsumen (Y)	Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sikap responden terhadap atribut jasa layanan bus PO Akas Asri Probolinggo adalah positif. Pengguna jasa atau konsumen merasa puas dengan atribut-atribut pelayanan jasa yang diberikan oleh PO Akas Asri Probolinggo.

Sumber: Data Diolah

Persamaan: Pada penelitian ini sama-sama meneliti tentang analisis atribut jasa. Menggunakan regresi berganda sebagai analisa data, sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif.

Perbedaan: yang membedakan pada penelitian ini yaitu menggunakan 5 variabel bebas. Sedangkan pada penelitian yang diteliti menggunakan variabel yang masih belum diteliti oleh peneliti terdahulu seperti variabel fasilitas dan variabel tarif. Serta yang membedakan pada penelitian ini juga variabel terikatnya yaitu sikap konsumen sedangkan yang diteliti adalah kepuasan konsumen.⁴⁸

Tabel 2.2
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Variabel / indikator	Hasil Penelitian
1.	Vina Agustina (2012)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus (Studi Pasa Wilayah Semarang <i>Town Office</i>)	Variabel bebas: 1. Kualitas pelayanan 2. Kepuasan pelanggan 3. Nilai pelanggan Variabel terikat: Loyalitas pelanggan	Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Joglosemas Bus.

Sumber: Data Diolah

⁴⁸Zulkarnain Nuriansyah, "Analisis Konsumen Terhadap Atribut Jasa yang Terdapat Pada Akas Asri Probolinggo", (Skripsi, Universitas Jember, Jember, 2010), vi.

Persamaan: sama-sama membahas tentang transportasi bus. Menggunakan regresi berganda sebagai analisa data, sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif.

Perbedaan: yang membedakan penelitian ini adalah variabel terikatnya yaitu meningkatkan loyalitas pelanggan sedangkan penelitian yang di teliti adalah kepuasan konsumen.⁴⁹

Tabel 2.3
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Variabel / indikator	Hasil Penelitian
1.	Shandy Ibnu Zakaria (2013)	Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi (studi kasus pada pengguna Bus Trans Jogja di Kota Yogyakarta)	Fariabel bebas: 1. Kualitas pelayanan 2. Persepsi harga 3. Citra merek Variabel terikat: Kepuasan konsumen	Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa ketiga variabel yaitu kualitas pelayanan (X1), persepsi (X2) dan citra merek (X3) yang diteliti secara positif dan signifikan mempengaruhi variabel dependent yaitu kepuasan konsumen (Y).

Sumber: Data Diolah

Persamaan: penelitian ini sama-sama membahas tentang transportasi bus. Variabel terikat sama-sama kepuasan konsumen. Menggunakan regresi berganda sebagai analisa data, sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif.

Perbedaan: perbedaan pada penelitian ini yaitu pada variabel bebasnya. Yang mana penelitian ini menggunakan variabel kualitas

⁴⁹Vina Agustina, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus (Studi Pasa Wilayah Semarang *Town Office*)", (Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang, 2012), vi

pelayanan, persepsi harga, citra merek. Sedangkan yang diteliti yaitu variabel vasilitas, tarif, dan kondisi.⁵⁰

Tabel 2.4
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Variabel / indikator	Hasil Penelitian
1.	Rustika Atmawati dan M. Wahyuddin (2004)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall	variabel bebas: 1. Bukti fisik 2. Keandalan 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Empati Variabel terikat: Kepuasan konsumen	Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Sumber: Data Diolah

Persamaan: sama-sama membahas tentang kepuasan konsumen sebagai variabel terikat. Menggunakan regresi berganda sebagai analisa data, sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif.

Perbedaan: yang membedakan penelitian ini adalah variabel bebasnya yang mana penelitian ini menggunakan 5 variabel yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Sedangkan pada penelitian ini yaitu fasilitas, tarif dan kondisi.⁵¹

⁵⁰Shandy Ibnu Zakaria, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi (studi kasus pada pengguna Bus Trans Jogja di Kota Yogyakarta)", (Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang, 2013), vi.

⁵¹Rustika Atmawati dan M. Wahyuddin, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall", (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, 2004), vi.

Tabel 2.5
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Variabel / indikator	Hasil Penelitian
1.	Oldy Ardhana (2010)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Peelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)	Variabel bebas: 1. Kualitas pelayanan 2. Harga 3. Lokasi Variabel terikat: Kepuasan pelanggan	Dari hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa ketiga variabel independen yang diteliti secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan.

Sumber: Data Diolah

Persamaan: sama-sama membahas tentang kepuasan konsumen sebagai variabel terikat. Menggunakan regresi berganda sebagai analisa data, sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif.

Perbedaan: yang membedakan penelitian ini adalah variabel bebas yaitu pelayanan, harga, dan lokasi. Sedangkan penelitian ini adalah fasilitas, tarif, dan kondisi.⁵²

⁵²Oldy Ardhana, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Peelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)", (Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang, 2010), vi.

Tabel 2.6
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Variabel / indikator	Hasil Penelitian
1.	Edy Haryanto (2013)	Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado	Variabel bebas: 1. Kualitas pelayanan 2. Fasilitas 3. Harga Variabel terikat: Kepuasan Masyarakat	Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa, kualitas layanan, fasilitas dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan. Kualitas pelayanan, fasilitas dan harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor Samsat Manado.

Sumber: Data Diolah

Persamaan: pada penelitian di atas sama-sama membahas tentang kepuasan konsumen sebagai variabel terikat. Serta variabel fasilitas sebagai variabel bebas. Menggunakan regresi berganda sebagai analisa data, sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif.

Perbedaan: yang membedakan penelitian ini adalah variabel bebas yaitu kualitas layanan dan harga. Sedangkan penelitian ini adalah fasilitas, tarif, dan kondisi.⁵³

⁵³Edy Haryanto, "Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado", (Skripsi, Universitas Sam Ratulangi Manado, 2013),vi.

Tabel 2.7
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Variabel / indikator	Hasil Penelitian
1.	Sam'a Yulistriani	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Tiket Kereta Api Pandanwangi Terhadap Kepuasan Penumpang Di Stasiun Rogojampi	Variabel bebas: 1. Kualitas layanan 2. Harga Variabel terikat: Kepuasan Penumpang	Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa, kualitas layanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan. Angka Adjusted R Square sebesar 0,020 menunjukkan bahwa 20,2 %. Sedangkan sisanya sebesar 79,8 % dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Sumber: Data Diolah

Persamaan: pada penelitian di atas sama-sama membahas tentang kepuasan penumpang sebagai variabel terikat. Serta variabel harga atau tarif sebagai variabel bebas. Menggunakan regresi berganda sebagai analisa data, sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif.

Perbedaan: yang membedakan penelitian ini adalah variabel bebas yaitu kualitas layanan. Sedangkan penelitian ini adalah fasilitas, tarif, dan kondisi. Serta yang membedakan pada penelitian ini juga ungkapan kata penumpang sedangkan pada penelitian ini menggunakan kata konsumen.⁵⁴

⁵⁴Sam'a Yulistriani, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Tiket Kereta Api Pandanwangin Terhadap Kepuasan Konsumen Penumpang Di Stasiun Rogojampi", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Jember, 2014),vi.

B. Kajian Teori

1. Manajemen Pemasaran

Bidang yang memiliki peran penting dalam suatu perusahaan adalah pemasaran karena tugas dari bagian ini berkaitan dengan pencapaian target penjualan maupun pendapatan perusahaan. Manajemen pemasaran merupakan suatu bagian dari pemasaran yang memiliki tugas dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, serta pengontrolan seluruh rangkaian kegiatan pemasaran dalam upaya meningkatkan pencapaian perusahaan dalam segi profit maupun konsumen. Adapun definisi manajemen pemasaran menurut beberapa ahli berikut

Pemasaran menurut Kotler menyatakan bahwa pengertian Marketing , dapat dilihat dari 2 sudut pandang : *“Marketing is a societal process by which individual and groups obtain what they and want throught creating, offering, and freelly exchanging products and services of value with others”*. Marketing adalah proses dimana seseorang atau kelompok dapat memenuhi need dan want melalui penciptaan, penawaran dan pertukaran barang dan jasa.⁵⁵ Maksudnya pengertian dari sudut pandang sosial (masyarakat) menunjukkan peranan marketing dalam masyarakat. Sedangkan menurut pandangan marketer, marketing berperan untuk menyampaikan standar hidup yang lebih tinggi bagi masyarakat.

⁵⁵ Philip Kotler, Kevin Keller, *Manajemen Pemasaran*, terj. Bob Sabran (Jakarta: Erlangga, 2008), 5.

Pengertian manajemen pemasaran menurut pakar ekonomi lainnya menurut Fandy Tjiptono yaitu: Pemasaran mencakup setiap usaha untuk mencapai kesesuaian antara perusahaan dengan lingkungannya dalam rangka mencari pemecahan atas masalah penentuan dua pertimbangan pokok.⁵⁶

Dalam islam marketing, pesaing bukanlah dianggap musuh, justru dalam islam marketing menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan selalu memelihara hubungan baik dan kemitraan dengan pesaing. Pemasaran syariah bertujuan untuk mencapai sebuah solusi yang adil dan transparan bagi semua pihak yang terlibat. Pemasaran syariah adalah puncak dari marketing itu sendiri, pemasaran syariah merupakan jiwa dari bisnis. Disebut dalam Al – Baqarah ayat 148:

وَلِكُلِّ وِجْهَةٍ هُوَ مُوَلِّئُهَا فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ أَيْنَ مَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمْ
 اللَّهُ جَمِيعًا إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ ﴿١٤٨﴾

Artinya : Dan bagi tiap-tiap umat ada kiblatnya (sendiri) yang ia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah (dalam membuat) kebaikan. di mana saja kamu berada pasti Allah akan mengumpulkan kamu sekalian (pada hari kiamat). Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.

Secara umum pemasaran syariah adalah sebuah disiplin bisnis strategi yang mengarahkan proses penciptaan, penawaran, dan perubahan *value* dari insiator kepada *stakeholdernya* yang dalam

⁵⁶ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Malang: Bayumedia Publishing, 2011), 23.

keseluruhan prosesnya sesuai dengan akad dan prinsip-prinsip muamalah dalam Islam. Arti dalam pemasaran syariah, seluruh proses baik proses penciptaan, proses penawaran, maupun proses perubahan nilai tidak boleh ada yang bertentangan dengan prinsip-prinsip syari'at.⁵⁷

Sesuai definisi di atas, manajemen pemasaran dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan agar tujuan perusahaan atau organisasi dapat tercapai dengan baik. Pemasar harus menentukan jenis model pemasaran harus disesuaikan dengan kondisi produk ataupun jasa yang ditawarkan agar dapat memperoleh hasil maksimal.

2. Definisi dan Karakteristik Jasa

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.⁵⁸ Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Produk jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk barang (fisik).⁵⁹

Karakteristik jasa sebagai berikut:

⁵⁷ Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syari'ah* (Bandung: Alfabeta, 2010), 5.

⁵⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, terj. Hendra Teguh (Jakarta: PT Ikrar Mandiriabadi, 1997), 83.

⁵⁹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, 25.

a. *Intangibility*

Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tidak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau kenyamanan.

b. *Inseparability*

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga inseparability (tidak dapat dipisah), mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi pada waktu yang sama.

c. *Variability/heterogeneity/inconsistency*

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya variasi-variasi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung kepada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi.

d. *Perishability*

Perishability berarti jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

e. *Lack of ownership*

Lack of ownership merupakan perbedaan dasar antara jasa dan barang. Pada pembelian barang, konsumen memiliki hal penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Mereka bisa mengkonsumsi, menyimpan, atau menjualnya. Di lain pihak pembeli jasa, pelanggan mungkin hanya memiliki akses personal atas suatu jasa untuk jangka waktu yang terbatas.

3. Transportasi

a. Definisi Transportasi

Transportasi sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi.

Dengan adanya transportasi menyebabkan, adanya spesialisasi atau pembagian pekerjaan menurut keahlian sesuai dengan budaya, adat-istiadat, dan budaya suatu bangsa atau daerah.

Pertumbuhan ekonomi suatu negara atau bangsa tergantung pada tersedianya pengangkut dalam negara atau bangsa yang bersangkutan. Transportasi menurut Abbas Salim yaitu: Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain.⁶⁰

Sedangkan menurut Nasution, definisi dari transportasi adalah hal yang membuat sebuah bangsa menjadi besar dan

⁶⁰Abbas Salim, *Manajemen Transportasi* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006), 5.

makmur, yaitu tanah yang subur, kerja keras, dan kelancaran pengangkutan orang dan barang dari satu bagian negara ke bagian lainnya.⁶¹

Dalam transportasi terdiri dari dua kategori yaitu:

Pertama : Pemindahan bahan-bahan dan hasil-hasil produksi dengan menggunakan alat angkut.

Kedua : mengangkut penumpang dari suatu tempat ke tempat lain.

Pengangkutan memberikan jasanya kepada masyarakat, yang disebut jasa angkutan. Sebagaimana sifat jasa-jasa lainnya, jasa angkutan akan habis dengan sendirinya, dipakai ataupun tidak dipakai. Jasa angkutan merupakan hasil/keluaran (*output*) perusahaan angkutan yang bermacam-macam jenisnya, sesuai banyaknya jenis alat angkutan (seperti jasa pelayaran, jasa kereta api, jasa penerbangan, jasa angkutan bus, dan lain-lain). Sebaliknya, jasa angkutan merupakan salah satu faktor masukan (*input*) dari kegiatan produksi, perdagangan, pertanian, dan kegiatan ekonomi lainnya.

Jadi transportasi atau pengangkutan diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan.

Proses pengangkutan merupakan gerakan dari tempat asal, dari

⁶¹Nasution, *Manajemen Transportasi* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2014), 3.

mana kegiatan angkutan dimulai, ke tempat tujuan, ke mana kegiatan pengangkutan diakhiri.

b. Indikator transportasi

Dalam transportasi terdapat banyak indikator, diantaranya:

1) Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

Desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan.⁶²

2) Tarif

Tarif adalah harga jasa angkutan yang harus dibayar oleh pengguna jasa, baik melalui mekanisme perjanjian sewa menyewa, tawar menawar, maupun ketetapan pemerintah.⁶³

Dari definisi mengenai tarif jasa angkutan tersebut dapat diketahui bahwa ada beberapa pihak yang berkepentingan dalam menentukan tarif, yaitu penyedia jasa angkutan

⁶²Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, 191.

⁶³Budi Budiman, "Penentuan Struktur dan Besar Tarif Trans Metri Bandung Koridor Jalan Soekarno Hatta Berdasarkan Pola Pergerakan dan Kemampuan Membayar Masyarakat", (Jurnal, Institut Teknologi Bandung, Bandung, 2009), 153.

(operator), pengguna jasa angkutan (user) serta pemerintah yang bertindak sebagai regulator atau pengatur. Tarif merupakan sumber pendapatan terbesar bagi penyedia jasa angkutan (swasta) karena dari tarif yang ditetapkan tersebut, penyedia jasa angkutan dapat menjaga kelangsungan usahanya.

3) Kondisi

Kondisi adalah bagian dari fasilitas yang menyangkut keadaan yang ada pada fasilitas tersebut. Kondisi adalah keadaan yang terdapat pada fasilitas yang di sediakan oleh pihak penjual jasa, yang meliputi kebersihan dan keindahan, tampilan luar dan tampilan dalam. Serta kondisi merupakan suatu keadaan yang dapat mempengaruhi konsumen secara langsung.

c. Unsur Pengangkutan

Pengangkutan diperlukan karena sumber kebutuhan manusia tidak dapat di sembarang tempat. Selain itu, sumber yang berupa bahan baku tersebut harus melalui tahap produksi yang lokasinya juga tidak selalu di lokasi manusia sebagai konsumen. Pada dasarnya, dalam mengadakan dan melangsungkan pengangkutan harus ada jaminan bahwa penumpang atau barang yang angkat sampai di tempat tujuan dalam keadaan baik seperti keadaannya pada saat awal diangkut. Jaminan ini tak mungkin dapat terpenuhi tanpa diketahui lebih dahulu ciri penumpang dan

barang serta kondisi dan konstruksi sarana, prasarana, dan pelaksanaan pengangkutan.

Dalam melakukan kegiatan pengangkutan diperlukan tersedianya dua jenis peralatan yang merupakan unsur-unsur pengangkutan: (1) peralatan operasi (*operating facilities*), yang sering disebut sebagai sarana angkutan, berupa peralatan yang dipakai untuk mengangkut barang dan penumpang yang digerakkan oleh mesin motor atau tenaga penggerak lainnya. (2) peralatan basis (*basic facilities*), yang disebut prasarana angkutan terdiri atas dua macam, yaitu jalan dan terminal. Jalan sebagai tempat Bergeraknya peralatan operasi, yang merupakan jalan pada angkutan motor adalah jalan raya dan jembatan. Terminal adalah tempat memberikan pelayanan kepada penumpang dalam perjalanan, barang dalam pengiriman dan kendaraan sebelum dan sesudah melakukan operasinya. Terminal dibangun di tempat asal, di tempat tujuan, dan di antara tempat asal dan tempat tujuan.⁶⁴

d. Organisasi

Kegiatan pengangkutan selalu melibatkan banyak lembaga karena fungsi peranan masing-masing tidak mungkin seluruhnya ditangani oleh satu lembaga saja. Di Indonesia, pada tingkat nasional, masalah pengangkutan menyangkut beberapa departemen, seperti Departemen Pekerjaan Umum, Departemen

⁶⁴ Nasution, *Manajemen Transportasi* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2014), 15.

Perhubungan, Departemen Dalam Negeri, Departemen Pertahanan dan Keamanan, serta Departemen Keuangan. Di bawahnya, di tingkat pelaksanaan, berbagai pihak akan bersentuhan langsung, seperti Bina Marga, Dinas Lintas Angkutan Jalan Raya, Polisi lalu lintas, dan lain-lain, termasuk perusahaan angkutan.

Karena demikian banyak pihak dan lembaga yang bersangkutan-paut, maka diperlukan suatu sistem untuk menangani masalah pengangkutan. Di sinilah organisasi pengangkutan itu berperan.⁶⁵

4. Kepuasan Konsumen

a. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kata ‘kepuasan atau *satisfaction*’ berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan perspektif perilaku konsumen, istilah ‘kepuasan pelanggan’ lantas menjadi suatu yang kompleks.⁶⁶

Minor mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Hal ini merupakan penilaian evaluatif pasca-pemilihan menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa.

⁶⁵Nasution, *Manajemen Transportasi*, 16.

⁶⁶Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi II*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1997), 432.

Menurut Brown kepuasan konsumen adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut dari mulut ke mulut.

Adapun menurut Wells dan Prenskey, kepuasan konsumen terhadap suatu produk dan jasa sebagai hasil dari evaluasi konsumen berdasarkan pengalaman konsumen setelah menggunakan sebuah produk dan jasa. Konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan dari produk dan jasa menyenangkan hati para konsumen. Demikian pula sebaliknya.⁶⁷

b. Elemen Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen terdiri dari lima elemen berikut:⁶⁸

a) *Expectations*

Pemahaman mengenai kepuasan konsumen dibangun selama fase pra-pembelian melalui proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen. Sebelum melakukan pembelian, konsumen mengembangkan pengharapan atau keyakinan mengenai hal-hal yang mereka harapkan dari suatu produk ketika mereka menggunakan produk tersebut. Pengharapan ini akan dilanjutkan pada fase pasca-pembelian ketika mereka secara aktif mengonsumsi kembali produk tersebut.

⁶⁷Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 233.

⁶⁸Yuniarti, *Konsumen*, 234.

b) *Performance*

Selama mengonsumsi suatu produk, konsumen menyadari kegunaan produk aktual dan menerima kinerja produk tersebut sebagai dimensi yang penting bagi konsumen.

c) *Comparison*

Setelah mengonsumsi, terdapat adanya harapan pra-pembelian dan persepsi kinerja aktual, yang mendorong konsumen untuk membandingkan keduanya.

d) *Confirmation / disconfirmation*

Hasil perbandingan tersebut akan menghasilkan *confirmation of expectation*, yaitu ketika harapan dan kinerja berada pada level yang sama atau akan menghasilkan *disconfirmation of expectation*, yaitu jika kinerja aktual baik atau kurang dari level yang diharapkan.

e) *Disrepancy*

Jika level kinerja tidak sama, *disrepancy* mengindikasikan perbedaan antara level kinerja dengan harapan. Untuk *negative disconfirmations*, yaitu ketika kinerja aktual berada di bawah level harapan, kesenjangan yang lebih luas lagi akan mengakibatkan tingginya level ketidakpuasan.

c. Komponen Kepuasan Konsumen

Sekalipun banyak defrinishi kepuasan konsumen, secara umum definisi tersebut tetap mengarah pada tiga komponen utama, yaitu sebagai berikut.⁶⁹

1. *Respon tipe* dan *intensitas*, yaitu kepuasan konsumen merupakan respons emosional dan kognitif. Intensitas respondensnya mulai dari sangat puas dan menyukai produk sampai sikap yang apatis terhadap produk tertentu.
2. *Fokus*, yaitu performansi objek disesuaikan pada beberapa standar. Nilai standar ini secara langsung berkaitan dengan produk, konsumsi, kepuasan berbelanja, penjual, dan toko.
3. Waktu respon, terjadi pada waktu tertentu, antara lain setelah penggunaan pemilihan produk atau jasa berdasarkan pengalaman akumulatif. Durasi kepuasan mengarah pada beberapa lama respons kepuasan berakhir.

d. Ciri-ciri Kepuasan Konsumen

Kotler (2000) menyatakan ciri-ciri konsumen yang merasa puas sebagai berikut.⁷⁰

- a) Loyal terhadap produk, yaitu membeli ulang dari produsen yang sama.
- b) Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif, yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lain dan

⁶⁹ Yuniarti, *Konsumen*, 234.

⁷⁰ *Ibid*, 234.

mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan produk yang dikonsumsi.

c) Perusahaan menjadi pertimbangan utama, yaitu ketika membeli merek lain, perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan utama.

e. Metode Pengukur Kepuasan

Pemantauan dan pengukur terhadap kepuasan pelanggan telah menjadi hal yang sangat esensial setiap perusahaan. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Pada prinsipnya kepuasan pelanggan itu dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik di antaranya:⁷¹

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga

⁷¹Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi II*, 34.

memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul. Upaya mendapatkan saran yang bagus dari pelanggan juga sulit diwujudkan dengan metode ini. Terlebih lagi bila perusahaan tidak memberikan imbal balik dan tindak lanjut yang memadai kepada mereka yang telah berusaha payah ‘berpikir’ (menyumbangkan ide) kepada perusahaan.

2. *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersifat sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Ada baiknya jika para manajer perusahaan terjun langsung menjadi *ghost shopper* untuk mengetahui langsung bagaimana karyawan berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya sedang melakukan penelitian atau penilaian. Bila mereka tahu sedang dinilai, tentu saja perilaku mereka akan menjadi sangat ‘manis’ dan hasil penilaian akan menjadi biasa.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan menggubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat

memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, di mana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

4. *Survai* Kepuasan Pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian survai, baik dengan survai melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survai perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

IAIN JEMBER

BAB III

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Perusahaan

P.O AKAS Probolinggo didirikan pada tanggal 16 september 1953 oleh H.Soekarman atau yang lebih dikenal dengan nama Kaman Amat. Beliau adalah seorang pejuang angkatan 45. H.Soekarman, setelah berhenti berjuang ia memulai berkarir dibidang usaha angkutan.

Semula H.Karman hanya memiliki 2 truk yang digunakan untuk mengangkut barang yang kemudian berubah menjadi angkutan umum penumpang. Seiring dengan berjalannya waktu, angkutan umum penumpang tersebut berubah menjadi bus angkutan umum yang korosernya tersebut dari kayu dengan bahan bakar bensin, dan keadaan ini berlangsung sampai dengan tahun 1970. Dengan adanya perkembangan alat transportasi, bus angkutan umum yang semula berbodi kayu berubah menjadi bus angkutan umum dengan kerangka besi dan plat.⁶⁷

Secara resmi P.O AKAS didirikan pada tahun 1956 dengan akte notaris “Sie Kwan Ho” dengan nomor 111 tanggal 23 Maret 1956 dengan bentuk perusahaan komanditer (CV) dan modal perusahaan berasal dari bank ataupun dari pihak lain.

⁶⁷ Profil P.O AKAS Tahun 2017

Trayek pertama yang dibuka adalah Klaka – Probolinggo PP. Kemudian P.O AKAS menambah trayek baru yaitu Probolinggo – Ngadisari, Probolinggo – Sukapura PP. Setelah berhasil menambah armada busnya, kemudian P.O AKAS juga membuka trayek dikawasan timur yaitu Probolinggo – Lumajang PP dan Probolinggo – Banyuwangi PP. Sampai sekarang hampir seluruh wilayah Jawa Timur terjangkau oleh armada bus AKAS.

Dengan semakin berkembangnya usaha maka P.O AKAS memperluas usahanya dengan berbagai macam seperti perkebunan, tambak, perhotelan, jasa angkutan dan pendidikan. Disamping itu P.O AKAS juga mempunyai proyek sosial yaitu boxing camp, cross, dan mewisatakan anak yatim piatu setiap tahunnya. Untuk mempermudah manajemen maka P.O AKAS dibagi menjadi 4 unit yaitu:

- a. P.O AKAS I yang dipimpin oleh Bapak Harsono
- b. P.O AKAS II yang dipimpin oleh Bapak Hartoyo
- c. P.O AKAS III yang dipimpin oleh Bapak Ali Amat
- d. P.O AKAS IV yang dipimpin oleh Bapak Eddy Hariadi

Pembagian unit armada bus P.O AKAS Probolinggo tersebut diharapkan oleh H.Soekarman untuk berkompetisi sendiri-sendiri tetapi tetap dalam lingkup P.O AKAS Group. Kemudian keempat pimpinan unit P.O AKAS sepakat untuk memiliki armada baru dengan saham bersama yaitu berdirinya armada bus MILA. Artinya dari MILA itu sendiri adalah Menuju Indonesia Lancar Angkutan. Sebagai salah

satu perusahaan angkutan yang ikut terjun dalam ramainya arus transportasi baik dalam kota maupun luar kota, maka P.O AKAS mampu bersaing dengan perusahaan otobus swasta lainnya dan juga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa transportasi.

2. Lokasi

Lokasi perusahaan adalah suatu tempat dimana perusahaan itu melakukan kegiatan fisik. Kedudukan perusahaan dapat berbeda dengan lokasi perusahaan, karena kedudukan perusahaan adalah kantor pusat dari kegiatan fisik perusahaan.

Perusahaan Otobus AKAS (unit IV) Probolinggo berkantor pusat di Jl. Raya Panglima Sudirman No. 237 Probolinggo. Dengan beberapa kantor perwakilan untuk mempermudah pengawasan dan membantu operasional perusahaan yaitu:

- a. Banyuwangi, Jl. Gatot Subroto 213, Klatakan – Banyuwangi.
- b. Malang, Terminal Arjosari Malang.
- c. Kalianget (Madura), Jl. Pelabuhan Kalianget, Kabupaten Sumenep – Madura.
- d. Semarang, Terminal Terboyo Semarang.
- e. Mataram, Jl. Seloparang 38 – Mataram.

3. Visi dan Misi

a. Visi

Visi adalah cara pandang ke depan suatu perusahaan / organisasi dalam upaya melakukan suatu kegiatan agar dapat bermanfaat eksis, antisipatif dan inovatif terhadap pengguna. Visi P.O AKAS IV Probolinggo yaitu “memberikan pelayanan jasa terbaik kepada konsumen dengan fasilitas dan armada bus yang bersih, aman dan nyaman”.

b. Misi

Misi adalah sesuatu yang harus dilakukan oleh suatu organisasi agar tujuan tersebut dapat dicapai, terlaksana dan berhasil dengan baik serta memuaskan. Misi P.O AKAS IV Probolinggo yaitu “Mendapatkan profit / laba semaksimal mungkin, dengan menjalankan semua armada bus yang telah disediakan”.

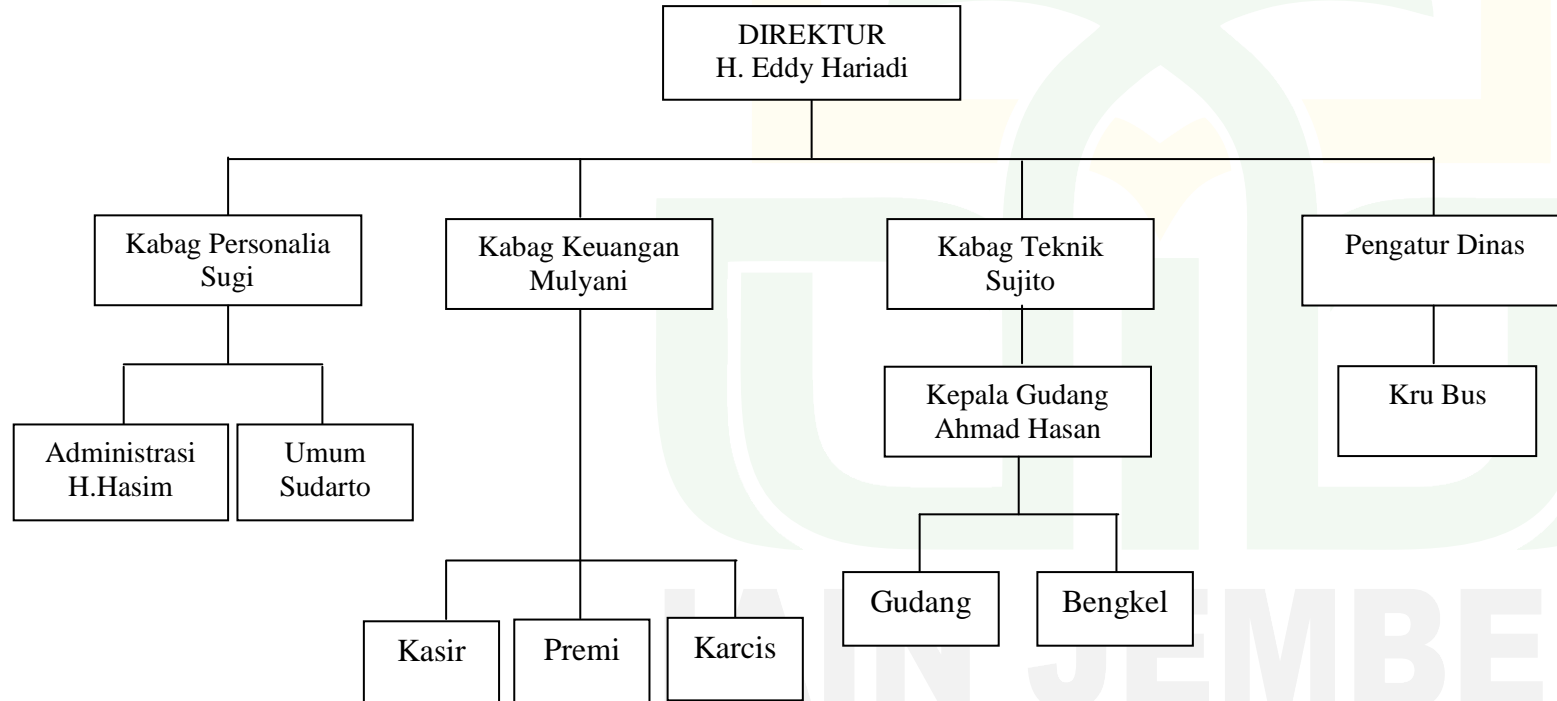
4. Struktur Organisasi Perusahaan

Didalam mencapai tujuan perusahaan yang telah diterapkan maka diperlukan adanya kerja sama antar personal dan antar departemen yang ada. Dalam suatu organisasi diperlukan adanya batas wewenang dan tanggung jawab yang jelas agar tidak terjadi penyimpangan maupun pelanggaran hak dan kewajiban. Dengan adanya struktur organisasi maka dapat digambarkan secara jelas dan skematis tentang tugas, tanggung jawab, wewenang serta hubungan

antar bagian sehingga tercipta hubungan yang baik dan aktivitas perusahaan dapat berjalan dengan lancar dan terkendali. Tujuan dari struktur organisasi adalah mengendalikan apa yang dianggap menjadi tujuan organisasi. Struktur organisasi di P.O AKAS IV yaitu:



Gambar 3.1
Struktur Perusahaan P.O Akas Mila Sejahtera



Gambar 1 : Struktur Organisasi Tahun 2017
Sumber : PO AKAS IV Probolinggo

Uraian Tugas

a. Direktur

- 1) Memberikan perintah dan petunjuk pelaksanaan sehari-hari dan mengadakan pengawasan serta memecahkan masalah yang dihadapi oleh perusahaan.
- 2) Menetapkan dan menentukan penerimaan, pengangkatan dan pemberhentian karyawan.
- 3) Menentukan dan menetapkan penerimaan besarnya pembayaran gaji dan tunjangan yang diberikan kepada karyawan.
- 4) Melaksanakan tugas keluar baik dalam hubungannya dengan instansi pemerintah, perusahaan lain maupun masyarakat.
- 5) Mengawasi operasional perusahaan.

b. Kepala Bagian Personalia

- 1) Mengadakan pencatatan administrasi perusahaan.
- 2) Melaksanakan penggajian dan memberikan tunjangan kepada para karyawan.
- 3) Menerima dan mengadakan pengecekan setoran dari kondektur masing-masing bus.
- 4) Melaksanakan pencatatan setiap kegiatan perusahaan dan menampung laporan-laporan dari kepala bagian, membuat surat-surat keluar maupun surat masuk dan membuat laporan kepada atasan.

- 5) Menerima laporan yang bersifat umum dalam hubungannya dengan masyarakat.
- 6) Bertanggung jawab terhadap perekrutan karyawan, pembagian tugas, administrasi karyawan, memeriksa daftar kehadiran dan pengembangan karyawan.

c. Kepala Bagian Keuangan

- 1) Membuat rencana anggaran belanja perusahaan.
- 2) Mengatur penerimaan dan pengeluaran keuangan.
- 3) Melakukan pencatatan pada setuan kegiatan perusahaan dan membuat laporan keuangan secara periodik guna pengawasan dan pedoman peningkatan hasil.
- 4) Membuat laporan pertanggung jawaban kepada atasan dan membuat laporan posisi keuangan serta menyampaikan saran-sarannya.

d. Kepala Bagian Teknik

- 1) Memimpin, mengkoordinasi, mengawasi, serta bertanggung jawab atas jalannya setaian kegiatan dibagiannya meliputi bagian gudang dan bengkel.
- 2) Menerima laporan pekerjaan yang sesuai dengan surat perintah kerja dan mempertanggung jawabkan kepada atasan.

e. Pengantar Dinas

- 1) Memberikan perintah kepada kru bus untuk menjalankan bus-bus yang ada dengan cara memberikan surat perintah.

- 2) Mempersiapkan dan mengatur kendaraan angkutan (bus) yang siap diopersikan sebagai cadangan apabila sewaktu-waktu diperlukan.
- 3) Melakukan pencatatan yang tertib dan teratur tentang kelengkapan surat-surat kendaraan, mengatur jadwal pengujian kendaraan (KIR) dan mengurus penyelesaiannya dengan pejabat yang bersangkutan.
- 4) Mengurusi persyaratan lain terutama yang berkaitan dengan persyaratan yang diperlukan kendaraan dalam rangka pelaksanaan dinas angkutan.
- 5) Melakukan pembinaan terhadap kru bus.

f. Kru Bus (Sopir, Kondektur, Kernet)

Sopir

- 1) Menjalankan kendaraan yang dipercayakan kepadanya dengan sebaik-baiknya.
- 2) Menjaga keselamatan dan kondisi kendaraan yang menjadi tanggung jawabnya.
- 3) Melaporkan bila ada kerusakan busnya pada bagian bengkel dan pimpinan.

Kondektur

- 1) Melakukan penarikan ongkos para penumpang dan membayar biaya-biaya yang dilakukan selama bus beroperasi.
- 2) Memberikan servis yang baik kepada penumpang.

- 3) Menyetorkan setiap hari.
- 4) Membantu para penumpang yang membutuhkan pertolongan dengan pelayanan yang baik.
- 5) Membantu sopir dalam perjalanan dengan memberikan aba-aba yang dibutuhkan oleh sopir.
- 6) Memperbaiki kerusakan-kerusakan kecil seperti menggantu ban bila bocor dalam perjalanan.

g. Bagian Kasir

Melakukan penerimaan dan pengeluaran uang atas dasar persetujuan dan pimpinan atau kepala bagian keuangan

h. Bagian Premi

- 1) Menginputkan setoran kru bus yang menyetor di kantor ke dalam komputer.
- 2) Menginputkan hasil setoran dari kru bus yang telah dikoreksi oleh bagian korektor.
- 3) Membagi pendapatan dalam prosentase premi yang disetorkan oleh kondektur yang kemudian dibayarkan kepada kru bus.

i. Bagian Karcis

- 1) Menghitung karcis yang disetorkan kru bus yang sudah terjual.

j. Bagian Gudang

- 1) Membuat jadwal kerja.
- 2) Mengawasi pelaksanaan giliran kerja para pelaksana teknis atau montir.

- 3) Mempersiapkan program pelaksanaan pemeliharaan angkutan bus.

5. Daftar Karyawan

Karyawan adalah kunci utama perusahaan dalam menjalankan bisnis transportasi, karyawan yang kompeten dan penuh disiplin dalam menjalankan tugasnya akan membuat perusahaan mencapai tujuan usahanya. Jumlah karyawan P.O AKAS IV Probolinggo terdiri dari beberapa bagian antara lain:

Tabel 3.1
Data Jumlah Karyawan

NO	BAGIAN	JUMLAH KARYAWAN
1	Kontrol lapangan	4 orang
2	Benkel	31 orang
3	Pengemudi / Sopir	78 orang
4	Kondiktur	79 orang
5	Kernet	41 orang
6	Karyawan Kator	23 orang
7	Security / Satpam	9 orang
	Total	265 orang

Sumber Data : PO AKAS IV Probolinggo

B. Penyajian Data

1. Deskripsi Data Responden

a. Deskripsi Responden

1) Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Umur

Deskripsi responden berdasarkan jenis umur dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2
Data Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi
1	17 – 26 tahun	44
2	27 – 36 tahun	47
3	>37 tahun	9
	Jumlah	100

Sumber : Data yang diolah (2017)

Data tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 44 responden berusia 17 – 26 tahun. 47 responden berusia 27 – 36 tahun, dan dari 9 responden berusia >37 tahun.

2) Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi
1	Laki – laki	41
2	Perempuan	59
	Jumlah	100

Sumber : Data yang diolah (2017)

Dari data diatas menunjukkan bahwa responden penelitian ini sebanyak 41 responden laki –laki dan 59 responden perempuan.

3) Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Deskripsi responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.4
Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Umur	Frekuensi
1	Ibu Rumah Tangga	11
2	Pegawai Negeri	13
3	Swasta	25
4	Wiraswasta	16
5	Mahasiswa	28
6	Pelajar	7
	Jumlah	100

Sumber : Data yang diolah (2017)

Dari data diatas menunjukkan bahwa sebanyak 11 responden bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga. 13 responden bekerja sebagai Pegawai Negeri. 25 responden bekerja sebagai Swasta. 16 responden bekerja sebagai Wiraswasta. 28 responden bekerja sebagai Mahasiswa dan 7 responden yaitu pelajar.

b. Deskripsi Variabel Penelitian

Kuesioner yang disebabkan pada responden berisikan pernyataan mengenai faktor fasilitas (X1), harga (X2), kondisi/tampilan (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y). Responden yang diambil pada penelitian ini diukur yaitu dengan variabel atribut transportasi yang mempengaruhi kepuasan kepada penumpang yang terdiri dari variabel fasilitas, tarif, kondisi/tampilan.

1) Responden Berdasarkan Fasilitas

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap penumpang bus Akas Mila Sejahtera maka responden

terhadap variabel vasilitas ditunjukkan pada tabel 3.5 sebagai berikut:

Tabel 3.5
Pendapat Konsumen Terhadap Variabel Fasilitas

Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	-	-	1	1	9	9	62	62	28	28	100	100
2	-	-	3	3	25	25	55	55	17	17	100	100
3	-	-	3	3	36	36	37	37	24	24	100	100
4	-	-	5	5	8	8	64	64	23	23	100	100
5	-	-	1	1	25	25	54	54	20	20	100	100

Sumber : Data Primer yang Diolah

Berdasarkan tabel 3.5 dapat dilihat bahwa:

1. Pertanyaan yang menyatakan adanya DVD/musik membuat nyaman adalah 0 responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden (1%) yang menyatakan tidak setuju, 9 responden (9%) yang menyatakan netral, 62 responden (62%) yang menyatakan setuju dan 28 responden (28%) yang menyatakan sangat setuju.
2. Pernyataan yang menyatakan fasilitas AC membuat nyaman dari pada tidak ber AC adalah 0 responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden (3%) yang menyatakan tidak setuju, 25 responden (25%) yang menyatakan netral, 55 responden (55%) yang menyatakan setuju dan 17 responden (17%) yang menyatakan sangat setuju.

3. Pernyataan yang menyatakan kresek sangat berguna untuk keadaan yang tidak memungkinkan seperti muntah adalah 0 responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden (3%) yang menyatakan tidak setuju, 36 responden (36%) yang menyatakan netral, 37 responden (37%) yang menyatakan setuju dan 24 responden (24%) yang menyatakan sangat setuju.
4. Pernyataan yang menyatakan fasilitas yang dimiliki oleh Akas Mila Sejahtera cukup lengkap, seperti DVD/musik, AC dan plastik adalah 0 responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 5 responden (5%) yang menyatakan tidak setuju, 8 responden (8%) yang menyatakan netral, 64 responden (64%) yang menyatakan setuju dan 23 responden (23%) yang menyatakan sangat setuju.
5. Pernyataan yang menyatakan fasilitas Akas Mila Sejahtera memiliki pengaruh yang sangat tinggi dalam mempengaruhi menggunakan bus Akas Mila Sejahtera adalah 0 responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden (1%) yang menyatakan tidak setuju, 25 responden (25%) yang menyatakan netral, 54 responden (54%) yang menyatakan setuju dan 20 responden (20%) yang menyatakan sangat setuju.

2) Responden Berdasarkan Tarif

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap penumpang bus Akas Mila Sejahtera maka responden terhadap tarif ditunjukkan pada tabel 3.6 berikut:

Tabel 3.6
Pendapat Konsumen Terhadap Variabel Harga

Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
6	-	-	-	-	16	16	75	75	9	9	100	100
7	-	-	3	3	41	41	51	51	5	5	100	100
8	-	-	-	-	15	15	73	73	12	12	100	100
9	-	-	-	-	11	11	77	77	12	12	100	100
10	-	-	3	3	38	38	58	58	1	1	100	100

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel 3.6 dapat dilihat bahwa:

- Pernyataan yang menyatakan tarif bus Akas Mila Sejahtera terjangkau adalah 0 responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden yang menyatakan tidak setuju, 16 responden (16%) yang menyatakan netral, 75 responden (75%) yang menyatakan setuju dan 9 responden (9%) yang menyatakan sangat setuju.
- Pernyataan yang menyatakan tarif bus Akas Mila lebih murah dibandingkan tarif ekonomi bus lainnya adalah 0 responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden (3%) yang menyatakan tidak setuju, 41 responden (41%) yang menyatakan netral, 51 responden

(51%) yang menyatakan setuju dan 5 responden (5%) yang menyatakan sangat setuju.

8. Pernyataan yang menyatakan biaya yang dikeluarkan untuk menggunakan jasa bus Akas Mila sebanding dengan fasilitas yang didapat, sehingga tidak merasa rugi menggunakannya adalah 0 responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden yang menyatakan tidak setuju, 15 responden (15%) yang menyatakan netral, 73 responden (73%) yang menyatakan setuju dan 12 responden (12%) yang menyatakan sangat setuju.

9. Pernyataan yang menyatakan harga yang ditawarkan sesuai dengan jasa yang ditawarkan adalah 0 responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden yang menyatakan tidak setuju, 11 responden (11%) yang menyatakan netral, 77 responden (77%) yang menyatakan setuju dan 12 responden (12%) yang menyatakan sangat setuju.

10. Pernyataan yang menyatakan tarif Akas Mila Sejahtera memiliki pengaruh yang sangat tinggi dalam mempengaruhi menggunakan bus Akas Mila adalah 0 responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden (3%) yang menyatakan tidak setuju, 38 responden (38%) yang menyatakan netral, 58 responden

(58%) yang menyatakan setuju dan 1 responden (1%) yang menyatakan sangat setuju.

3) Responden terhadap kondisi/tampilan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap penumpang bus Akas Mila Sejahtera maka responden terhadap tampilan/kondisi ditunjukkan pada tabel 3.7 sebagai berikut:

Tabel 3.7
Pendapat Konsumen Terhadap Variabel Kondisi

Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
11	-	-	1	1	7	7	47	47	45	45	100	100
12	-	-	1	1	7	7	45	45	47	47	100	100
13	-	-	15	15	22	22	44	44	19	19	100	100
14	-	-	-	-	8	8	53	53	39	39	100	100
15	-	-	1	1	15	15	63	63	21	21	100	100

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel 3.7 dapat dilihat bahwa:

11. Pernyataan yang menyatakan keadaan fisik/kondisi bus Mila dalam keadaan baik adalah 0 responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden (1%) yang menyatakan tidak setuju, 7 responden (7%) yang menyatakan netral, 47 responden (47%) yang menyatakan setuju dan 45 responden (45%) yang menyatakan sangat setuju.
12. Pernyataan yang menyatakan kondisi bus Akas Mila terlihat rapi dan bersih adalah 0 responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden (1%) yang

menyatakan tidak setuju, 7 responden (7%) yang menyatakan netral, 45 responden (45%) yang menyatakan setuju dan 47 responden (47%) yang menyatakan sangat setuju.

13. Pernyataan yang menyatakan tampilan luar bus Akas Mila mudah dikenali adalah 0 responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 15 responden (15%) yang menyatakan tidak setuju, 22 responden (22%) yang menyatakan netral, 44 responden (44%) yang menyatakan setuju dan 19 responden (19%) yang menyatakan sangat setuju.

14. Pernyataan yang menyatakan kursi penumpang pada bus Akas Mila tampak nyaman adalah 0 responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden yang menyatakan tidak setuju, 8 responden (8%) yang menyatakan netral, 53 responden (53%) yang menyatakan setuju dan 39 responden (39%) yang menyatakan sangat setuju.

15. Pernyataan yang menyatakan kondisi/tampilan Akas Mila memiliki pengaruh yang sangat tinggi dalam mempengaruhi menggunakan bus Akas Mila adalah 0 responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden (1%) yang menyatakan tidak setuju, 15

responden (15%) yang menyatakan netral, 63 responden (63%) yang menyatakan setuju dan 21 responden (21%) yang menyatakan sangat setuju.

4) Responden Berdasarkan Kepuasan Penumpang

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap penumpang bus Akas Mila Sejahtera maka responden terhadap kepuasan konsumen ditunjukkan pada tabel 3.8 berikut:

Tabel 3.8
Pendapat Konsumen Terhadap Variabel
Kepuasan Konsumen

Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
16	1	1	-	-	4	4	66	66	29	29	100	100
17	-	-	-	-	14	14	59	59	26	26	100	100
18	-	-	8	8	40	40	45	45	7	7	100	100
19	-	-	1	1	29	29	64	64	6	6	100	100
20	-	-	1	1	32	32	60	60	7	7	100	100

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel 3.8 dapat dilihat bahwa:

16. Pernyataan yang menyatakan merasa nyaman/puas melakukan perjalanan menggunakan jasa bus Akas Mila Sejahtera adalah 1 responden (1%) yang menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden yang menyatakan tidak setuju, 4 responden (4%) yang menyatakan netral, 66 responden (66%) yang menyatakan setuju dan 29 responden (29%) yang menyatakan sangat setuju.

17. Pernyataan yang menyatakan akan melakukan pembelian ulang pada bus Akas Mila Sejahtera adalah 0 responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden (1%) yang menyatakan tidak setuju, 14 responden (14%) yang menyatakan netral, 59 responden (59%) yang menyatakan setuju dan 26 responden (26%) yang menyatakan sangat setuju.

18. Pernyataan yang menyatakan pernah menganjurkan teman-teman dan kerabat untuk menggunakan jasa bus Akas Mila Sejahtera adalah 0 responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 8 responden (8%) yang menyatakan tidak setuju, 40 responden (40%) yang menyatakan netral, 45 responden (45%) yang menyatakan setuju dan 7 responden (7%) yang menyatakan sangat setuju.

19. Pernyataan yang menyatakan akan menganjurkan teman-teman dan kerabat untuk menggunakan jasa bus Akas Mila Sejahtera adalah 0 responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden (1%) yang menyatakan tidak setuju, 29 responden (29%) yang menyatakan netral, 64 responden (64%) yang menyatakan setuju dan 6 responden (6%) yang menyatakan sangat setuju.

20. Pernyataan yang menyatakan bus Akas Mila memiliki citra tempat yang baik di benak penumpang atau konsumennya adalah 0 responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden (1%) yang menyatakan tidak setuju, 32 responden (32%) yang menyatakan netral, 60 responden (60%) yang menyatakan setuju dan 7 responden (7%) yang menyatakan sangat setuju.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas merupakan gejala ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.⁶⁸

Validitas atau pengukuran mengacu pada proses dimana pengukuran benar-benar bebas dari kesalahan sistematis dan kesalahan random, berarti $X_0 = X_1$. Pengukuran yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.⁶⁹

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk degree of freedom (df) = n – k. Jika

⁶⁸Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), 267.

⁶⁹Widayat, *Metode Penelitian Pemasaran* (Malang: UMM Press, 2004), 87.

r_{hitung} (untuk r tiap butir dapat dilihat pada kolom Corrected Item To Correlation) lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir atau pernyataan tersebut dikatakan valid.⁷⁰

Tabel 3.9
Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item	α	r tabel	r hitung	Status
1	Fasilitas (X1)	P1	0,05	0,1966	0,681	VALID
		P2	0,05	0,1966	0,672	VALID
		P3	0,05	0,1966	0,764	VALID
		P4	0,05	0,1966	0,619	VALID
		P5	0,05	0,1966	0,668	VALID
2	Tarif (X2)	P6	0,05	0,1966	0,683	VALID
		P7	0,05	0,1966	0,693	VALID
		P8	0,05	0,1966	0,660	VALID
		P9	0,05	0,1966	0,745	VALID
		P10	0,05	0,1966	0,698	VALID
3	Kondisi (X3)	P11	0,05	0,1966	0,724	VALID
		P12	0,05	0,1966	0,710	VALID
		P13	0,05	0,1966	0,555	VALID
		P14	0,05	0,1966	0,707	VALID
		P15	0,05	0,1966	0,775	VALID
4	Kepuasan Konsumen (Y)	P16	0,05	0,1966	0,661	VALID
		P17	0,05	0,1966	0,577	VALID
		P18	0,05	0,1966	0,734	VALID
		P19	0,05	0,1966	0,700	VALID
		P20	0,05	0,1966	0,775	VALID

Sumber: Data Olahan SPSS (terlampir)

Berdasarkan keterangan tabel diatas diketahui bahwa uji validitas dikatakan valid apabila nilai r_{hitung} untuk masing-masing pernyataan ternyata positif dan nilainya lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,1966, maka dapat disimpulkan bahwa dua puluh pernyataan diatas valid.

⁷⁰Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Semarang: UNDIP, 2001), 143.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan positivis (kuantitatif), suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama dalam waktu yang berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda. Dalam penelitian kuantitatif, untuk mendapatkan data valid dan reliabel, dilakukan pada sampel yang mendekati jumlah populasi dan pengumpulan serta analisis data dilakukan dengan cara yang benar. Dalam penelitian kuantitatif, untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel yang diuji validitas dan reliabilitasnya adalah instrument penelitiannya.⁷¹

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan One Shot atau pengukuran sekali saja, dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pernyataannya.

Uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan SPSS for windows, yang memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas

⁷¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), 268.

dengan Uji Statistik Cronbach Alpha (α). Suatu variable dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $>0,60$.

Tabel 3.10
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach alpha	Standarisasi	Keterangan
1	Fasilitas (X1)	0,710	0,60	RELIABEL
2	Tarif (X2)	0,726	0,60	RELIABEL
3	Kondisi (X3)	0,695	0,60	RELIABEL
4	Kepuasan Konsumen (Y)	0,719	0,60	RELIABEL

Sumber: Data Olahan SPSS (terlampir)

Berdasarkan keterangan tabel di atas, semua variabel dikatakan reliabel apabila nilai cronbach alpha untuk masing-masing variabel ternyata bilainya lebih besar dari 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa keempat variabel di atas adalah reliabel.

C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

1. Uji Asumsi Klasik

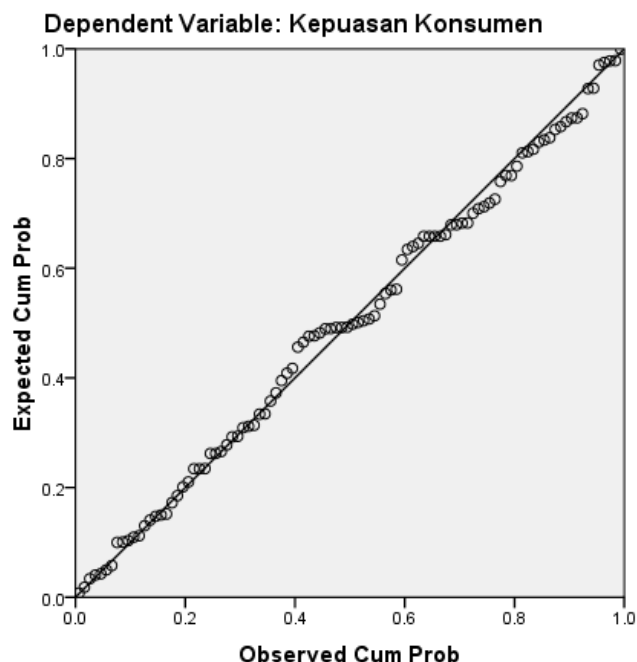
a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model tersebut memenuhi asumsi normalitas. Berikut hasil uji

normalitas data dengan menggunakan bantuan *SPSS versi 16 for windows* sebagai berikut

Gambar 3.2
Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Hasil data diolah SPSS (terlampir)

Dari tampilan grafik normal plot terlihat titik-titik disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna di antara variabel bebas atau tidak. Salah satu cara untuk menguji gejala multikolinieritas dalam model regresi adalah

dengan melihat nilai TOL (*Tolerance*) dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 maka model dinyatakan tidak mengandung multikolinieritas.⁷²

Berikut hasil pengujian multikolinieritas dengan menggunakan bantuan *SPSS versi 16 for windows* sebagai berikut:

Tabel 3.11
Hasil Uji Multikolinieritas

No	Model	<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	VIF
1	Fasilitas (X1)	0,968	1,033
2	Tarif (X2)	0,934	1,071
3	Kondisi/tampilan(X3)	0,940	1,064

Sumber: Hasil data diolah SPSS (terlampir)

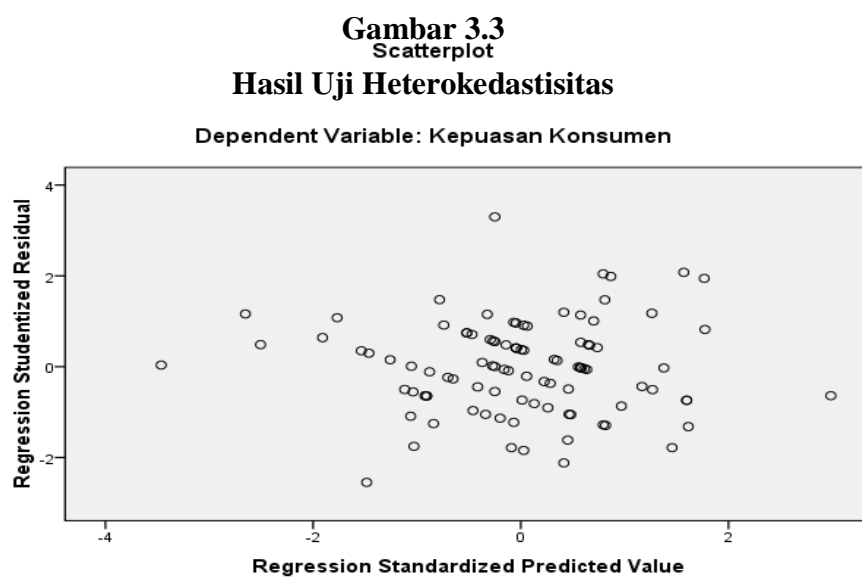
Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai dari tolerance dan VIF untuk variabel fasilitas, tarif dan kondisi menunjukkan nilai dibawah 0,10. Dari kriteria pengujian multikolinieritas menunjukkan bahwa semua nilai tolerance lebih besar dari nilai default yang ditentukan sebesar 0,10. Sedangkan untuk nilai VIF juga menunjukkan di bawah angka 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel telah memenuhi persyaratan ambang toleransi dan nilai VIF, artinya bahwa variabel bebas terhadap variabel terikat tidak terjadi multikolinieritas.

⁷²Suliyanto, *Ekonometrika Terapan*, 81-90.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menggunakan metode analisis grafik dilakukan dengan mengamati *scatterplot* di mana sumbu horizontal menggambarkan nilai *predicted standardized* sedangkan sumbu vertikal menggambarkan nilai *residual standardized*. Jika *scatterplot* membentuk pola tertentu, hal itu menunjukkan adanya masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang dibentuk. Sebaliknya jika *scatterplot* menyebar secara acak maka hal itu menunjukkan tidak ada masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang dibentuk. *Scatterplot* dapat diamati di mana variabel bebas sebagai sumbu horizontal dan nilai residual kuadratnya sebagai sumbu vertikal.⁷³

Berikut ini hasil uji heteroskedastisitas dengan bantuan *SPSS 16 for windows*:



⁷³*Ibid* 95.

Berdasarkan grafik *scatterplot* di atas, menunjukkan bahwa pengujian normalitas berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat bahwa plot menunjukkan pola yang tidak teratur atau menyebar. Titik-titik menyebar secara acak serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteoskedatisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepuasan konsumen.

2. Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan hasil estimasi regresi berganda dengan bantuan program *SPSS versi 16.0 for windows*, maka dalam program perhitungannya diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.12
Persamaan Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.948	2.481		1.591	.115		
Fasilitas	.093	.076	.103	1.218	.226	.968	1.033
Tarif/Harga	.258	.101	.221	2.553	.012	.934	1.071
Kondisi/Tampilan	.415	.079	.453	5.254	.000	.940	1.064

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil data diolah (terlampir)

Berdasarkan tabel di atas mengenai estimasi regresi linier berganda dengan bantuan program *SPSS versi 16.0 for windows*, maka

dapat disimpulkan persamaan regresi linier beganda dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

$$Y = 3.948 + 0,093 X_1 + 0,258 X_2 + 0,415 X_3 + \epsilon$$

Di mana :

Y = Variabel Kepuasan Konsumen

X_1 = Variabel Fasilitas

X_2 = Variabel Tarif

X_3 = Variabel Kondisi

ϵ = error

Dari hasil persamaan regresi linier berganda di atas dapat dijelaskan bahwa:

- 1) (Nilai konstanta) sebesar 3,948 menyatakan bahwa jika nilai fasilitas, tarif dan kondisi konstan (tetap), maka kepuasan konsumen adalah sebesar 3,948 artinya berpengaruh positif.
- 2) Nilai β_1 sebesar 0,093 menyatakan bahwa jika fasilitas mengalami kenaikan satu satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan pada kepuasan konsumen sebesar 0,093 dengan asumsi nilai variabel lain tetap.
- 3) Nilai β_2 sebesar 0,258 menyatakan bahwa jika tarif mengalami kenaikan satu satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan pada kepuasan konsumen sebesar 0,258 dengan asumsi nilai variabel lain tetap.

- 4) Nilai β_3 sebesar 0,415 menyatakan bahwa jika kondisi mengalami kenaikan satu satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,415 dengan asumsi nilai variabel lain tetap.

a. Uji t (Parsial)

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dengan bantuan program *SPSS versi 16.0 for windows* sebagai berikut:

Tabel 3.13
Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.948	2.481		1.591	.115		
	Fasilitas	.093	.076	.103	1.218	.226	.968	1.033
	Tarif/Harga	.258	.101	.221	2.553	.012	.934	1.071
	Kondisi/Tampilan	.415	.079	.453	5.254	.000	.940	1.064

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Hasil data diolah (terlampir)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dari tabel t di atas, dapat dilihat nilai t hitung untuk variabel fasilitas sebesar 1,218. Untuk menghitung t tabel ($df = n-1$; dua sisi/ $0,025$) = 1,984 dan t hitung = 1,218 jadi ada di daerah H_0 diterima sehingga tidak ada pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan konsumen, dikarenakan fasilitas yang dimiliki oleh bus Akas Mila memang sangat minim sehingga jika fasilitas tersedia

dengan baik maka akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada bus Akas Mila.

2. Dari tabel t diatas dapat dilihat nilai t hitung untuk variabel tarif sebesar 2,553. Untuk menghitung t tabel ($df = n - 1$; dua sisi/0,025) = 1,984 dan t hitung = 2,553 jadi ada di daerah H_0 ditolak sehingga ada pengaruh antara tarif terhadap kepuasan konsumen bus Akas Mila, karena terbukti dengan banyaknya masyarakat yang memiliki pengalaman yang baik dalam menggunakan angkutan umum bus.
3. Dari tabel t diatas dapat dilihat nilai t hitung untuk variabel kondisi sebesar 5,254. Untuk menghitung t tabel ($df = n - 1$; dua sisi/0,025) = 1,984 dan t hitung = 5,254 jadi ada di daerah H_0 ditolak sehingga ada pengaruh antara kondisi terhadap kepuasan konsumen bus Akas Mila. Karena terbukti dengan fisik kondisi bus yang dipilih oleh para konsumen.

Gambar 3.4
Grafik Uji t (parsial)



b. Uji F (Simultan)

Uji F (Simultan) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel fasilitas, tarif dan kondisi terhadap kepuasan konsumen secara bersama-sama, berikut ini hasil pengujian secara simultan dengan bantuan program *SPSS versi 16.0 for windows* :

Tabel 3.14
Uji F (Simultan)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	157.705	3	52.568	15.688	.000 ^a
	Residual	321.685	96	3.351		
	Total	479.390	99			

a. Predictors: (Constant), Kondisi/Tampilan, Fasilitas, Tarif/Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil data diolah (terlampir)

Dari tabel 3.14 diatas, dapat dilihat bahwa nilai F statistik sebesar 15,688, dimana F tabel ($V1 = k$, $V2 = n - k - 1$) jadi ($V1 = 3$, $V2 = 96$) = 2,699 dengan $\alpha = 5\%$.

Maka untuk F hitung $>$ F tabel yaitu $15,688 > 2,699$ hal ini menunjukkan H_0 ditolak, jadi secara simultan ada pengaruh antara fasilitas, tarif dan kondisi terhadap kepuasan konsumen bus Akas Mila Sejahtera. Dikarenakan jika tiga variabel tersebut dalam keadaan baik, maka akan menimbulkan kepuasan tersendiri para konsumen Akas Mila Sejahtera.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

R^2 adalah koefisien determinasi yakni suatu nilai yang menggambarkan total variasi dari Y (variabel dependen) dari suatu persamaan regresi.⁷⁴ R^2 merupakan fungsi yang menarik (*non decreasing function*) dari variabel-variabel bebas yang tercakup dalam persamaan regresi linier berganda. Semakin banyak variabel yang tercakup dalam model, makin menaik fungsi tersebut, artinya besar nilai R^2 tersebut.⁷⁵ Berikut ini tabel uji koefisien determinasi dengan bantuan program *SPSS versi 16.0 for windows* :

Tabel 3.15
Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^p

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.574 ^a	.329	.308	1.831

a. Predictors: (Constant), Kondisi/Tampilan, Fasilitas, Tarif/Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Hasil data diolah (terlampir)

Berdasarkan uji Koefisien deteminasi tabel 3.15 diatas, nilai Adjusted R square adalah sebesar 0,308. Hal ini berarti fasilitas, tarif dan kondisi sebesar 30,8 %. Sedangkan sisanya sebesar 69,2 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

⁷⁴Widayat, *Metode Penelitian Pemasaran* (Malang: UMM Press, 2004), 179.

⁷⁵Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikasi*, 131.

D. Pembahasan

1. Analisis Variabel Independen Secara Parsial Terhadap Variabel Dependen

Dari hasil analisa SPSS diperoleh hasil dari tiap-tiap variabel, dan dapat diketahui manakah yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen bus Akas Mila Sejahtera. Dengan dapat dibuktikan pada hasil dibawah ini:

a. Variabel Fasilitas

Berdasarkan tabel 3.13 hasil pengujian secara parsial nilai t_{hitung} pada variabel fasilitas adalah sebesar 1,218 dengan tingkat signifikansi 0,226. Karena $t_{hitung} 1,218 < t_{tabel} 1,984$ dengan tingkat signifikansi $0,226 > 0,05$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima. Kesimpulan : “Jadi ada di daerah H_0 diterima sehingga tidak ada pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan konsumen” atau dengan kata lain variabel fasilitas tidak berpengaruh secara individu dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Bus Akas Mila Sejahtera Probolinggo.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung

kenyamanan konsumen.⁷⁶ Fasilitas yang terdapat di bus Akas Mila Sejahtera seperti AC, DVD/ musik dan kresk. Dikarenakan fasilitas yang dimiliki oleh bus Akas Mila Sejahtera memang sangat minim sehingga jika fasilitas tersedia dengan baik maka akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada bus Akas Mila Sejahtera.

Penelitian ini berbeda dari hasil penelitian terdahulu oleh Edy Haryanto 2013, yang menyatakan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kantor Samsat di Manado. Maka apabila fasilitas bus Akas Mila Sejahtera lebih ditingkatkan lagi maka kepuasan konsumen penumpang juga akan meningkat.

b. Variabel Tarif

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (individual) diperoleh yaitu t_{hitung} sebesar 2,553 dengan tingkat signifikansi 0,012. Karena t_{hitung} 2,553 $>$ t_{tabel} 1,984 sedangkan tingkat signifikansi 0,012 $<$ 0,05, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Kesimpulan : “jadi ada di daerah H_0 ditolak sehingga ada pengaruh antara tarif terhadap kepuasan konsumen” atau dengan kata lain variabel tarif berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Bus Akas Mila Sejahtera Probolinggo.

⁷⁶Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, 191

Tarif merupakan salah satu komponen penting yang perlu diperhatikan dalam pengoperasian angkutan umum penumpang (termasuk *buslane*) karena pendapatan penyedia jasa sangat bergantung kepada tarif. Oleh karena itu, perlu diperhatikan penentuan tarif yang “sesui”. Tarif yang “sesuai” disini adalah tarif yang tidak merugikan bagi penyedia jasa dengan memperhatikan biaya operasional kendaraan yang dikeluarkan sehingga pemerintah mampu mempertahankan dan meningkatkan pelayanan jasa tersebut serta mempertimbangkan kemampuan membayar dari masyarakat.

Jadi tarif yang diterapkan di Akas Mila Sejahtera sesuai berdasarkan pada ambang atas tarikan umum, yang sesuai dengan peraturan pemerintah dan didalamnya ada sifat transparansi. Yang mana masyarakat bisa mengetahui besarnya tarif. Serta tarif tidak boleh melebihi ambang atas tarikan umum pada penumpang.

c. Variabel Kondisi

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (individual) diperoleh yaitu t_{hitung} sebesar 5,254 dengan tingkat signifikansi 0,00. Karena t_{hitung} 5,254 $> t_{tabel}$ 1,984 sedangkan tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Kesimpulan: “jadi ada di daerah H_0 ditolak sehingga ada pengaruh antara kondisi terhadap kepuasan

konsumen” atau dengan kata lain variabel kondisi berpengaruh secara individu dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Bus Akas Mila Sejahtera Probolinggo.

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian terdahulu yaitu Zulkarnain Nuriansyah (2010) yang menunjukkan bahwa variabel kondisi pada bus terbukti berpengaruh terhadap sikap konsumen.

2. Analisis Variabel Independen Secara Simultan Terhadap Variabel Dependen

Berdasarkan tabel 3.14 hasil uji F dapat dilihat fasilitas, tarif dan kondisi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bus Akas Mila Sejahtera. Hal tersebut terbukti dengan hasil perhitungan dengan SPSS versi 16.0, dimana nilai t hitung menunjukkan 15,688. Karena nilai t hitung lebih kecil dari pada t tabel 1,984, maka H_0 yang berbunyi bahwa ada pengaruh secara simultan antara fasilitas, tarif dan kondisi terhadap kepuasan konsumen pada Bus Akas Mila Sejahtera dinyatakan diterima.

Berdasarkan analisis dan interpretasi diatas dapat dikatakan bahwa Fasilitas, Tarif, dan Kondisi terhadap Kepuasan Konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus Akas Mila Sejahtera Probolinggo dinyatakan diterima.

Fasilitas, tarif dan kondisi merupakan faktor untuk mengukur kepuasan konsumen yang juga merupakan faktor penting untuk

meningkatkan kepuasan konsumen para pengguna jasa transportasi Bus Akas Mila Sejahtera. Jika para pengguna memiliki kepuasan yang tepat antara fasilitas, tarif dan kondisi maka akan terjadi peningkatan terhadap kepuasan konsumen Akas Mila Sejahtera.

3. Analisis Besaran Pengaruh Fasilitas, Tarif dan Kondisi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bus Akas Mila Sejahtera Probolinggo

Dengan menggunakan uji *Adjusted R Square* menghasilkan nilai besarnya pengaruh fasilitas, tarif dan kondisi terhadap kepuasan konsumen pada Bus Akas Mila Sejahtera ialah sebesar 30,8% dari hasil uji Koefisien Determinasi kepuasan konsumen pada Bus Akas Mila, dapat dilihat pada (tabel 3.15) terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Bus Akas Mila Sejahtera Probolinggo dinyatakan diterima. Sisanya sebesar 69,2% ialah dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak ada di penelitian ini. Nilai pengaruh tersebut dapat mencakup hal tersebut.

IAIN JEMBER

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya mengenai pengaruh fasilitas, tarif dan kondisi terhadap kepuasan konsumen pada jasa transportasi bus Akas Mila Sejahtera Probolinggo, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Uji t (parsial)

a. Berdasarkan uji t dapat dilihat variabel tarif dan kondisi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Bus Akas Mila Sejahtera. Hal tersebut terbukti dengan hasil perhitungan SPSS, dimana nilai t hitung yang dihasilkan sebesar 2,553 dan $5,254 > t$ tabel yakni 1,984. Berdasarkan analisis dan interpretasi diatas dapat dikatakan bahwa Tarif dan Kondisi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Bus Akas Mila Sejahtera.

b. Berdasarkan uji t dilihat variabel Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Bus Akas Mila Sejahtera. Hal tersebut terbukti dengan hasil perhitungan SPSS, dimana nilai t hitung yang dihasilkan sebesar $1,218 < t$ tabel yakni 1,984. Berdasarkan analisis dan interpretasi diatas dapat dikatakan bahwa Fasilitas secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Bus Akas Mila Sejahtera.

2. Uji F (Simultan)

Hasil pengujian secara simultan (bersama-sama) dapat dilihat bahwa variabel Fasilitas (X1), Tarif (X2) dan Kondisi (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y).

Terbukti dengan hasil perhitungan bantuan program SPSS versi 16.0 for windows F_{tabel} sebesar 15,688 sedangkan F_{tabel} 2,699, maka F_{hitung} $15,688 > F_{tabel}$ 2,699 yang artinya H_a diterima dan H_0 ditolak.

3. Besaran pengaruh variabel Fasilitas, Tarif dan Kondisi terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Transportasi Bus Akas Mila Sejahtera Probolinggo, berdasarkan uji *Adjusted R Square* menghasilkan nilai sebesar 0,308. Hal ini berarti hanya 30,8 % pengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (bebas) dan sisanya ($100 \% - 30,8 \% = 69,2\%$) yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas layanan, citra merek, kinerja pengemudi bus, ketepatan waktu dan lainnya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dalam penelitian ini saran yang perlu diperhatikan untuk P.O Akas Mila Sejahtera dan untuk konsumen atau penumpang yang melakukan penelitian di masa akan datang adalah sebagai berikut:

1. P.O Akas IV

Saran untuk P.O Akas IV Mila Sejahtera supaya tetap mampu bersaing serta memiliki kelangsungan hidup perusahaan yang terjamin kedepannya maka perlu adanya perbaikan disegala aspek dalam hal atribut jasa kepada para konsumen.

a. Tarif dan kondisi

Tarif dan kondisi pada bus Mila Sejahtera agar dipertahankan dan lebih di maksimalkan lagi seperti kebersihan bus baik luar maupun dalam bus. Pada bagian bus yang cacat diharapkan agar adanya perbaikan terlebih dahulu sebelum beroperasi terhadap penumpang.

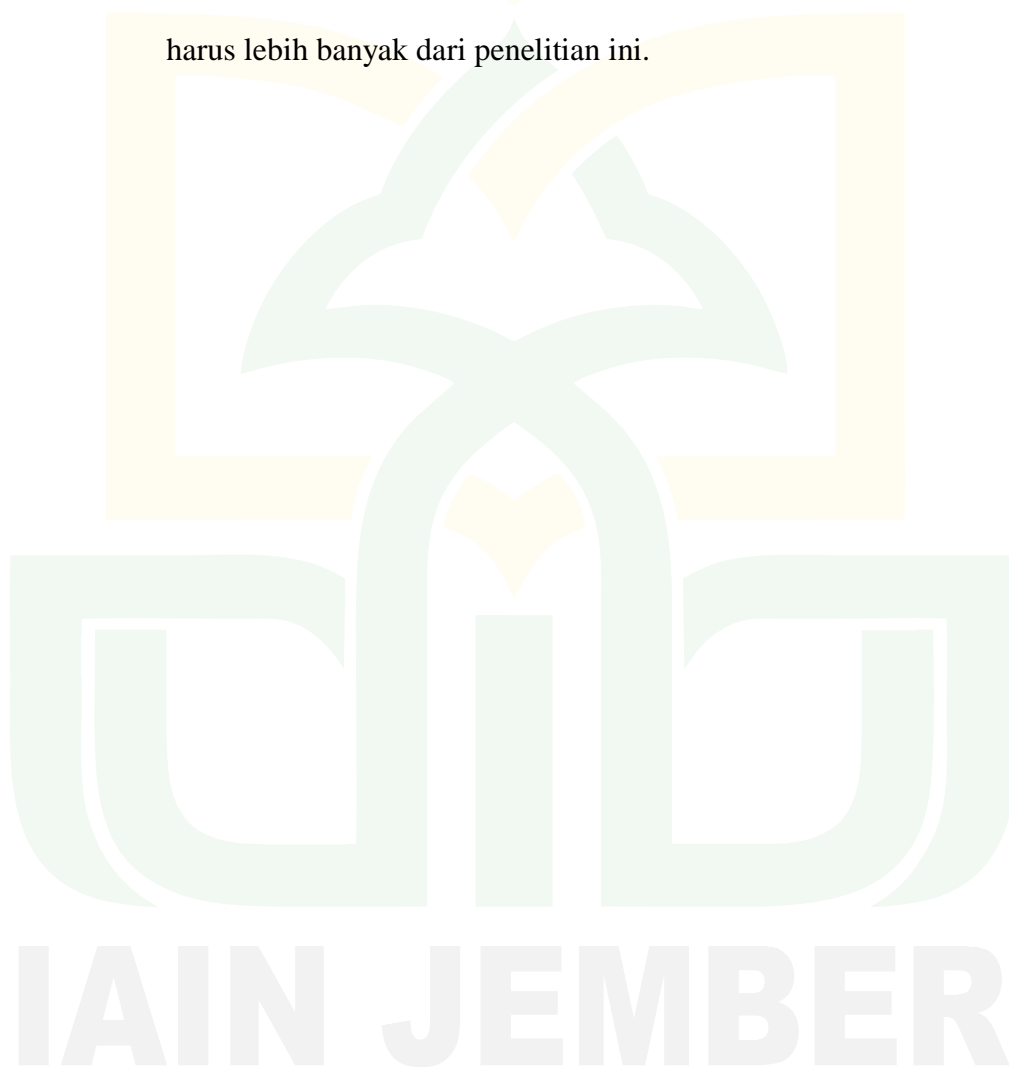
b. Fasilitas

Terutama dalam hal fasilitas bus Mila diharapkan lebih baik lagi atau penambahan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh penumpang, seperti melengkapi fasilitas bus terutama kresek.

Apabila sebuah perusahaan memberikan produk atau jasanya yang berkualitas baik, maka akan memenuhi harapan pelanggan dan akhirnya mampu memberikan nilai yang maksimal agar penumpang dapat semakin puas dan loyal dengan PO ini. Diharapkan PO Akas Mila Sejahtera dapat tetap memiliki daya saing yang kuat di tengah persaingan antar PO yang semakin ketat.

2. Peneliti Selanjutnya

Diharapkan perlu adanya penelitian lanjutan tentang atribut transportasi terhadap kepuasan konsumen sehingga dapat diperoleh gambaran atau wacana yang lebih luas tentang hal tersebut. Serta untuk variabel independen, jumlah variabel dan jumlah pernyataan harus lebih banyak dari penelitian ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Adams, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, Buchari. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Arif ,Nur Rianto Al. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syari'ah*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto,Suharsimi. 2003.*Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi.2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta Grafindo Persada.
- Firdaus, Muhammad. 2011. *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif, Edisi Kedua*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ghazali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Hadi,Sutrisno. 2004.*Metodologi Research*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hardjanto, Amirullah Imam. 2005.*Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kasiran,Moh. 2008.*Metode Penelitian*. Malang; UIN-maliki Pers.
- Kasiram,Moh. 2010.*Metodelogi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. Yogyakarta: UIN Maliki Press.
- Kementerian Agama RI. 2010.*Al-Qur'an Terjemahan Ummul Mukminin*. Jakarta: Wali.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2008.*Manajemen Pemasaran*, terj. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008.*Manajemen Pemasaran* terj. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler,*Philip*. 1997.*Manajemen Pemasaran*, terj. Hendra Teguh. Jakarta: PT Ikrar Mandiriabadi.
- Latan,Hengky. 2013.*Analisis Multivariate: Teknik dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Munawaroh. 2012.*Panduan Memahami Metode Penelitian*. Malang: Intimedia.
- Mundir. 2014. *Statistik Pendidikan*. Jember: STAIN-Press Jember.

- Nasution, 2014. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Prasetyo, Bambang. 2004. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Prasetyo, Bambang. 2005. *Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Priyanto, Dwi. 2013. *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Riduwan dkk. 2013. *Cara Mudah Belajar SPSS 17.0 dan Aplikasi Statistik Penelitian*. Bandung: ALFABETA.
- Riduwan dan Sunarto. 2014. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: ALFABETA.
- Salim, Abbas. 2006. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. 2012. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suliyanto. 2011. *Ekonomitrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Tim Revisi STAIN Jember. 2013. *Panduan Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Jember: STAIN Jember Press
- Tim Penyusun. 2014. *Pedoman Karya Ilmiah*. Jember: STAIN Jember Press.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran Edisi II*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Widayat. 2004. *Metode Penelitian Pemasaran*. Malang: UMM Press.

Yuniarti, Vinna Sri. 2015. *Perilaku Konsumen*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Skripsi

Edy Haryanto. 2013. “*Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*”. Manado: Universitas Sam Ratulangi.

Oldy Ardhana. 2010. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelelangan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)*”. Semarang: Universitas Diponegoro.

Rustika Atmawati. 2004. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall*”. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Shandy Ibnu Zakaria. 2013. “*Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi (studi kasus pada pengguna Bus Trans Jogja di Kota Yogyakarta)*”. Semarang: Universitas Diponegoro.

Vina Agustina. 2012. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus (Studi Pasa Wilayah Semarang Town Office)*”. Semarang: Universitas Diponegoro.

Yulistriani Sam’ a. 2014. “*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Tiket Kereta Api Pandanwangin Terhadap Kepuasan Konsumen Penumpang Di Stasiun Rogojampi*”, Jember: Institut Agama Islam Negeri Jember.

Zulkarnain Nuriansyah. 2010. “*Analisis Konsumen Terhadap Atribut Jasa yang Terdapat Pada Akas Asri Probolinggo*”. Jember: Universitas Negeri Jember.

Jurnal

Budi Budiman. 2009. “*Penentuan Struktur dan Besar Tarif Trans Metri Bandung Koridor Jalan Soekarno Hatta Berdasarkan Pola Pergerakan dan Kemampuan Membayar Masyarakat*”. Bandung: Institut Teknologi Bandung.

<https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/id.html> diakses

01 November 2016 pukul 20.00.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

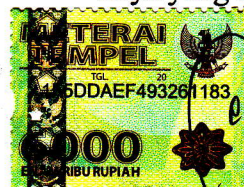
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Norma Hidayatus Sakinah
NIM : 083 134 020
Prodi/Jurusan : Ekonomi Syariah / Ekonomi Islam
Institut : IAIN Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Atribut Transportasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Bus Akas Mila Sejahtera Probolinggo” adalah sebenar-benarnya hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang disebutkan sumbernya.

Jember, 23 Agustus 2017

Saya yang menyatakan,



Norma Hidayatus Sakinah
NIM. 083 134 020

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

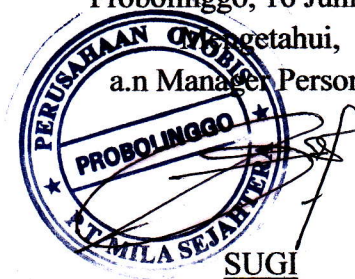
Lokasi :

PO AKAS (unit IV) Jl. Raya Panglima Sudirman No. 237 Probolinggo

No.	Hari/Tanggal	Uraian Kegiatan	Ttd
1.	Senin, 08 Mei 2017	Observasi awal tempat penelitian (Permohonan Izin Penelitian)	
2.	Jum'at, 12 Mei 2017	Menyerahkan Proposal dan Surat Izin Penelitian di kantor AKAS IV	
3.	Rabu, 17 Mei 2017	Bertemu dengan Bapak Sugi dalam rangka meminta dokumentasi yang di perlukan seperti sejarah perusahaan, Struktur perusahaan, jumlah trayek, jumlah karyawan, dan jadwal keberangkatan bus Mila.	
4.	Kamis, 18 Mei 2017	Bertemu dengan Ibu Su'at dalam rangka meminta jumlah penumpang tahun 2017	
5.	Jum'at, 26 Mei 2017	Menyebarkan angket kepada penumpang Bus Akas Mila di perjalanan dalam bus	
6.	Selasa, 30 Mei 2017	Menyebarkan angket kepada penumpang Bus Akas Mila di perjalanan dalam bus	
7.	Selasa, 04 Juni 2017	Menyebarkan angket kepada penumpang Bus Akas Mila di perjalanan dalam bus	
8.	Kamis, 06 Juni 2017	Menyebarkan angket kepada penumpang Bus Akas Mila di perjalanan dalam bus	
9.	Jum'at, 07 Juni 2017	Menyebarkan angket kepada penumpang Bus Akas Mila di perjalanan dalam bus	
10.	Jum'at, 16 Juni 2017	Meminta surat selesai penelitian dan tanda tangan jurnal penelitian	

Probolinggo, 16 Juni 2017

Sugihetahui,
a.n Manager Personalia



MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Masalah
Analisis Atribut Transportasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Bus Akas Mila Probolinggo	- Atribut Transportasi	a. Fasilitas b. Tarif c. Kondisi	- Responden 100 penumpang bus akas - Dokumentasi	1. Menggunakan metode penelitian kuantitatif 2. Jenis penelitian adalah studi kasus 3. Metode pengambilan data - Angket - Observasi - Dokumentasi 4. Analisis data menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda	1) Adakah pengaruh atribut transportasi jasa secara parsial terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus Akas Mila Probolinggo? 2) Adakah pengaruh atribut transportasi jasa secara simultan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus Akas Mila Probolinggo?
	- Kepuasan Konsumen	a. Pembelian ulang b. Merekomendasikan kepada calon konsumen lain c. Perusahaan menjadi pertimbangan utama			3) Berapa besar pengaruh fasilitas, tarif dan kondisi terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus Akas Mila Probolinggo?



Kepada :

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i responden

Di_

TEMPAT

Dengan Hormat,

Kuesioner ini ditujukan untuk tugas akhir (skripsi) sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Adapun judul skripsi yang saya buat yaitu **“ANALISIS ATRIBUT TRANSPORTASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI BUS AKAS MILA PROBOLINGGO”**. Dengan segenap kerendahan hati, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk bersedia meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan jujur dan apa adanya.

Infomasi yang Bapak/Ibu berikan hanya untuk kepentingan terbatas, dalam artian hanya diperlukan untuk penelitian ini saja. Peneliti menjamin rahasia pribadi juga jawaban Bapak/Ibu dalam memberikan kebenaran data pada peneliti.

Atas bantuan dan kerjasamanya Bapak/Ibu/Saudara saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Norma Hidayatus Sakinah

NIM. 083 134 020

IDENTITAS RESPONDEN

No. Responden : (Tidak Perlu Diisi)

Nama :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Umur :

Berapa kali Bapak/Ibu/Saudara menggunakan bus Akas Mila Sejahtera?

() Tidak pernah () 1 kali () 2-3 kali () >4 kali

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Mohon berikan tanda *Checj List* (√) pada kolom yang dianggap paling sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan Jawaban :

SS = Sangat Setuju : 5

S = Setuju : 4

N = Netral : 3

TS = Tidak Setuju : 2

STS = Sangat Tidak Setuju : 1

1. FASILITAS

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Adanya DVD/musik membuat saya nyaman					
2.	fasilitas AC di bus membuat anda nyaman dari pada tidak ber AC					
3.	Adanya kresek sangat berguna untuk keadaan yang tidak memungkinkan seperti muntah					
4.	Menurut saya fasilitas yang dimiliki oleh Akas Mila cukup lengkap, seperti DVD musik, AC, plastik.					
5.	Menurut saya fasilitas Akas Mila memiliki pengaruh yang sangat tinggi dalam memengaruhi saya menggunakan bus Akas Mila					

2. TARIF/HARGA

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Tarif bus Akas Mila terjangkau					
2.	Tarif bus Akas Mila lebih murah dibandingkan tarif ekonomi bus lainnya					
3.	Biaya yang saya keluarkan untuk menggunakan jasa bus Akas Mila sebanding dengan fasilitas yang saya dapat, sehingga saya tidak merasa rugi menggunakannya					
4.	Harga yang ditawarkan sesuai dengan jasa yang ditawarkan					
5.	Menurut saya tarif Akas Mila memiliki pengaruh yang sangat tinggi dalam memengaruhi saya menggunakan bus Akas Mila					

3. KONDISI/TAMPILAN

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Keadaan fisik/ kondisi bus Akas Mila dalam keadaan baik					
2.	Kondisi bus Akas Mila terlihat rapi dan bersih					
3.	Tampilan luar bus Akas Mila mudah saya kenali					
4.	Kursi penumpang pada bus Akas Mila tampak nyaman					
5.	Menurut saya kondisi/tampilan Akas Mila memiliki pengaruh yang sangat tinggi dalam memengaruhi saya menggunakan bus Akas Mila					

4. KEPUASAN KONSEMEN

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa nyaman/puas melakukan perjalanan menggunakan jasa Bus Akas Mila					
2.	Saya akan melakukan pembelian ulang pada bus Akas Mila					

3.	saya pernah menganjurkan teman-teman dan kerabat untuk menggunakan jasa bus Akas Mila					
4.	Saya akan menganjurkan teman-teman dan kerabat untuk menggunakan jasa bus Akas Mila					
5.	Menurut saya Akas Mila memiliki citra tempat yang baik di benak penumpang					

****TERIMA KASIH****



**DATA PO. MILA SEJAHTERA (ANTAR PROPINSI & DALAM
PROPINSI)**

PENGATUR DINAS : DIDIK BASUKI

NO		NOPOL		JENIS	TRAYEK
1	N-	7834	-UR	BOMEL AKAP	BWI-JBR-JOGYA
2	N-	7835	-UR	BOMEL AKAP	BWI-JBR-JOGYA
3	N-	7836	-UR	BOMEL AKAP	BWI-JBR-JOGYA
4	N-	7837	-UR	BOMEL AKAP	BWI-JBR-JOGYA
5	N-	7843	-UR	BOMEL AKAP	BWI-JBR-JOGYA
6	N-	7844	-UR	BOMEL AKAP	BWI-JBR-JOGYA
7	N-	7845	-UR	BOMEL AKAP	BWI-JBR-JOGYA
8	N-	7846	-UR	BOMEL AKAP	BWI-JBR-JOGYA
9	N-	7189	-US	BOMEL AKAP	BWI-JBR-JOGYA
10	N-	7392	-US	BOMEL AKAP	BWI-JBR-JOGYA
11	N-	7424	-US	BOMEL AKAP	BWI-JBR-JOGYA
12	N-	7242	-US	PATAS AKAP	BWI-STB-JOGYA
13	N-	7243	-US	PATAS AKAP	BWI-JBR-K.ANGET
14	N-	7252	-US	PATAS AKAP	BWI-STB-JOGYA
15	N-	7314	-US	PATAS AKAP	JBR-SBY-SMRNG
16	N-	7334	-US	PATAS AKAP	JBR-SBY-JOGYA
17	N-	7353	-US	PATAS AKAP	JBR-SBY-JOGYA
18	N-	7385	-US	PATAS AKAP	JBR-SBY-SMRNG

Sumber: data akas IV 2017

IAIN JEMBER

ANTAR KOTA DALAM PROVINSI

NO		NOPOL		JENIS	TRAYEK
1	N-	7215	-US	BOMEL AKDP	BWI-JBR-SBY
2	N-	7234	-US	BOMEL AKDP	BWI-STB-SBY
3	N-	7241	-US	BOMEL AKDP	BWI-STB-SBY
4	N-	7270	-US	BOMEL AKDP	BWI-STB-SBY
5	N-	7297	-US	BOMEL AKDP	BWI-STB-SBY
6	N-	7299	-US	BOMEL AKDP	BWI-STB-MLG
7	N-	7300	-US	BOMEL AKDP	BWI-STB-SBY
8	N-	7472	-US	BOMEL AKDP	PROB-SBY-2PP
9	N-	7485	-US	BOMEL AKDP	BWI-STB-SBY
10	N-	7497	-US	BOMEL AKDP	PROB-SBY-2PP
11	N-	7019	-UR	BOMEL AKDP	BWI-STB-SBY
12	N-	7222	-US	PATAS	BWI-STB-SBY
13	N-	7224	-US	PATAS	BWI-JBR-SBY
14	N-	7253	-US	PATAS	MLG-PROB-JBR
15	N-	7269	-US	PATAS	BWI-JBR-K.ANGET
16	N-	7274	-US	PATAS	JBR-SBY
17	N-	7282	-US	PATAS	BWI-STB-SBY
18	N-	7291	-US	PATAS	BWI-JBR-SBY
19	N-	7293	-US	PATAS	BWI-JBR-MDR
20	N-	7295	-US	PATAS	JBR-SBY
21	N-	7328	-US	PATAS	BWI-STB-MDR/K.ANGET
22	N-	7332	-US	PATAS	BWI-STB-MDR/K.ANGET
23	N-	7363	-US	PATAS	PROB-MLG-PP
24	N-	7372	-US	PATAS	JBR-SBY
25	N-	7376	-US	PATAS	JBR-SBY
26	N-	7523	-US	PATAS	JBR-SBY
27	N-	7525	-US	PATAS	JBR-SBY
28	N-	7035	-UR	PATAS	BWI-STB-SBY

Sumber: Data Akas IV 2017

HASIL DATA PENUMPANG

NO	NAMA	FASILITAS					TARIF/HARGA						KONDISI/TAMPILAN					KEPUASAN KONSUMEN							
		P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	Jml	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	Jml	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	Jml	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	Jml
1	SHOLIHIN	5	4	3	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	4	18
2	FAUSI	4	3	3	5	3	18	4	4	4	4	3	19	5	5	3	5	4	22	5	5	2	3	3	18
3	WULANDARI	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	5	5	2	4	4	20	4	4	3	4	4	19
4	VIVIN	4	4	2	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	2	2	4	17
5	UBAL ADIGANDA	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	3	4	4	20
6	SHODIQ	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
7	IMRON MUSTOFA	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	4	4	3	4	3	18
8	FAIZIN	4	3	3	5	4	19	4	3	4	4	3	18	5	5	3	5	3	21	4	4	3	3	3	17
9	ABDUL ROHMAN	4	4	3	4	3	18	4	4	3	5	4	20	5	5	4	5	4	23	4	5	3	3	3	18
10	SULIATI	4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	3	19
11	SUWARIA	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	2	17	4	4	3	4	4	19	4	3	3	3	3	16
12	HENDRA	4	3	3	4	3	17	3	4	4	4	2	17	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	3	18
13	LUSITA	3	3	3	4	4	17	4	5	4	5	4	22	5	5	5	5	4	24	5	4	3	3	3	18
14	SUNARYO	5	4	4	4	4	21	3	3	4	4	4	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23
15	FATHUR	5	5	4	4	4	22	4	3	4	4	3	18	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20
16	KHOLIFAH	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
17	PUTRI	4	4	2	2	3	15	4	4	4	4	4	20	4	5	2	4	4	19	5	4	3	4	4	20
18	DINI WULANDARI	5	5	4	4	4	22	4	4	5	5	4	22	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20
19	NUR	5	4	5	4	4	22	5	4	4	4	4	21	4	5	3	4	5	21	4	5	3	4	4	20
20	HIDA	3	4	5	4	3	19	5	3	4	4	3	19	4	5	4	5	5	23	4	5	4	4	4	21
21	FIRDAUS ALLY FAHMY	4	4	5	4	5	22	3	3	4	5	4	19	5	4	5	4	4	22	4	3	4	5	4	20
22	EVA VICTORIA M ASMURUF	4	5	4	2	3	18	4	2	4	4	3	17	4	4	2	5	3	18	4	3	3	4	4	18
23	IDA	5	4	5	4	3	21	4	2	4	4	4	18	4	4	3	4	3	18	4	3	3	4	3	17

24	AINUN	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	5	5	4	3	4	21
25	HERMAN	4	4	5	4	3	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	3	4	4	4	19
26	A. ILHAM SYAIFULLAH	5	4	4	4	4	21	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	3	17
27	BAYUR	5	5	5	4	5	24	3	3	5	4	4	19	3	4	5	5	5	22	5	4	5	4	4	22
28	MIFTAHUL FIBRANI	5	5	5	5	5	25	3	3	3	3	3	15	5	5	3	3	3	19	3	3	3	3	3	15
29	ADI	5	5	5	5	5	25	3	3	3	3	3	15	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	3	19
30	SUMARTI	5	3	3	5	5	21	4	3	5	4	3	19	5	5	3	5	5	23	5	5	4	4	5	23
31	LATIFAH	5	5	3	4	4	21	4	4	4	4	3	19	4	5	4	5	4	22	4	4	3	4	3	18
32	SUMARTO	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20
33	HIDAYATUL IKAROMAH	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	3	20	4	5	2	4	3	18	4	4	4	3	3	18
34	KHOSIM	4	3	5	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	4	17
35	FARIDA	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21
36	MARCELINA	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	21
37	AHMAD SHOLEH	4	4	3	3	4	18	4	3	4	4	3	18	4	5	4	5	4	22	4	5	3	3	4	19
38	AISATUL HASANAH	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	2	18
39	SHINTA RISKA DIANA	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	3	19	5	5	3	4	4	21	4	4	3	4	4	19
40	KHOBIR	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	4	19	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	4	18
41	FINA MZ	4	3	5	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	4	17
42	ZULVIA LAULA N	5	3	5	4	3	20	3	3	4	3	3	16	3	3	2	4	3	15	3	4	3	4	3	17
43	SYILVIE ARI IRAWATI	5	4	5	5	5	24	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
44	PAIDI	4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	4	19	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	3	17
45	MISTO	4	4	3	4	3	18	3	3	4	3	3	16	3	3	2	4	3	15	4	4	3	4	3	18
46	SUKARTO	4	3	3	4	4	18	4	4	4	5	3	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
47	SUNTORO	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16
48	SLAMET	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
49	ITA	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	4	3	4	4	20
50	FAHMI	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
51	USAIFATUL HASANAH	4	4	3	4	4	19	4	4	4	5	4	21	5	5	3	4	4	21	4	4	2	3	3	16
52	AYU	4	2	3	4	3	16	4	3	4	4	3	18	4	5	3	5	5	22	4	4	2	3	3	16

53	DIAN	3	3	3	4	5	18	4	5	5	4	3	21	5	5	2	5	3	20	4	4	2	4	4	18
54	SOFIAN	4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	4	19	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21
55	ANGGA	5	4	3	4	5	21	4	2	3	4	3	16	5	5	2	5	4	21	4	5	2	3	3	17
56	INAYATUL	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	5	4	2	5	4	20	4	5	3	3	3	18
57	INDRA SETIAWAN	4	4	3	4	4	19	5	3	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21
58	YULIS	3	3	3	4	4	17	4	3	4	4	4	19	5	5	2	5	4	21	4	4	4	4	4	20
59	GIGIH REVANDA	4	4	3	4	4	19	4	4	4	5	4	21	5	5	2	5	4	21	5	5	4	4	4	22
60	INTAN MAHBUBAH	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	5	4	4	5	4	22	5	4	3	3	3	18
61	SULVI	4	2	3	4	4	17	4	3	4	5	4	20	5	5	2	5	4	21	5	4	4	4	4	21
62	ARIFIN	4	2	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	5	5	3	5	5	23	5	4	3	4	4	20
63	SUHAIMA	5	5	5	5	4	24	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	17
64	FIKRI WULANDARI	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
65	SAKIN	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21
66	ICHA	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22
67	LUSY	4	3	4	3	4	18	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	3	18
68	DEWI	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	5	23
69	CATUR PUTRI KINASIH	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	3	19	5	5	5	5	5	25	5	5	3	3	3	19
70	RISKA LAILIANA	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
71	HERI HERMAWAN	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	24	5	5	2	4	4	20
72	FAIQOTUL HIKMAH	2	3	3	5	4	17	4	3	4	4	4	19	5	5	2	4	4	20	4	4	4	4	4	20
73	AISAH	5	5	5	5	4	24	4	4	5	4	4	21	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25
74	DIKA	3	3	3	4	4	17	4	3	4	4	3	18	5	5	5	5	5	25	4	5	3	3	4	19
75	FARHUR ROSI	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	4	22	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20
76	FANI HUSNAWIAH	4	3	3	4	5	19	4	4	3	4	3	18	5	4	4	4	5	22	4	5	3	3	3	18
77	SITI ZAINAB	5	4	5	4	5	23	5	4	5	4	4	22	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	25
78	MUALIFAH	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
79	FARLY ADITIA	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
80	FARA DILA EL SANDI	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22
81	KHOFIFATUL	3	3	3	5	4	18	4	4	4	4	4	20	4	2	5	4	4	19	4	4	4	4	4	20

82	LAILATUL ISLAMIAH	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	5	5	2	4	4	20	5	5	5	5	5	25
83	FAHMI	3	3	3	5	4	18	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	5	23	5	4	5	5	5	24
84	KHOIRIAH	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
85	ANI	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
86	LAILUL HASANAH	5	4	4	4	5	22	4	3	4	3	3	17	4	4	4	3	4	19	4	3	3	3	3	16
87	ADIBATUL HASANAH A	5	4	4	4	3	20	5	4	3	5	4	21	3	3	4	3	2	15	1	2	3	4	3	13
88	ABDUL HARIS	5	3	5	2	2	17	4	5	4	4	3	20	3	3	4	4	4	18	5	3	3	3	3	17
89	ROHMAN	4	4	4	2	3	17	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15
90	SUSI	4	5	4	3	3	19	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19	4	4	3	3	4	18
91	NINGSIH	3	3	3	5	5	19	4	3	5	4	3	19	5	5	3	5	3	21	4	4	4	4	4	20
92	KHOLIL	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	5	5	3	4	4	21
93	VIRA	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19	5	4	4	4	4	21
94	NUR HASANAH	4	3	5	4	4	20	4	3	4	4	4	19	5	5	4	5	4	23	5	4	4	4	4	21
95	MILWA	4	3	3	5	4	19	4	3	4	4	3	18	5	5	3	5	5	23	4	4	3	4	4	19
96	FAIQOTUL HIKMAH	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	5	5	3	5	5	23	5	5	4	5	5	24
97	JASMIN	5	5	5	5	5	25	4	3	4	4	3	18	4	4	4	3	4	19	3	3	4	4	4	18
98	ABDUL RIZAQ	4	5	4	3	4	20	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	3	16	4	4	4	4	3	19
99	SITI MASRUROH	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
100	RIDWAN	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20

1. Hasil Output SPSS 16.0 for Windows (Uji Validitas dan Reliabilitas Data Variabel X1, X2, X3 dan Y)

a. Variabel Fasilitas (X1)

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	Jumlah X1
P1	Pearson Correlation	1	.525**	.509**	.163	.190	.681**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.106	.058	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.525**	1	.426**	.111	.239*	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.272	.017	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.509**	.426**	1	.286**	.307**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.004	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.163	.111	.286**	1	.551**	.619**
	Sig. (2-tailed)	.106	.272	.004		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.190	.239*	.307**	.551**	1	.668**
	Sig. (2-tailed)	.058	.017	.002	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Jumlah X1	Pearson Correlation	.681**	.672**	.764**	.619**	.668**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

IAIN JEMBER

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.710	5

b. Variabel Tarif (X2)

Correlations

		P6	P7	P8	P9	P10	Jumlah X2
P6	Pearson Correlation	1	.320**	.381**	.466**	.283**	.683**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P7	Pearson Correlation	.320**	1	.265**	.375**	.330**	.693**
	Sig. (2-tailed)	.001		.008	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	.381**	.265**	1	.363**	.328**	.660**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P9	Pearson Correlation	.466**	.375**	.363**	1	.455**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P10	Pearson Correlation	.283**	.330**	.328**	.455**	1	.698**
	Sig. (2-tailed)	.004	.001	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Jumlah X2	Pearson Correlation	.683**	.693**	.660**	.745**	.698**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.726	5

c. Vasilitas Kondisi (X3)

Correlations

		P11	P12	P13	P14	P15	Jumlah X3
P11	Pearson Correlation	1	.700**	.062	.495**	.400**	.724**
	Sig. (2-tailed)		.000	.538	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P12	Pearson Correlation	.700**	1	-.023	.551**	.420**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000		.818	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P13	Pearson Correlation	.062	-.023	1	.125	.439**	.555**
	Sig. (2-tailed)	.538	.818		.217	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P14	Pearson Correlation	.495**	.551**	.125	1	.434**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.217		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P15	Pearson Correlation	.400**	.420**	.439**	.434**	1	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Jumlah X3	Pearson Correlation	.724**	.710**	.555**	.707**	.775**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.695	5

d. Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Correlations

		P16	P17	P18	P19	P20	Jumlah Y
P16	Pearson Correlation	1	.495**	.238*	.186	.383**	.661**
	Sig. (2-tailed)		.000	.017	.063	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P17	Pearson Correlation	.495**	1	.121	.093	.273**	.577**
	Sig. (2-tailed)	.000		.229	.356	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P18	Pearson Correlation	.238*	.121	1	.607**	.491**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.017	.229		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P19	Pearson Correlation	.186	.093	.607**	1	.563**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.063	.356	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P20	Pearson Correlation	.383**	.273**	.491**	.563**	1	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Jumlah Y	Pearson Correlation	.661**	.577**	.734**	.700**	.775**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

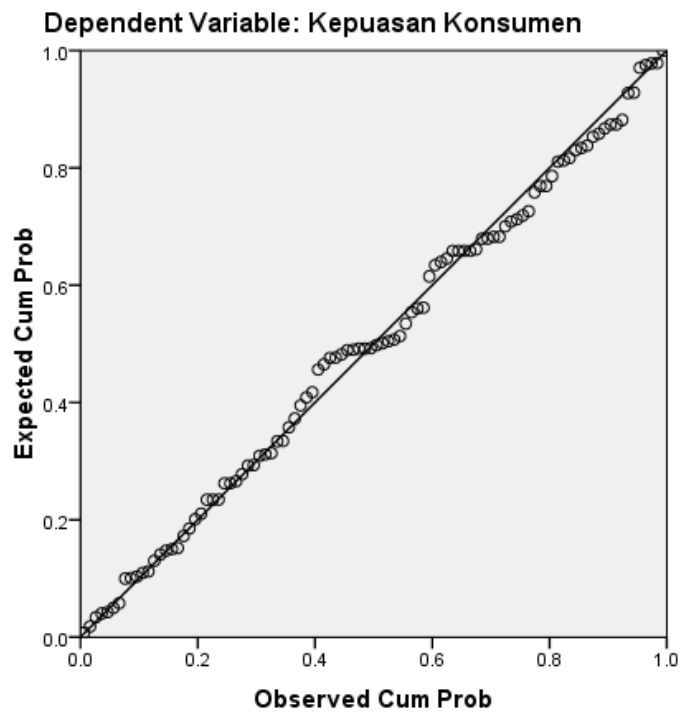
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.719	5

2. Hasil Output SPSS 16.0 for Windows (Uji Normalitas)

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



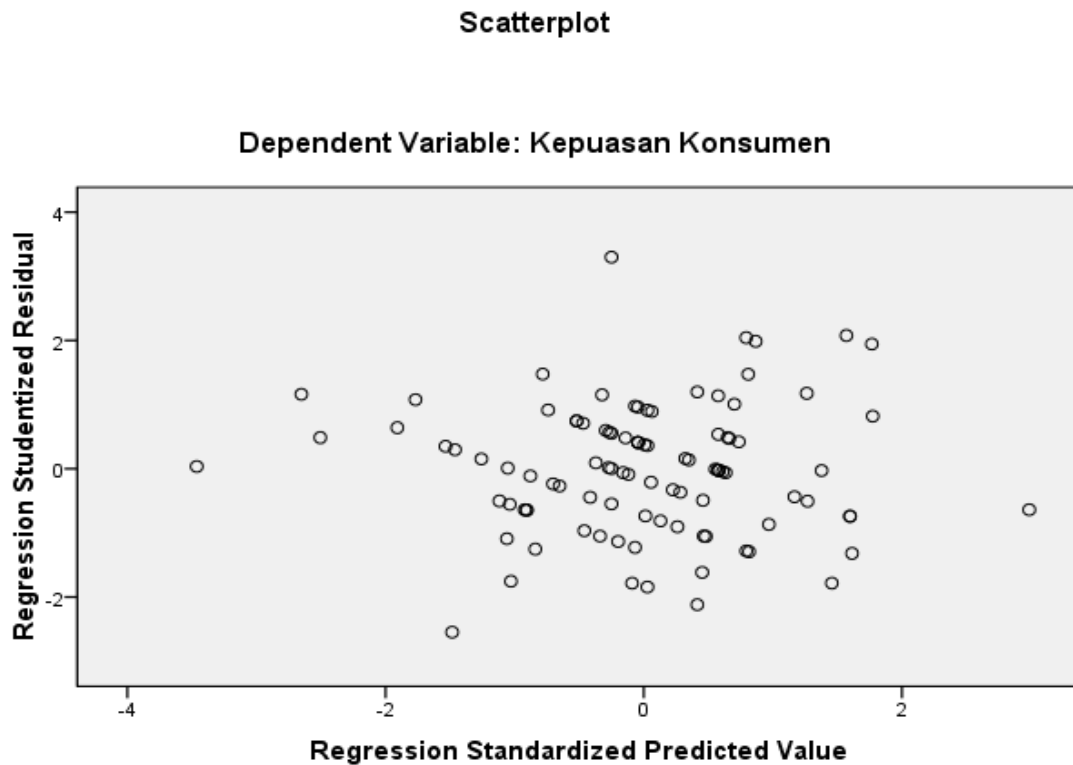
3. Hasil Output SPSS 16.0 for Windows (Uji Multikolinieritas)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.948	2.481		1.591	.115		
	Fasilitas	.093	.076	.103	1.218	.226	.968	1.033
	Tarif/Harga	.258	.101	.221	2.553	.012	.934	1.071
	Kondisi/Tampilan	.415	.079	.453	5.254	.000	.940	1.064

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

4. Hasil Output SPSS 16.0 for Windows (Uji Heteroskedastisitas)



5. Hasil Output SPSS 16.0 for Windows (Regresi Linier Berganda)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.948	2.481		1.591	.115		
	Fasilitas	.093	.076	.103	1.218	.226	.968	1.033
	Tarif/Harga	.258	.101	.221	2.553	.012	.934	1.071
	Kondisi/Tampilan	.415	.079	.453	5.254	.000	.940	1.064

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

6. Hasil Output SPSS 16.0 for Windows (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.948	2.481		1.591	.115		
	Fasilitas	.093	.076	.103	1.218	.226	.968	1.033
	Tarif/Harga	.258	.101	.221	2.553	.012	.934	1.071
	Kondisi/Tampilan	.415	.079	.453	5.254	.000	.940	1.064

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

7. Hasil Output SPSS 16.0 for Windows (Uji F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	157.705	3	52.568	15.688	.000 ^a
	Residual	321.685	96	3.351		
	Total	479.390	99			

a. Predictors: (Constant), Kondisi/Tampilan, Fasilitas, Tarif/Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

IAIN JEMBER



Tampak Kantor P.O Akas IV



Garasi P.O Akas IV



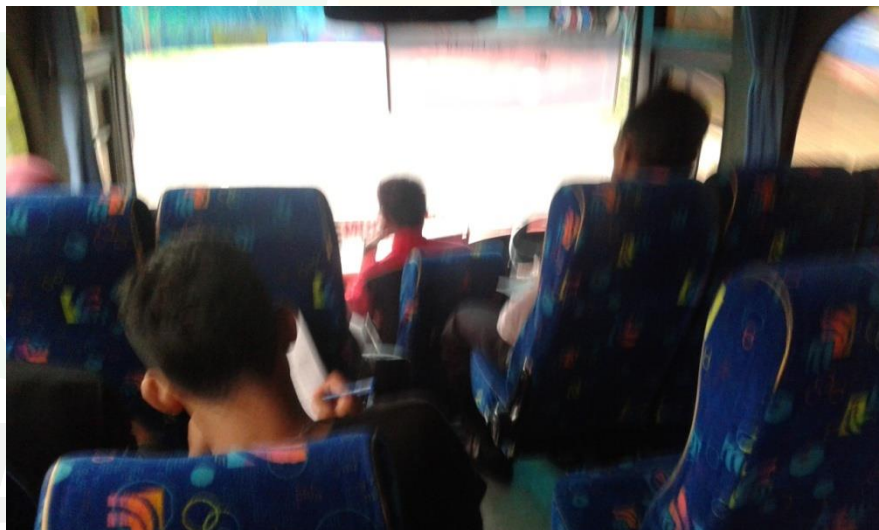
Garasi P.O Akas IV



Tampak Depan Mila Sejahtera



Tampakan Saming Mila Sejahtera



Pengisian Angket Kuesioner



Peneliti dengan Manajer Personalia



Tampilan Dalam Bus



Peneliti dengan Karyawan Akas Mila Sejahtera



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Telp. (0331) 428104 Fax. (0331) 427005 KodePos: 68136
website: www.iain-jember.ac.id email: febi.iain.jember@gmail.com

Nomor : B- 416/In.20/7.a/PP.00.9/ 05 /2017
Lamp : 1 (satu)
Hal : **Permohonan Izin Penelitian Penyusunan Skripsi**

Kepada :

Yth. Pimpinan PO AKAS IV Bapak Edi Haryadi

Di-

TEMPAT

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Diberitahukan dengan hormat, bahwa dalam rangka penyelesaian/penyusunan skripsi, mahasiswa Prodi Ekonomi Syari'ah IAIN Jember Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Untuk diizinkan mengadakan penelitian/riset di lingkungan instansi atau lembaga yang di pimpin oleh Bapak, adapun mahasiswa tersebut adalah:

Nama : Norma Hidayatus Sakinah
NIM : 083134020
Prodi : Ekonomi Syari'ah
Semester : VIII (Delapan)

Sedangkan seluruh mekanisme pelaksanaan Penelitian tersebut diberikan kewenangan sepenuhnya kepada mahasiswa untuk mengikuti aturan yang berlaku di lembaga yang Bapak pimpin. Adapun penelitian akan dimulai pada bulan Mei s.d Juni 2017.

Penelitian yang akan dilakukan mengenai:

ANALISIS ATRIBUT TRANSPORTASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI BUS AKAS MILA PROBOLINGGO

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

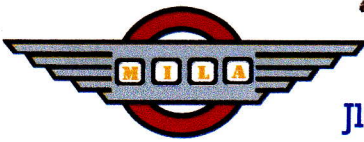
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Jember, 09 Mei 2017
an. Dekan FEBI,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Pengembangan Lembaga,



Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I

NIP. 19730830 199903 1 002



PT. MILA SEJAHTERA

Jl. Raya PB. Sudirman 237 Telp. (0335) 421510 Fax. (0335) 428503
PROBOLINGGO - JAWA TIMUR

SURAT KETERANGAN

No. 253/007/PT.MS/ Srt-Ket/ VI/ 2017

Yang bertanda-tangan di bawah ini atas nama Pimpinan PT. MILA SEJAHTERA menerangkan bahwa :

Nama : NORMA HIDAYATUS SAKINAH
Umur : 22 tahun
Status : Mahasiswa IAIN Jember
Alamat : Dsn Krajan RT.7 RW. 2 desa Kotaanyar kec. Kotaanyar Probolinggo.

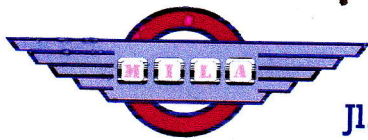
Bahwa yang bersangkutan diatas adalah Mahasiswa IAIN Jember sudah selesai melakukan Penelitian pada Perusahaan PT. MILA SEJAHTERA, untuk kepentingan pembuatan Skripsi Tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Probolinggo, 16 Juni 2017

PERUSAHAAN MILA SEJAHTERA
a.n. Pimpinan,
PROBOLINGGO
P.T. MILA SEJAHTERA

SUGI
Personalia



PT. MILA SEJAHTERA

Jl. Raya PB. Sudirman 237 Telp. (0335) 421510 Fax. (0335) 428503
PROBOLINGGO - JAWA TIMUR

SURAT KETERANGAN

No. 155/ 007/ PT.MS/ Srt-Ket/ V/ 2017

Yang bertanda-tangan di bawah ini atas nama Pimpinan PT. MILA SEJAHTERA menerangkan bahwa :

Nama : NORMA HIDAYATUS SAKINAH
Umur : 22 tahun
Status : Mahasiswa IAIN Jember
Alamat : Dsn Krajan RT.7 RW. 2 desa Kotaanyar kec. Kotaanyar Probolinggo.

Bahwa yang bersangkutan diatas adalah Mahasiswa IAIN Jember untuk melakukan Penelitian pada penumpang bus PT. MILA SEJAHTERA, untuk kepentingan pembuatan Skripsi Tugas akhir.

NB : Yang bersangkutan harus berkacis dan berbayar ongkos naik bus.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Probolinggo, 17 Mei 2017

PT. MILA SEJAHTERA
Pimpinan,

SUGI
Personalia

BIODATA PENULIS



Nama : Norma Hidayatus Sakinah
NIM : 083 134 020
Tempat, Tgl Lahir : Probolinggo, 05 Maret 1995
Alamat : Dsn. Krajan, RT.007, RW.002,
Ds. Kotaanyar. Kec. Kotaanyar.
Kabupaten Probolinggo
No. Hp : 085 745 813 203
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Ekonomi Syari'ah

1. Riwayat Pendidikan:.

- a. SDN 1 Kotaanyar pada tahun 2007.
- b. SMP Nurul Jadid pada tahun 2010.
- c. SMA Unggulan Haf-sa BPPT Genggong pada tahun 2013.
- d. IAIN Jember angkatan tahun 2013.

2. Pengalaman Organisasi:

- a. Pramuka tahun 2005-2013
- b. PMR tahun 2010-2013
- c. Pengurus Koperasi Mahasiswa IAIN Jember (KOPMA) periode 2015-2016.

IAIN JEMBER