

## KUESIONER PENELITIAN

**Tanggal :**

**No. Kuesioner :**

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT.SELAMAT JALAN WISATA JURUSAN KUTABULUH-KABANJAHE-BUKIT LAWANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

---

Terima kasih atas partisipasi bapak/ibu, saudara/i menjadi responden untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Kuesioner ini merupakan instrument penelitian yang dilakukan oleh :

Nama : Gita Embarina Br. Sitepu  
 NPM : 1712010008  
 Prodi : Manajemen  
 Fakultas : Sosial dan Hukum  
 Universitas : Quality Berastagi

Untuk menunjang penelitian dalam rangka penulisan skripsi program sarjana. Informasi yang bapak/ibu, saudara/i berikan hanya untuk kepentingan akademis dan akan dijaga kerahasiannya. Atas bantuan dan kerja sama bapak/ibu, saudara/i saya ucapkan terima kasih.

#### **Petunjuk Pengisian Kuesioner**

Jawablah pertanyaan di bawah ini mengenai Persepsi anda atas Kualitas Pelayanan PT.Selamat Jalan Bus, dengan memberi tanda silang (x) pada kolom jawaban dengan memperhatikan nilai dan arti sebagai berikut :

No	Pernyataan	Skor
1.	Sangat Puas (SP)	5
2.	Puas (P)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Puas (TP)	2
5.	Sangat Tidak Puas (STP)	1

**Data Kuesioner**

Jenis Kelamin :  Pria  Wanita

Usia :  15-20 tahun  21-30 tahun  
 31-40 tahun  41-50 tahun  
 >50

**Pekerjaan**

Pelajar/Mahasiswa  Pedagang  
 PNS  Lainnya  
 Wiraswasta

**Kualitas Pelayanan (X)**

No.	Pernyataan	Penilaian				
		SP	P	N	TP	STP
<b><i>Tangibles/Bukti Fisik (X1)</i></b>						
1.	Fasilitas (tempat duduk, dll) yang terdapat dalam armada Bus PT.Selamat Jalan Wisata					
2.	Penampilan karyawan Bus PT.Selamat Jalan Wisata					
3.	Perlengkapan (seperti pemutar musik, dll) yang digunakan dalam armada Bus PT.Selamat Jalan Wisata membuat nyaman penumpang					
<b><i>Reliability/Kehandalan (X2)</i></b>						
1.	Kedatangan Bus PT.Selamat Jalan Wisata tepat waktu					
2.	Keberangkatan Bus PT.Selamat Jalan Wisata tepat waktu					
3.	Petugas Bus PT.Selamat Jalan Wisata tidak membedakan penumpang					
<b><i>Responsiveness/Daya Tanggap (X3)</i></b>						
1.	Petugas Bus PT.Selamat Jalan Wisata bersedia membantu ketika penumpang membutuhkan bantuan					
2.	Petugas Bus PT.Selamat Jalan Wisata					

	merespon setiap keluhan penumpang					
3.	Pelayanan yang diberikan petugas Bus PT.Selamat Jalan Wisata tepat sesuai harapan penumpang					
4	Respon cepat dengan keadaan penumpang					
<b>Assurance/Jaminan (X4)</b>						
1.	Bus PT.Selamat Jalan mampu menjalin komunikasi yang baik kepada penumpang					
2.	Kredibilitas Bus PT.Selamat Jalan Wisata tidak diragukan dalam memberi kepercayaan kepada pelanggan					
3.	Bus PT.Selamat Jalan Wisata memberi rasa aman kepada penumpang					
4	Jaminan kenyamanan dalam perjalanan					
<b>Empathy/Empati (X5)</b>						
1.	Petugas Bus PT.Selamat Jalan Wisata memberi perhatian penuh kepada penumpang					
2.	Petugas Bus PT.Selamat Jalan Wisata memahami setiap keinginan penumpang					
3.	Petugas Bus PT.Selamat Jalan Wisata memahami kebutuhan spesifik kebutuhan penumpang					
4	Petugas Bus PT.Selamat Jalan Wisata menghargai semua penumpang					

**Kualitas Pelanggan (Y)**

No.	Pernyataan	Penilaian				
		SP	P	N	TP	STP
1.	Rasa nyaman ketika petugas Bus PT.Selamat Jalan Wisata memberi pelayanan					
2.	Petugas Bus PT.Selamat Jalan Wisata					

	dapat diandalkan					
3.	Kemampuan pelayanan Bus PT.Selamat Jalan Wisata yang dapat dipercaya (menjaga keselamatan penumpang)					
4.	Petugas Bus PT.Selamat Jalan Wisata dapat memberikan kepercayaan pada pelanggan (keamanan barang dan ketepatan waktu)					





Lampiran 2

64	5	4	4	13	4	4	4	12	5	2	4	5	16	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17
65	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17
66	5	5	4	14	4	4	4	12	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
67	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14
68	5	4	4	13	4	4	4	12	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
69	4	4	4	12	4	3	4	11	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	5	4	4	5	18
70	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
71	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17
72	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17
73	2	2	2	6	2	3	2	7	2	2	2	3	9	2	3	2	2	9	2	2	2	3	9	2	3	3	2	10
74	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
75	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	3	4	5	4	16	4	4	5	4	17
76	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	3	4	4	3	14
77	4	4	3	11	4	3	3	10	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13
78	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17
79	5	5	4	14	5	4	4	13	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	3	3	4	3	13	4	5	4	5	18
80	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17
81	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	3	15
82	5	4	4	13	4	5	4	13	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	5	4	5	4	18
83	4	5	4	13	5	4	4	13	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	5	4	4	5	18
84	4	4	5	13	5	4	5	14	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17
85	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12
86	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14
87	4	5	5	14	5	4	4	13	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18
88	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19
89	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
90	4	4	3	11	3	4	3	10	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14
91	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
92	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	4	3	4	3	14
93	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17
94	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
95	3	3	3	9	3	3	4	10	4	4	4	5	17	4	3	3	3	13	4	4	4	5	17	4	3	3	3	13
96	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
97	3	3	3	9	3	3	4	10	4	3	4	3	14	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13
98	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17
99	5	4	4	13	4	4	4	12	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	4	4	5	18
100	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13

## Hasil Olah Data Karakteristik Responden

### 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis\_Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	52	52,0	52,0	52,0
Wanita	48	48,0	48,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

### 2. Karakteristik Berdasarkan Usia

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 15-20 Tahun	16	16,0	16,0	16,0
21-30 Tahun	28	28,0	28,0	44,0
31-40 Tahun	25	25,0	25,0	69,0
41-50 Tahun	18	18,0	18,0	87,0
> 50 Tahun	13	13,0	13,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

### 3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar/Mahasiswa	13	13,0	13,0	13,0
PNS	21	21,0	21,0	34,0
Wiraswasta	28	28,0	28,0	62,0
Pedagang	23	23,0	23,0	85,0
Lainnya	15	15,0	15,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

## Hasil Olah Data Tanggapan Responden

### 1. Bukti Fisik (X1)

**X1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	4	4,0	4,0	4,0
	N	7	7,0	7,0	11,0
	P	66	66,0	66,0	77,0
	SP	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	2	2,0	2,0	2,0
	N	11	11,0	11,0	13,0
	P	63	63,0	63,0	76,0
	SP	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	3	3,0	3,0	3,0
	N	14	14,0	14,0	17,0
	P	66	66,0	66,0	83,0
	SP	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



**2. Kehandalan (X2)****X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	4	4,0	4,0	4,0
	N	13	13,0	13,0	17,0
	P	63	63,0	63,0	80,0
	SP	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	3	3,0	3,0	3,0
	N	15	15,0	15,0	18,0
	P	62	62,0	62,0	80,0
	SP	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	3	3,0	3,0	3,0
	N	11	11,0	11,0	14,0
	P	67	67,0	67,0	81,0
	SP	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**3. Daya Tanggap (X3)****X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	3	3,0	3,0	3,0
	N	6	6,0	6,0	9,0
	P	67	67,0	67,0	76,0
	SP	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	5	5,0	5,0	5,0
	N	5	5,0	5,0	10,0
	P	71	71,0	71,0	81,0
	SP	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	4	4,0	4,0	4,0
	N	14	14,0	14,0	18,0
	P	74	74,0	74,0	92,0
	SP	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X3.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	2	2,0	2,0	2,0
	N	9	9,0	9,0	11,0
	P	56	56,0	56,0	67,0
	SP	33	33,0	33,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**4. Jaminan (X4)****X4.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	2	2,0	2,0	2,0
	N	9	9,0	9,0	11,0
	P	65	65,0	65,0	76,0
	SP	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X4.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	2	2,0	2,0	2,0
	N	15	15,0	15,0	17,0
	P	67	67,0	67,0	84,0
	SP	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X4.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	4	4,0	4,0	4,0
	N	14	14,0	14,0	18,0
	P	66	66,0	66,0	84,0
	SP	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X4.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	2	2,0	2,0	2,0
	N	14	14,0	14,0	16,0
	P	70	70,0	70,0	86,0
	SP	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**5. Empati (X5)****X5.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	4	4,0	4,0	4,0
	N	14	14,0	14,0	18,0
	P	60	60,0	60,0	78,0
	SP	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X5.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	4	4,0	4,0	4,0
	N	20	20,0	20,0	24,0
	P	50	50,0	50,0	74,0
	SP	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X5.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	1	1,0	1,0	1,0
	N	12	12,0	12,0	13,0
	P	69	69,0	69,0	82,0
	SP	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X5.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	3	3,0	3,0	3,0
	N	14	14,0	14,0	17,0
	P	61	61,0	61,0	78,0
	SP	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**6. Kepuasan Pelanggan (Y)****Y1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	2	2,0	2,0	2,0
	N	14	14,0	14,0	16,0
	P	57	57,0	57,0	73,0
	SP	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Y2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	2	2,0	2,0	2,0
	N	16	16,0	16,0	18,0
	P	54	54,0	54,0	72,0
	SP	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Y3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	14	14,0	14,0	14,0
	P	66	66,0	66,0	80,0
	SP	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Y4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	4	4,0	4,0	4,0
	N	24	24,0	24,0	28,0
	P	55	55,0	55,0	83,0
	SP	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## Hasil Uji Validitas

### 1. Bukti Fisik (X1)

#### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	TotalX1
X1.1	Pearson Correlation	1	,715**	,663**	,896**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,715**	1	,664**	,892**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,663**	,664**	1	,873**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
TotalX1	Pearson Correlation	,896**	,892**	,873**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

### 2. Kehandalan (X2)

#### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	TotalX2
X2.1	Pearson Correlation	1	,646**	,640**	,882**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,646**	1	,609**	,867**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,640**	,609**	1	,857**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
TotalX2	Pearson Correlation	,882**	,867**	,857**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

### 3. Daya Tanggap (X3)

#### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TotalX3
X3.1	Pearson Correlation	1	,510**	,567**	,662**	,850**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,510**	1	,492**	,405**	,750**

	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,567**	,492**	1	,560**	,803**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	,662**	,405**	,560**	1	,821**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
TotalX3	Pearson Correlation	,850**	,750**	,803**	,821**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

#### 4. Jaminan (X4)

##### Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	TotalX4
X4.1	Pearson Correlation	1	,491**	,508**	,621**	,801**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	,491**	1	,542**	,586**	,800**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	,508**	,542**	1	,587**	,817**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	,621**	,586**	,587**	1	,849**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
TotalX4	Pearson Correlation	,801**	,800**	,817**	,849**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

#### 5. Empati (X5)

##### Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	TotalX5
X5.1	Pearson Correlation	1	,599**	,453**	,541**	,816**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	,599**	1	,548**	,533**	,849**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	,453**	,548**	1	,494**	,749**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X5.4	Pearson Correlation	,541**	,533**	,494**	1	,797**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
TotalX5	Pearson Correlation	,816**	,849**	,749**	,797**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

## 6. Kepuasan Pelanggan (Y)

### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	TotalY
Y1	Pearson Correlation	1	,367**	,434**	,669**	,762**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	,367**	1	,614**	,664**	,814**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	,434**	,614**	1	,580**	,783**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	,669**	,664**	,580**	1	,902**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
TotalY	Pearson Correlation	,762**	,814**	,783**	,902**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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



## Hasil Uji Reliabilitas

### 1. Bukti Fisik (X1)

**Case Processing Summary**

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

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,865	3

### 2. Kehandalan (X2)

**Case Processing Summary**

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

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,837	3

### 3. Daya Tanggap (X3)

**Case Processing Summary**

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

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,819	4

### 4. Jaminan (X4)

**Case Processing Summary**

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

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,832	4

### 5. Empati (X5)

**Case Processing Summary**

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

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,815	4

### 6. Kepuasan Pelanggan (Y)

**Case Processing Summary**

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

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,832	4

## Hasil Uji Asumsi Klasik

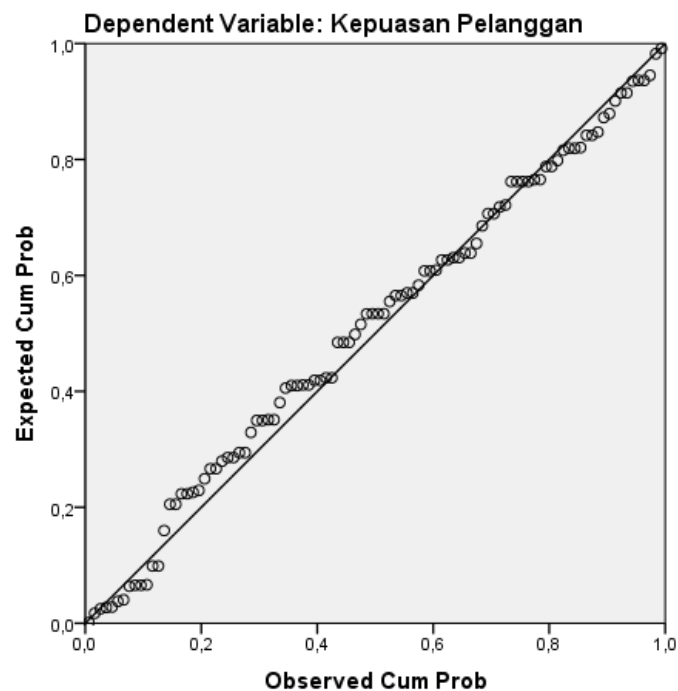
### 1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

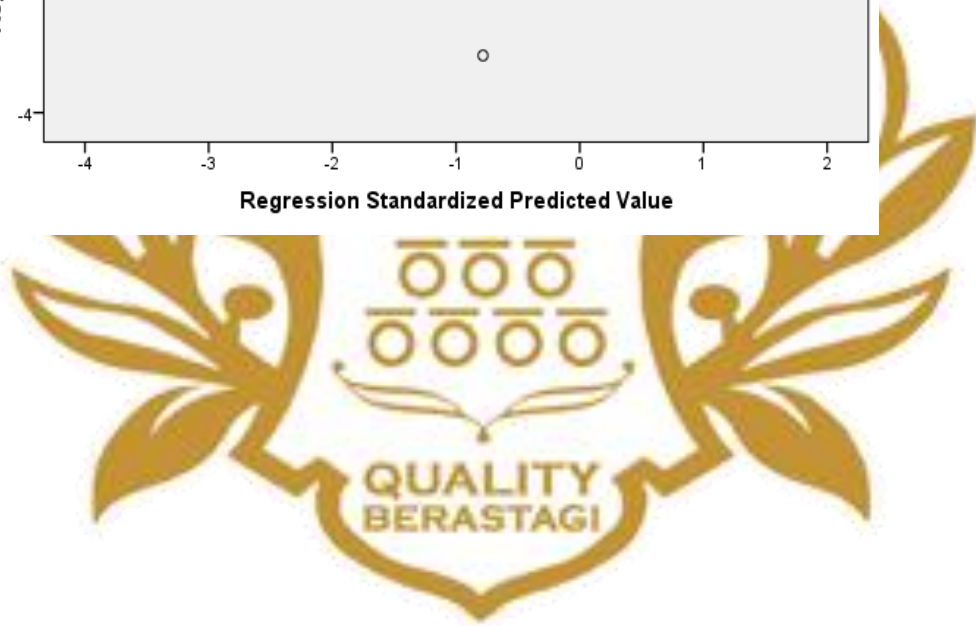
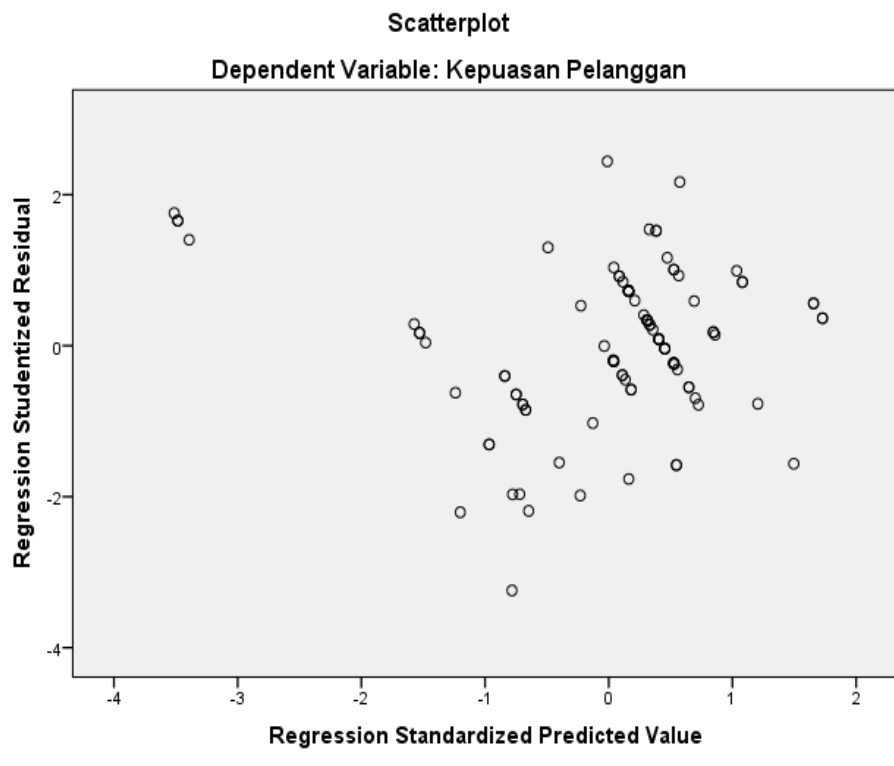
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,79271030
Most Extreme Differences	Absolute	,063
	Positive	,049
	Negative	-,063
Test Statistic		,063
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas



## Hasil Uji Regresi, Uji T, Dan Uji R<sup>2</sup>

### 1. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Dan Uji T

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empati, Bukti Fisik, Jaminan, Daya Tanggap, Kehandalan <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,461	,701		-,657	,513		
	Bukti Fisik	,255	,115	,200	2,210	,030	,162	6,189
	Kehandalan	,356	,113	,282	3,143	,002	,165	6,056
	Daya Tanggap	,154	,075	,143	2,046	,044	,272	3,681
	Jaminan	,163	,077	,150	2,127	,036	,265	3,768
	Empati	,254	,059	,255	4,295	,000	,375	2,667

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	8,70	19,71	16,08	2,101	100
Std. Predicted Value	-3,513	1,728	,000	1,000	100
Standard Error of Predicted Value	,083	,405	,186	,072	100
Adjusted Predicted Value	8,43	19,70	16,08	2,116	100
Residual	-2,436	1,945	,000	,793	100
Std. Residual	-2,995	2,390	,000	,974	100
Stud. Residual	-3,243	2,443	,000	1,023	100
Deleted Residual	-2,856	2,030	,001	,877	100
Stud. Deleted Residual	-3,422	2,510	-,002	1,038	100
Mahal. Distance	,048	23,522	4,950	4,877	100
Cook's Distance	,000	,302	,019	,046	100
Centered Leverage Value	,000	,238	,050	,049	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

## 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,936 <sup>a</sup>	,875	,869	,814	1,620

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Fisik, Jaminan, Daya Tanggap, Kehandalan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan





**UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI**  
**FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM**

Pecerren - Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188  
web : www.uab.ac.id | e-mail : info@uab.ac.id

Berastagi, 03 Mei 2021

Nomor : 1080/E/SOSHUM/UQB/V/2021  
Perihal : Izin Pengumpulan Data.

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Pimpinan  
di-  
TEMPAT,-

Dengan hormat, dalam rangka pengembangan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan ini kami kirimkan/perkenalkan kepada Bapak/Ibu Seorang Mahasiswa/i :

**N a m a** : Gita Embarina Br Sitepu  
**N P M** : 1712010008  
**Jurusan** : SosHum  
**Program Studi** : S.1

Saudara tersebut di atas sedang mengakhiri Perkuliahannya pada Tingkat Sarjana Sosial dan Hukum dan untuk itu telah kami tugaskan untuk menyusun Skripsi, dengan Judul :

**“Analisis Kualitas Pelayanan Bus PT.Selamat Jalan Wisata Jurusan Kutabuluh-Kabanjahe-Bukit Lawang Terhadap Kepuasan Pelanggan”**

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu agar sudi kiranya dapat memberikan Data yang diperlukan berhubungan dengan Judul Skripsi di atas. Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik sebelumnya kami ucapkan terimakasih.



Berastagi, 03 Mei 2021

**D e k a n,**

**Dra. Menanti Sembiring, M.M**

Tembusan :

1. Rektor Universitas Quality;
2. Peringgal



**SURAT BALASAN**

Hal : **Balasan**

**Kepada Yth:**

**Universitas Quality Berastagi**

**Di Tempat**

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Suka Daut Ginting Suka

Jabatan : Direksi

Menerangkan bahwa,

Nama : Gita Embarina Br Sitepu

NPM : 1712010008

Jurusan : Soshum

Program Studi : Manajemen

Telah kami setuju untuk mengadakan penelitian di Bus PT. Selamat Jalan Wisata dengan permasalahan dan judul : **“Analisis Kualitas Pelayanan Bus PT.Selamat Jalan Wisata Jurusan Kutabuluh-Kabanjahe-Bukit Lawang Terhadap Kepuasan Pelanggan”**

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerja samanya kami mengucapkan terima kasih.

Kutabuluh, Juli 2021



(Suka Daut Ginting Suka)



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI  
**FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM**

Peceren - Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188  
web : www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac.id

Berastagi, 10 Desember 2020

Nomor : 2790/II/Soshum/UQB/XII/2020  
Lamp. : 1 (satu) berkas  
Perihal : *Kesediaan menjadi Dosen Pembimbing  
skripsi mahasiswa*

Kepada Yth. :  
**Ingan Ukur Br Sitepu, S.E.,M.M**

di -  
Tempat

Dengan hormat,

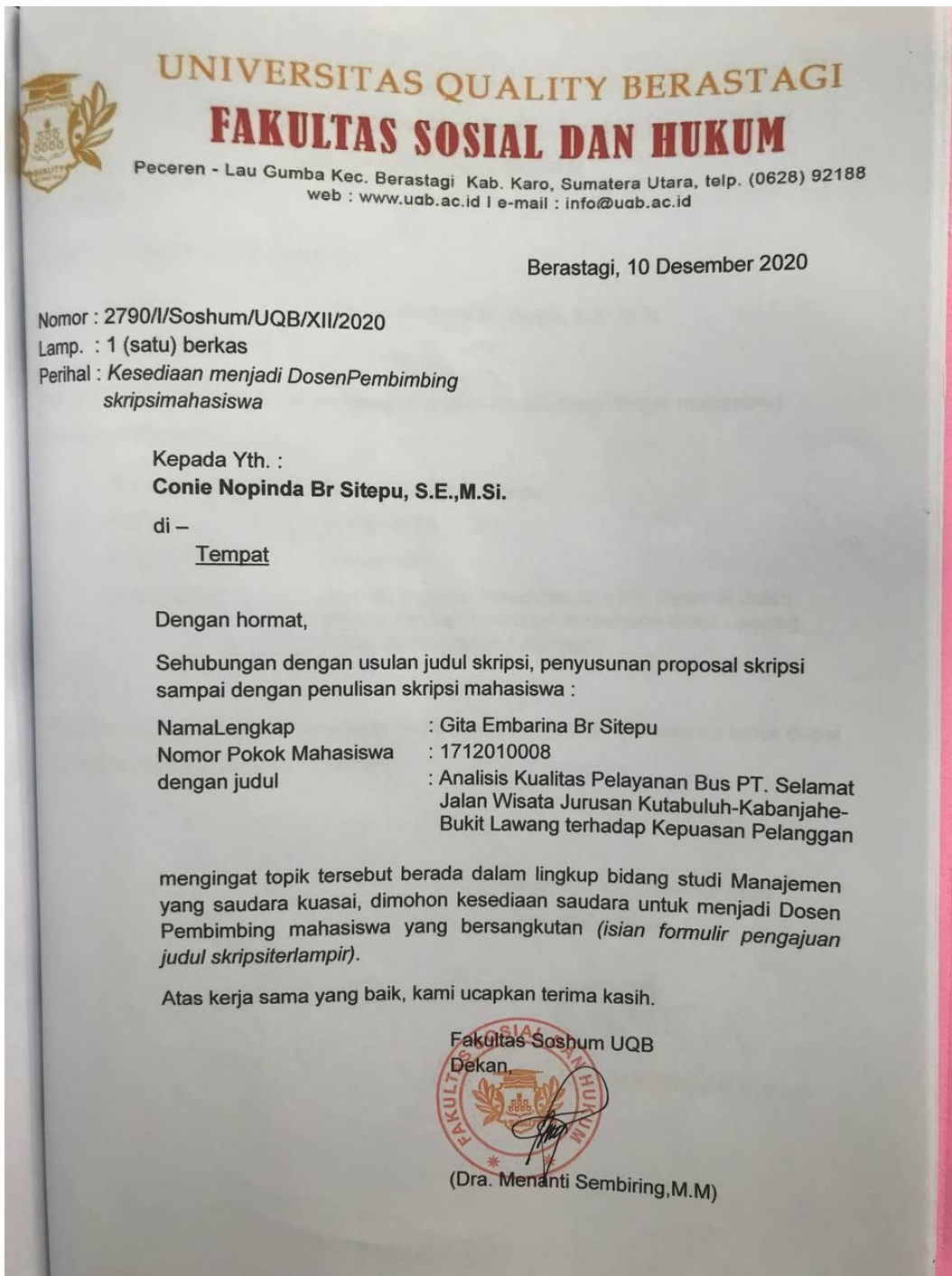
Sehubungan dengan usulan judul skripsi, penyusunan proposal skripsi  
sampai dengan penulisan skripsi mahasiswa :

NamaLengkap : Gita Embarina Br Sitepu  
Nomor Pokok Mahasiswa : 1712010008  
dengan judul : Analisis Kualitas Pelayanan Bus PT. Selamat  
Jalan Wisata Jurusan Kutabuluh-Kabanjahe-  
Bukit Lawang terhadap Kepuasan  
Pelanggan.

mengingat topik tersebut berada dalam lingkup bidang studi Manajemen  
yang saudara kuasai, dimohon kesediaan saudara untuk menjadi Dosen  
Pembimbing mahasiswa yang bersangkutan (*isian formulir pengajuan  
judul skripsi terlampir*).

Atas kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Fakultas Soshum UQB  
Dekan  
  
(Dra. Menanti Sembiring, M.M)



**SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI  
DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

**N a ma** : Conie Nopinda Br Sitepu, S.E.,M.Si  
**JabatanAkademik** : Asisten Ahli

dengan ini menyatakan bersedia menjadi Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

**NamaLengkap** : Gita Embarina Br Sitepu  
**N PM** : 1712010008  
**ProgramStudi** : Manajemen  
**JudulSkripsi** : Analisis Kualitas Pelayanan Bus PT. Selamat Jalan Wisata Jurusan Kutabuluh-Kabanjahe-Bukit Lawang terhadap Kepuasan Pelanggan


Demikian surat pernyataan kesediaan ini saya perbuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Berastagi, 10 Desember 2020

Yang menyatakan,



(Conie Nopinda Br Sitepu, S.E.,M.Si)

**UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI**  
**FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM**  
Peceren - Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188  
web : www.uab.ac.id | e-mail : info@uab.ac.id

**NOTA TUGAS**  
Nomor : 2790/II/Soshum/UQB/XII/2020


Dekan Fakultas Sosial Hukum Universitas Quality Menunjuk/Menugaskan Saudara :

Nama : **Ingan Ukur Br Sitepu, S.E.,M.M**  
NIDN : 01010370003  
Pangkat /Golongan : Penata Muda Tkl, IIIb  
Jabatan : Lektor

Menjadi Dosen Pembimbing I Skripsi Mahasiswa:

Nama : Gita Embarina Br Sitepu  
NPM : 171201008  
Judul Skripsi : **Analisis Kualitas Pelayanan Bus PT. Selamat Jalan Wisata Jurusan Kutabuluh-Kabanjahe-Bukit Lawang terhadap Kepuasan Pelanggan**

Atas perhatian dan kerja sama yang baik sebelumnya diucapkan terimakasih.

Berastagi, 10 Desember 2020  
Dekan,  
  
**Dra. Menanti Sembiring, M.M**  
NIDN : 0103066503

Tembusan :

1. Yth. Rektor Universitas Quality
2. Yth, Ka. Prodi. Manajemen
3. Yth, Dosen yang bersangkutan untuk dilaksanakan
4. Arsip



**UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI**  
**FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM**

Peceren - Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188  
web : www.uab.ac.id | e-mail : info@uab.ac.id

**NOTA TUGAS**

Nomor : 2790//Soshum/UQB/XII/2020

Dekan Fakultas Sosial Hukum Universitas Quality Menunjuk/Menugaskan Saudara :

Nama : Conie Nopinda Br Sitepu, S.E.,M.Si  
NIDN : 0112049001  
Pangkat /Golongan : Penata Muda/ III-a  
Jabatan : Asisten Ahli

Menjadi Dosen Pembimbing II Skripsi Mahasiswa:

Nama : Gita Embarina Br Sitepu  
NPM : 171201008  
Judul Skripsi : **Analisis Kualitas Pelayanan Bus PT. Selamat  
Jalan Wisata Jurusan Kutabuluh-Kabanjahe-  
Bukit Lawang terhadap Kepuasan Pelanggan**

Atas perhatian dan kerja sama yang baik sebelumnya diucapkan terimakasih.

Berastagi, 10 Desember 2020

Dekan,



**Dra. Mehani Sembiring, M.M**  
NIDN : 0103066503

Tembusan :

1. Yth. Rektor Universitas Quality
2. Yth. Ka. Prodi. Manajemen
3. Yth. Dosen yang bersangkutan untuk dilaksanakan
4. Arsip