

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LAYANAN JASA TRANSPORTASI PO. EKA MIRA**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu Teknik Industri

Disusun oleh :

CHURNIA RAMADHANI
NIM : 09660015

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2016

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Churnia Ramadhani

NIM : 09660015

Judul Skripsi : Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Transportasi PO.EKA MIRA

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Teknik Industri.

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 24 Juli 2016

Pembimbing



Kifayah Amar, S.T., M.Sc., Ph.D.

NIP. 19740621 200604 2 001



PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/2789/2016

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Jasa Transportasi PO. Eka Mira

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Churnia Ramadhani

NIM : 09660015

Telah dimunaqasyahkan pada : 3 Agustus 2016

Nilai Munaqasyah : C

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Kifayah Amar, Ph.D

NIP.19740621 200604 2 001

Penguji I

Siti Husna AINU Syukri, M.T
NIP.19761127 200604 2 001

Penguji II

Syaeful Arief, M.T.

Yogyakarta, 15 Agustus 2016

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Sains dan Teknologi

Dekan



Dr. Murtono, M.Si

NIP.19681212 200003 1 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Churnia Ramdhani

NIM : 09660015

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: **“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Jasa Transportasi PO.EKA MIRA”** adalah asli dari penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain, kecuali bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Yogyakarta, 24 Juli 2016

Yang menyatakan,



Churnia Ramadhani
NIM. 09660015

MOTTO

Jadilah guru sekaligus murid, menjadi guru yang selalu membagi ilmu dan menjadi murid yang selalu mencari ilmu

(KHA. Dahlan)

“Tugas kita adalah untuk mencoba, karena didalam mencoba itulah kita menemukan dan belajar membangun kesempatan untuk berhasil”

(Mario Teguh)

“Lakukanlah segala sesuatu dengan ikhlas dan senang hati, maka semuanya akan terasa mudah”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- ❖ Allah *Subhanahu wa Ta'ala* sebagai wujud cinta seorang hamba kepada Rabbnya.
- ❖ Ibunda dan Ayahanda tercinta yang telah memberikah cinta, kasih sayang, dan pengorbanannya hingga tiada tara.
- ❖ Kepada setiap muslim yang yakin akan masa depan dirinya sebagai pemimpin dunia dan peraih kebahagiaan di kampung akhirat.
- ❖ Teman-teman seperjuangan di jurusan Teknik Industri angkatan tahun 2009.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إن الحمد لله نحمده ونستعينه ونستغفره ونعوذ بالله من شرور أنفسنا ومن سيئات أعمالنا من يهده الله فلا مضل له
ومن يضلل فلا هادي له. أشهد أن لا إله إلا الله وأشهد أن محمدا عبده ورسوله. اللهم صل وسلم وبارك على
محمود على آله وصحبه ومن اهتدي بهداه إليه يوم القيامة. يا أيها الذين آمنوا اتقوا الله حق تقاته ولا تموتن إلا وأنتم
مسلمون. أما بعد.

Sesungguhnya segala puji bagi Allah, kita memuji-Nya, memohon pertolongan kepada-Nya, memohon ampunan kepada-Nya, dan meminta perlindungan kepada-Nya dari kejahatan diri kita serta keburukan amal perbuatan kita. Barangsiapa yang diberikan petunjuk oleh Allah, tak seorang pun yang dapat menyesatkannya dan barangsiapa disesatkan oleh Allah, tak ada seorang pun yang dapat memberinya petunjuk. Aku bersaksi, tidak ada yang berhak diibadahi dengan benar melainkan Allah yang tidak ada sekutu bagi-Nya, dan aku bersaksi bahwa Muhammad *Shallallahu 'Alaihi wa Sallam* adalah hamba dan utusan-Nya. Sholawat dan salam semoga terlimpahkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi wa Sallam*, kepada sanak keluarga, dan para sahabat beliau serta orang-orang yang mengikuti mereka dengan baik hingga hari kebangkitan. Puji syukur kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, penguasa semesta alam. Limpahan rahmat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita semua menuju arah kebenaran dan kebahagiaan.

Atas izin Allah *Subhanahu wa Ta'ala* dan dengan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Sebagai rasa hormat dan syukur, ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Murtono, M.Si. selaku Dekan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Kifayah Amar, S.T., M.Sc., Ph.d. selaku Ketua Prodi Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Kifayah Amar, S.T., M.Sc., Ph.d. selaku Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan konsentrasi beliau, serta dengan kesabaran dan ketelitiannya dalam membimbing penyusun.
4. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi, yang telah memberikan ilmu pengetahuannya selama masa kuliah.
5. Seluruh staf dan karyawan khususnya dibagian Tata Usaha Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Untuk kedua orang tuaku Bapak Djohari dan Ibu Winarni tercinta, terimakasih atas segala hal dan kasih sayang yang telah Bapak Ibu berikan selama ini. Semoga kelak bisa membuat Bapak Ibu tersenyum bahagia.
7. Untuk adikku Titis yang tidak pernah bosan-bosan memberi dukungan moril untuk segera menyelesaikan studi, serta keluarga besarku yang selalu memberi doa, semangat dan motivasi bagi penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk teman-teman seperjuangan FTI '09 dengan kebersamaannya yang tidak terlupakan sehingga memberikan penulis pengalaman baru dan sahabat-sahabatku semuanya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Thanks For All.....
9. Untuk seluruh pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, motivasi, inspirasi, yang selalu mengingatkan penyusun disaat lupa dan membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya penyusun hanya dapat mendoakan semoga Allah membalas kebaikan mereka semua selama ini harapan karya ini berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya kemajuan Ekonomi Islam. *Amin Ya Robbal 'Alamin.*

Yogyakarta, 21 Juli 2016

Penyusun,

Churnia Ramadhani

NIM. 09660015

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Kualitas.....	11
1. Pengertian Kualitas	11
2. Jaminan Kualitas	11
2.2.2 Definisi dan Karakteristik Jasa.....	12
1. Definisi Jasa	12
2. Karakteristik Jasa	13
2.2.3 Kepuasan Konsumen.....	14
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	14
2. Faktor Kepuasan.....	16
2.2.4 Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Jasa.....	18

2.2.5	Perilaku Konsumen	20
1.	Pengertian Perilaku Konsumen	20
2.2.6	Loyalitas Konsumen (<i>Customer Loyalty</i>).....	21
1.	Definisi Loyalitas	21
2.	Cara Meningkatkan Loyalitas Konsumen	22
2.3	Diagram Alir Penelitian	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Obyek Penelitian	25
3.2	Jenis Data	25
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.4	Variabel Penelitian	26
3.5	Definisi Operasional.....	27
3.6	Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....	29
1.	Sumber	29
2.	Metode Pengumpulan Data	29
3.7	Teknik Analisis Data	30
3.8	Metode Analisis Data	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum PO. EKA MIRA	37
4.2	Gambaran Umum Responden	38
4.3	Pengujian Instrumen Penelitian.....	41
4.4	Deskriptif Variabel.....	44
4.5	Uji Asumsi Klasik	47
4.6	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	49
4.7	Pembahasan	52

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	58
5.2	Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Yang Dilakukan Dengan Penelitian-Penelitian Terdahulu	10
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Usia.....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut layanan PO. EKA MIRA	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Harapan Konsumen.....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kinerja.....	43
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Reliabilitas	44
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Multikolinieritas	47
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Autokorelasi.....	48
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	49
Tabel 4.11 Ringkasan Hasil Penghitungan Regresi Linier Berganda	50

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1 Diagram Alir Penelitian	37
--	----



Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Jasa Transportasi

PO. EKA MIRA

Churnia Ramadhani

09660015

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

ABSTRAK

Kepuasan para pelanggan dalam hal ini adalah para masyarakat pengguna jasa transportasi darat menjadi sangat penting dan mutlak perlu dipertahankan karena berbagai alasan yang sangat mendasar. Pelanggan yang puas akan menjadi juru bicara yang efektif bagi sebuah perusahaan. Dalam penelitian ini menggunakan 6 variabel yang terdiri faktor kepuasan bukti fisik, faktor kepuasan keandalan, faktor kepuasan ketanggapan, faktor kepuasan keterjaminan dan faktor kepuasan empati sebagai variabel independent dan loyalitas konsumen sebagai variabel dependent. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa transportasi PO. Eka Mira sebanyak 75 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini variabel independent mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas konsumen, tetapi tidak semua variabel independent signifikan. Hal ini ditunjukkan pada hasil penelitian persamaan regresi $Y = 36,527 + 0,128X_1 + 0,832X_2 + 0,661X_3 + 0,174X_4 + 0,402X_5$. Variabel faktor kepuasan bukti fisik, faktor kepuasan keterjaminan dan faktor kepuasan empati berpengaruh positif tapi tidak signifikan dengan $\alpha = 0,05$ terhadap loyalitas konsumen yang ditunjukkan dengan nilai sig untuk masing-masing variabel adalah 0,722, 0,587, dan 0,327 > 0,05. Variabel faktor kepuasan keandalan dan faktor kepuasan ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan dengan $\alpha = 0,05$ terhadap loyalitas konsumen yang ditunjukkan dengan nilai sig 0,024, 0,030 < 0,05. Hasil uji F, menunjukkan secara serentak dari variabel independent faktor kepuasan bukti fisik, faktor kepuasan keandalan, faktor kepuasan ketanggapan, faktor kepuasan keterjaminan dan faktor kepuasan empati mempunyai pengaruh secara signifikan dengan $\alpha = 0,05$ yang ditunjukkan oleh nilai sig F sebesar 0,038 < 0,05.

Kata Kunci: Faktor Kepuasan Bukti Fisik, Faktor Kepuasan Keandalan, Faktor Kepuasan Ketanggapan, Faktor Kepuasan Keterjaminan, Faktor Kepuasan Empati, Loyalitas Konsumen

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Persaingan dunia usaha saat ini telah membawa para pengusaha jasa transportasi ke persaingan yang sangat ketat untuk memperebutkan konsumen. Berbagai pendekatan dilakukan untuk mendapatkan simpati masyarakat baik melalui peningkatan sarana dan prasarana berfasilitas teknologi tinggi maupun dengan pengembangan sumber daya manusia. Persaingan untuk memberikan yang terbaik kepada konsumen telah menempatkan konsumen sebagai pengambil keputusan. Semakin banyaknya perusahaan yang sejenis yang beroperasi dengan berbagai produk/jasa yang ditawarkan, membuat masyarakat dapat menentukan pilihan sesuai dengan kebutuhannya. Hal ini membuat para pemilik usaha jasa transportasi untuk berlomba memberikan pelayanan terbaik supaya konsumen merasa puas dalam menggunakan jasanya.

Keberhasilan perusahaan tidak hanya terletak pada banyaknya konsumen yang diperoleh, namun juga bagaimana mempertahankan konsumen tersebut. Setelah konsumen melakukan keputusan ada proses yang dinamakan tingkah laku sesudah pembelian yang didasarkan rasa puas dan tidak puas. Rasa puas dan tidak puas konsumen terletak pada hubungan antara harapan konsumen dengan yang diberikan oleh produk/jasa. Bila puas konsumen akan datang melakukan pembelian ulang, apabila tidak puas akan

beralih ketempat lain. Hal ini akan menyebabkan turunnya laba bahkan bisa menyebabkan kerugian.

Kepuasan para pelanggan dalam hal ini adalah para masyarakat pengguna moda jasa transportasi darat menjadi sangat penting dan mutlak perlu dipertahankan karena berbagai alasan yang sangat mendasar. Pentingnya kepuasan pelanggan yaitu pelanggan yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal dalam arti tetap membeli, menggunakan fasilitas-fasilitas yang ada dan selalu datang. Pelanggan yang puas akan menjadi juru bicara yang efektif bagi sebuah perusahaan, dalam hal ini perusahaan jasa transportasi PO Eka Mira karena menyebarluaskan informasi yang dibeli dan digunakannya kepada orang lain yang kemudian mungkin menjadi pelanggan setia pula.

PO. Eka Mira sebagai sebuah perusahaan jasa transportasi dalam usahanya untuk mempertahankan konsumen perlu memperhatikan faktor kepuasan konsumen dengan pendekatan SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Tjiptono dan Chandra, 2007) yang mencakup 5 dimensi kualitas pelayanan, meliputi : (a) dimensi bukti fisik yang mencakup, kemutakhiran peralatan dan teknologi, kondisi sarana, kondisi SDM perusahaan, (b) dimensi keandalan adalah aspek-aspek keandalan sistem pelayanan dengan menunjukkan kemampuan untuk mewujudkan jasa sesuai dengan yang telah dijanjikan secara tepat, (c) dimensi ketanggapan adalah keinginan untuk membantu dan menyediakan jasa atau pelayanan yang dibutuhkan konsumen, (d) dimensi keterjaminan adalah jaminan keamanan, kemampuan (kompetensi) sumberdaya dalam

memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar, dan hal-hal lain yang sifatnya memberikan jaminan bahwa seluruh unsur pemberi jasa sesuai dengan apa yang diharapkan,(e) dimensi empati yang berkaitan dengan memberi perhatian penuh kepada konsumen, misalkan melayani konsumen dengan ramah, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, serta komunikasi dan kemampuan memahami kebutuhan konsumen.

Pada dasarnya tujuan utama suatu perusahaan adalah mencari keuntungan, dalam hal ini adalah laba. Perusahaan yang mampu menyediakan kebutuhan para konsumen serta memberikan pelayanan yang terbaik, maka perusahaan tersebut akan lebih mudah dalam mencapai keuntungan yang diinginkan. Pelayanan merupakan faktor penting dalam usaha bidang jasa, dimana para pelanggan akan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik. Selain itu dengan didukung fasilitas yang lengkap dan memenuhi syarat serta harga yang terjangkau, maka tentulah hal tersebut akan membuat konsumen merasa terpuaskan. Dengan adanya unsur-unsur tersebut tentu akan menjadi kunci keberhasilan perusahaan jasa untuk meningkatkan informasi, membangun kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan agar konsumen loyal terhadap perusahaan jasa yang mereka gunakan.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul dalam penelitian yaitu “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Jasa Transportasi PO. Eka Mira”.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah faktor-faktor kepuasan yang terdiri dari faktor kepuasan bukti fisik, faktor kepuasan keandalan, faktor kepuasan ketanggapan, faktor kepuasan keterjaminan dan faktor kepuasan empati berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada perusahaan jasa transportasi PO. Eka Mira?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor kepuasan yang terdiri dari faktor kepuasan bukti fisik berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada perusahaan jasa transportasi PO. Eka Mira.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor kepuasan yang terdiri dari faktor kepuasan keandalan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada perusahaan jasa transportasi PO. Eka Mira.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor kepuasan yang terdiri dari faktor kepuasan ketanggapan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada perusahaan jasa transportasi PO. Eka Mira.
4. Untuk mengetahui faktor-faktor kepuasan yang terdiri dari faktor kepuasan keterjaminan dan faktor kepuasan empati berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada perusahaan jasa transportasi PO. Eka Mira.

1.4. Batasan Masalah

Untuk menghindari permasalahan yang lebih luas dan agar tujuan pembahasan semakin terarah maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan di perusahaan jasa transportasi PO. Eka Mira yang beralamat di Surabaya.
2. Obyek penelitian adalah konsumen yang menggunakan jasa transportasi PO. Eka Mira lebih dari satu kali.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait. Adapun manfaat yang diharapkan antara lain:

1. Hasil dari penelitian ini bisa digunakan sebagai bukti empiris pengaruh faktor-faktor kepuasan terhadap loyalitas konsumen untuk memberikan informasi bagi pelanggan jasa transportasi PO. Eka Mira sebagai langkah peningkatan kualitas layanan.
2. Sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen jasa transportasi PO. Eka Mira dalam menentukan strategi mengenai layanan dan kinerjanya terhadap pelanggan.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulisan, pembahasan dan penilaian tugas akhir ini, maka dalam pembuatannya akan dibagi menjadi beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tinjauan-tinjauan kepustakaan antara lain: Penelitian-Penelitian Terdahulu, Pengertian Karakteristik Jasa.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan objek penelitian, jenis-jenis data yang digunakan, metode pengumpulan data, pengolahan data dan kerangka penelitian.

BAB IV : ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat analisis mengenai informasi yang diperoleh dari pengolahan data dengan menggunakan statistik deskriptif dan Uji Asumsi Klasik.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel kepuasan faktor bukti fisik berpengaruh positif tapi tidak signifikan dengan $\alpha = 0,05$ terhadap loyalitas konsumen yang ditunjukkan dengan nilai sig $0,722 > 0,05$.
2. Variabel kepuasan faktor keandalan berpengaruh positif dan signifikan dengan $\alpha = 0,05$ terhadap loyalitas konsumen yang ditunjukkan dengan nilai sig $0,024 < 0,05$.
3. Variabel kepuasan faktor ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan dengan $\alpha = 0,05$ terhadap loyalitas konsumen yang ditunjukkan dengan nilai sig $0,030 < 0,05$.
4. Variabel kepuasan faktor keterjaminan berpengaruh positif tapi tidak signifikan dengan $\alpha = 0,05$ terhadap loyalitas konsumen yang ditunjukkan dengan nilai sig $0,587 > 0,05$ dan variabel kepuasan faktor empati berpengaruh positif tapi tidak signifikan dengan $\alpha = 0,05$ terhadap loyalitas konsumen yang ditunjukkan dengan nilai sig $0,327 > 0,05$.

5.2. Saran

1. Bagi perusahaan jasa transportasi PO. Eka Mira, dimensi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, keterjaminan dan empati harus ditingkatkan lagi, agar faktor-faktor ini dapat berperan secara optimal dalam meningkatkan kepuasan konsumen sehingga konsumen menjadi loyal terhadap perusahaan.
2. Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan berdasarkan faktor bukti fisik, faktor kepuasan keandalan, faktor kepuasan ketanggapan, faktor kepuasan keterjaminan dan faktor kepuasan empati berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen perusahaan jasa transportasi PO. Eka Mira, oleh karena itu pimpinan harus meningkatkan faktor-faktor ini.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan nilai *adjusted r square* sebesar 0,093 berarti baru diketahui 9,3% yang mempengaruhi loyalitas konsumen, dilihat dari hasil yang diperoleh dari penelitian ini. Sisanya 90,7% masih banyak dipengaruhi oleh faktor lain. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui hasil lebih lanjut mengenai faktor-faktor kepuasan pada perusahaan jasa transportasi PO. Eka Mira.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Abror, 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal*. Universitas Negeri Padang.
- Basu Swastha dan T. Hani Handoko, 2000. *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*, BPFU UGM: Yogyakarta.
- Ellys Cornelia, S, 2008. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Laundry 5ASEC Surabaya. *Jurnal*. Universitas Kristen Petra.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: BP UNDIP.
- Kotler, Philip, 2000. *Marketing Management*. Pearson education Asia Pte, Ltd. & PT Prehallindo: Jakarta.
- Kotler dan Armstrong, 2006. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 2*, Erlangga: Jakarta.
- _____, 2007. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Prehallindo: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ed. 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Parasuraman, Zeithaml, V.A. Berry, Leonard, 1998. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. Journal of Retailing Vol 64 No 1.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi, Dilengkapi Dengan Metode R & D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Stanton, William J, 1995. *Prinsip Pemasaran*. Jilid I, Edisi Tujuh, Erlangga: Jakarta.
- Steph Subanidja, 2007. Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan (Studi Kasus Lulusan Mahasiswa Perguruan Tinggi "X" di Jakarta). *Jurnal*. STIE Perbanas Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2007. *Service, Quality & Satisfaction, Edisi 2*, CV Andi Offset: Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2004. *Manajemen Jasa*, CV Andi Offset: Yogyakarta.

_____, 2007. *Total Quality Service*, CV Andi Offset: Yogyakarta.

Yazid. 1999. *Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi*. Penerbit Ekonesia. Yogyakarta.



LAMPIRAN



Gambaran Umum PO. EKA MIRA

1. Visi dan Misi

Visi PO. Eka Mira

Terwujudnya Universitas Islam Indonesia sebagai rahmatan lil'alam, memiliki komitmen pada kesempurnaan (keunggulan), risalah Islamiyah, di bidang pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat dan dakwah, setingkat universitas yang berkualitas di negara-negara maju.

Misi PO. Eka Mira

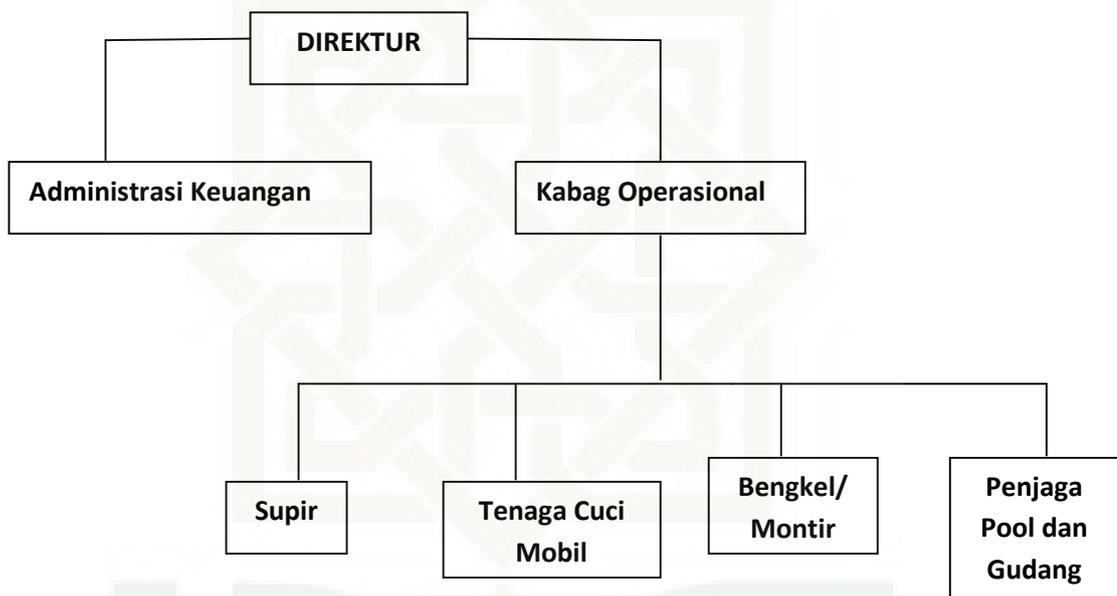
Menegakkan Wahyu Illahi dan Sunnah Nabi sebagai sumber kebenaran abadi yang membawa rahmat bagi alam semesta melalui pengembangan dan penyebaran ilmu pengetahuan, teknologi, budaya, sastra dan seni yang berjiwa Islam, dalam rangka membentuk cendekiawan muslim dan pemimpin bangsa yang bertakwa, berakhlak mulia, berilmu amaliah dan

2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi perusahaan merupakan faktor penting dalam suatu perusahaan. Tanpa memandang ukuran atau bentuknya setiap organisasi harus tunduk pada pengendalian secara keseluruhan. Tugas, wewenang serta tanggungjawab pada setiap tingkatan dalam organisasi harus dirumuskan secara tegas dan jelas. Di dalam kegiatan operasi perusahaan, seorang direktur mendelegasikan tugas pada bawahannya yang dapat di percaya dan mempunyai tanggungjawab atas tugas yang diberikan. Selain itu di dalam organisasi perlu adanya komunikasi yang

baik antara bawahan dan atasan, maupun antara sesama karyawan itu sendiri.

Adapun struktur organisasi PO. Eka Mira secara sistematis digambarkan sebagai berikut.



Tugas dan wewenang masing-masing bagian dalam struktur organisasi perusahaan, yaitu:

a. Direktur

1) Tanggung Jawab

Bertanggungjawab atas aktivitas perusahaan dan kelancaran usaha perusahaan.

2) Tugas

a) Memimpin aktivitas perusahaan sesuai dengan kebijaksanaan yang telah ditetapkan.

- b) Merencanakan dan membuat program di semua sistem yang ada dalam perusahaan dan mengkoordinasikannya.
- c) Mengarahkan semua unit kerja pada tujuan perusahaan.

b. Administrasi Keuangan

1) Tanggung Jawab

Mengusahakan dan menjaga kelancaran arus finansial beserta pembuatan laporan.

2) Tugas

- a) Mengadakan tata cara administrasi keuangan.
- b) Melaksanakan pekerjaan dengan baik dan efisien mulai dari menerima laporan pembayaran jasa rental sampai membuat laporan keuangan.
- c) Membuat laporan keuangan rugi laba perusahaan.

c. Kepala Bagian Operasional

1) Tanggung Jawab

Bertanggungjawab atas operasional perusahaan secara keseluruhan.

2) Tugas

- a) Menyusun semua rencana pemasaran untuk jangka pendek maupun jangka panjang.
- b) Mengadakan tambahan armada yang baru.
- c) Mengadakan pengawasan jalannya operasi perusahaan.
- d) Membantu hubungan baik dengan sesama pengusaha, dealer, supplier dan lain-lain.

d. Sopir

Tugas

- 1) Mempersiapkan kendaraan yang dipercayakan dengan sebaik-baiknya.
- 2) Menjaga kendaraan dan keselamatan kerja.
- 3) Jika ada kerusakan kendaraan segera dilaporkan.

e. Tenaga Cuci Armada

Tugas

- 1) Segera membersihkan dan menyiapkan armada yang akan di gunakan.
- 2) Melakukan cek kendaraan saat akan di rental dan setelah di rental untuk memastikan tidak ada barang yang ketinggalan dari konsumen.
- 3) Melakukan cek kendaraan saat kembali selesai di gunakan untuk memastikan tidak ada kondisi fisik kendaraan yang lecet, rusak dan lain-lain.

f. Bengkel dan Montir

Tugas

- 1) Memperbaiki kerusakan pada kendaraan.
- 2) Membantu dan memberikan fasilitas di dalam kendaraan.
- 3) Memelihara peralatan.

g. Penjaga pool dan gudang

Tugas

- 1) Menjaga keamanan perusahaan dengan baik.
- 2) Menjaga ketertiban dan kelancaran kegiatan perusahaan.
- 3) Menjaga dan memelihara gudang.

Untuk menjalin keberhasilan mobilitas perusahaan PO. Eka Mira didukung oleh karyawan, dengan sebagai berikut:

Direktur = 1 orang

Bagian Administrasi = 2 orang

Bagian Teknik = 3 orang

Supir = 8 orang

Tenaga cuci mobil = 4 orang

Bengkel dan montir = 2 orang

Penjaga pool dan gudang = 1 orang

h. Pelayanan

- 1) Memberlakukan tarif sesuai dengan standar yang berlaku.
- 2) Seluruh karyawan dan pimpinan harus tetap menjaga ramah di dalam menjalankan tugasnya.

Karakteristik Responden

usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 21-25 tahun	5	6.7	6.7	6.7
26-30 tahun	16	21.3	21.3	21.3
31-35 tahun	19	25.3	25.3	25.3
36 tahun	35	46.7	46.7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	64	85.3	85.3	85.3
perempuan	11	14.7	14.7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS / POLRI	9	12.0	12.0	12.0
Swasta	31	41.3	41.3	41.3
Pedagang	6	8.0	8.0	8.0
Wiraswasta	29	38.7	38.7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

layanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baru pertamakali	8	10.7	10.7	10.7
2s/d 5 kali dalam setahun	29	38.7	38.7	38.7
> 5 kali dalam setahun	38	50.6	50.6	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Validitas Kinerja

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item 1	92.81	258.093	.608	.924
item 2	93.06	257.222	.604	.924
item 3	93.19	246.415	.762	.918
item 4	93.09	259.507	.611	.925
item 5	93.25	246.000	.645	.919
item 6	93.22	243.402	.662	.919
item 7	93.16	249.749	.601	.920
item 8	93.06	251.544	.570	.921
item 9	93.31	248.286	.749	.918
item 10	93.28	246.854	.775	.918
item 11	93.22	247.983	.730	.918
item 12	93.31	262.867	.494	.922
item 13	93.19	246.415	.762	.918
item 14	93.16	261.943	.711	.922
item 15	93.31	248.286	.749	.918
item 16	93.28	246.918	.632	.920
item 17	93.06	257.222	.557	.924
item 18	92.53	270.580	.539	.925
item 19	93.09	259.507	.614	.925
item 20	93.25	246.000	.645	.919

Reliabilitas Kinerja

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	20

Validitas Harapan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item 1	74.22	117.209	.632	.851
item 2	74.00	109.226	.673	.845
item 3	74.16	107.943	.673	.844
item 4	74.19	116.996	.698	.851
item 5	74.06	111.931	.735	.849
item 6	74.00	115.484	.682	.848
item 7	74.16	113.878	.823	.851
item 8	73.69	121.448	.727	.859
item 9	73.72	124.596	.546	.861
item 10	74.09	108.539	.706	.843
item 11	73.91	110.281	.633	.845
item 12	74.16	112.072	.728	.853
item 13	74.16	109.749	.683	.851
item 14	73.97	107.838	.668	.842
item 15	73.78	124.628	.534	.864
item 16	73.78	110.047	.629	.845
item 17	73.91	126.991	.538	.872
item 18	74.19	110.028	.671	.852
item 19	74.09	115.120	.556	.856
item 20	74.00	112.968	.558	.852

Reliabilitas Loyalitas

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.805	9

Heteroskedastisitas

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	empati, bukti fisik, ketanggapan, keterjaminan, keandalan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: ABS

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,249 ^a	,062	-,006	2,0420

a. Predictors: (Constant), empati, bukti fisik, ketanggapan, keterjaminan, keandalan

b. Dependent Variable: ABS

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19,095	5	3,819	,916	,476 ^a
	Residual	287,722	69	4,170		
	Total	306,817	74			

a. Predictors: (Constant), empati, bukti fisik, ketanggapan, keterjaminan, keandalan

b. Dependent Variable: ABS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,934	,276		10,628	,000
	bukti fisik	,337	,195	,251	1,730	,088
	keandalan	6,779E-02	,196	,056	,345	,731
	ketanggapan	,147	,162	,134	,907	,368
	keterjaminan	5,260E-02	,173	,046	,304	,762
	empati	1,178E-02	,222	,008	,053	,958

a. Dependent Variable: ABS

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	empati, bukti fisik, ketanggapan, keterjaminan, keandalan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: loyalitas konsumen

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,392 ^a	,154	,093	3,75	1,742

a. Predictors: (Constant), empati, bukti fisik, ketanggapan, keterjaminan, keandalan

b. Dependent Variable: loyalitas konsumen

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	176,886	5	35,377	2,510	,038 ^a
	Residual	972,634	69	14,096		
	Total	1149,520	74			

a. Predictors: (Constant), empati, bukti fisik, ketanggapan, keterjaminan, keandalan

b. Dependent Variable: loyalitas konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	36,527	,508		71,955	,000		
	bukti fisik	,128	,358	,049	,358	,722	,644	1,552
	keandalan	,832	,361	,354	2,304	,024	,518	1,930
	ketanggapan	,661	,298	,311	2,217	,030	,622	1,607
	keterjaminan	,174	,318	,078	,546	,587	,593	1,685
	empati	,402	,408	,148	,986	,327	,548	1,826

a. Dependent Variable: loyalitas konsumen

Data Penelitian

Tanggapan Responden Tentang Loyalitas

resp	1	2	3	4	5	JML
1	3	4	4	4	5	20
2	1	1	3	3	3	11
3	5	5	5	4	4	23
4	5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	3	4	22
6	5	5	5	5	3	23
7	5	5	4	3	3	20
8	5	5	5	4	4	23
9	5	5	5	4	4	23
10	4	5	4	5	4	22
11	2	2	4	4	4	16
12	5	5	4	3	3	20
13	5	5	5	5	4	24
14	2	2	4	3	3	14
15	5	5	4	4	4	22
16	4	5	4	4	4	21
17	2	3	3	3	3	14
18	4	4	4	5	5	22
19	2	2	2	4	4	14
20	3	3	4	4	4	18
21	4	4	1	3	3	15
22	2	2	3	4	3	14
23	5	5	2	4	4	20
24	4	4	3	4	3	18
25	5	5	4	5	5	24
26	4	4	3	3	4	18
27	2	2	3	3	4	14
28	4	4	5	3	5	21
29	2	4	4	3	4	17
30	3	4	4	4	4	19
31	5	4	3	4	4	20
32	4	4	3	3	5	19
33	3	4	5	4	5	21
34	4	4	4	4	4	20
35	5	5	4	3	4	21
36	5	4	3	4	4	20
37	5	5	4	3	4	21
38	5	5	5	4	4	23
39	5	5	4	3	5	22
40	4	4	4	3	4	19
41	3	4	3	3	3	16
42	4	5	3	4	4	20

43	5	5	5	4	4	23
44	5	5	4	3	5	22
45	4	4	3	3	3	17
46	4	4	4	3	3	18
47	5	5	3	4	4	21
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	3	4	19
50	4	4	4	5	5	22
51	4	4	5	4	4	21
52	4	5	4	3	1	17
53	4	4	5	3	4	20
54	4	5	5	4	4	22
55	4	4	5	3	1	17
56	4	4	5	4	3	20
57	4	5	5	3	3	20
58	4	4	5	3	1	17
59	4	4	4	3	4	19
60	4	4	5	4	4	21
61	4	4	4	4	4	20
62	4	4	3	3	3	17
63	4	4	4	1	1	14
64	4	4	5	4	4	21
65	5	4	4	1	3	17
66	4	4	4	3	3	18
67	4	4	4	3	4	19
68	5	5	4	4	4	22
69	4	4	4	4	4	20
70	4	5	4	3	3	19
71	4	5	3	4	4	20
72	4	5	5	4	4	22
73	4	5	4	3	4	20
74	4	4	5	4	4	21
75	5	5	5	3	4	22

Data Penelitian

Tanggapan Responden Tentang Harapan

RESP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	JML
1	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	21
2	3	1	5	5	5	5	4	3	3	5	2	5	5	3	4	1	5	5	5	3	97
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	97
4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	92
5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	96
6	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	3	5	4	4	5	5	4	5	84
7	5	5	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	2	2	4	79
8	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	78
9	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	97
10	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	91
11	1	2	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	2	5	5	5	4	79
12	5	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2	4	80
13	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	77
14	1	2	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	2	5	5	5	4	79
15	5	5	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	2	2	4	85
16	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	78
17	2	2	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	3	22
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
19	4	2	2	5	5	5	5	2	2	2	4	2	4	2	5	2	5	5	5	2	26
20	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	96
21	4	4	1	4	4	4	5	1	1	1	3	1	3	1	4	4	4	4	4	1	94
22	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	3	79
23	5	5	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	5	1	2	2	2	98
24	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	2	4	2	2	2	3	81
25	5	5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	2	2	4	80
26	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	82
27	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	96
28	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	73
29	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	91
30	4	5	4	4	1	4	3	4	4	4	3	4	3	4	1	5	4	1	4	4	84
31	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	77
32	4	4	1	4	4	4	5	1	1	1	3	1	3	1	4	4	4	4	4	1	76
33	3	1	5	5	5	5	4	3	3	5	2	5	5	3	4	1	5	5	5	3	92
34	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	77
35	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	93
36	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	72

37	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	3	5	4	4	5	5	4	5	80
38	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	79
39	1	2	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	2	5	5	5	4	76
40	5	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2	4	75
41	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	94
42	1	2	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	2	5	5	5	4	77
43	5	5	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	2	2	4	75
44	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	75
45	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	98
46	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	75
47	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	79
48	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	3	5	4	4	5	5	4	5	97
49	5	5	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	2	2	4	76
50	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	75
51	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	71
52	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	80
53	1	2	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	2	5	5	5	4	84
54	5	5	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	2	2	4	85
55	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	76
56	2	2	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	3	78
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
58	4	2	2	5	5	5	5	2	2	2	4	2	4	2	5	2	5	5	5	2	75
59	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	76
60	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	84
61	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	79
62	1	2	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	2	5	5	5	4	77
63	5	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2	4	76
64	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	79
65	1	2	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	2	5	5	5	4	79
66	5	5	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	2	2	4	67
67	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	90
68	2	2	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	3	45
69	5	5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	2	2	4	69
70	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	64
71	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	56
72	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	92
73	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	82
74	4	5	4	4	1	4	3	4	4	4	3	4	3	4	1	5	4	1	4	4	70
75	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	3	52

Data
Penelitian

Tanggapan Responden
Tentang Kinerja

resp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	JML
1	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	46
2	2	1	1	2	5	5	5	4	4	5	5	4	1	5	4	5	4	1	5	4	46
3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	32
4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	39
5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	72
6	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	27
7	4	5	5	4	4	4	4	5	5	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	24
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	72
9	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	34
10	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	28
11	3	2	2	3	4	3	4	2	2	5	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5	22
12	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	2	5	4	2	2	2	5	4	2	2	37
13	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26
14	3	2	2	3	4	3	4	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	54
15	4	5	5	4	4	4	4	5	5	2	2	5	3	2	2	2	5	3	2	2	26
16	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	29
17	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	1	4	3	1	2	1	4	3	1	2	34
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	62
19	4	2	2	4	2	4	2	2	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	53
20	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	21
21	3	4	4	3	1	3	1	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	24
22	4	2	2	4	3	4	3	2	2	2	2	5	4	2	2	2	5	4	2	2	43
23	3	5	5	3	2	3	2	5	5	1	2	4	5	2	2	2	4	5	2	2	49
24	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	4	5	2	2	2	4	5	2	2	51
25	4	5	5	4	4	4	4	5	5	2	2	3	5	2	4	2	3	5	2	4	58
26	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	53
27	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	42
28	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	74
29	3	4	2	3	4	3	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
30	3	5	3	3	4	3	4	3	4	4	1	4	5	1	3	1	4	5	1	3	50
31	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	61
32	3	4	4	3	1	3	1	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	54
33	2	1	1	2	5	5	5	4	4	5	5	4	1	5	4	5	4	1	5	4	72
34	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	73
35	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	73
36	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	74

37	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	67
38	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	67
39	3	2	2	3	4	3	4	2	2	5	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5	52
40	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	2	5	4	2	2	2	5	4	2	2	57
41	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
42	3	2	2	3	4	3	4	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	54
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	62
44	4	2	2	4	2	4	2	2	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	75
45	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	71
46	3	4	4	3	1	3	1	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	24
47	4	2	2	4	3	4	3	2	2	2	2	5	4	2	2	2	5	4	2	2	23
48	3	5	5	3	2	3	2	5	5	1	2	4	5	2	2	2	4	5	2	2	73
49	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	42
50	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	28
51	3	4	2	3	4	3	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
52	3	5	3	3	4	3	4	3	4	4	1	4	5	1	3	1	4	5	1	3	50
53	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	61
54	3	4	4	3	1	3	1	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	54
55	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	59
56	2	1	1	2	5	5	5	4	4	5	5	4	1	5	4	5	4	1	5	4	53
57	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	23
58	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	37
59	4	5	5	4	4	4	4	5	5	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	54
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	21
61	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	25
62	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
63	3	2	2	3	4	3	4	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	54
64	4	5	5	4	4	4	4	5	5	2	2	5	3	2	2	2	5	3	2	2	56
65	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	74
66	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	1	4	3	1	2	1	4	3	1	2	20
67	3	5	5	3	2	3	2	5	5	1	2	4	5	2	2	2	4	5	2	2	74
68	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	4	5	2	2	2	4	5	2	2	51
69	4	5	5	4	4	4	4	5	5	2	2	3	5	2	4	2	3	5	2	4	18
70	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	23
71	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	42
72	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	68
73	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	73
74	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	29
75	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	70

karakteristik responden

resp	usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	layanan
1	2	2	2	2
2	2	1	2	3
3	3	1	3	2
4	3	1	3	2
5	4	2	4	2
6	4	2	4	3
7	4	1	4	3
8	2	2	2	2
9	3	1	3	3
10	4	2	4	2
11	1	1	1	3
12	4	1	4	2
13	2	1	2	3
14	2	2	2	3
15	3	2	3	2
16	2	1	2	2
17	4	2	4	3
18	4	1	4	3
19	2	2	2	2
20	1	2	1	3
21	1	1	1	3
22	4	1	4	2
23	4	1	4	3
24	4	1	4	3
25	2	1	2	3
26	2	1	2	3
27	2	1	2	3
28	3	1	4	3
29	3	1	3	3
30	4	1	4	3
31	3	1	3	2
32	3	2	3	3
33	4	2	4	3
34	4	2	4	2
35	4	1	4	2
36	2	1	2	3
37	2	2	2	2
38	3	2	3	3
39	2	1	2	2
40	4	2	4	3
41	3	2	3	3
42	4	2	4	2
43	1	2	1	2
44	4	2	4	2
45	2	1	2	3
46	4	1	4	3
47	4	1	4	2

Keterangan :

usia :

- 1 : 21-25 tahun
- 2 : 26-30 tahun
- 3 : 31-35 tahun
- 4 : > 36 tahun

jenis kelamin :

- 1 = laki-laki
- 2 = perempuan

Pekerjaan :

- 1 : PNS / POLRI
- 2 : Swasta
- 3 : Pedagang
- 4 : Wiraswasta

Layanan :

- 1 : Baru pertama kali
- 2 : 2 s/d 5 kali dalam setahun
- 3 : Lebih dari 5 kali dalam setahun

48	4	2	4	3
49	2	2	2	3
50	2	2	2	3
51	3	2	3	3
52	4	1	3	3
53	3	1	4	2
54	3	1	4	2
55	4	1	4	3
56	4	1	2	2
57	4	1	2	3
58	2	1	3	2
59	2	1	2	3
60	3	1	4	3
61	2	1	3	2
62	4	2	4	2
63	3	2	1	2
64	4	2	4	3
65	1	1	2	3
66	4	1	4	2
67	2	1	4	3
68	4	1	4	3
69	4	2	2	3
70	4	2	2	3
71	2	2	4	3
72	2	1	1	2
73	3	1	4	3
74	2	1	2	3
75	3	1	4	3



Data Penelitian

Tanggapan Responden Tentang Loyalitas

resp	1	2	3	4	5	JML
1	3	4	4	4	5	20
2	1	1	3	3	3	11
3	5	5	5	4	4	23
4	5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	3	4	22
6	5	5	5	5	3	23
7	5	5	4	3	3	20
8	5	5	5	4	4	23
9	5	5	5	4	4	23
10	4	5	4	5	4	22
11	2	2	4	4	4	16
12	5	5	4	3	3	20
13	5	5	5	5	4	24
14	2	2	4	3	3	14
15	5	5	4	4	4	22
16	4	5	4	4	4	21
17	2	3	3	3	3	14
18	4	4	4	5	5	22
19	2	2	2	4	4	14
20	3	3	4	4	4	18
21	4	4	1	3	3	15
22	2	2	3	4	3	14
23	5	5	2	4	4	20
24	4	4	3	4	3	18
25	5	5	4	5	5	24
26	4	4	3	3	4	18
27	2	2	3	3	4	14
28	4	4	5	3	5	21
29	2	4	4	3	4	17
30	3	4	4	4	4	19
31	5	4	3	4	4	20
32	4	4	3	3	5	19
33	3	4	5	4	5	21
34	4	4	4	4	4	20
35	5	5	4	3	4	21
36	5	4	3	4	4	20
37	5	5	4	3	4	21
38	5	5	5	4	4	23

39	5	5	4	3	5	22
40	4	4	4	3	4	19
41	3	4	3	3	3	16
42	4	5	3	4	4	20
43	5	5	5	4	4	23
44	5	5	4	3	5	22
45	4	4	3	3	3	17
46	4	4	4	3	3	18
47	5	5	3	4	4	21
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	3	4	19
50	4	4	4	5	5	22
51	4	4	5	4	4	21
52	4	5	4	3	1	17
53	4	4	5	3	4	20
54	4	5	5	4	4	22
55	4	4	5	3	1	17
56	4	4	5	4	3	20
57	4	5	5	3	3	20
58	4	4	5	3	1	17
59	4	4	4	3	4	19
60	4	4	5	4	4	21
61	4	4	4	4	4	20
62	4	4	3	3	3	17
63	4	4	4	1	1	14
64	4	4	5	4	4	21
65	5	4	4	1	3	17
66	4	4	4	3	3	18
67	4	4	4	3	4	19
68	5	5	4	4	4	22
69	4	4	4	4	4	20
70	4	5	4	3	3	19
71	4	5	3	4	4	20
72	4	5	5	4	4	22
73	4	5	4	3	4	20
74	4	4	5	4	4	21
75	5	5	5	3	4	22

KUESIONER

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka penelitian skripsi yang berjudul **"Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Jasa Transportasi PO. Eka Mira"** maka, saya mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor kepuasan terhadap loyalitas konsumen pada perusahaan jasa transportasi PO. Eka Mira. Informasi yang Anda berikan akan membantu saya untuk memahami dengan baik tentang faktor-faktor kepuasan yang terdiri dari faktor kepuasan bukti fisik, faktor kepuasan keandalan, faktor kepuasan ketanggapan, faktor kepuasan keterjaminan dan faktor kepuasan empati berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada perusahaan jasa transportasi PO. Eka Mira. Respon Bapak/Ibu akan dijaga kerahasiaannya dan tidak akan digunakan untuk hal-hal di luar penelitian ini. Terimakasih atas waktu dan kerja sama yang diberikan.

Yogyakarta, Januari 2015

Hormat kami,

Churnia Ramadhani
UIN Sunan Kalijaga
Prodi Teknik Industri
NIM 09660015

A. Identitas Responden

1. Usia :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan (coret yang tidak perlu)
3. Pekerjaan (pilih salah satu) :
 - a. PNS/POLRI
 - b. Swasta
 - c. Pedagang
 - d. Wiraswasta
4. Berapa kali anda menggunakan layanan PO. Eka Mira (pilih salah satu) :
 - a. Baru pertama kali
 - b. 2 s/d 5 kali dalam setahun
 - c. > 5 kali dalam setahun



CURRICULUM VITAE



DATA PRIBADI :

NAMA : CHURNIA RAMADHANI
TEMPAT, TANGGAL LAHIR : YOGYAKARTA, 5 APRIL 1991
ALAMAT : NGANCAR RT 01 NO.16 BANGUNHARJO SEWON, BANTUL 55187
EMAIL : neazaluphe@yahoo.com
NO.TELP : 089693007885
JENIS KELAMIN : PEREMPUAN
AGAMA : ISLAM
STATUS : Belum Menikah
KEWARGANEGARAAN : INDONESIA

RIWAYAT PENDIDIKAN :

1997 – 2003 : SDN TUKANGAN YOGYAKARTA
2003 – 2006 : SMP NEGERI 15 YOGYAKARTA
2006 – 2009 : SMA NEGERI 10 YOGYAKARTA

PENGALAMAN KERJA :

2015 – 2016 : MENJADI ADMIN DI SAMBEL LAYAH YOGYAKARTA CABANG GIWANGAN