

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG BUS DOUBLE DECKER
PT PELITA PARADEP TAXI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mengikuti Sidang Meja Hijau
Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara**

DIAJUKAN OLEH :

NAMA	:FEBY SONIA
NPM	:71210312015
PROGRAM PENDIDIKAN	:STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI	:MANAJEMEN
KONSENTRASI	:MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MEDAN
2025**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BUS DOUBLE
DECKER PT PELITA PARADEP TAXI**

DIAJUKAN OLEH :

NAMA	:FEBY SONIA
NPM	:71210312015
PROGRAM PENDIDIKAN	:STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI	:MANAJEMEN
KONSENTRASI	:MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

DISETUJUI OLEH :

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

Dr. Supriadi, S.E.,M.M.,M.Si

Syafrizal, S.E.,M.M

KETUA PROGRAM STUDI

Syafrizal, S.E.,M.M

TANGGAL SIDANG MEJA HIJAU :

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MEDAN
2025**

KATA PENGANTAR

Assalamu'laikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji syukur atas kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan karunia serta rahmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Double Decker PT. Pelita Paradep Taxi”**. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang dipenuhi untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak terkait. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Safrida.,SE.,M.Si selaku rektor Universitas Islam Sumatera Utara
2. Bapak Dr. Supriadi.,SE.,M.M.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara dan sekaligus pembimbing I yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan semangat dan motivasi serta pengetahuannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Syafrizal S.E.,M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara atas kesempatan yang diberikan untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program Sarjana Strata satu.
4. Bapak Safrizal S.E.,M.M selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak serta Ibu Dosen Universitas Islam Sumatera Utara yang dengan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam proses perkuliahan di Universitas Islam Sumatera Utara.
6. Kepada cinta pertama dan sosok yang sangat menginspirasi penulis yaitu kedua orangtua saya, Ayahanda Darwin Marpaung, SE. dan Ibunda Rina Bibi orang yang sangat hebat, dan untuk beliau berdualah skripsi ini penulis persembahkan. Terimakasih atas segala kasih sayang yang diberikan dalam membesarkan dan membimbing penulis selama ini, sehingga penulis terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita-cita, kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan penulis dapatkan karena doa kedua orangtua saya.
7. Kepada Paman dan Tante saya, Bapak Drs. Ali, M.M. dan Ibu Dr. Dra. Gustianingsih, M.Hum. Terimakasih telah menyemangati saya yang memberikan dukungan moril dan materi.

8. Kepada saudara saudara saya Lalita Devi, Naina Roza, Ulfa Azwana, Faradila Hafiza, Rhyndhyra Hummairah, Dalia husein. Saya ingin mengucapkan Terimakasih karena selalu mendukung, membantu dan menyemangati saya selama penyusunan skripsi ini. Kehadiran mereka membuat perjalanan ini lebih berarti dan penuh inspirasi
9. Sahabat saya Shela Lestari beserta suami, Bunga Anggraini, Cintha Angeli Gracela Simanjuntak, Nurul Fazira, Bunga Amelia dan Ifti Kharul Hasanah. Dengan segenap hati, saya ingin mengucapkan terimakasih kepada mereka atas dukungan, motivasi dan kebersamaan yang telah kita lalui selama proses penyusunan skripsi sangat berarti bagi saya. Terimakasih telah menjadi teman yang selalu ada di setiap langkah, menghadapi suka dan duka bersama.
10. Sahabat penulis dari semester satu, Elfriansyah Abdul Ilah, Yuni Angelina dan Rafly. Terimakasih atas dukungan, kebersamaan dan beberapa momen berharga yang kita lalui dalam mengerjakan skripsi ini secara bersama sama. Semoga kita menjadi orang yang sukses di masa yang akan datang
11. Rekan-rekan mahasiswa, utamanya dari program studi Manajemen dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara, atas dukungan dan kerja sama.
12. Kepada sosok yang belum diketahui namanya namun sudah tertulis jelas di Lauhul Mahfuz. Terimakasih sudah menjadi sumber motivasi

penulis untuk menyelesaikan skripsi ini sebagai upaya memantaskan diri. Semoga kita bertemu di versi terbaik masing-masing.

13. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Feby Sonia. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih sudah memilih berusaha dan merayakan diri sendiri sampai di titik ini, walau terkadang merasa putus asa atas yang telah diusahakan dan belum berhasil. Namun, terimakasih karena memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu di mana pun Feby berada. Perjalanan kedepan masih panjang akan ada rintangan dan proses yang akan dihadapi ke depannya. Apapun kurang dan lebih, mari merayakan dan menerima diri sendiri.

Medan, 22 Februari 2025

Feby Sonia

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah dan Rumusan Masalah.....	6
1.3.2 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
BAB II.....	8
LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Uraian Teoritis	8
2.1.1 Definisi Kepuasan Penumpang	8
2.1.1.1 Kepuasan Penumpang	8
2.1.1.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1.3 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.1.5 Indikator Kepuasan Penumpang	16
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.3 Fasilitas.....	24
2.1.3.1 Indikator Kualitas Fasilitas.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Konseptual	29
1.4 Hipotesis	31
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN	32

1.1	Lokasi, Objek dan Waktu Penelitian	32
1.1.1	Lokasi Penelitian.....	32
1.1.2	Objek Penelitian.....	32
1.1.3	Waktu Penelitian	32
1.2.	Populasi dan Sampel.....	33
1.2.1.	Populasi	33
1.2.2.	Sampel	33
3.3	Variabel Penelitian	34
3.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian	34
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5.1	Studi kepustakaan (<i>Library research</i>).....	36
3.5.2	Studi Lapangan (<i>field research</i>).....	36
3.6	Teknik Analisis Data	37
3.6.1	Analisis Deskriptif	38
3.6.1.1	Scoring	38
3.6.1.2	Tabulating	39
3.6.1.3	Analisis Kuantitatif	39
3.6.2	Uji Kualitas Data.....	39
3.6.2.1	Uji Validitas	39
3.6.2.2	Uji Reliabilitas.....	40
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	40
3.6.3.1	Uji Normalitas	41
3.6.3.2	Uji Multikolinieritas.....	42
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	42
3.6.3.4	Uji Autokorelasi	43
3.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
3.6.4.1	Uji Hipotesis.....	44
3.6.4.2	Uji Determinan (R^2)	47
BAB IV	50
GAMBARAN UMUM PT. PELITA PARADEP TAXI.....		50
4.1	Sejarah Singkat PT. Pelita Paradep Taxi	50

BAB V.....	60
ANALISIS DAN EVALUASI.....	60
5.1 Analisis Data.....	60
5.1.3. Hasil Angket Variabel Penelitian	61
a. Variabel Kualitas Kualitas Pelayanan (X_1)	61
a. Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas (X_2).....	63
c. Analisis Deskriptif Kepuasan Penumpang (Y).....	64
5.2 Uji Kualitas Data.....	66
5.2.1 Uji Validitas.....	66
5.2.1.1. Hasil Uji Validitas.....	66
5.2.2 Uji Reabilitas	67
5.2.2.1 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	67
5.2.2.2 Hasil Uji Reabilitas Variabel Fasilitas (X_2)	68
5.2.2.3 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y).....	68
1.1 Uji Asumsi Klasik	69
1.1.1 Uji Normalitas.....	69
1.1.2 Uji Multikolinearitas	70
1.1.3 Uji Heterokedastisitas.....	71
1.1.4 Uji Autokorelasi.....	72
1.2 Uji Hipotesis	73
1.2.1 Uji t (Parsial).....	73
1.2.2 Uji F (Simultan)	75
5.4.3 Uji Determinan.....	76
5.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
5.6 Evaluasi Data	79
5.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang	79
5.6.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang.	79
5.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas	80
BAB VI	81
KESIMPULAN DAN SARAN	81
6.1 Analisis Data.....	81

6.2	Saran.....	81
	DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	32
Tabel 3. 2 Skala Penilaian Likert.....	35
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	50
Tabel 5.4 Uji Validitas.....	51
Tabel 5.5 Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 5.6 Uji Reabilitas Fasilitas.....	53
Tabel 5.7 Uji Reabilitas Kepuasan Penumpang.....	54
Tabel 5.8 Uji Multikolinieritas.....	54
Tabel 5.9 Uji Autokorelasi.....	56
Tabel 5.10 Uji T	58
Tabel 5.11 Uji F.....	60
Tabel 5.12 Uji Determinan Hasil.....	62
Tabel 5.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	27
Gambar 5.1 Grafiik uji Normalitas Data.....	55
Gambar 5.2 Uji Heterokedastisitas.....	57

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiani, I. (2024). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan; Studi Kasus Puskesmas Sekarwangi Kabupaten Sukabumi. Universitas Nusa Putra Sukabumi. Retrieved from https://repository.nusaputra.ac.id/id/eprint/1148/1/ISMA_ALFIANI.pdf
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Aptaguna, A., & Pitaloka, E. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek. *Jurnal Widyakala*, 3(3), 49. <https://doi.org/10.36262/widyakala.v3i0.24>
- Arfi, N., & Chandrayanti, T. (2024). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen di Hotel Axana Padang. *Ekasakti Matua Jurnal Manajemen (EMJM)*, 2(2), 133–141. <https://doi.org/10.31933/emjm.v2i2.1052>
- Ariantika, & Lestari, L. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah dan Keputusan sebagai Variabel Intervening pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 2(1), 25–33. Retrieved from <https://jurnal.itc.web.id/index.php/jakbs/article/view/978%0Ahttps://jurnal.itc.web.id/index.php/jakbs/article/download/978/873>
- Astuti, D. (2022). Pengaruh Fasilitas Kinerja Pegawai pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau. Universitas Islam Riau Pekanbaru. Retrieved from <https://repository.uir.ac.id/16630>
- Bali, K., & Yuliana, L. (2024). Pengaruh Periodisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil. *Jurnal Masman*, 2(4). Retrieved from <https://ejournal-nipamof.id/index.php/MASMAN/article/view/569>
- Fahlevi, R. A., & Khan, M. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Promosi Sebagai Variabel Intervening Di Perumda Tirta Bhagasasi Bekasi. *Journal of Economics and Strategic Management*, 2(3), 2727–2735. Retrieved from <http://journal.drafpublisher.com/index.php/ijesm/article/view/275>
- Fatyandri, A. N., & Fiona. (2023). Meningkatkan Keunggulan Kompetitif dengan Memilih Strategi Tingkat Bisnis yang Tepat. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 116–123. <https://doi.org/10.56444/psgj.v4i1.816>

- Lubis, I., & Falahi, A. (2022). Pengaruh Tarif Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Tiket ALS Trayek Medan-Kotanopan. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 2(2), 223–234. <https://doi.org/10.60036/jbm.v2i2.42>
- Maliarta, E. (2023). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pertashop Di Kabupaten Agam Sumatera Barat. Institut Teknologi Sumatera Lampung Selatan. <https://doi.org/10.12962/j24609463.v2i1.2816>
- Maulidiah, E. P., & Survival, S. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Musa, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada klinik citra utama Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmuh Pengetahuan Teknologi Dan Seni*, 1(1), 9–21. Retrieved from <https://ojs.politeknikdarussalam.ac.id/index.php/jiippts/article/view/jiippts2>
- Nikmah, A. (2016). Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Merek Wrangler pada Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Universitas Islam Indonesia. Retrieved from file:///C:/Users/ADVAN/Downloads/133-141+Nadila+Arfi1,+Teti+Chandrayanti2,+Yulistia3.pdf
- Nizamuddin. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan konsumen Pada PT. Trans Sumatera Agung Gatot Subroto Medan. *Repository Pancabudi*, 9(1). Retrieved from <https://repository.pancabudi.ac.id/website/detail/19985/penelitian/pengaruh-kualitas-produk-kualitas-pelayanan--dan-harga-terhadap-kepuasan-konsumen-pada-pt-trans-sumatera-agung-gatot-subroto-medan>
- Nuryadin, M. A., & Sugiri, A. (2023). Analisis Ketersediaan Fasilitas di Objek Wisata Pantai Nirwana Kota Baubau. *Jurnal Teknik PWK (Perencanaan Wilayah Dan Kota)*, 12(4), 264–271. Retrieved from <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/pwk>
- Pakpahan, A. F., Prasetio, A., Negara, E. S., Gurning, K., Situmorang, R. F. R., Tasnim, T., ... Rantung, G. A. J. (2021). *Metodologi Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis. Retrieved from [https://repository.unai.edu/id/eprint/656/1/%5BIII.A.1.a.2.10%5D FullBook Metodologi Penelitian Ilmiah.pdf](https://repository.unai.edu/id/eprint/656/1/%5BIII.A.1.a.2.10%5D%20FullBook%20Metodologi%20Penelitian%20Ilmiah.pdf)
- Prawiyogi, A. G., Sadiyah, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452.

<https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>

Putera, A. K., & Wahyono. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen. *Journal of Islamic Education Management*, 7(1). <https://doi.org/10.47467/manageria.v4i2.7031>

Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318. <https://doi.org/10.51826/fokus.v16i1.136>

Salby Alamry, M., & Sugiyono. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Buku Gramedia Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(2). Retrieved from [file:///C:/Users/ADVAN/Downloads/1246-Article Text-4781-1-10-20221127.pdf](file:///C:/Users/ADVAN/Downloads/1246-Article%20Text-4781-1-10-20221127.pdf)

William, & Purba, T. (2020). Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal EMBA*, 8(1), 1987–1996. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/28051>

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Feby Sonia
NPM : 71210312015
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 21 Januari 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Jl. Ir. H. Juanda Tanjung Balai
Nama Orang Tua
Ayah : Darwin
Ibu : Rina Bibi
Anak Ke : 3 dari 3 bersaudara

PENDIDIKAN :

1. Tahun 2007 – 2013 Lulus dari SD Negeri 132406 Tanjung Balai
2. Tahun 2013 – 2016 Lulus dari SMP Negeri 1 Tanjung Balai
3. Tahun 2016 – 2019 Lulus dari SMA Swasta Sisingamangaraja
4. Tahun 2021 – 2025 Terdaftar sebagai Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara

Demikianlah daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenarnya.

Medan, 09 Maret 2025

Feby Sonia

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Feby Sonia
NPM : 71210312015
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas
Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Double Decker
PT. Pelita Paradep Taxi

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penilaian skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulis Skripsi ini merupakan hasil plagiat terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkannya sekaligus bersedia menerima sanksi akademis berdasarkan aturan dan tata tertib dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara.

Medan, 24 Maret 2025

Feby Sonia

LAMPIRAN

Lampiran I : Angket

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Double Decker PT. Pelita Paradep Taxi

Responden yang terhormat

Saya Feby Sonia mahasiswi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan skripsi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Double Decker PT. Pelita Paradep Taxi. Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu dalam mengisi angket dibawah ini berdasarkan jawaban Bapak/Ibu. Atas ketersediaan yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Feby Sonia

Jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom pilihan jawaban yang telah tersedia.

A. Data Diri Responden

1. Jenis Kelamin : Pria Wanita
2. Umur : 15-20 Tahun 21-30 Tahun 31-40 Tahun Lainnya (.....)

B. Petunjuk Pengisian Angket

Jawablah masing-masing pertanyaan dibawah ini sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu. Pilihlah salah satu jawaban dari kolom alternatif jawaban yang sesuai dengan cara memberi tanda centang (✓) pada salah satu kolom jawaban yang tersedia.

Keterangan jawaban sebagai berikut :

- SS : Sangat Setuju = Skor 5
- S : Setuju = Skor 4
- KS : Kurang Setuju = Skor 3
- TS : Tidak Setuju = Skor 2
- STS : Sangat Tidak Setuju = Skor 1

Daftar Pertanyaan

C. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan bus double decker PT. Pelita Paradep Taxi					
2	Saya puas terhadap kenyamanan yang diberikan PT. Pelita Paradep Taxi					
3	Saya merasa bahwa informnasi perjalanan (jadwal, rute, dll) disampaikan dengan jelas					
4	Petugas transportasi memberikan pelayanan yang sopan dan ramah					

D. Variabel Fasilitas (X2)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa puas terhadap kebersihan transportasi					
2	Fasilitas seperti tempat duduk di dalam bus sangat nyaman					
3	Fasilitas yang tersedia sangat memadai untuk kebutuhan saya					
4	Ruang tunggu yang diberikan sangat nyaman					

E. Variabel Kinerja (Y)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa bahwa biaya tiket bus sudah sesuai dengan kualitas pelayanan					
2	Saya merasa bahwa bus memiliki rute yang nyaman dan efisien					
3	Jadwal keberangkatan dan kedatangan bus sangat efisien					
4	Keamanan dan kenyamanan bus sudah cukup safety bagi penumpang					

Jawaban Responden Atas Kualitas Pelayanan (X1)

TABULASI HASIL ANGKET TIAP-TIAP VARIABEL

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

Jawaban Responden Atas Fasilitas (X2)

No Responden1	Fasilitas (X2)				Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
1	5	5	4	4	18
2	5	5	5	5	20
3	5	5	5	5	20
4	5	5	5	5	20
5	5	3	3	4	17
6	4	4	3	3	13
7	4	4	4	4	16
8	5	4	4	5	18
9	4	4	3	5	16
10	4	4	4	5	17
11	5	4	4	4	17
12	5	4	4	5	18
13	4	4	3	4	15
14	5	4	3	5	17
15	5	4	4	5	18
16	4	4	4	4	16
17	5	4	4	3	16
18	4	4	3	4	15
19	4	4	4	4	16
20	4	5	4	4	16
21	4	5	4	4	17
22	4	4	4	4	17
23	4	5	4	4	16
24	4	4	4	5	18
25	4	4	4	5	17
26	4	5	3	5	16
27	4	5	3	5	17
28	4	5	4	4	17
29	4	4	4	4	17
30	4	4	4	4	16
31	4	4	3	4	15
32	3	4	4	2	13
33	4	3	4	3	15

Jawaban Responden Atas Kepuasan Penumpang (Y)

No Responden	Kepuasan Penumpang (Y)				Total Y
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	
1	4	4	5	4	17
2	4	4	4	4	16
3	4	5	5	5	19
4	5	5	3	5	18
5	4	4	3	5	16
6	5	4	3	4	16
7	4	4	4	4	16
8	5	5	5	5	20
9	5	5	4	4	18
10	4	3	4	3	14
11	4	4	5	4	17
12	4	4	5	4	17
13	4	4	5	4	17
14	5	4	3	4	16
15	5	4	5	4	18
16	5	3	5	4	17
17	4	4	5	4	17
18	4	4	5	4	17
19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	16
21	5	4	4	4	17
22	5	4	5	4	18
23	4	4	4	4	16
24	4	4	5	4	17
25	4	4	5	4	17
26	4	3	4	4	15
27	4	4	5	5	18
28	3	3	3	3	12
29	4	4	4	4	16
30	4	4	4	4	16
31	4	4	4	4	16
32	4	3	1	4	12
33	3	3	3	3	12

HASIL UJI ANALISIS DATA

1. UJI VALIDITAS

Variabel	Item Pernyataan	Corrected Item Total Correlation	R _{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,605	0,355	Valid
	X1.2	0,747	0,355	Valid
	X1.3	0,595	0,355	Valid
	X1.4	0,625	0,355	Valid
Fasilitas	X2.1	0,654	0,355	Valid
	X2.2	0,625	0,355	Valid
	X2.3	0,616	0,355	Valid
	X2.4	0,749	0,355	Valid
Kepuasan Penumpang	Y.1	0,620	0,355	Valid
	Y.2	0,804	0,355	Valid
	Y.3	0,706	0,355	Valid
	Y.4	0,709	0,355	Valid

2. UJI REABILITAS

- Kualitas Pelayanan (X1)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if item Deleted	Cronbach's Alpha Coeficient	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	12.2424	2.189	278	494
X1.2	12.3939	1.746	441	340
X1.3	12.2424	2.252	296	481
X1.4	12.3030	2.093	272	504

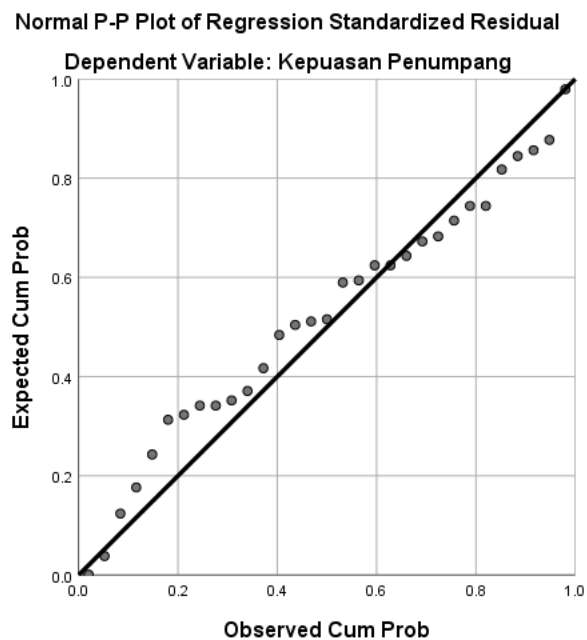
- Fasilitas (X2)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if item Deleted	Cronbach's Alpha Coeficient	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	12.3030	1.780	397	472
X2.2	12.3636	1.801	336	513
X2.3	12.7879	1.797	308	533
X2.4	12.3636	1.364	395	471

- **Kepuasan Penumpang (Y)**

	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if item Deleted</i>	<i>Cronbach's Alpha Coefficient</i>	<i>Cronbach's Alpha if Itemj Deleted</i>
Y.1	12.1515	2.320	374	571
Y.2	12.4242	1.939	640	397
Y.3	12.2121	1.735	251	763
Y.4	12.3030	2.218	524	493

3. UJI NORMALITAS



4. UJI MULTIKOLINIERITAS

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.485	3.668	3.676	.001		
	Kualitas Pelayanan	-.114	.1711	-.124	.665	.934	1.071
	Fasilitas	.300	.187	.300	1.604	.120	1.071

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

5. UJI AUTOKORELASI

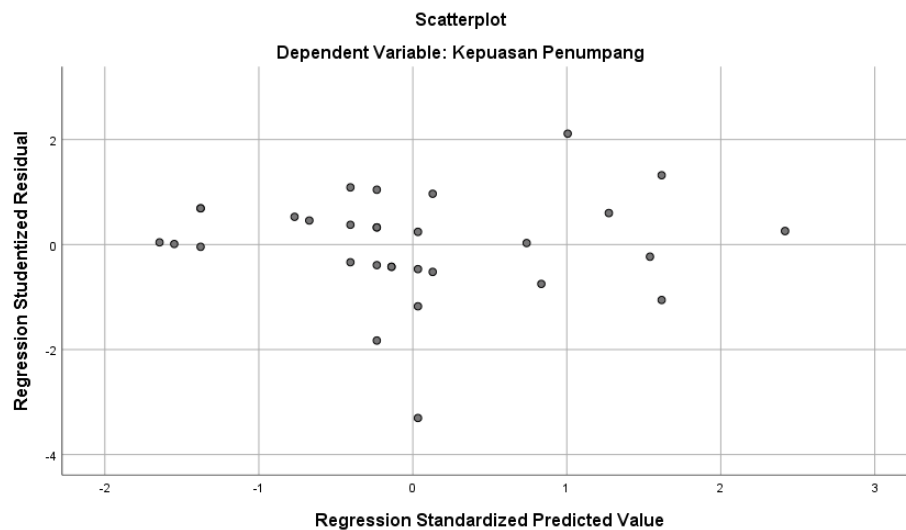
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.458 ^a	.209	.176	2.12233	2.008

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Dosen

6. UJI HETEROSKEDASTISITAS



7. UJI T (PARSIAL)

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.592	3.312		1.990	.056
	Kualitas Pelayanan	.083	.176	.082	.471	.641
	Fasilitas	.506	.194	.456	2.604	.014

Sumber: Data Diolah (*Output SPSS Vs. 26*), 2025

8. UJI F (PARSIAL)

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.505	2	12.752	4.897	.014 ^b
	Residual	78.131	30	2.604		
	Total	103.636	23			

Sumber: Data Diolah (Output SPSS Vs. 22), 2025

Distribusi Nilai Ttabel

d.f	t _{0.10}	t _{0.05}	t _{0.025}	t _{0.01}	t _{0.005}	d.f	t _{0.10}	t _{0.05}	t _{0.025}	t _{0.01}	t _{0.005}
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66	61	1.296	1.671	2.000	2.390	2.659
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	62	1.296	1.671	1.999	2.389	2.659
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	63	1.296	1.670	1.999	2.389	2.658
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	64	1.296	1.670	1.999	2.388	2.657
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	65	1.296	1.670	1.998	2.388	2.657
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	66	1.295	1.670	1.998	2.387	2.656
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	67	1.295	1.670	1.998	2.387	2.655
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	68	1.295	1.670	1.997	2.386	2.655
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	69	1.295	1.669	1.997	2.386	2.654
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	70	1.295	1.669	1.997	2.385	2.653
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	71	1.295	1.669	1.996	2.385	2.653
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	72	1.295	1.669	1.996	2.384	2.652
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	73	1.295	1.669	1.996	2.384	2.651
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	74	1.295	1.668	1.995	2.383	2.651
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	75	1.295	1.668	1.995	2.383	2.650
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	76	1.294	1.668	1.995	2.382	2.649
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	77	1.294	1.668	1.994	2.382	2.649
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	78	1.294	1.668	1.994	2.381	2.648
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	79	1.294	1.668	1.994	2.381	2.647
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.846	80	1.294	1.667	1.993	2.380	2.647
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	81	1.294	1.667	1.993	2.380	2.646
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	82	1.294	1.667	1.993	2.379	2.645
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	83	1.294	1.667	1.992	2.379	2.645
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	84	1.294	1.667	1.992	2.378	2.644
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	85	1.294	1.666	1.992	2.378	2.643
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	86	1.293	1.666	1.991	2.377	2.643
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	87	1.293	1.666	1.991	2.377	2.642
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	88	1.293	1.666	1.991	2.376	2.641
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	89	1.293	1.666	1.990	2.376	2.641
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	90	1.293	1.666	1.990	2.375	2.640
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744	91	1.293	1.665	1.990	2.374	2.639
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738	92	1.293	1.665	1.989	2.374	2.639
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733	93	1.293	1.665	1.989	2.373	2.638
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728	94	1.293	1.665	1.989	2.373	2.637
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724	95	1.293	1.665	1.988	2.372	2.637
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719	96	1.292	1.664	1.988	2.372	2.636
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715	97	1.292	1.664	1.988	2.371	2.635
38	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712	98	1.292	1.664	1.987	2.371	2.635
39	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708	99	1.292	1.664	1.987	2.370	2.634
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704	100	1.292	1.664	1.987	2.370	2.633
41	1.303	1.683	2.020	2.421	2.701	101	1.292	1.663	1.986	2.369	2.633
42	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698	102	1.292	1.663	1.986	2.369	2.632
43	1.302	1.681	2.017	2.416	2.695	103	1.292	1.663	1.986	2.368	2.631
44	1.301	1.680	2.015	2.414	2.692	104	1.292	1.663	1.985	2.368	2.631
45	1.301	1.679	2.014	2.412	2.690	105	1.292	1.663	1.985	2.367	2.630
46	1.300	1.679	2.013	2.410	2.687	106	1.291	1.663	1.985	2.367	2.629
47	1.300	1.678	2.012	2.408	2.685	107	1.291	1.662	1.984	2.366	2.629
48	1.299	1.677	2.011	2.407	2.682	108	1.291	1.662	1.984	2.366	2.628
49	1.299	1.677	2.010	2.405	2.680	109	1.291	1.662	1.984	2.365	2.627
50	1.299	1.676	2.009	2.403	2.678	110	1.291	1.662	1.983	2.365	2.627
51	1.298	1.675	2.008	2.402	2.676	111	1.291	1.662	1.983	2.364	2.626
52	1.298	1.675	2.007	2.400	2.674	112	1.291	1.661	1.983	2.364	2.625
53	1.298	1.674	2.006	2.399	2.672	113	1.291	1.661	1.982	2.363	2.625
54	1.297	1.674	2.005	2.397	2.670	114	1.291	1.661	1.982	2.363	2.624
55	1.297	1.673	2.004	2.396	2.668	115	1.291	1.661	1.982	2.362	2.623
56	1.297	1.673	2.003	2.395	2.667	116	1.290	1.661	1.981	2.362	2.623
57	1.297	1.672	2.002	2.394	2.665	117	1.290	1.661	1.981	2.361	2.622
58	1.296	1.672	2.002	2.392	2.663	118	1.290	1.660	1.981	2.361	2.621
59	1.296	1.671	2.001	2.391	2.662	119	1.290	1.660	1.980	2.360	2.621
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	120	1.290	1.660	1.980	2.360	2.620

Dari "Table of Percentage Points of the t-Distribution." *Biometrika*, Vol. 32, (1941), p. 300. Reproduced by permission of the Biometrika Trustees.

Titik Persentase Distribusi F

Tabel Uji F

$\alpha =$ 0,05	$df_1 = (k-1)$							
	$df_2 = (n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7
1	161.44 8	199,500	215.70 7	224,583	230,162	233.98 6	236,768	238,883
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278

30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399	2,313	2,244
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389	2,303	2,235
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,285	2,217
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364	2,277	2,209
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356	2,270	2,201
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349	2,262	2,194
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342	2,255	2,187
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330	2,243	2,174
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324	2,237	2,168
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318	2,232	2,163
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313	2,226	2,157
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308	2,221	2,152
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304	2,216	2,147
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299	2,212	2,143
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295	2,207	2,138
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290	2,203	2,134
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283	2,195	2,126
52	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	2,279	2,192	2,122
53	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	2,275	2,188	2,119
54	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	2,272	2,185	2,115
55	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	2,269	2,181	2,112
56	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	2,266	2,178	2,109
57	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	2,263	2,175	2,106
58	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	2,260	2,172	2,103
59	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	2,257	2,169	2,100
60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254	2,167	2,097
61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251	2,164	2,094
62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249	2,161	2,092
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246	2,159	2,089
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244	2,156	2,087
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242	2,154	2,084
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239	2,152	2,082

67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237	2,150	2,080
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235	2,148	2,078
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233	2,145	2,076
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213	2,125	2,055
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211	2,123	2,053
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210	2,122	2,052
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209	2,121	2,051
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207	2,119	2,049
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206	2,118	2,048
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205	2,117	2,047
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203	2,115	2,045
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202	2,114	2,044
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200	2,112	2,042
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199	2,111	2,041
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198	2,110	2,040
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197	2,109	2,038
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196	2,108	2,037
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195	2,106	2,036
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194	2,105	2,035
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193	2,104	2,034
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192	2,103	2,033
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191	2,103	2,032

