

# Cek Turnitin5

by Ning Arofah

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

---

**Submission date:** 21-Jul-2025 11:48AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2718283543

**File name:** SKRIPSI\_NING\_CekPLag5.pdf (1.01M)

**Word count:** 8239

**Character count:** 51180

## PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Perkembangan transportasi di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat menyesuaikan kebutuhan masyarakat, khususnya kendaraan transportasi umum. Transportasi umum sangat dibutuhkan oleh masyarakat sebagai sarana mobilitas yang memudahkan dalam bepergian dan beraktivitas sehari-hari (Anisa, 2021). Transportasi yang banyak menjadi pilihan masyarakat untuk bepergian jarak jauh maupun dekat saat ini seperti kereta api, pesawat, kapal laut, travel, bus dan lain sebagainya. Salah satu mode transportasi yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat pada transportasi darat yaitu bus (Pamungkas et al., 2024). Terdapat beberapa macam bus yang dapat menjadi pilihan masyarakat yaitu bus yang hanya melayani trayek dalam kota, bus pariwisata, bus antar kota antar provinsi (AKAP), dan bus antar kota dalam provinsi (AKDP) (Prasetya et al., 2021).

AKAP merupakan suatu layanan moda transportasi yang memiliki peranan penting dalam mobilitas masyarakat di berbagai wilayah. Moda transportasi ini digunakan untuk menghubungkan antar kota antar provinsi, bus AKAP memiliki kontribusi yang besar dalam mewujudkan kelancaran arus transportasi (Syahputra et al., 2023). Masyarakat memiliki beragam pilihan moda transportasi bus dalam melakukan perjalanan jarak jauh untuk menunjang mobilitas. Salah satu transportasi bus yang digunakan adalah bus Antar Kota

Antar Provinsi (AKAP). Beberapa Perusahaan Otobus yang menyediakan layanan AKAP antara lain bus PO Rosalia Indah, bus PO Sinar Jaya, bus PO Murni Jaya, bus PO Agramas, bus PO Tividi, bus PO Handoyo, bus PO Haryanto, bus PO Damri dan bus PO Sumber Alam. Banyaknya pilihan transportasi bus membuat pelanggan bus dapat menentukan pilihan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi dirinya masing-masing (Safitri et al., 2022). Dalam persaingan transportasi ini, kepuasan pelanggan sangat penting diperhatikan untuk menentukan daya saing dan loyalitas pelanggan pada setiap PO bus (Yuni et al., 2023).

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang timbul pada seseorang setelah menggunakan dan merasakan manfaat dari suatu produk atau layanan (Tjiptono, 2012). Kepuasan menjadi sebuah ungkapan perasaan pelanggan telah menikmati suatu produk yang membuat mereka memiliki harapan terhadap produk tersebut yang melebihi harapan mereka (Fuadi, 2021). Meningkatnya kepuasan pelanggan dapat memberikan banyak feedback yang positif, seperti selain melakukan pembelian ulang, pelanggan akan menyarankan produk atau layanan tersebut kepada pihak lain. Menurut Rizky R & Daud (2024) terdapat dua faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas bus.

Kualitas layanan adalah tingkat kebaikan layanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prosedur layanan. Menurut Prasetya et al. (2021) kualitas layanan merupakan suatu tingkat keunggulan yang pelanggan harapkan

dan pengendalian atas tingkat keunggulan yang diberikan untuk memenuhi harapan pelanggan. Memberikan layanan yang memuaskan untuk pelanggan dapat membuat pelanggan lebih loyal dan bisa memberikan rekomendasi kepada orang lain terkait transportasi tersebut (Primasanti et al., 2022). Kualitas layanan bisa dibuktikan dengan sikap ramah dalam melayani penumpang bus, kecekatan, dan tanggap atas keluhan yang disampaikan penumpang bus, dan memberikan perhatian terhadap apa yang dibutuhkan oleh penumpang bus (Rizky R & Daud, 2024).

Bus Trans Metro Deli merupakan sebuah contoh dimana kualitas pelayanan penting diperhatikan dalam kenyataannya fenomena PO Bus Trans Metro Deli memberikan pelayanan seperti sering mengalami mogok pada armada bus saat diperjalanan, pemeliharaan halte yang buruk, dan kartu yang digunakan sebagai alat pembayaran yang hanya dapat diisi di bank dan tempat pembelanjaan tertentu (Adhitya & Hutagalung, 2023). Pendapat lain yang diungkapkan oleh Syafa et al. (2023) bahwa kualitas layanan yang diberikan pada PO Bus Al Mubarak lebih memperhatikan pelanggannya namun kurang cekatan terhadap kendala yang dialami oleh konsumen. Selain itu, pelanggan merasa tidak nyaman terhadap ruang kantor yang disediakan oleh pihak PO Bus Al Mubarak. Dengan hal ini, pihak Perusahaan Otobus harus memperhatikan lagi kinerja karyawannya dan lebih memperhatikan fasilitas yang berhubungan dengan kepuasan konsumen serta lebih meningkatkan kualitas layanan agar dapat secara maksimal memenuhi kepuasan pelanggan bus.

Selain kualitas layanan, faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu fasilitas. Fasilitas merupakan perlengkapan-perengkapan fisik yang diperlukan sebelum adanya jasa yang diberikan kepada pelanggan. Selain itu juga, fasilitas dapat mencakup segala hal yang bisa memudahkan pelanggan memperoleh kepuasan (Utomo & Rianawati, 2021). Menurut Adawia et al. (2020) fasilitas adalah kriteria layanan yang diberikan serta tingginya tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Karena tersedianya fasilitas yang nyaman dan lengkap membuat pelanggan merasa senang dalam pada jasa layanan tersebut. Adapun hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan fasilitas menurut Kotler (2015) yaitu pertimbangan dan perencanaan spasial, perencanaan ruang, perlengkapan atau perabotan, serta tata dan warna cahaya.

Fasilitas layanan yang disediakan oleh transportasi bus tidak hanya pada kenyamanan didalam transportasi bus, namun mencakup berbagai aspek pendukung yang memiliki peran penting untuk menciptakan pengalaman perjalanan yang menyeluruh bagi penumpang bus. Fasilitas-fasilitas tersebut diantaranya tersedianya jalur keberangkatan atau kedatangan yang teratur dan nyaman, ruang tunggu penumpang dan pengantar yang bersih dan tertata, tersedianya area parkir kendaraan yang memadai, serta media informasi yang membantu penumpang bus memperoleh jadwal dan rute perjalanan yang jelas. Selain itu, tersedianya fasilitas layanan yang diberikan oleh perusahaan bus dengan baik, tersedianya loket pembelian tiket yang efisien dan terorganisir, baik secara offline maupun online, dan terdapat jalur evakuasi yang mudah diakses

sangat penting dalam menunjang keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan pelanggan.

Salah satu daerah yang menyediakan layanan bus AKAP yaitu Kota Kutoarjo yang diantaranya <sup>32</sup> PO Rosalia Indah, PO Murni Jaya, PO Sinar Jaya, PO Handoyo, PO Damri dan PO Sumber Alam. Dari beberapa PO Bus tersebut, salah satu Perusahaan Otobus yang cukup dikenal oleh masyarakat Kutoarjo yaitu Bus PO Sumber Alam. Bus PO Sumber Alam merupakan perusahaan transportasi yang sudah cukup lama beroperasi. Bus PO Sumber Alam merupakan perusahaan yang <sup>55</sup> didirikan oleh bapak Yudhi Setyawan Hambali pada tahun <sup>55</sup> 1975. Perusahaan Bus PO Sumber Alam <sup>24</sup> terletak di Jalan Diponegoro 164, Kecamatan Kutoarjo, Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah.

PO Sumber Alam melayani perjalanan berbagai rute khususnya di Pulau Jawa yaitu perjalanan antar kota dalam provinsi (AKDP) maupun perjalanan antar kota antar provinsi (AKAP). Rute perjalanan diantaranya Yogyakarta-Jakarta, Yogyakarta- Tangerang, Purwokerto-Yogyakarta, Purwokerto-Semarang, Magelang- Bekasi, Kutoarjo/Purworejo-Cilacap, Bogor-Yogyakarta, Cilacap-Semarang dan lain sebagainya (Sumberalam.co.id). Menurut informasi yang didapatkan dari pihak manajemen PO Sumber Alam, jumlah armada bus yang disediakan oleh PO Sumber Alam untuk melayani jurusan sebanyak 67 unit.

Menurut sumber dari website sumberalam.co.id, Kualitas layanan Perusahaan Bus PO Sumber Alam mencakup kompetensi dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan, informasi yang diberikan akurat, layanan yang

diberikan secara konsisten sesuai dengan komitmen yang telah ditetapkan, kemampuan petugas dalam merespon serta menangani keluhan pelanggan. Selain itu, untuk memberikan layanan yang baik kepada pelanggan, PO Sumber Alam menghadirkan berbagai jenis layanan kelas transportasi bus untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, mulai dari kelas AC, AC Executive dan AC Executive Pagi. Untuk memudahkan dan memperlancar proses layanan, pelanggan dapat melakukan pemesanan tiket tanpa harus datang langsung keagen tiket, bus PO Sumber Alam karena telah disediakan pemesanan tiket secara online.

Selain berbagai macam jenis layanan, bus PO Sumber Alam juga memberikan beberapa fasilitas kepada pelanggan. Fasilitas tersebut mencakup kenyamanan pada ruang tunggu, tempat parkir kendaraan, media informasi, toilet di dalam armada bus, dan hiburan yang disediakan di dalam bus sehingga dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan Bus Sumber Alam. Hal tersebut membuktikan bahwa sikap pelanggan didasarkan dari objek atau layanan yang diberikan oleh perusahaan. Adapun tabel jumlah pelanggan bus PO Sumber Alam selama 1 tahun terakhir mulai Januari 2024 - Desember 2024.

**51**  
**Tabel 1. 1 Data Jumlah Penumpang Bus PO Sumber Alam**

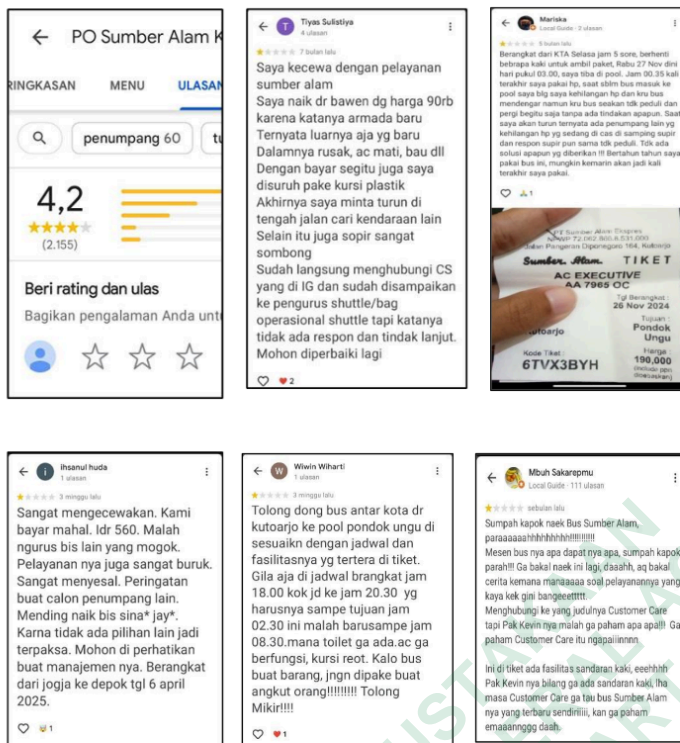
**Periode Januari 2024-Desember 2024**

No	Bulan	Jumlah Penumpang
1	Januari	15,497
2	Februari	14,231
3	Maret	11,536
4	April	28,583
5	Mei	14,931
6	Juni	20,428
7	Juli	19,325
8	Agustus	14,733
9	September	16,205
10	Oktober	13,801
11	November	12,283
12	Desember	19,861
	Total	201,414

Sumber: Manajemen PO Sumber Alam, 2025

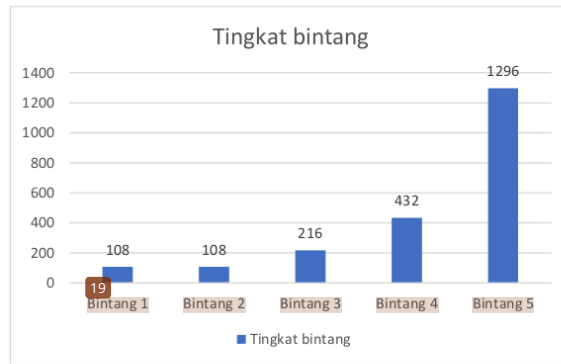
Berikut merupakan data jumlah penumpang Bus PO Sumber Alam. Fluktuasi terjadi karena adanya musim liburan dan tahun baru,

Meskipun PO Sumber Alam memiliki kualitas layanan yang mencakup kompetensi dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan, informasi yang diberikan akurat, layanan yang diberikan secara konsisten sesuai dengan komitmen yang ditetapkan, tetapi masih ditemukan banyak komplain yang masuk pada Google Review PO Sumber Alam diantaranya sebagai berikut.



**Gambar 1. 1 Ulasan Pelanggan**

Berdasarkan beberapa ulasan pelanggan yang didapatkan dari google review dapat disimpulkan bahwa meskipun Bus PO Sumber Alam memiliki rating rata-rata tinggi yaitu 4,2 dengan banyak ulasan 2.160 dari 5 bintang, tidak seluruh pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Berikut merupakan tabel yang memperkirakan jumlah ulasan berdasarkan tampilan grafik.



**Gambar 1. 2 Grafik Tingkat Bintang**

Hasil observasi terhadap tampilan grafik menunjukkan bahwa terdapat sekitar 40% pelanggan yang memberikan bintang dibawah 5. Hal ini menunjukkan adanya pengalaman layanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Di antaranya, terdapat 10% ulasan menunjukkan masuk ke dalam kategori penilaian sedang sebanyak 3 bintang, sedangkan 10% lainnya dari pelanggan yang merasa kurang puas hingga sangat tidak puas dengan 2 bintang dan 1 bintang. Dari persentase tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat aspek layanan dan fasilitas pada PO Sumber Alam yang masih perlu diperbaiki, karena tidak sedikit pelanggan yang memberikan evaluasi dengan kategori puas. Dapat disimpulkan bahwa meskipun mayoritas pelanggan menunjukkan kepuasan, masih terdapat sebagian pelanggan yang belum sepenuhnya puas terhadap kualitas layanan dan fasilitas yang disediakan oleh PO Sumber Alam.

Terdapat beberapa keluhan serius yang muncul dari pelanggan karena kecewa. Komentar diatas menunjukkan bahwa terdapat masalah yang konsisten pada: 1) kualitas layanan pelanggan berupa layanan yang tidak informatif dan tidak solutif, 2) ketidaksesuaian fasilitas dengan deskripsi tiket yang menyebabkan pelanggan merasa tertipu, 3) keterlambatan jadwal yang merusak kepercayaan dan kenyamanan pelanggan, 4) manajemen armada dan komunikasi internal yang lemah. Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut, perusahaan perlu melakukan evaluasi tentang kualitas layanan dan fasilitas mereka karena berpotensi dapat mengganggu kepuasan pelanggan sehingga mengakibatkan turunnya animo pelanggan (Fakhrudin, 2021).

Penelitian ini penting dilakukan karena memiliki urgensi untuk mengevaluasi <sup>43</sup> pengaruh kualitas layanan dan fasilitas pada kepuasan bus PO Sumber Alam karena banyak pelanggan yang merasa tidak puas dan komplain pada *google review*. Berdasarkan uraian di atas, pentingnya penelitian ini yaitu mengingat semakin ketatnya persaingan dalam dunia industri transportasi darat, khususnya pada moda transportasi seperti bus. Pelanggan semakin menuntut untuk diberikan layanan yang nyaman, aman, dan berkualitas sehingga Bus PO Sumber Alam perlu memahami apa saja faktor penting yang mempengaruhi <sup>90</sup> kepuasan pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan juga berperan penting dalam membangun loyalitas dan retensi yang berdampak pada keberlanjutan perusahaan dalam beroperasi.

Kebaharuan penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. 2 Kebaruan Penelitian**

Kebaruan Penelitian		
Aspek	Kebaruan	Diferensiasi dari penelitian sebelumnya
Konteks	Penelitian ini meneliti kepuasan pelanggan Bus PO Sumber Alam di Kota Kutoarjo, Purworejo	Fokus pada pelanggan bus di Kota Bandar Lampung (Rizky R & Daud, 2024), Malang (Syafa et al., 2023), dan Jawa Timur (Prasetya et al., 2021)
Sampel	Pelanggan bus PO Sumber Alam	Pelanggan bus PO Harapan Jaya (Fuadi, 2021), Pelanggan bus PO Al Mubarak (Syafa et al., 2023), Pelanggan bus Damri (Sinaga et al., 2020).
71 Teknik Sampling	59 Penelitian ini menggunakan teknik <i>Purposive Sampling</i>	Penelitian sebelumnya menggunakan teknik pengambilan sampel <i>accidental sampling</i> (Adhitya & Hutagalung, 2023); Prasetya et al., 2021; Sinaga et al., 2020)

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti mengambil judul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Bus PO Sumber Alam”.

## B. Rumusan Masalah

Penelitian ini dilakukan karena ditemukan adanya permasalahan yang terjadi pada Bus PO Sumber Alam. Hal ini didukung dengan ulasan yang terdapat pada google review terhadap kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan. Kesimpulan dari beberapa ulasan tersebut yaitu meskipun Bus PO Sumber Alam sudah menyediakan kualitas dan fasilitas yang baik, namun masih terdapat pelanggan yang kecewa. Terdapat beberapa faktor yang mengakibatkan penurunan animo pelanggan Bus PO Sumber Alam terhadap keluhan serius yang muncul dari pelanggan karena kecewa, diantaranya: 1) kualitas layanan pelanggan berupa layanan yang tidak informatif dan tidak solutif, 2) ketidaksesuaian fasilitas dengan deskripsi tiket yang menyebabkan pelanggan merasa tertipu, 3) keterlambatan jadwal yang merusak kepercayaan dan kenyamanan pelanggan, 4) manajemen armada dan komunikasi internal yang lemah. Menurut *Preceived Value Theory*, kepuasan pelanggan dipengaruhi atas keseluruhan penilaian pelanggan mengenai manfaat pada produk atau layanan atas apa yang mereka terima dan diberikan oleh produk atau layanan tersebut. Maka dari itu, rumusan masalah pada penelitian ini untuk menguji:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Bus PO Sumber Alam?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Bus PO Sumber Alam?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan <sup>1</sup> masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Bus PO Sumber Alam.
2. Untuk menguji pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Bus PO Sumber Alam.

### D. Manfaat Penelitian

#### 1. Teoritis

Melalui penelitian ini, peneliti berhadap mampu memberikan informasi dalam meningkatkan pengetahuan atau pemahaman tentang bagaimana kualitas layanan dan fasilitas. Penelitian ini diharapkan memperoleh hasil yang dapat digunakan sebagai landasan penelitian berikutnya dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada transportasi umum.

#### 2. Praktis

##### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan dan pemahaman untuk peneliti bagaimana kualitas layanan dan fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri transportasi bus.

b. <sup>109</sup> **Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat untuk Perusahaan Bus PO Sumber Alam berupa saran dan masukan dalam aspek layanan dan fasilitas yang perlu dievaluasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga diharapkan bisa berperan dalam membantu manajemen untuk mengambil keputusan dalam melakukan perancangan strategi.

<sup>61</sup> **E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian**

1. Ruang Lingkup

Penelitian ini memiliki fokus pada analisis pengaruh <sup>2</sup> kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi bus PO Sumber Alam. Objek yang dituju dalam penelitian ini yaitu prelanggan atau penumpang yang telah menggunakan layanan bus PO Sumber Alam dengan beberapa rute yang dilalui. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kegiatan penyebaran kuesioner secara onlone dan offline kepada pelanggan yang telah menggunakan jasa bus PO Sumber Alam dengan rentang usia 17-60 tahun.

2. Batasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian terbatas pada <sup>16</sup> analisis pengaruh kualitas dan fasilitas (dua variabel independen) terhadap kepuasan pelanggan bus PO Sumber Alam (satu variabel dependen). Variabel-variabel potensial lainnya seperti harga tiket, loyalitas pelanggan, dan sebagainya tidak dimasukkan

dalam cakupan penelitian ini. Penelitian dibatasi hanya untuk responden yang sudah pernah menggunakan layanan bus PO Sumber Alam, dengan tujuan mendapatkan data yang mencerminkan pengalaman pelanggan secara akurat. Penelitian ini dilaksanakan di area Kabupaten Purworejo dan sekitarnya, sehingga hasil penelitian kemungkinan tidak dapat diterapkan untuk daerah lain.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

**METODE PENELITIAN****A. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *explanatory research*. Metode tersebut dimanfaatkan untuk melakukan pengujian menguji hipotesis guna yang digunakan untuk memperkuat ataupun menolak hipotesis dari hasil penelitian sebelumnya. Menurut Sugiyono (2023) *explanatory research* digunakan untuk menerangkan kedudukan masing-masing variabel dalam penelitian dan memahami keterkaitan serta dampak yang terjadi diantara variabel-variabel tersebut.

Dalam penelitian ini dimensi waktu yang dipakai adalah desain *cross sectional*. Menurut Sugiyono (2023) yang dimaksud dengan desain *cross sectional* adalah penelitian yang memiliki data tertentu dari suatu populasi atau sampel. Dimensi waktu ini digunakan untuk proses mengumpulkan atau mendapat data yang dilakukan hanya satu kali dan pengambilan data dengan melalui penyebaran kuisisioner. Penelitian ini menggunakan unit analisis individu karena yang diteliti merupakan pelanggan Bus PO Sumber Alam. Dalam mengolah data yang sudah didapat oleh peneliti akan menggunakan software SPSS.

## B. Tempat dan Waktu Penelitian

### 1. Tempat Penelitian

Penelitian skripsi ini dilakukan di Perusahaan Bus PO Sumber Alam yang berada di Jalan Diponegoro 164, Kecamatan Kutoarjo, Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah.

### 2. Waktu Penelitian

<sup>12</sup>  
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan					
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1	Pengajuan Judul						
2	Bab I-II						
3	Bab III						
4	Seminar Proposal						
5	Penelitian						
6	Bab IV dan V						
7	Sidang Skripsi						

### <sup>6</sup> C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2023) variabel penelitian adalah karakteristik dari individu yang dapat diukur dengan mempunyai variasi tertentu dengan berbagai bentuk berbentuk telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari agar memperoleh informasi yang selanjutnya dapat disimpulkan. Penelitian ini menggunakan 2

variabel independen (kualitas layanan dan fasilitas) dan 1 variabel dependen (kepuasan pelanggan). Penelitian ini terdiri atas variabel independen dan variabel dependen. Berikut merupakan tabel definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 3. 2 Definisi Variabel Operasional**

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
<b>Kualitas Layanan</b> Kualitas layanan merupakan serangkaian tindakan atau kegiatan yang ditujukan kepada orang lain, dengan sifat yang tidak terlihat dan tidak mengakibatkan kepemilikan atas sesuatu (Fakhrudin, 2021)	<sup>17</sup> 1. <i>Tangible</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiviness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Empathy</i>	Skala Likert 1-5
<b>Fasilitas</b> Fasilitas merupakan alat yang digunakan untuk mencapai tujuan (Kotler, 2015).	<sup>2</sup> 1. Pertimbangan/perencanaan spasial aspek-aspek seperti property, tekstur, warna dan lain-lain 2. Perencanaan ruang unsur 3. Perlengkapan atau perabotan 4. Unsur pendukung seperti tata cahaya dan warna tata cahaya	Skala Likert 1-5
<b>Kepuasan Pelanggan</b> Kepuasan pelanggan merupakan situasi yang ditunjukkan oleh pelanggan ketika mereka menyadari	<sup>48</sup> 1. Kepuasan pelanggan keseluruhan 2. Dimensi kepuasan pelanggan 3. Konfirmasi harapan 4. Minat beli ulang	Skala Likert 1-5

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
bahwa suatu kebutuhan dan keinginan dengan apa yang diharapkan sebelumnya oleh pelanggan (Tjiptono, 2019).	5. Ketersediaan untuk merekomendasikan	

10

#### D. Populasi dan Sample

##### 1. Populasi

Populasi adalah generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis kemudian diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2023). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan bus PO Sumber Alam.

14

##### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2023). Teknik *purposive sampling* digunakan dalam penelitian ini, di mana pemilihan sampel dilakukan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang sudah ditetapkan sebelumnya (Sugiyono, 2023). Sampel pada penelitian ini adalah pelanggan Bus PO Sumber Alam. Kriteria sampel diantaranya:

1. Pernah menggunakan layanan bus PO Sumber Alam lebih dari 1 kali
2. Mengetahui fasilitas layanan bus PO Sumber Alam
3. Rentang usia 17-60 tahun

Penelitian ini menggunakan perhitungan dari Hair et. al. (2019) dalam menentukan jumlah sampel untuk populasi yang tidak dapat diketahui jumlahnya dapat dihitung berdasarkan jumlah indikator yang kemudian dikali 5 sampai 10. Jumlah responden yang diperlukan penelitian ini minimal 140 responden. Penetapan jumlah sampel sebanyak 140 responden ini dianggap representatif dan memenuhi syarat statistic untuk dapat memberikan hasil analisis yang valid dan dapat diandalkan dalam konteks penelitian ini. Rumus penentuan jumlah sampel adalah sebagai berikut.

#### <sup>36</sup> E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis untuk dilakukan pada penelitian, dengan tujuan memperoleh data yang akurat dan sesuai dengan standar yang telah ditentukan (Sugiyono, 2023). <sup>108</sup> Pengumpulan data pada penelitian ini dengan penyebaran kuisioner dalam bentuk *google form* yang akan dibagikan pada pelanggan yang pernah menggunakan layanan PO Sumber Alam secara online dan offline. Responden hanya diperbolehkan memilih satu jawaban dari berbagai pilihan pertanyaan yang paling cocok atas perasaan mereka. Sehingga peneliti dapat memperoleh data, fakta dan informasi dari responden yang telah memberikan jawaban dengan mnegisi kuisioner pada google form tersebut. Penelitian ini menggunakan pengukuran skala likert. Berikut merupakan pengukuran dari pernyataan kuisioner tersebut dengan menggunakan 5 point skala *likert*.

Tabel 3. 3 Keterangan dan Bobot Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

#### F. Teknik Analisis

Dalam penelitian ini, digunakan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) sebagai alat statistik untuk analisis data, dimana SPSS adalah aplikasi dalam komputer yang berfungsi untuk keperluan analisis data. SPSS merupakan program perangkat lunak yang digunakan untuk menyelesaikan bermacam jenis analisis statistik dan menjadi program aplikasi yang efisien dibandingkan dengan aplikasi statistik yang lain. SPSS menjadi salah satu program analisis dengan tingkat kemampuan melakukan analisis statistik tinggi dengan sistem manajemen data yang memiliki lingkungan grafis dan menu-menu yang bersifat deskriptif serta tabel-tabel sederhana sehingga dapat lebih mudah dipahami cara pengoperasiannya (Handayani et al., 2023).

SPSS merupakan metode analisis yang efektif digunakan dalam penelitian karena aplikasi SPSS menyediakan fitur analisis data yang lengkap. SPSS dapat digunakan peneliti untuk mengolah dan menganalisis data kuantitatif yang kemudian akan dilakukan pengujian hipotesis, analisis regresi dan memberikan

hasil penelitian secara objektif (Ghozali, 2021). Dalam proses analisis data dengan berdasarkan pada estimasi, penggunaan SPSS sangat memungkinkan untuk melakukan pengujian teori, sehingga metode ini sesuai untuk digunakan dalam melaksanakan penelitian. Kemudahan fleksibilitas membuat SPSS menjadi alat analisis yang sering digunakan oleh peneliti dalam berbagai bidang, terutama pada penelitian social dan manajemen untuk melakukan pengujian hubungan antar variabel.

#### 4 1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2023) analisis deskriptif merupakan metode statistik yang diterapkan dalam mengkaji data melalui penggambaran atau pendeskripsian data yang sudah dihimpun tanpa tujuan untuk menarik kesimpulan yang bersifat universal atau melakukan generalisasi terhadap populasi atau sampel. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif diterapkan untuk mendeskripsikan karakteristik responden berdasarkan data demografi diantaranya, jenis kelamin, usia, domisili, pekerjaan, pendidikan, dan pendapatan. Setiap variabel pada penelitian akan dianalisis berdasarkan nilai-nilai perhitungan median, mean, dan standar deviasi. Data akan disajikan dalam bentuk tabel, grafik maupun diagram.

#### 2. Uji Instrumen

#### a) Uji Validitas

Uji validitas adalah kesesuaian pada data yang diperoleh dengan keadaan nyata dari objek penelitian (Sugiyono, 2023). Uji validitas dilakukan untuk mengukur kevalidan pada instrument yang digunakan, dengan tujuan untuk memastikan bahwa instrument penelitian tersebut valid. Suatu penelitian dapat dinyatakan valid jika instrument penelitiannya mampu secara akurat mengukur apa yang seharusnya diukur dan berhasil mengumpulkan data yang akurat dari variabel yang akan diteliti (Primasanti et al., 2022). Pengujian validitas dilaksanakan dengan membandingkan nilai R hitung terhadap nilai R tabel pada taraf signifikansi 5%. Suatu pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai R hitung > dari R tabel, dan berlaku sebaliknya.

#### b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah karakteristik dari instrument pengukuran yang mengindikasikan kesesuaian hasil data apabila digunakan berulang kali. Menurut Sugiyono (2023) alat ukur dapat dikatakan reliabel jika mampu menghasilkan data yang konsisten pada saat diaplikasikan beberapa kali pada objek pengukuran yang sama. Uji reliabilitas dilakukan pada pernyataan yang ada dalam kuisisioner dan telah dinyatakan valid. Instrumen dikatakan reliabel jika butir kuisisioner memiliki nilai cronbach's alpha > 0,7

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a) Uji Normalitas

Sebagai pengujian statistik, normalitas bertujuan memeriksa apakah distribusi dari variabel dependen dan independen dalam suatu model regresi bersifat normal atau tidak normal (Ghozali, 2021). Pengujian ini penting dilakukan karena untuk menentukan apakah asumsi normalitas dalam analisis regresi terpenuhi. Model regresi dikatakan baik apabila residual atau eror dari model tersebut berdistribusi normal. Hal tersebut merupakan asumsi yang penting dalam analisis regresi karena menunjukkan bahwa model telah menangkap pola dalam data dengan baik, dan eror yang tersisa hanya berupa acak yang berdistribusi secara normal disekitar nilai nol. Untuk pengujian terhadap distribusi normalitas dilakukan melalui uji <sup>93</sup> *Kolmogorov Smirnov*. Hal ini menyatakan bahwa data memiliki dsitribusi normal apabila nilai signifikan  $>0,05$ . Uji normalitas dilakukan berdasarkan hipotesis berikut.

H0: nilai probability  $> 5\%$ , maka dianggap memiliki distribusi normal

H0: nilai probability  $< 5\%$ , maka dianggap memiliki distribusi tidak normal.

#### b) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk bisa mengetahui apakah ada model regresi menghasilkan ketidaknyamanan pada varian dari residual dalam suatu pengamatan kepada pengamatan yang lain (Ghozali, 2021). Terjadinya uji heteroskedastisitas ketika adanya perbedaan, untuk

mengetahui apakah terdapat heteroskedastisitas yaitu dilihat ketika menganalisis model regresi linear berganda menggunakan uji glejser atau grafik scatterplot, keberadaan pola tertentu pada grafik tersebut maka mengindikasikan bahwa model regresi mengalami gejala heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas terjadi ketika varians dari residual tidak konstan untuk semua nilai independent, yang berarti bahwa asumsi homoskedastisitas dalam analisis regresi telah dilanggar.

c) Uji Mutikolinearitas

<sup>67</sup> Pengujian multikolinearitas dilakukan untuk mendeteksi kuat hubungan linear antara variabel-variabel independen pada model regresi, yang tujuannya untuk mengidentifikasi apakah ada korelasi tinggi antara variabel independent yang digunakan dalam analisis karena pada uji multikolinearitas memiliki variabel yang banyak pada sampel (Ghozali, 2021). Dalam melakukan uji multikolinearitas, hasil analisis didasarkan pada dua parameter utama yaitu ditentukan <sup>13</sup> dengan melihat nilai toleransi dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Model regresi dinyatakan tidak ada multikolinearitas ketika nilai VIF < 10 dan nilai tolerance > 0,1, mengindikasikan hubungan yang normal antar variabel independent. Sebaliknya, <sup>63</sup> jika nilai VIF >10 atau nilai tolerance <0,1, maka dapat dinyatakan bahwa model tersebut terjadi multikoleniarits, yang menunjukkan adanya korelasi tinggi antara varaiabel-variabel bebas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut (Ghozali, 2021) menjelaskan bahwa analisis regresi berganda merupakan teknik statistik yang menggunakan berbagai variabel bebas untuk menganalisis arah dan tingkat pengaruhnya terhadap satu variabel terikat (Y). Metode ini memfasilitasi pengujian hubungan antara beberapa variabel independen (X) dengan satu variabel dependen. Dalam penelitian ini, teknik analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan PO Bus Sumber Alam. Model regresi yang diterapkan dalam penelitian ini bertujuan untuk menghubungkan variabel-variabel tersebut melalui persamaan regresi berganda yang dirumuskan sebagai berikut:

$$\bar{Y} = \alpha + \beta_1 X_1 + \varepsilon$$

$$Y = \alpha + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y= Kepuasan Pelanggan

X1= Kualitas Layanan

X2= Fasilitas

a= Konstanta

b1 b2= Koefisien variabel independent

e= Error

##### 5. Uji Hipotesis

a) Uji T

Pengujian statistik T bertujuan untuk menentukan besarnya pengaruh individual pada variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut Ghozali (2021) menyatakan bahwa uji T digunakan untuk mengidentifikasi tingkat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan prediksi bahwa variabel independen lainnya dalam keadaan konstan. Dalam studi ini, analisis uji T diterapkan untuk mengevaluasi dampak kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Bus PO Sumber Alam. Suatu variabel bebas dinyatakan memiliki pengaruh parsial dan signifikansi terhadap variabel dependen apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05, sebaliknya variabel bebas tidak memiliki pengaruh parsial yang signifikan terhadap variabel terikat jika nilai signifikansi melebihi 0,05.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Deskripsi Data

#### 1. Deskripsi Objek Penelitian

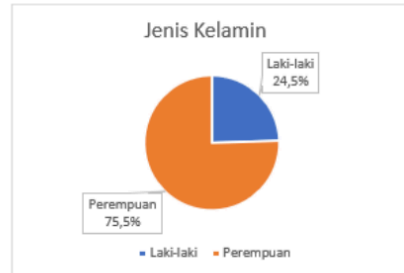
Subjek yang digunakan pada penelitian ini adalah penumpang bus PO Sumber Alam. Penelitian ini melibatkan 151 penumpang yang merupakan penumpang bus PO Sumber Alam pada tahun 2025. Penumpang yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu mereka yang pernah menggunakan lebih dari satu kali, mengetahui layanan bus PO Sumber Alam, dan dengan rentang usia 17-60 tahun. Pemilihan kriteria sampel ini bertujuan untuk memastikan bahwa penumpang memiliki pengalaman dan pemahaman yang komprehensif tentang kualitas layanan dan fasilitas yang ditawarkan, sehingga dapat memberikan penilaian yang objektif dan akurat terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada bus PO Sumber Alam. Pada penelitian ini menyebarkan kuesioner melalui *google form* yang ditujukan kepada pelanggan bus PO Sumber Alam.

#### 2. Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini adalah penumpang bus PO Sumber Alam. Analisis data pada penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dari tanggapan responden pada kuesioner google formulir yang telah disebarluaskan. Hasil dari penelitian ini yaitu 151 responden dapat dikelompokkan berdasarkan karakteristik sebagai berikut:

a. <sup>73</sup> **Jenis Kelamin**

**Gambar 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



Sumber: Diolah Peneliti, 2025

<sup>12</sup> Pada tabel 4.1 mengenai jumlah responden dengan kelompok jenis kelamin, terdapat 37 responden laki-laki (24,5%) dan 114 responden Perempuan (75,5%), sehingga total keseluruhan responden berjumlah 151 orang. Data ini menunjukkan bahwa responden bus PO Sumber Alam didominasi oleh penumpang perempuan

b. **Usia**

<sup>20</sup> **Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	17 Tahun	1	0,7%
2	18 Tahun	6	4%
3	19 Tahun	2	1,3%
4	20 Tahun	9	6%
5	21 Tahun	12	7,95%
6	22 Tahun	31	20,6%
7	23 Tahun	21	13,9%
8	24 Taun	10	6,6%

No	Usia	Jumlah	Persentase
9	25 Tahun	16	6,6%
10	26 Tahun	7	4,6%
11	28 Tahun	3	2,5%
12	29 Tahun	2	1,3%
13	30 Tahun	6	4%
14	31 Tahun	1	0,7%
15	32 Tahun	2	1,3%
16	35 Tahun	1	0,7%
17	36 Tahun	1	0,7%
18	38 Tahun	1	0,7%
19	39 Tahun	2	1,3%
20	43 Tahun	1	0,7%
21	45 Tahun	1	0,7%
22	47 Tahun	1	0,7%
23	50 Tahun	1	0,7%
24	58 Tahun	1	0,7%
25	60 Tahun	4	2,69%

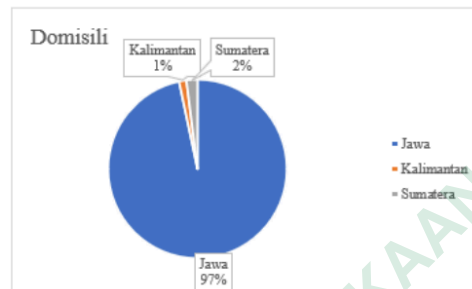
Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada tabel 4.1, jumlah responden berdasarkan usia bahwa responden berusia 17 tahun sebanyak 1 responden (0,7%), usia 18 tahun 6 responden (4%), usia 19 tahun 2 responden (1,3%), usia 20 tahun 9 responden (6%), usia 21 tahun 12 responden (7,95%), usia 22 tahun 31 responden (20,6%), usia 23 tahun 21 responden (13,9%), usia 24 tahun 10 responden (6,6%), usia 25 tahun 16 responden (6,6%), usia 26 tahun 7 responden (4,6%), usia 28 tahun 3 responden (2%), usia 29 tahun 2 responden (1,3%), usia 30 tahun 6 responden (4%), usia 31 tahun 1 responden (0,7%), usia 32 tahun 2 responden (1,39%), usia 35 tahun 1 responden (0,7%), usia 36 tahun 1 responden (0,7%), usia 38 tahun 1 responden (0,7%), usia 39 tahun 2 responden (1,3%),

usia 43 tahun 1 responden (0,7%), usia 45 tahun 1 responden (0,7%), usia 47 tahun 1 responden (0,7%), usia 50 tahun 1 responden (0,7%), usia 58 tahun 1 responden (0,7%), usia 60 tahun 4 responden (2,69%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna bus PO Sumber Alam didominasi oleh konsumen berusia 22 tahun.

c. Domisili

**25**  
**Gambar 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Domisili**



**Sumber: Diolah Peneliti, 2025**

Pada gambar 4.2, jumlah responden berdasarkan domisili menunjukkan bahwa responden berdomisili Jawa 146 responden (96,7%), domisili Kalimantan 2 responden (1,3%), berdomisili Sumatera 3 responden (2%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna bus PO Sumber Alam didominasi oleh penumpang yang berdomisili Jawa.

**d. Pekerjaan**

**Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pegawai Swasta	75	49,7%
2	Mahasiswa	38	25,2%
3	Pegawai Negeri	2	1,3%
4	Ibu Rumah Tangga	11	7,3%
5	Buruh	4	2,07%
6	Wirausaha	4	2,07%
7	Karyawan	3	1,3%
8	Pensiunan	1	0,7%
9	Karyawan Swasta	1	0,7%
10	Karyawab Toko	1	0,7%
11	Owner Coffeline	1	0,7%
12	Staff Administrasi	1	0,7%
13	SPG	1	0,7%
14	Pelajar	1	0,7%
15	Pengangguran	1	0,7%
16	Wiraswasta	1	0,7%
17	Jobseeker	1	0,7%
18	Buruh Pabrik	1	0,7%

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada tabel 4.2, jumlah responden berdasarkan pekerjaan bahwa responden dengan pekerjaan Pegawai swasta 75 responden (49,7%), Mahasiswa 38 responden (25,2%), Pegawai Negeri 2 responden (1,3%), Ibu rumah tangga 11 responden (7,3%), Buruh 4 responden (2,07%), Wirausaha 4 responden (2,07%), Karyawan 3 responden (1,3%), Pensiunan 1 responden (0,7%), Karyawan swasta 1 responden (0,7%), Karyawan toko 1 responden (0,7%), Owner coffeline 1 responden (0,7%), Staff administrasi (0,7%), SPG 1 responden (0,7%), Pelajar 1 responden (0,7%), Pengangguran 1 responden

(0,7%), Wiraswasta 1 responden (0,7%), Jobseeker 1 responden (0,7%), Buruh pabrik 1 responden (0,7%). Hal ini menunjukkan bahwa responden bus PO Sumber Alam didominasi oleh pegawai swasta.

e. Pendidikan

**Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA/Sederajat	98	64,9%
2	Sarjana	38	25,2%
3	SMP/Sederajat	7	4,65%
4	Diploma	6	4%
5	SD/Sederajat	2	1,3%

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada tabel 4.3, jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan bahwa responden dengan pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 98 responden (64,9%). Selanjutnya 38 responden (25,2%) dari jenjang sarjana, 7 responden (4,65) tingkat SMP/Sederajat, 6 responden (4%) diploma dan 2 responden (1,3%) SD/Sederajat. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna bus PO Sumber Alam memiliki tingkat pendidikan akhir SMA/Sederajat.

#### f. Pendapatan

**Gambar 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan**



Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada gambar 4.3, memperlihatkan komposisi responden menurut level penghasilan, dimana segmen dengan income Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000 mencatat angka paling tinggi yaitu 58 orang (38,4%), diikuti segmen berincome < Rp. 1.000.000 dengan 51 orang (33,8%), dan segmen berincome Rp 1.000.000- Rp 3.000.000 sejumlah 42 orang (27,8%). Hasil ini menggambarkan bahwa pelanggan layanan bus Sumber Alam sebagian besar terdiri dari masyarakat yang memiliki penghasilan dalam kisaran Rp 3.000.000- Rp 5.000.000.

#### g. Screening

**Tabel 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Screening**

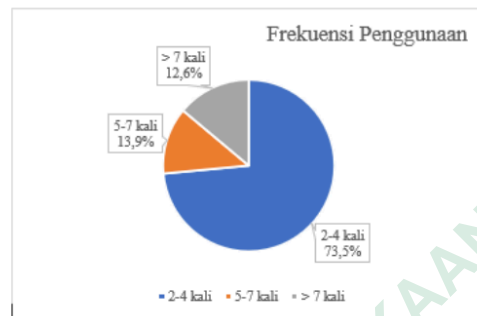
No	Screening	Jumlah	Persentase
1	Pernah menggunakan Bus PO Sumber Alam	151	100%

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

<sup>17</sup> Pada tabel 4.4, distribusi responden berdasarkan screening menunjukkan bahwa seluruh responden dengan jumlah 151 (100%) menjawab Ya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa seluruh responden telah memiliki pengalaman menggunakan bus PO Sumber Alam.

#### h. Frekuensi Penggunaan

<sup>25</sup> **Gambar 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan**



**Sumber: Diolah Peneliti, 2025**

<sup>115</sup> Pada gambar 4.4, jumlah responden berdasarkan frekuensi penggunaan menunjukkan bahwa responden dengan frekuensi penggunaan 2-4 kali sebanyak 111 responden (73,5%), penggunaan >7 kali sebanyak 21 responden (13,9%), dan penggunaan 5-7 kali 19 responden (12,6%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna bus PO Sumber Alam didominasi oleh responden dengan frekuensi penggunaan 2- 4 kali.

### 3. Deskripsi Variabel Independen (X) dan Variabel Dependen (Y)

Sebelum melanjutkan analisis lebih mendalam terhadap hasil uji regresi sederhana dan pengujian hipotesis, temuan penelitian yang berkaitan dengan tanggapan yang diberikan responden terhadap pernyataan tersebut maka kemudian akan disajikan. Penelitian ini menggunakan skala likert 1-5 sebagai berikut.

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan pada setiap variabel. Setiap item diukur menggunakan skala likert 1-5, dimana skor tinggi menunjukkan persepsi yang lebih positif dari responden. Berikut ini adalah hasil perhitungan nilai rata-rata (mean) dan standar deviasi dari setiap variabel.

**Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Item Pertanyaan X1**

No	Item Pertanyaan	N	Mean	Std. Deviation
KL1	Perusahaan PO Sumber Alam menyediakan armada bus dengan kualitas yang baik	151	3.87	0.533
KL2	Perusahaan PO Sumber Alam menyediakan pelayanan yang nyaman	151	3.79	0.584
KL3	Perusahaan PO Sumber Alam menyediakan lebih dari satu armada	151	4.66	0.552
KL4	Pemilik Perusahaan PO Sumber Alam menyediakan toilet yang bersih di dalam Bus	151	3.40	0.623
KL5	Perusahaan PO Sumber Alam menyediakan sarana ibadah untuk umat muslim	151	4.52	0.738
KL6	Perusahaan PO Sumber Alam menyediakan karyawan yang handal	151	3.58	0.581
KL7	Perusahaan PO Sumber Alam handal dalam menyediakan sarana transportasi	151	4.01	0.503
KL8	Jasa transportasi Perusahaan PO Sumber Alam memiliki berbagai rekan kerja untuk memuaskan pelanggan	151	3.62	0.597
KL9	Pelanggan Perusahaan PO Sumber Alam dapat memilih tempat duduk sesuai keinginan	151	4.21	0.803
KL10	Karyawan Perusahaan PO Sumber Alam handal dalam melayani pelanggan	151	3.63	0.596
KL11	Mudah untuk pemesanan tiket secara online maupun offline	151	4.06	0.420
KL12	Pemilik perusahaan cepat tanggap dalam menangani masalah pelanggan	151	3.34	0.554

No	Item Pertanyaan	N	Mean	Std. Deviation
KL13	Karyawan selalu menawarkan minuman yang menjadi andalan di Perusahaan PO Sumber Alam	151	3.89	0.638
KL14	Pemilik Perusahaan PO Sumber Alam menjamin busnya aman dikendarai	151	3.84	0.555
KL15	Perusahaan menjamin penggantian Perusahaan PO Sumber Alam yang kurang sesuai dengan pesanan pelanggan	151	3.58	0.594
KL16	Pemilik Perusahaan PO Sumber Alam menjamin keamanan pelanggan yang berkunjung	151	3.87	0.507
KL17	Pemilik Perusahaan PO Sumber Alam menjamin kemudahan dalam melakukan pemesanan	151	4.05	0.473
KL18	Pemilik Perusahaan PO Sumber Alam menjamin kualitas bus	151	3.89	0.484
KL19	Saya percaya terhadap jaminan yang diberikan oleh PT Sumber Alam	151	3.73	0.565
KL20	Karyawan langsung menyambut setiap pelanggan yang datang	151	3.31	0.602
KL21	Karyawan sigap dalam menangani keluhan dan komentar pelanggan	151	3.42	0.593

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada tabel 4.6, terdapat hasil statistik deskriptif terhadap 21 item pertanyaan variabel kualitas layanan, secara umum pelanggan menilai bahwa layanan PO Sumber Alam sudah cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata sebagian besar item diatas 3,50 dengan skor tertinggi pada item pertanyaan penyediaan armada lebih dari satu (4,66), sarana ibadah (4,52) dan kemudahan pemesanan tiket (4,05). Namun masih terdapat aspek layanan yang dinilai masih rendah oleh pelanggan, seperti kurangnya sambutan dari karyawan saat pelanggan datang (KL20, rata-rata 3,31), lambatnya tanggapan perusahaan terhadap keluhan pelanggan (KL12, rata-rata 3,34),

kurang sigapnya karyawan dalam menangani masalah (KL21, rata-rata 3,42), serta kebersihan toilet dalam bus (KL 4, rata-rata 3,40). Oleh karena itu, PO Sumber alam perlu meningkatkan kualitas layanan terutama pada item yang memiliki nilai rendah.

**Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Item Pertanyaan X2**

No	Item Pertanyaan	N	Mean	Std. Deviation
FS1	Fasilitas jalur keberangkatan kendaraan, jalur kedatangan kendaraan luas, bersih, dan nyaman	151	3.85	0.509
FS2	Fasilitas tempat parkir kendaraan yang disediakan luas	151	4.20	0.611
FS3	Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup bersih dan sejuk	151	3.44	0.572
FS4	Fasilitas penggunaan teknologi yang disediakan membantu pengunjung	151	3.56	0.617
FS5	Fasilitas pengawasan keselamatan pada armada baik	151	3.77	0.556
FS6	Fasilitas tempat berkumpul darurat luas dan aman	151	4.29	0.639
FS7	Fasilitas jalur evakuasi bencana dalam terminal membantu pengunjung	151	3.62	0.620
FS8	Fasilitas ruang tunggu penumpang, pengantar dan/atau penjemput yang disediakan luas, bersih, dan nyaman	151	3.89	0.617
FS9	Fasilitas ruang tunggu keberangkatan luas, bersih, dan nyaman	151	3.97	0.642
FS10	Fasilitas ruang pembelian tiket tertata, mudah dijangkau dan nyaman.	151	4.16	0.578
FS11	Terdapat beberapa loket yang membantu melayani penumpang dengan cepat	151	3.64	0.678
FS12	Fasilitas jalur kedatangan penumpang bersih, dan nyaman	151	3.85	0.486

No	Item Pertanyaan	N	Mean	Std. Deviation
FS13	Fasilitas perlengkapan jalan jelas, tertata dan rapi	151	3.79	0.508
FS14	Fasilitas media informasi jelas dan akurat	151	3.64	0.571
FS15	Fasilitas terminal bagi pengemudi baik	151	3.96	0.430
FS16	Fasilitas pelayanan dari perusahaan bus ramah	151	3.73	0.541
FS17	Fasilitas outlet pembelian tiket secara online tersedia dengan baik	151	3.86	0.490
FS18	Fasilitas pusat informasi jelas dan akurat	151	3.68	0.548
FS19	Fasilitas papan perambuan dalam terminal jelas dan akurat	151	3.43	0.583
FS20	Fasilitas papan pengumuman membantu memudahkan pengunjung	151	3.57	0.627

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada tabel 4.7, hasil statistik deskriptif variabel fasilitas yang terdiri dari 20 item pertanyaan, dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang disediakan PO Sumber Alam dinilai cukup baik oleh pelanggan. Fasilitas dengan penilaian tertinggi meliputi ruang berkumpul darurat (4,29), area parkir kendaraan luas (4,20) dan ruang pembelian tiket (4,16). Namun, beberapa fasilitas seperti papan perambuan (3,43), pengelolaan lingkungan hidup bersih dan sejuk (3,44), serta papan pengumuman terdapat nilai rendah (3,57). Kekurangan ini terutama berkaitan dengan informasi dan navigasi di terminal. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan fasilitas informasi, kebersihan lingkungan, dan sistem penunjang lainnya untuk meningkatkan kenyamanan kepuasan pelanggan

Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Item Pertanyaan Y<sup>15</sup>

No	Item Pertanyaan	N	Mean	Std. Deviation
KP1	Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan Perusahaan PO Sumber Alam	151	3.85	0.522
KP2	Saya puas dengan kenyamanan tempat duduk	151	3.96	0.662
KP3	Saya puas dengan kualitas jasa yang diberikan	151	3.64	0.593
KP4	Saya merasa puas terhadap harga jasa bus	151	4.21	0.639
KP5	Kecepatan pelayanan menjadi kepuasan tersendiri bagi saya	151	4.11	0.531
KP6	Variasi harga tiket pada PO Sumber Alam cukup lengkap	151	4.47	0.671
KP7	Terdapat bonus atau potongan harga saat membeli tiket lebih dari satu orang	151	3.17	0.687
KP8	Tersedia banyak loket di Perusahaan PO Sumber Alam	151	3.52	0.710
KP9	Saya merasa puas dengan pelayanan yang cepat dan tepat yang di berikan Jasa Bus PO Sumber Alam	151	3.88	0.489
KP10	Saya merasa puas dengan keramahan dan kesopanan yang dimiliki petugas Bus PO Sumber Alam	151	3.75	0.58
KP11	Saya merasa puas dengan fasilitas (Bus,kursi, pegangan, halte) yang di sediakan oleh jasa Bus Sumber Alam	151	3.84	0.449

No	Item Pertanyaan	N	Mean	Std. Deviation
KP12	Saya merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki oleh petugas bus	151	3.85	0.509
KP13	Perusahaan memberikan jaminan kerusakan atau ganti rugi jika barang hilang	151	3.25	0.621
KP14	Saya puas, jadwal keberangkatan bus yang ontime	151	3.99	0.753
KP15	Saya puas, proses pembelian tiket yang cepat	151	4.17	0.651
KP16	Saya puas, PO Bus menyediakan informasi keberangkatan yang tepat	151	3.89	0.518
KP17	Saya puas dengan ketepatan waktu tiba yang sesuai dengan jadwal, maka saya akan membeli ulang.	151	3.70	0.671
KP18	Saya merasa puas dengan keamanan, kenyamanan, dan kebersihan Bus PO Sumber Alam, maka saya akan merekomendasikan kepada orang lain	151	3.85	0.619

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada tabel 4.8, hasil statistik deskriptif variabel kepuasan pelanggan bahwa secara umum pelanggan merasa puas terhadap layanan PO Sumber Alam, terutama pada aspek variasi harga tiket (4,47), proses pembelian tiket yang cepat (4,17) dan harga bus yang dianggap sesuai (4,21). Namun, beberapa aspek masih dinilai rendah, seperti tidak adanya potongan harga atau bonus pada pembelian lebih dari satu tiket (3,17) dan kurangnya jaminan atas kehilangan barang (3,25). Hal tersebut perusahaan perlu meningkatkan layanan dan hal pemberian kompensasi, perlindungan barang untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

28

## B. Analisis Data

### 1. Uji Instrumen

#### a. Uji Validitas

Pengujian validitas bertujuan mengevaluasi kelayakan instrumen pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner. Suatu instrumen penelitian dapat dianggap valid jika hasil pengujian memperlihatkan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan nilai signifikansi di bawah 0,05. R Tabel dapat diperoleh dari r table dengan tingkat signifikansi 5%, sedangkan  $r$  hitung dapat diperoleh dari tabel *pearson correlation*.

Tabel 4. 8 Uji Validitas X1

Variabel	Item Soal	r hitung	r tabel	Nilai Sig.	Alpha 5%	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	KL1	0,459	0,1598	0,001	0,05	Valid
	KL2	0,544		0,001		Valid
	KL3	0,420		0,001		Valid
	KL4	0,473		0,001		Valid
	KL5	0,508		0,001		Valid
	KL6	0,438		0,001		Valid
	KL7	0,423		0,001		Valid
	KL8	0,443		0,001		Valid
	KL9	0,331		0,001		Valid
	KL10	0,550		0,001		Valid
	KL11	0,493		0,001		Valid
	KL12	0,330		0,001		Valid
	KL13	0,622		0,001		Valid
	KL14	0,617		0,001		Valid
	KL15	0,501		0,001		Valid
	KL16	0,619		0,001		Valid
	KL17	0,519		0,001		Valid
	KL18	0,652		0,001		Valid
	KL19	0,503		0,001		Valid
	KL20	0,322		0,001		Valid
	KL21	0,573		0,001		Valid

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

<sup>30</sup> Berdasarkan tabel 4.9, hasil dari uji validitas terhadap 21 item pertanyaan pada variabel Kualitas Layanan (X1) <sup>9</sup> menunjukkan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,1598) dan memiliki nilai Signifikansi sebesar  $0,001 <$   $0,05$ . Dengan demikian, seluruh butir pertanyaan <sup>7</sup> dalam penelitian ini dinyatakan valid dan sesuai untuk digunakan sebagai alat ukur instrumen penelitian.

**Tabel 4. 9 Uji Validitas Fasilitas**

Variabel	Item Soal	r hitung	r tabel	Nilai Sig.	Alpha 5%	Keterangan
Fasilitas (X2)	FS1	0,678	0,1598	0,001	0,05	Valid
	FS2	0,475		0,001		Valid
	FS3	0,449		0,001		Valid
	FS4	0,556		0,001		Valid
	FS5	0,632		0,001		Valid
	FS6	0,577		0,001		Valid
	FS7	0,415		0,001		Valid
	FS8	0,533		0,001		Valid
	FS9	0,641		0,001		Valid
	FS10	0,596		0,001		Valid
	FS11	0,434		0,001		Valid
	FS12	0,628		0,001		Valid
	FS13	0,632		0,001		Valid
	FS14	0,481		0,001		Valid
	FS15	0,542		0,001		Valid
	FS16	0,483		0,001		Valid
	FS17	0,595		0,001		Valid
	FS18	0,543		0,001		Valid
	FS19	0,362		0,001		Valid
	FS20	0,361		0,001		Valid

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

<sup>30</sup> Pada tabel 4.10, hasil dari uji validitas terhadap 20 item pertanyaan pada variabel Fasilitas (X2) <sup>9</sup> menunjukkan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,1598) dan memiliki nilai Signifikansi sebesar  $0,001 <$   $0,05$ . Dengan demikian,

seluruh butir pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan sesuai untuk digunakan sebagai alat ukur instrumen penelitian.

**Tabel 4. 10 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan**

Variabel	Item Soal	r hitung	r tabel	Nilai Sig.	Alpha 5%	Keterangan
Kepuasan Pelanggan	KP1	0,676		0,001		Valid
	KP2	0,694		0,001		Valid
	KP3	0,600		0,001		Valid
	KP4	0,434		0,001		Valid
	KP5	0,436		0,001		Valid
	KP6	0,481		0,001		Valid
	KP7	0,387		0,001		Valid
	KP8	0,408		0,001		Valid
	KP9	0,694		0,001		Valid
	KP10	0,613		0,001		Valid
	KP11	0,578		0,001		Valid
	KP12	0,668		0,001		Valid
	KP13	0,401		0,001		Valid
	KP14	0,489		0,001		Valid
	KP15	0,559		0,001		Valid
	KP16	0,484		0,001		Valid
	KP17	0,465		0,001		Valid
	KP18	0,565		0,001		Valid

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada tabel 4.11, hasil dari uji validitas terhadap 18 item pertanyaan pada variabel Kepuasan Pelanggan (Y) menunjukkan nilai r hitung > r tabel (0,1598) dan memiliki nilai Signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Dengan demikian, seluruh butir pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan sesuai untuk digunakan sebagai alat ukur instrumen penelitian.

## b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengukur tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur suatu variabel. Reliabilitas instrumen dapat diketahui melalui nilai Cronbach Alpha. Item penelitian dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach Alpha > 0,07, sebaliknya instrumen dianggap tidak reliabel jika nilai Cronbach Alpha < 0,07.

**Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas**

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.948	59

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada tabel 4.12, hasil uji reliabilitas, dari pertanyaan dengan jumlah 59 dari 2 variabel independent dan 1 variabel dependen diketahui memiliki nilai *Cronbach's Alpha* 0,951 > 0,07 artinya seluruh item memiliki konsistensi internal yang tinggi. Maka dapat disimpulkan seluruh butir pertanyaan reliabel dan layak digunakan.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah sebaran data variabel terikat dan variabel bebas dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2021). menentukan apakah asumsi

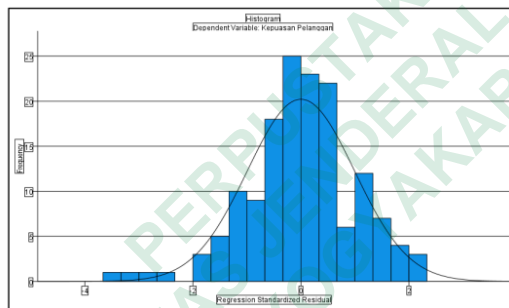
normalitas dalam analisis regresi terpenuhi. Untuk pengujian terhadap distribusi normalitas dilakukan melalui uji *Kolmogorov Smirnov*. Hal ini data dapat dikatakan memiliki dsitribusi normal apabila nilai signifikan  $>0,05$ .

**Tabel 4. 12 Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	515
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>	.074
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup> Sig	.080

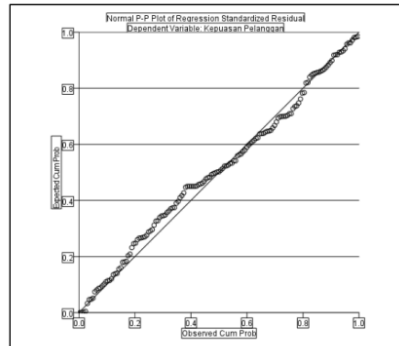
Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada tabel 4.13, hasil uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai Asymp. Sig. 0,074 dan nilai *Monte Carlo* Sig. (2-tailed) 0,080 yang mana kedua hasil tersebut  $> 0,05$ . Demikian dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.



**Gambar 4. 5 Grafik Histogram**  
Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada gambar 4.5, grafik menunjukkan bentuk kurva lonceng dengan puncak kurva berada ditengan nilai residual 0 dan penyebaran data tidak menunjukkan condong ke kiri atau ke kanan. Maka dapat disimpulkan bahwa grafik histogram dalam penelitian ini berdistribusi normal.



**Gambar 4. 6 Grafik P-Plot**

Sumber: Diolah Peneliti,2025

Gambar 4.6, memperlihatkan bahwa residual pada model regresi memiliki distribusi normal, karena sebaran titik-titik berada di sekitar garis diagonal dan mengikuti arahnya. Hal ini mengindikasikan bahwa asumsi normalitas dalam model regresi telah terpenuhi.

### b. Uji Multikoleniaritas

Pengujian multikoleniaritas bertujuan untuk mendeteksi terdapat hubungan linear yang kuat antar variabel-variabel independen pada model regresi, serta untuk mengidentifikasi apakah memiliki korelasi tinggi antara variabel independent yang digunakan dalam analisis karena pada uji multikoleniaritas memiliki variabel yang banyak pada sampel (Ghozali, 2021). Jika tidak terjadi hubungan antara variabel independen maka model regresi dikatakan baik. Adanya multikoleniaritas atau tidak dapat dilihat dari nilai  $VIF > 10$  dan nilai  $tolerance < 0,1$  yang artinya terjadi multikoleniaritas, tetapi apabila  $VIF < 10$  dan nilai  $tolerance > 0,1$  maka tidak terjadi multikoleniaritas.

**Tabel 4. 13 Uji Multikoleniaritas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Costan)		
	Kualitas Layanan	.364	2.745
	Fasilitas	.364	2.745

Dependent Variabel: Kepuasan pelanggan

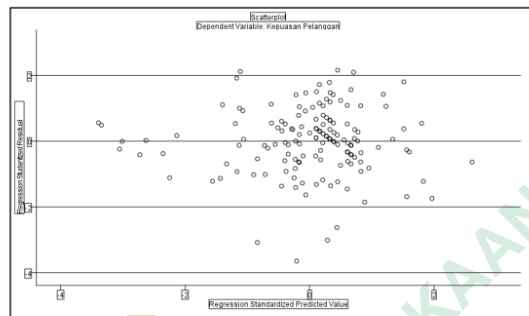
**Sumber: Diolah Peneliti, 2025**

Pada table 4.14, hasil uji multikoleniaritas kedua variabel independen yaitu kualitas layanan dan fasilitas menunjukkan nilai  $tolerance$  masing-masing sebesar 0.364 ( $> 0.1$ ) dan nilai VIF sebesar 2.745 ( $< 10$ ). Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa tidak terdapat

gejala **multikolinearitas** pada variabel-variabel independen pada penelitian ini.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan **varian residual** antar observasi dalam model regresi (Ghozali, 2021). Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan grafik *scatterplot*, maka model regresi bebas dari heteroskedastisitas.



Gambar 4. 7 Uji Scatterplot Heteroskedastisitas

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan gambar 4.7 menunjukkan bahwa titik-titik data tersebar secara random tanpa ada bentuk pola yang spesifik dan terdistribusi merata di atas maupun di bawah nilai 0 pada sumbu Y. Kondisi ini mengindikasikan bahwa model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisitas.

Tabel 4. 14 Uji Glejser

Coefficients <sup>a</sup>		
Model		Sig.
1	(Constan)	.901
	Kualitas Layanan	.338
	Fasilitas	.639

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada tabel 4.15 pada hasil uji glejser menunjukkan bahwa masing-masing variabel yaitu kualitas layanan memiliki nilai signifikansi 0.338 > 0,05 dan variabel fasilitas memiliki nilai signifikansi 0.693 > 0,05. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga memenuhi asumsi klasik regresi linear terkait kesamaan varian residual.

### 3. Pengujian Hipotesis

#### a. Uji Hipotesis Secara Parsial (t)

Dalam penelitian ini, model analisis regresi linier berganda akan digunakan untuk menilai uji hipotesis, dengan tujuan untuk memastikan bagaimana variabel independent mempengaruhi variabel dependen. Suatu variabel independen dinyatakan memiliki pengaruh individual yang signifikan terhadap variabel dependen apabila nilai signifikansi < 0,05 atau t hitung > t tabel, sebaliknya variabel bebas tidak memiliki pengaruh individual yang signifikan terhadap variabel terikat jika nilai signifikansi > 0,05. Nilai t hitung, nilai Sig, dan nilai koefisien regresi (Beta) diperiksa

dalam pengujian ini. Berikut merupakan temuan lengkap dari uji hipotesis parsial:

**Tabel 4. 15 Uji Hipotesis Parsial**

No	Hipotesis	$\beta$ (Beta)	Uji t	Sig.	Keputusan
1	Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	0.269	3.529	<.001	Diterima
2	Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	0.569	7.388	<.001	Diterima

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 4.16 hasil yang diperoleh uji hipotesis sebagai berikut:

1. Kualitas layanan memperoleh t hitung 3.529 > t tabel 1.976 dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , menunjukkan pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (H1 diterima).
  2. Fasilitas memperoleh t hitung 7.388 > t tabel 1.976 dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , menunjukkan pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (H2 diterima).
- b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian ini bertujuan untuk menentukan tingkat kontribusi pengaruh yang diberikan variabel independen kepada variabel dependen.

Acuan penilaian dalam pengujian koefisien determinasi dapat dilihat berdasarkan nilai Adjusted R Square.

**Tabel 4. 16 Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary <sup>b</sup>		
Model	R Square	Adjusted R Square
1	.688	.664

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada tabel 4.17, nilai Adjusted R Square mencapai 0,664. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan fasilitas secara simultan mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan sebesar 66,4%, sementara 33,6% sisanya dijelaskan oleh faktor diluar yang tidak diteliti pada penelitian ini.

### C. Pembahasan

Penelitian ini berjudul Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Bus PO Sumber Alam. Penelitian yang telah dilakukan menggunakan kuesioner dan disebarakan kepada responden untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor seperti kualitas layanan dan fasilitas pada pengguna bus PO Sumber Alam. Data diolah menggunakan aplikasi SPSS 27. Berikut pembahasannya:

#### 1. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

##### Perusahaan Bus PO Sumber Alam

Berdasarkan pengujian hipotesis yaitu uji parsial yang diperoleh hasil bahwa variabel kualitas layanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan

pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $3.529 >$   $1.976$ ). Diperoleh nilai signifikansi  $<$   $0,001$  yang berada di bawah ambang batas  $0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) memberikan pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y). Demikian dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis pertama (H1) diterima.

Hasil penelitian diatas hasil dari teori Widyaningrum (2020) yang menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan tingkat mutu dari suatu layanan yang diberikan oleh individu ataupun lembaga yang mampu menciptakan persepsi bagi pengguna jasa tersebut. Dalam konteks ini kualitas layanan yang disediakan mencakup aspek seperti keandalan karyawan, kecepatan waktu keberangkatan dan kedatangan bus, kecepatan penanganan keluhan, serta kemampuan staff dalam terhadap layanan yang memberikan kepuasan pelanggan. Adanya kualitas layanan sebagai bentuk layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan memuaskan dan dapat dinilai oleh seseorang kepada orang lain (Sulistiyawati, 2015). Ketika pelanggan memperoleh layanan yang sesuai dengan ekspektasi mereka, maka pelanggan merasa mendapatkan manfaat yang tinggi dalam menciptakan kepuasan begitupun sebaliknya (Primasanti et al., 2022).

Dalam konteks teori yang dikemukakan oleh Zeithmal (1988) yaitu *perceived value* bahwa kualitas layanan menjadi faktor utama dalam

membentuk persepsi nilai <sup>121</sup> pelanggan yang dapat menciptakan loyalitas <sup>53</sup> pelanggan. Penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yuni et al. (2023) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan transportasi bus. Temuan dalam penelitian ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya oleh Adhitya & Hutagalung (2023), yang <sup>66</sup> menyatakan bahwa kualitas layanan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat menjaga dan meningkatkan kualitas layanan melalui pengawasan terhadap pelaksanaan layanan.

## 2. Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan

### Bus Sumber Alam

Berdasarkan pengujian hipotesis yaitu melalui uji parsial (uji t), terbukti bahwa fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian menunjukkan t hitung (7.388) > <sup>42</sup> t tabel (1.976) dengan tingkat signifikansi < 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Temuan ini membuktikan bahwa fasilitas memberikan pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y), sehingga H2 dinyatakan diterima <sup>33</sup>

Hasil penelitian diatas sesuai dengan teori Utomo & Rianawati (2021) yang mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa fasilitas yang memadai dan nyaman merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Selain itu Adawia et al. (2020) menegaskan bahwa fasilitas yang lengkap dan baik akan meningkatkann

pesepsi pelanggan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Fasilitas yang baik tidak hanya meningkatkan kenyamanan selama perjalanan, tetapi juga memberikan nilai tambah yang membuat pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan. Dalam konteks ini fasilitas yang disediakan oleh perusahaan mencakup kenyamanan ruang tunggu, tempat parkir kendaraan, media informasi, toilet yang disediakan dalam bus, dan hiburan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan bus PO Sumber Alam.

Temuan ini juga sesuai dengan teori *Perceived Value* oleh (Zeithmal, Valerie, 1988) yang menyatakan bahwa kepuasan timbul ketika pelanggan merasa nilai manfaat yang mereka dapatkan lebih besar daripada biaya atau pengorbanan yang mereka keluarkan. Fasilitas yang semakin lengkap dan modern dari Perusahaan Bus PO Sumber Alam akan membuat semakin besar manfaat yang dirasakan oleh pelanggan, maka semakin tinggi pula nilainya. Adanya fasilitas yang disediakan perusahaan sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka hal tersebut menjadi faktor dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan dapat menjadi dorongan kepada pelanggan untuk kembali menggunakan jasa perusahaan bus tersebut (Prasetya et al., 2021).

Penelitian ini konsisten dengan hasil studi terdahulu oleh Syafa et al. (2023) yang menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini diperkuat oleh hasil penelitian Prasetya et al. (2021) menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pendapat lain yang diungkapkan oleh

Primasanti et al. (2022) bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Demikian bahwa fasilitas menjadi peran yang sangat penting untuk menunjang kenyamanan dan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi Perusahaan Bus PO Sumber Alam.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## <sup>4</sup> BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yang melibatkan 151 responden pelanggan bus PO Sumber Alam, dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin bagus kualitas layanan dan fasilitas yang dirasakan oleh pelanggan, maka akan tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh Perusahaan Bus PO Sumber Alam

Penelitian ini sesuai dengan teori *Perceived Value* oleh Zeithmal (1988) yang menyatakan bahwa kepuasan timbul ketika pelanggan merasa nilai manfaat yang mereka dapatkan lebih besar daripada biaya atau pengorbanan yang mereka keluarkan. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelanggan menilai layanan bus PO Sumber Alam tidak hanya dari aspek kualitas layanan langsung seperti keandalan karyawan, ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, kecepatan penanganan keluhan, serta kemampuan staf dalam memberikan pelayanan, tetapi ketersediaan dan kenyamanan fasilitas penunjang. Fasilitas seperti ruang tunggu, tempat parkir kendaraan, media informasi, dan toilet di dalam armada bus yang ikut serta dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

## **B. Saran**

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, peneliti memberikan sejumlah saran yang diharapkan berguna sebagai berikut:

### 1. Teoritis

#### a. Pengembangan Variabel Lain

Penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk menambahkan variabel lain seperti harga tiket, loyalitas pelanggan, persepsi nilai, citra merek agar dapat memberikan gambaran lebih menyeluruh mengenai elemen-elemen yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Karena pada hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa terdapat 33,6% variasi <sup>110</sup>kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh faktor diluar kualitas layanan dan fasilitas.

#### b. Penerapan teori tambahan selain *Perceived Value*

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji teori-teori pelengkap seperti *Expectation Confirmation Theory* (ECT) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk melihat evaluative lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

### 2. Praktis

#### a. Bagi Perusahaan

- Perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dari segi peningkatan sikap ramah, kedisiplinan, dan kecekatan dalam menangani keluhan pelanggan. Hasil penelitian uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa besar koefisien variabel kualitas layanan sebesar

0.269, nilai tersebut lebih kecil dibandingkan dengan variabel fasilitas. Maka perusahaan disarankan untuk memprioritaskan peningkatan kualitas layanan.

- Perusahaan diharapkan dapat meningkatkan standar kualitas layanan terutama pada item yang dinilai masih kurang oleh pelanggan seperti respon karyawan dalam menyambut karyawan (3,31), kecepatan menangani masalah (3,34) dan kesigapan dalam menanggapi keluhan (3,42). Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk meningkatkan kompetensi karyawan melalui pelatihan secara berkala, menetapkan standar pelayanan (SOP) yang jelas, serta menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses oleh pelanggan agar keluhan dapat ditangani dengan cepat dan tepat.

- Perusahaan diharapkan dapat mengoptimalkan fasilitas terutama pada fasilitas dengan nilai rata-rata rendah seperti papan perambuan (3,43), pengelolaan lingkungan hidup bersih dan sejuk (3,44), serta papan pengumuman terdapat nilai rendah (3,57). Untuk itu perusahaan perlu memperbarui dan memperjelas papan informasi untuk memudahkan pelanggan memahami alur dengan nyaman. Selain itu juga perusahaan perlu meningkatkan kebersihan dan kenyamanan lingkungan terminal dengan jadwal pembersihan yang rutin dan penataan lingkungan yang lebih sejuk.

<sup>102</sup>  
b. Bagi Peneliti Selanjutnya

- Peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode campuran (*mixed methods*) seperti dengan melakukan wawancara atau observasi langsung untuk mendapatkan hasil yang lebih luas mengenai pengalaman pelanggan terhadap kualitas dan fasilitas.

<sup>101</sup>  
- Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas jumlah sampel yang lebih besar dan mencakup wilayah geografis yang lebih luas, agar dapat memberikan hasil representative <sup>114</sup> dan dapat digeneralisasi ke populasi yang lebih besar.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

# Cek Turnitin5

## ORIGINALITY REPORT

**25%**

SIMILARITY INDEX

**24%**

INTERNET SOURCES

**16%**

PUBLICATIONS

**12%**

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	1%
2	<a href="http://journal.univetbantara.ac.id">journal.univetbantara.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://jurnal.penerbitseval.com">jurnal.penerbitseval.com</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1%
6	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	<1%
8	<a href="http://repository.umy.ac.id">repository.umy.ac.id</a> Internet Source	<1%
9	Submitted to IAIN Kudus Student Paper	<1%
10	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	<1%

[jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id](http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id)

11	Internet Source	<1 %
12	<a href="http://repository.um-surabaya.ac.id">repository.um-surabaya.ac.id</a> Internet Source	<1 %
13	<a href="http://ejournal.unhi.ac.id">ejournal.unhi.ac.id</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="http://repository.uinsaizu.ac.id">repository.uinsaizu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="http://dspace.umkt.ac.id">dspace.umkt.ac.id</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="http://repository.usd.ac.id">repository.usd.ac.id</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	<1 %
18	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	<1 %
19	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	<1 %
20	<a href="http://e-campus.iainbukittinggi.ac.id">e-campus.iainbukittinggi.ac.id</a> Internet Source	<1 %
21	<a href="http://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a> Internet Source	<1 %
22	<a href="http://www.djournals.com">www.djournals.com</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="http://journal.ukmc.ac.id">journal.ukmc.ac.id</a> Internet Source	<1 %

24	<a href="http://eprints.undip.ac.id">eprints.undip.ac.id</a> Internet Source	<1 %
25	<a href="http://repository.usm.ac.id">repository.usm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
26	<a href="http://lembagakita.org">lembagakita.org</a> Internet Source	<1 %
27	Submitted to Syntax Corporation Student Paper	<1 %
28	<a href="http://idr.uin-antasari.ac.id">idr.uin-antasari.ac.id</a> Internet Source	<1 %
29	<a href="http://repository.iainpalopo.ac.id">repository.iainpalopo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
30	<a href="http://repository.uinsu.ac.id">repository.uinsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
31	<a href="http://ejournal.borobudur.ac.id">ejournal.borobudur.ac.id</a> Internet Source	<1 %
32	<a href="http://id.wikipedia.org">id.wikipedia.org</a> Internet Source	<1 %
33	<a href="http://jurnal.umt.ac.id">jurnal.umt.ac.id</a> Internet Source	<1 %
34	<a href="http://repository.uinbanten.ac.id">repository.uinbanten.ac.id</a> Internet Source	<1 %
35	Submitted to Institut Pendidikan Guru Malaysia Student Paper	<1 %
36	Submitted to Universitas Mulawarman Student Paper	<1 %

37	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1 %
38	plj.ac.id Internet Source	<1 %
39	Nur Melinda Fatimah. "THE EFFECT OF PROFITABILTY, LIQUIDITY, AND CAPITAL STRUCTURE ON DIVIDEND PAYOUT RATIO (EMPIRICAL STUDY ON INDEX LQ45 COMPANIES LISTED ON INDONESIA STOCK EXCHANGE PERIOD 2014-2018)", ACCRUALS (Accounting Research Journal of Sutaatmadja), 2020 Publication	<1 %
40	Submitted to Universitas Negeri Makassar Student Paper	<1 %
41	ecampus-fip.umj.ac.id Internet Source	<1 %
42	ejournal.sagita.or.id Internet Source	<1 %
43	repo.darmajaya.ac.id Internet Source	<1 %
44	Inna Rampasi, Khairiah Elwardah, Kustin Hartini. "Pengaruh Inflasi dan Investasi Syariah terhadap Pertumbuhan Ekonomi Nasional", Jurnal Bisnis Mahasiswa, 2025 Publication	<1 %
45	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	<1 %

46	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	<1 %
47	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %
48	jurnal.umitra.ac.id Internet Source	<1 %
49	ocs.unud.ac.id Internet Source	<1 %
50	repositori.stiamak.ac.id Internet Source	<1 %
51	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
52	vdocuments.site Internet Source	<1 %
53	Sabila Nurul Faidah, Mujiyati Mujiyati. "Determinan Etika Atas Penggelapan Pajak (Tax Evasion) : Persepsi Mahasiswa Akuntansi", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2024 Publication	<1 %
54	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<1 %
55	bisbicara.wordpress.com Internet Source	<1 %
56	repository.pelitabangsa.ac.id:8080 Internet Source	<1 %

57	<a href="https://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	<1 %
58	<a href="https://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	<1 %
59	<a href="https://simki.unpkediri.ac.id">simki.unpkediri.ac.id</a> Internet Source	<1 %
60	Ayu Lusmaria Nainggolan, Geby Valensia Sinaga, Nintha Katharina, Eko Deswin Miechaels Siringo-Ringo. "PENGARUH INDEPENDENSI, OBJEKTIVITAS, INTEGRITAS DAN KOMPETENSI DIGITAL TERHADAP KUALITAS AUDIT PADA KANTOR AKUNTAN PUBLIK DI KOTA MEDAN", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2025 Publication	<1 %
61	Submitted to Universitas Papua Student Paper	<1 %
62	<a href="https://ejournal.lapad.id">ejournal.lapad.id</a> Internet Source	<1 %
63	<a href="https://etd.uinsyahada.ac.id">etd.uinsyahada.ac.id</a> Internet Source	<1 %
64	<a href="https://jurnal.umrah.ac.id">jurnal.umrah.ac.id</a> Internet Source	<1 %
65	<a href="https://repository.ar-raniry.ac.id">repository.ar-raniry.ac.id</a> Internet Source	<1 %
66	<a href="https://repository.stiedewantara.ac.id">repository.stiedewantara.ac.id</a> Internet Source	<1 %

67	<a href="https://repository.unj.ac.id">repository.unj.ac.id</a> Internet Source	<1 %
68	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	<1 %
69	Submitted to Universitas Kristen Duta Wacana Student Paper	<1 %
70	<a href="https://digilib.uinsa.ac.id">digilib.uinsa.ac.id</a> Internet Source	<1 %
71	<a href="https://repository.unmuhpnk.ac.id">repository.unmuhpnk.ac.id</a> Internet Source	<1 %
72	<a href="https://surabaya.tribunnews.com">surabaya.tribunnews.com</a> Internet Source	<1 %
73	<a href="https://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
74	<a href="https://ejurnal.swadharma.ac.id">ejurnal.swadharma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
75	<a href="https://eprints.perbanas.ac.id">eprints.perbanas.ac.id</a> Internet Source	<1 %
76	<a href="https://eprints.umpo.ac.id">eprints.umpo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
77	<a href="https://jurnal.untidar.ac.id">jurnal.untidar.ac.id</a> Internet Source	<1 %
78	<a href="https://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Internet Source	<1 %

79	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	<1 %
80	Vivi Pancasari Kusumawardani, Triana Dien Alfiyah. "Pengaruh Alokasi Dana Desa Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Desa (Studi Pada Desa Baun Bango Kecamatan Kamipang Kabupaten Katingan)", Neraca: Jurnal Pendidikan Ekonomi, 2022 Publication	<1 %
81	adoc.pub Internet Source	<1 %
82	dspace.uii.ac.id Internet Source	<1 %
83	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	<1 %
84	eprints.stiei-kayutangi-bjm.ac.id Internet Source	<1 %
85	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	<1 %
86	repository.uksw.edu Internet Source	<1 %
87	repository.upbatam.ac.id Internet Source	<1 %
88	Fitroh Tri Kurnia Maulidina, Budiyo Pristyadi. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Listrik	<1 %

Prabayar Di Pt.Pln (Persero) Gresik", Jurnal  
Mahasiswa Manajemen, 2020

Publication

89

Jane Angelina Naseng, Nova Riana, Khoirul Fajri. "Pengaruh Persepsi dan Media Sosial Instagram Terhadap Keputusan Berkunjung ke Museum Konperensi Asia Afrika Bandung", Tourism Scientific Journal, 2023

Publication

<1 %

90

Muhammad Nurhaula Hudin, Farid Wajdi, Irham Maulana. "Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan di J.CO Donuts & Coffee: Studi Kasus di Kota Cilegon dan Serang", Sains Manajemen, 2024

Publication

<1 %

91

Soniya Kaur, Indah Cahya Sagala, Thezar Fiqih Hidayat Hasibuan, Fauziah Rahman. "Analisis Penerapan Layanan E-Samsat, Samsat Keliling dan Samsat Drive Thru terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, Periode 2019-2022 di UPT PPDRD Medan", Jurnal Bisnis Mahasiswa, 2025

Publication

<1 %

92

[docobook.com](https://docobook.com)

Internet Source

<1 %

93

[eprints.uns.ac.id](https://eprints.uns.ac.id)

Internet Source

<1 %

94

[jurnal.univpgri-palembang.ac.id](https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id)

Internet Source

<1 %

95	<a href="https://pdfslide.net">pdfslide.net</a> Internet Source	<1 %
96	<a href="https://repository.untar.ac.id">repository.untar.ac.id</a> Internet Source	<1 %
97	Stefani Toker, Mohammad Amin Lasaiba, Ferdinand Salomo Leuwol. "The Influence of Driving Factors for the Opening of Settlements on Protected Forest Areas in Nahel Hamlet, Gunung Nona, Nusaniwe District, Ambon City", Jurnal Pendidikan Geografi Unpatti, 2024 Publication	<1 %
98	<a href="https://e-journals.unmul.ac.id">e-journals.unmul.ac.id</a> Internet Source	<1 %
99	<a href="https://eprints.kwikkiangie.ac.id">eprints.kwikkiangie.ac.id</a> Internet Source	<1 %
100	<a href="https://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
101	<a href="https://etheses.iainponorogo.ac.id">etheses.iainponorogo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
102	<a href="https://idoc.pub">idoc.pub</a> Internet Source	<1 %
103	<a href="https://jamkrindo.co.id">jamkrindo.co.id</a> Internet Source	<1 %
104	<a href="https://johannessimatupang.wordpress.com">johannessimatupang.wordpress.com</a> Internet Source	<1 %
105	<a href="https://jurnal.ubs-usg.ac.id">jurnal.ubs-usg.ac.id</a> Internet Source	<1 %

106	<a href="http://jurnal.unimed.ac.id">jurnal.unimed.ac.id</a> Internet Source	<1 %
107	<a href="http://katalog.ukdw.ac.id">katalog.ukdw.ac.id</a> Internet Source	<1 %
108	<a href="http://online-journal.unja.ac.id">online-journal.unja.ac.id</a> Internet Source	<1 %
109	<a href="http://repository.ibs.ac.id">repository.ibs.ac.id</a> Internet Source	<1 %
110	<a href="http://repository.its.ac.id">repository.its.ac.id</a> Internet Source	<1 %
111	<a href="http://repository.stei.ac.id">repository.stei.ac.id</a> Internet Source	<1 %
112	<a href="http://repository.unika.ac.id">repository.unika.ac.id</a> Internet Source	<1 %
113	<a href="http://repository.unimar-amni.ac.id">repository.unimar-amni.ac.id</a> Internet Source	<1 %
114	<a href="http://sis.binus.ac.id">sis.binus.ac.id</a> Internet Source	<1 %
115	Arif Fakhruudin. "The Effect Quality of Service Consumer's for Purchasing Interest on Citilink Airlines at Halim Perdanakusuma International Airport Jakarta", Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis, 2020 Publication	<1 %
116	Khalida Zia Zuriana, M. Chaerul Rizky, Salsa Nabila, Sherly Anesha Br. Ginting, Yusril Bachtiar Arief. "Strategies of Micro, Small, and	<1 %

Medium Enterprises in Traditional Culinary Innovation in the 4.0 Era", Indonesian Journal of Innovation Studies, 2025

Publication

- 
- 117 Moh. Rasidi Moh. Rasidi, Alfian Firdaus. "Pengaruh Modal Dan Lokasi Usaha Terhadap Pendapatan Pedagang Di Pasar Senin Kecamatan Besuk", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025 <1%
- Publication

- 
- 118 Novi Darmayanti. "ANALISIS PREDIKSI KEBANGKRUTAN TERHADAP HARGA SAHAM DENGAN MODEL ZMIJEWSKI DAN SPRINGATE (STUDI EMPIRIS PADA PERUSAHAAN SUB SEKTOR PERTAMBANGAN MINYAK DAN GAS BUMI DAN BATUBARA YANG TERCATAT DI BEI TAHUN 2016-2018)", Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri, 2020 <1%
- Publication

- 
- 119 ROCHMAT HIDAYAT HARIYONO. "PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN (STUDI PADA LAPANGAN FUTSAL HIDAYAT FUTSAL SQUARE)", MANAJERIAL, 2018 <1%
- Publication

- 
- 120 Ulfah Yuliana. "ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS FUNGSIONAL, DAN KUALITAS TEKNIKAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA SUZUKI MEDAN JAYA GROUP JL. KATAMSO NO 78 YOGYAKARTA)", Jurnal Manajemen, 2016 <1%

121

repository.unej.ac.id

Internet Source

<1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA