

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Dengan Hormat,

Dalam rangka memenuhi tugas akhir/skripsi jurusan manajemen, Fakultas Ekonomi S1 di Universitas Muhammadiyah Ponorogo, maka peneliti mempunyai kewajiban untuk melakukan penelitian. Sehubungan dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan dalam rangka penulisan skripsi, maka peneliti memohon kesediaan saudara/i dengan menjadi responden penelitian yaitu dengan mengisi kuesioner dan memilih jawaban pada kolom yang telah disediakan. Jawaban dari kuesioner ini akan peneliti gunakan sebagai keperluan untuk menyusun skripsi penelitian yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PO. DELIMA SRI GEMILANG (STUDI PADA BUS PO. SRI GEMILANG CABANG PONOROGO)”**.Maka untuk itu pengisian kuesioner ini di isi seobjektif mungkin.

Atas ketersediaan dan keikhlasannya dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan banyak terima kasih.

Ponorogo, 12 Maret 2018

Bakdawi sidik
13413145

PENTUNJUK PENGISIAN

Demi tercapainya tujuan penelitian ini, saya memohon saudara/i bersedia membantu peneliian ini dengan memberikan jawaban pada item-item pertanyaan yang telah disediakan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Cara pengisian jawaban adalah member tanda √ pada sekala 1-5 dalam kolom jawaban yang sesuai dengan pengalaman responden. Adapun item jawaban yang tersedia adalah:

- SS : sangat setuju
- S : setuju
- N : Netral
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

Dalam kesempatan ini, Saya mengucapkan terimakasih atas kesedian saudara/i untuk membantu penelitian ini dan apabila ada kesalahan atau kurang berkenan, saya mohon maaf yang sebesar-besarnya.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Daerah Asal :

- 
1. Jenis kelamin : Pria Wanita
2. Usian : 20-29 Tahun 40-49 Tahun
 30-39 Tahun \geq 50 Tahun
3. Pendidikan : SLTP Diploma
 SMA Sarjana
4. Pekerjaan : Rumah Tangga PNS
 Swasta Lain-Lain
5. Pernah menggunakan jasa PO. Delima Sri Gemilang.
 1X 3X
 2X Lebih dari 3X

PERNYATAAN UNTUK VARIABEL FASILITAS (X1)

No	PERYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Armada yang disediakan Po. Delima Sri Gemilang bersih dan Nyaman					
2.	Tersedianya Fasilitas (Audio, Vidio dan TV) di dalam Bus Po. Delima Sri Gemilang					
3.	Tersedianya fasilitas AC-Non AC dan penunjang lainnya di Po. Delima Sri Gemilang					

PERNYATAAN UNTUK VARIABEL HARGA (X2)

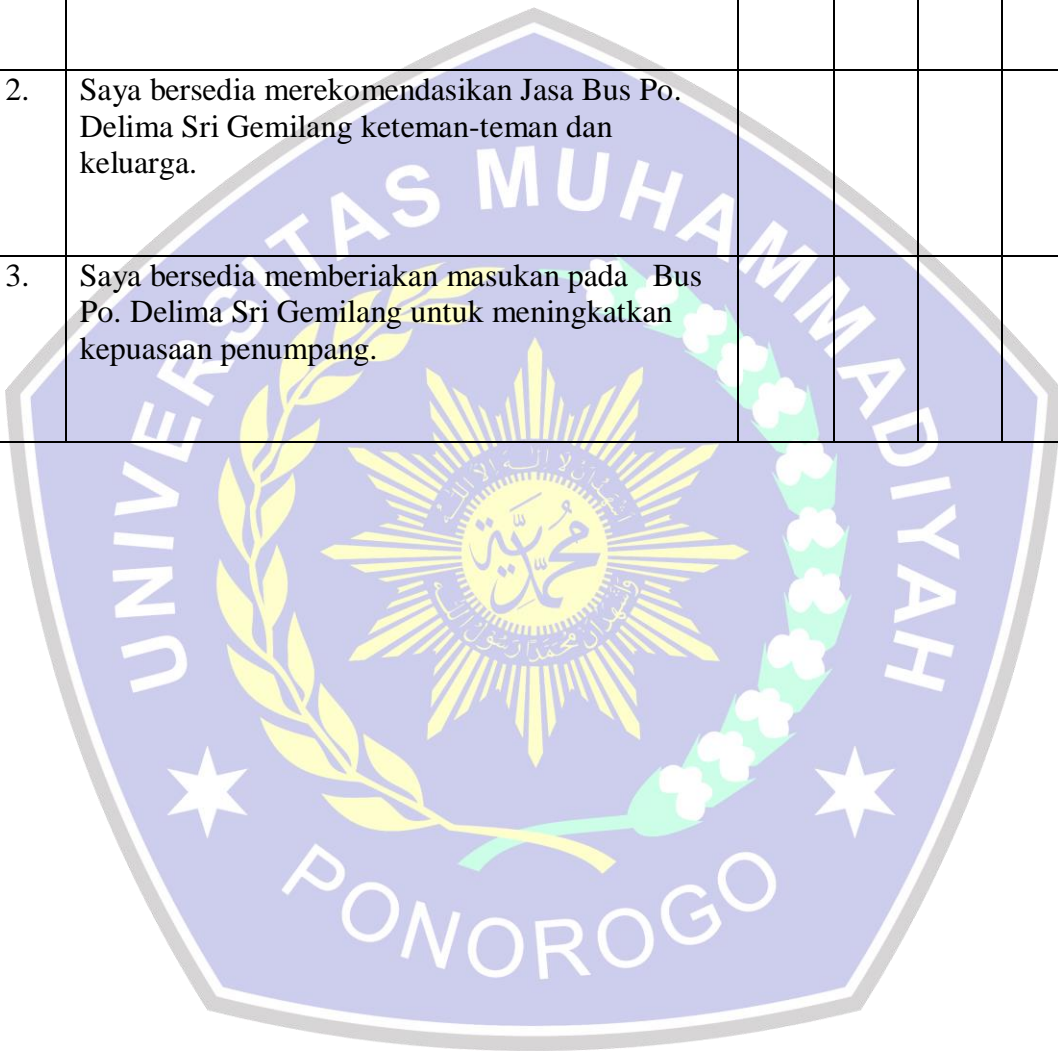
No	PERYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Harga Tiket yang ditawarkan Bus Po. Delima Sri Gemilang terjangkau.					
2.	Harga tiket yang ditawarkan Armada Bus Po. Delima Sri Gemilang sesuai manfaat fasilitas yang di peroleh penumpang					
3.	Harga tiket Armada Bus Po. Delima Sri Gemilang dapat bersaing dengan Armada Bus lainnya.					

PERNYATAAN UNTUK VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X3)

No	PERYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Petugas/karyawan Bus Po. Delima Sri Gemilang memakai seragam dan dapat berkomunikasi dengan baik kepada penumpang.					
2.	Petugas/karyawan Bus Po. Delima Sri Gemilang memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada penumpang					
3.	Petugas/karyawan Bus Po. Delima Sri Gemilang memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan kepada penumpang.					
4.	Petugas/karyawan Bus Po. Delima Sri Gemilang cekatan dan tanggap dalam melayani penumpang.					
5.	. Petugas/karyawan Bus Po. Delima Sri Gmilang memberi pelayanan dengan penuh perhatian dan antusias dengan keluhan penumpang.					

PERNYATAAN UNTUK VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN (Y)

No	PERYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya tetap setia menggunakan armada Bus Po. Delima Sri Gemilang ketika melakukan perjalanan.					
2.	Saya bersedia merekomendasikan Jasa Bus Po. Delima Sri Gemilang keteman-teman dan keluarga.					
3.	Saya bersedia memberikan masukan pada Bus Po. Delima Sri Gemilang untuk meningkatkan kepuasan penumpang.					

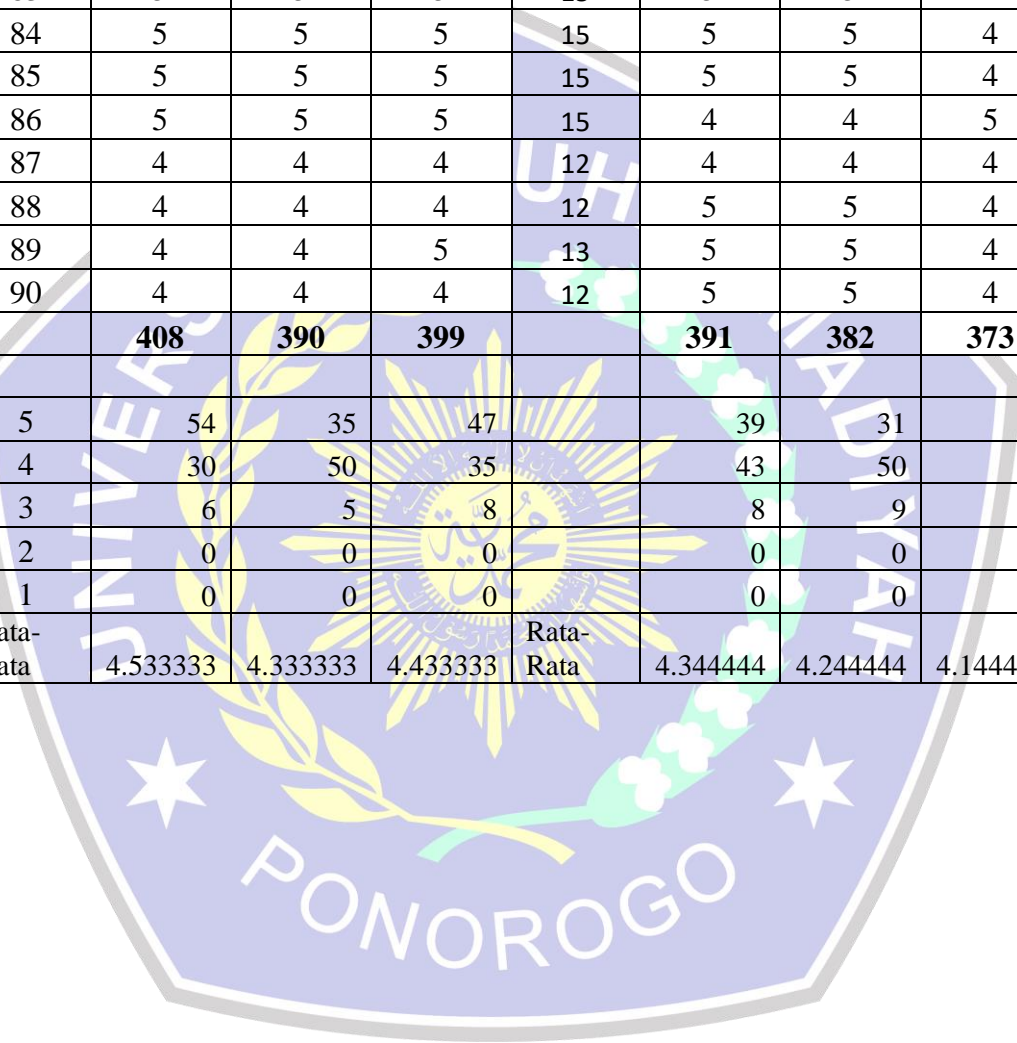


Lampiran 2

No	TABULASI FASILITAS			TABULASI HARGA				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2
1	4	4	4	12	5	4	3	13
2	4	4	4	12	4	4	4	12
3	3	4	5	12	5	4	5	14
4	5	4	4	13	5	4	5	14
5	4	4	4	12	4	4	4	12
6	5	4	5	14	3	4	4	12
7	5	4	5	14	4	4	4	12
8	5	4	5	14	5	4	4	13
9	5	5	4	14	4	4	4	12
10	5	5	5	15	3	5	4	12
11	4	4	3	11	5	3	5	13
12	4	4	3	11	5	3	5	13
13	5	5	3	13	5	4	3	12
14	5	4	5	14	5	4	4	13
15	5	4	5	14	4	4	3	11
16	5	4	5	14	4	4	3	11
17	4	4	5	13	5	5	3	13
18	4	4	4	12	5	4	5	14
19	5	5	4	14	5	4	5	14
20	3	5	4	12	5	4	5	14
21	5	3	5	13	4	4	5	13
22	5	3	5	13	3	4	4	12
23	5	4	3	12	4	3	4	11
24	5	4	4	13	4	4	5	13
25	4	4	4	12	4	5	4	13
26	4	5	5	15	4	5	4	13
27	4	4	4	12	4	4	4	12
28	4	4	5	13	4	4	4	12
29	4	3	4	11	3	4	5	12
30	5	4	5	14	3	4	5	12
31	5	4	5	14	4	4	5	13
32	5	5	5	15	4	4	4	12
33	5	5	5	15	5	5	3	14
34	5	4	5	14	5	5	4	14
35	5	4	5	14	5	5	4	14
36	5	5	5	15	5	5	5	15

37	5	5	5	15	5	5	5	15
38	5	4	5	14	4	4	4	12
39	5	5	5	15	4	4	5	13
40	5	5	5	15	4	4	4	12
41	4	4	4	12	5	5	4	14
42	5	5	4	14	5	5	4	14
43	5	5	4	14	5	5	4	14
44	5	5	4	14	5	5	4	15
45	5	5	5	15	5	5	5	15
46	5	5	5	15	4	4	4	12
47	4	4	4	12	4	4	4	12
48	4	4	4	12	5	5	5	15
49	5	5	5	15	4	4	3	11
50	4	4	4	12	4	4	3	11
51	4	4	4	12	4	4	4	12
52	4	4	3	11	4	4	3	11
53	4	4	4	12	4	3	4	11
54	5	4	5	14	4	3	4	11
55	5	4	3	13	4	3	4	11
56	5	5	5	15	5	5	4	14
57	5	4	4	13	4	5	4	13
58	5	4	5	14	4	5	4	13
59	5	4	4	13	4	5	4	13
60	5	5	5	15	5	5	5	15
61	5	4	4	13	4	5	4	13
62	5	4	4	13	4	3	4	11
63	5	3	3	11	4	3	3	10
64	4	3	4	11	4	3	4	11
65	3	4	5	12	4	4	4	12
66	5	5	5	15	4	4	3	11
67	4	4	3	12	4	4	4	12
68	4	5	4	13	4	4	4	12
69	4	5	4	13	3	4	4	11
70	3	5	5	13	3	4	5	12
71	3	5	5	13	3	4	5	12
72	4	4	4	12	4	4	4	12
73	4	5	4	13	5	4	4	13
74	5	5	4	14	5	4	4	13
75	5	5	5	15	5	4	4	13

76	5	5	5	15	5	4	4	13
77	3	4	5	13	5	5	4	14
78	4	4	4	12	5	5	4	14
79	5	4	5	14	5	5	5	15
80	5	5	5	15	5	5	5	15
81	5	5	5	15	4	4	5	13
82	5	4	5	14	4	4	4	12
83	5	5	5	15	5	5	4	14
84	5	5	5	15	5	5	4	14
85	5	5	5	15	5	5	4	14
86	5	5	5	15	4	4	5	13
87	4	4	4	12	4	4	4	12
88	4	4	4	12	5	5	4	14
89	4	4	5	13	5	5	4	14
90	4	4	4	12	5	5	4	14
	408	390	399		391	382	373	
5	54	35	47		39	31	24	
4	30	50	35		43	50	55	
3	6	5	8		8	9	11	
2	0	0	0		0	0	0	
1	0	0	0		0	0	0	
Rata-Rata	4.533333	4.333333	4.433333	Rata-Rata	4.344444	4.244444	4.144444	Rata-Rata



TABULASI KUALITAS PELAYANAN

TABULASI KEPUASAN KONSUMEN

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3	Y1	Y2	Y3	Y
1	4	5	3	5	4	21	4	5	5	14
2	5	4	5	4	5	23	5	4	3	14
3	5	5	5	5	5	25	4	5	5	14
4	5	5	5	4	3	22	3	4	5	12
5	3	2	3	3	2	13	4	4	4	12
6	5	3	2	4	3	17	3	4	5	13
7	5	3	4	5	3	20	4	4	4	12
8	5	3	5	5	5	23	4	5	4	13
9	2	3	5	4	5	19	4	4	4	12
10	4	2	3	4	5	18	4	4	4	12
11	5	5	5	5	4	24	4	4	5	13
12	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13
13	4	2	5	5	4	20	4	4	4	12
14	2	3	3	4	4	16	4	4	4	12
15	4	3	4	3	5	19	5	4	5	14
16	3	4	4	3	5	19	4	4	5	13
17	5	4	5	4	3	21	4	4	4	12
18	4	5	5	4	4	22	4	4	4	12
19	5	4	5	5	5	24	5	4	4	13
20	3	3	3	3	3	15	5	4	4	13
21	2	3	4	4	3	16	4	4	4	12
22	4	2	5	4	3	18	5	4	4	13
23	4	5	5	5	5	24	5	4	3	13
24	3	4	4	5	4	20	3	4	5	12
25	4	5	4	4	3	20	4	4	4	12
26	4	3	4	5	4	20	5	4	5	14
27	4	2	3	4	3	16	3	5	4	12
28	4	5	5	4	3	21	5	3	5	13
29	5	5	5	5	4	24	5	3	5	13
30	5	4	5	5	4	23	5	4	3	12
31	5	4	5	4	4	22	5	4	4	13
32	4	5	5	4	5	23	5	4	5	14
33	5	4	5	5	5	24	5	4	5	14

34	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
35	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15
36	4	4	5	3	4	20	5	5	5	15
37	4	3	4	5	5	21	5	5	5	15
38	5	3	4	5	5	22	5	4	5	14
39	5	3	4	5	5	22	5	4	5	14
40	4	5	5	4	3	21	5	5	5	15
41	3	4	4	5	5	21	5	5	5	15
42	4	4	4	4	5	21	5	4	5	14
43	5	5	4	5	4	23	5	5	5	15
44	4	5	4	5	5	23	5	5	5	15
45	5	5	4	4	5	23	4	4	4	12
46	3	3	3	3	3	15	4	4	3	12
47	5	5	4	3	4	21	4	4	4	12
48	4	4	4	5	4	21	4	4	4	12
49	4	3	4	5	4	20	4	4	4	12
50	5	4	4	5	5	23	4	4	4	12
51	4	5	4	5	4	22	4	4	4	12
52	5	4	4	5	4	22	4	3	4	11
53	4	5	4	4	3	20	4	4	4	12
54	4	4	4	5	5	22	4	5	4	13
55	5	5	4	3	4	21	4	4	4	12
56	4	5	3	4	4	20	5	5	5	15
57	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
58	4	4	4	4	5	21	4	5	4	13
59	5	4	4	4	3	20	4	4	4	12
60	5	4	5	4	4	22	4	5	5	14
61	4	5	4	4	5	22	4	4	4	12
62	4	5	4	4	4	21	4	4	4	12
63	5	5	4	4	5	23	4	4	4	12
64	4	5	4	4	5	22	4	4	4	12
65	4	5	4	4	3	20	4	4	4	12
66	5	4	5	5	3	22	5	5	5	15
67	5	3	4	4	5	21	4	4	5	12
68	4	4	4	5	4	21	4	4	5	13
69	5	4	4	5	3	21	4	4	5	13

70	5	5	5	4	4	23	4	5	5	14
71	4	4	5	5	4	22	4	4	5	13
72	4	5	4	4	5	22	4	4	5	13
73	5	5	4	5	5	24	4	5	5	14
74	5	4	5	5	4	23	4	5	5	14
75	5	5	4	5	4	23	4	5	5	14
76	5	4	5	5	4	23	4	5	5	14
77	5	4	5	5	5	24	4	5	5	14
78	4	5	5	5	4	23	4	5	4	13
79	5	4	4	4	5	22	4	5	5	14
80	3	5	4	3	4	19	5	5	5	15
81	3	4	3	2	5	17	5	5	5	15
82	2	5	4	5	4	20	5	5	5	15
83	5	4	5	5	5	24	4	5	5	15
84	5	4	5	4	5	23	5	5	5	15
85	4	3	4	5	4	20	5	5	5	15
86	5	4	5	5	3	22	5	5	5	15
87	3	4	3	4	2	16	5	5	5	15
88	5	5	5	5	4	24	5	5	5	15
89	4	4	4	4	4	20	5	4	5	14
90	5	5	3	4	5	22	5	5	5	15
	383	368	380	390	372		392	392	407	
5	40	34	33	41	34		36	35	51	
4	37	35	45	39	36		50	52	35	
3	9	16	11	9	18		4	3	4	
2	4	5	1	1	2		0	0	0	
1	0	0	0	0	0		0	0	0	
Rata-Rata	4.256	4.09	4.222	Rata-Rata	4.133	21	4.355556	Rata-Rata	4.522222	

Lampiran 3

UJI VALIDITAS DAN REABILITY

VARIABEL FASILITAS (X1)

Correlations

		fasilita s1	fasilita s2	fasilita s3	jumlahfasilitas
fasilitas1	Pearson Correlation	1	.187	.227*	.659**
	Sig. (2-tailed)		.078	.032	.000
	N	90	90	90	90
fasilitas2	Pearson Correlation	.187	1	.266*	.679**
	Sig. (2-tailed)	.078		.011	.000
	N	90	90	90	90
fasilitas3	Pearson Correlation	.227*	.266*	1	.722**
	Sig. (2-tailed)	.032	.011		.000
	N	90	90	90	90
Jumlahfasilitas	Pearson Correlation	.659**	.679**	.722**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

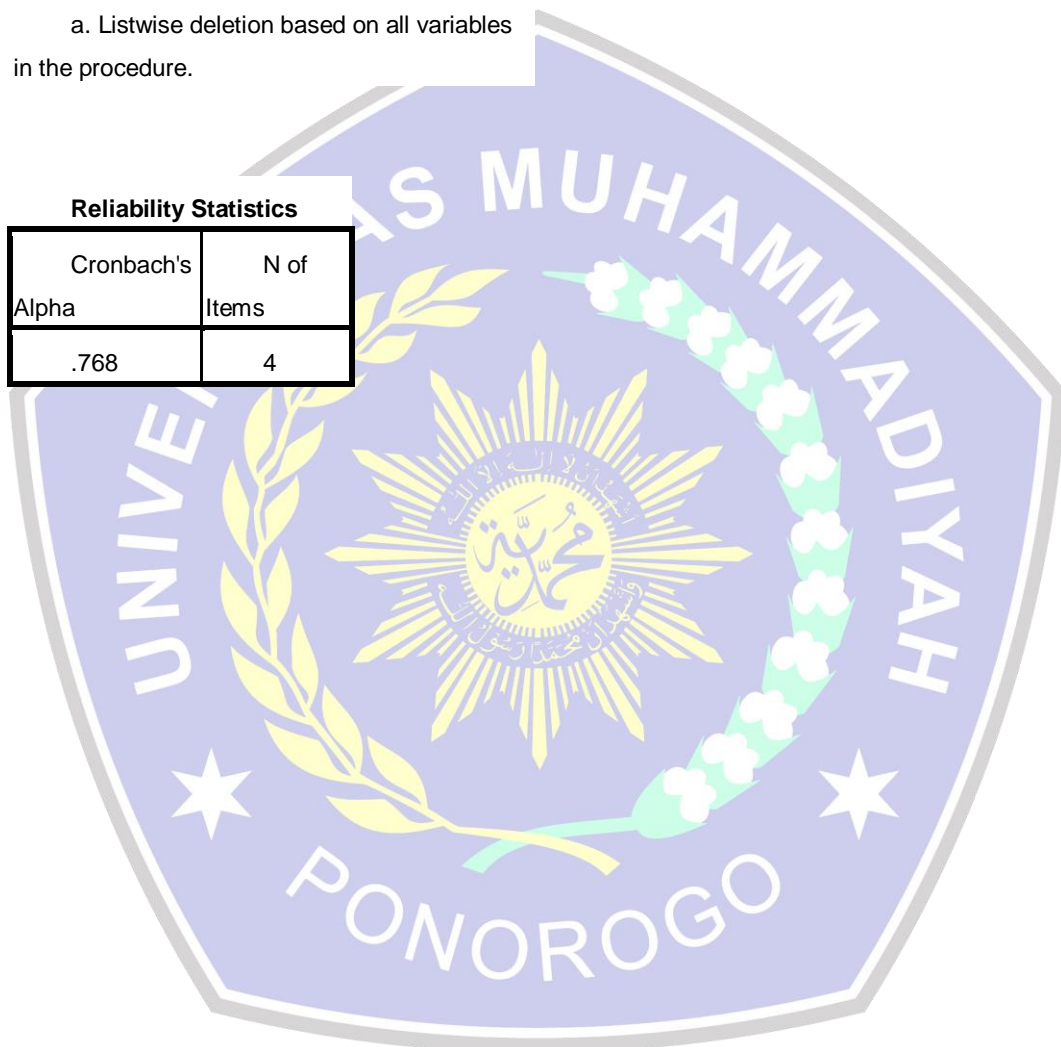
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Cas Valid	90	100.0
	Exclud ed ^a	0	.0
	Total	90	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	4



VARIABEL HARGA (X2)

Correlations

		harga 4	harga 5	harga 6	jumlahhargaX 2
harga4	Pearson Correlation	1	.378**	.044	.722**
	Sig. (2-tailed)		.000	.681	.000
	N	90	90	90	90
harga5	Pearson Correlation	.378**	1	.024	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000		.820	.000
	N	90	90	90	90
harga6	Pearson Correlation	.044	.024	1	.490**
	Sig. (2-tailed)	.681	.820		.000
	N	90	90	90	90
jumlahharga X2	Pearson Correlation	.722**	.726**	.490**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90

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



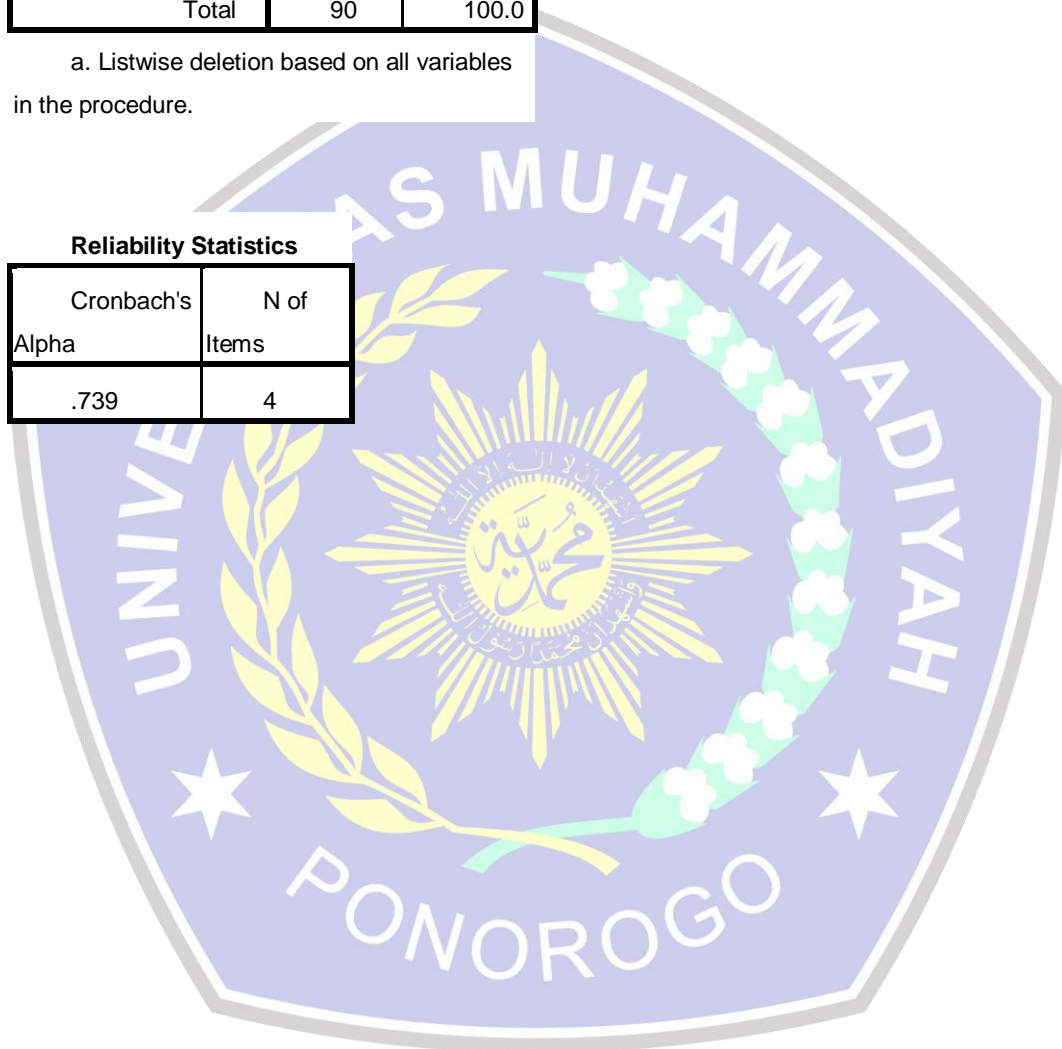
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Cas Valid	90	100.0
	Exclud ed ^a	0	.0
	Total	90	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.739	4



VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X3)

Correlations

		kualitaspelayana n7	kualitaspelayana n8	kualitaspelayan an9	kualitaspela yanan10	kualitaspela yanan11	jumlahkualita spelayanan
n7	kualitaspelayana	1	.218*	.372**	.340**	.169	.687**
	Pearson Correlation						
	Sig. (2-tailed)						
	N	90	90	90	90	90	90
n8	kualitaspelayana	.218*	1	.241*	.060	.140	.579**
	Pearson Correlation						
	Sig. (2-tailed)						
	N	90	90	90	90	90	90
n9	kualitaspelayana	.372**	.241*	1	.350**	.165	.667**
	Pearson Correlation						
	Sig. (2-tailed)						
	N	90	90	90	90	90	90
n10	kualitaspelayana	.340**	.060	.350**	1	.158	.588**
	Pearson Correlation						
	Sig. (2-tailed)						
	N	90	90	90	90	90	90

	N	90	90	90	90	90	90
n11	kualitaspelayana	Pearson					
		Correlation	.169	.140	.165	.158	1
	Sig. (2-tailed)	.111	.187	.120	.137		.000
	N	90	90	90	90	90	90
ayanan	jumlahkualitaspel	Pearson					
		Correlation	.687**	.579**	.667**	.588**	.543**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90

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

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



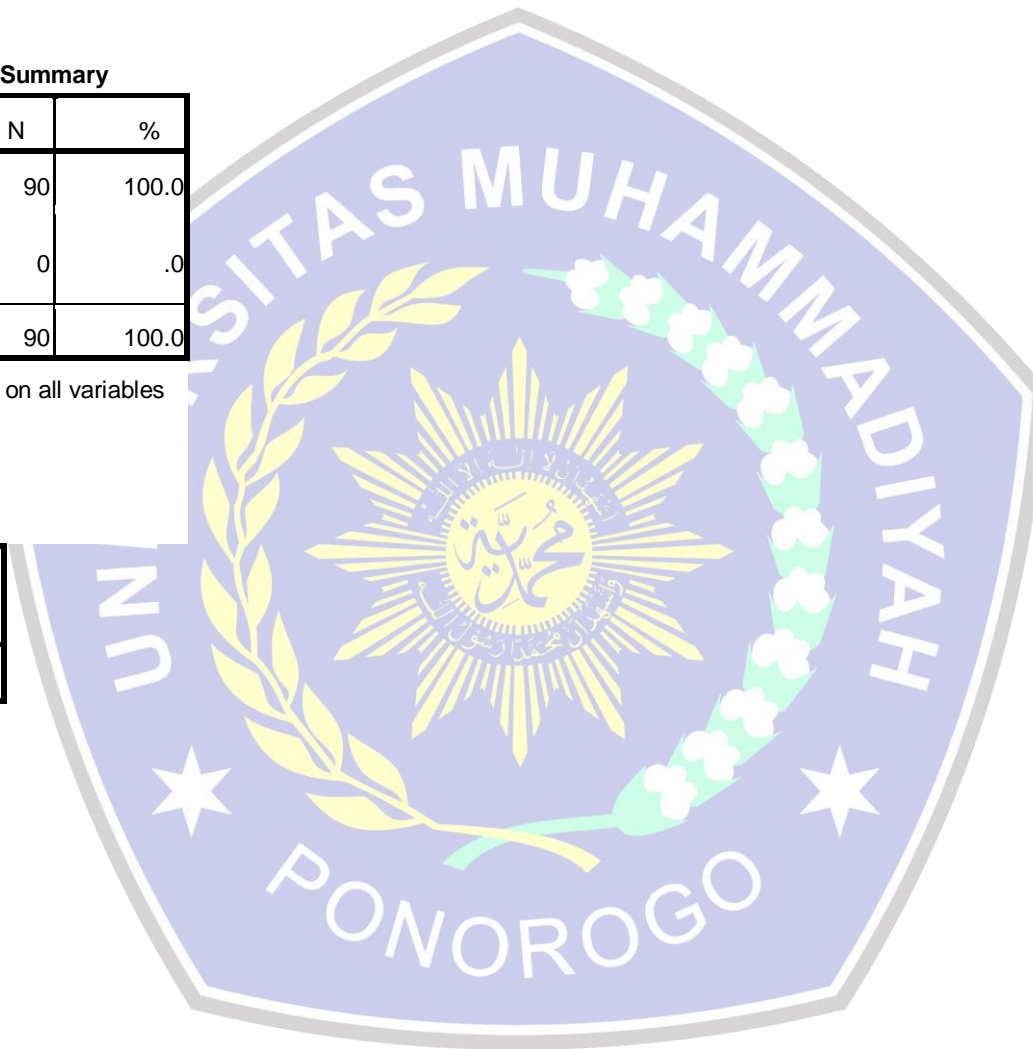
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
Total		90	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.738	6



Lampiran 3

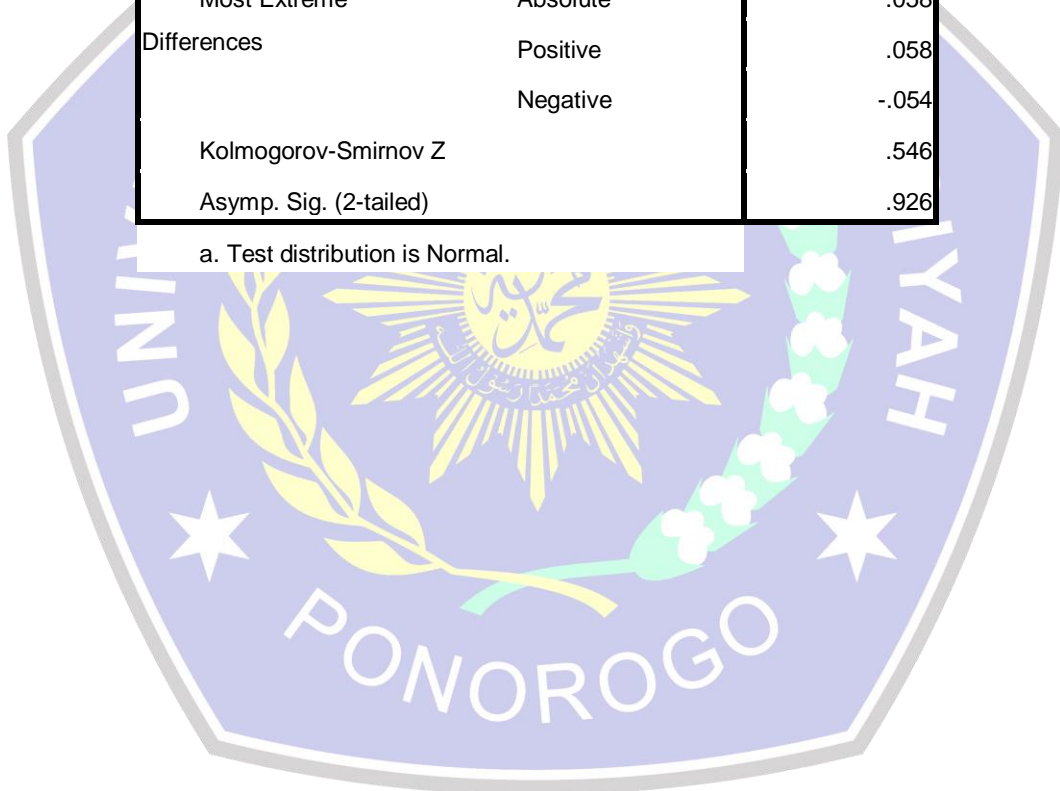
UJI ASUMSI KLASIK

Uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

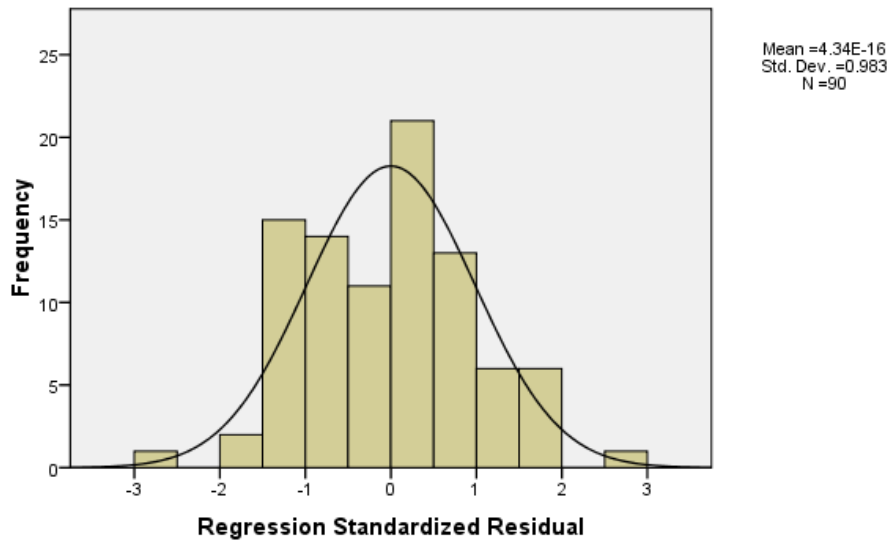
		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.96092985
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.054
Kolmogorov-Smirnov Z		.546
Asymp. Sig. (2-tailed)		.926

a. Test distribution is Normal.



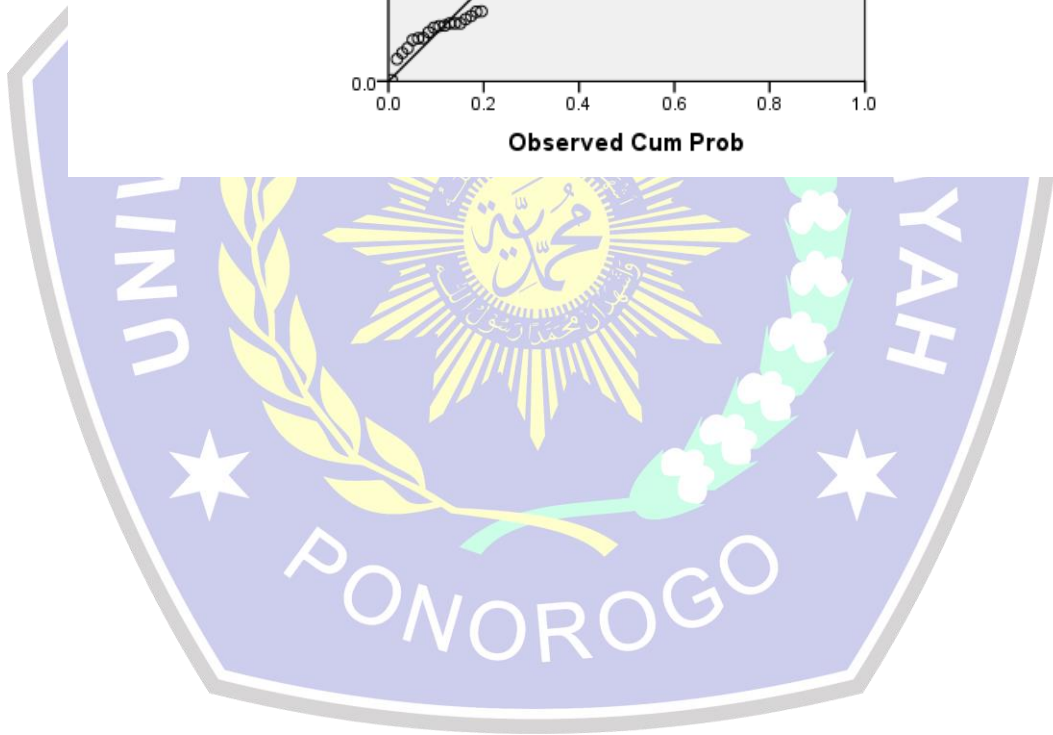
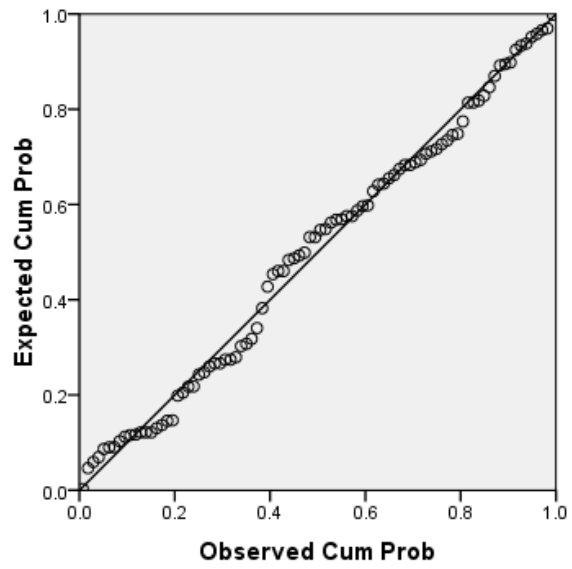
Histogram

Dependent Variable: kepuasankonsumen



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: kepuasankonsumen

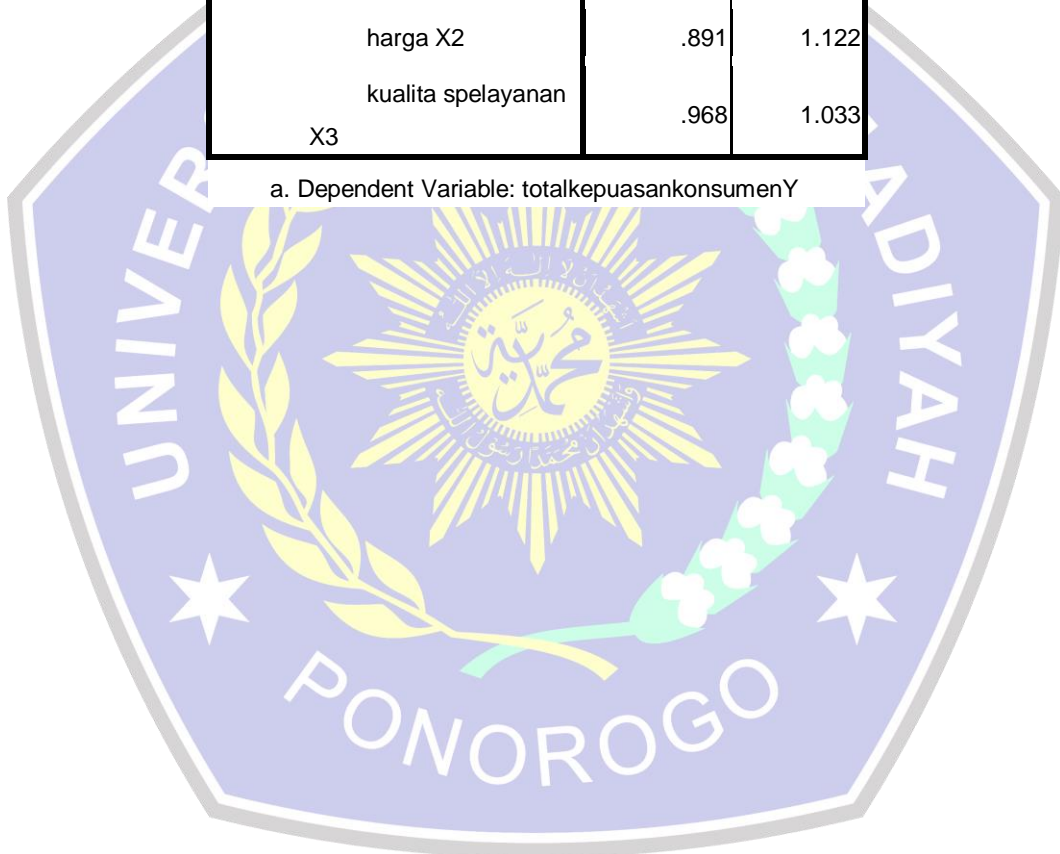


Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	fasilitas X1	.913	1.095
	harga X2	.891	1.122
	kualitas pelayanan X3	.968	1.033

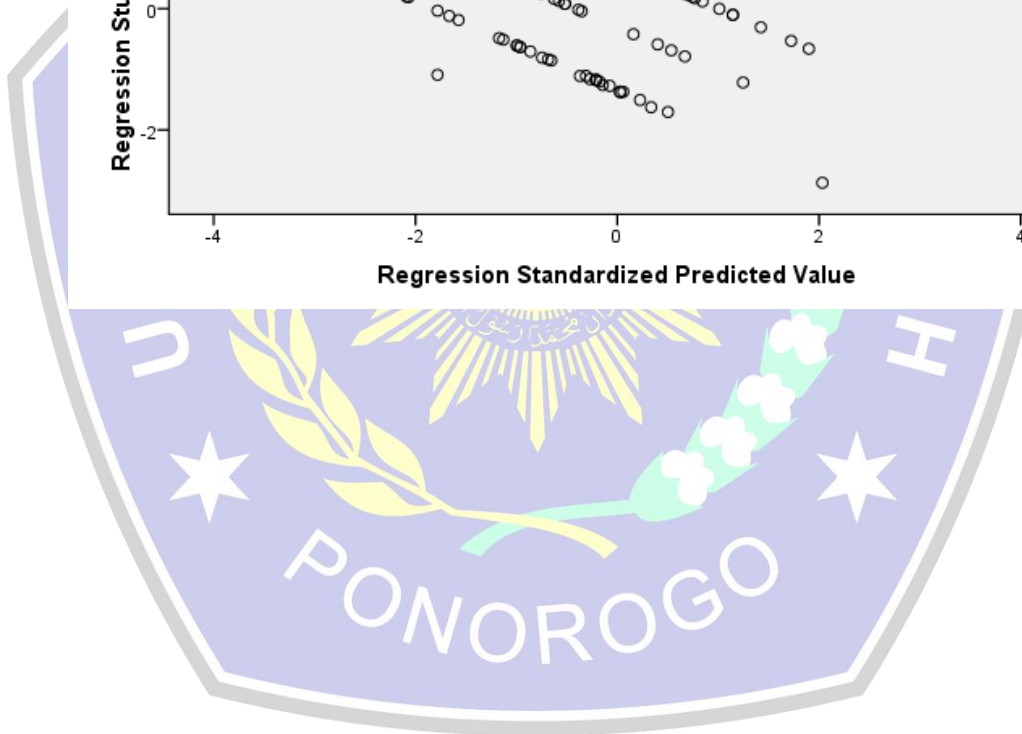
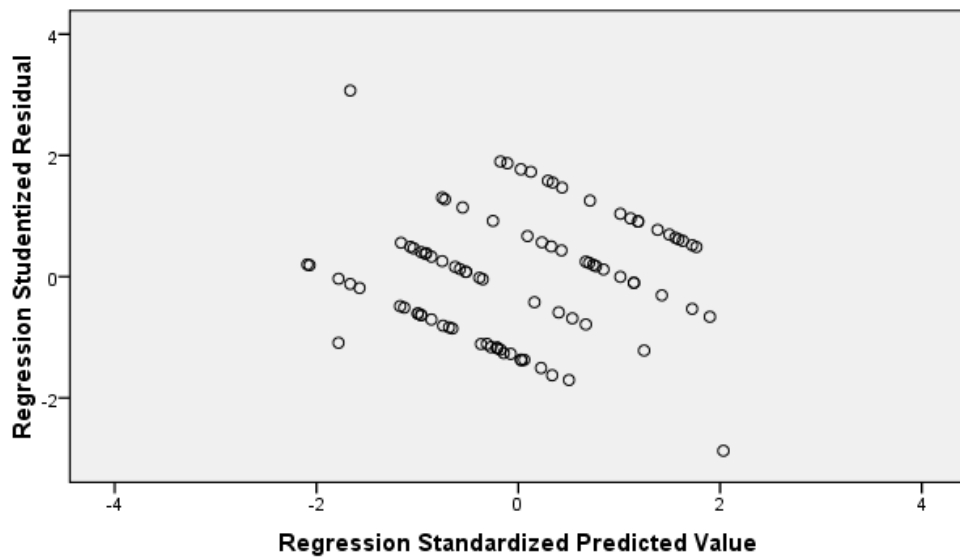
a. Dependent Variable: totalkepuasankonsumenY



Uji Heteroskedestisitas

Scatterplot

Dependent Variable: kepuasankonsumen



Lampiran 4

Uji analisis Regresi berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.810	1.583		1.775	.079
totalfasilitasX1	.336	.085	.359	3.949	.000
totalhargaX2	.313	.089	.323	3.513	.001
totalqualitaspelayananX3	.095	.044	.190	2.148	.035

a. Dependent Variable: totalkepuasankonsumenY

Uji koefisien Diterminasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.592 ^a	.350	.328	.97755

a. Predictors: (Constant), kualitaspelayananX3, fasilitasX1, hargaX2

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	11.8137	14.7237	13.2889	.70558	90
Residual	-2.72366	2.88616	.00000	.96093	90
Std. Predicted Value	-2.091	2.033	.000	1.000	90
Std. Residual	-2.786	2.952	.000	.983	90

a. Dependent Variable: totalkepuasankonsumenY



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.810	1.583		1.775	.079
	Fasilitas X1	.336	.085	.359	3.949	.000
	Harga X2	.313	.089	.323	3.513	.001
	Kualitas pelayanan X3	.095	.044	.190	2.148	.035

a. Dependent Variable: totalkepuasankonsumenY

Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	44.308	3	14.769	15.455	.000 ^a
	Residual	82.181	86	.956		
	Total	126.489	89			

a. Predictors: (Constant), kualitaspelayananX3, fasilitasX1, hargaX2

b. Dependent Variable: kepuasankonsumenY



Lampiran 5



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia
Telp (0352) 481124, Fax. (0352) 461796, e-mail : akademik@umpo.ac.id Website : www.umpo.ac.id
Akreditasi Institusi oleh BAN-PT = B
(SK Nomor 169/SK/Akred/PT/IV/2015)

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : **BAKDAWI SIDIK**
2. NIM : 13413145
3. Jurusan : Manajemen
4. Bidang : Pemasaran
5. Alamat : Jl. Menur No. 66 Ponorogo
6. Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Fasilitas, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PO DELIMA SRI GEMILANG (Studi Pada Bus Po. Sri Gemilang Ponorogo)
7. Masa Pembimbingan : September 2017 s/d Agustus 2018
8. Tanggal Mengajukan Skripsi :
9. Konsultasi :

Tanggal Disetujui	BAB	Paraf Pembimbing
16-02-2018	Revisi Proposal	el.
22-02-2018	Acc. Proposal	el.
26-03-2018	Acc Proposal dg perbaikan penyelidikan (sblm di jilid di hancurkan ke Pembimbing)	el.
25-04-2018	Acc Bab 1,2,3 + Angket	el.
7-7-2018	Bab I-III → Revisi uraian teori spasi penyelidikan	el.
6/7 2018	Acc Bab I-III	el.
	Revisi Bab IV & V	el.
	Acc Bab IV & V	el.
11/8 2018	Revisi Bab IV & V	el.
11/8 2018	Acc bab IV & perbaikan samun.	el.

10. Tanggal Selesai Penulisan Skripsi : _____
11. Keterangan Bimbingan Telah selesai : _____
12. Telah Di Evaluasi/Di Uji Dengan Nilai : _____ (angka)
_____ (huruf)

Pembimbing,

TITI RAPINI, SE, MM
NIP. 19630505 199003 2 003

Ponorogo, 12 Oktober 2017
Dekan,

TITI RAPINI, SE, MM
NIP. 19630505 199003 2 003