

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KARAKTERISTIK ANGKUTAN PENUMPANG
(STUDI KASUS : BUS PARIWISATA DI KABUPATEN
TANA TORAJA)**

MUH. ALIP AZHAR ALWI
218 190 039

Telah dipertahankan di depan Komisi Penguji Ujian Skripsi pada tanggal 16
Februari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Penguji

Dr. H. Hakzah, S.T., M.T. (Ketua)

A. Bustan Didi, S.T., M.T. (Sekertaris)

Dr. A. Sulfanita, S.T., M.T. (Anggota)

Ir. Misbahuddin, S.T., M.Si. (Anggota)

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Teknik Sipil


Mustakim, S.T., M.T.
NBM. 1034 728

Dekan
Fakultas Teknik


Muhammad Basri, S.T., M.T.
NBM. 959 773

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MUH. ALIP AZHAR ALWI
NIM : 218190039
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik Universitas Muhammadiyah Parepare
Judul Skripsi : Analisis Karakteristik Angkutan Penumpang
(Studi Kasus: Bus Pariwisata Di Kabupaten Tana
Toraja)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Parepare, 19 Februari 2024

Yang menyatakan



MUH. ALIP AZHAR ALWI
NIM. 218190039

إِنَّ فِي خَلْقِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَاخْتِلَافِ اللَّيْلِ وَالنَّهَارِ لَآيَاتٍ لِّأُولِي الْأَلْبَابِ

*“Sesungguhnya dalam penciptaan langit dan bumi, dan
pergantian malam dan siang terdapat tanda-tanda
(kebesaran Allah) bagi orang yang berakal”*

(Q.S. Al-Imran: 190)

PRAKATA

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah menentukan segala sesuatu berada di tangan-Nya. Alhamdulillah atas rahmat, hidayah, dan ridhonya-Nya sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Adapun judul dari Tugas Akhir ini adalah “**ANALISIS KARAKTERISTIK ANGKUTAN PENUMPANG (STUDI KASUS: BUS PARIWISATA DI KABUPATEN TANA TORAJA)**” yang merupakan syarat dalam menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Strata 1 (S1) Teknik Sipil di Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Parepare.

Penulis menyadari begitu banyak kendala dan hambatan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Selesaiannya skripsi ini, tentunya tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih dengan penuh ketulusan dan penghargaan setinggi-tingginya kepada: Kedua orang tua Ayahanda **Muh. Alwi** dan Ibunda **Alm. Syahara** yang telah memberikan dukungan baik moril serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis. Bapak **Muhammad Basri, S.T., M.T.** selaku Dekan Fakultas Teknik, Bapak **Mustakim, S.T., M.T.** selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Bapak **Dr. H. Hakzah, S.T., M.T.** selaku Pembimbing I dan Bapak **Andi Bustam Didi, S.T., M.T.** selaku Pembimbing II. Ibu **Dr. A. Sulfanita, S.T., M.T.** selaku penguji I, Bapak **Ir. Misbahuddin, S.T., M.Si.** selaku Penguji II, dan seluruh Dosen Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Parepare yang telah memberi arahan dan

bimbingannya selama ini, staf dan karyawan Fakultas Teknik yang telah memberi bantuan dan arahnya selama ini. Terima kasih juga kepada tante **Hj. Hasniar** beserta keluarga, tante **Hj. Fitriani** beserta keluarga, Tante **Sitti Aminah, S.Pd.**, beserta keluarga, tante **Ati** beserta keluarga, tante **Sitti Ramlah, S.Pd., M.Pd.**, beserta keluarga, nenek **Lawia** beserta keluarga, **Alm. Masita** beserta keluarga, om **muharram** beserta keluarga, **Muh. Khaliq Khakam Jayusri, S.T.**, beserta keluarga, **Muh. Rummyani Jayusri, S.Pd.** beserta keluarga, Neni Marlina, **S.Kom., M.Kom.** beserta keluarga, **Hasjar, S.Pd., M.Pd.** beserta keluarga, **Muh. Aziz Albar Jayusri, S.T., M.T.**, beserta keluarga, keluarga besar **Indo Sina** yang tak henti-hentinya memanjatkan doa kepada sang pencipta dan support berupa materi dan waktunya. Terima kasih juga kepada saudara-saudara saya seperti **Nurhidayah, Amd., Ismail Nur, S.T., Nurhikmah S.Pd., Agustina Syam, S.Hut., Suyuti Alwanil Dzulqadri, S.T., Ahmad Faisyal S, S.T., Risna Sudirman, S.T., Habibullah, S.T., Muh. Ayubrialgi S.T., Isman, S.T., Sanning, S.T., Irman Sumantri, S.T., Wahyuni Aris, S.T., Muh. Syahrul Ramadhan, S.T., Hermansyah, S.T., Nasruddin Amir, S.T., Azhar, S.T., Muh. Ridha Abd Rahim, S.T., Ahmad, S.T., Hamdan, S.T., Aslan, S.T., Fiqri Suparman, S.T., Nur Fahmil, Umar, Andi Zuhida, Hermawanto Syam, S.T., Riska Purnamasari, S.T., Nurul Aulia Magfira, S.T., Darmawati, S.Kom., Yunengsi, S.Kom., Muh. Isra Alfarizie, S.T., Ali Zulkarnain, S.T., Muh. Fajar, S.T., Abdul Rahman. S.T., Fhayrusia, S.T., Majidah, S.T., Winda Rahmadani, S.T., Rafni Indar Noviana, S.T., Nur Azizah, S.T., Fildzah Sabilah Qastalani, S.T., Nur Asikin, Nurhikmah Lamading, S.T., Adral, S.T.,**

Nurqalby, S.T., Wahyu Rizky, S.T., Didit Arfah Tanro, S.T., Rahmat Tanro, S.T., Arva, S.T., Asri Amir, S.T., A. Anwar Ibrahim, S.T., Muhammad Iqbal, Mirsandy Permana Putra, S.T., Rahima, S.T., Muh. Arya Zulfikar, S.T., S.T., Namrah, S.T., Nur Ainun Mustamin, S.T., Rizaldy, S.T., Helmiana, S.Kom., Taufik Hidayat, S.Kom., Muh. Usriabih Aris, S.T., Erwin Hidayat, S.Pd., Alief Rizky Wardhana, S.Pd., Anwar Supian, Rajab Al-Munawar, Ariful Anamsyah, Fajar Ramadhan, Amd.T., Hendrawan, Al Muhfudli Zahli A, Hasrullah, Indar/Nato(warga kopi), Muhammad Junaib, S.Pt Ricky Awan, Muh. Zulfahriansyah, Attong, Asman, Sose, S.H., Mawaddah Rachman, S.E., M.E., Mahmud, S.P., Kakanda Dr. Syawal, S.Pd., M.Pd., Kakanda Nasrullah, S.Pd., M.Pd., Kakanda Hasan, S.T., M.P., Kakanda Hasman, S.Pd., M.Pd., Kakanda Irwan Setiawan, S.T., Kakanda Satta Said, S.Pd., Penghuni Pondok Penjajahan, Penghuni Pondok Maiwa, PKW-HPMM KORWIL KOTA PAREPARE 2021-2022, MPO HPMM KORWIL KOTA PAREPARE 2022-2023, PHO HMS FT-UMPAR 2021-2022, BEM-FT UMPAR 2022-2023, Keluarga Mahasiswa Fakultas Teknik(KMFT-UMPAR), Keluarga Besar HPMM KORWIL KOTA PAREPARE, BAZNAS KAB. ENREKANG, HMI KOMISARIAT LAPADDE, TEKNIK ANGKATAN 2013,2014,2015,2016,2017,2018,2019,2020,2021,2022,2023.

Teman seperjuangan khususnya **Teknik Sipil B Angkatan 2018** serta teman-teman **Basecamp Asmara** terima kasih atas dorongan semangat dan kebersamaan yang tidak akan terlupakan dan telah memberikan dukungan serta bantuan yang tak ternilai selama ini.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang membacanya, kritikan dan masukan yang bersifat membangun sangat diharapkan karena penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kekhilafan di dalam Tugas Akhir ini, karena kesempurnaan sesungguhnya hanya milik Allah SWT.

Nashrumminallah wafathun qarib

Parepare, 12 Januari 2024

Penulis

Muh. Alip Azhar Alwi
NIM.218190039

ABSTRAK

MUH. ALIP AZHAR ALWI. *Analisis Karakteristik Angkutan Penumpang Studi Kasus: Bus Pariwisata Di Kabupaten Tana Toraja (dibimbing oleh H. Hakzah dan Andi Bustam Didi).*

Transportasi atau Angkutan merupakan sarana untuk memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain yang dikehendaki. Atau mengirim barang dari tempat asal ke tempat tujuan. Angkutan terdiri dari angkutan orang dengan kendaraan bermotor seperti sepeda motor, mobil penumpang, maupun tak bermotor dan angkutan barang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik pelayanan bus pariwisata terhadap penumpang di kabupaten Tana Toraja. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survey dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data yaitu *SPPS (Statistical Product and Service Solution)* sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan untuk analisis statistik. Dari hasil analisis dari 5 dimensi yaitu tanggibles (bukti fisik) 0,131, reliability (keandalan) 0,084, responsiveness (daya tanggap) 0,082, confidence (keyakinan) 0,117, empathy (perhatian) 0,0120. Faktor yang paling berpengaruh adalah dimensi tanggibles (bukti fisik) yaitu sebesar 0,131.

Kata Kunci: Angkutan, SPPS, kepuasan penumpang

ABSTRACT

MUH ALIP AZHAR ALWI. *Analysis of Passenger Transport Characteristics Case Study: Tourist Buses in Tana Toraja Regency (guided by H. Hakzah and Andi Bustam Didi).*

Transportation or Freight is a means of moving goods or people from one place to another desired place. Or send goods from the place of origin to the destination. Transportation consists of transportation of people by motorized vehicles such as motorbikes, passenger cars, non-motorized and goods transportation. The aim of this research is to determine the characteristics of tourist bus services for passengers in Tana Toraja district. The research method used is quantitative with a survey method with data collection techniques using questionnaires. The data analysis method is SPSS (Statistical Product and Service Solution), an application program that has the capability for statistical analysis. From the results of the analysis of 5 dimensions, namely tangibles (physical evidence) 0.131, reliability (reliability) 0.084, responsiveness (responsiveness) 0.082, confidence (confidence) 0.117, empathy (attention) 0.0120. The most influential factor is the tangibles dimension (physical evidence), which is 0.131.

Keywords: Transportation, SPSS, passenger satisfaction

DAFTAR ISI

SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	1
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
E. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Kajian Teori	Error! Bookmark not defined.
1. Sistem Transportasi	Error! Bookmark not defined.
2. Pemilihan Moda Transportasi	Error! Bookmark not defined.
3. Tingkat Kepuasan Penumpang	Error! Bookmark not defined.
4. Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
5. Definisi SPSS	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Lokasi dan Waktu	Error! Bookmark not defined.
C. Alat dan Bahan	Error! Bookmark not defined.

D.	Prosedur Standar Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E.	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1.	Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
2.	Wawancara	Error! Bookmark not defined.
F.	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
G.	Diagram Alir Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
A.	Gambaran Umum Kabupaten Tana Toraja	Error! Bookmark not defined.
1.	Aspek Geografis	Error! Bookmark not defined.
B.	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
1.	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
2.	Responden Berdasarkan Pendidikan	Error! Bookmark not defined.
3.	Responden Berdasarkan Umur	Error! Bookmark not defined.
4.	Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
5.	Responden Berdasarkan Pendapatan	Error! Bookmark not defined.
6.	Distribusi Responden Menurut Fasilitas Kursi Di Bus Pariwisata	Error!
	Bookmark not defined.	
7.	Distribusi Responden Menurut Fasilitas AC Di Bus Pariwisata	Error! Bookmark not defined.
	not defined.	
8.	Distribusi Responden Menurut Fasilitas Tempat Sampah	Error! Bookmark not defined.
	defined.	
9.	Distribusi Responden Menurut Lampu Penerangan	Error! Bookmark not defined.
	defined.	

10. Distribusi Responden Menurut Perlengkapan P3K Di Bus Pariwisata **Error!**

Bookmark not defined.

11. Distribusi Responden Menurut Penyediaan Palu Pemecah Kaca **Error! Bookmark not defined.**

12. Distribusi Responden Menurut Penyediaan Tabung Pemadam Kebakaran **Error! Bookmark not defined.**

13. Distribusi Responden Menurut Penyediaan Sabuk Keamanan **Error! Bookmark not defined.**

14. Distribusi Responden Menurut Kebersihan **Error! Bookmark not defined.**

15. Distribusi Responden Menurut Kenyamanan **Error! Bookmark not defined.**

16. Distribusi Responden Menurut Kesiapan Pegawai Di Tempat Ketika Di Perlukan Oleh Penumpang **Error! Bookmark not defined.**

17. Distribusi Responden Menurut Keberadaan Informasi Prosedur Penanganan Keadaan Darurat Di Bus **Error! Bookmark not defined.**

18. Distribusi Responden Menurut Pelayanan Bus **Error! Bookmark not defined.**

19. Distribusi Responden Menurut Pegawai Cepat Tanggap Terhadap Kebutuhan Penumpang **Error! Bookmark not defined.**

20. Distribusi Responden Menurut Kemampuan Pegawai Dalam Menanggapi Keluhan Penumpang **Error! Bookmark not defined.**

21. Distribusi Responden Menurut Kemampuan Perusahaan Cepat Tanggap Menanggapi Keluhan Penumpang **Error! Bookmark not defined.**

22. Distribusi Responden Menurut Kesiediaan Pegawai Bus Dalam Membantu Mengatasi Masalah Penumpang **Error! Bookmark not defined.**

23. Distribusi Responden Menurut Keramahan Yang Diberikan Oleh Pegawai **Error! Bookmark not defined.**

24.	Distribusi Responden Menurut Keamanan Yang Diberikan Oleh	Pegawai
	Error! Bookmark not defined.	
25.	Distribusi Responden Menurut Kesopanan Yang Diberikan Oleh	Pegawai
	Error! Bookmark not defined.	
26.	Distribusi Responden Menurut Keterampilan Pegawai Dalam	Berkomunikasi
	Error! Bookmark not defined.	
27.	Distribusi Responden Menurut Perhatian Kantor Bus Pariwisata Terhadap Penumpang	
	Error! Bookmark not defined.	
28.	Distribusi Responden Pengertian Pegawai Bus Pariwisata Terhadap	Kebutuhan Yang
	Penting Bagi Penumpang	Error! Bookmark not defined.
29.	Distribusi Responden Menurut Kepentingan Penumpang Diutamakan Oleh Kantor Bus	
	Pariwisata	Error! Bookmark not defined.
C.	Analisa Data	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
D.	Analisis Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
A.	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B.	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4. 2 Persentase Responden Menurut Pendidikan	37
Tabel 4. 3 Persentase Responden Menurut Umur	38
Tabel 4. 4 Persentase Responden Menurut Pekerjaan	39
Tabel 4. 5 Persentase Responden Menurut Pendapatan	40
Tabel 4. 6 Persentase Responden Menurut Fasilitas Kursi Di Bus	41
Tabel 4. 7 Persentase Responden Menurut Fasilitas AC Di Bus	42
Tabel 4. 8 Persentase Responden Menurut Fasilitas Tempat Sampah Di Bus	43
Tabel 4. 9 Persentase Responden Menurut Lampu Penerangan Di Bus	44
Tabel 4. 10 Persentase Responden Menurut Perlengkapan P3K	45
Tabel 4. 11 Persentase Responden Menurut Penyediaan Palu Pemecah Kaca	46
Tabel 4. 12 Persentase Responden Menurut Penyediaan Tabung Pemadam Kebakaran	47
Tabel 4. 13 Persentase Responden Menurut Penyediaan Sabuk Keamanan	48
Tabel 4. 14 Persentase Responden Menurut Kebersihan Di Dalam Bus	49
Tabel 4.1 5 Persentase Responden Menurut Kenyamanan Di Dalam Bus	50
Tabel 4. 16 Persentase Responden Menurut Kesiapan Pegawai Di Tempat Ketika Diperlukan Oleh Penumpang	51
Tabel 4. 17 Persentase Responden Menurut Keberadaan Informasi Prosedur Penanganan Keadaan Darurat Di Bus	52
Tabel 4. 18 Persentase Responden Menurut Pelayanan Bus	53

Tabel 4. 19 Persentase Responden Menurut Pegawai Cepat Tanggap Terhadap Kebutuhan penumpang	54
Tabel 4. 20 Persentase Responden Kemampuan Pegawai Dalam Menanggapi Keluhan Penumpang	55
Tabel 4. 21 Persentase Responden Menurut Kemampuan Persusahaan Cepat Tanggap Menanggapi Keluhan Penumpang	56
Tabel 4.22. Persentase Responden Menurut Kesiediaan Pegawai Bus Dalam Membantu Mengatasi Masalah	57
Tabel 4. 23 Persentase Responden Menurut Keramahan Yang Diberikan Oleh Pegawai	58
Tabel 4. 24 Persentase Responden Menurut Keamanan Yang Diberikan Oleh Pegawai	59
Tabel 4. 25 Persentase Responden Menurut Kesopanan Yang Diberikan Oleh Pegawai	60
Tabel 4.26. Persentase Responden Menurut Keterampilan Pegawai Dalam Berkomunikasi	61
Tabel 4. 27 Persentase Responden Menurut Perhatian Kantor Bus Pariwisata Terhadap Penumpang	62
Tabel 4. 28 Persentase Responden Menurut Pengertian Pegawai Bus Pariwisata Terhadap Kebutuhan Yang Penting Bagi Penumpang	63
Tabel 4. 29 Persentase Responden Menurut Kepentingan Penumpang Diutamakan Oleh Kantor Bus Pariwisata	64
Tabel 4. 30 Descriptive Statistic	65

Tabel 4. 31 Hasil Pengujian Validitas	66
Tabel 4. 32 Reliabilitas Statistic	68
Tabel 4. 33 Hasil Pengujian Reliabilitas	69
Tabel 4. 34 Variables Entered/Removed	70
Tabel 4. 35 Model Summary	70
Tabel 4. 36 Anova	71
Tabel 4. 37 Coefficients ^a Menurut Jenis Kelamin	72
Tabel 4. 38 Coefisien Ftable Menurut Jenis Kelamin	73
Tabel 3. 39 Variabel Tanggibles Menurut Jenis Kelamin	74
Tabel 4. 40 Variabel Realiability Menurut Jenis Kelamin	75
Tabel 4. 41 Variabel Responsiveness Menurut Jenis Kelamin	76
Tabel 4. 42 Variabel Confidence Menurut Jenis Kelamin	76
Tabel 4. 43 Variabel Empaty Menurut Jenis Kelamin	77
Tabel 4. 44 Coefficients ^a Menurut Umur	81
Tabel 4. 45 Coefisien Ftable Menurut Umur	82
Tabel 4. 46 Variabel Tanggibles Menurut Umur	83
Tabel 4. 47 Variabel Realiability Menurut Umur	83
Tabel 4. 48 Variabel Responsiveness Menurut Umur	84
Tabel 4. 49 Variabel Confidence Menurut Umur	85
Tabel 4. 50 Variabel Empaty Menurut Umur	85
Tabel 4. 51 Coefficients ^a Menurut Pendidikan Terakhir	90
Tabel 4. 52 Coefisien Ftable Menurut Pendidikan Terakhir	91
Tabel 4. 53 Variabel Tanggibles Menurut Pendidikan Terakhir	92

Tabel 4. 54 Variabel Reliability Menurut Pendidikan Terakhir	92
Tabel 4. 55 Variabel Responsiveness Menurut Pendidikan Terakhir	93
Tabel 4. 56 Variabel Confidence Menurut Pendidikan Terakhir	94
Tabel 4. 57 Variabel Empaty Menurut Pendidikan Terakhir	95
Tabel 4. 58 Coefficients ^a Menurut Pekerjaan Responden	99
Tabel 4. 59 Coefisien F _{table} Menurut Pekerjaan	100
Tabel 4. 60 Variabel Tanggibles Menurut Pekerjaan	101
Tabel 4. 61 Variabel Relability Menurut Pekerjaan	101
Tabel 4. 62 Variabel Responsiveness Menurut Pekerjaan	102
Tabel 4. 63 Variabel Confidence Menurut Pekerjaan	103
Tabel 4. 64 Variabel Empaty Menurut Pekerjaan	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Lokasi Penelitian	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
Gambar 3. 2 Bagan Alir	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
Gambar 4. 1 Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
Gambar 4. 2 Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
Gambar 4. 3 Persentase Jumlah Responden Berdasarkan	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
Gambar 4. 4 Persentase Responden Menurut Pekerjaan	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
Gambar 4. 5 Persentase Responden Menurut Pendapatan	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
Gambar 4. 6 Persentase Responden Menurut Fasilitas Kursi Di Bus	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
Gambar 4. 7 Persentase Responden Menurut Fasilitas AC Di Bus	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
Gambar 4. 8 Persentase Responden Menurut Fasilitas Tempat Sampah	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
Gambar 4. 9 Persentase Responden Menurut Fasilitas Lampu	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
Gambar 4. 10 Persentase Responden Menurut Perlengkapan P3K di Bus Pariwisata	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
Gambar 4. 11 Persentase Responden Menurut Penyediaan Palu Pemecah	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
Gambar 4. 12 Persentase Responden Menurut Penyediaan Tabung Pemadam Kebakaran	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

Gambar 4. 13 Persentase Responden Menurut Penyediaan Sabuk Keamanan **ERROR!**

BOOKMARK NOT DEFINED.

Gambar 4. 14 Persentase Responden Menurut Kebersihan Di Dalam Bus **ERROR!**

BOOKMARK NOT DEFINED.

Gambar 4. 15 Persentase Responden Menurut Kenyamanan Di Dalam Bus **ERROR!**

BOOKMARK NOT DEFINED.

Gambar 4. 16 Persentase Responden Menurut Kesiapan Pegawai Di Tempat Ketika Di Perlukan

Oleh Penumpang **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

Gambar 4. 17 Persentase Responden Menurut Keberadaan Informasi Prosedur Penanganan

Keadaan Darurat Di Bus **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

Gambar 4. 18 Persentase Responden Menurut Pelayanan Bus **ERROR! BOOKMARK**

NOT DEFINED.

Gambar 4. 19 Persentase Responden Menurut Pegawai Cepat Tanggap Terhadap Kebutuhan

Penumpang **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

Gambar 4. 20 Persentase Responden Menurut Kemampuan Pegawai Dalam Menanggapi Keluhan

Penumpang **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

Gambar 4. 21 Persentase Responden Menurut Kemampuan Perusahaan Cepat Tanggap

Menanggapi Keluhan Penumpang **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

Gambar 4. 22 Persentase Responden Menurut Kesiediaan Pegawai Bus Dalam Membantu

Mengatasi Masalah Penumpang **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

Gambar 4. 23 Persentase Responden Menurut Keramahan Yang Diberikan Oleh Pegawai Bus

Pariwisata **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

Gambar 4. 24 Persentase Responden Menurut Keamanan Yang Diberikan Oleh Pegawai Bus

Pariwisata **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

Gambar 4. 25 Persentase Responden Menurut Kesopanan Yang Diberikan Oleh Pegawai

ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

Gambar 4. 26 Persentase Responden Menurut Keterampilan Pegawai Dalam Berkomunikasi
Dengan Penumpang

ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

Gambar 4. 27 Persentase Responden Menurut Perhatian Kantor Bus Pariwisata Terhadap
Penumpang

ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

Gambar 4. 28 Persentase Responden Menurut Pengertian Pegawai Bus Pariwisata Terhadap
Kebutuhan Yang Penting Bagi Penumpang

ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

Gambar 4. 29 Persentase Responden Menurut Kepentingan Penumpang Diutamakan Oleh Kantor
Bus Pariwisata

ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

Gambar 4. 30 Histogram Tanggible Menurut Jenis Kelamin **ERROR! BOOKMARK NOT
DEFINED.**

Gambar 4. 31 Histogram Realialibity Menurut Jenis Kelamin **ERROR! BOOKMARK
NOT DEFINED.**

Gambar 4. 32 Histogram Responsiveness Menurut Jenis Kelamin **ERROR! BOOKMARK
NOT DEFINED.**

Gambar 4. 33 Histogram Confidence Menurut Jenis Kelamin **ERROR! BOOKMARK
NOT DEFINED.**

Gambar 4. 34 Histogram Empaty Menurut Jenis Kelamin **ERROR! BOOKMARK NOT
DEFINED.**

Gambar 4. 35 Histogram Tanggible Menurut Umur Responden **ERROR! BOOKMARK
NOT DEFINED.**

Gambar 4. 36 Histogram Realiabity Menurut Umur Responden **ERROR! BOOKMARK
NOT DEFINED.**

Gambar 4. 37 Histogram Confidence Menurut Umur Responden **ERROR! BOOKMARK**

NOT DEFINED.

Gambar 4. 38 Histogram Confidence Menurut Umur Responden **ERROR! BOOKMARK**

NOT DEFINED.

Gambar 4. 39 Histogram Empaty Menurut Umur Responden**ERROR! BOOKMARK NOT**

DEFINED.

Gambar 4. 40 Histogram Tanggible Menurut Pendidikan Terakhir **ERROR! BOOKMARK**

NOT DEFINED.

Gambar 4. 41 Histogram Realibilty Menurut Pendidikan Terakhir **ERROR! BOOKMARK**

NOT DEFINED.

Gambar 4. 42 Histogram Responsiveness Menurut Pendidkan Terakhir **ERROR!**

BOOKMARK NOT DEFINED.

Gambar 4. 43 Histogram Confidence Menurut Pendidikan Terakhir **ERROR! BOOKMARK**

NOT DEFINED.

Gambar 4. 44 Histogram Empaty Menurut Pendidikan Terakhir **ERROR! BOOKMARK**

NOT DEFINED.

Gambar 4. 45 Histogram Tanggible Menurut Pekerjaan **ERROR! BOOKMARK NOT**

DEFINED.

Gambar 4. 46 Histogram Reliability Menurut Pekerjaan **ERROR! BOOKMARK NOT**

DEFINED.

Gambar 4. 47 Histogram Responsiveness Menurut Pekerjaan **ERROR! BOOKMARK**

NOT DEFINED.

Gambar 4. 48 Histogram Confidence Menurut Pekerjaan

ERROR! BOOKMARK NOT

DEFINED.

Gambar 4. 49 Histogram Empaty Menurut Pekerjaan

ERROR! BOOKMARK NOT

DEFINED.

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran – 1 Dokumentasi	113
Lampiran – 2 Rtabel	115
Lampiran – 3 Tabel F	116
Lampiran – 4 Tabel T	118
Lampiran – 5 Kuesioner Penelitian	120

DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

Lambang / Singkatan	Arti dan Keterangan
Y	variabel dependen (tidak bebas)
$X_1, X_2, \dots, X_n$	variabel independen (bebas)
A	koefisien konstanta
$b_1, b_2, \dots, b_n$	koefisien regresi
R	koefisien korelasi
N	ukuran sampel
R^2	koefisien determinasi
N	ukuran sampel
E	error level (tingkat kesalahan)
SPSS	Statistical Package For The Social Sciences

