

ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT  
MASYARAKAT YOGYAKARTA TERHADAP TRANS JOGJA

Skripsi



Disusun Oleh:

Nama : Ichsan Alrusydi

NIM : 14313038

Program Studi : Ilmu Ekonomi

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2018

**ANALISIS VARIABEL VARIABEL YANG MEMPENGARUHI MINAT  
MASYARAKAT YOGYAKARTA TERHADAP TRANS JOGJA**

**SKRIPSI**

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana strata-1 Program Studi Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi UII

Oleh:

Nama : Ichsan Alrusydi

No. Mahasiswa : 14 313 038

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**2018**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan Ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta,.....2018

Penulis,



(Ichsan Alrusydi)

ANALISIS VARIABEL VARIABEL YANG MEMPENGARUHI MINAT  
MASYARAKAT YOGYAKARTA TERHADAP TRANS JOGJA

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Nama: Ichsan Alrusydi

No. Mahasiswa: 14 313 038

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal.....

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'S' followed by several loops and a horizontal line extending to the right.

(Sahabudin Sidiq ,S.E., M.A )

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS VARIABEL-VARIABEL YANG MEMPENGARUHI MINAT MASYARAKAT  
TERHADAP TRANS JOGJA**

Disusun Oleh : **ICHSAN AL RUSYDI**

Nomor Mahasiswa : **14313038**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

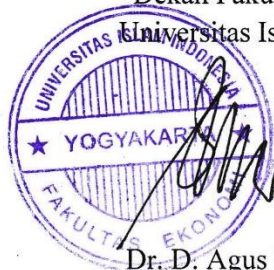
Pada hari Senin, tanggal: 16 April 2018

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Sahabudin Sidiq, Dr., SE., MA.

Penguji : Prastowo, SE., M.Ec..Dev.



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

## KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "ANALISIS VARIABEL VARIABEL YANG MEMPENGARUHI MINAT MASYARAKAT YOGYAKARTA TERHADAP TRANS JOGJA".

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat wajib untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata 1 pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang selalu melindungi, memberikan kemudahan, ilmu, pemahaman, dan nikmat serta karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

2. Nabi Muhammad SAW yang memberikan banyak ilmu dan ajaran untuk memahami kehidupan. Sungguh peneliti menjadi orang yang beruntung menjadi salah satu dari keturunan beliau.
3. Sugito & Rifa Elkhattry sebagai pahlawan seumur hidup peneliti yang membina dan mendampingi sehingga bisa sampai berkembang hingga umur yang saat ini, tak bosannya beliau memberikan dukungan berupa material dan non material untuk anak tercintanya, semoga hasil penelitian ini bisa menjadi karya yang dipersembahkan teruntuk kedua orang tua peneliti yang diharapkan bisa membalas budi kepada mereka yang terus menerus rela berkorban seluruhnya untuk peneliti
4. Novan Elhamdy sang saudara lelaki penulis yang tak bosannya memberikan semangat dan doa tanpa diketahui oleh penulis. Terima kasih atas dukungan tersirat yang diberikan.
5. Bapak Sahabudin Sidiq ,S.E., M.A selaku Dosen pembimbing yang terus rela meluangkan waktunya, tenaganya serta pikirannya untuk terus menerus membimbing mahasiswanya agar dapat memperoleh hasil penelitian yang terbaik. Satu satunya Dosen pembimbing yang mempunyai tingkat kesabaran lebih dan selalu pengertian terhadap mahasiswa bimbingannya. Terima kasih atas yang diberika sepenuhnya semoga dapat bermanfaat dikemudian hari.
6. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi UII yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta bantuan akademik maupun non akademik kepada penulis selama menuntu ilmu di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

7. Meidita Ariandini sebagai sahabat, kekasih serta motivator dan sang penyabar yang tak hentinya memberikan asupan semangat disaat penulis menjalani proses penelitian. Pendampingannya tak terlupakan hingga proses penelitian ini berada di akhir. Terima kasih atas segalanya yang diberikan untuk penulis, hanya ucapan terima kasih yang dapat membalas semuanya, hasil penelitian ini dipersembahkan untuknya.
8. Imam Farash Badrani, Shidqi Wafa, Fadhly Wirawansyah, Alfian Surya Bhaskara, Bagas Dwi Wicaksono, Agung Rinaldi, Jerry Nurvian Batubara, Amin Fajry, Farid Alrasyd, Lutfy Setyawan, Vicky Nugroho, Eko Yansyah Putra, Riry Yuliani Melka, Riska Ramadhani, Muhammad Petra Wijaya, Salju Putra, Panji, Gaza, Latif, Zuu dan serta seluruh sahabat sahabat yang tak sanggup penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas perjuangannya mendampingi penulis hingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Terima kasih “keluarga”
9. Muhammad Nawwaf dan Muhammad Naufal teman, sahabat, keluarga dan guru bagi penulis yang terus menerus tak hentinya tanpa bosan memberikan ilmunya kepada penulis, sebagai guru yang terbaik sepanjang saya menjalani proses penelitian. Terima kasih untuk semua bantuan dan pengorbanannya. Terima kasih “keluarga”
10. Qodri, Belia Putriramadhany, Herviana Aprianda, Shafira Aini dan Grayne Meytha yang selalu dan selalu memberikan semangat moral yang selalu penulis butuhkan. Terima kasih “sahabat kecil” penulis.



11. Teman – teman KKN Pamriyan terkhusus PW-69 Rizq Rafi, Khairunisa Mustofa, Ilham Yulidar, Nissa Uzlifatul, Uzair Albi, Wahyu Purbaningrum, Ghiovan Prima dan teman teman PW lainnya serta DPL 1 dan 2 Bapak Sus Budiharto dan Mas Lambang Aji , terima kasih atas kebersamaan yang kalian berikan dan pengalaman berharga yang kalian berikan sehingga dapat dikenang hingga kini. Terima kasih “Keluarga”

12. Demisioner dan Pengurus HMJIE FMIE dari semua yang kalian ajarkan kepada penulis, arti sebuah keluarga, kebersamaan, loyalitas dan totalitas kalian selalu dikenang sampai kapanpun, ilmu yang diberikam sangat bermanfaat dan suatu waktu siap ditularkan untuk penerus nantinya. Dan pengalaman yang dirasakan bersama akan menjadi bekal bersama untuk menjalani kehidupan mendatang. Terima kasih “Keluarga”

13. Seluruh keluarga besar Ilmu Ekonomi yang sudah mengajarkan bagaimana berjuang dan bagaimana menjaga kebersamaan dan telah menjadi bagian terindah dalam hidup. Terima kasih “Keluarga”

Akhirnya kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah melimpahkan berkah, rahmat dan hidayah-Nya bagi Bapak, Ibu dan Saudara yang telah membantu peneliti dalam segala hal. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena itu saran dan kritik masih diperlukan dalam penyempurnaan skripsi ini.

**Wassalamualaikum wr.wb**

**(Ichsan Alrusydi)**

## HALAMAN MOTTO

*“If Allah knows any good in your hearts, He will give you something better than what has been taken from you, and He will forgive you, and Allah is Oft-Forgiving, Most Merciful.”*

*(Quran 8:70)*

*“..Dan barang siapan bertawakal kepada Allah niscaya Allah akan mencukupkan*

*(keperluan)nya..”*

*(QS. At-Talaq :3)*

**“Jadilah seperti alunan lagu yang selalu menemani hidupmu dan jadilah seperti senja yang selalu menerima keadaan langit.”**

**(Ichsan Alrusydi)**

**MINORITAS DALAM KUANTITAS MAYORITAS DALAM KUALITAS**

**(HIMPUNAN MAHASISWA JURUSAN ILMU EKONOMI)**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN MOTTO.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAK.....	xvi

## BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka.....	6
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1. Kepuasan.....	9
2.2.2. Biaya/Tarif.....	12
2.2.3. Aksesibilitas.....	13
2.2.4. Pendapatan.....	13
2.3 Hipotesis.....	14

## BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Metodologi Penelitian.....	15
3.1.1. Jenis Penelitian.....	15
3.1.2. Data dan Sumber Data.....	15
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	16
3.2.1. Metode Observasi.....	16
3.2.2. Metode Kuisisioner.....	16
3.2.3 Metode Pengambilan Sampel.....	16
3.3. Alat Analisis Data.....	17

3.3.1. Analisis Regresi Berganda.....	17
3.4 Sistematika Penulisan.....	20
3.4.1. Latar Belakang.....	20
3.4.2 Rumusan Masalah.....	20
3.4.3 Tujuan Penelitian.....	20
3.4.4. Manfaat Penelitian.....	20
3.4.5. Kajian Pustaka.....	21
3.4.6. Landasan Teori.....	21
3.4.7. Hipotesis.....	21
3.4.8. Metodologi Penelitian.....	21
 BAB IV ANALISIS DATA	
4.1. Hasil Pengumpulan Data.....	22
4.2. Uji Instrumen Penelitian.....	23
4.2.1. Uji Validitas.....	23
4.2.2. Uji Realibilitas.....	24
4.3. Karakteristik Responden.....	25
4.3.1 Jenis Kelamin.....	25
4.3.2. Usia Responden.....	26
4.3.3. Pekerjaan Responden.....	27
4.3.4 Pendapatan Masyarakat.....	28
4.4. Deskriptif Variabel Penelitian.....	29
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	31

4.5.1. Uji Normalitas.....	31
4.5.2. Uji Multikolineritas.....	32
4.6. Hasil Uji Hipotesis.....	34
4.6.1. Regresi Linear Berganda.....	34
4.6.2 Koefisien Determinasi.....	39
4.6.3. Hasil Pengujian Hipotesis 1 sampai 4 dengan uji t.....	39
4.7. Pembahasan Hasil Penelitian.....	41
4.7.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan .....	41
4.7.2. Pengaruh Aksesibilitas Halted an Fasilitas.....	42
4.7.3. Pengaruh Tarif.....	42
4.7.4. Pengaruh Pendapatan Masyarakat.....	43
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	45
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	45
5.3 Saran Penelitian.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	48

## **DAFTAR TABEL**

1.1 Load Factor.....	5
2.1 Tinjauan Pustaka.....	15
4.1. Hasil Pengumpulan Data.....	31
4.2 Validitas Kualitas Pelayanan.....	32
4.3 Validitas Aksesibilitas Halted an Fasilitas.....	32
4.4 Validitas Tarif.....	33
4.5 Validitas Pendapatan Masyarakat.....	33
4.6 Validitas Minat Masyarakat.....	34
4.7 Hasil Uji Realibilitas.....	34
4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	38
4.12 Hasil Stastik Deskriptif.....	40
4.13 Hasil Uji Multikolinieritas.....	43
4.14 Hasil Regresi Linier Berganda.....	46
4.15 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi.....	49



## **DAFTAR GAMBAR**

4.1. Uji Normalitas Data.....	32
4.2. Uji Heteroskedastisitas.....	34

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Kuisisioner Penelitian.....	53
Lampiran 2: Tabulasi Data.....	61
Lampiran 3: Jawaban Responden.....	64
Lampiran 4: Pengujian Data.....	78

## Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas Halte dan Fasilitas, Tarif dan Pendapatan Masyarakat terhadap Minat Masyarakat. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah masyarakat Yogyakarta yang terbagi dalam beberapa golongan seperti mahasiswa, pelajar sekolah, dan pekerja. Metode pada penelitian ini menggunakan metode kuisisioner. Alat statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat, tarif berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat, pendapatan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat, dan aksesibilitas halte dan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat.*

*Kata kunci: Minat Masyarakat*

## Abstact

*This study aims to analyze the Quality of Service, Accessibility of Stations and Facilities, Rates and Income Society of Public Interest. Population and sample in this research is Yogyakarta society which is divided into several groups such as students, school students, and workers. Methods in this study using questionnaire method. The statistical tool used to test the hypothesis is to use multiple linear regression with the help of SPSS. The result of the research shows that service quality has significant influence to public interest, tariff has significant effect to public interest, public income has significant influence to public interest, and accessibility of halted facility has no significant effect to public interest*

*Keyword: Public Interest*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan komponen utama dalam sistem hidup dan kehidupan, sistem pemerintahan, dan sistem kemasyarakatan. Kondisi sosial demografi s wilayah memiliki pengaruh terhadap kinerja transportasi di wilayah tersebut. Tingkat kepadatan penduduk akan memiliki pengaruh signifikan terhadap kemampuan transportasi melayani kebutuhan masyarakat. Di perkotaan, kecenderungan yang terjadi adalah meningkatnya jumlah penduduk yang tinggi karena tingkat kelahiran maupun urbanisasi. Tingkat urbanisasi berimplikasi pada semakin padatnya penduduk yang secara langsung maupun tidak langsung mengurangi daya saing dari transportasi wilayah (Susantoro& Parikesit, 2004:14).

Sistem transportasi merupakan elemen dasar infrastruktur yang berpengaruh pada pola pengembangan perkotaan. Pengembangan transportasi dan tata guna lahan memainkan peranan penting dalam kebijakan dan program pemerintah. Pengembangan infrastruktur dalam sektor transportasi pada akhirnya menimbulkan biaya tinggi. Keterlibatan masyarakat dalam pembenahan atau restrukturisasi sektor transportasi menjadi hal yang mendesak ( Siti Aminah, 2011).

Transportasi sebagai suatu system yang terdiri dari system: aktifitas, jaringan, pergerakan kelembagaan, dan lingkungan, sedangkan perkotaan sebagai suatu system yang terdiri dari system: penduduk, ekonomi, social, politik, dan administrasi (Kusbiantoro, 2004).

Semakin berkembangnya zaman telah memberikan implikasi terhadap perubahan manusia. Sebagaimana yang terlihat bahwa setiap masyarakat senantiasa mengalami perubahan-perubahan. Perubahan-perubahan tersebut yang pada awalnya masyarakat masih tradisional berubah menjadi masyarakat yang modern, hal ini disebabkan oleh adanya pembangunan dan berkembangnya transportasi. Perkembangan transportasi yang dulu hanya transportasi sederhana seperti sepeda, delman, becak dan lain-lain kemudian berubah menjadi transportasi yang lebih modern, dimana fasilitas sarana dan prasarana transportasi tersebut semakin canggih baik itu transportasi darat, laut dan udara. Hal ini dapat kita lihat seperti transportasi kereta api, pesawat terbang dan kapal pesiar dan angkutan umum yang telah diprogramkan oleh pemerintah sebagai alat transportasi yang salah satunya bermanfaat untuk mengurangi kemacetan dan mempermudah masyarakat untuk melakukan mobilitas. ( Wahyu Astuti, 2012)

Angkutan umum yang merupakan salah satu mode transportasi massal ini dinilai efektif dapat mengurangi dampak dari penggunaan kendaraan pribadi di daerah perkotaan. Untuk itu di butuhkan kesadaran masyarakat untuk menggunakan mode transportasi massal ini untuk menciptakan jalanan yang bebas dari gangguan - gangguan lalu lintas, sehingga Kita sebagai pengguna jalan tidak mengalami keterlambatan ketempat yang hendak dituju. (Purba, 2017) Padatnya aktifitas masyarakat menghasilkan kepadatan berada di lalu lintas dan transportasi umum yang menjadi solusi untuk mengurangi kepadatan menjadi solusi tepat yang di keluarkan oleh pemerintah.

Fenomena angkutan umum di Yogyakarta menunjukkan ketatnya persaingan antara kendaraan umum dan kendaraan pribadi. Angkutan umum mulai ditinggalkan oleh kebanyakan masyarakat. Oleh karena itu pelayanan yang dapat memberi kepuasan kepada konsumen harus menjadi perhatian khusus bagi setiap pengusaha/operator jasa angkutan umum.

Kota Yogyakarta memiliki kepadatan penduduk sekitar 14.000 jiwa/km<sup>2</sup> dengan prasarana transportasi berupa 467 ruas jalan dan panjang total 441 km. Selaras dengan pertumbuhan ekonominya, jumlah kendaraan bermotor di DIY pada tahun 2005 sekitar 749.273 unit ( peningkatan 6% per tahun atau mencapai 8000 per bulan). Sementara di sisi lain jumlah jalan relatif konstan sehingga tidak mendukung lalu lintas transportasi. <sup>1</sup>

Dalam system transportasi, masyarakat Yogya relatif cenderung memilih kendaraan pribadi daripada menggunakan angkutan umum. Hal tersebut dikarenakan aspek sarana dan prasaran yang masih belum mendukung aspek kenyamanan, kendala, kemudahan serta ketepatan waktu relatif yang masih rendah. Oleh karena beberapa permasalahan tersebut, Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta merasa perlu mengadakan perbaikan system transportasi umum perkotaan dengan mengoperasikan Bus Trans Jogja. PT. Jogja Tugu Trans (JIT) merupakan salah satu perusahaan transportasi darat menyediakan jasa bagi konsumen seperti busway. Trans Jogja adalah sebuah system transportasi bus cepat, murah dan ber- AC.

Sistem ini mulai dioperasikan pada awal bulan Maret 2008 oleh Dinas Perhubungan, Pemerintah Provinsi DIY. Motto pelayanannya adalah “Aman,

---

<sup>1</sup>[www.jogja.go.id](http://www.jogja.go.id), 2005

Nyaman, Andal, Terjangkau, dan Ramah lingkungan”. Sistem yang menggunakan bus (berukuran sedang) ini menerapkan sistem tertutup, dalam arti penumpang tidak dapat memasuki bus tanpa melewati gerbang pemeriksaan, seperti juga Trans Jakarta. Selain itu, diterapkan sistem pembayaran yang berbeda-beda: sekali jalan, tiket pelajar, dan tiket umum berlangganan.

Ada tiga macam tiket yang dapat dibeli oleh penumpang, yaitu tiket sekali jalan (single trip), dan tiket umum berlangganan. Tiket ini berbeda dengan karcis bus biasa karena merupakan merupakan kartu pintar (smart card). Karcis akan diperiksa secara otomatis melalui suatu mesin yang akan membuka pintu secara otomatis. Penumpang dapat berganti bus tanpa harus membayar biaya tambahan, asalkan masih dalam satu tujuan

. Pengelola Trans Jogja adalah PT Jogja Tugu Trans, sebagai wujud konsorsium empat koperasi pengelola transportasi umum kota dan pedesaan di Yogya (Koperasi Pemuda Sleman, Kopata, Aspada, dan Puskopkar) dan Perum DAMRI. Program Trans Jogja yang dijalankan oleh Pemerintah DIY dengan menunjuk PT Jogja Tugu Trans (JTT) sebagai operator sedikit berbeda dengan model BRT Trans Jogja, dimana Trans Jogja tidak menggunakan jalur tersendiri yang terpisah dengan jalur kendaraan umum lainnya. Alasan dari tidak digunakannya jalur khusus bagi Trans Jogja adalah karena tidak memungkinkan untuk memperlebar badan jalan yang sudah maksimal. Selain masalah jalur khusus bagi busway, semua prosedur bagi penggunaan layanan angkutan ini relatif sama dengan busway Trans Jakarta. Untuk sistem tiket, digunakan sistem yang serupa dengan apa yang diterapkan di Bus Trans Jakarta. Bus Trans Jogja mulai diuji cobakan pada tanggal 18 Februari 2008

Landasan hukum program Trans Jogja adalah perda No.1 tahun 2008 tentang perda pengangkutan orang dengan angkutan umum di jalan diwilayah Provinsi DIY. Kedua, Perda No.2 tentang Retribusi jasa umum yang terkait dengan peraturan tarif jasa-jasa yang lain (Arsip Dinas Perhubungan Yogyakarta Tahun 2008).

Tabel 1.1

Ruas Pengamatan	Menuju Arah	Trayek (%)					
		1A	1B	2A	2B	3A	3B
Jl. Imogiri	Utara					19,06	15,00
Jl. Imogiri	Selatan					8,00	20,83
Jl. Kusumanegara	Barat		32,66	23,93			
Jl. Kusumanegara	Timur	23,64			61,11		
Jl. Sultan Agung	Barat		20,00				
Jl. Sultan Agung	Timur	18,06					
Jl. Wahid Hasyim	Utara				14,06		15,63
Jl. Wahid Hasyim	Selatan				14,06	13,75	
Jl. HOS. Cokroaminoto	Utara				14,72		
Jl. Kaliurang	Utara						21,56
Jl. Kaliurang	Selatan					24,64	
Jl. Adisucipto	Barat	57,95					
Jl. Adisucipto	Timur		15,71				
Rata-rata		33,20	22,80	23,90	12,20	16,40	18,30

Sumber: Dishubkimfo, 2013.

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa trayek dengan load factor sangat rendah. Oleh sebab itu efektivitas dari pengoperasian bus pada beberapa trayek juga menjadi belum optimal. Terlihat bahwa load factor terbesar hanya 61,11% yang dialami Trayek 2B pada Jl. Kusumanegara menuju arah Timur, sedangkan load factor terendah berada pada Trayek 3A pada Jl. Imogiri menuju arah Selatan sebesar 8,00%. Rata-rata dari setiap trayek yaitu pada trayek 1A



sebesar 33,20% dan untuk trayek 1B sebesar 22,80%. Pada trayek 2A load factor sebesar 23,90%, sedangkan untuk trayek 2B hanya sebesar 12,20. Pada trayek 3A rata-rata load factor sebesar 16,40% dan untuk trayek 3B sebesar 18,30%.

Ketidakefektifan pada Trans Jogja mengakibatkan minat masyarakat terhadap trans jogja menjadi menurun, hal ini yang harus dapat diketahui secara bersama karena trans jogja merupakan transportasi umum yang mengedepankan fasilitas unggulan serta ramah lingkungan sehingga bertujuan untuk menarik minat masyarakat untuk menggunakan trans jogja.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang fokus penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat onsumen dalam menggunakan trans jogja?
2. Apakah faktor aksesibilitas halted dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa bus trans jogja?
3. Apakah faktor tarif trans jogja berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam menggunakan trans jogja?
4. Apakah faktor pendapatan masyarakat Yogyakarta mempengaruhi minat masyarakat terhadap Trans Jogja?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan identifikasi faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi minat permintaan jumlah penumpang Trans Jogja
2. Melakukan identifikasi faktor aksesibilitas halte dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen
3. Melakukan identifikasi faktor tarif terhadap minat masyarakat dalam menggunakan trans jogja
4. Melakukan identifikasi faktor pendapatan masyarakat terhadap penggunaan trans jogja.

Manfaat Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor faktor yang menyebabkan masyarakat lebih memilih Trans Jogja sebagai angkutan umum yang digunakan.
2. Dapat memberikan pengetahuan tentang faktor faktor dalam memilih Trans Jogja dibanding transportasi umum lainnya
3. Dapat menjadi referensi dan informasi untuk penelitian selanjutnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut-atribut layanan bus patas Trans Jogja yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas layanan bus patas Trans Jogja yang mencakup terhadap fasilitas serta rute yang berdampak terhadap minat penumpang. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan mengumpulkan data primer (*headway*, jumlah penumpang, *load factor*, waktu tempuh dan waktu tunggu

penumpang) dan data sekunder ( data perusahaan dan data jalur trayek) yang berhubungan dengan kinerja Bus Trans Jogja pada data dianalisis dengan program Microsoft Excel dan SPSS.

## 1.4 Sistematika Penulisan

### 1.4.1 Latar Belakang

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang masing – masing dijelaskan secara singkat.

### 1.4.2 Rumusan Masalah

Bab ini berisi tentang permasalahan atau isu-isu yang dibahas di penelitian kepada para pembaca

### 1.4.3 Tujuan Penelitian

Bab ini menjelaskan tujuan penelitian yang diperuntukan untuk kepada para pembaca ataupun instansi yang bersangkutan

### 1.4.4 Manfaat Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang manfaat penelitian ini dilakukan agar dapat mencapai tujuan dari penelitian

### 1.4.5 Kajian Pustaka

Bagian tersebut berisi tentang pendokumentasian dan pengkajian hasil – hasil penelitian terdahulu dengan topik yang sama, sehingga dapat dijadikan acuan dalam melakukan penelitian.

#### 1.4.6 Landasan Teori

Berisi tentang teori – teori yang digunakan sebagai dasar untuk mendekati permasalahan yang sedang diteliti. Landasan teori tersebut digunakan untuk memberikan diskusi yang lengkap tentang hubungan antar variabel yang terkait.

#### 1.4.7 Hipotesis

Berisi tentang jawaban sementara mengenai rumusan masalah yang disesuaikan dengan penelitian terdahulu dan teori yang ada, sehingga hipotesis yang disusun merupakan pernyataan yang menjawab pertanyaan pada rumusan masalah.

Secara keseluruhan bab kajian pustaka dan landasan teori ini membahas secara terperinci mengenai kajian pustaka, uraian landasan teori dari variabel – variabel yang digunakan, teori – teori yang relevan sehingga dapat mendukung penelitian, serta hipotesis yang digunakan.

#### 1.4.8 Metodologi Penelitian

Bab ini menguraikan tentang beberapa hal yaitu jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, dan metode analisis yang digunakan

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kajian Pustaka

Penelitian Supriyanti (2016) Service Quality (Kualitas Pelayanan) adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

Untuk menjabarkan pengertian mengenai tingkat pelayanan (*level of service*), Vuchic (1981) menyatakan bahwa tingkat pelayanan merupakan ukuran karakteristik pelayanan secara keseluruhan yang mempengaruhi pengguna jasa (user). Tingkat pelayanan merupakan elemen dasar terhadap penampilan komponen – komponen transportasi, sehingga pelaku perjalanan tertarik untuk menggunakan suatu produk

jasa transportasi. Faktor utama yang dibandingkan tingkat pelayanan transportasi dapat dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu :

1. Unjuk kerja elemen – elemen yang mempengaruhi pengguna jasa, seperti : kecepatan operasi, kepercayaan dan keamanan;
2. Kualitas pelayanan, mencakup elemen – elemen kualitatif pelayanan, seperti : kenyamanan, perilaku penumpang, keindahan dan kebersihan;
3. Harga yang harus dibayar pengguna jasa untuk mendapatkan pelayanan

Biaya adalah semua pengorbanan yang perlu dilakukan untuk suatu [proses produksi](#), yang dinyatakan dengan satuan [uang](#) menurut harga pasar yang berlaku, baik yang sudah terjadi maupun yang akan terjadi. Biaya terbagi menjadi dua, yaitu biaya eksplisit dan biaya implisit. Biaya eksplisit adalah biaya yang terlihat secara fisik, misalnya berupa uang. Sementara itu, yang dimaksud dengan biaya implisit adalah biaya yang tidak terlihat secara langsung, misalnya [biaya kesempatan](#) dan [penyusutan](#) barang modal.

#### Aksesibilitas

Definisi aksesibilitas menurut Black dalam Miro (2009: 18) merupakan suatu konsep yang menggabungkan (mengkombinasikan) sistem tata guna lahan secara geografis dengan sistem jaringan transportasi yang menggabungkannya, di mana perubahan tata guna lahan, yang menimbulkan zona-zona dan jarak geografis di suatu wilayah atau kota, akan mudah dihubungkan oleh penyediaan prasarana atau sarana angkutan.

Menurut Nugroho (2013) Aksesibilitas halte Trans Jogja erat kaitannya dengan pemilihan lokasi penempatan halte tersebut. Pemilihan lokasi halte sangat vital karena halte merupakan alat distribusi pelayanan Trans Jogja. Semenjak beroperasinya Trans Jogja pada tahun 2008, penambahan halte terus dilakukan oleh pemerintah. Jumlah halte Trans Jogja hingga tahun 2012 berjumlah 112 unit. Namun hanya 103 saja yang beroperasi dan 9 unit diantaranya merupakan halte POS (Point of Sales). Halte POS (Point of Sales) melayani masyarakat yang ingin membeli karcis/smart card langganan Trans Jogja. Selain itu, Trans Jogja juga bekerjasama dengan bank dan minimarket untuk membuat dan memasarkan smart card Trans Jogja. Jumlah halte Trans Jogja yang berjumlah 112 buah belum cukup dalam mengakomodir kebutuhan masyarakat. Hal ini kerap menjadi keluhan masyarakat khususnya bagi pengguna dari luar wilayah administratif Kota Yogyakarta. Selain itu, sebaran halte kurang menjadi perhatian instansi terkait. Penempatan halte kurang merata di luar wilayah administratif Kota Yogyakarta

#### Halte

Definisi halte menurut Keputusan Direktorat Jenderal Dinas Perhubungan Tahun 1996 Tentang Pedoman Teknis Perencanaan Tempat Pemberhentian Kendaraan Penumpang Umum adalah tempat perhentian kendaraan penumpang umum untuk menurunkan dan/atau menaikkan penumpang yang dilengkapi dengan bangunan. Tujuan dari diadakannya perencanaan tempat pemberhentian kendaraan penumpang umum (TPKPU) adalah sebagai berikut :

- 1) menjamin kelancaran dan ketertiban arus lalu lintas;
- 2) menjamin keselamatan bagi pengguna angkutan penumpang umum

3) menjamin kepastian keselamatan untuk menaikkan dan/atau  
4) menurunkan penumpang;  
5) memudahkan penumpang dalam melakukan perpindahan moda angkutan umum atau bus. 19 Pedoman untuk perkerjasama halte juga diatur dalam keputusan Direktorat Jenderal Dinas Perhubungan Tahun 1996 Tentang Pedoman Teknis Perkerjasama Tempat Pemberhentian Kendaraan Penumpang Umum adalah sebagai berikut :

1) berada di sepanjang rute angkutan umum/bus;  
2) terletak pada jalur pejalan (kaki) dan dekat dengan fasilitas pejalan (kaki);  
3) diarahkan dekat dengan pusat kegiatan atau permukiman;  
4) dilengkapi dengan rambu petunjuk;  
5) tidak mengganggu kelancaran arus lalu-lintas. Pemerintah juga memberlakukan berbagai syarat penempatan halte sesuai dengan tata guna lahan. Syarat penempatan halte ini tertuang dalam keputusan Direktorat Jenderal Dinas Perhubungan Tahun 1996 Tentang Pedoman Teknis Perkerjasama Tempat Pemberhentian Kendaraan Penumpang Umum . Syarat penempatan halte tersebut adalah :

1) Tata guna lahan berupa pusat kegiatan sangat padat seperti pasar dan pertokoan di lokasi perkotaan jarak halte 200 – 300 meter.  
2) Tata guna lahan padat seperti perkantoran, sekolah, dan jasa pada lokasi perkotaan jarak halte 300 - 400 meter. 20  
3) Tata guna lahan berupa permukiman di perkotaan jarak halte 300 – 400 meter.  
4) Tata guna lahan campuran padat berupa perumahan, sekolah, jasa pada lokasi pinggiran jarak halte 300 – 500 meter.



5) Tata guna lahan campuran jarang berupa perumahan, ladang sawah, dan tanah kosong di lokasi pinggiran jarak halte 500 – 1000 meter. Halte Trans Jogja pada tahun 2012 telah berjumlah 113 buah. Namun halte yang beroperasi atau aktif hanya 103 buah dan 10 diantaranya merupakan halte POS (Point of Sales). Halte POS (Point of Sales) merupakan halte untuk melayani masyarakat bila hendak membeli karcis/smart card Trans Jogja. Daftar halte Trans Jogja dapat dilihat di tabel 2 (lampiran)

Pendapatan dalam kamus manajemen adalah uang yang diterima oleh perseorangan, perusahaan dan organisasi dalam bentuk gaji, upah, ongkos, bunga, komisi, dan laba.<sup>2</sup>

Pendapatan perseorangan juga dapat didefinisikan sebagai banyaknya penerimaan yang dinilai dengan satuan mata uang yang dapat dihasilkan seseorang atau suatu bangsa dalam periode tertentu.

Pendapatan masyarakat adalah penerimaan gaji atau balas jasa dari usaha yang diperoleh individu atau kelompok rumah tangga dalam satu bulan dan digunakan untuk kebutuhan sehari hari.

---

<sup>2</sup> BN. Marbun, *Kamus Manajemen*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2003), hlm. 230

Tabel 2.1

## Tinjauan Pustaka

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul</b>	<b>Metode</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Perbedaan</b>
Kurnia Wahyu Astuti	Faktor faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam memilih angkutan trans jogja di malioboro	Menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif	Bus Trans Jogja merupakan salah satu angkutan umum massal yang nyaman dapat kita lihat dari segi sarana dan prasarannya. Selain dari sarana dan prasarana transportasi umum Trans Jogja mempunyai kelebihan dalam segi ekonomi	Terdapat pada lokasi penelitian yang dimana penelitian ini hanya pada malioboro dan terdapat pada variabel variabel penelitian.

Amri dan Nawazirul	Pengaruh kualitas pelayanan, tarif, dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang bus BRT Trans Semarang	Menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif	Seluruh variabel terbukti berpengaruh dan memenuhi kriteria cukup tinggi dalam mempengaruhi kepuasan penumpang.	Terletak pada variabel dan tujuan penelitian yang dilakukan serta lokasi penelitian
Ronaldo	Analisis faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa bus trans jogja	Menggunakan metode kualitatif dengan menyebar kuisisioner dengan menggunakan teknik accidental	Hasil penelitian ini mempunyai implikasi bahwa variabel harga, ketepatan waktu, jaminan keselamatan dan fasilitas berpengaruh positif dan	Perbedaan yang ada di variabel penelitian

			signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa bus Trans Jogja.	
Rita Supriyanti	Pengaruh kualitas pelayanan jasa transportasi terhadap kepuasan konsumen armada bus transzentrum madu kismo di kabupaten grobogan	Jenis penelitian ini mengacu pada pendekatan positif, yaitu pendekatan yang memulai riset dengan hipotesis dan kemudian dilanjutkan dengan pengujian hipotesis	Hipotesis pertama dan kedua dengan beberapa variabel berpengaruh positif kepada konsumen.	Terdapat perbedaan pada variabel dan pada alat analisis serta pada metode penelitian.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Kepuasan

Pengukuran kepuasan pelanggan memiliki tiga aspek yang saling berkaitan, yaitu:

1. Apa yang diukur Menentukan aspek-aspek apa yang diukur tidak satu pun ukuran tunggal terbaik mengenai kepuasan pelanggan yang disepakati secara universal. Meskipun demikian, ditengah beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan, terdapat kesamaan paling tidak dalam enam konsep inti (Tjiptono,2000:101):

a. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*) Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

Ada 2 bagian dalam proses pengukurannya yaitu:

1) Mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa perusahaan bersangkutan.

2) Menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan terhadap produk atau jasa para pesaing.

b. Dimensi kepuasan pelanggan Berbagai penelitian memilah kepuasan pelanggan ke dalam komponenkomponennya.

c. Konfirmasi harapan (*Confirmation of Expectation*) Dalam konsep ini kepuasan tidak diukur langsung, tetapi disimpulkan berdasar kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual perusahaan.

d. Minat pembelian ulang (*Repurchase Intent*) 17 Kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau mau menggunakan jasa perusahaan tersebut lagi.

e. Kesiediaan untuk merekomendasi (*Willingness to Recommend*) Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan menanyakan apakah pelanggan merekomendasikan produk tersebut kepada keluarga atau teman.

Tjiptono (2008:225) mengungkapkan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, pelanggan umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk antara lain meliputi:

1. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli, misalnya kecepatan, konsumen bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya.
2. Ciri – ciri keistimewaan tambah (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar – standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, nyaman, mudah diperbaiki serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.

7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik yang menarik, model/ desain, warna, dan sebagainya.

8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

### 2.2.2 Biaya/ Tarif

Menurut Basu Swastha (2005) definisi dari harga adalah “sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapat sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayannya”.

Salim (1998) menyampaikan tarif angkutan adalah suatu daftar yang memuat harga-harga untuk para pemakai jasa angkutan yang disusun secara teratur. Pembebanan dalam harga dihitung menurut kemampuan transportasi. Kebijakan tarif angkutan dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu:

1. *Cost Of Service Pricing* Tarif didasarkan pada besarnya biaya yang dikeluarkan untuk menghasilkan jasa ditambah dengan tingkat keuntungan yang wajar.

2. *Value Of Service Pricing* Tarif didasarkan pada besarnya nilai jasa angkutan yang diberikan oleh pemakai jasa angkutan.

3. *Charging What The Traffic Will Bear* Tarif angkutan didasarkan pada penentuan sedemikian rupa sehingga dengan volume angkutan tertentu akan dapat menghasilkan penerimaan bersih yang paling menguntungkan.

Salim (1998) menyampaikan biaya pokok atau biaya produksi atau operasional adalah besaran pengorbanan yang dikeluarkan untuk menghasilkan satu satuan unit produksi jasa angkutan. Ditinjau dari kegiatan usaha angkutan biaya yang

dikeluarkan, untuk suatu produksi jasa angkutan yang akan dijual kepada pemakai jasa, dapat dibagidalam 3(tiga) bagian, yaitu;

1. Yang dikeluarkan untuk pengelolaan perusahaan;
2. Yang dikeluarkan untuk operasi kendaraan, dan
3. Yang dikeluarkan untuk retribusi, iuran, sumbangan, dan yang berkenaan dengan pemilikan usaha dan operasi.

### 2.2.3 Aksesibilitas

Selain jarak, ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat aksesibilitas. Menurut Fidel Miro (2009 : 20) faktor-faktor tersebut meliputi:

- 1) Faktor Waktu tempuh, Faktor waktu tempuh sangat tergantung oleh ketersediaannya prasarana transportasi dan sarana transportasi yang dihandalkan (reliable transportation system), contohnya jaringan jalan yang berkualitas dan terjaminnya armada yang siap melayani kapan saja.
- 2) Faktor biaya /ongkos perjalanan Biaya perjalanan ikut berperan dalam menentukan mudah tidaknya tempat tujuan dicapai, karena ongkos perjalanan yang tidak terjangkau mengakibatkan orang (kalangan menengah kebawah) enggan atau bahkan tidak mau melakukan perjalanan.
- 3) Faktor intensitas ( kepadatan) guna lahan Padatnya kegiatan pada suatu petak lahan yang sudah diisi dengan beerbagai macam kegiatan akan berpengaruh pada dekatnya jarak tempuh berbagai kegiatan tersebut dan secara 18 tidak langsung hal tersebut ikut mempertinggi tingkat kemudahan pencapaian tujuan.



4) Faktor pendapatan orang yang melakukan perjalanan Pada umumnya orang mudah melakukan perjalanan kalau ia didukung oleh kondisi ekonomi yang mapan, walaupun jarak perjalanan secara fisik jauh.

#### 2.2.4 Pendapatan

Menurut Winardi (2000:), pendapatan adalah sejumlah hasil yang diterima yang berupa uang atau material lainnya yang dicapai dari penggunaan kekayaan atau jasa-jasa lainnya. Wahab (2005), menyatakan bahwa semakin besar tingkat pendapatan maka pergerakan permintaan juga cenderung akan meningkat. Sedangkan, semakin kecil tingkat pendapatan maka pergerakan permintaan juga cenderung akan menurun. Pendapat yang menyatakan bahwa apabila tingkat pendapatan pemakai jasa transportasi makin meningkat, maka permintaan jasa transportasi makin meningkat pula, karena kebutuhan melakukan perjalanan makin meningkat (Nasution, 2004).

#### 2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah penjelasan sementara yang harus diuji kebenarannya mengenai masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini akan dirumuskan hipotesis guna memberikan arah dan pedoman dalam melakukan penelitian. Hipotesis yang di gunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

- 1) Diduga terdapat pengaruh positif pada kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat
- 2) Diduga terdapat pengaruh positif pada harga trans yogyakarta terhadap minat masyarakat

- 3) Diduga terdapat pengaruh positif pada aksesibilitas halte terhadap minat masyarakat
- 4) Diduga terdapat pengaruh positif pada pendapatan masyarakat terhadap minat

## BAB III

### METODELOGI PENELITIAN

#### 3.1 Metodologi Penelitian

##### 3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah termasuk jenis penelitian diskriptif eksploratori bersifat mendasar dan bertujuan untuk memperoleh keterangan, informasi, data mengenai hal-hal yang belum diketahui. Karena bersifat mendasar, penelitian ini disebut penjelajahan (*eksplorasi*). Penelitian eksploratori dilakukan apabila peneliti belum memperoleh data awal sehingga belum mempunyai gambaran sama sekali mengenai hal yang akan diteliti. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Metode kualitatif.

##### 3.1.2 Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer

Data primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan atau suatu organisasi langsung melalui obyeknya. Data primer yang di peroleh dalam penelitian didapatkan dari masyarakat dan mahasiswa yang menjadi responden. Data yang didapatkan adalah data kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan penumpang, Pendapatan dan aksesibilitas halte.

## 3.2 Metode Pengumpulan Data

### 3.2.1 Metode Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah pengamatan langsung kepada suatu obyek yang akan diteliti. Dalam penyusunan laporan ini data yang didapat dijadikan perbandingan dari apa yang telah disampaikan oleh responden dan peneliti. Peneliti melakukan pengamatan langsung di tempat lokasi halte Trans Jogja yang nantinya akan digunakan untuk mengambil kesimpulan dan saran.

### 3.2.2 Metode Kuisisioner

Metode kuisisioner berupa sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Peneliti akan membagikan kuisisioner kepada masyarakat yang berupa pertanyaan tertulis mengenai respon, pendapatan, keadaan-kelayakan tempat, dan kenyamanan proses jual beli pada relokasi sementara fasilitas Trans Jogja

### 3.2.3 Metode Pengambilan Sampel

Populasi di artikan sebagai kumpulan dari unit-unit elementer atau Populasi adalah kumpulan dari ukuran-ukuran tentang sesuatu yang ingin kita jadikan referensi (Nazir, hal 327,1998). Populasi dalam penelitian ini adalah semua jumlah masyarakat pengguna Trans Jogja yang berjumlah 150 orang.

Sampel diartikan sebagai metode pengumpulan data dengan jalan mencatat sebagian kecil dari populasi. Sampel adalah kumpulan dari unit sampling (Nazir, hal 328, 1998). Adapun pengetahuan lain dari sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang di teliti (Suharsimi Arikunto, hal 108, 2002).

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *simple random sampling* atau sampel acak sederhana dimana semua anggota dalam populasi mempunyai probabilitas atau kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Untuk mendapat responden yang hendak dijadikan sampel, satu hal penting yang harus diketahui oleh para peneliti adalah bahwa perlunya bagi peneliti untuk mengetahui jumlah responden yang ada dalam populasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

### 3.3 Alat Analisis Data

#### 3.3.1 Analisa Regresi Berganda

Untuk mendapatkan estimator yang baik, penelitian ini menggunakan regresi linier berganda menurut Sugiyono (2006). Analisis regresi linier berganda adalah pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas, yaitu tarif ( $X_1$ ), angka ketersediaan ( $X_2$ ), jumlah penumpang ( $D_1$ ), terhadap variabel terikat yaitu minat masyarakat ( $Y$ ) dengan bentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \mu$$

Dimana :

$Y$  = minat masyarakat

$\beta_0$  = Konstanta

$\beta_{1,2,3,4}$  = Koefisien Regresi  $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$

$X_1$  = Tarif

$X_2$  = Angka ketersediaan

$D_1$  = Jumlah penumpang

$\mu$  = *Error term*

## Uji Tahap Pertama

### 1. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas secara Individu terhadap variabel terikat. Adapun hipotesis yang digunakan adalah :

Kriteria penguji

- a. Jika nilai prob. t-statistic  $> 0.05$ , maka  $H_0$  diterima, artinya variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat secara signifikan.
- b. Jika nilai prob. t-statistic  $\leq 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak, artinya variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara signifikan.

### 2. Uji F

Yaitu pengujian statistik secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan hipotesis sebagai berikut :

Jika  $F_{hitung} < F_{Tabel}$  artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

### 3. Uji $R^2$ (Koefisien Determinasi)

Di gunakan untuk menunjukkan seberapa baik garis regresi dapat menjelaskan datanya (*goodness of fit*).  $R^2$  menunjukkan seberapa besar variasi naik turunnya variabel

independen dapat menjelaskan naik turunnya variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi naik turunnya variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2001).

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Autokolerasi

Autokorelasi merupakan korelasi (hubungan) yang terjadi diantara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam rangkaian waktu, namun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang bukan menunjukkan data runtun waktu (time series), sehingga dalam penelitian ini tidak perlu digunakan pengujian autokolerasi.

##### 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas yang dimaksud adalah untuk melihat pada kesalahan menjadikan hasil uji statistik tidak tepat sehingga keyakinan untuk estimasi parameter juga kurang tepat. Pemeriksaan terhadap gejala heteroskedastisitas adalah dengan melihat pola diagram pencar yang dihasilkan dari selisih antara nilai Y prediksi dengan Y observasi. Jika diagram pencar yang ada membentuk pola-pola tertentu yang teratur maka regresi mengalami heteroskedastisitas. Jika diagram pencar tidak membentuk pola atau acak maka regresi tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas. Uji yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan *Metode Harvey Heteroskedastisitas*.

### 3. Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas menunjukkan adanya hubungan linier antara variabel variabel bebas dalam persamaan regresi, bila variabel-variabel bebas berkorelasi secara sempurna maka, persamaan regresi tidak dapat digunakan. Metode pengujian dilakukan dalam taraf nyata 0,05, pengujian yang dibutuhkan adalah uji t statistika, yaitu untuk membuktikan signifikan antara variabel bebas yang satu dengan yang lainnya. Uji yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas dalam model adalah dengan menggunakan uji *deteksi Klein*. Yaitu dengan melakukan regresi suatu variabel independen dengan variabel independen lainnya, dengan membandingkan nilai  $R^2$  model dengan nilai  $R^2$  regresi *auxiliary*.



## BAB IV

### ANALISIS DATA

Pada bagian bab IV ini membahas mengenai analisis data yang di dalamnya berisi lima bagian. Yang pertama, penjelasan hasil pengumpulan data mengenai jumlah data yang siap dianalisis. Kedua, menjelaskan hasil pengujian instrumen penelitian yang terdiri dari validitas dan reliabilitas. Ketiga, mendeskripsikan karakteristik responden yang menjadi objek dari penelitian yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendapatan. Keempat, menjelaskan keterkaitan variabel yang terdapat di dalam data berupa X1, X2, X3, X4. Kelima, hasil pengujian berupa hasil uji hipotesis.

#### **4.1. Hasil Pengumpulan Data**

Subyek responden dari hasil analisis data yang didapat adalah anak sekolah yang sedang menduduki bangku smp dan sma, mahasiswa serta pekerja yang berada di sekitar halte trnas jogjakarta yang terletak di condong catur, Yogyakarta. Data yang sudah didapat melalui penyebaran kuisisioner terhadap subyek responden dipastikan dapat dari orang orang yang sehabis turun dari Trans Jogja. Penyebaran kuisisioner dilakukan selama lima hari di jam pulang sekolah dan pulang kantor. Hasil pengumpulan data berupa kuisisioner yang telah dikembalikan dan memenuhi syarat adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1.**

**Hasil Pengumpulan data**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Kuisisioner yang disebar	100	100%
Kuisisioner yang dikembalikan	100	100%

Sumber : Data primer diolah tahun 2018

Dari tabel 4.1. dapat disimpulkan bahwa jumlah kuisisioner yang disebarkan ke responden sejumlah 100 kuisisioner (100%). Dari 100 kuisisioner yang disebar berikut tidak ada kuisisioner yang tidak dikembalikan dan tidak memenuhi syarat. Sehingga kuisisioner yang dikembalikan tersebut memenuhi syarat penelitian, yaitu 100 (100%)

#### **4.2 Uji Instrumen Penelitian**

Uji instrumen dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan reliabilitas. Tujuan pengujian ini adalah untuk mengukur sejauh mana tingkat validitas dan reliabilitas suatu instrumen penelitian.

##### **4.2.1 Uji Validitas**

Koefisien validitas setiap item pertanyaan ditentukan dengan menghitung korelasi *product moment* antara skor item dengan skor total. Untuk mengetahui apakah variabel yang diuji tersebut valid atau tidak, hasil korelasi dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi dengan taraf signifikan 5%=0,05, data yang digunakan adalah N= 100 pada taraf signifikansi 5% r tabel sebesar 0,194.

Pertanyaan dinyatakan valid dan bisa digunakan dalam pengujian hipotesis karena koefisien korelasi seluruh pertanyaan mempunyai r hitung lebih besar dari r tabel (0,194), sehingga data yang diperoleh dapat mengukur ketepatan dan akurasi alat ukur dalam melaksanakan fungsi ukurnya.

**Tabel 4.2**

Validitas X1 (Kualitas Pelayanan)

No item	rx <sub>y</sub>	Rtabel	keterangan
1	0.666	0.194	Valid
2	0.604	0.194	Valid
3	0.642	0.194	Valid
4	0.754	0.194	Valid
5	0.668	0.194	Valid
6	0.524	0.194	Valid
7	0.583	0.194	Valid
8	0.597	0.194	Valid
9	0.546	0.194	Valid
10	0.596	0.194	Valid
11	0.626	0.194	Valid
12	0.717	0.194	Valid
13	0.681	0.194	Valid

**Tabel 4.3**

Validitas X2 (Aksesibilitas halted an fasilitas)

No item	rx <sub>y</sub>	rtabel	Keterangan
1	0.756	0.194	Valid
2	0.697	0.194	Valid
3	0.736	0.194	Valid
4	0.71	0.194	Valid
5	0.745	0.194	Valid
6	0.663	0.194	Valid

7	0.614	0.194	Valid
8	0.583	0.194	Valid
9	0.532	0.194	Valid
10	0.738	0.194	Valid
11	0.661	0.194	Valid
12	0.619	0.194	Valid
13	0.599	0.194	Valid

**Tabel 4.4**

Validitas X3 (Tarif)

No item	rx <sub>y</sub>	rtabel	keterangan
1	0.854	0.194	Valid
2	0.873	0.194	Valid
3	0.781	0.194	Valid
4	0.756	0.194	Valid
5	0.812	0.194	Valid
6	0.796	0.194	Valid

**Tabel 4.5**

Validitas X4 (Pendapatan Masyarakat)

No item	rx <sub>y</sub>	rtabel	keterangan
1	0.882	0.194	Valid
2	0.927	0.194	Valid
3	0.894	0.194	Valid

**Tabel 4.6**

Validitas Y (Minat Masyarakat)

No item	rx <sub>xy</sub>	rtabel	keterangan
1	0.597	0.194	Valid
2	0.676	0.194	Valid
3	0.738	0.194	Valid
4	0.857	0.194	Valid
5	0.862	0.194	Valid
6	0.617	0.194	Valid

#### 4.2.2 Uji Realibilitas

Pengujian reliabilitas setiap variabel dengan menggunakan *Cronbarch Alpha*. Data yang diperoleh dapat dikatakan reliable apabila nilai *Cronbarch Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,60 (Ghozali, 2009). Hasil dari pengujian ini terlihat pada tabel 4.7 berikut ini:

**Tabel 4.7**

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koef. Alpha Cronbach's	Nilai kritis	Keterangan
Kualitas pelayanan	0.873	0.6	Reliabel
Aksesibilitas halte dan fasilitas	0.896	0.6	Reliabel

Tarif	0.897	0.6	Reliabel
Pendapatan masyarakat	0.884	0.6	Reliabel
Minat masyarakat	0.824	0.6	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan ringkasan hasil uji reliabilitas seperti yang terangkum dalam tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpha* pada masing-masing variabel nilainya lebih besar dari 0,6, maka dapat disimpulkan semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian adalah reliabel.

### **4.3 Karakteristik Responden**

Adapun deskripsi karakteristik responden dari analisi dalam penelitian ini meliputi, jenis kelamin, umur, pendidikan, jabatan, dan lama bekerja. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yang didapat melalui penyebaran 100 kuisioner yang sudah dijelaskan dalam tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data. Karakteristik responden tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **4.3.1 Jenis Kelamin**

Berdasarkan hasil jawaban responden tentang jenis kelamin dapat disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.8**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki Laki	48	48%
Perempuan	52	52%
Total	100	100%

Sumber : Data primer diolah tahun 2018

Berdasarkan data deskriptif 4.8 dapat diketahui bahwa persentase dari responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 48 orang dengan persentase sebesar 48%, sedangkan perempuan sebanyak 52 orang dengan persentase sebesar 52%. Dapat disimpulkan dari data sampel yang didapat dengan penyebaran 100 kuisisioner.

**4.3.2 Usia Responden**

Berdasarkan hasil jawaban responden tentang umur responden dapat disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.9**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Persentase
<17 Tahun	19	19%
18 – 28 Tahun	46	46%
29 – 39 Tahun	28	28%
40 – 50 Tahun	7	7%

Sumber : Data primer diolah tahun 2018

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah berumur 18-28 tahun sebanyak 46 responden atau 46%. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang Trans Jogja sebagian besar berumur produktif.

### 4.3.3 Pekerjaan Responden

Tabel 4.10 berikut menyajikan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan responden

**Tabel 4.10**

Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Prosentase (%)
Pelajar	25	25%
Mahasiswa	25	25%
Pegawai Negeri/Swasta	27	27%
Wiraswasta	21	21%
Lain Lain	2	2%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan pekerjaan responden mayoritas adalah Pegawai Negeri/Swasta yaitu sebesar 27 orang atau 27%. Hal ini menunjukkan bahwa dari pekerjaan



responden Pegawai Negeri/Swasta adalah penumpang mayoritas terbanyak untuk menikmati atau menjadi pelanggan dari Trans Jogja

#### 4.3.4 Pendapatan Masyarakat

Tabel 4.11 di bawah ini menyajikan karakteristik responden berdasarkan pendapatan Masyarakat:

**Tabel 4.11**

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Masyarakat

Pendapatan Masyarakat	Jumlah	Persentase
<Rp 1.000.000	39	39%
Rp 1.000.000 – 2.000.000	25	25%
Rp 3.000.000 – 4.000.000	23	23%
Rp 4.000.000 – 5.000.000	9	9%
> Rp 5.000.000	4	4%

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas penumpang Trans Jogja berpenghasilan kurang dari Rp 1.000.000 dengan jumlah 39 penumpang atau 39% . Hasil diatas dapat dimaknakan bahwa rata-rata penumpang dengan berpenghasilan kurang dari Rp 1.000.000 menjadi mayoritas pelanggan Trans Jogja.

#### 4.4 Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis ini menjelaskan tentang deskriptif penilaian responden terhadap variabel yang terdiri dari kualitas pelayanan, aksesibilitas halte, tarif dan pendapatan masyarakat. Penilaian terhadap variabel penelitian ini diukur dengan skor terendah 1 (sangat tidak setuju), dan skor tertinggi adalah 4 (sangat setuju). Sehingga dalam

menentukan kriteria penilaian konsumen terhadap variabel penelitian dapat dilakukan dengan interval sebagai berikut :

Skor persepsi terendah adalah : 1

Skor persepsi tertinggi adalah : 4

$$4 - 1$$

$$\text{Interval} = \frac{\quad}{4} = 0,75$$

Sehingga diperoleh batasan persepsi adalah sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju : 1 – 1.75

Tidak Setuju : 1.76 – 2.51

Setuju : 2.52 – 3.27

Sangat Setuju : 3.28 – 4.00

Hasil analisis deskriptif terhadap variabel penelitian dapat ditunjukkan dengan tabel berikut:

**Tabel 4.12**

Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Deviation
Kualitas Pelayanan	100	1.00	4.00	3.10	0.38
Aksesibilitas halte fasilitas	100	1.00	4.00	2.91	0.43
Tarif	100	1.00	4.00	3.26	0.45

Pendapatan Masyarakat	100	1.00	4.00	3.20	0.44
-----------------------	-----	------	------	------	------

Sumber : Data Primer, 2018

Hasil analisis deskriptif variabel Kualitas Pelayanan seperti pada Tabel 4.12 dapat diketahui tanggapan dari 100 responden rata-rata memiliki penilaian yang tinggi terhadap kualitas pelayanan, yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata sebesar 3.10 yang berada pada interval 2.52 – 3.27. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang trans jogja memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dari segi kualitas pelayanan.

Hasil analisis deskriptif variabel Aksesibilitas Halte Fasilitas pada Tabel 4.12 dapat diketahui tanggapan dari 100 responden rata-rata memiliki penilaian yang tinggi terhadap aksesibilitas halte fasilitas, yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata sebesar 2.94 yang berada interval 2.52 – 3.27. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang trans jogja memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dari segi aksesibilitas halte fasilitas.

Hasil analisis deskriptif variabel Tarif pada Tabel 4.12 dapat diketahui tanggapan dari 100 responden rata-rata memiliki penilaian yang tinggi terhadap tarif, yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata sebesar 3.15 yang berada pada interval 2.52 - 3.27. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang trans jogja memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dari segi tarif

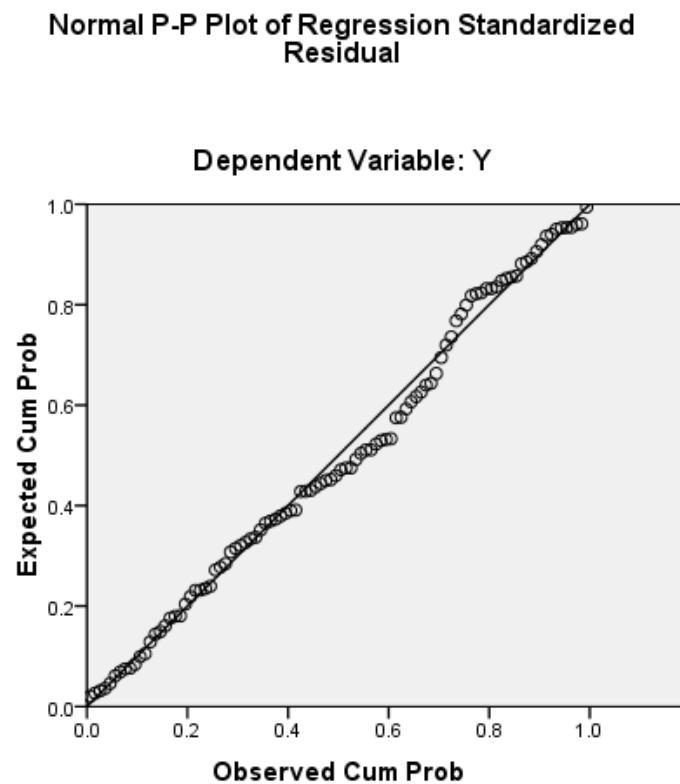
Hasil analisis deskriptif variabel Pendapatan Masyarakat pada Tabel 4.7 dapat diketahui tanggapan dari 100 responden rata-rata memiliki penilaian yang tinggi terhadap pendapatan masyarakat, yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata sebesar 3.11

yang berada pada interval 2.52 – 3.27. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang trans jogja memiliki pendapatan yang relevan terhadap biaya trans jogja.

#### 4.5. Uji Asumsi Klasik

##### 4.5.1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data-data yang digunakan dalam penelitian ini memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk menguji normalitas data digunakan *p plot*. Hasil uji normalitas dapat ditunjukkan pada gambar 4.1



Gambar 4.1

## Uji Normalitas Data

Hasil uji normalitas menunjukkan titik penyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

### 4.5.2 Uji multikolinieritas

Uji ini dimaksudkan untuk mendeteksi gejala korelasi antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu dengan VIF (Variance Inflation Factors) dan nilai tolerance. Jika  $VIF > 10$  dan nilai tolerance  $< 0.10$  maka terjadi gejala multikolinieritas (Ghozali, 2005). Hasil multikolinieritas pada variabel bebas dapat ditunjukkan pada tabel 4.13 berikut:

**Tabel 4.13**

Hasil Uji Multikolinieritas

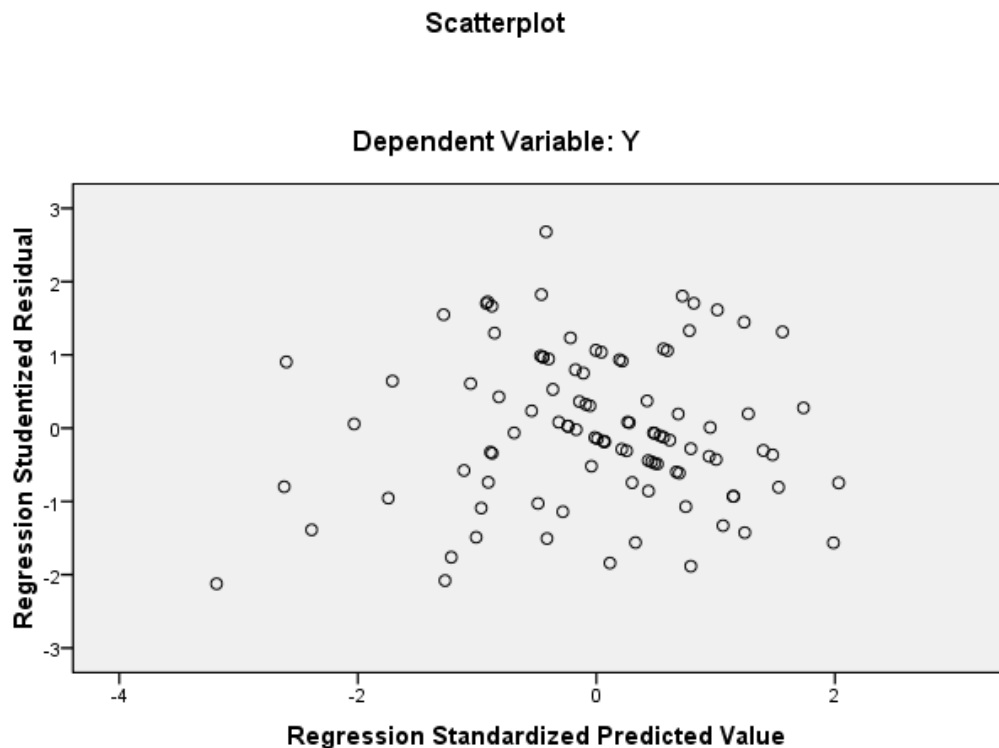
Variabel	VIF	Tolerance	Keterangan
Kualitas pelayanan	2.606	0.384	Tidak Multikolinieritas
Aksesibilitas halte fasilitas	2.255	0.443	Tidak Multikolinieritas
Tarif	1.491	0.671	Tidak Multikolinieritas
Pendapatan masyarakat	1.358	0.736	Tidak Multikolinieritas

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Dari hasil perhitungan regresi berganda, ternyata tidak mengandung gejala multikolinieritas karena seluruh variabel bebas yang dijadikan sebagai prediktor dalam penelitian ini memiliki VIF <10.

### C. Uji Heteroskedastisitas

Gejala heteroskedastisitas terjadi bila disturbance term untuk setiap observasi tidak lagi konstan, tetapi bervariasi. Perhitungan heteroskedastisitas dapat dilakukan dalam banyak model, salah satunya adalah model *chart* (diagram pencar) dengan dasar pemikiran sebagai berikut (Imam Ghazali, 2005). Hasil Uji Heteroskedastisitas tersebut dapat di tampilkan pada gambar berikut:



Gambar 4.2. Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar 4.2 diatas dapat diketahui plot residual tersebut diatas dan di bawah titik 0, atau tidak membentuk pola U maupun pola U terbalik, maka dapat dinyatakan bahwa model regresi tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas.

## **4.6 Hasil Uji Hipotesis**

### **4.6.1 Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji kekuatan pengaruh kualitas pelayanan, aksesibilitas halte fasilitas, tarif dan pendapatan masyarakat. Analisis regresi linier berganda dengan rumus :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Minat masyarakat

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  1...4 = Koefisien regresi

e = Standar error

X<sub>1</sub> = Kualitas pelayanan

X<sub>2</sub> = Aksesibilitas halte fasilitas

X<sub>3</sub> = Tarif

X<sub>4</sub> = Pendapatan masyarakat

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program computer *SPSS for windows*. Berdasarkan hasil dari pengolahan data dengan program SPSS 17.0, maka

dapat diketahui besarnya nilai koefisien regresi. Hasil pengolahan data dengan menggunakan model regresi dapat dilihat pada Tabel 4.14 berikut ini

**Tabel 4.14**

Rangkuman Hasil Regresi Linear Berganda

Variabel	Koef. Regresi	t <sub>hitung</sub>	Sig t	Keterangan
(Constant)	6.576	2.607	0.11	
Kualitas pelayanan	0.422	5.096	0.000	Signifikan
Aksesibilitas halte fasilitas	0.064	0.946	0.347	Tidak signifikan
Tarif	0.085	0.751	0.454	Tidak Signifikan
Pendapatan masyarakat	0.117	0.534	0.594	Tidak Signifikan

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2017

Apabila memperhatikan model regresi dan hasil regresi linear berganda maka didapat persamaan variabel-variabel yang mempengaruhi Minat Masyarakat sebagai berikut :

$$Y = 0,006 + 0,467_1 + 0,046X_2 + 0,223X_3 + 0,277X_4 + e$$

- 1) Koefisien Konstanta ( $b_0$ )



Nilai konstanta sebesar 6.576 yang berarti bahwa jika tidak ada perubahan pada variabel bebas yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan, aksesibilitas, tarif, pendapatan masyarakat yang mempengaruhi minat masyarakat maka minat masyarakat akan mempunyai nilai sebesar 6.576.

## 2) Koefisien kualitas pelayanan ( $b_1$ )

Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap minat masyarakat, dengan koefisien regresi sebesar 0.422 yang artinya apabila variabel kualitas pelayanan meningkat, maka minat masyarakat akan meningkat sebesar 0.422 satuan dengan asumsi bahwa variabel lain dalam kondisi konstan. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara variabel kualitas pelayanan dan minat masyarakat menunjukkan hubungan yang searah. Jika variabel kualitas pelayanan semakin meningkat mengakibatkan minat masyarakat akan meningkat, begitu pula sebaliknya jika pada variabel kualitas pelayanan semakin menurun maka minat masyarakat akan semakin menurun.

## 3) Aksesibilitas halte fasilitas ( $b_2$ )

Variabel Aksesibilitas halte fasilitas mempunyai pengaruh yang positif terhadap minat masyarakat, dengan koefisien regresi sebesar 0.064 yang artinya apabila variabel aksesibilitas halte fasilitas meningkat, maka minat masyarakat akan meningkat sebesar 0.064 satuan dengan asumsi bahwa variabel lain dalam kondisi konstan. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara variabel aksesibilitas halte fasilitas dan minat masyarakat menunjukkan hubungan yang searah. Jika variabel aksesibilitas halte fasilitas semakin meningkat mengakibatkan

minat masyarakat akan meningkat, begitu pula sebaliknya jika pada variable aksesibilitas halte fasilitas semakin menurun maka minat masyarakat akan semakin menurun.

#### 4) Tarif ( $b_3$ )

Variabel tarif mempunyai pengaruh yang positif terhadap minat masyarakat, dengan koefisien regresi sebesar 0.085 yang artinya apabila variabel tarif meningkat, maka minat masyarakat akan meningkat sebesar 0.085 satuan dengan asumsi bahwa variabel lain dalam kondisi konstan. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara variabel tarif dan minat masyarakat menunjukkan hubungan yang searah. Jika variable tarif semakin meningkat mengakibatkan minat masyarakat akan meningkat, begitu pula sebaliknya jika pada variabel tarif semakin menurun maka minat masyarakat akan semakin menurun.

#### 5) Pendapatan masyarakat ( $b_4$ )

Variabel pendapatan masyarakat mempunyai pengaruh yang positif terhadap minat masyarakat, dengan koefisien regresi sebesar 0.117 yang artinya apabila variabel pendapatan masyarakat meningkat, maka minat masyarakat akan meningkat sebesar 0.117 satuan dengan asumsi bahwa variabel lain dalam kondisi konstan. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara variabel pendapatan masyarakat dan minat masyarakat menunjukkan hubungan yang searah. Jika variabel pendapatan masyarakat semakin meningkat mengakibatkan minat masyarakat akan meningkat, begitu pula sebaliknya jika pada variabel pendapatan

masyarakat semakin menurun maka minat masyarakat akan semakin menurun.

#### 4.6.2 Koefisien determinasi

Hasil Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) dapat ditunjukkan pada Tabel 4.15 berikut:

**Tabel 4.15**

**Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

R	Koef. Determinasi
0.570	0.296

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan output SPSS *model summary* diperoleh nilai *adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0.296 atau 29,6%. Hal ini berarti 29,6% variasi minat masyarakat dapat dijelaskan oleh variasi dari keempat variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan, aksesibilitas halte fasilitas, tarif, pendapatan masyarakat.

#### 4.6.3 Hasil pengujian hipotesis 1 sampai 4 dengan Uji t

Berdasarkan Tabel 4.11 diatas dapat diketahui nilai sig t untuk masing-masing variabel bebasnya dan dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan dengan cara membandingkannya dengan probabilitas t hitung dengan 0,05.

##### a. Pengujian sig t pada variable kualitas pelayanan

Hasil uji t menunjukkan nilai probabilitas variabel kualitas pelayanan sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat, **hipotesis pertama penelitian terbukti.**

**b. Pengujian sig t pada variable aksesibilitas halte fasilitas**

Hasil uji t menunjukkan nilai probabilitas variabel aksesibilitas halte fasilitas sebesar  $0,347 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel aksesibilitas halte fasilitas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat, **hipotesis kedua penelitian tidak terbukti.**

**c. Pengujian sig t pada variable tarif**

Hasil uji t menunjukkan nilai probabilitas variabel tarif sebesar  $0,454 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tarif tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat, **hipotesis ketiga penelitian tidak terbukti.**

**d. Pengujian sig t pada variabel pendapatan masyarakat**

Hasil uji t menunjukkan nilai probabilitas variabel pendapatan masyarakat sebesar  $0,594 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pendapatan masyarakat tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat, **hipotesis keempat penelitian tidak terbukti.**

## **4.7. Pembahasan Hasil Penelitian**

### **4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Masyarakat**

Hasil penelitian menemukan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan positif terhadap minat masyarakat. Hasil ini sekaligus membuktikan hipotesis pertama yang menyatakan “*Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat masyarakat*”. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wibowo (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Trans Jogja secara umum sudah baik.

Menurut Wibowo (2014) kualitas pelayanan itu perlu dilakukan oleh perusahaan untuk menarik minat konsumen, dengan berminat diharapkan konsumen mengkonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan, sehingga konsumen merasakan apa yang diharapkan bisa terpenuhi maka akan timbul perasaan puas pada hati konsumen. Perusahaan mempunyai strategi yang mencakup akan kualitas pelayanan itu sendiri.

Menurut Payne (2000) kualitas pelayanan atau kualitas jasa berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menegaskan bahwa realitas adalah persepsi, Payne menyatakan bahwa ukuran kinerja adalah kualitas pelayanan atau jasa yang dipersepsikan. Oleh karena itu menurut Payne kualitas jasa memiliki 2 komponen penting, yaitu:

- Kualitas teknis, yaitu dimensi hasil proses operasi jasa.
- Kualitas fungsional, yaitu dimensi proses dalam hal interaksi antara pelanggan dengan penyedia jasa.

#### **4.7.2 Pengaruh aksesibilitas halte fasilitas terhadap minat masyarakat**

Hasil penelitian menemukan bahwa variabel aksesibilitas halte fasilitas secara

parsial mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap minat masyarakat. Hasil ini sekaligus membuktikan hipotesis pertama menyatakan **“Aksesibilitas halte fasilitas berpengaruh negatif terhadap minat masyarakat”**. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Irfan Januar (2013) yang menyatakan aksesibilitas halte dan fasilitas tidak signifikan terhadap minat masyarakat.

Menurut Irfan Januar (2013) kebutuhan aksesibilitas halte dan perluasan fasilitas halte bertujuan untuk membatasi kuota dari penumpang bus yang ingin naik, dimana perlu menerapkan sistem pembatasan kuota penumpang. Namun untuk itu dibutuhkan mengatasi penumpukan penumpang dihalte, perlu perluasan ruang tunggu dihalte tersebut. Perluasan halte sendiri dapat memberikan kenyamanan bagi kaum difabel atau penyandang cacat dimana mereka membutuhkan ruang gerak yang lebih luas dalam bergerak. Dari perluasan halte ini juga perlu adanya saran tentang penambahan jumlah armada bus untuk menanggulangi penumpukan penumpang.

#### **4.7.3 Pengaruh Tarif terhadap Minat Masyarakat**

Hasil penelitian menemukan bahwa variabel tarif secara parsial mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap minat masyarakat. Hasil ini sekaligus membuktikan hipotesis pertama menyatakan **“Tarif berpengaruh negatif terhadap minat masyarakat”**. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kenanthus (2013) yang menyatakan bahwa tarif berpengaruh negative

terhadap minat masyarakat.

Menurut Kenanthus (2013) kenaikan tingkat harga akan mengurangi permintaan akan BRT. Sejalan dengan hukum permintaan yang mengatakan bahwa semakin tinggi tingkat harga maka akan semakin sedikit jumlah permintaan akan barang. Dengan demikian kenaikan harga tiket BRT akan mengurangi jumlah yang di minta akan BRT.

Menurut Tamin dkk (1999) dalam penerapan tarif harus melibatkan 3 belah pihak yaitu:

- Penyedia jasa transportasi (operator), tarif merupakan besarnya harga dari jasa yang diberikan
- Pengguna jasa transportasi (user), tarif merupakan biaya yang harus dikeluarkan apabila menggunakan jasa transportasi
- Pemerintah ( regulator) ,sebagai pihak yang menentukan tarif resmi. Besarnya tarif berpengaruh terhadap besarnya pendapatan daerah pada sektor transportasi.

#### **4.7.4 Pengaruh Pendapatan Masyarakat Terhadap Minat Masyarakat**

Hasil penelitian menemukan bahwa variabel pendapatan masyarakat secara parsial mempunyai pengaruh tidak signifikan signifikan terhadap minat masyarakat. Hasil ini sekaligus membuktikan hipotesis pertama menyatakan “**pendapatan masyarakat berpengaruh negatif terhadap minat masyarakat**”. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Margareth Sihotang (2011)

yang menyatakan bahwa pendapatan masyarakat berpengaruh positif terhadap minat masyarakat.

Menurut Margareth Sihotang (2011) Berdasarkan pendapatan, penggunaan Trans Sarbagita didominasi oleh tingkat status sosial ekonomi rendah yaitu sebesar 58% dengan rata-rata pendapatan di bawah 1.500.000,-.

Menurut Iswandari (2017) menyatakan bahwa pendaparan responden yang sebagian besar tergolong cukup menunjukkan bahwa responden memiliki keterbatasan anggaran sehingga harus pandai-pandai mengelola anggaran yang dimilikinya. Responden dengan pendapatan cukup harus membatasi penggunaan trans jogja supaya dapat mencukupi kebutuhan hidupnya untuk satu bulan. Sedangkan responden yang memiliki penghasilan berlebih dapat menggunakan anggaran yang dimilikinya untuk menggunakan jasa trans jogja dengan intensitas lebih tinggi.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### **5.1 Kesimpulan**

Keberadaan Trans Jogja adalah salah satu transportasi umum yang menjadi solusi bagi suatu permasalahan kemacetan dan padatnya lalu lintas yang ada di Yogyakarta, Minat Masyarakat Yogyakarta terhadap keberadaan Trans Jogja perlu diketahui secara bersama apakah minat masyarakat terhadap keberadaan Trans Jogja bersifat positif atau negative. Karena masyarakat adalah penilai utama terhadap keberadaan Trans Jogja, apakah sudah sesuai dengan keinginan masyarakat atau belum tentang adanya Trans Jogja. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan, Tarif dan Pendapatan Masyarakat berpengaruh signifikan positif terhadap Minat Masyarakat tentang keberadaan Trans Jogja, sedangkan aksesibilitas halte dan fasilitas tidak berpengaruh positif terhadap Minat Masyarakat. Hal ini berarti aksesibilitas halte dan fasilitas tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat tersebut.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka keterbatasan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini terbatas pada beberapa responden yang tidak ingin dimintakan pendapatnya terhadap penelitian yang dilakukan, hal ini dikarenakan responden tidak mempunyai banyak waktu untuk dimintakan pendapat mereka.
2. Berdasarkan hasil regresi masih ada variabel yang tidak berpengaruh terhadap minat masyarakat, yaitu aksesibilitas halte dan fasilitas, sebaiknya perlu dilakukan lagi pengujian dengan objek yang berbeda

### 5.3 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka implikasi penelitian adalah sebagai berikut:

Dari beberapa variabel seperti kualitas pelayanan, tarif dan pendapatan dinyatakan signifikan sedangkan variabel aksesibilitas halte dan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat. Dinas perhubungan Yogyakarta hendaknya mempertimbangkan faktor – faktor yang mempengaruhi minat masyarakat terhadap Trans Jogja yaitu aksesibilitas halte yang merupakan salah satu faktor utama agar masyarakat lebih tertarik untuk menggunakan jasa Trans Jogja serta fasilitas halte yang perlu diperhatikan lebih lanjut lagi agar masyarakat akan terasa nyaman ketika sedang menunggu kedatangan bus Trans Jogja saat sedang di halte.

### 5.3 Saran Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa saran untuk penelitian selanjutnya yaitu:

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tentang Trans Jogja sehingga pihak dari Trans Jogja dapat meningkatkan faktor faktor penunjang minat masyarakat agar lebih tertarik untuk menggunakan jasa Trans Jogja. Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan mereka mengenai faktor – faktor yang

mempengaruhi minat masyarakat terhadap Trans Jogja dalam melaksanakan kinerjanya dan memberikan pelayanan serta fasilitas yang berkualitas.

2. Responden pada penelitian selanjutnya hendaknya diperluas atau ditambahkan jumlah respondennya sehingga dapat membuktikan variabel kualitas pelayanan, aksesibilitas halte dan fasilitas, tarif dan pendapatan masyarakat dapat berpengaruh terhadap minat masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, Siti. 2011. *Transportasi Publik Dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan*.  
Jurnal Jurusan Ilmu Politik FISIP, Universitas Airlangga.
- Amri dan Nawazirul. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Bus BRT Trans Semarang*. Semarang
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- BN. Marbun, *Kamus Manajemen*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2003), hlm. 230
- Darmanto. Abdul. 2014. “*Faktor yang Mempengaruhi Permintaan Jasa Transportasi Penyebrangan Antar Pulau di Kota Raha*”. *Skripsi*. Jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Hasanudin Makassar.
- Devy dan Imron. *Pengaruh Status Sosial Ekonomi Masyarakat Kota Denpasar Terhadap Pemilihan Trans Sabargita Sebagai Moda Transportasi ( Studi di Koridor I dan II)*. Denpasar
- Handayani, Dewi. 2015. *Evaluasi Tarif Angkutan Umum Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan (BOK), Ability To Pay (ATP) Dan Willingness To Pay (WTP) ( Studi Kasus PO. Wahyu Trayek Sukoharjo – Kartasura di Sukoharjo )*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret
- BN. Marbun, *Kamus Manajemen*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2003), hlm. 230
- Idris, Zilhardi. 2009. *Kajian “ Tingkat Kepuasan ” Pengguna Angkutan Umum Di DIY*. Surakarta: Dinamika Teknik Sipil. Vol. 9 . No. 2
- Iswandari, Yulia Ayu. 2017. “ *Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Penggunaan Jasa Transportasi Umum Trans Jogja* ” . Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Januar , Muhammad Irfan. 2013. *Implementasi Fasilitas Halte Trans Jogja Berbasis Teknologi Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi Daerah Yogyakarta*. Yogyakarta: Jurnal Khazanah. Vol. 6.No. 1

- Kenanthus, Tutus. 2013. *“Analisis Preferensi Masyarakat Bus Rapid Transit (BRT)Trans Semarang”*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro. Semarang
- Kusbiantoro, B.S. 2004. *Peran Transportasi Terhadap Perkembangan Dan Pertumbuhan Kota* . Makalah Seminar Nasional Transportasi HMS FT- UNDIP. Semarang: pp. 1-10.
- Moh.Nazir. (1988). *“Metode Penelitian”*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Nugroho, Cahyo. *“Aksesibilitas Halte Dan Kualitas Pelayanan Trans Jogja Dengan Keputusan Pengguna”*. Skripsi Ilmu Sosial
- Purba, Widiawati. 2017. *Analisa Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Kota Padang*. Padang: Jurnal Teknologi. Vol. 7 , No. 2.
- Rini, Indri Nurvia Puspita. 2007 *“Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Bus Way”*. Tesis Universitas Diponegoro Program Pasca Sarjana, Semarang.
- Supriyanti, Rita. 2016. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Terhadap Kepuasan Konsumen Armada Bus Transzentrum Madu Kismo Di Kabupaten Grobogan”*. Skripsi Geografi
- Susantoro. 2004. *1 2 3 Langkah: Langkah Kecil Yang Kita Lakukan Menuju Transportasi Yang Berkelanjutan*. Majalah Transportasi Indonesia. Vol . 1, Jakarta.
- Ronaldo. *“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Bus Trans Jogja”*. Skripsi Ekonomi
- Sugiyono. (2006). *“Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D”*. Bandung: Alfabeta
- Toddy dan Jayadi. 2015. *Studi Aksesibilitas Fasilitas Publik Halte Trans Sarbagita Terhadap Penyandang Disabilitas*. Denpasar: Jurnal “ Segara Widya” . Vol. 3,No 1.
- Wahyu Astuti, Kurnia. 2012. *Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Dalam Memilih Angkutan Trans Jogja Di Malioboro*. Skripsi Ilmu Sosial.

- Wibowo, Arif. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen*. Yogyakarta: Jurnal Ilmu Manajemen. Vol. 11. No. 2
- Zakaria, Shandy Ibnu. 2013 “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi*”. Jurnal Universitas Diponegoro Manajemen. Vol. 2, No.3, hlm. 1-8.

## LAMPIRAN 1

### KUISIONER PENELITIAN

# Kuisisioner Penelitian Minat Masyarakat Terhadap Trans Jogja

Kepada yang  
Terhormat,

Bapak/ibu/sdr/sdri  
penumpang

Trans Jogja

Di tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Variabel Variabel Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Terhadap Trans Jogja ” dengan ini saya mengadakan jajak pendapat dalam bentuk kuisisioner kepada para pengguna jasa bus Trans Jogja.

Oleh karena itu, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu dan Saudara sekalian untuk menyampaikan tanggapan melalui kuisisioner ini. Tanggapan dan identitas Bapak/Ibu dan Saudara dalam kuisisioner ini dijamin hanya dipergunakan untuk kepentingan penyusunan skripsi saya.

Atas kesediaan Bapak/Ibu dan Saudara saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Oktober 2017

Hormat Saya,

Ichsan Alrusydi

1. Data Responden

1) Jenis Kelamin:

- a. Pria
- b. Wanita

2) Usia

- a. < 17 Tahun
- b. 18-28 Tahun
- c. 29-39 Tahun
- d. 40-50 Tahun

3) Pekerjaan

- a. Pelajar/Mahasiswa
- b. Pegawai Negeri/Swasta



c. Wiraswasta

d. Lain-Lain

4) Pendapatan per bulan

a. < Rp. 1.000.000

b. Rp 1.000.000 - 2.000.000

c. Rp 3.000.000 - 4.000.000

d. Rp 4.000.000 – 5.000.000

e. > Rp 5.000.000

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda centang (√) pada pilihan jawaban anda!

Keterangan:

1. Sangat Tidak Setuju

2. Tidak Setuju

3. Setuju

4. Sangat Setuju

Contoh Pengisian Kuisisioner:

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1	Apakah keberadaan halte sudah memberikan kenyamanan			√	

Nama: .....

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
	<b>Variabel Kualitas Mutu Pelayanan (X1)</b> Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen				
	<b>A. Kebutuhan Konsumen</b>				
1	Kualitas pelayanan Trans Jogja memenuhi kebutuhan konsumen				
	<b>B. Keinginan Konsumen</b>				
2	Kualitas pelayanan Trans Jogja memenuhi keinginan konsumen				
	<b>C. Harapan Konsumen</b>				
3	Kualitas pelayanan yang tepat sasaran sudah mengimbangi harapan konsumen				
	<b>D. Bukti Fisik</b>				
4	Bus Trans Jogja memperhatikan kebaruan armada bus				
5	Bus Trans Jogja selalu memperhatikan kerapian bus				
6	Bus Trans Jogja menyediakan video/musik untuk menghibur penumpang				
	<b>E. Keandalan</b>				
7	Bus Trans Jogja selalu berangkat/datang tepat waktu				
8	Bus Trans Jogja memberikan kenyamanan pada penumpangnya				
	<b>F. Jaminan</b>				
9	Bus Trans Jogja menjamin bahwa sopir dan kru lainnya bekerja sudah berpengalaman pada bidangnya				
10	Bus Trans Jogja menjamin keselamatan bagi para penumpangnya				
	<b>G. Empati</b>				
11	Kru bus ramah dan sopan kepada seluruh penumpang				
12	Kru bus peduli akan keinginan penumpang				
13	Kru bus selalu mengutamakan kepentingan para penumpangnya				
	<b>Variabel Aksesibilitas Halte dan Fasilitas (X2)</b> Aksesibilitas halte adalah upaya posisi halte untuk				

	selalu dekat dengan calon penumpang dan fasilitas yang menunjang kepuasan konsumen untuk menarik minat penumpang				
	<b>A. Kebutuhan Konsumen</b>				
1	Fasilitas di halte sudah memadahi kebutuhan konsumen				
2	Keberadaan halte sudah memenuhi kebutuhan konsumen				
	<b>B. Keinginan Konsumen</b>				
3	Fasilitas di halte sudah memadahi keinginan konsumen				
4	Keberadaan halte sudah memenuhi keinginan konsumen				
	<b>C. Harapan Konsumen</b>				
5	Fasilitas di halte sudah sesuai harapan konsumen				
6	Keberadaan halte sudah sesuai dengan harapan konsumen				
	<b>D. Bukti Fisik</b>				
7	Halte sudah memperhatikan kerapian dan kebersihannya				
8	Halte selalu memperhatikan pembaharuan fasilitasnya				
9	Keberadaan halte sudah dapat terjangkau oleh para konsumen				
	<b>E. Keandalan</b>				
10	Halte Trans Jogja sudah memberikan kenyamanan kepada konsumennya				
	<b>F. Empati</b>				
11	Kru halte ramah dan sopan kepada seluruh penumpang				
12	Kru halte peduli akan keinginan penumpang				
13	Kru halte selalu mengutamakan kepentingan para penumpangnya				
	<b>Variabel Tarif (X3)</b> Tarif merupakan faktor yang sangat menentukan kegiatan transportasi dan alat kontrol agar dalam pengoperasian mencapai tingkat yang seefisien dan seefektif mungkin.				
	<b>A. Kebutuhan Konsumen</b>				
1	Tarif yang ditetapkan sudah sesuai dengan kebutuhan konsumen				
	<b>B. Keinginan Konsumen</b>				
2	Tarif yang ditetapkan sudah sesuai dengan keinginan konsumen				

	<b>C. Harapan Konsumen</b>				
3	Tarif yang ditetapkan sudah sesuai dengan harapan konsumen				
	<b>D. Bukti Fisik</b>				
4	Menggunakan jasa trans jogja lebih menghemat biaya pengeluaran per bulan dari konsumen				
5	Tarif trans jogja sudah sesuai dengan fasilitas yang diberikan				
	<b>E. Keandalan</b>				
6	Tarif yang ditetapkan trans jogja sudah terjangkau bagi konsumen				
	<b>Variabel Pendapatan Masyarakat (X4)</b> Pendapatan merupakan faktor yang sangat menentukan minat masyarakat terhadap Trans Jogja dalam sisi harga/tarif.				
	<b>A. Kebutuhan Konsumen</b>				
1	Pendapatan anda sudah relevan terhadap kebutuhan anda sebagai pengguna trans jogja				
	<b>B. Keinginan Konsumen</b>				
2	Pendapatan anda sudah relevan terhadap keinginan anda sebagai pengguna trans jogja				
	<b>C. Harapan Konsumen</b>				
3	Pendapatan anda sudah relevan terhadap harapan anda sebagai pengguna trans jogja				
	<b>Variabel Minat Masyarakat (Y)</b> Minat merupakan faktor utama yang sangat berpengaruh terhadap kredibilitas Trans Jogja.				
	<b>A. Kebutuhan Konsumen</b>				
1,	Kebutuhan anda untuk menuju tempat berkegiatan sehari hari sudah tersedia di Trans Jogja				
	<b>B. Keinginan Konsumen</b>				
2.	Keinginan anda terhadap Trans Jogja sudah diwadahi				
	<b>C. Harapan Konsumen</b>				
3.	Trans Jogja sebagai transportasi umum yang anda gunakan sudah sesuai dengan harapan anda				
	<b>D. Bukti Fisik</b>				
4.	Anda selalu menggunakan Trans Jogja untuk berkegiatan sehari hari				
5.	Trans Jogja sebagai transportasi umum utama anda.				
	<b>E. Keandalan</b>				
6.	Dengan Fasilitas dan Kenyamanan yang diberikan, Trans Jogja mampu menarik minat masyarakat				

	pengguna transportasi umum.				
--	-----------------------------	--	--	--	--

**LAMPIRAN 2**  
**TABULASI DATA**

Data responden

No	Jenis Kelamim	Usia	Pekerjaan	Pendapatan
1	2	1	1	1
2	1	1	1	1
3	2	1	1	1
4	2	1	1	1
5	1	1	1	1
6	2	2	1	1
7	1	1	1	1
8	2	2	1	1
9	2	1	1	1
10	2	1	1	1
11	1	1	1	1
12	1	2	1	1
13	1	1	1	1
14	2	1	1	1
15	1	1	1	1
16	2	2	1	1
17	2	1	1	1
18	2	1	1	1
19	1	1	1	1
20	1	1	1	1
21	2	2	1	1
22	1	1	1	1
23	1	1	1	1
24	1	1	1	1
25	1	2	1	1
26	2	2	2	1
27	1	2	2	2
28	1	2	2	1
29	2	2	2	2

30	1	2	2	5
31	2	2	2	2
32	1	2	2	5
33	2	2	2	1
34	2	2	2	2
35	1	2	2	2
36	2	2	2	2
37	2	2	2	2
38	2	2	2	1
39	2	2	2	1
40	2	2	2	2
41	2	2	2	2
42	2	2	2	1
43	2	2	2	2
44	2	2	2	1
45	1	2	2	1
46	2	2	2	2
47	2	2	2	1
48	2	2	2	2
49	2	2	2	1
50	1	2	2	2
51	1	2	4	2
52	1	2	4	3
53	2	2	4	3
54	1	3	4	4
55	2	2	4	2
56	1	2	4	2
57	1	2	4	3
58	2	2	4	3
59	1	2	4	2
60	1	2	4	3
61	2	3	4	3
62	1	4	4	2
63	2	3	4	1
64	2	3	4	1
65	1	4	4	2
66	2	4	4	1
67	1	4	4	5
68	1	3	4	3
69	2	4	4	4
70	1	3	4	3

71	2	3	4	2
72	1	3	3	4
73	2	3	3	3
74	2	3	3	3
75	1	3	3	3
76	2	3	3	3
77	2	4	3	3
78	1	3	3	3
79	2	3	3	4
80	1	3	3	4
81	2	3	3	5
82	1	3	3	4
83	1	2	3	3
84	1	3	3	4
85	2	3	3	3
86	2	3	3	3
87	2	2	3	2
88	1	2	3	2
89	1	3	3	3
90	2	2	3	3
91	2	3	3	3
92	1	2	3	2
93	1	3	3	3
94	1	3	3	4
95	2	2	3	2
96	1	3	3	4
97	2	3	3	3
98	1	3	3	3
99	1	4	5	2
100	1	3	5	1



**LAMPIRAN 3**  
**JAWABAN RESPONDEN**

X1													
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	34
3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	2	2	3	41
3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	39
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	35
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	37
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	48
3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	36
4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	46
3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	35
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	50
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	42
3	2	4	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	26
4	3	3	3	4	1	3	4	4	3	4	2	4	42
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38
4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	39
3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	32
3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	44
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	3	2	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	37
4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	43
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	45
3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	42
2	3	2	2	2	2	1	3	2	1	3	2	2	27

3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	43
3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	36
2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	41
2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	31
3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	35
3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	37
3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	41
1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23
3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	30
3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	34
2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	34
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	44
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	47
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	50
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	42
2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	31
4	4	3	3	3	2	1	3	2	2	4	3	3	3	37
3	3	2	2	3	2	4	4	3	2	2	3	3	3	36
4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	4	43
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	40
3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	39
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	42
4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	43
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	43
4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	44
4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	42
4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	43
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	42
3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	46
4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	43
4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	42
3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	44
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	44
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	49
3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	46

3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	44
3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	35
4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	42
4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	43
4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	45
4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	42
4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	46
3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	41
4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	41
4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	45
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	45
3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	41
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	40
3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	42
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	41
3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	44
3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	45
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	40
3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	46
4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	3	45
4	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	41
3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	36
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	37
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	38
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	36
3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	36
4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	40
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	43
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	42
3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	42

X2													
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	35
2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	29
2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	34
2	2	2	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	35
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	42

2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	34
2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	31
2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	34
3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	43
2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	35
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	47
3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	36
3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	45
3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	37
1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	1	18
1	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4	1	4	35
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38
3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	42
3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	31
2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	4	4	37
3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	35
2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	34
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	40
3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	40
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	45
3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	40
3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	37
3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	31
3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	43
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26
2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	33
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	33
2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	36
2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	33
3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	37
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26
2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	30
3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	35
1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	39
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	44

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	41
3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	4	4	40
2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	28
2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	35
2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	32
4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	43
4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	43
3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	37
4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	44
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	37
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	41
4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	43
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	40
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	41
4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	44
4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	45
2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	40
4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	43
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	44
4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	42
3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	43
3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	43
3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	46
3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	43
3	3	2	3	2	2	4	4	3	2	3	3	2	2	36
4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	44
3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35
3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	43
4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	44
3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	42
3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	41
4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	42
4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	40
4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	45
3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	43

2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	40
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	41
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	41
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	38
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	29
3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	37
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	36
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	29
3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	32
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	29
3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	34
3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	34
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	41
4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	39
4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	44
2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	36

X3						
1	2	3	4	5	6	
3	3	3	3	3	2	17
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
2	2	2	4	3	3	16
3	3	3	3	4	3	19
3	3	4	3	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	4	19
4	4	4	4	4	4	24
2	2	2	3	2	3	14
3	3	3	3	3	4	19
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	2	3	3	17
4	3	2	4	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24

3	3	3	4	3	3	19
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	3	4	23
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	4	3	19
2	2	3	3	2	3	15
3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	3	3	3	19
4	4	3	3	4	3	21
2	2	2	2	2	2	12
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
2	2	2	2	2	2	12
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	2	3	3	17
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	4	4	23
4	4	3	4	4	4	23
3	3	3	3	2	3	17
4	4	4	3	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
3	3	4	3	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	4	19
4	4	4	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	3	3	3	19

2	3	3	3	3	3	17
3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	3	3	3	19
3	4	3	3	4	3	20
3	3	3	4	4	4	21
3	3	4	3	3	3	19
3	3	3	3	4	3	19
4	3	3	3	3	4	20
3	3	3	4	4	4	21
4	4	3	4	4	3	22
3	3	3	4	4	4	21
3	3	3	3	4	3	19
2	2	3	3	3	3	16
3	3	4	3	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	3	3	3	21
4	3	3	3	3	3	19
4	3	4	3	4	3	21
4	3	4	3	3	3	20
3	3	3	4	3	3	19
3	3	2	2	2	3	15
3	3	3	3	2	3	17
3	4	3	4	4	3	21
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	3	3	3	3	20
4	4	3	4	3	3	21
3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	3	3	3	19
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	3	4	23
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	4	3	4	20
3	2	2	3	3	3	16
3	3	3	4	3	4	20
4	4	4	4	4	4	24



3	3	3	4	3	3	19
4	4	4	3	4	3	22
3	3	3	3	4	3	19

X4			
1	2	3	
3	4	4	11
3	3	3	9
3	3	3	9
4	3	3	10
3	3	3	9
4	3	3	10
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
4	4	3	11
3	3	3	9
4	4	4	12
3	3	3	9
3	3	3	9
4	4	3	11
3	3	3	9
3	3	3	9
4	4	4	12
3	3	3	9
4	4	4	12
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
2	2	2	6
4	4	4	12
3	3	3	9
3	3	3	9
2	2	2	6
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9

3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
4	4	4	12
3	3	3	9
2	2	2	6
4	4	4	12
3	3	3	9
3	3	3	9
4	4	4	12
3	3	3	9
4	4	4	12
3	3	3	9
4	4	4	12
3	3	3	9
4	4	4	12
3	3	3	9
3	4	4	11
4	4	4	12
3	4	3	10
3	3	3	9
4	3	3	10
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	3	9
4	4	3	11
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
4	4	4	12
4	3	3	10
3	3	3	9
3	4	3	10
3	3	3	9
4	4	3	11
3	4	4	11
3	3	4	10
3	3	3	9
2	2	3	7
3	3	4	10

3	4	4	11
3	3	3	9
3	2	2	7
3	3	3	9
3	3	3	9
3	4	3	10
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
4	3	4	11
3	3	3	9
3	3	3	9
3	4	3	10
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
4	4	4	12
3	3	3	9
4	4	4	12
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9

Y						
1	2	3	4	5	6	
4	4	3	3	3	3	20
3	3	3	4	4	3	20
3	3	3	4	3	4	20
2	3	4	3	3	3	18
4	3	4	3	3	3	20
4	3	3	2	2	4	18
3	4	4	3	3	4	21
3	3	3	3	3	3	18

3	3	4	3	3	3	19
4	3	4	3	3	4	21
3	3	3	3	2	3	17
3	4	4	3	3	4	21
3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	3	3	3	19
3	3	3	2	2	3	16
4	3	2	3	3	3	18
3	3	4	3	4	3	20
3	3	4	3	3	4	20
4	3	3	3	3	4	20
3	3	2	3	3	3	17
3	4	3	3	3	3	19
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	3	3	3	17
4	4	4	4	4	4	24
3	3	4	3	2	3	18
3	4	3	3	3	4	20
2	2	2	1	1	3	11
4	4	4	3	3	4	22
3	3	2	2	2	3	15
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	2	2	2	3	15
3	3	2	2	2	3	15
2	3	3	1	1	3	13
3	3	2	2	2	3	15
2	2	1	1	1	1	8
4	2	2	1	1	2	12
3	2	2	1	1	2	11
3	3	3	2	2	2	15
3	3	4	2	2	4	18
3	3	3	3	2	3	17
3	3	4	3	3	4	20
4	3	3	3	2	3	18
3	3	3	3	2	4	18

2	2	2	2	2	3	13
3	3	2	1	1	4	14
2	3	3	2	1	1	12
3	3	4	3	3	3	19
4	4	2	3	2	4	19
3	3	2	2	2	3	15
3	3	3	3	2	3	17
3	3	3	3	3	4	19
3	3	4	4	4	4	22
3	3	3	3	3	4	19
3	4	3	3	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	2	3	4	18
3	3	3	4	3	3	19
3	3	4	4	3	3	20
3	3	4	3	3	3	19
2	2	3	3	3	4	17
3	4	3	4	3	3	20
4	3	4	4	4	4	23
3	3	3	3	4	4	20
4	3	3	4	4	4	22
3	3	3	3	3	4	19
2	2	2	3	3	3	15
3	2	3	2	2	4	16
3	4	3	4	4	3	21
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
2	3	3	3	3	3	17
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	4	4	4	21
3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	3	4	4	21
3	4	3	3	3	4	20
3	4	3	2	2	4	18
3	3	3	4	4	4	21
3	3	3	3	3	3	18
4	4	3	3	4	3	21
4	4	4	4	4	4	24
3	4	3	3	3	3	19

3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	4	4	4	21
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	3	3	3	3	20
3	3	3	2	2	1	14
3	3	3	2	2	4	17
3	3	2	2	2	4	16
3	3	3	3	3	4	19
4	3	3	3	2	3	18
2	2	2	2	2	4	14
4	3	4	4	4	3	22









	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.010	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item_13	Pearson Correlation	.311**	.317**	.278**	.465**	.381**	.252*	.312**	.325**	.304**	.428**	.642**	.643**	1	.681**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.005	.000	.000	.011	.002	.001	.002	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
skor_total	Pearson Correlation	.666**	.604**	.642**	.754**	.668**	.524**	.583**	.597**	.546**	.596**	.626**	.717**	.681**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X2

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

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

**Correlations**

	item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	item_7	item_8	item_9	item_10	item_11	item_12	item_13	skor_tota l
item_1 Pearson Correlation	1	.724**	.605**	.466**	.645**	.485**	.432**	.317**	.210*	.370**	.370**	.506**	.323**	.756**

	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.036	.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item_2	Pearson Correlation	.724**	1	.497**	.442**	.487**	.386**	.399**	.240*	.234*	.306**	.386**	.479**	.408**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.016	.019	.002	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item_3	Pearson Correlation	.605**	.497**	1	.611**	.643**	.552**	.327**	.333**	.234*	.484**	.371**	.324**	.352**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.001	.019	.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item_4	Pearson Correlation	.466**	.442**	.611**	1	.577**	.424**	.367**	.407**	.266**	.514**	.347**	.302**	.385**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.008	.000	.000	.002	.000	.000







skor_tot Pearson	.756**	.697**	.736**	.710**	.745**	.663**	.614**	.583**	.532**	.738**	.661**	.619**	.599**	1
al														
Correlat														
ion														
Sig. (2-	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
tailed)														
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

X3

**Correlations**

	item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	skor_total
item_1 Pearson Correlation	1	.820**	.650**	.504**	.597**	.568**	.854**

	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
item_2	Pearson Correlation	.820**	1	.673**	.529**	.652**	.560**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
item_3	Pearson Correlation	.650**	.673**	1	.409**	.537**	.532**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
item_4	Pearson Correlation	.504**	.529**	.409**	1	.579**	.684**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
item_5	Pearson Correlation	.597**	.652**	.537**	.579**	1	.581**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
item_6	Pearson Correlation	.568**	.560**	.532**	.684**	.581**	1	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
skor_total	Pearson Correlation	.854**	.873**	.781**	.756**	.812**	.796**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

Uji realibilitas x1



### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	13

Diperoleh nilai rtabel sebesar 0.194

Kesimpulan :  $\alpha = 0.873 > \text{rtabel } 0.194$

Dapat dikatakan reliabel sebagai alat pengumpul data dalam penelitian

### Uji realibilitas x2

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	13

Diperoleh nilai rtabel sebesar 0.194

Kesimpulan :  $\alpha = 0.896 > \text{rtabel } 0.194$

Dapat dikatakan reliabel sebagai alat pengumpul data dalam penelitian

### Uji realibilitas x3

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	6

Diperoleh nilai rtabel sebesar 0.194

Kesimpulan :  $\alpha = 0.897 > \text{rtabel } 0.194$

Dapat dikatakan reliabel sebagai alat pengumpul data dalam penelitian

#### Uji realibilitas x4

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	3

Diperoleh nilai rtabel sebesar 0.194

Kesimpulan :  $\alpha = 0.884 > \text{rtabel } 0.194$

Dapat dikatakan reliabel sebagai alat pengumpul data dalam penelitian

#### Uji realibilitas Y

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	6

Diperoleh nilai rtabel sebesar 0.194

Kesimpulan :  $\alpha = 0.824 > \text{rtabel } 0.194$

Dapat dikatakan reliabel sebagai alat pengumpul data dalam penelitian

### Mean Dan statistik deskriptif

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1	100	2	4	3.10	.381
x2	100	1	4	2.91	.431
x3	100	2	4	3.26	.456
x4	100	2	4	3.20	.449
Valid N (listwise)	100				

## Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji multikolinieritas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	6.576	2.522		2.607	.011		
	x1	.422	.083	.694	5.096	.000	.384	2.606
	x2	-.064	.068	-.120	-.946	.347	.443	2.255
	x3	-.085	.113	-.077	-.751	.454	.671	1.491
	x4	-.117	.219	-.052	-.534	.594	.736	1.358

a. Dependent Variable: Y

## Regresi Linear Berganda

### Uji hipotesis

#### 1. Rangkuman Hasil Regresi Linear Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.576	2.522		2.607	.011		
	x1	.422	.083	.694	5.096	.000	.384	2.606
	x2	-.064	.068	-.120	-.946	.347	.443	2.255
	x3	-.085	.113	-.077	-.751	.454	.671	1.491
	x4	-.117	.219	-.052	-.534	.594	.736	1.358

a. Dependent Variable: Y

#### 2. Koefisien determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.570 <sup>a</sup>	.325	.296	2.524

a. Predictors: (Constant), x4, x2, x3, x1

b. Dependent Variable: Y