



STIE-PPI

AKUNTANSI - MANAJEMEN
Terakreditasi B

2. Tugas membimbing Skripsi selama 1 (satu) semester dan dapat diperpanjang selama 1 (satu) semester berikutnya.
3. kepadanya diberikan tunjangan honor sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ppi.
4. Surat Keputusan ini berlaku mulai tanggal surat keputusan ini ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tangerang
Pada tanggal : 17 Januari 2023
Ketua



Dr. H. Juanda, S.E., S.H., M.M
NIP: 194100001

Tembusan :

1. Ketua Yayasan PPI
2. BPH Yayasan PPI
3. Arsip



STIE-PPI

AKUNTANSI - MANAJEMEN
Terakreditasi B

Nomor : 142/04-C.02/43194/III/2023
Perihal : **Surat Pengantar Penelitian**

Kepada Yth :
Pimpinan Pengelola Otobus Putra KJU
Di Tempat

Dengan Hormat,

Sesuai dengan ketentuan akademik pada program Sarjana (S1) STIE PPI, bagi mahasiswa/i tingkat akhir diwajibkan menyusun skripsi sebagai salah satu persyaratan dalam penyelesaian studi.

Sehubungan dengan kewajiban tersebut, maka kami mohon kebijaksanaan Bapak/Ibu, dapat kiranya memberikan kesempatan kepada mahasiswa kami


Nama : Ailul Patmawati
NIM : 1916120145
Program Studi : Manajemen

Untuk dapat melaksanakan penelitian pada perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin, guna memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan skripsi dengan judul : **"Pengaruh Fasilitas dan Brand Image terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Otobus Putra KJU di Citra Raya Kabupaten Tangerang"**

Kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan **Surat Keterangan** setelah mahasiswa kami selesai melaksanakan penelitiannya.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Tangerang, 18 Maret 2023
Ketua Program Studi



Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M.
NIP : 194110001

Keterangan :
Arsip



PT. PUTRA KARYA JASA USAHA

Kantor : Boulevard Kavling Komersial Bunderan IV Perumahan Citra Raya Kecamatan Panongan
Kabupaten Tangerang Provinsi Banten Telp. 02159662389
08119922236karyajasausaha@gmail.com

Nomor : 13/SPK/KJU/05-2023
Perihal : Surat Keterangan

yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agus Hisyam
Jabatan : Manager Oprasional
Alamat : Kp pos bitung Rt Rw 01/03 Kadu Jaya Curug Tangerang

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Aulia Patmawati
Nim : 1916120145
Program stud : Management
Kampus : STIE-PPI

Adalah benar telah melaksanakan penelitian di PT PUTRA KARYA JASA USAHA untuk judul " Pengaruh fasilitas dan brand image terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan otobus " di citra raya kabupaten Tangerang .
terhitung mulai bulan maret sampai mei 2023.

Demikian surat keterangan ini di buat dengan sebenarnya dan dapat di gunakan sebagaimana mestinya .

Tangerang 13 mei 2023


Agus Hisyam



FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa	Ailul Palmawati
NIM	1916120145
Dosen Pembimbing	1. Ischak P. lumbantobing . S.Si., M.Si 2.
Judul Skripsi	Pengaruh Pasivitas Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan otobus Putra Ktv Di Citra Raya Cikupa kabupaten Tangerang

Konsultasi ke	Materi (BAB)	Tanggal Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
I	Revisi Judul		
II	Bab I		
III	Bab II		
IV	Bab III		
V	kuesioner		
VI	Bab IV		
VII	Bab V		
VIII	Revisi Bab I II III IV V		
IX	OK	12/2023 6	

KUISIONER

Responden yang terhormat, terima kasih dan hormat saya atas berkenannya meluangkan waktu untuk memberikan jawaban atas kuisisioner (lembar pernyataan). Saat ini sedang melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (skripsi) yang berjudul **“PENGARUH FASILITAS DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN OTOBUS PUTRA KJU DI CITRA RAYA CIKUPA KABUPATEN TANGERANG”**. Bersama dengan ini, saya mohon atas kesediaan bapak/ibu/saudara/i berikan merupakan informasi yang sangat bermanfaat untuk menyempurnakan dan menjadi sumber data penelitian ini.

Demikian saya sampaikan atas partisipasi, bantuan dan kerjasamanya telah meluangkan waktu yang ada, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Ailul Patmawati

A. LAMPIRAN A

1. Petunjuk pengisian kuisioner

Berilah tanda check list (\surd) pada jawaban yang sesuai dengan pilihan anda dalam kuisioner ini

2. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	
1. Laki-laki	<input type="checkbox"/>
2. Perempuan	<input type="checkbox"/>

Usia	
1. 17-26 tahun	<input type="checkbox"/>
2. 27-36 tahun	<input type="checkbox"/>
3. >37 tahun	<input type="checkbox"/>

Pekerjaan	
1. Pelajar/Mahasiswa	<input type="checkbox"/>
2. Karyawan	<input type="checkbox"/>
3. Ibu Rumah Tangga	<input type="checkbox"/>

Pendidikan Terakhir	
1. SMA/SMK/Sederajat	<input type="checkbox"/>
2. Diploma	<input type="checkbox"/>
3. Sarjana	<input type="checkbox"/>

Penghasilan	
1. Rp. 3.500.000,-	<input type="checkbox"/>
2. Rp. 4.000.000,-	<input type="checkbox"/>
3. Rp. 4.800.000,-	<input type="checkbox"/>

3. Keterangan Jawaban

SS = Sangat Setuju (5)

S = Setuju (4)

RR = Ragu-Ragu (3)

TS = Tidak Setuju (2)

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

Daftar Pernyataan Variabel X1

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Penataan ruang/tempat melayani di PO Bus Putra Kju mengesankan pengunjung					
2	Ruang tunggu di PO Bus Putra Kju nyaman					
3	Fasilitas meja atau kursi di PO Bus Putra Kju sangat baik					
4	Penataan tata cahaya dan warna tata cahaya dapat meningkatkan kesan rileks					
5	PO Bus Putra Kju menyediakan informasi yang dibutuhkan konsumen					
6	PO Bus Putra Kju memberikan internet area yang memadai					

Daftar Pernyataan Variabel X2

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Logo dari PO Bus Putra Kju mudah dikenali					
2	PO Bus Putra Kju relative lebih murah dari pesaing					
3	PO Bus Putra Kju memiliki keunikan yang membedakan dengan brand lainnya					
4	Merasa puas dengan kinerja dan pelayanan dari pegawai PO Bus Putra Kju yang sangat ramah					
5	Pelayanan yang cepat diberikan oleh PO Bus Putra Kju saat konsumen membutuhkan bantuan					
6	manfaat yang menjadi keunggulan PO Bus Putra Kju anda rasakan sesuai dengan kebutuhan anda					

Daftar Pernyataan Variabel Y

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	PO Bus Putra Kju memberikan pelayanan sesuai dengan harapan					
2	PO Bus Putra Kju menawarkan tiket dengan harga yang sesuai dengan harapan konsumen					
3	Saya merasa puas ketika bertransaksi di PO Bus Putra Kju					
4	konsumen ingin merasakan kepuasan pelayanan yang telah didapatkan dari sebelumnya					
5	Saya berniat datang kembali ke PO Bus Putra Kju					
6	Saya merekomendasikan PO Bus Putra Kju kepada teman maupun saudara saya					

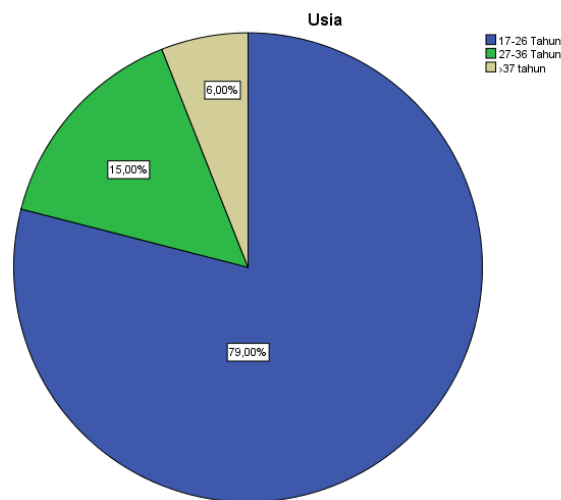
C. Lampiran C

Hasil Uji Deskripsi Data

Frequency Table

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-26 Tahun	79	79,0	79,0	79,0
	27-36 Tahun	15	15,0	15,0	94,0
	>37 tahun	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

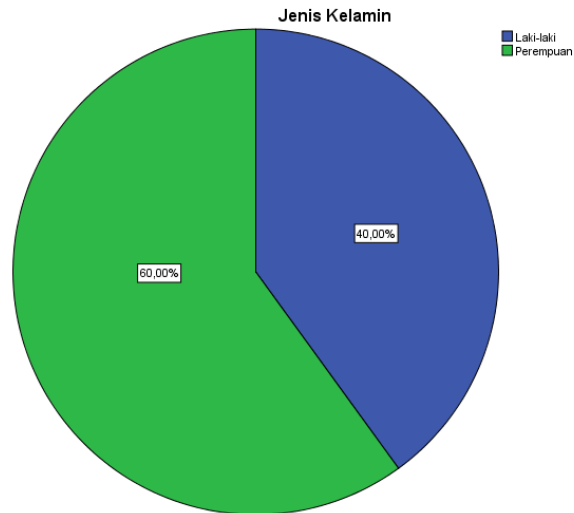
Pie Chart



Frequency Table

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	40	40,0	40,0	40,0
	Perempuan	60	60,0	60,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pie Chart

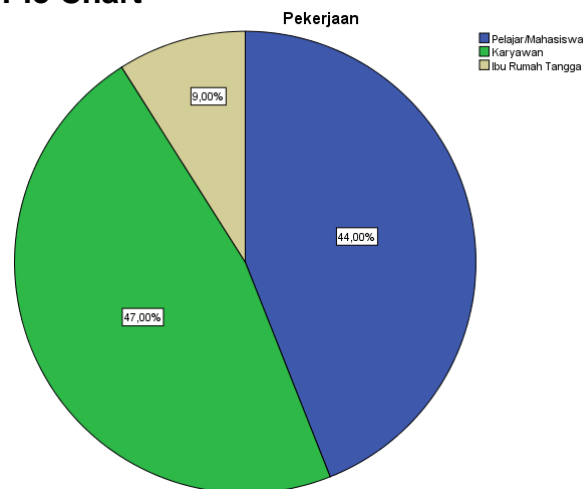


Frequency Table

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Pelajar/Mahasiswa	44	44,0	44,0	44,0
	Karyawan	47	47,0	47,0	91,0
	Ibu Rumah Tangga	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

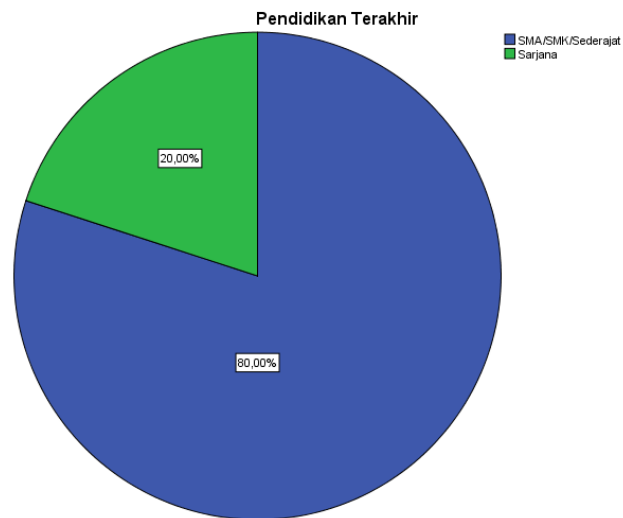
Pie Chart



Frequency Table

		Pendidikan Terakhir			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK/Sederajat	80	80,0	80,0	80,0
	Sarjana	20	20,0	20,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

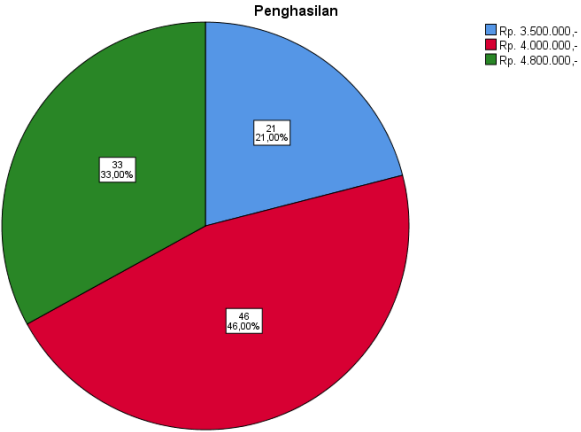
Pie Chart



Frequency Table

		Penghasilan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rp. 3.500.000,-	21	21,0	21,0	21,0
	Rp. 4.000.000,-	46	46,0	46,0	67,0
	Rp. 4.800.000,-	33	33,0	33,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Pie Chart



HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

1. Fasilitas (X1)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,501	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Fasilitas 1	20,29	3,056	,259	,453
Fasilitas 2	20,16	3,247	,211	,477
Fasilitas 3	20,19	3,105	,307	,432
Fasilitas 4	20,18	2,917	,251	,460
Fasilitas 5	20,10	3,283	,239	,464
Fasilitas 6	20,38	2,965	,276	,444

2. Brand Image (X2)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,559	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Brand Image 1	20,39	3,473	,220	,547
Brand Image 2	20,61	3,311	,271	,526
Brand Image 3	20,56	3,178	,238	,548
Brand Image 4	20,44	3,158	,304	,512
Brand Image 5	20,48	3,242	,323	,503
Brand Image 6	20,42	3,074	,478	,440

3. Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,651	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan Pelanggan 1	21,03	3,141	,399	,601
Kepuasan Pelanggan 2	20,96	3,049	,464	,577
Kepuasan Pelanggan 3	20,95	3,098	,383	,607
Kepuasan Pelanggan 4	20,89	3,533	,235	,655
Kepuasan Pelanggan 5	20,95	3,220	,302	,639
Kepuasan Pelanggan 6	20,92	2,963	,510	,559

HASIL UJI NORMALITAS

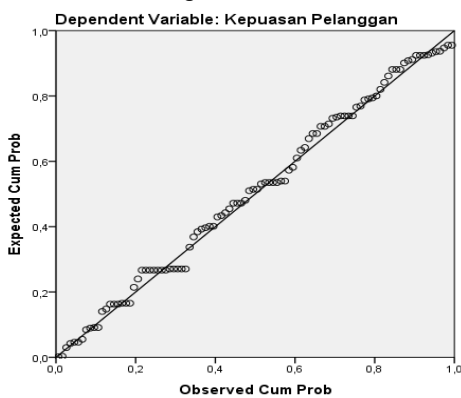
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	Unstandardized Residual
N		100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	,0000000
	Std. Deviation	1,22758757	1,22758757
	Absolute	,062	,062
Most Extreme Differences	Positive	,062	,062
	Negative	-,055	-,055
Kolmogorov-Smirnov Z		,616	,616
Asymp. Sig. (2-tailed)		,842	,842

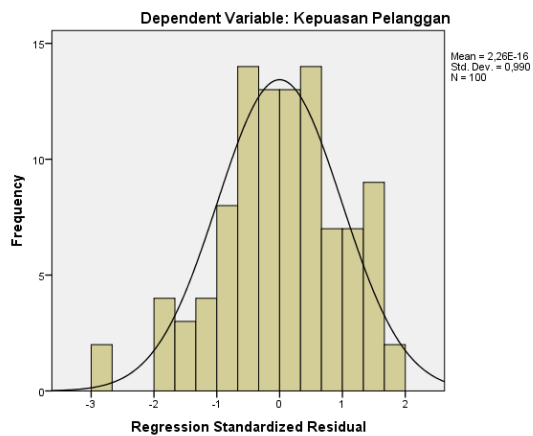
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Histogram



HASIL PERSENTASE JAWABAN RESPONDEN TERHADAP INSTRUMEN PENELITIAN

1. Fasilitas (X1)

Fasilitas 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
Ragu-ragu	19	19,0	19,0	20,0
Valid Setuju	62	62,0	62,0	82,0
Sangat Setuju	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fasilitas 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
Ragu-ragu	10	10,0	10,0	11,0
Valid Setuju	67	67,0	67,0	78,0
Sangat Setuju	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fasilitas 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
Ragu-ragu	10	10,0	10,0	11,0
Valid Setuju	70	70,0	70,0	81,0
Sangat Setuju	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fasilitas 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	3	3,0	3,0	3,0
Ragu-ragu	13	13,0	13,0	16,0
Valid Setuju	57	57,0	57,0	73,0
Sangat Setuju	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fasilitas 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	8	8,0	8,0	8,0
Valid Setuju	68	68,0	68,0	76,0
Sangat Setuju	24	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fasilitas 6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	3	3,0	3,0	3,0
Ragu-ragu	20	20,0	20,0	23,0
Valid Setuju	63	63,0	63,0	86,0
Sangat Setuju	14	14,0	14,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

2. Brand Image (X2)

Brand Image 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	9	9,0	9,0	9,0
Valid Setuju	63	63,0	63,0	72,0
Valid Sangat Setuju	28	28,0	28,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Brand Image 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
Valid Ragu-ragu	17	17,0	17,0	18,0
Valid Setuju	66	66,0	66,0	84,0
Valid Sangat Setuju	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Brand Image 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
Valid Ragu-ragu	18	18,0	18,0	20,0
Valid Setuju	56	56,0	56,0	76,0
Valid Sangat Setuju	24	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Brand Image 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
Ragu-ragu	9	9,0	9,0	11,0
Valid Setuju	62	62,0	62,0	73,0
Sangat Setuju	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Brand Image 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	13	13,0	13,0	13,0
Valid Setuju	64	64,0	64,0	77,0
Sangat Setuju	23	23,0	23,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Brand Image 6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	8	8,0	8,0	8,0
Valid Setuju	68	68,0	68,0	76,0
Sangat Setuju	24	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	11	11,0	11,0	11,0
Valid Setuju	67	67,0	67,0	78,0
Valid Sangat Setuju	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kepuasan Pelanggan 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	8	8,0	8,0	8,0
Valid Setuju	66	66,0	66,0	74,0
Valid Sangat Setuju	26	26,0	26,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kepuasan Pelanggan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	10	10,0	10,0	10,0
Valid Setuju	61	61,0	61,0	71,0
Valid Sangat Setuju	29	29,0	29,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kepuasan Pelanggan 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
Valid Ragu-ragu	1	1,0	1,0	2,0
Valid Setuju	70	70,0	70,0	72,0
Valid Sangat Setuju	28	28,0	28,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kepuasan Pelanggan 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
Ragu-ragu	5	5,0	5,0	7,0
Valid Setuju	65	65,0	65,0	72,0
Sangat Setuju	28	28,0	28,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kepuasan Pelanggan 6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu-ragu	7	7,0	7,0	7,0
Valid Setuju	64	64,0	64,0	71,0
Sangat Setuju	29	29,0	29,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

HASIL UJI KORELASI

Regression

Correlations

		Kepuasan Pelanggan	Fasilitas	Brand Image
Pearson Correlation	Kepuasan Pelanggan	1,000	,742	,742
	Fasilitas	,742	1,000	,703
	Brand Image	,742	,703	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pelanggan	.	,000	,000
	Fasilitas	,000	.	,000
	Brand Image	,000	,000	.
N	Kepuasan Pelanggan	100	100	100
	Fasilitas	100	100	100
	Brand Image	100	100	100

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,804 ^a	,647	,639	1,24018

a. Predictors: (Constant), Brand Image, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,618	1,621		2,232	,028
	Fasilitas	,448	,087	,436	5,143	,000
	Brand Image	,434	,085	,435	5,129	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Diri

Nama : **AILUL PATMAWATI**

Tempat dan Tanggal Lahir : Tangerang, 16 Mei 1998

Jenis kelamin : Perempuan

Alamat : Kp. Pasir Kiang, RT/RW 001/002 Ds. Solear, Kec. Solear,
Kab. Tangerang, Banten (15730)

Nomor Telepon : 087720761002

Email : ailulfatmawatixap1@gmail.com

Pendidikan

STIE Putra Perdana Indonesia	(2019 – 2023)
SMKN 9 Kabupaten Tangerang	(2016 – 2019)
SMPN 2 Solear	(2013 – 2016)

Tangerang, 12 Agustus 2023

Ailul Patmawati