PENDEKATAN ANALISIS KHI KUADRAT PADA HUBUNGAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN TRANS JOGJA

TUGAS AKHIR

Nur Fajariyani

03611019

JURUSAN STATISTIKA

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

JOGJAKARTA

2011

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

TUGAS AKHIR

Judul : Pendekatan Analisis Khi Kuadrat Pada Hubungan Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Trans Jogja

Nama Mahasiswa : Nur Fajariyani

Nomor Mahasiswa : 03611019

TUGAS AKHIR INI TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI UNTUK DIUJIKAN

Jogjakarta, 19 Januari 2011

Pembimbing

Kariyam, S.Si, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

PENDEKATAN ANALISIS KHI KUADRAT PADA HUBUNGAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN TRANS JOGJA

Nama Mahasiswa : Nur Fajariyani

Nomor Mahasiswa : 03611019

TUGAS AKHIR INI TELAH DIUJIKAN

PADA TANGGAL 27 JANUARI 2011

Nama Penguji	**Tanda Tangan**
1. Jaka Nugraha,Dr.,S.Si.,M.Si	.....
2. Edi Widodo,S.Si.,M.Si	.....
3. Kariyam, S.Si, M.Si	.....

Mengetahui,

Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Yandi syukri,M.Si

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ya Allah,

Kokohkanlah hati dan pikiranku dalam menapaki cita-citaku.
Bangkitkan dalam jiwaku bahwa aku mempunyai sesuatu yang bisa kuberikan kepada orang lain..
Jadikanlah aku agar memandang semua yang Kau ciptakan adalah indah dan mengagumkan..
Ya Allah,
Seandainya bukan karena pertolonganMu, boleh jadi aku lelah menggapai cita-citaku,
Karena tanpaMu semuanya akan jadi berantakan sekalipun aku sudah menatanya dengan rapi.
Engkaulah pemegang diriku. Ridhai dan restuilah hidupku.
Ya Allah,
Betapa banyak kekurangan diriku telah Kau tutupi,
Betapa banyak rintangan telah Kau singkirkan,
Betapa banyak pujian yang tak layak bagiku telah Kau sebarkan,
Jadikan agar aku selalu pandai berterima kasih padaMu.
Wahai Allah, yang limpahan kasihMu selalu mengalir setiap saat,
Aku menyadari betapa suatu kali aku lupa mengucap terima kasih padaMu,
Namun hingga kini limpahan kasihMu selalu mengalir padaku,
Karenanya aku merasa malu padaMu.
Ya Allah,
Ilhami aku kemampuan menempuh jalan yang benar, mengelola persoalan dengan tepat.
Anugerahi aku kedudukan dan kemampuan yang mengangkatku ke tempat yang tinggi di sisiMu, sehingga aku memperoleh perhatianMu dalam segala urusanku.
Jadikan aku hambaMu yang selalu mengingatMu hingga aku menutup mataku tetap bersamaMu.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini dipersembahkan untuk:

BAPA DAN MAMA

Trima kasih atas segenap do'a ikhlas yang senantiasa mengalir,
didikan yang luar biasa, perlindungan yang nyaman,
perhatian tanpa pamrih n sgala yang tak pernah dapat terganti.
Semoga Alloh memberikan pahala yang tak henti-hentinya buat bapa dan mamah..

Suami Tercinta (Sigit Rifiyanto)

Trima kasih atas semua do'a ikhlas,Kesabaran & Pengertian yang senantiasa mengalir..
ILOVE YOU.....

Putry Keciliku (Chintya Prisilia putry)

Yang telah memberikan semangat.. supaya skripsi ini cepet selesai....
maafiin mama kalau putri sering ditinggal mama...semoga putry menjadi anak yang berbakti kepada orang tua.Amien..

Terima kasih yang tulus kepada:

- Mba ani,mb yani,mz Leman.. yang selama ini memberikan dorongan untuk cepet2 lulus.
- Keluarga besar Mertua ku terimakasih atas bantuannya selama ini
- Temen seperjuang ku, makasih banyak atas kebersamaannya.

Dan untuk Orang-Orang yang selalu mendukungku...mendengarkanku..membuatku tersenyum...Trima kasih sudah memberikan warna warni dihari-hari akhir skripsi ku.. Thanks For All...

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah yang tiada hentinya kehadirat Allah SWT yang telah memberikan karunia dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga laporan Tugas Akhir dengan judul "**PENDEKATAN ANALISIS KHI KUADRAT PADA HUBUNGAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN TRANS JOGJA"** untuk mencapai gelar kesarjanaan di Jurusan Statistika telah selesai tanpa suatu hambatan berarti yang penulis alami. Shalawat dan salam penulis haturkan pula kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat yang setia mengikuti ajaran-ajarannya.

Dalam kesempatan ini penulis bermaksud mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyusun Tugas Akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung, antara lain:

1. Bapak Yandi Syukri,M.Si selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia,
2. Ibu Kariyam, M.Si, selaku Ketua Jurusan Statistika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia dan selaku Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan, membimbing dan memberi motivasi kepada penulis dengan penuh kesabaran selama melaksanakan tugas akhir sampai terselesaikannya laporan ini.
3. Keluarga besarku...., Bapa dan Mama yang telah melahirkanku, serta keluarga besar Mertuaku yang telah memberikan dukungan, kepercayaan untuk mengemban amanah ini dan selalu berdoa untuk kesuksesanku, aku takkan mengecewakan kalian....

4. Sumiku Sigit Rifiyanto,yang selalu mendukungku,menyanyangiku dan terima kasih atas semuanya..Serta putriku Chintya Prisilia Putri yang selalu membuatku semangat.
5. Teman-temanku Rani,beni Makasih dah pinjemin buku sama skripsi &Eko,Lukman, Rangga makasih atas bantuannya selama ini Ayo..Semangat.
6. Stat'07 muhajir, kiki makasih atas ilmunya dah ngajarin mba selama skripsi.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.....yang telah membantu banyak hal hingga terlselesaikannya laporan ini.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis merasa masih terdapat kekurangan di dalamnya karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang Penulis miliki, untuk itu penulis dengan lapang dada menerima kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhirnya, penulis berharap bahwa Tugas Akhir ini dapat digunakan sebagaimana mestinya sehingga mendatangkan manfaat bagi para pembaca untuk dijadikan referensi Tugas Akhir di kemudian hari dan mendatangkan ridho dari Allah SWT. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 22 Januari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....iv
KATA PENGANTAR.....vi
DAFTAR ISI.....viii
DAFTAR GAMBAR.....xii
DAFTAR TABEL.....xv
PERNYATAAN.....xvi
INTISARI.....xvii
ABSTRACT.....xviii
BAB I. PENDAHULUAN.....1
1.1 Latar Belakng Masalah.....1
1.2 Rumusan Masalah.....2
1.3 Jenis Penelitian Dan Metode Analsiis.....4
1.4 Tujuan Penelitian.....4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....5
BAB III. LANDASAN TEORI.....7
3.1 Kepuasan Pelanggan.....7
3.2 Jenis Tiket.....8
3.3 Statistika.....8
3.4 Distribusi Khi Kuadrat.....9
3.5 Analisis Khi Kuadrat.....10

3.6 Uji Independensi.....11

BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN.....14

4.1 Populasi Dan Sampel Penelitian.....14

4.2 Tempat Dan waktu Penelitian.....14

4.3 Variabel Penelitian.....14

4.4 Teknik Sampling.....16

4.5 Teknik Pengumpulan Data.....17

BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....19

5.1 Pembahasan Untuk Jenis Tiket Voucher umum Dan Khusus.....19

5.1.1 Pemeriksaan Data.....19

5.1.2 Uji Independensi.....20

a.Uji Dependensi Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan PelanganTransJojga PadaPelayanan Shelter.....20

b. Uji Dependensi Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan

c. Uji Dependensi Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Trans Jogja pada Kelengkapan fasilitas Shelter.....26

d. Uji Dependensi Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Kelengkapan Fasilitas Dalam Bus.....28

e. Uji Dependensi Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Keramahan Staf Trans Jogja.....31

f. Uji Dependensi Variabel Demografi Dengan Variabel Kategorik.....33

4.1.3 Deskripsi Data.....41

a. Diagram Umur Responden Voucher Umum & Khusus.....41
b. Diagram Jenis Kelamin Responden Voucher Umum & Khusus.....42
c. Diagram Pendapatan Perbulan Responden Voucher Umum& Khusus.....43
d. Tingkat Kepuasan Pelanggan Trans Jogja Untuk Voucher Umum & Khusus.....43
5.2PembahasanUntukPelangganYangTidakMempunyaiVoucher.....44
5.2.1 Pemeriksaan Data.....45
5.2.2 Uji Independensi.....46
a. Uji Dependensi Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Shelter.....46
b. Uji Dependensi Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Dalam Bus.....50
c. Uji Dependensi Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan PelangganPadaKelengkapanFasilitasShelter.....52
d. Uji Dependensi Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Kelengkapan Fasilitas Dalam Bus.....54
e. Uji Dependensi Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Keramahan Staf 57
5.2.3 Deskripsi Data.....59
a. Diagram umur Responden Single Trip.....59

b. Diagram Jenis Kelamin Reponden Single Trip.....60

c. Diagram Pendepatan Perbulan responden Single Trip.....60

d. tingkat Kepuasan Pelanggan Trans Jogja Untuk Single Trip.....61

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....64

6.1 Kesimpulan 63

6.2 Saran.....64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Krostabulasi Loyalitas Pelanggan Dengan pelayanan Dishelter.....21

Gambar 2. Uji Independensi Loyalitas Pelanggan Dengan Pelayanan Dishelter.....22

Gambar 3. Krostabulasi Gabungan Loyalitas Pelanggan Dengan Pelayanan Dishelter.....22

Gambar 4. Uji Independensi Loyalitas Pelanggan Dengan Pelayanan Dishelter.....23

Gambar 5. Loyalitas Pelanggan Dengan Pelayanan Didalam Shelter.....25

Gambar 6. Uji Independensi Loyalitas Pelanggan Dengan Pelayanan DidalamShelter.....25

Gambar 7. Loyalitas Pelanggan Denga Kelengkapan fasilitas Dishelter.....27

Gambar 8. Uji Independensi Loyalitas Pelanggan Dengan Kelengkapan FasilitasDishelter.....27

Gambar 9. Loyalitas Pelanggan Dengan Kelengkapan fasilitas Didalam Bus.....29

Gambar 10. Uji Independensi Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Fasilitas Didalam Bus.....30

Gambar 11. Loyalitas Pelanggan Dengan Keramahan Staf.....31

Gambar 12. Uji Independensi Loyalitas Pelanggan Dengan Keramahan Staf.....32

Gambar 13. Krostabulasi variabel Demografi Dengan Variabel Kategorik.....33
Gambar 14. Uji Independensi demografi responden Dengan Variabel Kategorik.....34
Gambar 15. Uji Independensi Variabel Demografi Dengan Variabel Kategorik.....36
Gambar 16. Uji Independensi ariabel Demografi Dengan Variabel Kategorik.....39
Gambar 17. Diagram umur responden Voucher umum & Khusus.....41
Gambar 18. Diagram Jenis Kelamin Responden Voucher Umum & Khusus.....42
Gambar 19. Diagram pendapatan Perbulan Responden Voucher Umum & Khusus.....43
Gambar 20. Loyalitas Pelanggan Dengan Pelayanan Dishelter.....47
Gambar 21. Uji Independensi Loyalitas Pelanggan Dengan Pelayanan Dishelter.....48
Gambar 22. Loyalitas Pelanggan Dengan Pelayanan Dishelter.....48
Gambar 23. Uji Independensi Loyalitas Pelanggan Dengan Pelayanan Dishelter.....49
Gambar 24. Loyalitas Pelanggan Dengan Pelayanan Didalam Bus.....50

Gambar 25. Uji Independensi Loyalitas Pelanggan Dengan Pelayanan Didalam Bus.....51
Gambar 26. Loyalitas Pelanggan Dengan Kelengkapan Fasilitas Dishelter.....53
Gambar 27. Uji Independensi Loyalitas Pelanggan Dengan Kelengkapan Fasilitas Shelter.....53
Gambar 28. Loyalitas Pelanggan Dengan kelengkapan Fasilitas Dalam Bus.....55
Gambar 29. Uji Independensi Loyalitas Pelanggan Dengan Kelengkapan Fasilitas Dalam Bus.....55
Gambar 30. Loyalitas Pelanggan dengan Keramahan Staf.....57
Gambar 31. Uji Independensi Loyalitas Pelanggan Dengan Keramahan Staf.....58
Gambar 32. Diagram umur Responden single Trip.....59
Gambar 33. Diagram Jenis Kelamin responden Single Trip.....60
Gambar 34. Diagram Pendapatan Perbulan Responden Single trip.....60

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Kategorik bxk.....12

Tabel 2. Pemeriksaan Data.....19

Tabel 3. Pemeriksaan Data.....20

Tabel 4. Persentase Tingkat Kepuasan Pelanggan.....44

Tabel 5. Pemeriksaan data.....45

Tabel 6. Pemeriksaan data.....46

Tabel 7. Persentase tingkat Kepuasan Pelanggan.....61

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang sebelumnya 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 diacu dalam daftar pustaka

Jogjakarta, Januari 2011

Nur Fajariyani

PENDEKATAN ANALISIS KHI KUADRAT PADA HUBUNGAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN TRANS JOGJA

INTISARI

Pada penelitian ini telah dilakukan penerapan analisis khi kuadrat untuk mengetahui hubungan antara loyalitas pelanggan Trans Jogja yang mempunyai voucher dengan kepuasan pelanggan dan hubungan antara loyalitas pelanggan Trans Jogja yang tidak mempunyai voucher dengan kepuasan pelanggan. Data diambil antara tanggal 1 September sampai 30 November 2010. Berdasarkan analisis pada data tersebut diperoleh kesimpulan pertama, terdapat hubungan antara loyalitas pelanggan yang mempunyai voucher dengan keramahan staf Trans Jogja. Kedua tidak ada hubungan antara pelanggan Trans Jogja yang tidak memepunyai voucher dengan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Analisis Khi Kuadrat, Loyalitas Pelanggan Trans Jogja, Kepuasan Pelangga

ANALYZING APPROACH OF CHI-SQUARE ON THE RELATIONSHIP OF CUSTOMER LOYALITY TO WARDS TRANS JOGJA CUSTOMERS SATISFACTION

ABSTRACT

On this research, the research applied the Chi-Square to know the relationship between Trans Jogja customers loyality which have voucher and without voucher with their satisfaction. The data is taken on 1st September until 30th November 2010. Based on the data analysis the researcher has some conclusion. First, there is a relationship between customer loyality with voucher and the friendliness of Trans Jogja staffs. Second there is no relationship between Trans Jogja customers without voucher and their satisfaction.

Keywords : Chi-Square Analysis, Trans Jogja Customers Loyality, Customer Satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional (global). Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian.

Perkembangan Transportasi sekarang ini sangat pesat. Transportasi merupakan hal terpenting dalam kehidupan kegiatan manusia, dan merupakan unsur terpenting dalam mobilitas manusia dan barang. Manusia mengalami perkembangan dan kemajuan apabila ditunjang oleh sektor transportasi. Transportasi yang baik haruslah merupakan suatu sistem yang dapat memberikan pelayanan yang cukup baik kepada masyarakat secara umum maupun secara pribadi, yang cukup aman, nyaman, cepat dan dapat diandalkan oleh penggunanya. Transportasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari sarana dan prasarana yang didukung oleh tata laksana dan sumber daya manusia membentuk jaringan prasarana dan jaringan pelayanan.

Sistem transportasi perlu diperhatikan secara serius agar mampu menghasilkan jasa transportasi yang handal, berkemampuan tinggi dan diselenggarakan secara terpadu, tertib, lancar, aman, nyaman dan efisien dalam

menunjang dan sekaligus menggerakkan dinamika pembangunan, mendukung mobilitas manusia, barang serta jasa. Oleh karena itu, pemerintah menerapkan *busway* ala jogja yang disebut Trans Jogja atau bus patas jogja sebagai alat transportasi publik. Program penerapan Trans Jogja merupakan upaya pemerintah dalam memperbaiki sistem manajemen angkutan umum yang ada di Yogyakarta serta memberikan pelayanan yang lebih baik untuk masyarakat. Trans Jogja ini berbeda dengan armada bus yang ada, karena Trans Jogja dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap dan kondisinya yang nyaman diharapkan dapat menarik perhatian masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi menggunakan Trans Jogja.

Pengelolaan operasional bus patas Trans Jogja menggunakan system jalur khusus, memakai tiket, pembayaran dilakukan di *shelter* yang telah disediakan dan naik turun penumpang di halte yang telah disediakan. Periode atau waktu beroperasi mulai jam 05.30 pagi sampai 21.30. Waktu operasi yang lebih panjang dari pada angkutan umum yang pernah ada sebelumnya merupakan salah satu pelayanan yang ditawarkan, selain itu fasilitas kenyamanan dengan penggunaan AC dalam ruangannya dan aturan dilarang merokok, ketepatan waktu tempuh, dan tiket elektronik yang menyediakan mekanisme transit dan model tiket berlangganan *(voucher)* menjadi andalan dari Trans Jogja.

Keberhasilan atas upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam menerapkan Trans Jogja sebagai upaya untuk memperbaiki sistem transportasi tidak terlepas dari sosialisasi kepada seluruh elemen masyarakat.Dari sosialisasi yang baik akan menarik orang untuk memilih Trans Jogja sebagai alat

transportasi. Namun tidak hanya karena faktor tersebut saja seseorang memutuskan untuk menjadi pelanggan Trans Jogja dengan membeli tiket secara *voucher,* mungkin karena pekerjaan atau yang lain. Pengguna yang memiliki *voucher* disebut sebagai pelanggan. Kesetiaan atau loyalitas dari pelanggan secara tidak langsung merupakan hasil dari sosialisasi yang berhasil dan dapat menjadi faktor pendorong eksistensi dari Trans Jogja di masa yang akan datang. Serta menjadi motivasi bagi Trans Jogja untuk peningkatan kualitas.

Loyal atau tidaknya pelanggan tidak dapat diukur dari nilai *voucher* yang dibeli tetapi dari seberapa sering pelanggan menggunakan jasa dari Trans Jogja dan alasan pelanggan memilih Trans Jogja sebagai alat transportasi.Dari fenomena inilah yang menarik peneliti untuk menganalisis apakah terdapat hubungan signifikan antara pelanggan dengan kepuasan dari trans Jogja.

I.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat hubungan antara loyalitas pelanggan yang mempunyai voucher dengan kepuasan pelanggan Trans Jogja?
2. Apakah ada hubungan antara loyalitas pelanggan yang tidak mempunyai voucher dengan kepuasan pelanggan Trans Jogja?

1.3 JENIS PENELITIAN DAN METODE ANALISIS

Tugas akhir ini termasuk ke dalam kategori aplikasi. Jenis penelitian ini adalah penelitian terapan yang hasilnya dapat langsung digunakan untuk memecahkan permasalahan-permasalahan yang dihadapi. Penelitian ini juga menggunakan data kuantitatif. Metode analisis yang digunakan adalah analisis khi kuadrat, dimana pada penelitian ini diharapkan peneliti dapat mengetahui hubungan antara loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan Trans Jogja.

I.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui hubungan antara loyalitas pelanggan yang mempunyai voucher dengan kepuasaan pelanggan Trans Jogja?
2. Untuk mengetahui hubungan antara loyalitas pelanggan yang tidak mempunyai voucher dengan kepuasan pelanggan Trans Jogja?

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian terdahulu sebagai kajian bagi penulis sangat penting untuk mengetahui hubungan antara penelitian yang dilakukan sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan saat ini serta dapat menghindari duplikasi. Hal ini bermanfaat untuk menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan tersebut mempunyai arti penting sehingga dapat diketahui kontribusi penelitian ini terhadap perkembangan ilmu pengetahuan.

Beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan,Diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Hubungan loyalitas dengan tingkat kepuasan pelanggan Telkom Speedy Di Yogyakarta (Teti Rachmawati.2009). Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan untuk mendapatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan.Penelitian ini juga melihat hubungan kepuasan dan loyalitas. Analisis yang digunakan adalah *service Quality* dan *structural equalitioan modeling* (*SEM*).
2. Analisis kepuasan Customer terhadap pelayanan Telkom (Rizal.2001). Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Sperman dan uji reabilitas instrument yang juga menggunakan rumus Sperman. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif yang melibatkan dua faktor.

Berdasarkan dari penelitian-penelitian yang dilakukan tersebut diatas terdapat kesamaan-kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yakni sama-sama meneliti tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan dari perusahaan / instansi pemerintah,sedangkan letak perbedaannya adalah lokasi, tempat penelitian dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 KEPUASAN PELANGGAN

Kepuasan pelanggan pada dasarnya adalah memproduksi barang atau jasa yang memuaskan kebutuhan pelanggannya. Dengan kata lain perusahaan berusaha untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Untuk dapat menciptakan para pelanggan yang merasa puas, manjemen perusahaan harus mengetahui hal-hal yang menyebabkan terciptanya kepuasan pelanggan (Usman,2003).

Tjiptono (1997) terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya Loyalitas pelanggan, dan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Kotler, et. al. (1996) menandaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan dengan harapannnya (Usman,2003).

3.2 JENIS TIKET TRANS JOGJA

Ada beberapa macam jenis tiket yang diberlakukan dalam Trans Jogja. Jenis-jenis tiket tersebut antara lain : Tiket *Single Trip*, Tiket Reguler umum dan Tiket Reguler Khusus (pelajar).

1. Tiket *Single Trip*, harga tiket sebesar Rp.3.000,00 untuk setiap perjalanan dan dapat membeli tiket *Sigle Trip* di semua lokasi halte. Cara menggunakannya dapat langsung dimasukkan ke mesin tiket dan kartu tersebut akan ditelan secara otomatis oleh mesin tiket.
2. Tiket Reguler Umum, harga tiket sebesar Rp.2.700,00 untuk setiap perjalanan dan dapat membeli regular di halte bertanda POS/*Card center* (Dinas Perhubungan Propinsi DIY).
3. Tiket Reguler Khusus/Pelajar, harga sebesar Rp.2.000,00 untuk setiap perjalanan tiket dapat dibeli dengan cara mendaftar secara kolektif di sekolah.

3.3 STATISTIKA

Statistika adalah sekumpulan konsep dan metode yang digunakan untuk mengumpulkan dan menginterprestasikan data tentang bidang kegiatan tertentu dan mengambil kesimpulan dalam situasi dimana ada ketidak pastian dan variansi. Statistika dikelompokkan menjadi dua yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensia. Statistik deskriptif adalah metode yang berkaitan dengan pengumpulan data penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang berguna. Perlu kiranya dimengerti bahwa statistika diskriptif memberikan informasi hanya

mengenai data yang dipunyai dan sama sekali tidak menarik inferensia atau kesimpulan apapun tentang gugus data induknya lebih besar. Penyusunan tabel, diagram, grafik dan besaran lain di majalah dan koran-koran termasuk dalam kategori statistika diskriptif. Sedangkan statistika inferensia mencakup semua metode yamg berhubungan dengan analisis sebagian data untuk kemudian sampai pada peramalan atau penarikan kesimpulan mengenai keseluruhan gugus data induknya.

3.4 DISTRIBUSI KHI KUADRAT

Distribusi khi kuadrat merupakan distribusi gamma yang diperoleh dengan mengambil $\alpha = v/2$ dan $\beta = 2$, untuk v bilangan bulat positif. Distribusi khi kuadrat mempunyai parameter tunggal, v, disebut derajat kebebasan (Walpole,1995). Distribusi khi kuadrat peubah acak kontinu X berdistribusi khi kuadrat, dengan derajat kebebasan v, bila fungsi padatnya diberikan oleh:

$$f(x) = \begin{cases} \frac{1}{2^{\frac{v}{2}}\Gamma\left(\frac{v}{2}\right)} x^{\frac{v}{2}-1} e^{-x/2}, & x>0 \\ 0, & \text{untuk x lainnya} \end{cases}$$

Dengan v bilanga bulat positif.

Distribusi khi kuadrat memegang peran penting dalam statistika inferensi. Distribusi ini digunakan tidak hanya untuk mengaitkan distribusi khi kuadrat dengan distribusi normal, tetapi juga untuk meletakkan dasar penggunaannya pada pengujian hipotesis dan penaksiran. Karena distribusi khi kuadrat merupakan hal khusus dari gamma, rataan dan variansinya dengan mudah

dihitung. Rataan *(mean)* dan variansi distribusi khi kuadrat adalah $\mu = v$ dan $\sigma = 2v$.

3.5 ANALISIS KHI KUADRAT

Analisis Khi Kuadrat (*Chi Square*) merupakan uji non-parametrik yang banyak digunakan untuk menguji distribusi nilai-nilai sampel sesuai dengan distribusi tertentu (Zulaela, 2004). Untuk dapat membandingkan sekelompok frekuensi yang diamati dengan kelompok frekuensi manakah yang diharapkan, tentunya harus dapat menyatakan frekuensi manakah yang diharapkan itu.

Analisis Khi Kuadrat (*Chi Square*) berguna untuk:

- Menguji kesesuaian (*test of goodness of fit*). Dengan uji kesesuaian, sesuatu distribusi sampel dievaluasi apakah sesuai (*fit*) dengan distribusi populasi tertentu.
- Menguji ketidaktergantungan (*test of independence*). Dengan uji independensi diperiksa apakah dua buah variabel dari sebuah sampel saling tergantung atau tidak saling tergantung.
- Menguji homogenitas (test of homogeneity). Dengan uji homogenitas, beberapa sampel dievaluasi apakah berasal dari populasi-populasi yang sama (homogen) dalam hal variabel tertentu (Murti, 1996).

3.6 UJI INDEPENDENSI

Uji Independensi (*test of independency*), dipakai untuk menguji ada tidaknya hubungan antara dua kategori (klasifikasi) suatu hasil observasi dari

populasi dengan kategori (klasifikasi) populasi lain. Analisis dalam bentuk ini sering juga disebut analisis tabel kontingensi. Tabel kontingensi adalah sebuah tabel yang berbentuk matrik *(bxk),* maksudnya sebuah. Tabel yang terdiri dari *b* baris dan *k* kolom. Derajat kebebasan untuk χ^2 adalah db = *(b-1)(k-1).*

Makin banyak variabel yang terlibat,makin komplek analisis yang diambil,namun caranya dapat juga sebagai perluasan dari analisis data pada dua variabel. Notasi dalam daftar kontingensi *bxk* untuk data pada dua variabel, disebut variabel baris (B) dengan *b* kategori dan variabel kolom (K) dengan *k* kategori, dengan memasukkan variabel ketiga, kita sebut variabel lapis (L) yang terjadi dibawah variabel K. jika variabel lapis ini terdiri atas l kategori, maka kita peroleh daftar kontingensi tiga dimensi *bxkxl*.

Observasi dalam sampel diklasifikasikan kedalam dua arah, yaitu variabel kategorik 1 dan variabel kategorik 2. Variabel kategorik 1 mempunyai *b* tingkat yaitu A_1, A_2,……A_b dan variabel kedua memiliki *k* kategori *yaitu* B_1, B_2, ……B_k.

Tabel 1. Tabel Kategorik bxk

	B_1	……	B_j	……	B_k	Jumlah
A_1	y_{11}		y_{1j}	…..	y_{1k}	n_1
. . .	. . .	. . .	. . .	. . .	. . .	. . .
A_i	y_{i1}	…	y_{ij}	…..	y_{ik}	n_i
. . .	. . .	. . .	. . .	. . .	. . .	. . .
A_b	y_{b1}	….	y_{bj}	….	y_{bk}	n_b
Jumlah	m_1	….	m_j	….	m_k	$n = m_1+\ldots+m_k$ $= n_1+\ldots+n_b$

Hipotesis nol dapat diuji dengan

$$\chi^2_{\text{hitung}} = \sum_{j=1}^{b} \sum_{i=1}^{k} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}} \text{ dengan } E_{ij} = \frac{n_i m_j}{n}$$

Dimana : i – 1,2,…….,b dan j = 1,2,….,k

n_i = total baris-i

m_j = total kolom-j

n = total observasi (pengamatan)

O_{ij} = Frekuensi teramati dari sel baris ke-i pada kolom ke-j

E_{ij} = Frekuensi harapan dari baris ke-i pada kolom ke-j

Tahapan dalam uji hipotesis independensi:

- H_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel

  H_1 : Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel

- Tingkat signifikansi : α

- Daerah kritis : H_0 ditolak jika $\chi^2_{hitung} > \chi^2_{\{(b-1)(k-1);\alpha\}}$ atau

  H_0 ditolak jika nilai signifikansi < α

- Statistik penguji : $\chi^2_{hitung} = \sum_{j=1}^{b} \sum_{i=1}^{k} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}}$

- Kesimpulan.

BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN.

4.1 POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Trans Jogja. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pelanggan Trans Jogja.

4.2 TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di bus Trans jogja. Waktu penelitian dilakukan pada tanggal 1 September sampai 30 November 2010

4.3 VARIABEL PENELITIAN

Dalam penelitian ini yang menjadi obyek penelitiannya adalah pelanggan Trans Jogja. Dan dalam penelitian ini variabel penelitiannya adalah pertanyaan-pertanyaan tentang loyalitas pelanggan dan kepuasan pelayanan dalam Trans Jogja.

Adapun identitas responden, antara lain:

- Usia

Untuk mengetahui usia responden, sehingga dalam penelitian ini responden langsung menuliskan sendiri pada kuesioner.

- Jenis Kelamin

  Untuk mengetahui jenis kelamin responden.

- Jenis Tiket

  Untuk mengetahui jenis tiket yang digunakan responden.

- Pekerjaaan

  Untuk mengetahui pekerjaan responden.

Adapun pertanyaan-pertanyaan tentang hubungan loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan Trans Jogja. Pertanyaannya sebagai berikut: X1 = Berapa saldo voucher anda berkurang dalam seminggu, X2 = Seberapa sering anda menggunakan Trans Jogja, X3 = Ungkapkan seberapa puas anda terhadap pelayanan di *shelter* Trans Jogja, X4 = Ungkapkan seberapa puas anda terhadap pelayanan di dalam bus Trans Jogja, X5 = Ungkapkan seberapa puas anda tentang kelengkapan fasilitas di *shelter* Trans Jogja, X6 = Ungkapkan seberapa puas anda tentang kelengkapan fasilitas di dalam bus Trans Jogja, X7 = Apakah staf Trans Jogja melayani dengan ramah.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Skala yang didasarkan pada rangking atau urutan. Dari 4 pertanyaan terdapat 5 pilihan jawaban yaitu: 1 = Sangat Puas, 2 = Puas, 3 = Cukup Puas, 4 =

Kurang Puas, 5 = Tidak Puas. Dan untuk pertanyaan no.1 terdapat 3 jawaban yaitu: 1 = <Rp 15.000,00, 2 = Rp 15.000,00 – Rp 29.000,00, 3 = ≥Rp 29.000,00, untuk pertanyaan no.2 terdapat 4 jawaban yaitu: 1 = Setiap Hari, 2 = Dua Hari Sekali, 3 = Tiga Hari Sekali, 4 = Setiap Hari Kecuali Hari Libur. Dan untuk pertayaan no.7 terdapat 5 jawabab yaitu: 1= Sangat Ramah, 2 = Ramah, 3 = Cukup Ramah, 4 = kurang Ramah, 5 = Tidak Ramah. Dan untuk pertanyaan no.8 terdapat 3 jawaban yaitu: 1 = <Rp.800.000,00, 2 = Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00, 3 = >Rp.1.000.000,00

4.4 TEKNIK SAMPLING

Teknik *sampling* (metode pengambilan sampel) yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan purposive sampling yang termasuk sampling tidak acak sederhana (*non probality sampling*) dimana dalam setiap unsur dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Metode ini digunakan dengan alasan pengambilan sampel atas dasar pertimbangan tertentu dalam rangka pencapaian tujuan penelitian. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah para pelanggan yang pernah menggunakan Trans Jogja. Sebanyak 300 Pelanggan.

4.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data penelitian dikumpulkan dengan cara sebagai berikut:

1. Survei pendahuluan atau uji coba, peneliti menyebarkan kuesioner untuk diuji kelayakan apakah kuesioner sudah dapat dipahami oleh responden atau belum.
2. Studi lapangan melaui kuesioner yang sudah diuji kelayakan pada uji pendahuluan atau uji coba kuesioner.
3. Studi kepuasan, yaitu data-data atau informasi yang diperoleh melalui buku-buku, literature, internet yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang dibahas. Hal ini dilakukan untuk memperoleh bahan-bahan sebagai pelengkap dan bahan dalam penelitian ini.

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan diketahui bahwa jumlah populasi besar dan tidak diketahui oleh karena itu rumus yang digunakan adalah (Walpole dkk,1995):

$$\text{n} = \frac{Z^2_{\propto/2}\hat{p}\,\hat{q}}{g^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel yang akan diteliti

$Z^2_{\propto/2}$: nilai yang ditentukan oleh dugaan interval kenyakinan.

$\hat{p}$: proporsi sampel.

$\hat{q}$: 1-$\hat{p}$

g : galat atau kesalahan sampel yang diinginkan peneliti.

Dalam hal ini peneliti menentukan untuk:

1. Untuk interval kenyakinan 90% maka nilai $Z^2_{\propto/2}$ adalah 1,65
2. Dalam sampel uji pendahuluan,dimana dari n = 30 pelangggan Trans Jogja ditemukan bahwa x = 12 pelanggan Trans Jogja yang sangat puas dan paus, sehingga diperoleh $\hat{p}$ sebesar $\hat{p} = \frac{12}{30}$ =0,4
3. Nilai g sebesar 10%

   Sehingga jumlah sampel yang diambi adalah:

   n = $\frac{1{,}65^2 \; x \; 0{,}4 \; x \; 0.6}{0.1^2}$ = 65.30 ~ 65

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah sampel di ambil sebanyak 65 responden dalam hal ini peneliti membulatkan jumlah responden menjadi sebanyak 80 responden.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 PEMBAHASAN UNTUK JENIS VOUCHER UMUM DAN REGULER

5.1.1 Pemeriksaan Data

Sebelum penelitian dilakukan hal yang perlu diketahui gambaran dan keadaan data yang sebenarnya. Untuk mengetahui hal tersebut maka perlu dilakukan pemeriksaan data pada awal penelitian. *Output* SPSSnya terlampir dalam lampiran 8.

Tabel 2. Pemeriksaan Data
Ringkasan proses kasus untuk jenis voucher umum dan voucher reguler

	Kasus					
	Valid		Hilang		Total	
	N	persen	N	persen	N	persen
x1*x3	129	100%	0	0%	129	100%
x1*x4	129	100%	0	0%	129	100%
x1*x5	129	100%	0	0%	129	100%
x1*x6	129	100%	0	0%	129	100%
x1*x7	129	100%	0	0%	129	100%

Pemeriksaan awal dilakukan untuk mengetahui keadaan data. Dari pemeriksaan Tabel 2 diketahui data yang valid sebanyak 129 atau sebesar 100% dan tidak terdapat data yang hilang *(Cases Missing)* 0%. Kemudian dilakukan Pengambilan data responden yang loyal, loyal dalam hal ini adalah responden yang saldonya berkurang dalam seminggu sebesar Rp.15.000-Rp.29.000 dan > Rp.29.000 *output* SPSS terlampir dalam lampiran 10.

Tabel 3. Pemeriksaan Data
Ringkasan proses kasus Pelanggan yang loyal
untuk jenis voucher umum dan voucher reguler

	Kasus					
	Valid		Hilang		Total	
	N	persen	N	persen	N	persen
x1*x3	116	100%	0	0%	116	100%
x1*x4	116	100%	0	0%	116	100%
x1*x5	116	100%	0	0%	116	100%
x1*x6	116	100%	0	0%	116	100%
x1*x7	116	100%	0	0%	116	100%

Dari pemeriksaan Tabel 3 diketahui data yang valid sebanyak 116 atau sebesar 100% dan tidak terdapat data yang hilang *(Cases Missing)* 0%. Karena data dikatakan valid maka data dapat dilakukan penelitian selanjutnya.

5.1.2 Uji Independensi

Untuk menguji hipotesis uji independensi, apakah ada hubungan antara loyalitas dengan kepuasan pelanggan Trans Jogja dalam hal ini yang dimaksud pelangggan yang loyal adalah pelanggan yang jumlah saldonya dalam seminggu berkurang sebesar Rp.15.000 – Rp.29.000 dan >Rp.29.000.

a. Uji Dependensi Loyalitas Pelanggan Dengan kepuasan pelanggan Pada Pelayanan Shelter Trans Jogja

Dilakukan untuk mengetahui uji independensi, apakah ada hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan di *shelter*.

Loyalitas Pelanggan * Pelayanan Di Shelter Crosstabulation

			x3					
			sangat puas	puas	cukup puas	kurang puas	tidak puas	Total
X1	Rp.15.000 - Rp.29.000	Count	1	35	4	47	10	97
		Expected Count	1.7	36.8	4.2	45.2	9.2	97.0
	> Rp.29.000	Count	1	9	1	7	1	19
		Expected Count	.3	7.2	.8	8.8	1.8	19.0
	Total	Count	2	44	5	54	11	116
		Expected Count	2.0	44.0	5.0	54.0	11.0	116.0

Gambar 1. Krostabulasi Loyalitas Pelanggan Dengan Pelayanan Di Shelter

Dari gambar 1 terdapat nilai ekspektasi yang kurang < 5 maka dilakukan penggabungan sel, adapun penggabungan selnya adalah untuk sel sangat puas digabung dengan sel puas maka menjadi sel sangat puas & puas kemudian untuk sel cukup puas, kurang puas dan tidak puas digabung menjadi sel tidak puas, hasil *output* krostabulasi penggabungan sel pada lampiran 16.

Hasil dari analisis data terdapat dalam *output* SPSS terlampir dalam lampiran 15 yang merupakan *crosstabs* antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan di *shelter*

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.119[a]	4	.538
Likelihood Ratio	2.734	4	.603
Linear-by-Linear Association	2.192	1	.139
N of Valid Cases	116		

a. 5 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .33.

Gambar 2. Uji Independensi Loyalitas Pelanggan Dengan Pelayanan Di Shelter

			x3		
			sangat puas&puas	tidak puas	Total
x1	Rp.15.000-Rp.29.000	Count	36	61	97
		Expected Count	38.5	58.5	97.0
	>Rp.29.000	Count	10	9	19
		Expected Count	7.5	11.5	19.0
	Total	Count	46	70	116
		Expected Count	46.0	70.0	116.0

Gambar 3. Loyalitas Pelanggan* pelayanan dishelter Crosstabilation

Dari pemeriksaan gambar 3 diketahui bahwa nilai ekspektasi lebih dari 5 maka dapat dilakukan pengujian selanjutnya, adapun cara perhitungan statistik uji sebagai berikut:

Frekuensi harapan masing-masing sel (E_{ij}) adalah

$$E_{ij} = \frac{n_i m_j}{n}$$

$$E_{11} = \frac{n_1 m_1}{n} = \frac{97\ x\ 46}{116} = 38{,}5 \qquad E_{21} = \frac{n_2 m_1}{n} = \frac{19x46}{116} = 7{,}5$$

$$E_{12} = \frac{n_1 m_2}{n} = \frac{97x\ 70}{116} = 58{,}5 \qquad E_{22} = \frac{n_2 m_2}{n} = \frac{19\ x\ 70}{116} = 11{,}5$$

Sehingga diperoleh nilai khi kuadrat:

$$\chi^2_{\text{hitung}} = \sum_{j=1}^{2} \sum_{i=1}^{2} \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

$$\chi^2_{\text{hitung}} = \frac{(36-38{,}5)^2}{38{,}5} + \frac{(61-58{,}5)^2}{58{,}5} + \frac{(10-7{,}5)^2}{7{,}5} + \frac{(9-11{,}5)^2}{11{,}5} = 1{,}599$$

Jadi, nilai khi kuadrat adalah 1,599

Adapun hasil *output* SPSSnya terlampir dalam lampiran 17.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	1.599[a]	1	.206		
Continuity Correction[b]	1.016	1	.313		
Likelihood Ratio	1.568	1	.211		
Fisher's Exact Test				.305	.157
Linear-by-Linear Association	1.585	1	.208		
N of Valid Cases	116				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.53.

b. Computed only for a 2x2 table

Gambar 4. Uji Independensi Loyalitas Pelanggan Dengan Pelayanan di shelter

Untuk menguji independensi, berikut tahapan hipotesisnya.

Uji Hipotesis dari output diatas adalah:

1. H_0 : tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan di *shelter* Trans Jogja.

   H_1 : terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan di *shelter* Trans Jogja.

2. Tingkat signifikansi $\alpha = 0{,}05$
3. Daerah kritis : H_0 ditolak jika $\chi^2_{\text{hitung}} > \chi^2_{\{(b-1)(k-1);\alpha\}}$ atau H_0 ditolak jika nilai signifikansi < 0,05
4. Statistik uji : $\chi^2_{\text{hitung}} = \sum_{j=1}^{2} \sum_{i=1}^{2} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}} = 1{,}599$

   Dengan derajat bebas = (2-1)(2-1) = 1; $\chi^2_{\{1;0,05\}} = 3{,}841$ (lihat lampiran 23)

5. Kesimpulannya :Karena χ^2_{hitung} = 1,599 < 3,841 maka H_0 diterima. Jadi tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan di *shelter* Trans Jogja.

Dari hasil analisis hipotesis uji independensi, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan di *shelter* Trans Jogja.

b. Uji Dependensi Loyalitas Pelanggan Dengan kepuasan pelanggan Pada Pelayanan Dalam Bus Trans Jogja

Dilakukan untuk mengetahui uji independensi, apakah ada hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan pada pelayanan dalam bus. Karena dari hasil analisis krostabulasi pada pelayanan dalam bus Trans Jogja terdapat nilai ekspekatasi yang kurang dari 5 maka dilakukan penggabungan sel, untuk sel sangat puas digabung dengan sel puas maka menjadi sel sangat puas & puas kemudian untuk sel cukup puas, kurang puas dan tidak puas digabung menjadi sel tidak puas. Hasil dari analisis krostabulasi terlampir dalam lampiran 16.

			x4		
			sangat puas&puas	tidak puas	Total
x1	Rp.15.000-Rp.29.000	Count	36	61	97
		Expected Count	36.8	60.2	97.0
	>Rp.29.000	Count	8	11	19
		Expected Count	7.2	11.8	19.0
	Total	Count	44	72	116
		Expected Count	44.0	72.0	116.0

Gambar 5. Loyalitas Pelanggan* pelayanan Ddalam Bus Crosstabilation

Dari pemeriksaan gambar 5 diketahui bahwa nilai ekspektasi lebih dari 5 maka dapat dilakukan pengujian selanjutnya, kemudian hasil dari analisis data terdapat dalam *output* SPSS terlampir dalam lampiran 17.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.168[a]	1	.682		
Continuity Correction[b]	.023	1	.880		
Likelihood Ratio	.166	1	.683		
Fisher's Exact Test				.797	.434
Linear-by-Linear Association	.167	1	.683		
N of Valid Cases	116				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.21.

b. Computed only for a 2x2 table

Gambar 6. Uji Independensi Loyalitas Pelanggan Dengan Pelayanan Didalam Bus Trans Jogja

Untuk menguji independensi, berikut tahapan hipotesisnya.

1. H_0 : tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan di dalam bus Trans Jogja.

   H_1 : terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan di dalam bus Trans Jogja.

2. Tingkat signifikansi $\alpha = 0{,}05$

3. Daerah kritis : H_0 ditolak jika $\chi^2_{hitung} > \chi^2_{\{(b-1)(k-1);\alpha/\}}$ atau H_0 ditolak jika nilai signifikansi < 0,05
4. Statistik uji : $\chi^2_{hitung} = \sum_{j=1}^{2} \sum_{i=1}^{2} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}} = 0{,}168$

   Dengan derajat bebas = (2-1)(2-1) = 1; $\chi^2_{\{1;0,05\}} = 3{,}841$ (lihat lampiran 23)
5. Kesimpulannya :Karena $\chi^2_{hitung} = 0{,}168 < 3{,}841$ maka H_0 diterima. Jadi tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan di dalam bus Trans Jogja.

Dari hasil analisis hipotesis uji independensi, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan di dalam bus Trans Jogja.

c. Uji Dependensi Loyalitas Pelanggan Dengan kepuasan pelanggan Pada Kelengkapan Fasilitas Shelter Trans Jogja

Dilakukan untuk mengetahui uji independensi, apakah ada hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan kelengkapan fasilitas di *shelter,* pada hasil analisis krostabulasi pada kelengkapan fasilitas *shelter* Trans Jogja terdapat nilai ekspektasi yang kurang dari 5 maka dilakukan penggabungan sel adapun penggabungan selnya adalah untuk sel sangat puas digabung dengan sel puas maka menjadi sel sangat puas & puas kemudian untuk sel cukup puas, kurang puas dan tidak puas digabung menjadi sel tidak puas. Hasil dari analisis krostabulasi terlampir dalam lampiran 16.

			x5		
			sangat puas&puas	tidak puas	Total
x1	Rp.15.000-Rp.29.000	Count	42	55	97
		Expected Count	41.8	55.2	97.0
	>Rp.29.000	Count	8	11	19
		Expected Count	8.2	10.8	19.0
	Total	Count	50	66	116
		Expected Count	50.0	66.0	116.0

Gambar 7. Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas Dishelter Crosstabulation

Dari pemeriksaan gambar 7 diketahui bahwa nilai ekspektasi lebih dari 5 maka dapat dilakukan pengujian selanjutnya, kemudian hasil dari analisis data terdapat dalam *output* SPSS terlampir dalam lampiran 17.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.009[a]	1	.923		
Continuity Correction[b]	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.009	1	.923		
Fisher's Exact Test				1.000	.565
Linear-by-Linear Association	.009	1	.924		
N of Valid Cases	116				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.19.
b. Computed only for a 2x2 table

Gambar 8. Uji Independensi Loyalitas Pelanggan Dengan Kelengkapan Fasilitas dishelter

Untuk menguji independensi, berikut tahapan hipotesisnya.

1. H_0 : tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan kelengkapan fasilitas di*shelter* Trans Jogja.

H_1 : terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan kelengkapan di*shelter* Trans Jogja.

2. Tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$
3. Daerah kritis : H_0 ditolak jika $\chi^2_{hitung} > \chi^2_{\{(b-1)(k-1);\alpha\}}$ atau H_0 ditolak jika nilai signifikansi < 0,05
4. Statistik uji : $\chi^2_{hitung} = \sum_{j=1}^{2} \sum_{i=1}^{2} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}} = 0,09$

   Dengan derajat bebas = (2-1)(2-1) = 1; $\chi^2_{\{1;0,05\}} = 3,841$ (lihat lampiran 23)
5. Kesimpulannya : Karena $\chi^2_{hitung} = 0,09 < 3,841$ maka H_0 diterima. Jadi tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan kelengkapan fasilitas di *shelter* Trans Jogja.

Dari hasil analisis hipotesis uji independensi, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan kelengkapan fasilitas di *shelter* Trans Jogja.

d. Uji Dependensi Loyalitas Pelanggan Dengan kepuasan pelanggan Pada Kelengkapan Fasilitas Dalam Bus Trans Jogja

Dilakukan untuk mengetahui uji independensi, apakah ada hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan kelengkapan fasilitas didalam bus Trans Jogja. Karena dari hasil analisis krostabulasi pada kelengkapan fasilitas dalam bus Trans Jogja terdapat nilai ekspektasi yang kurang dari 5 maka dilakukan penggabungan sel adapun hasilnya adalah untuk sel sangat puas digabung dengan sel puas maka menjadi sel sangat puas & puas kemudian untuk

sel cukup puas, kurang puas dan tidak puas digabung menjadi sel tidak puas. Hasil dari analisis krostabulasi terlampir dalam lampiran 16.

			x6		
			sangat puas&puas	tidak puas	Total
x1	Rp.15.000-Rp.29.000	Count	39	58	97
		Expected Count	37.6	59.4	97.0
	>Rp.29.000	Count	6	13	19
		Expected Count	7.4	11.6	19.0
	Total	Count	45	71	116
		Expected Count	45.0	71.0	116.0

Gambar 9. Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas Didalam Bus Crosstabulation

Dari pemeriksaan gambar 9 diketahui bahwa nilai ekspektasi lebih dari 5 maka dapat dilakukan pengujian selanjutnya, kemudian hasil dari analisis data terdapat dalam *output* SPSS terlampir dalam lampiran 17.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.498[a]	1	.480		
Continuity Correction[b]	.201	1	.654		
Likelihood Ratio	.509	1	.476		
Fisher's Exact Test				.609	.331
Linear-by-Linear Association	.494	1	.482		
N of Valid Cases	116				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.37.

b. Computed only for a 2x2 table

Gambar 10. Uji Independensi Loyalitas Pelanggan Dengan Kelengkapan Fasilitas Didalam Bus

Untuk menguji independensi, berikut tahapan hipotesisnya.

1. H_0 : tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan kelengkapan fasilitas di dalam bus Trans Jogja.

   H_1 : terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan kelengkapan di dalam busTrans Jogja.
2. Tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$
3. Daerah kritis : H_0 ditolak jika $\chi^2_{hitung} > \chi^2_{\{(b-1)(k-1);\alpha\}}$ atau H_0 ditolak jika nilai signifikansi < 0,05
4. Statistik uji : $\chi^2_{hitung} = \sum_{j=1}^{2} \sum_{i=1}^{2} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}} = 0,498$

   Dengan derajat bebas = (2-1)(2-1) = 1; $\chi^2_{\{1;0,05\}} = 3,841$ (lihat lampiran 23)
5. Kesimpulannya :Karena $\chi^2_{hitung} = 0,498 < 3,841$maka H_0 diterima. Jadi tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan kelengkapan fasilitas di dalam bus Trans Jogja.

Dari hasil analisis hipotesis uji independensi, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan kelengkapan fasilitas di dalam bus Trans Jogja.

e. Uji Dependensi Loyalitas Pelanggan Dengan kepuasan pelanggan Pada Keramahan Staf Trans Jogja

Dilakukan untuk mengetahui uji independensi, apakah ada hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan keramahan staf Trans Jogja. Karena dari hasil analisis krostabulasi pada keramahan staf Trans Jogja terdapat nilai

ekspektasi yang kurang dari 5 maka dilakukan penggabungan sel, adapun penggabungan selnya adalah untuk sel sangat puas digabung dengan sel puas maka menjadi sel sangat puas & puas kemudian untuk sel cukup puas, kurang puas dan tidak puas digabung menjadi sel tidak puas. Hasil dari analisis krostabulasi terlampir dalam lampiran 16.

Loyalitas Pelanggan * Keramahan staf Crosstabulation

			x7		
			sangat ramah&ramah	tidak ramah	Total
x1	Rp.15.000-Rp.29.000	Count	48	49	97
		Expected Count	52.7	44.3	97.0
	>Rp.29.000	Count	15	4	19
		Expected Count	10.3	8.7	19.0
	Total	Count	63	53	116
		Expected Count	63.0	53.0	116.0

Gambar 11. Loyalitas Pelanggan * Keramahan staf Crosstabulation

Dari pemeriksaan gambar 11 diketahui bahwa nilai ekspektasi lebih dari 5 maka dapat dilakukan pengujian selanjutnya, kemudian hasil dari analisis data terdapat dalam *output* SPSS terlampir dalam lampiran 17.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5.558[a]	1	.018		
Continuity Correction[b]	4.434	1	.035		
Likelihood Ratio	5.930	1	.015		
Fisher's Exact Test				.023	.016
Linear-by-Linear Association	5.510	1	.019		
N of Valid Cases	116				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.68.

b. Computed only for a 2x2 table

Gambar 12. Uji Independensi Loyalitas pelanggan Dengan Keramahan Staf Trans Jogja

Untuk menguji independensi, berikut tahapan hipotesisnya.

1. H_0 : tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan keramahan staf Trans Jogja.

   H_1 : terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan keramahan staf Trans Jogja.

2. Tingkat signifikansi $\alpha = 0{,}05$
3. Daerah kritis : H_0 ditolak jika $\chi^2_{hitung} > \chi^2_{\{(b-1)(k-1);\alpha\}}$ atau H_0 ditolak jika nilai signifikansi < 0,05
4. Statistik uji : $\chi^2_{hitung} = \sum_{j=1}^{2} \sum_{i=1}^{2} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}} = 5{,}558$

   Dengan derajat bebas = (2-1)(2-1) = 1; $\chi^2_{\{1;0,05\}} = 3{,}841$ (lihat lampiran 23)
5. Kesimpulannya : Karena $\chi^2_{hitung} = 5{,}558 > 3{,}841$ maka H_0 ditolak. Jadi terdapat hubungan yang signifikan antara saldo berkurang dalam seminggu dengan pelayanan keramahan staf Trans Jogja.

f. Uji Independensi Variabel Demografi Dengan Variabel Kategorik

Dalam hal ini yang di maksud variabel Demografi adalah identitas Responden yaitu pada Jenis Kelamin dan variabel kategoriknya adalah jumlah saldo berkurang dalam seminggu dan pelayanan di shelter, adapun hasil layernya terlampir dalam lampiran 20

x1 * x3 * JK Crosstabulation

JK				x3		
				sangat puas&puas	tidak puas	Total
PEREMPUAN	x1	Rp.15.000-Rp.29.000	Count	19	41	60
			Expected Count	22.4	37.6	60.0
		>Rp.29.000	Count	6	1	7
			Expected Count	2.6	4.4	7.0
		Total	Count	25	42	67
			Expected Count	25.0	42.0	67.0
LAKI-LAKI	x1	Rp.15.000-Rp.29.000	Count	17	20	37
			Expected Count	15.9	21.1	37.0
		>Rp.29.000	Count	4	8	12
			Expected Count	5.1	6.9	12.0
		Total	Count	21	28	49
			Expected Count	21.0	28.0	49.0

Gambar 13. Krostabulasi variabel Demografi Dengan Variabel Kategorik

Chi-Square Tests

JK		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
PEREMPUAN	Pearson Chi-Square	7.829[a]	1	.005		
	Continuity Correction[b]	5.689	1	.017		
	Likelihood Ratio	7.859	1	.005		
	Fisher's Exact Test				.009	.009
	Linear-by-Linear Association	7.712	1	.005		
	N of Valid Cases	67				
LAKI-LAKI	Pearson Chi-Square	.589[c]	1	.443		
	Continuity Correction[b]	.186	1	.666		
	Likelihood Ratio	.599	1	.439		
	Fisher's Exact Test				.517	.336
	Linear-by-Linear Association	.577	1	.448		
	N of Valid Cases	49				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.61.

b. Computed only for a 2x2 table

c. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.14.

Gambar 14. Uji Independensi Demografi Responden Dengan Variabel kategorik

Uji hipotesis untuk variabel demografi jenis kelamin perempuan

1. H_0 : tidak terdapat hubungan yang signifikan antara saldo berkurang dalam seminggu dengan pelayanan dishelter pada jenis kelamin perempuan

   H_1 : terdapat hubungan yang signifikan antara saldo berkurang dalam seminggu dengan pelayanan dishelter pada jenis kelamin perempuan
2. Tingkat signifikansi $\alpha = 0{,}05$
3. Daerah kritis : H_0 ditolak jika $\chi^2_{hitung} > \chi^2_{\{(b-1)(k-1);\alpha\}}$ atau H_0 ditolak jika nilai signifikansi < 0,05

4. Statistik uji : $\chi^2_{\text{hitung}} = \sum_{j=1}^{2} \sum_{i=1}^{2} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}} = 7{,}829$

   Dengan derajat bebas = (2-1)(2-1) = 1; $\chi^2_{\{1;0,05\}} = 3{,}841$ (lihat lampiran 23)

5. Kesimpulannya : Karena $\chi^2_{\text{hitung}} = 7{,}829 > 3{,}841$ maka H_0 ditolak. Jadi terdapat hubungan yang signifikan antara saldo berkurang dalam seminggu dengan pelayanan dishelter pada jenis kelamin perempuan

Uji hipotesis untuk variabel demografi jenis kelamin laki-laki

1. H_0 : tidak terdapat hubungan yang signifikan antara saldo berkurang dalam seminggu dengan pelayanan dishelter pada jenis kelamin laki-laki

   H_1 : terdapat hubungan yang signifikan antara saldo berkurang dalam seminggu dengan pelayanan dishelter pada jenis kelamin laki-laki

2. Tingkat signifikansi $\alpha = 0{,}05$
3. Daerah kritis : H_0 ditolak jika $\chi^2_{\text{hitung}} > \chi^2_{\{(b-1)(k-1);\alpha\}}$ atau H_0 ditolak jika nilai signifikansi < 0,05
4. Statistik uji : $\chi^2_{\text{hitung}} = \sum_{j=1}^{2} \sum_{i=1}^{2} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}} = 0{,}589$

   Dengan derajat bebas = (2-1)(2-1) = 1; $\chi^2_{\{1;0,05\}} = 3{,}841$ (lihat lampiran 23)

5. Kesimpulannya : Karena $\chi^2_{\text{hitung}} = 0{,}589 < 3{,}841$ maka H_0 diterima. Jadi tidak terdapat hubungan yang signifikan antara saldo berkurang dalam seminggu dengan pelayanan dishelter pada jenis kelamin laki-laki.

g. Uji Independensi Variabel Demografi Denga Variabel Kategorik

Dalam hal ini yang dimaksud variabel demografi yaitu pekerjaan responden dan variabel kategoriknya adalah jumlah saldo berkurang dalam seminggu dan keramahan staf Trans Jogja. Aapun hasil krostabulasi terlampir dalam lampiran 21.

Chi-Square Tests

PEKERJAAN		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
PELAJAR&MHS	Pearson Chi-Square	7.079[a]	1	.008		
	Continuity Correction[b]	5.396	1	.020		
	Likelihood Ratio	8.040	1	.005		
	Fisher's Exact Test				.014	.008
	Linear-by-Linear Association	6.991	1	.008		
	N of Valid Cases	81				
SWASTA,IBU RT,KARYAWAN&GURU	Pearson Chi-Square	.190[c]	1	.663		
	Continuity Correction[b]	.001	1	.971		
	Likelihood Ratio	.193	1	.660		
	Fisher's Exact Test				1.000	.491
	Linear-by-Linear Association	.185	1	.667		
	N of Valid Cases	33				
5	Pearson Chi-Square	.[d]				
	N of Valid Cases	2				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.94.

b. Computed only for a 2x2 table

c. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.55.

d. No statistics are computed because x1 and x7 are constants.

Gambar 15. Uji Independensi Variabel Demografi Dengan Variabel Kategorik

Uji Hipotesis Untuk variabel demografi pekerjaan pelajar & mahasiswa

1. H_0 : tidak terdapat hubungan yang signifikan antara saldo berkurang dalam seminggu dengan keramahan staf pada pekerjaan pelajar & mahasiswa

   H_1 : terdapat hubungan yang signifikan antara saldo berkurang dalam seminggu dengan keramahan staf pada pekerjaan pelajar & mahasiswa

   2. Tingkat signifikansi $\alpha = 0{,}05$
   3. Daerah kritis : H_0 ditolak jika $\chi^2_{\text{hitung}} > \chi^2_{\{(b-1)(k-1);\alpha\}}$ atau H_0 ditolak jika nilai signifikansi < 0,05
   4. Statistik uji : $\chi^2_{\text{hitung}} = \sum_{j=1}^{2} \sum_{i=1}^{2} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}} = 7{,}079$

   Dengan derajat bebas = (2-1)(2-1) = 1; $\chi^2_{\{1;0,05\}} = 3{,}841$ (lihat lampiran 23)

5. Kesimpulannya : Karena $\chi^2_{\text{hitung}} = 7{,}079 > 3{,}841$ maka H_0 ditolak. Jadi terdapat hubungan yang signifikan antara saldo berkurang dalam seminggu dengan keramhan staf pada pekerjaan pelajar & mahasiswa.

Uji Hipotesis Untuk variabel demografi pekerjaan pelajar & mahasiswa

1. H_0 : tidak terdapat hubungan yang signifikan antara saldo berkurang dalam seminggu dengan keramahan staf pada pekerjaan swasta, ibu rumah tangga, kartawan & guru

   H_1 : terdapat hubungan yang signifikan antara saldo berkurang dalam seminggu dengan keramahan staf pada pekerjaan pada pekerjaan swasta,ibu rumah tangga, kartawan & guru

2. Tingkat signifikansi $\alpha = 0{,}05$

3. Daerah kritis : H_0 ditolak jika $\chi^2_{hitung} > \chi^2_{\{(b-1)(k-1);\alpha\}}$ atau H_0 ditolak jika nilai signifikansi < 0,05

4. Statistik uji : $\chi^2_{hitung} = \sum_{j=1}^{2} \sum_{i=1}^{2} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}} = 0{,}190$

   Dengan derajat bebas = (2-1)(2-1) = 1; $\chi^2_{\{1;0,05\}} = 3{,}841$ (lihat lampiran 23)

5. Kesimpulannya : Karena $\chi^2_{hitung} = 0{,}190 < 3{,}841$ maka H_0 diterima. Jadi tidak terdapat hubungan yang signifikan antara saldo berkurang dalam seminggu dengan keramhan staf pada pekerjaan swasta, ibu rumah tangga, kartawan & guru.

h. Uji Independensi Variabel Demografi Dengan Variabel Kategorik

Dalam hal ini yang dimaksud dengan variabel demografi adalah usia responden dan variabel kategoriknya adalah jumlah saldo berkurang dalam seminggu dan keramahan staf. Adapun hasil *output*nya terlampir dalam lampiran 22.

Chi-Square Tests

USIA		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
12THN -24THN	Pearson Chi-Square	5.384[a]	1	.020		
	Continuity Correction[b]	3.863	1	.049		
	Likelihood Ratio	6.123	1	.013		
	Fisher's Exact Test				.031	.021
	Linear-by-Linear Association	5.315	1	.021		
	N of Valid Cases	78				
25THN-45THN	Pearson Chi-Square	.816[c]	1	.366		
	Continuity Correction[b]	.281	1	.596		
	Likelihood Ratio	.837	1	.360		
	Fisher's Exact Test				.469	.301
	Linear-by-Linear Association	.794	1	.373		
	N of Valid Cases	38				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.27.

b. Computed only for a 2x2 table

c. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.21.

Gambar 16. Uji independensi Variabel Demografi Dengan Variabel Kategorik.

Uji Hipotesis Untuk variabel demografi usia 12 tahun – 24 tahun

1. H_0 : tidak terdapat hubungan yang signifikan antara saldo berkurang dalam seminggu dengan keramahan staf pada usia 12 tahun – 24 tahun

   H_1 : terdapat hubungan yang signifikan antara saldo berkurang dalam seminggu dengan keramahan staf pada usia 12 tahun – 24 tahun

2. Tingkat signifikansi $\alpha = 0{,}05$

3. Daerah kritis : H_0 ditolak jika $\chi^2_{hitung} > \chi^2_{\{(b-1)(k-1);\alpha\}}$ atau H_0 ditolak jika nilai signifikansi < 0,05
4. Statistik uji : $\chi^2_{hitung} = \sum_{j=1}^{2} \sum_{i=1}^{2} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}} = 5{,}384$

   Dengan derajat bebas = (2-1)(2-1) = 1; $\chi^2_{\{1;0,05\}} = 3{,}841$ (lihat lampiran 23)
5. Kesimpulannya : Karena $\chi^2_{hitung} = 5{,}384 < 3{,}841$ maka H_0 ditolak. Jadi terdapat hubungan yang signifikan antara saldo berkurang dalam seminggu dengan keramhan staf pada usia 12 tahun – 24 tahun.

Uji Hipotesis Untuk variabel demografi usia 25 tahun – 45 tahun

1. H_0 : tidak terdapat hubungan yang signifikan antara saldo berkurang dalam seminggu dengan keramahan staf pada usia 25 tahun – 45 tahun

   H_1 : terdapat hubungan yang signifikan antara saldo berkurang dalam seminggu dengan keramahan staf pada usia 25 tahun – 45 tahun
2. Tingkat signifikansi $\alpha = 0{,}05$
3. Daerah kritis : H_0 ditolak jika $\chi^2_{hitung} > \chi^2_{\{(b-1)(k-1);\alpha\}}$ atau H_0 ditolak jika nilai signifikansi < 0,05
4. Statistik uji : $\chi^2_{hitung} = \sum_{j=1}^{2} \sum_{i=1}^{2} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}} = 0{,}816$

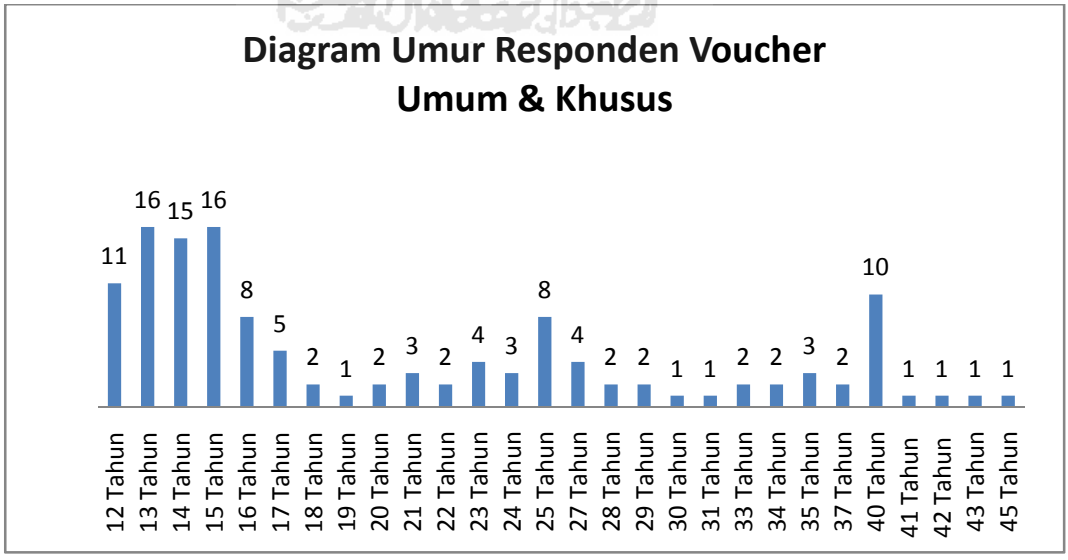
   Dengan derajat bebas = (2-1)(2-1) = 1; $\chi^2_{\{1;0,05\}} = 3{,}841$ (lihat lampiran 23)
5. Kesimpulannya : Karena $\chi^2_{hitung} = 0{,}186 < 3{,}841$ maka H_0 diterima. Jadi tidak terdapat hubungan yang signifikan antara saldo berkurang dalam seminggu dengan keramhan staf pada usia 25 tahun – 45 tahun.

Dari hasil analisis hipotesis uji independensi, terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan keramahan staf Trans Jogja. Dari hasil uji independensi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa hanya pada uji independensi antara loyalitas pelanggan dengan keramahan staf Trans Jogja yang mempunyai hubungan yang signifikan, dan hasil uji independensi selain loyalitas pelanggan dengan keramahan staf Trans Jogja adalah tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan Trans Jogja.

1.1.3 Deskripsi Data

Dari data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, diperoleh data usia responden. Berdasarkan hasil output komputer menggunakan software Microsoft excel, maka diperoleh deskriptif data sebagai berikut:

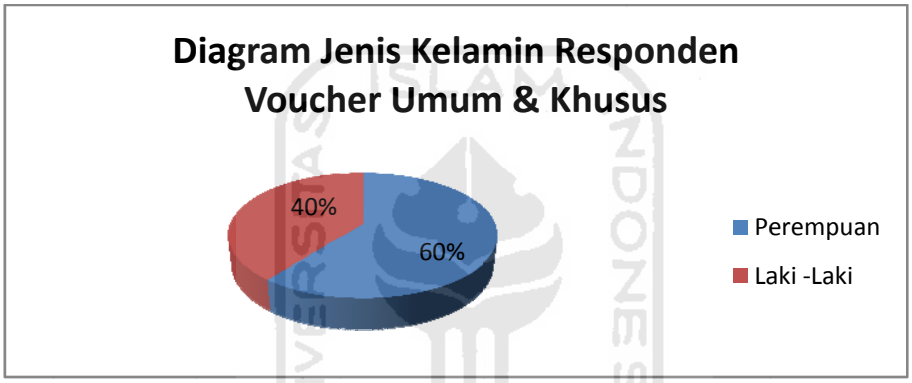
a. Diagram umur Responden Voucher umum& Khusus



Gambar 17. Diagram Umur Responden Voucher Umum & Khusus

Dari diagram umur responden diatas terlihat bahwa umur responden berkisar antara 12 – 43 tahun, yang paling banyak adalah umur 13 tahun dan 15 tahun yaitu sebanyak 16 responden dan yang paling sedikit adalah umur 19 tahun, 30 tahun, 31 tahun, 41 tahun, 43 tahun, 42 tahun, 45 tahun dan rata-rata umurnya adalah 27 tahun.

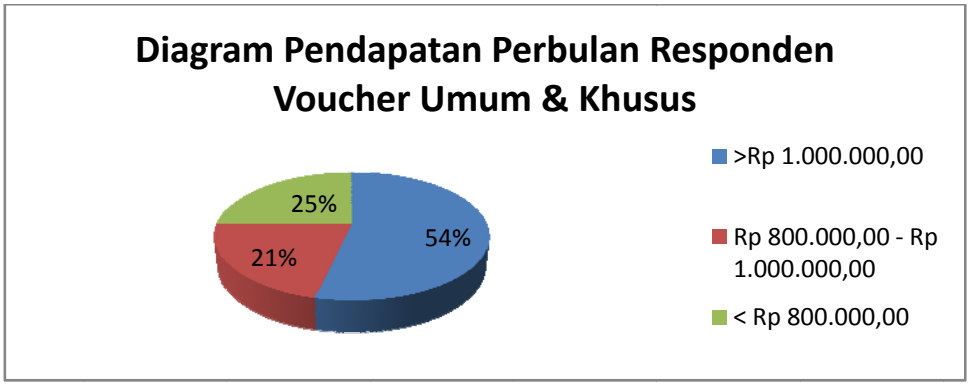
b. Diagram Jenis Kelamin responden Voucher Umum & Khusus



Gambar 18. Diagram Jenis Kelamin Responden Voucher Umum & Khusus

Dari diagram jenis kelamin responden voucher umum dan khusus diatas terlihat bahwa jumlah responden paling banyak adalah jenis kelamin perempuan, yaitu 60% atau 78 responden dan sisanya responden laki-laki sebanyak 40% atau 51 responden.

c. Diagram Pendapatan Perbulan Responden Voucher Umum & Khusus



Gambar 19. Diagram Pendapatan Perbulan Responden Voucher Umum & Khusus

Dari diagram jumlah pendapatan perbulan pelanggan Trans Jogja diatas terlihat bahwa yang paling banyak adalah pelanggan yang pendapatannya > Rp 1.000.000,00 perbulan sebanyak 54% atau 15 responden, untuk pelanggan yang pendapatannya < Rp 800.000,00 perbulan sebanyak 25% atau 7 responden dan sisanya pelanggan yang pendapatannya Rp 800.000,00 – Rp 1.000.000,00 sebanyak 21% atau 6 responden.

d. Tingkat Kepuasan Pelanggan Trans Jogja Untuk Voucher Umum & Khusus

Tingkat kepuasan responden merupakan tanggapan mengenai pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner, dari 5 butir (item) pertanyaan tentang kepuasan pelanggan maka didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Persentase Tingkat kepuasan Pelanggan

Butir	Persentase yang menyatakan			
	Pertayaan	Sangat Puas & Puas	Cukup Puas & Kurang Puas	Tidak Puas
1	Ungkapkan seberapa puas anda terhadap pelayanan di shelter Trans Jogja?	39,7%	50,9%	9,4%
2	Ungkapkan seberapa puas anda terhadap pelayanan didalam bus Trans Jogja?	37,9%	52,6%	9,4%
3	Ungkapkan seberapa puas anda terhadap kelengkapan fasilitas dishelter Trans Jogja?	43,1%	50%	6,8%
4	Ungkapkan seberapa puas anda terhadap kelengkapan fasilitas didalam bus Trans Jogja?	37,9%	52,6%	8,6%
5	Apakah staf Trans Jogja Melayani dengan ramah?	54,3%	40,5%	5,2%

Dari 5 pertanyaan tentang kepuasan pelanggan, sebagian pelanggan menjawab atau perpendapat cukup puas & kurang puas, pada butir ke 5 respon paling banyak merasa sangat puas & puas sebanyak 54,3% responden sedangkan responden yang tidak puas pada setiap pertanyaan tentang kepuasan sangat sedikit.

5.2 PEMBAHASAN UNTUK PELANGGAN YANG TIDAK MEMPUNYAI VOUCHER

Dalam hal ini yang dimaksud pelanggan yang tidak mempunyai voucher adalah pelanggan yang jenis tiketnya adalah Single Trip.

5.2.1 Pemeriksaan Data

Sebelum penelitian dilakukan hal yang perlu diketahui gambaran dan keadaan data yang sebenarnya. Untuk mengetahui hal tersebut maka perlu dilakukan pemeriksaan data pada awal penelitian. *Output* SPSSnya terlampir dalam lampiran 9.

Tabel 5. Pemeriksaan Data
Ringkasan proses kasus untuk jenis Tiket Single Trip

	Kasus					
	Valid		Hilang		Total	
	N	persen	N	persen	N	persen
x2*x3	171	100%	0	0%	171	100%
x2*x4	171	100%	0	0%	171	100%
x2*x5	171	100%	0	0%	171	100%
x2*x6	171	100%	0	0%	171	100%
x2*x7	171	100%	0	0%	171	100%

Pemeriksaan awal dilakukan untuk mengetahui keadaan data. Dari pemeriksaan Tabel 5 diketahui data yang valid sebanyak 171 atau sebesar 100% dan tidak terdapat data yang hilang *(Cases Missing)* 0%. Kemudian dilakukan Pengambilan data responden yang loyal, loyal dalam hal ini adalah responden yang menggunakan Trans Jogja dalam seminggu yaitu sekali dalam dua hari, setiap hari dan setiap hari kecuali hari libur, *output* SPSS terlampir dalam lampiran 11.

Tabel 6. Pemeriksaan Data
Ringkasan proses kasus Pelanggan yang loyal
untuk jenis Tiket Single Trip

	Kasus					
	Valid		Hilang		Total	
	N	persen	N	persen	N	persen
x2*x3	82	100%	0	0%	82	100%
x2*x4	82	100%	0	0%	82	100%
x2*x5	82	100%	0	0%	82	100%
x2*x6	82	100%	0	0%	82	100%
x2*x7	82	100%	0	0%	82	100%

Dari pemeriksaan Tabel 6 diketahui data yang valid sebanyak 82 atau sebesar 100% dan tidak terdapat data yang hilang *(Cases Missing)* 0%. Karena data dikatakan valid maka data dapat dilakukan penelitian selanjutnya.

5.2.2 Uji Independensi

Untuk menguji hipotesis uji independensi, apakah ada hubungan antara loyalitas dengan kepuasan pelanggan Trans Jogja dalam hal ini yang dimaksud pelangggan yang loyal adalah pelanggan yang menggunakan Trans Jogja dalam seminggu yaitu sekali dalam dua hari, setiap hari dan setiap hari kecuali hari libur.

a. Uji Dependensi Loyalitas Pelanggan Dengan kepuasan pelanggan Pada Pelayanan Shelter Trans Jogja

Dilakukan untuk mengetahui uji independensi, apakah ada hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan di *shelter*. Hasil dari analisis krostabulasi terlampir dalam lampiran 5.

			x3					
			sangat puas	puas	cukup puas	kurang puas	tidak puas	Total
x2	setiap hari	Count	1	1	1	4	1	8
		Expected Count	.3	2.0	.4	4.8	.6	8.0
	dua hari sekali	Count	1	15	2	40	4	62
		Expected Count	2.3	15.1	3.0	37.0	4.5	62.0
	setiap hari,kecuali hari libur	Count	1	4	1	5	1	12
		Expected Count	.4	2.9	.6	7.2	.9	12.0
	Total	Count	3	20	4	49	6	82
		Expected Count	3.0	20.0	4.0	49.0	6.0	82.0

Gambar 20. Loyalitas Pelanggan * Pelayanan dishelter Crosstabulasi

Dari gambar 20 terdapat nilai ekspektasi yang kurang < 5 maka dilakukan penggabungan sel, adapun penggabungan sel pada kolom adalah untuk sel sangat puas digabung dengan sel puas maka menjadi sel sangat puas & puas kemudian untuk sel cukup puas, kurang puas dan tidak puas digabung menjadi sel tidak puas, dan untuk sel baris penggabungan selnya adalah untuk sel setiap hari dan sel setiap hari kecuali hari libur digabung menjadi sel setiap hari & setiap hari kecuali hari libur, dan untuk sel dua hari sekali tetap sama, adapun hasil *output* krostabulasi penggabungan sel pada lampiran 18.

Hasil dari analisis data terdapat dalam output SPSS terlampir dalam lampiran 14.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.981[a]	8	.539
Likelihood Ratio	6.108	8	.635
Linear-by-Linear Association	1.043	1	.307
N of Valid Cases	82		

a. 12 cells (80.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .29.

Gambar 21. Uji Independensi Loyalitas pelanggan Dengan Pelayanan di Shelter

			x3		
			sangat puas&puas	tidak puas	Total
x2	setiap hari&setiap hari kecuali hari libur	Count	7	13	20
		Expected Count	5.6	14.4	20.0
	dua hari sekali	Count	16	46	62
		Expected Count	17.4	44.6	62.0
	Total	Count	23	59	82
		Expected Count	23.0	59.0	82.0

Gambar 22. Loyalitas Pelanggan * Pelayanan dishelter Crosstabulation

Dari pemeriksaan gambar 22 diketahui bahwa nilai ekspektasi lebih dari 5 maka dapat dilakukan pengujian selanjutnya, kemudian hasil dari analisis data terdapat dalam *output* SPSS terlampir dalam lampiran 19.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.633[a]	1	.426		
Continuity Correction[b]	.260	1	.610		
Likelihood Ratio	.615	1	.433		
Fisher's Exact Test				.568	.300
Linear-by-Linear Association	.626	1	.429		
N of Valid Cases	82				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.61.

b. Computed only for a 2x2 table

Gambar 23. Uji independensi Loyalitas Pelanggan Dengan Pelayanan dishelter

Untuk menguji independensi, berikut tahapan hipotesisnya.

1. H_0 : tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan di *shelter* Trans Jogja.

   H_1 : terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan di *shelter* Trans Jogja.

2. Tingkat signifikansi $\alpha = 0{,}05$

3. Daerah kritis : H_0 ditolak jika $\chi^2_{hitung} > \chi^2_{\{(b-1)(k-1);\alpha\}}$ atau H_0 ditolak jika nilai signifikansi < 0,05

4. Statistik uji : $\chi^2_{hitung} = \sum_{j=1}^{2} \sum_{i=1}^{2} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}} = 0{,}633$

   Dengan derajat bebas = (2-1)(2-1) = 1; $\chi^2_{\{1;0,05\}} = 3{,}841$ (lihat lampiran 23)

5. Kesimpulannya :Karena $\chi^2_{hitung} = 0{,}633 < 3{,}841$ maka H_0 diterima. Jadi tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan di *sheleter* Trans Jogja.

Dari hasil analisis hipotesis uji independensi, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan di *shelter* Trans Jogja.

b. Uji Dependensi Loyalitas Pelanggan Dengan kepuasan pelanggan Pada Pelayanan Dalam Bus Trans Jogja

Dilakukan untuk mengetahui uji independensi, apakah ada hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan dalam bus Trans Jogja. Karena dari hasil krostabulasi pada pelayanan dalam bus Trans Jogja terdapat sel yang kurang dari 5 maka dilakukan penggabungan sel, adapun penggabungan sel pada kolom adalah untuk sel sangat puas digabung dengan sel puas maka menjadi sel sangat puas & puas kemudian untuk sel cukup puas, kurang puas dan tidak puas digabung menjadi sel tidak puas, dan untuk sel baris penggabungan selnya adalah untuk sel setiap hari dan sel setiap hari kecuali hari libur digabung menjadi sel setiap hari & setiap hari kecuali hari libur, dan untuk sel dua hari sekali tetap sama, adapun hasil *output* krostabulasi penggabungan sel pada lampiran 18.

Loyalitas Pelanggan * Pelayanan Didalam bus Crosstabulation

			x4		
			sangat puas&puas	tidak puas	Total
x2	setiap hari&setiap hari kecuali hari libur	Count	4	16	20
		Expected Count	7.3	12.7	20.0
	dua hari sekali	Count	26	36	62
		Expected Count	22.7	39.3	62.0
	Total	Count	30	52	82
		Expected Count	30.0	52.0	82.0

Gambar 24. Loyalitas Pelanggan * Pelayanan didalam Bus Crosstabulation

Dari pemeriksaan gambar 20 diketahui bahwa nilai ekspektasi lebih dari 5 maka dapat dilakukan pengujian selanjutnya, kemudian hasil dari analisis data terdapat dalam *output* SPSS terlampir dalam lampiran 19.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	3.136[a]	1	.077		
Continuity Correction[b]	2.262	1	.133		
Likelihood Ratio	3.354	1	.067		
Fisher's Exact Test				.109	.063
Linear-by-Linear Association	3.098	1	.078		
N of Valid Cases	82				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.32.

b. Computed only for a 2x2 table

Gambar 25. Uji Independensi Loyalitas Pelanggan Dengan Pelayanan Didalam Bus

Untuk menguji independensi, berikut tahapan hipotesisnya.

1. H_0 : tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan di dalam bus Trans Jogja.

H_1 : terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan di dalam bus Trans Jogja.

2. Tingakat signifikansi $\alpha = 0{,}05$
3. Daerah kritis : H_0 ditolak jika $\chi^2_{hitung} > \chi^2_{\{(b-1)(k-1);\alpha\}}$ atau H_0 ditolak jika nilai signifikansi < 0,05
4. Statistik uji : $\chi^2_{hitung} = \sum_{j=1}^{2} \sum_{i=1}^{2} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}} = 3{,}136$

   Dengan derajat bebas = (2-1)(2-1) = 1; $\chi^2_{\{1;0,05\}} = 3{,}841$ (lihat lampiran 23)
5. Kesimpulannya :Karena $\chi^2_{hitung} = 3{,}136 < 3{,}841$ maka H_0 diterima. Jadi tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan di dalam bus Trans Jogja.

Dari hasil analisis hipotesis uji independensi, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan di dalam bus Trans Jogja.

c. Uji Dependensi Loyalitas Pelanggan Dengan kepuasan pelanggan Pada Kelengkapan Fasilitas Shelter Trans Jogja

Dilakukan untuk mengetahui uji independensi, apakah ada hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan kelengkapan fasilitas di *shelter* Trans Jogja. Dari hasil krostabulasi pada kelengkapan fasilitas *shelter* Trans Jogja terdapat nilai ekspektasi yang kurang dari 5 maka dilakukan penggabungan sel, adapun penggabungan sel pada kolom adalah untuk sel sangat puas digabung dengan sel puas maka menjadi sel sangat puas & puas kemudian untuk sel cukup puas, kurang puas dan tidak puas digabung menjadi sel tidak puas, dan untuk sel

baris penggabungan selnya adalah untuk sel setiap hari dan sel setiap hari kecuali hari libur digabung menjadi sel setiap hari & setiap hari kecuali hari libur, dan untuk sel dua hari sekali tetap sama, adapun hasil *output* krostabulasi penggabungan sel pada lampiran 18.

Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas Dishelter Crosstabulation

			x5		
			sangat puas&puas	tidak puas	Total
x2	setiap hari&setiap hari kecuali hari libur	Count	8	12	20
		Expected Count	7.8	12.2	20.0
	dua hari sekali	Count	24	38	62
		Expected Count	24.2	37.8	62.0
	Total	Count	32	50	82
		Expected Count	32.0	50.0	82.0

Gambar 26. Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas Dishelter Crosstabulation

Dari pemeriksaan gambar 22 diketahui bahwa nilai ekspektasi lebih dari 5 maka dapat dilakukan pengujian selanjutnya, kemudian hasil dari analisis data terdapat dalam *output* SPSS terlampir dalam lampiran 19.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.011[a]	1	.918		
Continuity Correction[b]	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.011	1	.918		
Fisher's Exact Test				1.000	.560
Linear-by-Linear Association	.010	1	.919		
N of Valid Cases	82				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.80.

b. Computed only for a 2x2 table

Gambar 27. Uji Independensi Loyalitas Pelanggan Dengan Kelengkapan Fasilitas Shelter

Untuk menguji independensi, berikut tahapan hipotesisnya.

1. H_0 : tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelaggan dengan kelengkapan fasilitas di dalam *shelter* Trans Jogja.

   H_1 : terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan kelengkapan fasilitas di dalam *shelter* Trans Jogja.

2. Tingkat signifikansi $\alpha = 0{,}05$
3. Daerah kritis : H_0 ditolak jika $\chi^2_{\text{hitung}} > \chi^2_{\{(b-1)(k-1);\alpha\}}$ atau H_0 ditolak jika nilai signifikansi < 0,05
4. Statistik uji : $\chi^2_{\text{hitung}} = \sum_{j=1}^{2} \sum_{i=1}^{2} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}} = 0{,}011$

   Dengan derajat bebas = (2-1)(2-1) = 1; $\chi^2_{\{1;0,05\}} = 3{,}841$ (lihat lampiran 23)
5. Kesimpulannya :Karena $\chi^2_{\text{hitung}} = 0{,}011 < 3{,}841$ maka H_0 diterima. Jadi tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan kelengkapan fasilitas di dalam *shelter* Trans Jogja.

Dari hasil analisis hipotesis uji independensi, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan kelengkapan fasilitas di dalam *shelter* Trans Jogja.

d. Uji Dependensi Loyalitas Pelanggan Dengan kepuasan pelanggan Pada Kelengkapan Fasilitas Dalam Bus Trans Jogja

Dilakukan untuk mengetahui uji independensi, apakah ada hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan kelengkapan fasilitas dalam bus Trans Jogja. Pada hasil krostabulasi antara loyalitas pelanggan dengan kelengkapan fasilitas dalam bus terdapat nilai ekspektasi yang kurang dari 5 maka

dilakukan penggabungan sel, adapun penggabungan sel pada kolom adalah untuk sel sangat puas digabung dengan sel puas maka menjadi sel sangat puas & puas kemudian untuk sel cukup puas, kurang puas dan tidak puas digabung menjadi sel tidak puas, dan untuk sel baris penggabungan selnya adalah untuk sel setiap hari dan sel setiap hari kecuali hari libur digabung menjadi sel setiap hari & setiap hari kecuali hari libur, dan untuk sel dua hari sekali tetap sama, adapun hasil *output* krostabulasi penggabungan sel pada lampiran 18

Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas Didalam Bus Crosstabulation

			x6		
			sangat puas&puas	tidak puas	Total
x2	setiap hari&setiap hari kecuali hari libur	Count	6	14	20
		Expected Count	9.5	10.5	20.0
	dua hari sekali	Count	33	29	62
		Expected Count	29.5	32.5	62.0
	Total	Count	39	43	82
		Expected Count	39.0	43.0	82.0

Gambar 28. Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan fasilitas didalam bus Crosstabulation

Dari pemeriksaan gambar 28 diketahui bahwa nilai ekspektasi lebih dari 5 maka dapat dilakukan pengujian selanjutnya, kemudian hasil dari analisis data terdapat dalam *output* SPSS terlampir dalam lampiran 19.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	3.271[a]	1	.071		
Continuity Correction[b]	2.406	1	.121		
Likelihood Ratio	3.354	1	.067		
Fisher's Exact Test				.079	.059
Linear-by-Linear Association	3.231	1	.072		
N of Valid Cases	82				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.51.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	3.271[a]	1	.071		
Continuity Correction[b]	2.406	1	.121		
Likelihood Ratio	3.354	1	.067		
Fisher's Exact Test				.079	.059
Linear-by-Linear Association	3.231	1	.072		
N of Valid Cases	82				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.51.

b. Computed only for a 2x2 table

Gambar 29. Uji Independensi Loyalitas Pelanggan Dengan Kelengkapan Fasilitas Dalam Bus

Untuk menguji independensi, berikut tahapan hipotesisnya.

1. H_0 : tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan kelengkapan fasilitas di dalam bus Trans Jogja.

   H_1 : terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan kelengkapan fasilitas di dalam bus Trans Jogja.

2. Tingkat signifikansi $\alpha = 0{,}05$

3. Daerah kritis : H_0 ditolak jika $\chi^2_{hitung} > \chi^2_{\{(b-1)(k-1);\alpha\}}$ atau H_0 ditolak jika nilai signifikansi < 0,05

4. Statistik uji : $\chi^2_{hitung} = \sum_{j=1}^{2} \sum_{i=1}^{2} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}} = 3{,}271$

   dan nilai Asymp. Sig. = 0,071

   Dengan derajat bebas = (2-1)(2-1) = 1; $\chi^2_{\{1;0,05\}} = 3{,}841$(lihat lampiran 23)

5. Kesimpulannya :Karena $\chi^2_{hitung} = 3{,}271 < 3{,}841$ maka H_0 diterima. Jadi tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan kelengkapan fasilitas di dalam bus Trans Jogja.

Dari hasil analisis hipotesis uji independensi, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan kelengkapan fasilitas di dalam bus Trans Jogja.

e. Uji Dependensi Loyalitas Pelanggan Dengan kepuasan pelanggan Pada Keramahan Staf Trans Jogja

Dilakukan untuk mengetahui uji independensi, apakah ada hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan keramahan staf Trans Jogja. Pada hasil analisis krostabulasi pada keramahan staf terdapat nilai ekspektasi yang kurang dari 5 maka dilakukan penggabungan sel, adapun penggabungan sel pada kolom adalah untuk sel sangat puas digabung dengan sel puas maka menjadi sel sangat puas & puas kemudian untuk sel cukup puas, kurang puas dan tidak puas digabung menjadi sel tidak puas, dan untuk sel baris penggabungan selnya adalah untuk sel setiap hari dan sel setiap hari kecuali hari libur digabung menjadi sel setiap hari & setiap hari kecuali hari libur, dan untuk sel dua hari sekali tetap sama, adapun hasil *output* krostabulasi penggabungan sel pada lampiran 18.

Loyalitas Pelanggan * Keramahan staf Crosstabulation

			x7		
			sangat ramah&ramah	tidak ramah	Total
x2	setiap hari&setiap hari kecuali hari libur	Count	7	13	20
		Expected Count	9.0	11.0	20.0
	dua hari sekali	Count	30	32	62
		Expected Count	28.0	34.0	62.0
	Total	Count	37	45	82
		Expected Count	37.0	45.0	82.0

Gambar 30. Loyalitas Pelanggan * Keramahan staf Crosstabulation

Dari pemeriksaan gambar 30 diketahui bahwa nilai ekspektasi lebih dari 5 maka dapat dilakukan pengujian selanjutnya, kemudian hasil dari analisis data terdapat dalam *output* SPSS terlampir dalam lampiran 19.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	1.094[a]	1	.295		
Continuity Correction[b]	.621	1	.431		
Likelihood Ratio	1.111	1	.292		
Fisher's Exact Test				.317	.216
Linear-by-Linear Association	1.081	1	.298		
N of Valid Cases	82				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.02.
b. Computed only for a 2x2 table

Gambar 31. Uji Independensi Loyalitas Pelanggan Dengan keramahan Staf

Untuk menguji independensi, berikut tahapan hipotesisnya.

1. H_0 : tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan keramahan staf Trans Jogja.

   H_1 : terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan keramahan staf Trans Jogja.

2. Tingkat signifikansi $\alpha = 0{,}05$
3. Daerah kritis : H_0 ditolak jika $\chi^2_{hitung} > \chi^2_{\{(b-1)(k-1);\alpha\}}$ atau H_0 ditolak jika nilai signifikansi < 0,05
4. Statistik uji : $\chi^2_{hitung} = \sum_{j=1}^{2} \sum_{i=1}^{2} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}} = 1{,}094$

   Dengan derajat bebas = (21)(2-1) = 1; $\chi^2_{\{1;0,05\}} = 3{,}841$ (lihat lampiran 23)

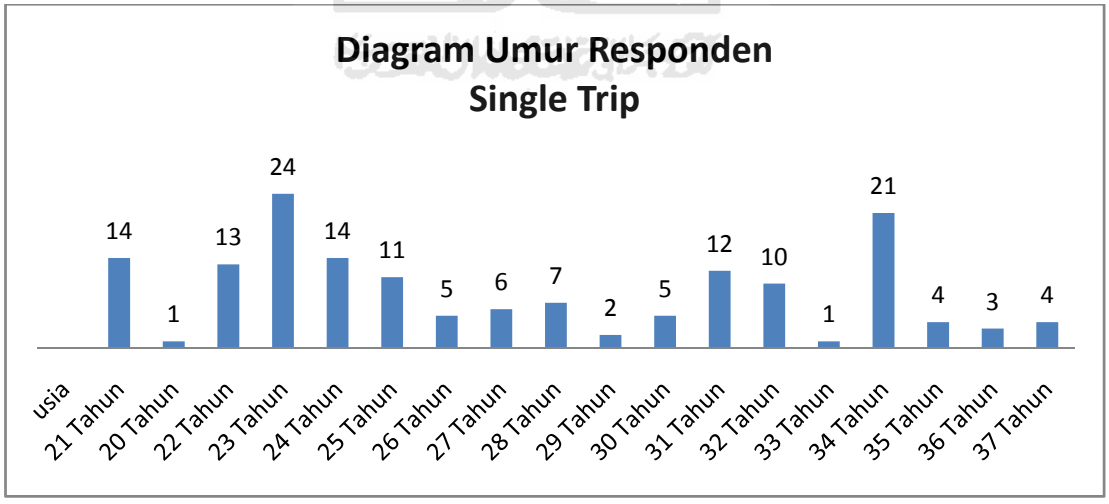
5. Kesimpulannya :Karena χ^2_{hitung} 1,094 < 5,024 maka H_0 diterima. Jadi tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan keramahan staf Trans Jogja.

Dari hasil analisis hipotesis uji independensi, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan pelayanan keramahan staf Trans Jogja.Dari hasil uji independensi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan.

5.2.3 Deskripsi Data

Dari data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, diperoleh data usia responden. Berdasarkan hasil output komputer menggunakan software Microsoft excel, maka diperoleh deskriptif data sebagai berikut:

a. Diagram Umur Responden Single Trip

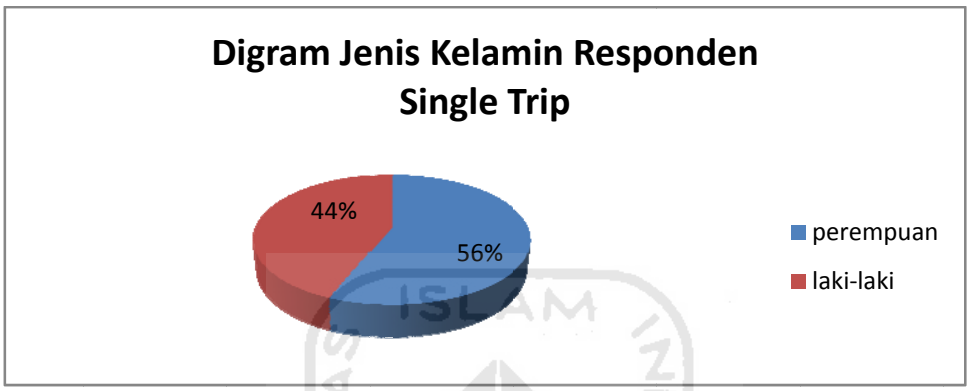


Gambar 32. Diagram Umur Responden Single Trip

Dari diagram umur responden dengan jenis tiket single trip diatas terlihat bahwa umur responden berkisar antara 23 - 37 tahun, yang paling banyak adalah

umur 23 tahun yaitu 24 responden dan yang sedikit umur 20 tahun, 33 tahun dan 45 tahun, dan rata-rata umur responden adalah 28 tahun.

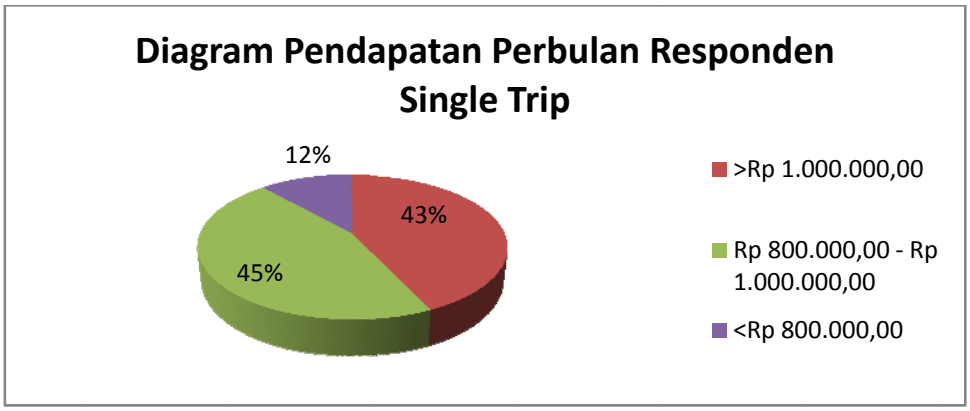
b. Diagram Jenis Kelamin Responden Single Trip



Gambar 33. Diagram Jenis Kelamin Responden Single Trip

Dari diagram jenis kelamin responden single trip diatas terlihat bahwa jumlah responden paling banyak adalah jenis kelamin perempuan, yaitu56% atau 96 responden dan sisanya responden laki-laki sebanyak 44% atau 75 responden.

c. Diagram pendapatan Perbulan Responden single Trip



Gambar 33. Diagram Pendapatan Perbulan Responden Single Trip

Dari diagram jumlah pendapatan perbulan pelanggan Trans Jogja diatas terlihat bahwa yang paling banyak adalah pelanggan yang pendapatannya Rp 800.000,00 - Rp 1.000.000,00 perbulan sebanyak 45% atau 39 responden, untuk pelanggan yang pendapatannya > Rp 1.000.000,00 perbulan sebanyak 43% atau 37 responden dan sisanya pelanggan yang pendapatannya < Rp 800.000, sebanyak 12% atau 10 responden.

d. Tingkat Kepuasan Pelanggan Trans Jogja Untuk Single Trip

Tingkat kepuasan responden merupakan tanggapan mengenai pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner, dari 5 butir (item) pertanyaan tentang kepuasan pelanggan maka didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 7. Persentase Tingkat kepuasan Pelanggan

Butir	Persentase yang menyatakan			
	Pertayaan	Sangat Puas & Puas	Cukup Puas & Kurang Puas	Tidak Puas
1	Ungkapkan seberapa puas anda terhadap pelayanan di shelter Trans Jogja?	28,1%	64,6%	7,3%
2	Ungkapkan seberapa puas anda terhadap pelayanan didalam bus Trans Jogja?	36,6%	56,1%	7,3%
3	Ungkapkan seberapa puas anda terhadap kelengkapan fasilitas dishelter Trans Jogja?	39%	53,6%	7,3%
4	Ungkapkan seberapa puas anda terhadap kelengkapan fasilitas didalam bus Trans Jogja?	47,5%	45,1%	7,3%
5	Apakah staf Trans Jogja Melayani dengan ramah?	45,1%	47,5%	7,3%

Dari 5 pertanyaan tentang kepuasan pelanggan, sebagian pelanggan menjawab atau perpendapat cukup puas & kurang puas, pada butir ke 1 paling banyak responden merasa cukup puas & kurang puas sebanyak 64,8% responden, sedangkan responden yang merasa tidak puas pada setiap pertanyaan persentasenya adalah sama yaitu 7,3% atau sebanyak 6 responden.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

Dari analisis statistik yang telah dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada uji independensi antara loyalitas pelanggan yang mempunyai voucher dengan keramahan staf Trans Jogja, disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan. Sedangkan variabel yang lainnya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan Trans Jogja.
2. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan yang tidak mempunyai voucher dengan pelayanan di dalam bus Trans Jogja.
3. Mayoritas pelanggan yang mempunyai voucher , menyatakan puas dengan keramahan staf Trans Jogja.
4. Mayoritas pelanggan Trans Jogja yang tidak mempunyai voucher menyatakan cukup puas dengan pelayanan Trans Jogja.

6.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran kiranya dapat bermanfaat, yaitu :

1. Sebaiknya dinas perhubungan Yogyakarta meningkatkan pelayanan pada keramahan staf Trans Jogja, Sehingga pelanggan Trans Jogja merasa semakin puas.
2. Sebaiknya dinas perhubungan Yogyakarta memberikan perbaikan fasilitas pada shelter Trans Jogja sehingga pelanggan Trans Jogja akan merasa nyaman pada shelter Trans Jogja.
3. Sebaiknya dinas perhubungan Yogyakarta memberikan perbaikan pada fasilitas dalam Trans Jogja, sehingga akan terciptanya kepuasan bagi pelanggan Trans Jogja.

DAFTAR PUSTAKA

Beni, K. 2008. *Pendapat Mahasiswi Di Sepuluh Perguruan tinggi Negeri/Swasta Terbesar Di DIY Terhadap Bentuk-Bentuk Kekerasan Dalam Pacaran*, Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta. Skripsi tidak diterbitkan.

Murti, B. 1996. *Penerapan Metode Statistik Non-Parametrik dalam ilmu-ilmu kesehatan*. Jakarta: Gramedia.

Rini, P. 2008. *Uji Independensi Dan Uji Homogenitas Pasien Rumah Sakit DKT Jogjakarta*, Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta. Skripsi tidak diterbitkan.

Rachmawati, T. 2009. *Hubungan Loyalitas Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan Telkom Speedy Di Yogyakarta*, Universitas Islam Indonesa. Yogyakarta. Skripsi tidak diterbitkan.

Rizal. 2001. *Analisis Kepuasan Customer terhadap pelayanan Telkom.* Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta. Skripsi tidak diterbitkan.

Usmana, A. 2003. *Stategi Baru Manajemen Pemasaran*. Jogjakarta: Amara Books.

Walpole, RE. 1995. *Ilmu Peluang dan Statistika Untuk Insinyur dan Ilmuwan.* Bandung: Institut Teknologi Bandung.

Zulaela. 2004. Modul *Praktikum Statistika Non Parametrik*. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.

Lampiran 1

Kepada : Pelanggan Trans Jogja

Assalamuaikum wr.wb

Dalam rangka tugas akhir,Saya akan melakukan penelitian tentang hubungan loyalitas pelanggan dengan kepuasan Trans jogja. Mohon kesediaan anda untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan. Semua jawaban yang anda berikan benar, dan jawaban yang diminta adalah sesuai dengan kondisi yang anda rasakan. Oleh sebab itu, Usahakanlah agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.

Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Hormat saya
Peneliti

HUBUNGAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN TRANS JOGJA

I. PETUNJUK PENGISIAN

- Mohon seluruh pertanyaan dalam kuesioner ini diisi.
- Berilah tanda *check List* (√) pada kolom jawaban, pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

II. IDENTITAS RESPONDEN

- Nama : ……..(boleh tidak diisi)
- Usia : …….thn
- Jenis kelamin : □ L □P
- Jenis Tiket :□SingleTrip □RegulerUmum

  □Reguler Khusus (pelajar)
- Pekerjaaan :

- Bila jenis tiket anda Single Trip, maka anda langsung ke pertanyaan no.2
- Bila jenis Tiket anda Voucher umum dan regular khusus,pertanyaan no.2 tidak di isi jawaban.

1. Berapa saldo voucher anda berkurang dalam seminggu?

□ < Rp. 15.000,00 □ Rp.15.000,00 – Rp.29.000,00 □ ≥ Rp 29.000,00

2. Seberapa sering anda menggunakan Trans jogja dalam seminggu?

□ Setiap hari □Tiga hari sekali

□ Dua hari sekali □ Setiap hari,kecuali hari libur.

3. Ungkapkan seberapa puas anda terhadap pelayanan di *Shelter* Trans jogja ?

□ Sangat puas □puas

□ cukup puas □ kurang puas □ Tidak puas

4. Ungkapkan seberapa puas anda terhadap pelayanan di dalam bus Trans jogja ?

□ Sangat puas □puas

□ cukup puas □ kurang puas □ Tidak puas

5.Ungkapkan seberapa puas anda tentang kelengkapan fasilitas di*Shelter* Trans jogja?

□ Sangat puas □puas

□ cukup puas □ kurang puas □ Tidak puas

6.ungkapkan seberapa puas anda tentang kelengkapan fasilitas di dalam bus Trans jogja ?

□ Sangat puas □puas

□ cukup puas □ kurang puas □ Tidak puas

7.Apakah staf Trans jogja melayani dengan ramah?

□ Sangat ramah □ramah

□ cukup ramah □ kurang ramah □ Tidak ramah

8.Berapakah pendapatan anda perbulan?

□ < Rp.800.000,00 □ Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00 □ > Rp.1.000.000,00

Lampiran 2

Data Untuk Jenis Tiket Single Trip

no.	jenis tiket	usia	pekerjaan	jenis kelamin	pendapatan	x2	x3	x4	x5	x6	x7
1	single trip	23	MHS	P		3	4	4	2	4	4
2	single trip	25	SWASTA	L	>Rp.1.000.000,00	2	2	2	4	4	4
3	single trip	34	SWASTA	L		3	2	2	5	4	4
4	single trip	36	SWSTA	L	>Rp.1.000.000,00	3	3	2	2	4	4
5	single trip	40	SWASTA	P		2	4	5	4	2	2
6	single trip	21	MHS	P		3	4	4	4	2	2
7	single trip	23	MHS	P		2	4	4	2	4	2
8	single trip	28	SWASTA	L	>Rp.1.000.000,00	3	4	4	2	4	2
9	single trip	23	SWASTA	L	< Rp.800.000,00	2	4	4	3	4	5
10	single trip	24	MHS	L		4	2	3	4	2	3
11	single trip	25	MHS	L		2	2	1	4	4	4
12	single trip	22	MHS	P		3	2	4	4	4	4
13	single trip	34	MHS	P		3	2	4	4	4	2
14	single trip	34	MHS	P		2	4	4	4	2	2
15	single trip	32	SWASTA	L	>Rp.1.000.000,00	3	4	4	1	2	2
16	single trip	28	SWASTA	L		2	4	4	3	1	2
17	single trip	31	GURU	L	>Rp.1.000.000,00	3	4	4	4	4	5
18	single trip	34	IBU RT	P	< Rp.800.000,00	2	4	4	2	4	4

19	single trip	41	IBU RT	P		1	1	2	2	2	4
20	single trip	20	MHS	L		3	2	2	2	2	2
21	single trip	28	SWASTA	P	>Rp.1.000.000,00	3	3	2	4	2	2
22	single trip	24	MHS	P		3	5	4	4	2	3
23	single trip	21	MHS	L		1	2	4	4	5	4
24	single trip	23	MHS	L		4	4	4	2	4	5
25	single trip	22	MHS	L		1	4	3	4	4	4
26	single trip	42	IBU RT	p		2	4	2	4	4	4
27	single trip	27	SWASTA	L	< Rp.800.000,00	3	2	2	4	2	4
28	single trip	23	MHS	P		2	2	2	4	2	2
29	single trip	24	MHS	P		3	4	2	4	2	5
30	single trip	21	MHS	P		2	1	4	4	2	2
31	single trip	34	SWASTA	P	< Rp.800.000,00	3	4	4	4	2	2
32	single trip	26	IBU RT	L	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	4	4	4	2	4	2
33	single trip	24	MHS	L		4	5	4	2	4	2
34	single trip	31	IBU RT	P	< Rp.800.000,00	2	4	4	3	4	5
35	single trip	32	SWASTA	P	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	3	1	4	4	2	4
36	single trip	34	SWASTA	L	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	3	5	5	4	4	4
37	single trip	25	MHS	L		2	4	1	4	4	4
38	single trip	22	MHS	L		1	4	4	4	4	2
39	single trip	30	IBU RT	L	< Rp.800.000,00	3	4	4	4	2	4
40	single trip	22	MHS	L		3	4	2	3	1	4
41	single trip	30	SWASTA	P	< Rp.800.000,00	3	2	2	2	5	2

42	single trip	23	GURU	P	>Rp.1.000.000,00	4	2	4	2	2	1
43	single trip	43	SWASTA	L	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	2	4	1	4	2	2
44	single trip	23	MHS	L		2	4	5	5	2	2
45	single trip	23	MHS	L		3	4	4	3	4	2
46	single trip	31	KARYAWATI	P	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	4	4	4	3	4	2
47	single trip	26	SWASTA	P	< Rp.800.000,00	3	2	4	3	4	5
48	single trip	25	SWASTA	L	Rp.800.000,00 – >Rp.1.000.000,00	3	2	4	4	2	4
49	single trip	24	MHS	L		2	4	2	4	4	4
50	single trip	21	MHS	L		3	4	2	4	4	4
51	single trip	23	MHS	P		3	4	2	2	4	2
52	single trip	24	MHS	L		2	4	2	2	2	4
53	single trip	35	SWASTA	P	< Rp.800.000,00	2	4	2	4	2	4
54	single trip	32	KARYAWAN	L	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	3	4	2	4	5	4
55	single trip	40	SWASTA	L	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	3	2	2	2	2	4
56	single trip	23	MHS	L		3	2	4	2	2	4
57	single trip	21	MHS	P		3	2	4	4	2	4
58	single trip	22	MHS	P		3	1	4	4	2	2
59	single trip	23	MHS	L		2	5	4	4	5	2
60	single trip	32	IBU RT	p		2	2	4	2	4	2
61	single trip	34	IBU RT	P	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	3	4	4	4	4	1
62	single trip	37	IBU RT	P	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	1	5	1	4	4	5

63	single trip	23	MHS	L		3	2	2	4	2	2
64	single trip	22	MHS	P		3	4	2	1	2	4
65	single trip	31	SWASTA	P	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	3	4	5	5	2	5
66	single trip	21	MHS	L		3	2	2	2	4	2
67	single trip	23	MHS	L		3	4	2	4	4	2
68	single trip	31	SWASTA	P	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	2	4	2	4	4	2
69	single trip	34	SWASTA	P	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	2	5	3	2	5	2
70	single trip	22	MHS	P		3	2	1	4	2	2
71	single trip	21	MHS	P		3	2	2	2	2	5
72	single trip	34	SWASTA	P	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	2	2	4	2	2	4
73	single trip	37	SWASTA	P	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	3	2	2	4	2	4
74	single trip	36	SWASTA	P	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	4	1	2	3	2	4
75	single trip	38	SWASTA	P	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	2	4	4	2	4	2
76	single trip	29	IBU RT	P	>Rp.1.000.000,00	3	1	4	4	1	2
77	single trip	25	MHS	L		2	2	4	2	2	2
78	single trip	34	SWASTA	L	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	3	2	1	2	2	2
79	single trip	36	IBU RT	P	>Rp.1.000.000,00	2	2	3	2	2	2
80	single trip	40	IBU RT	P	>Rp.1.000.000,00	3	2	2	4	4	2
81	single trip	38	SWASTA	L	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	2	4	2	4	4	4
82	single trip	26	SWASTA	L	>Rp.1.000.000,00	3	4	2	4	4	4

83	single trip	28	SWASTA	P	>Rp.1.000.000,00	2	4	2	5	5	2
84	single trip	23	MHS	P		3	5	4	3	3	2
85	single trip	24	MHS	L		3	3	4	3	3	4
86	single trip	25	MHS	P		3	3	4	2	4	4
87	single trip	22	MHS	L		3	3	5	4	4	5
88	single trip	34	IBU RT	P	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	3	4	4	2	2	3
89	single trip	34	IBU RT	P	>Rp.1.000.000,00	2	4	4	4	2	3
90	single trip	32	IBU RT	p	>Rp.1.000.000,00	1	4	5	3	1	3
91	single trip	28	SWASTA	L	>Rp.1.000.000,00	4	2	4	3	4	4
92	single trip	31	SWASTA	L	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	2	2	4	5	4	4
93	single trip	34	SWASTA	P	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	2	4	2	2	2	4
94	single trip	41	SWASTA	P	>Rp.1.000.000,00	2	4	2	2	2	2
95	single trip	27	SWASTA	L	>Rp.1.000.000,00	3	4	2	2	4	2
96	single trip	28	SWASTA	P	>Rp.1.000.000,00	3	2	2	4	2	4
97	single trip	35	SWASTA	P	>Rp.1.000.000,00	3	2	2	2	4	4
98	single trip	33	IBU RT	p	>Rp.1.000.000,00	2	4	2	3	2	4
99	single trip	34	IBU RT	p	>Rp.1.000.000,00	3	4	2	4	2	4
100	single trip	27	SWASTA	L	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	2	4	2	4	2	2
101	single trip	42	SWASTA	L	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	3	3	2	4	2	2
102	single trip	27	SWASTA	L		2	5	4	4	2	3
103	single trip	23	MHS	P		3	4	4	4	5	4
104	single trip	24	MHS	P		2	4	4	2	4	4

105	single trip	21	MHS	P		3	4	3	4	4	4
106	single trip	34	SWASTA	P	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	3	4	2	4	4	4
107	single trip	26	SWASTA	L		3	2	2	4	2	4
108	single trip	24	MHS	L		3	2	2	4	2	2
109	single trip	31	IBU RT	P	>Rp.1.000.000,00	3	4	2	4	2	5
110	single trip	32	IBU RT	P	>Rp.1.000.000,00	2	2	4	4	2	2
111	single trip	34	IBU RT	p		3	4	4	4	2	2
112	single trip	25	MHS	P		4	4	1	5	4	2
113	single trip	22	MHS	P		3	4	4	2	4	2
114	single trip	30	IBU RT	p	>Rp.1.000.000,00	2	4	4	3	4	5
115	single trip	22	MHS	L		3	1	4	4	2	4
116	single trip	30	SWASTA	P	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	2	5	5	4	4	4
117	single trip	23	MHS	P		3	4	1	4	4	4
118	single trip	43	SWASTA	L	>Rp.1.000.000,00	1	4	4	1	5	1
119	single trip	23	MHS	P		4	4	5	4	3	4
120	single trip	23	MHS	L		3	4	2	3	1	4
121	single trip	31	IBU RT	P	>Rp.1.000.000,00	3	2	2	2	5	2
122	single trip	26	SWASTA	L	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	2	2	4	2	2	1
123	single trip	25	MHS	L		2	4	1	4	2	2
124	single trip	24	MHS	P		3	4	5	5	2	2
125	single trip	21	MHS	P		2	4	4	3	4	2
126	single trip	23	MHS	P		3	4	4	3	4	2
127	single trip	24	MHS	P		2	2	2	2	2	4
128	single trip	35	SWASTA	P	Rp.800.000,00 –	4	2	4	2	1	4

					Rp.1.000.000,00						
129	single trip	32	IBU RT	P	>Rp.1.000.000,00	2	4	4	2	2	2
130	single trip	40	SWASTA	P	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	3	4	4	5	2	4
131	single trip	23	MHS	P		2	4	2	4	2	4
132	single trip	21	MHS	P		2	2	4	4	3	4
133	single trip	22	MHS	L		3	2	4	4	1	4
134	single trip	23	MHS	L		3	2	4	2	5	2
135	single trip	32	SWASTA	P	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	3	2	4	2	4	4
136	single trip	34	SWASTA	P	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	2	2	2	1	4	2
137	single trip	37	SWASTA	L	>Rp.1.000.000,00	2	4	3	2	4	2
138	single trip	23	MHS	L		3	4	1	4	4	2
139	single trip	22	MHS	P		3	4	4	5	2	2
140	single trip	31	SWASTA	P	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	2	4	2	2	2	5
141	single trip	21	MHS	L		3	4	2	2	4	4
142	single trip	23	MHS	P		2	3	4	2	2	4
143	single trip	31	SWASTA	L	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	3	4	2	5	5	2
144	single trip	34	SWASTA	L	>Rp.1.000.000,00	3	5	4	3	3	2
145	single trip	22	MHS	P		1	3	4	5	3	4
146	single trip	21	MHS	P		4	3	4	1	5	4
147	single trip	23	MHS	L		3	3	5	4	4	5
148	single trip	34	SWASTA	P	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	2	4	4	2	2	3
149	single trip	31	SWASTA	P	>Rp.1.000.000,00	2	4	4	4	2	3

150	single trip	34	SWASTA	L	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	2	4	4	2	4	3
151	single trip	25	SWASTA	L	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	3	2	4	3	4	4
152	single trip	27	SWASTA	L	>Rp.1.000.000,00	3	2	4	5	4	4
153	single trip	38	SWASTA	L	>Rp.1.000.000,00	3	4	2	2	2	4
154	single trip	25	SWASTA	L	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	2	4	2	2	2	2
155	single trip	24	SWASTA	P		3	4	2	2	4	2
156	single trip	45	SWASTA	P		2	2	2	4	2	4
157	single trip	34	SWASTA	L	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	3	2	2	2	4	4
158	single trip	35	SWASTA	P	>Rp.1.000.000,00	3	4	2	3	2	4
159	single trip	31	SWASTA	P		3	4	2	4	2	4
160	single trip	32	SWASTA	L	>Rp.1.000.000,00	2	4	2	4	2	2
161	single trip	28	IBU RT	P	>Rp.1.000.000,00	3	4	4	4	2	2
162	single trip	32	SWASTA	L		3	2	4	4	4	4
163	single trip	37	IBU RT	P		2	4	4	4	4	2
164	single trip	29	SWASTA	L	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	2	4	4	2	4	2
165	single trip	30	IBU RT	P	>Rp.1.000.000,00	2	2	5	5	2	4
166	single trip	24	MHS	P		3	5	2	5	2	4
167	single trip	21	MHS	L		2	3	2	4	4	4
168	single trip	25	MHS	P		3	4	2	2	2	2
169	single trip	27	SWASTA	L	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	2	4	2	2	4	2
170	single trip	24	MHS	P		3	4	2	2	4	4
171	single trip	21	MHS	L		2	4	4	4	2	4

Lampiran 3

Data Untuk Jenis Tiket Voucher Umum dan Khusus

No.	jenis tiket	usia	pekerjaan	jenis kelamin	pendapatan	x1	x3	x4	x5	x6	x7
1	voucher umum	25	MHS	p		2	2	2	4	4	5
2	voucher umum	21	MHS	L		2	4	4	4	2	2
3	voucher umum	40	SWASTA	L	< Rp.800.000,00	1	1	5	1	5	2
4	voucher umum	27	SWASTA	p	< Rp.800.000,00	3	2	4	3	4	2
5	voucher umum	42	PNS	L	>Rp.1.000.000,00	3	4	3	2	4	2
6	voucher umum	24	MHS	p		1	4	3	3	1	5
7	voucher umum	29	MHS	p		2	2	4	2	2	4
8	voucher umum	33	SWASTA	p	>Rp.1.000.000,00	2	2	2	2	4	2
9	voucher umum	25	SWASTA	p	>Rp.1.000.000,00	2	4	3	4	2	2
10	voucher umum	28	SWASTA	p		2	4	5	4	5	4
11	voucher umum	24	MHS	P		2	4	4	4	2	4
12	voucher umum	20	MHS	L		2	4	4	4	4	4
13	voucher umum	22	MHS	p		2	5	4	4	5	2
14	voucher umum	18	MHS	P		2	3	2	4	4	4
15	voucher umum	21	MHS	L		2	2	5	2	2	4
16	voucher umum	43	SWASTA	p	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	1	2	1	5	3	1
17	voucher umum	25	SWASTA	p	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	2	2	4	2	4	3
18	voucher umum	37	GURU	p	>Rp.1.000.000,00	2	4	5	5	2	2

19	voucher umum	30	KARYAWATI	p	< Rp.800.000,00	2	4	4	4	2	2
20	voucher umum	65	KARYAWATI	p	>Rp.1.000.000,00	2	4	2	5	4	2
21	voucher umum	25	MHS	P		3	2	3	1	3	2
22	voucher umum	25	SWASTA	P		1	2	2	2	4	3
23	voucher umum	22	MHS	L		2	4	4	4	2	4
24	voucher umum	23	MHS	P		1	3	4	2	4	4
25	voucher umum	19	MHS	L		2	2	4	4	4	4
26	voucher umum	20	MHS	L		2	2	5	2	4	2
27	voucher umum	24	IBU RT	P	< Rp.800.000,00	2	4	2	4	4	2
28	voucher umum	23	SWASTA	P	>Rp.1.000.000,00	3	4	2	2	5	2
29	voucher umum	18	MHS	P		1	5	2	4	2	2
30	voucher umum	45	GURU	P	Rp.1.000.000,00	2	2	2	2	3	4
31	voucher umum	23	MHS	L		2	4	4	4	2	4
32	voucher umum	34	SWASTA	L	< Rp.800.000,00	2	3	4	2	2	4
33	voucher umum	35	SWASTA	L		3	4	2	2	4	2
34	voucher umum	40	guru	P	>Rp.1.000.000,00	3	1	4	2	2	4
35	voucher umum	41	guru	P	>Rp.1.000.000,00	2	4	2	2	2	2
36	voucher umum	25	SWASTA	P		2	2	4	2	2	2
37	voucher umum	35	SWASTA	P	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	2	2	5	2	4	2
38	voucher umum	37	SWASTA	P		2	3	2	4	4	2
39	voucher umum	27	SWASTA	L		3	3	4	4	4	5
40	voucher umum	29	guru	L	>Rp.1.000.000,00	2	2	4	4	2	4
41	voucher umum	40	IBU RT	P	>Rp.1.000.000,00	1	4	4	4	4	4
42	voucher umum	40	SWASTA	P		2	4	4	2	4	4
43	voucher umum	40	SWASTA	P		2	4	2	2	4	2

44	voucher umum	40	SWASTA	P	< Rp.800.000,00	2	2	2	4	4	2
45	voucher umum	28	KARYAWAN	L		3	2	3	2	4	2
46	voucher umum	27	KARYAWAN	L		2	4	1	4	4	2
47	voucher umum	25	SWASTA	L	>Rp.1.000.000,00	3	5	5	4	4	3
48	voucher umum	40	SWASTA	L		2	4	2	4	4	2
49	voucher umum	34	guru	P	>Rp.1.000.000,00	2	5	4	4	4	2
50	voucher umum	33	IBU RT	L	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	2	2	4	2	4	4
51	voucher umum	40	SWASTA	L	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	2	2	4	2	2	4
52	voucher umum	27	SWASTA	P	Rp.800.000,00 – Rp.1.000.000,00	1	4	2	2	2	4
53	voucher umum	41	DOSEN	P	>Rp.1.000.000,00	2	4	2	4	2	2
54	voucher umum	25	SWASTA	L		3	4	4	4	1	2
55	voucher umum	31	SWASTA	P	< Rp.800.000,00	2	4	4	4	5	4
56	voucher umum	35	guru	P	>Rp.1.000.000,00	2	2	4	4	2	4
57	voucher umum	23	MHS	L		2	2	3	2	4	2
58	voucher umum	21	MHS	L		2	5	5	2	5	2
59	voucher khusus	13	pelajar	L		3	2	1	4	4	2
60	voucher khusus	15	pelajar	P		1	2	2	4	4	5
61	voucher khusus	12	pelajar	L		2	4	2	2	2	4
62	voucher khusus	13	pelajar	L		2	4	4	2	4	4
63	voucher khusus	12	pelajar	L		2	2	4	4	4	4
64	voucher khusus	17	pelajar	L		3	4	4	4	4	2
65	voucher khusus	14	pelajar	L		1	4	2	2	2	2
66	voucher khusus	17	pelajar	P		2	4	2	4	2	4
67	voucher khusus	15	pelajar	P		2	5	5	4	2	2

68	voucher khusus	16	pelajar	P		3	2	2	2	4	2
69	voucher khusus	14	pelajar	P		2	2	2	2	4	2
70	voucher khusus	13	pelajar	P		2	4	2	2	5	5
71	voucher khusus	13	pelajar	P		2	4	2	5	2	2
72	voucher khusus	17	pelajar	P		2	4	4	4	2	2
73	voucher khusus	16	pelajar	P		2	5	4	2	4	2
74	voucher khusus	13	pelajar	P		1	2	4	4	4	2
75	voucher khusus	14	pelajar	L		2	4	4	4	4	4
76	voucher khusus	13	pelajar	L		2	4	4	5	4	2
77	voucher khusus	15	pelajar	L		2	4	4	4	5	5
78	voucher khusus	16	pelajar	P		2	4	5	4	5	4
79	voucher khusus	13	pelajar	P		2	4	4	4	5	4
80	voucher khusus	17	pelajar	P		2	5	4	4	4	4
81	voucher khusus	12	pelajar	P		2	4	4	4	4	2
82	voucher khusus	12	pelajar	P		2	2	2	4	2	4
83	voucher khusus	12	pelajar	P		3	2	2	4	4	1
84	voucher khusus	12	pelajar	P		2	5	4	2	4	2
85	voucher khusus	13	pelajar	L		2	2	2	2	2	2
86	voucher khusus	14	pelajar	P		2	2	2	5	2	2
87	voucher khusus	12	pelajar	P		2	2	4	2	4	3
88	voucher khusus	12	pelajar	P		2	4	4	2	4	2
89	voucher khusus	13	pelajar	L		2	4	3	4	4	4
90	voucher khusus	15	pelajar	L		2	2	3	4	2	1
91	voucher khusus	13	pelajar	P		2	2	2	2	2	2
92	voucher khusus	14	pelajar	P		2	4	2	2	2	2

93	voucher khusus	15	pelajar	L		2	2	4	2	2	4
94	voucher khusus	12	pelajar	P		1	2	4	2	2	4
95	voucher khusus	13	pelajar	L		3	2	4	5	2	4
96	voucher khusus	12	pelajar	L		2	2	2	4	2	2
97	voucher khusus	15	pelajar	L		2	4	4	4	2	4
98	voucher khusus	14	pelajar	P		2	2	4	4	4	4
99	voucher khusus	12	pelajar	P		1	2	4	2	2	4
100	voucher khusus	13	pelajar	P		2	4	4	2	2	4
101	voucher khusus	15	pelajar	L		2	4	4	2	4	2
102	voucher khusus	14	pelajar	P		2	5	4	2	4	4
103	voucher khusus	13	pelajar	L		2	2	2	5	2	2
104	voucher khusus	15	pelajar	L		3	4	2	4	2	2
105	voucher khusus	13	pelajar	P		2	4	2	4	4	2
106	voucher khusus	14	pelajar	P		2	4	4	4	4	2
107	voucher khusus	14	pelajar	P		2	2	4	4	4	5
108	voucher khusus	14	pelajar	P		2	2	2	4	2	4
109	voucher khusus	14	pelajar	L		2	2	2	4	4	4
110	voucher khusus	15	pelajar	L		3	4	4	4	2	2
111	voucher khusus	16	pelajar	L		2	4	2	2	2	2
112	voucher khusus	17	pelajar	P		2	4	4	2	4	4
113	voucher khusus	16	pelajar	P		2	5	4	2	4	4
114	voucher khusus	16	pelajar	P		2	4	2	5	4	4
115	voucher khusus	15	pelajar	P		2	4	2	1	5	2
116	voucher khusus	15	pelajar	L		2	4	5	3	2	4
117	voucher khusus	13	pelajar	L		2	4	3	2	2	2

118	voucher khusus	14	pelajar	L		3	2	1	2	2	2
119	voucher khusus	16	pelajar	P		2	2	2	2	4	2
120	voucher khusus	15	pelajar	P		3	2	2	4	4	2
121	voucher khusus	15	pelajar	P		2	2	2	4	4	5
122	voucher khusus	14	pelajar	L		2	3	2	4	2	4
123	voucher khusus	15	pelajar	L		2	1	2	2	4	4
124	voucher khusus	16	pelajar	P		2	4	3	2	4	4
125	voucher khusus	15	pelajar	P		2	4	5	2	4	2
126	voucher khusus	15	pelajar	P		2	4	4	2	4	2
127	voucher khusus	13	pelajar	L		2	2	4	2	2	2
128	voucher khusus	14	pelajar	L		2	2	4	4	3	2
129	voucher khusus	14	pelajar	P		2	5	2	4	1	4

LAMPIRAN 4. Hasil Crostabulasi Untuk jenis Voucher umum dan Reguler

Loyalitas Pelanggan * Pelayanan di Shelter Crosstabulation

			x3					
			sangat puas	puas	cukup puas	kurang puas	tidak puas	Total
x1	<Rp15000	Count	1	6	1	4	1	13
		Expected Count	.3	5.0	.6	5.8	1.2	13.0
	Rp15000-Rp29000	Count	1	35	4	47	10	97
		Expected Count	2.3	37.6	4.5	43.6	9.0	97.0
	>Rp29000	Count	1	9	1	7	1	19
		Expected Count	.4	7.4	.9	8.5	1.8	19.0
	Total	Count	3	50	6	58	12	129
		Expected Count	3.0	50.0	6.0	58.0	12.0	129.0

Loyalitas pelanggan * pelayanan Didalam bus Crosstabulation

		x4					
		sangat puas	puas	cukup puas	kurang puas	tidak puas	Total
x1	<Rp15000	1	5	1	5	1	13
	Rp15000-Rp29000	1	35	6	45	10	97
	>Rp29000	2	6	3	7	1	19
	Total	4	46	10	57	12	129

Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas Di Shelter Crosstabulation

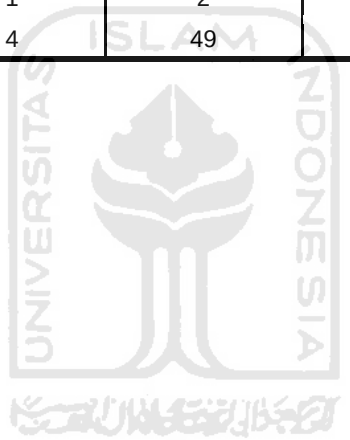
		x5					
		sangat puas	puas	cukup puas	kurang puas	tidak puas	Total
x1	<Rp15000	1	6	1	4	1	13
	Rp15000-Rp29000	1	41	1	47	7	97
	>Rp29000	1	7	1	9	1	19
	Total	3	54	3	60	9	129

Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas Didalam bus Crosstabulation

		x6					
		sangat puas	puas	cukup puas	kurang puas	tidak puas	Total
x1	<Rp15000	1	5	1	5	1	13
	Rp15000-Rp29000	1	38	2	47	9	97
	>Rp29000	1	5	1	11	1	19
	Total	3	48	4	63	11	129

Loyalitas Pelanggan * Keramahan staf Crosstabulation

		x7					
		sangat ramah	ramah	cukup ramah	kurang ramah	tidak ramah	Total
x1	<Rp15000	1	4	1	5	2	13
	Rp15000-Rp29000	1	47	2	42	5	97
	>Rp29000	1	14	1	2	1	19
	Total	3	65	4	49	8	129



Lampiran 5. Hasil Crostabulasi Untuk Jenis Tiket Single Trip

Loyalitas Pelanggan * Pelayanan di Shelter Crosstabulation

			x3					
			sangat puas	puas	cukup puas	kurang puas	tidak puas	Total
x2	setiap hari	Count	1	1	1	4	1	8
		Expected Count	.3	2.3	.5	4.3	.5	8.0
	dua hari sekali	Count	1	15	2	40	4	62
		Expected Count	2.5	18.1	4.0	33.4	4.0	62.0
	tiga hari sekali	Count	4	30	7	43	5	89
		Expected Count	3.6	26.0	5.7	47.9	5.7	89.0
	setiap hari kecuali hari libur	Count	1	4	1	5	1	12
		Expected Count	.5	3.5	.8	6.5	.8	12.0
	Total	Count	7	50	11	92	11	171
		Expected Count	7.0	50.0	11.0	92.0	11.0	171.0

Loyalitas Pelanggan * Pelayanan Didalam bus Crosstabulation

		x4					
		sangat puas	puas	cukup puas	kurang puas	tidak puas	Total
x2	setiap hari	1	1	1	4	1	8
	dua hari sekali	4	22	3	29	4	62
	tiga hari sekali	4	41	1	38	5	89
	setiap hari kecuali hari libur	1	1	1	8	1	12
	Total	10	65	6	79	11	171

Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas Di shelter Crosstabulation

Count

		x5					
		sangat puas	puas	cukup puas	kurang puas	tidak puas	Total
x2	setiap hari	1	1	1	4	1	8
	dua hari sekali	1	23	6	28	4	62
	tiga hari sekali	2	25	10	44	8	89
	setiap hari kecuali hari libur	1	5	3	2	1	12
	Total	5	54	20	78	14	171

Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas Didalam Bus Crosstabulation

		x6					
		sangat puas	puas	cukup puas	kurang puas	tidak puas	Total
x2	setiap hari	1	1	1	3	2	8
	dua hari sekali	1	32	1	25	3	62
	tiga hari sekali	4	40	3	36	6	89
	setiap hari kecuali hari libur	1	3	1	6	1	12
	Total	7	76	6	70	12	171

Loyalitas Pelanggan * Keramahan staf Crosstabulation

Count

		x7					
		sangat ramah	ramah	cukup ramah	kurang ramah	tidak ramah	Total
x2	setiap hari	1	1	1	4	1	8
	dua hari sekali	1	29	5	23	4	62
	tiga hari sekali	1	35	2	43	8	89
	setiap hari kecuali hari libur	1	4	1	5	1	12
	Total	4	69	9	75	14	171

Lampiran 6. Hasil Crostabulasi Pelanggan Yang Loyal Untuk Jenis Voucher Umum & Khusus

Loyalitas Pelanggan * Pelayanan Di Shelter Crosstabulation

			x3					
			sangat puas	puas	cukup puas	kurang puas	tidak puas	Total
X1	Rp.15.000 - Rp.29.000	Count	1	35	4	47	10	97
		Expected Count	1.7	36.8	4.2	45.2	9.2	97.0
	> Rp.29.000	Count	1	9	1	7	1	19
		Expected Count	.3	7.2	.8	8.8	1.8	19.0
	Total	Count	2	44	5	54	11	116
		Expected Count	2.0	44.0	5.0	54.0	11.0	116.0

Loyalitas Pelanggan * Pelayanan Didalam bus Crosstabulation

Count

		x4					
		sangat puas	puas	cukup puas	kurang puas	tidak puas	Total
X1	Rp.15.000 - Rp.29.000	1	35	6	45	10	97
	> Rp.29.000	2	6	3	7	1	19
	Total	3	41	9	52	11	116

Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas Di shelter Crosstabulation

Count

		x5					
		sangat puas	puas	cukup puas	kurang puas	tidak puas	Total
X1	Rp.15.000 - Rp.29.000	1	41	1	47	7	97
	> Rp.29.000	1	7	1	9	1	19
	Total	2	48	2	56	8	116

Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas Di dalam Bus Crosstabulation

Count

		x6					
		sangat puas	puas	cukup puas	kurang puas	tidak puas	Total
X1	Rp.15.000 - Rp.29.000	1	38	2	47	9	97
	> Rp.29.000	1	5	1	11	1	19
	Total	2	43	3	58	10	116

Loyalitas Pelanggan * Keramahan Staf Crosstabulation

Count

		x7					
		sangat ramah	ramah	cukup ramah	kurang ramah	tidak ramah	Total
X1	Rp.15.000 - Rp.29.000	1	47	2	42	5	97
	> Rp.29.000	1	14	1	2	1	19
	Total	2	61	3	44	6	116

Lampiran 7. Hasil Crostabulasi Pelanggan Yang Loyal Untuk Jenis Single Trip

Loyalitas Pelanggan * Pelayanan Dishelter Crosstabulation

			x3					
			sangat puas	puas	cukup puas	kurang puas	tidak puas	Total
x2	setiap hari	Count	1	1	1	4	1	8
		Expected Count	.3	2.0	.4	4.8	.6	8.0
	dua hari sekali	Count	1	15	2	40	4	62
		Expected Count	2.3	15.1	3.0	37.0	4.5	62.0
	setiap hari,kecuali hari libur	Count	1	4	1	5	1	12
		Expected Count	.4	2.9	.6	7.2	.9	12.0
	Total	Count	3	20	4	49	6	82
		Expected Count	3.0	20.0	4.0	49.0	6.0	82.0

Loyalitas Pelanggan * Pelayanan Didalam Bus Crosstabulation

Count

		x4					
		sangat puas	puas	cukup puas	kurang puas	tidak puas	Total
x2	setiap hari	1	1	1	4	1	8
	dua hari sekali	4	22	3	29	4	62
	setiap hari,kecuali hari libur	1	1	1	8	1	12
	Total	6	24	5	41	6	82

Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas Dishelter Crosstabulation

Count

		x5					
		sangat puas	puas	cukup puas	kurang puas	tidak puas	Total
x2	setiap hari	1	1	1	4	1	8
	dua hari sekali	1	23	6	28	4	62
	setiap hari,kecuali hari libur	1	5	3	2	1	12
	Total	3	29	10	34	6	82

Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas Didalam Bus Crosstabulation

Count

		x6					
		sangat puas	puas	cukup puas	kurang puas	tidak puas	Total
x2	setiap hari	1	1	1	3	2	8
	dua hari sekali	1	32	1	25	3	62
	setiap hari,kecuali hari libur	1	3	1	6	1	12
	Total	3	36	3	34	6	82

Loyalitas Pelanggan * Keramahan staf Crosstabulation

Count

		x7					
		sangat ramah	ramah	cukup ramah	kurang ramah	tidak ramah	Total
x2	setiap hari	1	1	1	4	1	8
	dua hari sekali	1	29	5	23	4	62
	setiap hari,kecuali hari libur	1	4	1	5	1	12
	Total	3	34	7	32	6	82

Lampiran 8.
Pemeriksaan Data Untuk Jenis Voucher Umum Dan Khusus

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
x1 * x3	129	100.0%	0	.0%	129	100.0%

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
x1 * x4	129	100.0%	0	.0%	129	100.0%

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
x1 * x5	129	100.0%	0	.0%	129	100.0%

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
x1 * x6	129	100.0%	0	.0%	129	100.0%

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
x1 * x7	129	100.0%	0	.0%	129	100.0%

Lampiran 9. Pemeriksaan Data Untuk Jenis Tiket Single Trip

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
x2 * x3	171	100.0%	0	.0%	171	100.0%

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
x2 * x4	171	100.0%	0	.0%	171	100.0%

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
x2 * x5	171	100.0%	0	.0%	171	100.0%

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
x2 * x6	171	100.0%	0	.0%	171	100.0%

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
x2 * x7	171	100.0%	0	.0%	171	100.0%

Lampiran 10

Pemeriksaan Data Pelanggan Yang Loyal Untuk jenis Voucher Umum & Khusus

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
X1 * x3	116	100.0%	0	.0%	116	100.0%

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
X1 * x4	116	100.0%	0	.0%	116	100.0%

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
X1 * x5	116	100.0%	0	.0%	116	100.0%

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
X1 * x6	116	100.0%	0	.0%	116	100.0%

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
X1 * x7	116	100.0%	0	.0%	116	100.0%

Lampiran 11

Pemeriksaan Data Pelanggan Yang Loyal Untuk jenis Single Trip

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
x2 * x3	82	100.0%	0	.0%	82	100.0%

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
x2 * x4	82	100.0%	0	.0%	82	100.0%

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
x2 * x5	82	100.0%	0	.0%	82	100.0%

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
x2 * x6	82	100.0%	0	.0%	82	100.0%

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
x2 * x7	82	100.0%	0	.0%	82	100.0%

Lampiran 12. Uji Independensi untuk jenis Tiket Single Trip

Uji Independensi Loyalitas Pelanggan * Pelayanan di shelter (x2*x3)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.446[a]	12	.664
Likelihood Ratio	9.289	12	.678
Linear-by-Linear Association	2.954	1	.086
N of Valid Cases	171		

a. 13 cells (65.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .33.

Uji Independensi Loyalitas Pelanggan * Pelayanan Didalam Bus (x2*x4)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.189[a]	12	.355
Likelihood Ratio	14.046	12	.298
Linear-by-Linear Association	.000	1	.986
N of Valid Cases	171		

a. 13 cells (65.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .28.

Uji Independensi Loyalitas Pelanggan * kelengkapan Fasilitas di shelter (x2*x5)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.522[a]	12	.485
Likelihood Ratio	10.549	12	.568
Linear-by-Linear Association	.153	1	.695
N of Valid Cases	171		

a. 11 cells (55.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .23.

Uji Independensi Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas Didalam Bus (x2*x6)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.153[a]	12	.291
Likelihood Ratio	12.462	12	.409
Linear-by-Linear Association	.002	1	.965
N of Valid Cases	171		

a. 14 cells (70.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .28.

Uji Independensi Loyalitas Pelanggan * Keramahan staf (x2*x7)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.502[a]	12	.334
Likelihood Ratio	11.711	12	.469
Linear-by-Linear Association	.252	1	.615
N of Valid Cases	171		

a. 13 cells (65.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .19.

Lampiran 13. Uji Independensi untuk Voucher Umum & Khusus

Uji Independensi Loyalitas Pelanggan * Pelayanan di shelter (x1*x3)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.671[a]	8	.684
Likelihood Ratio	5.131	8	.744
Linear-by-Linear Association	.036	1	.849
N of Valid Cases	129		

a. 8 cells (53.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .30.

Uji Independensi Loyalitas Pelanggan * Pelayanan Didalam Bus (x1*x4)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.526[a]	8	.384
Likelihood Ratio	7.161	8	.519
Linear-by-Linear Association	.127	1	.721
N of Valid Cases	129		

a. 8 cells (53.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .40.

Uji Independensi Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas di Shelter (x1*x5)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.076[a]	8	.529
Likelihood Ratio	5.949	8	.653
Linear-by-Linear Association	.253	1	.615
N of Valid Cases	129		

a. 8 cells (53.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .30.

Uji Independensi Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas Didalam Bus (x1*x6)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.155[a]	8	.630
Likelihood Ratio	5.384	8	.716
Linear-by-Linear Association	.525	1	.469
N of Valid Cases	129		

a. 9 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .30.

Uji Independensi Loyalitas Pelanggan * Keramahan staf (x1*x7)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.093[a]	8	.079
Likelihood Ratio	14.107	8	.079
Linear-by-Linear Association	5.544	1	.019
N of Valid Cases	129		

a. 9 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .30.

Lampiran 14.

Uji Independensi Pelanggan Yang Loyal Untuk Jenis Tiket Single Trip

Uji Independensi Loyalitas Pelanggan * Pelayanan di shelter (x2*x3)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.981[a]	8	.539
Likelihood Ratio	6.108	8	.635
Linear-by-Linear Association	1.043	1	.307
N of Valid Cases	82		

a. 12 cells (80.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .29.

Uji Independensi Loyalitas Pelanggan * Pelayanan Didalam Bus (x2*x4)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.725[a]	8	.678
Likelihood Ratio	6.315	8	.612
Linear-by-Linear Association	.826	1	.363
N of Valid Cases	82		

a. 12 cells (80.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .49.

Uji Independensi Loyalitas Pelanggan * kelengkapan Fasilitas di shelter (x2*x5)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.940[a]	8	.347
Likelihood Ratio	8.765	8	.363
Linear-by-Linear Association	1.951	1	.162
N of Valid Cases	82		

a. 12 cells (80.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .29.

Uji Independensi Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas Didalam Bus (x2*x6)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.101[a]	8	.079
Likelihood Ratio	12.338	8	.137
Linear-by-Linear Association	.022	1	.883
N of Valid Cases	82		

a. 12 cells (80.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .29.

Uji Independensi Loyalitas Pelanggan * Keramahan staf (x2*x7)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.232[a]	8	.621
Likelihood Ratio	6.089	8	.637
Linear-by-Linear Association	.048	1	.827
N of Valid Cases	82		

a. 12 cells (80.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .29.

Lampiran 15.

Uji Independensi Pelanggan Yang Loyal Untuk Voucher Umum & Khusus

Uji Independensi Loyalitas Pelanggan * Pelayanan di shelter (x1*x3)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.119[a]	4	.538
Likelihood Ratio	2.734	4	.603
Linear-by-Linear Association	2.192	1	.139
N of Valid Cases	116		

a. 5 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .33.

Uji Independensi Loyalitas Pelanggan * Pelayanan Didalam Bus (x1*x4)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.269[a]	4	.082
Likelihood Ratio	6.248	4	.181
Linear-by-Linear Association	1.491	1	.222
N of Valid Cases	116		

a. 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .49.

Uji Independensi Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas di Shelter (x1*x5)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.506[a]	4	.477
Likelihood Ratio	2.622	4	.623
Linear-by-Linear Association	.084	1	.772
N of Valid Cases	116		

a. 5 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .33.

Uji Independensi Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas Didalam Bus (x1*x6)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.569[a]	4	.467
Likelihood Ratio	3.101	4	.541
Linear-by-Linear Association	.044	1	.834
N of Valid Cases	116		

a. 5 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .33.

Uji Independensi Loyalitas Pelanggan * Keramahan staf (x1*x7)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.703[a]	4	.069
Likelihood Ratio	9.461	4	.051
Linear-by-Linear Association	5.884	1	.015
N of Valid Cases	116		

a. 5 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .33.

Lampiran 16
Hasil Krostabulasi gabungan sel Untuk Voucher Umum & Khusus

Loyalitas Pelanggan* pelayanan Dishelter Crosstabilation

			x3		
			sangat puas&puas	tidak puas	Total
x1	Rp.15.000-Rp.29.000	Count	36	61	97
		Expected Count	38.5	58.5	97.0
	>Rp.29.000	Count	10	9	19
		Expected Count	7.5	11.5	19.0
	Total	Count	46	70	116
		Expected Count	46.0	70.0	116.0

Loyalitas Pelanggan * Pelayanan Didalam Bus Crosstabulation

			x4		
			sangat puas&puas	tidak puas	Total
x1	Rp.15.000-Rp.29.000	Count	36	61	97
		Expected Count	36.8	60.2	97.0
	>Rp.29.000	Count	8	11	19
		Expected Count	7.2	11.8	19.0
	Total	Count	44	72	116
		Expected Count	44.0	72.0	116.0

Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas Dishelter Crosstabulation

			x5		
			sangat puas&puas	tidak puas	Total
x1	Rp.15.000-Rp.29.000	Count	42	55	97
		Expected Count	41.8	55.2	97.0
	>Rp.29.000	Count	8	11	19
		Expected Count	8.2	10.8	19.0
	Total	Count	50	66	116
		Expected Count	50.0	66.0	116.0

Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas Didalam Bus Crosstabulation

			x6		
			sangat puas&puas	tidak puas	Total
x1	Rp.15.000-Rp.29.000	Count	39	58	97
		Expected Count	37.6	59.4	97.0
	>Rp.29.000	Count	6	13	19
		Expected Count	7.4	11.6	19.0
	Total	Count	45	71	116
		Expected Count	45.0	71.0	116.0

Loyalitas Pelanggan * Keramahan staf Crosstabulation

			x7		
			sangat ramah&ramah	tidak ramah	Total
x1	Rp.15.000-Rp.29.000	Count	48	49	97
		Expected Count	52.7	44.3	97.0
	>Rp.29.000	Count	15	4	19
		Expected Count	10.3	8.7	19.0
	Total	Count	63	53	116
		Expected Count	63.0	53.0	116.0

Lampiran 17 UJi Independensi Gabungan untuk Voucher Umum& khusus

Uji Independensi Loyalitas Pelanggan * Pelayanan Di shelter

(X1*X3)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	1.599[a]	1	.206		
Continuity Correction[b]	1.016	1	.313		
Likelihood Ratio	1.568	1	.211		
Fisher's Exact Test				.305	.157
Linear-by-Linear Association	1.585	1	.208		
N of Valid Cases	116				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.53.

b. Computed only for a 2x2 table

Uji Independensi Loyalitas Pelanggan * Pelayanan Didalam Bus

(X1*X4)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.168[a]	1	.682		
Continuity Correction[b]	.023	1	.880		
Likelihood Ratio	.166	1	.683		
Fisher's Exact Test				.797	.434
Linear-by-Linear Association	.167	1	.683		
N of Valid Cases	116				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.21.

b. Computed only for a 2x2 table

Uji Independensi Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas Dishelter (X1*X5)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.009[a]	1	.923		
Continuity Correction[b]	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.009	1	.923		
Fisher's Exact Test				1.000	.565
Linear-by-Linear Association	.009	1	.924		
N of Valid Cases	116				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.19.

b. Computed only for a 2x2 table

Uji Independensi Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas Didalam Bus (X1*X6)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.498[a]	1	.480		
Continuity Correction[b]	.201	1	.654		
Likelihood Ratio	.509	1	.476		
Fisher's Exact Test				.609	.331
Linear-by-Linear Association	.494	1	.482		
N of Valid Cases	116				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.37.

b. Computed only for a 2x2 table

Uji Independensi Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas Didalam Bus (X1*X6)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5.558[a]	1	.018		
Continuity Correction[b]	4.434	1	.035		
Likelihood Ratio	5.930	1	.015		
Fisher's Exact Test				.023	.016
Linear-by-Linear Association	5.510	1	.019		
N of Valid Cases	116				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.68.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 18
Hasil Krostabulasi gabungan sel Untuk Jenis Tiket Single Trip

Loyalitas Pelanggan * Pelayanan Dishelter Crosstabulation

			x3		
			sangat puas&puas	tidak puas	Total
x2	setiap hari&setiap hari kecuali hari libur	Count	7	13	20
		Expected Count	5.6	14.4	20.0
	dua hari sekali	Count	16	46	62
		Expected Count	17.4	44.6	62.0
	Total	Count	23	59	82
		Expected Count	23.0	59.0	82.0

Loyalitas Pelanggan * Pelayanan Didalam bus Crosstabulation

			x4		
			sangat puas&puas	tidak puas	Total
x2	setiap hari&setiap hari kecuali hari libur	Count	4	16	20
		Expected Count	7.3	12.7	20.0
	dua hari sekali	Count	26	36	62
		Expected Count	22.7	39.3	62.0
	Total	Count	30	52	82
		Expected Count	30.0	52.0	82.0

Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas Dishelter Crosstabulation

			x5		
			sangat puas&puas	tidak puas	Total
x2	setiap hari&setiap hari kecuali hari libur	Count	8	12	20
		Expected Count	7.8	12.2	20.0
	dua hari sekali	Count	24	38	62
		Expected Count	24.2	37.8	62.0
	Total	Count	32	50	82
		Expected Count	32.0	50.0	82.0

Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas Didalam Bus Crosstabulation

			x6		
			sangat puas&puas	tidak puas	Total
x2	setiap hari&setiap hari kecuali hari libur	Count	6	14	20
		Expected Count	9.5	10.5	20.0
	dua hari sekali	Count	33	29	62
		Expected Count	29.5	32.5	62.0
	Total	Count	39	43	82
		Expected Count	39.0	43.0	82.0

Loyalitas Pelanggan * Keramahan staf Crosstabulation

			x7		
			sangat ramah&ramah	tidak ramah	Total
x2	setiap hari&setiap hari kecuali hari libur	Count	7	13	20
		Expected Count	9.0	11.0	20.0
	dua hari sekali	Count	30	32	62
		Expected Count	28.0	34.0	62.0
	Total	Count	37	45	82
		Expected Count	37.0	45.0	82.0

Lampiran 19

Uji Independensi Gabungan sel Untuk Jenis Tiket Single Trip

Uji independensi Loyalitas Pelanggan * Pelayanan Di shelter

(X2*X3)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.633[a]	1	.426		
Continuity Correction[b]	.260	1	.610		
Likelihood Ratio	.615	1	.433		
Fisher's Exact Test				.568	.300
Linear-by-Linear Association	.626	1	.429		
N of Valid Cases	82				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.61.

b. Computed only for a 2x2 table

Uji independensi Loyalitas Pelanggan * Pelayanan Didalam Bus

(X2*X4)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	3.136[a]	1	.077		
Continuity Correction[b]	2.262	1	.133		
Likelihood Ratio	3.354	1	.067		
Fisher's Exact Test				.109	.063
Linear-by-Linear Association	3.098	1	.078		
N of Valid Cases	82				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.32.

b. Computed only for a 2x2 table

Uji independensi Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas Di shelter

(X2*X5)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.011[a]	1	.918		
Continuity Correction[b]	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.011	1	.918		
Fisher's Exact Test				1.000	.560
Linear-by-Linear Association	.010	1	.919		
N of Valid Cases	82				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.80.

b. Computed only for a 2x2 table

Uji independensi Loyalitas Pelanggan * Kelengkapan Fasilitas Didalam Bus

(X2*X6)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	3.271[a]	1	.071		
Continuity Correction[b]	2.406	1	.121		
Likelihood Ratio	3.354	1	.067		
Fisher's Exact Test				.079	.059
Linear-by-Linear Association	3.231	1	.072		
N of Valid Cases	82				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.51.

b. Computed only for a 2x2 table

Uji independensi Loyalitas Pelanggan * Keramaha Staf

(X2*X7)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	1.094[a]	1	.295		
Continuity Correction[b]	.621	1	.431		
Likelihood Ratio	1.111	1	.292		
Fisher's Exact Test				.317	.216
Linear-by-Linear Association	1.081	1	.298		
N of Valid Cases	82				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9.02.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 20 krostabulasi Variabel Demografi Denga Variabel Kategorik

x1 * x3 * JK Crosstabulation

JK				x3		
				sangat puas&puas	tidak puas	Total
PEREMPUAN	x1	Rp.15.000-Rp.29.000	Count	19	41	60
			Expected Count	22.4	37.6	60.0
		>Rp.29.000	Count	6	1	7
			Expected Count	2.6	4.4	7.0
		Total	Count	25	42	67
			Expected Count	25.0	42.0	67.0
LAKI-LAKI	x1	Rp.15.000-Rp.29.000	Count	17	20	37
			Expected Count	15.9	21.1	37.0
		>Rp.29.000	Count	4	8	12
			Expected Count	5.1	6.9	12.0
		Total	Count	21	28	49
			Expected Count	21.0	28.0	49.0

Chi-Square Tests

JK		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
PEREMPUAN	Pearson Chi-Square	7.829[a]	1	.005		
	Continuity Correction[b]	5.689	1	.017		
	Likelihood Ratio	7.859	1	.005		
	Fisher's Exact Test				.009	.009
	Linear-by-Linear Association	7.712	1	.005		
	N of Valid Cases	67				
LAKI-LAKI	Pearson Chi-Square	.589[c]	1	.443		
	Continuity Correction[b]	.186	1	.666		
	Likelihood Ratio	.599	1	.439		
	Fisher's Exact Test				.517	.336
	Linear-by-Linear Association	.577	1	.448		
	N of Valid Cases	49				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.61.

b. Computed only for a 2x2 table

Chi-Square Tests

JK		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
PEREMPUAN	Pearson Chi-Square	7.829[a]	1	.005		
	Continuity Correction[b]	5.689	1	.017		
	Likelihood Ratio	7.859	1	.005		
	Fisher's Exact Test				.009	.009
	Linear-by-Linear Association	7.712	1	.005		
	N of Valid Cases	67				
LAKI-LAKI	Pearson Chi-Square	.589[c]	1	.443		
	Continuity Correction[b]	.186	1	.666		
	Likelihood Ratio	.599	1	.439		
	Fisher's Exact Test				.517	.336
	Linear-by-Linear Association	.577	1	.448		
	N of Valid Cases	49				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.61.

c. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.14.

Lampiran 21

x1 * x7 * PEKERJAAN Crosstabulation

PEKERJAAN				x7		
				sangat ramah&ramah	tidak ramah	Total
PELAJAR&MHS	x1	Rp.15.000-Rp.29.000	Count	32	39	71
			Expected Count	35.9	35.1	71.0
		>Rp.29.000	Count	9	1	10
			Expected Count	5.1	4.9	10.0
		Total	Count	41	40	81
			Expected Count	41.0	40.0	81.0
SWASTA,IBU RT,KARYAWAN&GURU	x1	Rp.15.000-Rp.29.000	Count	14	10	24
			Expected Count	14.5	9.5	24.0
		>Rp.29.000	Count	6	3	9
			Expected Count	5.5	3.5	9.0
		Total	Count	20	13	33
			Expected Count	20.0	13.0	33.0
5	x1	Rp.15.000-Rp.29.000	Count	2		2
			Expected Count	2.0		2.0
		Total	Count	2		2
			Expected Count	2.0		2.0

Chi-Square Tests

PEKERJAAN		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
PELAJAR&MHS	Pearson Chi-Square	7.079[a]	1	.008		
	Continuity Correction[b]	5.396	1	.020		
	Likelihood Ratio	8.040	1	.005		
	Fisher's Exact Test				.014	.008
	Linear-by-Linear Association	6.991	1	.008		
	N of Valid Cases	81				
SWASTA,IBU RT,KARYAWAN&GURU	Pearson Chi-Square	.190[c]	1	.663		
	Continuity Correction[b]	.001	1	.971		
	Likelihood Ratio	.193	1	.660		
	Fisher's Exact Test				1.000	.491
	Linear-by-Linear Association	.185	1	.667		
	N of Valid Cases	33				
5	Pearson Chi-Square	.[d]				
	N of Valid Cases	2				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.94.

b. Computed only for a 2x2 table

Chi-Square Tests

PEKERJAAN		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
PELAJAR&MHS	Pearson Chi-Square	7.079[a]	1	.008		
	Continuity Correction[b]	5.396	1	.020		
	Likelihood Ratio	8.040	1	.005		
	Fisher's Exact Test				.014	.008
	Linear-by-Linear Association	6.991	1	.008		
	N of Valid Cases	81				
SWASTA,IBU RT,KARYAWAN&GURU	Pearson Chi-Square	.190[c]	1	.663		
	Continuity Correction[b]	.001	1	.971		
	Likelihood Ratio	.193	1	.660		
	Fisher's Exact Test				1.000	.491
	Linear-by-Linear Association	.185	1	.667		
	N of Valid Cases	33				
5	Pearson Chi-Square	.[d]				
	N of Valid Cases	2				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.94.

b. Computed only for a 2x2 table

c. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.55.

Chi-Square Tests

PEKERJAAN		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
PELAJAR&MHS	Pearson Chi-Square	7.079[a]	1	.008		
	Continuity Correction[b]	5.396	1	.020		
	Likelihood Ratio	8.040	1	.005		
	Fisher's Exact Test				.014	.008
	Linear-by-Linear Association	6.991	1	.008		
	N of Valid Cases	81				
SWASTA,IBU RT,KARYAWAN&GURU	Pearson Chi-Square	.190[c]	1	.663		
	Continuity Correction[b]	.001	1	.971		
	Likelihood Ratio	.193	1	.660		
	Fisher's Exact Test				1.000	.491
	Linear-by-Linear Association	.185	1	.667		
	N of Valid Cases	33				
5	Pearson Chi-Square	.[d]				
	N of Valid Cases	2				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.94.

b. Computed only for a 2x2 table

d. No statistics are computed because x1 and x7 are constants.

LAMPIRAN 22 . Krostabulasi Variabel Demografi Dengan Variabel Kategorik

x1 * x7 * USIA Crosstabulation

USIA				x7		
				sangat ramah&ramah	tidak ramah	Total
12THN -24THN	x1	Rp.15.000-Rp.29.000	Count	33	36	69
			Expected Count	36.3	32.7	69.0
		>Rp.29.000	Count	8	1	9
			Expected Count	4.7	4.3	9.0
		Total	Count	41	37	78
			Expected Count	41.0	37.0	78.0
25THN-45THN	x1	Rp.15.000-Rp.29.000	Count	15	13	28
			Expected Count	16.2	11.8	28.0
		>Rp.29.000	Count	7	3	10
			Expected Count	5.8	4.2	10.0
		Total	Count	22	16	38
			Expected Count	22.0	16.0	38.0

Chi-Square Tests

USIA		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
12THN -24THN	Pearson Chi-Square	5.384[a]	1	.020		
	Continuity Correction[b]	3.863	1	.049		
	Likelihood Ratio	6.123	1	.013		
	Fisher's Exact Test				.031	.021
	Linear-by-Linear Association	5.315	1	.021		
	N of Valid Cases	78				
25THN-45THN	Pearson Chi-Square	.816[c]	1	.366		
	Continuity Correction[b]	.281	1	.596		
	Likelihood Ratio	.837	1	.360		
	Fisher's Exact Test				.469	.301
	Linear-by-Linear Association	.794	1	.373		
	N of Valid Cases	38				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.27.

b. Computed only for a 2x2 table

c. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.21.

Lampiran 23

Daftar Distribusi Chi-Square (χ^2)

v	α							
	0.,995	0,99	0,975	0,95	0,05	0,025	0,01	0,005
1	$0,0^4393$	$0,0^3157$	$0,0^3982$	$0,0^2393$	**3,841**	5,024	6,635	7,879
2	0,0100	0,0201	0,0506	0,103	5,991	7,378	9,210	10,897
3	0,0717	0,115	0,216	0,352	7,815	9,348	11,345	12,838
4	0,207	0,297	0,484	0,711	9,488	11,143	13,277	14,860
5	0,412	0,554	0,831	1,145	11,070	12,832	15,086	16,750
6	0,676	0,872	1,237	1,635	12,592	14,449	16,812	18,548
7	0,989	1,239	1,690	2,167	14,067	16,013	18,475	20,278
8	1,344	1,647	2,180	2,733	15,507	17,535	20,090	21,955
9	1,735	2,088	2,700	3,325	6,919	19,023	21,666	23,589
10	2,156	2,558	3,247	3,940	18,307	20,483	23,209	25,188
11	2,603	3,053	3,816	4,575	19,675	21,920	24,725	26,757
12	3,074	3,571	4,404	5,226	21,026	23,337	26,217	28,300
13	3,565	4,107	5,009	5,892	22,362	24,736	27,688	29,819
14	4,075	4,660	5,629	6,571	23,685	26,119	29,141	31,319
15	4,601	5,229	6,262	7,261	24,996	27,488	30,578	32,801
16	5,142	5,812	9,908	7,962	26,296	28,845	32,000	34,267
17	5,697	6,408	7,564	8,672	27,587	30,191	33,409	35,718
18	6,265	7,015	8,231	9,390	28,869	31,526	34,805	37,156
19	6,844	7,633	8,907	10,117	30,144	32,852	36,191	38,582
20	7,434	8,260	9,591	10,851	31,410	34,170	37,566	39,997
21	8,034	8,897	10,283	11,591	32,671	35,479	38,932	41,401
22	8,643	9,542	10,982	12,338	33,924	36,781	40,289	42,796
23	9,260	10,196	11,689	13,091	35,172	38,076	41,638	44,181
24	9,886	10,856	12,401	13,848	36,415	39,364	42,980	45,558
25	10,520	11,524	13,120	14,611	37,652	40,646	44,314	46,928
26	11,160	12,198	13,844	15,379	38,885	41,923	45,642	48,290
27	11,808	12,878	14,573	16,151	40,112	43,195	46,963	49,645
28	12,461	13,565	15,308	16,928	41,337	44,461	48,278	20,994
29	13,121	14,256	16,047	17,708	42,557	45,722	49,588	52,335
30	13,787	14,953	16,791	18,493	43,773	46,979	50,892	53,672