

**PENGARUH KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP LOYALITAS
PENUMPANG TAKSI DI PT DHAFIN TOUR & TRAVEL**

Tanggung Jawab Yuridis Kepada:

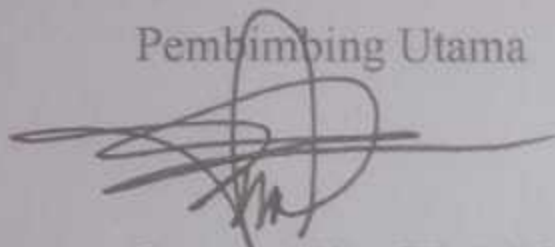
DWI JUMAWANSYAH
NIM. 181310244

Program Studi Manajemen

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus dalam Ujian
Skripsi/Komprehensif
Pada Tanggal: 12 Mei 2023**

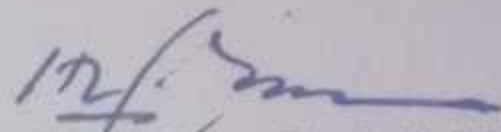
Majelis Penguji:

Pembimbing Utama



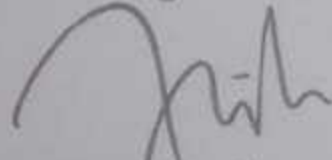
Samsuddin, SE, M.Si
NIDN. 1113117701

Penguji Utama



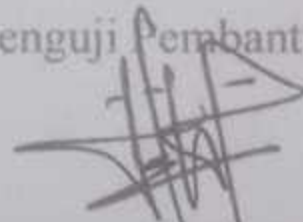
Dr. H. Helman Fachri, SE,
NIDN. 1107056101

Pembimbing Pembantu



Fita Kurniasari, SMB, MAB
NIDN. 1104079002

Penguji Pembantu




Sumiyati, SE, MM
NIDN. 1125117801

Pontianak, 12 Mei 2023

Disahkan Oleh:

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**
DHAKAN



Dedi Hariyanto, SE, MM
NIDN. 1113117702

**PENGARUH KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP LOYALITAS
PENUMPANG TAKSI DI PT DHAFIN TOUR & TRAVEL**

SKRIPSI

OLEH :

DWI JUMAWANSYAH

NIM 181310244



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
2023**

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya, sehingga penulis diberikan kemudahan dalam menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen PT Dhafin Tour & Travel”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan yang harus ditempuh oleh mahasiswa termasuk penulis dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Pontianak untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Doddy Irawan, ST, M.Eng., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak
2. Bapak Dedi Hariyanto, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Ibu Heni Safitri, SE., MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
4. Ibu Neni Triana M., SE.MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
5. Bapak Irfan Mahdi, SE. MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
6. Bapak Samsuddin, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Utama dalam penulisan skripsi ini.
7. Ibu Fita Kurnisari, SMB, MAB selaku Dosen Pembimbing Kedua dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen dan Tenaga Kependidikan Serta Seluruh Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak membekali dengan pengetahuan selama mengikuti

perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

9. Ibu Susila Wahyuni selaku pemilik PT Dhafin Tour & Travel telah mengizinkan dan memberikan berbagai informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.
10. Orang tua, keluarga, saudara-saudara yang telah memberikan doa, motivasi, bantuan dan kasih sayangnya kepada penulis.
11. Sahabat terdekat Dwi Lestari, Titis Nafisa dan dari IMM, FM-Aik, Ayahanda dan Ibunda yang ada di Muhammadiyah yang tiada hentinya memberikan rasa semangat dan motivasi yang tidak bisa penulis sampaikan lewat kata tersusun rapi pada tulisan ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat saya harapkan sehingga dapat menyempurnakan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pontianak, 1 Januari 2023

Penulis

Dwi Jumawansyah

NIM 181310244

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas penumpang taksi di PT Dhafin Tour & Travel. Penelitian ini menggunakan metode asosiatif. Sampel berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana, koefisien korelasi (r), koefisien determinasi (R^2), dan uji kelayakan model (Uji F)

Hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi linier sederhana: $\hat{Y} = 1,392 + 0,635X$. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,514. Nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara kepuasan dan loyalitas pelanggan taksi PT Dhafin Tour & Travel adalah cukup. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,264 hal ini berarti 26,4% ($1 \times 0,264 \times 100\%$) loyalitas konsumen dapat dijelaskan oleh kepuasan, Sedangkan sisanya sebesar 73,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Hasil uji kelayakan model (Uji F) sebesar F hitung 35,195 > F tabel 3,94 menunjukkan bahwa model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas konsumen yang menggunakan jasa PT Dhafin Tour & Travel yang dipengaruhi oleh kepuasan.

Kata Kunci: Kepuasan, Loyalitas Pelanggan.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan	10
C. Pembatasan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	11
F. Kerangka Pemikiran.....	12
G. Metode Penelitian	15
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pemasaran	25
B. Pengertian Jasa	26
C. Kepuasan Konsumen.....	28
D. Loyalitas Konsumen.....	30
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah Singkat PT Dhafin Tour & Travel.....	33
B. Struktur Organisasi.....	34
C. Aspek Pemasaran.....	37
D. Aspek Sumber Daya Manusia	39
E. Sistem Penggajian	40
F. Waktu/Jam Kerja Karyawan.....	40

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden.....	41
B. Uji Instrumen.....	46

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nama taksi yang Terdaftar di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Pontianak	4
Tabel 1.2	Data Jumlah Armada.....	7
Tabel 1.3	Jumlah Pendapatan, Pengeluaran, dan Laba.....	8
Tabel 1.4	Skala Likert.....	19
Tabel 1.5	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	22
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	41
Tabel 4.2	Usia Responden.....	42
Tabel 4.3	Pendidikan Responden.....	43
Tabel 4.4	Jumlah Penghasilan.....	44
Tabel 4.5	Jumlah Tanggungan.....	45
Tabel 4.6	Status Perkawinan.....	45
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (X).....	46
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen (Y)	47
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (X).....	48
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen (Y).....	49
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas.....	50
Tabel 4.12	Hasil Regresi Linier Sederhana.....	51
Tabel 4.13	Hasil Koefisien Korelasi (R).....	52
Tabel 4.14	Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F).....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 3.1	Struktur organisasi.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	57
Lampiran 2	Data Responden PT Dhafin Tour & Travel.....	62
Lampiran 3	Tabulasi Variabel Kepuasan Konsumen (X)	71
Lampiran 4	Tabulasi Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	75
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (X).....	79
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	83
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (X).....	85
Lampiran 8	Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen (Y).....	86
Lampiran 9	Hasil Uji Normalitas Instrumen.....	87
Lampiran 10	Hasil Perhitungan Regresi Sederhana	88
Lampiran 11	Hasil Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	89
Lampiran 12	Hasil Uji Kelayakan Model.....	90
Lampiran 13	Laporan Laba/Rugi.....	90

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini persaingan didalam dunia bisnis semakin bertambah ketat dan banyak inovasi, para pelaku bisnis harus mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan keinginan pelanggannya dan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran yang tepat agar dapat menciptakan kepuasan terhadap konsumen. Kepuasan konsumen adalah suatu tingkat di mana kebutuhan, keinginan dan harapan dari konsumen dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian jasa ulang atau kesetiaan yang berlanjut.

Jasa transportasi dalam perkembangan sejarahnya mengalami perubahan bentuk di bidang teknologi yang dipakai. Persaingan antar jasa transportasi lebih banyak berdasarkan pada bentuk teknologi yang lebih maju dan efisien bagi pengguna jasa itu. Teknologi mengantarkan manusia pada suatu kemudahan dan efisiensi, khususnya waktu dan tenaga, sehingga dalam konteks jasa transportasi, teknologi ini sangat memengaruhi pola pelayanan yang ada. Jadi, jasa transportasi adalah bidang usaha yang menyediakan jasa pengangkutan atau pemindahan barang dan/atau manusia dengan jarak serta transportasi yang digunakan. Jasa transportasi darat ini biasanya jasa transportasi yang menawarkan layanan angkutan umum di wilayah darat, seperti taksi.

Seperti saat ini, inovasi bisnis tidak hanya menawarkan produk saja semakin modernnya zaman pelaku bisnis semakin inovatif mengembangkan ide nya. Jasa transportasi memiliki pelayanan yang cepat dari segi komunikasi untuk pemesanan, sehingga masyarakat lebih memilih jasa tersebut karena cukup mudah dan cepat. Seperti usaha jasa yang saat ini ada di masyarakat sehingga menimbulkan kebutuhan terhadap transportasi itu sangat tinggi, ini terlihat banyaknya *travel* yang ada di Kota Pontianak salah satunya adalah angkutan taksi.

Saat ini industri jasa transportasi semakin berkembang di Pontianak. PT Dhafin Tour & Travel merupakan salah satu badan usaha yang mengkonsentrasikan bidang usahanya di sektor industri jasa transportasi taksi dan pengiriman paket barang. Dalam penelitian ini penulis hanya membahas tentang transportasi taksinya saja.

Tabel 1.1
Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Daftar Nama Angkutan (Perusahaan Taksi) Yang Terdaftar
Di Kota Pontianak
Tahun 2022

No	Nama Perusahaan	Alamat
1	Borneo Trans Utama Perkasa	Jalan Haji Rais A Rahman Komplek Hasia Permai
2	Kapuas Maju Abadi	Jalan Tanjung Raya II ruko No. 2 RT 005, RW 004
3	Frico Prima Kalbar	Jalan Purnama Gg. Perintis 4 Komplek Griya Purnama A3B
4	Ibra Sejahtera Konstruksi	Jalan Kebangkitan Nasional Komplek Khatulistiwa City Jalur I
5	Wifina Prima Jaya	Jalan Bintangor Dalam No. 61-62
6	Sasuka Online Indonesia	Jalan Merdeka Barat Gg. Merak No. 1

Tabel 1.1
(LANJUTAN)

7	RN Sejahtera	Jalan Kebangkitan Nasional Komplek Khatulistiwa City Jalur I
8	Rajawali Harapan Jaya	Jalan Karet Komplek Surya Kencana I Blok G No. 5
9	Ranafasa Jaya Barokah	Kota Baru Pontianak Selatan Kota Pontianak
10	Berkah Jasa Mandiri Nusantara	Jalan Khatulistiwa
11	Trans Cahaya Indonesia	Jalan Haji Rais A Rahman No. 17 004/015
12	Sinar Timur Utama Raya	Jalan Karya Baru No. 60H
13	Jaya Abadi Pratama	Jalan Dr. Wahidin S, Gg. Sepakat 2, Komplek Sepakat Griya A. 12
14	Cahaya Bumi Khatulistiwa	Jalan Parit Haji Husin 2 Komplek Alek Griya 3
15	Laras Tri Jaya	Jalan Perdana Komplek Bali Agung II K 5
16	Ariatek Estetika Express	Jalan Wonobaru Gg. Madyosari 3 No. 22
17	Kencana Borneo Unggul	Jalan Doktor Setia Budi No. 26
18	Fitra Qirani	Jalan Gusti Hamzah Gg. Pancasila 3 No. 22
19	Harapan Jaya	Jalan Siam No. 214
20	Multi Wijaya Grup	Jalan Danau Sentarum Gg. Bersama
21	Borneo Era Cemerlang	Jalan Teuku Umar Komplek Pontianak Mall AA/43A
22	Atlantik Jaya Lestari	Jalan Perdana Komplek Bali Agung II K 5
23	Satria Niaga	Jalan Bina Jaya Gg. Damai 4
24	Reguna	Jalan Suka Mulya Gg. Sukma No. 58

Tabel 1.1
(LANJUTAN)

25	Merriany	Jalan Irian No. 26
26	Golden Borneo	Jalan Tanjungpura Gg. Kedah No. 58
27	Adau Kapuas	Jalan Pemda Komplek Bumi Citra Saigon Blok C. 21
28	Mitra Trans Java	Jalan Parit Haji Husin 2 Gg. Karya 6 No. 7
29	Adian Teknik Natama	Jalan Tanjung Raya II Komplek Royal Mansion No. 1
30	AR Consultant	Jalan Putri Dara Nante

Sumber: Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak, Tahun 2022.

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa terdapat 30 perusahaan taksi yang terdaftar di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Pontianak. Oleh karena itu, PT Dhafin Tour & Travel harus memiliki inovasi-inovasi baru layanannya agar mampu bersaing dengan pesaingnya. Seperti usaha jasa yang di tawarkan oleh PT Dhafin Tour & Travel dimana perusahaan ini menawarkan jasa transportasi antar kota di Kalimantan Barat. Pelanggan akan mencari perbandingan yang mereka inginkan untuk melihat kualitas jasa yang diberikan oleh kompetitor.

PT Dhafin Tour & Travel tidak terdaftar di *Online Single Submission* (OSS) merupakan perizinan online terpadu yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Sehingga membuat PT Dhafin Tour & Travel tidak terdata di Dinas Penanaman Modal Kota Pontianak. Akan tetapi PT Dhafin Tour & Travel tetap mempunyai tanda daftar perusahaan Perseroan Terbatas (PT) dengan

nomor TDP 14.03.1.52.0489. PT Dhafin Tour & Travel didirikan pada tanggal 28 Desember 2008 dimulai dengan hanya sebuah kantor kecil dan dua buah armada saja, yang beralamat di Jalan Abdurahman Saleh, Komplek Taman Permata Indah No. 1A Pontianak.

PT Dhafin Tour & Travel itu sendiri adalah perusahaan yang memasarkan jasa taksi keluar kota di Pontianak. Perusahaan taksi di Pontianak berkembang pesat dengan banyaknya perusahaan taksi membuat semakin tinggi persaingan salah satunya adalah PT Dhafin Tour & Travel yang merupakan sebuah perusahaan perintis jasa angkutan penumpang dengan trayek Pontianak-Singkawang-Pemangkat-Sambas. Seiring perjalanannya, PT Dhafin Tour & Travel selalu menjadi pelopor dalam mengubah industri taksi di Kota Pontianak.

Berikut ini merupakan harga tiket yang ditawarkan oleh PT Dhafin Tour & Travel adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2
PT. Dhafin Tour & Travel
Harga Tiket Berdasarkan Trayek
Tahun 2020-2022

No.	Trayek	Harga/orang
1.	Pontianak – Sambas	Rp. 150.000
2.	Pontianak – Pemangkat	Rp. 120.000
3.	Pontianak – Singkawang	Rp. 110.000

Sumber: PT Dhafin Tour & Travel 2022

Tabel 1.2 memperlihatkan harga tiket taksi PT Dhafin Tour & Travel. PT Dhafin Tour & Travel juga menyediakan saluran komunikasi yang mudah dihubungi untuk mempermudah akses pelanggan dalam pemesanan tiket. Fasilitas operator ini berguna untuk menerima pemesanan taksi melalui telepon atau via wa. Setelah itu pelanggan dijemput dirumahnya. Pelanggan dijemput dengan kendaraan

yang sudah dipesan oleh pelanggan dan di dalam mobil penumpang disediakan 1 botol air mineral. Berikut ini tabel jadwal keberangkatan taksi PT Dhafin Tour & Travel sebagai berikut:

Tabel 1.3
PT Dhafin Tour & Travel
Jadwal Keberangkatan

No	Jam Keberangkatan	Trayek
1	03.00 pagi	PTK-SKW-PMKT-SBS
2	07.00 pagi	PTK-SKW-PMKT-SBS
3	09.00 pagi	PTK-SKW-PMKT-SBS
4	11.00 siang	PTK-SKW-PMKT-SBS
5	13.00 siang	PTK-SKW-PMKT-SBS
6	15.00 sore	PTK-SKW-PMKT-SBS
7	17.00 sore	PTK-SKW-PMKT-SBS
8	19.00 malam	PTK-SKW-PMKT-SBS

Sumber: PT Dhafin Tour & Travel 2022

Berdasarkan tabel 1.3 diketahui bahwa jadwal keberangkatan taksi PT Dhafin Tour & Travel dari jam 03.00 pagi – 19.00 malam. Berikut ini merupakan jumlah mobil dan merek mobil yang digunakan PT Dhafin Tour & Travel disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1.4
PT Dhafin Tour & Travel
Jumlah Armada
Tahun 2020-2022

Merek	Jumlah Armada (Unit)		
	2020	2021	2022
Avanza	8	8	9
Inova	7	7	8
Total	15	15	17

Sumber: PT Dhafin Tour & Travel 2022

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat diketahui bahwa jumlah armada setiap tahunnya mengalami peningkatan. Pada Tahun 2020 dan 2021 PT Dhafin Tour & Travel berjumlah 15 unit, sedangkan pada tahun 2022 PT Dhafin Tour & Travel mengalami peningkatan berjumlah 17 unit. PT Dhafin Tour & Travel juga mempunyai laporan keuangan pada tahun 2020-2022, berikut laporan keuangannya di tabel 1.5

Tabel 1.5
PT Dhafin Tour & Travel
Jumlah Pendapatan, Pengeluaran, dan Laba
Tahun 2020-2022

No	Tahun	Pendapatan (Rp)	Pengeluaran (Rp)	Labarugi (Rp)	Persentase (%)
1	2020	229.180.000	96.235.350	132.944.650	-
2	2021	240.500.000	96.425.430	144.074.570	4,93%
3	2022	264.500.000	96.580.430	167.919.430	9,97%

Sumber: PT Dhafin Tour & Travel 2022

Dari Tabel 1.5, dapat dilihat bahwa pada tahun 2020 jumlah pendapatan sebesar Rp. 229.180.000 sedangkan pada tahun 2021 jumlah pendapatan sebesar Rp. 240.500.000 sehingga mengalami penurunan persentase sebesar 4,93% dari tahun 2020. Dan pada tahun 2022 jumlah pendapatan sebesar Rp. 264.500.000 sehingga mengalami peningkatan persentase sebesar 9,97% dari tahun 2021.

PT Dhafin Tour & Travel berusaha memberikan kepuasan pelanggan yang terbaik terhadap pelanggan. Adapun upaya lain yang dilakukan untuk kenyamanan dan keselamatan PT Dhafin Tour & Travel memberikan pelayanan yang ramah dan jujur dalam harga taksi. PT Dhafin Tour & Travel dalam menjalankan usahanya memperhatikan pelayanan yang baik kepada pelanggan yang akan memberikan *image* atau citra yang baik bahwa perusahaan menghargai keberadaan pelanggan,

di samping itu perusahaan memperhatikan faktor kenyamanan yang menunjang kecepatan, kelancaran, dan tarif yang memadai.

PT Dhafin Tour & Travel dalam menjalankan usahanya terkadang mendapat keluhan dari pelanggan baik itu dari segi kepuasan pelanggan maupun pelayanan dari pihak PT Dhafin Tour & Travel. Jika terjadi ketidakpuasan konsumen seperti ketidaknyamanan pelanggan dalam perjalanan maka pihak PT Dhafin Tour & Travel akan lebih memperhatikan kenyamanan konsumen dalam menggunakan jasa PT Dhafin Tour & Travel.

Hal ini menggambarkan kualitas pelayanan yang menjadi penentuan dan penilaian dari penerima jasa terhadap kepuasan pelanggan yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, searah dengan perkembangan dunia usaha yang semakin pesat dewasa ini menyebabkan PT Dhafin Tour & Travel harus menghadapi persaingan yang ketat. PT Dhafin Tour & Travel pada umumnya menginginkan pelanggan yang dimilikinya dapat dipertahankan, agar PT Dhafin Tour & Travel tetap berdiri ditengah persaingan perusahaan lainnya. Untuk mewujudkan hal itu bukanlah sesuatu yang mudah karena persaingan usaha saat ini semakin ketat mengingat adanya perubahan-perubahan yang cepat dapat terjadi setiap saat seperti perubahan pada diri pelanggan, pesaing maupun perubahan kondisi secara luas.

Dari hasil observasi yang dilakukan, penulis tertarik meneliti di PT Dhafin Tour & Travel berdasarkan data yang diberikan oleh PT Dhafin Tour & Travel dalam tiga tahun terakhir jumlah armada tahun 2019 sebanyak 13 armada dengan persentase pendapatan menurun sebesar 47,4%, sedangkan tahun 2020-2021

jumlah armada meningkat sebanyak 15 armada dengan persentase naik laba hingga 4,93%. Dengan latar belakang tersebut penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Kepuasan Penumpang Terhadap Loyalitas Penumpang Taksi di PT Dhafin Tour & Travel”***.

B. Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah “Apakah Kepuasan Penumpang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Penumpang Taksi di PT Dhafin Tour & Travel”?

C. Pembatasan Masalah

Agar pembahasan masalah lebih jelas dan terarah, maka penulis membatasi kepuasan menggunakan 5 (lima) indikator kepuasan yang meliputi:

1. Reliabilitas (*reliability*)
2. Daya tanggap (*responsiveness*)
3. Jaminan (*assurance*)
4. Empati (*emphaty*)
5. Bukti Fisik (*tangibles*)

Penulis juga membatasi loyalitas dengan menggunakan 3 (tiga) indikator yang meliputi:

1. Melakukan pembelian ulang secara teratur (*Repeat buyer*)
2. Merekomendasikan pada orang lain (*Recommended to other*)
3. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*Demonstrates immunity to the full of competitions*)

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kepuasan Penumpang Terhadap Loyalitas Penumpang Taksi di PT Dhafin Tour & Travel.

E. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan, diharapkan penulisan ini dapat bermanfaat bagi :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan sarana dalam mengaplikasikan berbagai teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan yang diterapkan ke dalam suatu penelitian ilmiah di bidang pemasaran.

2. Bagi PT Dhafin Tour & Travel

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap loyalitas dalam menggunakan jasa taksi.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dalam melakukan penelitian dan diharapkan dapat menjadi bahan masukan mahasiswa dalam melakukan pengembangan penelitian ini.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Kotler dan Keller (2008:138): “kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersiapkan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka”.

Dimensi kualitas jasa/pelayanan menurut Tjiptono (2014:282) sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*reliability*)
Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Daya Tanggap (*responsiveness*)
Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*)
Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
4. Empati (*emphaty*)
Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti Fisik (*tangibles*)
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Menurut Sheth dan Mittal dalam Tjiptono (2014:393): Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.

Menurut Griffin dalam Suryati (2015:100) pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Melakukan pembelian ulang secara teratur (*repeat buyer*)
Pelanggan membeli kembali produk yang sama yang ditawarkan oleh perusahaan.
2. Melakukan pembelian antar lini produk dan jasa (*purchase across product and service lines*)
Pelanggan melakukan pembelian antar lini produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan.
3. Merekomendasikan kepada orang lain (*recommended to other*)
Pelanggan merekomendasikan kepada orang lain tentang produk yang ditawarkan perusahaan.
4. Menunjukkan kekebalan dari daya Tarik produk sejenis dari pesaing (*demonstrates immunity to the full competition*)
Pelanggan tidak akan tertarik terhadap tawaran produk sejenis yang dihasilkan pesaing.

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam penelitian ini antara lain:

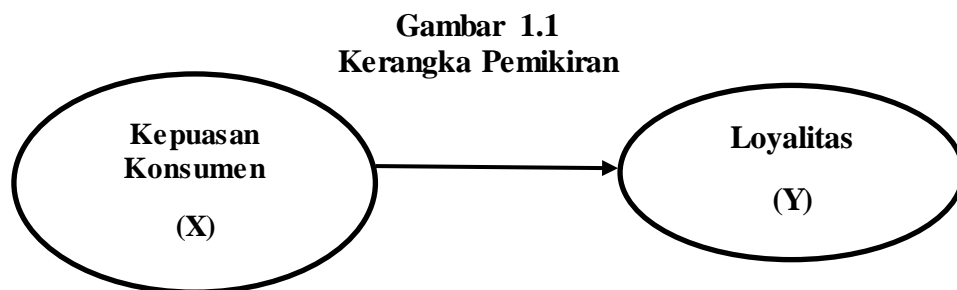
1. Penelitian yang dilakukan oleh Safitri, dkk (2019) yang berjudul “Pengukuran Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Taksi Resmi

Bandar Udara Juanda Surabaya”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Bayuningrat, dkk (2013) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Transportasi Taksi New Atlas Kota Semarang”. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mayoritas pelanggan pengguna jasa New Atlas Taksi Kota Semarang memiliki tingkat kepuasan dalam kategori yang tinggi. Berdasarkan kategori data loyalitas pelanggan diketahui bahwa mayoritas pelanggan jasa New Atlas Taksi Kota Semarang memiliki tingkat loyalitas dalam kategori yang tinggi.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Aridara dan Tri (2019) yang berjudul “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi New Atlas Di Kota Semarang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya harga yang ditetapkan akan memberikan dampak pada keterkaitan konsumen dalam menggunakan jasa Taksi New Atlas.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Oki (2010) bahwa ada pengaruh antara brand image dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan ada pengaruh antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen, tetapi tidak ada pengaruh antara brand image dan kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen. Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan perusahaan mempertahankan dan meningkatkan brand image dan kualitas layanannya agar kepuasan dan loyalitas konsumennya tetap terjaga.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Kurniasari dan Maulini yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Unit Toko/UKM Mart Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Kantor Gubernur Kalimantan Barat”. Hasil penelitian Menunjukkan bahwa pelanggan merasa kurang puas dengan kinerja yang diberikan oleh UKM Mart.
6. Penelitian ini dilakukan oleh Samsuddin, Nur Hikmah, Neni Triana M yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Meminjam pada Koperasi Mekar Kecamatan Tebas”. Hasil Penelitian ini bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas yang dipengaruhi kepuasan anggota Koperasi Mekar Kecamatan Tebas.

Adapun kerangka konsep dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode asosiatif. Menurut Siregar (2019:15): “Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan

penelitian ini, maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala dalam penelitian”.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Menurut Siregar (2019:37): “Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh penelitian langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan”. Data primer secara khusus dikumpulkan peneliti untuk menjawab pertanyaan atau riset penelitian. Data primer lebih mencerminkan kebenaran yang dilihat.

Adapun cara mendapatkan data primer yaitu sebagai berikut:

1) Observasi

Menurut Sugiyono (2017:229): “Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

2) Wawancara

Menurut Siregar (2019:40): “Wawancara adalah proses memperoleh keterangan atau data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antar pewawancara dan responden dengan

menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara”. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

Disini penulis melakukan wawancara langsung kepada pihak dan konsumen PT Dhafin Tour & Travel untuk memperoleh informasi seperti sejarah berdirinya perusahaan, fasilitas yang ada, serta memperoleh data yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

3) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017:142) “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab”. Dimana yang menjadi responden adalah pelanggan jasa taksi di PT Dhafin Tour & Travel.

b. Data Sekunder

Pengertian data sekunder menurut Siregar (2019:37): “Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya”. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini antara lain adalah data yang diperoleh dari pihak taksi di PT Dhafin Tour & Travel meliputi data harga tiket, jumlah armada, dan jumlah pendapatan.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80) Populasi adalah: “Wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan taksi di PT Dhafin Tour & Travel.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81) “Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Pada penelitian ini, jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka untuk menentukan sampel digunakan rumus Purba (1997) dalam Sujarweni (2015:155), yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4 (Moe)^2}$$

Di mana:

N = jumlah sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% = 1,96

Moe = *Margin Of Error Max*, yaitu tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau yang diinginkan.

Dengan menggunakan *margin or error max* sebesar 10%

Maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebesar:

$$N = 1,9/4 (0,10)^2$$

$$N = 96$$

Berdasarkan perhitungan diperoleh jumlah sampel minimal yang harus dipenuhi sebanyak 96 responden. Tetapi penulis membulatkan jumlah sampel menjadi 100 responden, untuk mempermudah perhitungan sampel dalam penelitian ini. Tujuan dari pengambilan sampel ini adalah untuk memperoleh keterangan mengenai objeknya hanya dengan mengamati sebagian dari populasi. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan metode *Sampling Purposive*. Menurut Sugiyono (2017:85) “*Sampling Purposive* adalah teknik penentuan dengan pertimbangan tertentu”. Kriteria penentuan sampel dalam penelitian ini adalah:

- 1) Usia responden minimal 18 tahun.
- 2) Responden minimal 2 kali sudah pernah menggunakan jasa PT Dhafin Tour & Travel.

4. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:38): “Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala suatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu:

a. Variabel bebas (*independent variable*)

Menurut Sugiyono (2017:39) : “Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat)”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan yang diberi *symbol* X.

b. Variabel terikat (*dependent variable*)

Menurut Sugiyono (2017:39) : “variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Variabel terikat ini adalah loyalitas pelanggan yang diberi *symbol* Y.

5. Skala Pengukuran

Pengukuran variabel dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Menurut Siregar (2019:50): “Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu”. Skala Likert digunakan untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan atau pertanyaan yang diajukan, dengan melihat jawaban dari responden melalui kuesioner yang disebar, kemudian dikelompokkan menurut jenisnya masing-masing. Skala ini diberi bobot secara kuantitatif yang berguna untuk dipakai dalam perhitungan yaitu:

Tabel 1.5
Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Siregar (2019:50)

6. Teknik Analisis Data

a. Uji Instrumen

1.) Uji Validitas

Menurut Siregar (2019:75): “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*). Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana kecepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukuran yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Validitas dikatakan valid apabila nilai korelasi di atas 0,195 (5%). Untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan ketentuan sebagai berikut:

- a.) Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi terhadap skor total (dinyatakan valid).

b.) Jika r hitung $<$ r tabel, maka item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

Untuk mengukur valid atau tidak pada kuesioner penulis dalam menggunakan SPSS 17 *for windows*.

2.) Reliabilitas

Menurut Siregar (2019:87): “Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama pula”. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat *Cronbach Alpha*. Menurut Siregar (2019:90) “Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas $>$ 0,60”.

b. Uji Normalitas

Menurut Siregar (2019:153): “Tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak”. Teknik uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Kolmogorov-Smirnov. Apabila nilai probabilitas \geq 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai probabilitas $<$ 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi tidak normal sehingga tidak lolos uji normalitas.

c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Siregar (2019:379): “Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variable bebas (*independent*) dan satu variable tak

bebas (*dependent*)". Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi hubungan atau pengaruh antara variabel bebas yaitu kepuasan konsumen (X) dengan variabel terikat yaitu loyalitas konsumen (Y). Rumus yang digunakan adalah Siregar (2019:379):

$$Y = a + b.X$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat

X = Variabel Bebas

a dan b = Konstanta

d. Koefisien Korelasi Sederhana (R)

Menurut Siregar (2019:337): "Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan dari kedua variabel. Koefisien korelasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara variabel Kepuasan Pelanggan (X) dan Loyalitas Pelanggan (Y)". Teknik yang digunakan untuk mencari koefisien korelasi dalam penelitian ini adalah *Pearson Product Moment*.

Untuk menginterpretasikan nilai korelasi menggunakan pedoman yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Table 1.6
Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan

Nilai Korelasi (r)	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Siregar (2019:337)

e. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Siregar (2019:338): “Koefisien Determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh variabel X (bebas) terhadap variabel Y (terikat)”.

Rumus :

$$KD = (r)^2 \times 100\%$$

f. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Menurut Amalia, dkk (2018:159): “Uji F dan *Goodness of Fit Test* adalah pengujian kelayakan model. Model yang layak adalah model yang dapat digunakan untuk mengestimasi populasi”. Model ini dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk melakukan prediksi pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan PT Dhafin Tour & Travel. Pengujian tersebut dilakukan dimana jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak atau model regresi sederhana tersebut dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan.

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menentukan hipotesis

H_0 = Model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas penumpang yang dipengaruhi oleh kepuasan penumpang taksi di PT Dhafin Tour & Travel.

H_a = Model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas penumpang yang dipengaruhi oleh kepuasan penumpang taksi di PT Dhafin Tour & Travel.

2. Menentukan kriteria F tabel dengan kriteria : $\alpha = 0,05$ (5%) dan derajat kebebasan (df) n-2.

Menentukan kriteria keputusan: Jika F hitung $>$ F tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, jika F hitung $<$ tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Responden pada penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin perempuan, berumur 19 – 24 tahun, berpendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas (SMA), bekerja sebagai karyawan swasta, memiliki pendapatan 0 – Rp. 999.999, jumlah tanggungan 3-4 jumlah tanggungan, dan sebagian besar belum menikah.
2. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan persamaan $\hat{Y} = 1,392 + 0,635X$.
3. Koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,514. Nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara kepuasan dan loyalitas mempunyai hubungan positif. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan mempunyai hubungan yang cukup terhadap loyalitas konsumen yang menggunakan jasa PT Dhafin Tour & Travel.
4. Koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,264. Hal ini berarti bahwa 26,4% loyalitas konsumen dapat dijelaskan oleh kepuasan, sedangkan sisanya sebesar 73,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.
5. Hasil uji kelayakan model (Uji F) menunjukkan bahwa nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel ($35,195 > 3,94$). Dengan demikian dapat simpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya model regresi

linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas konsumen yang menggunakan jasa PT Dhafin Tour & Travel yang dipengaruhi oleh kepuasan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan beberapa saran kepada perusahaan sebagai berikut:

1. Karyawan/sopir perusahaan harus lebih cepat dalam memberikan pelayanan, selalu memberitahukan kesetiap pelanggan bahwa perjalanan anda akan aman dan ada asuransi bagi setiap penumpang.
2. Karyawan/sopir perusahaan harus lebih responsif dalam mengatasi setiap keluhan penumpang, menanggapi setiap permasalahan yang timbul ketika konsumen menggunakan layanan, lebih sigap lagi dalam menangani keluhan pelanggan dan selalu mengutamakan kepentingan pelanggan.
3. Karyawan/sopir perusahaan harus mampu menimbulkan rasa percaya dan keyakinan penumpang dengan memberikan jaminan bahwa mereka akan dilayani dengan baik mulai dari awal hingga selesainya pelayanan, sehingga tidak akan rugi menggunakan jasa perusahaan.
4. Karyawan/sopir perusahaan harus lebih berempati kepada semua pelanggan yang menggunakan jasa tersebut, menjemput pelanggan sesuai waktu yang sudah ditentukan, tanpa membeda-bedakan pelanggan dan memperlakukan pelanggan tanpa memandang status sosial atau fisik.

5. Perusahaan harus selalu memperhatikan fasilitas fisik yang ada dengan cara menjaga kebersihan dan kerapian ruang kantor, penampilan karyawan yang rapi, cara berkomunikasi yang baik, ramah dan sopan santun serta harus meningkatkan fasilitas teknologi yang canggih untuk mempermudah dalam hal pelayanan.
6. Dalam setiap perjalanan kendaraan yang disediakan harus dalam keadaan bersih untuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan, dan fasilitas didalam mobil harus selalu disediakan baik itu tissue, air mineral dan lain-lain.
7. Perusahaan harus memperhatikan surat izin perusahaannya jangan sampai surat izin usaha sudah mati, surat izin usaha harus diperpanjang oleh perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: ALFABETA, cv.
- Azizah Yulia Safitri, Berto Mulia Wibawa, Dan Dewie Saktia Ardiantono. *Pengukuran Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Taxi Resmi Bandar Udara Juanda Surabaya*. *Analitika: Jurnal Sains Dan Seni ITS Vol. 8, No. 1 (2019)*, 2337-3520.
- Gani, Irwan dan Amalia Siti. 2018. *Alat Analisis Data* Edisi Revisi. Cetakan Kedua. Andi, Yogyakarta.
- Kurniasari, Maulini. **Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Unit Toko atau UKM Mart Koperasi Pegawai Negeri atau KPN Kantor Gubernur Kalimantan Barat**. *Jurnal Manajemen Motivasi, Vol. 13 No. 2 (2017)*.
- Kotler, Philip. dan Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Luqmananda Bayuningrat, Handoyo, Dan Widayanto. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Transportasi Taxi New Atlas Kota Semarang*. *Diponegoro Journal Of Social And Politic Tahun 2013, Hal. 1-11*.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: ALFABETA, cv.
- Samsuddin, Nur Hikmah, Neni Triana M. **Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Meminjam pada Koperasi Mekar Kecamatan Tebas**. *Jurnal Produktivitas, Vol. 6 No. 1 (2019)*.
- Siregar, Syofan. 2019. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bumi Aksara, Bandung.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Pustakabarupress. Yogyakarta.
- Suryati, Lili. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*, Cv. Andi Offset, Yogyakarta.

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

A. Kata Pengantar

Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul ‘Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Penumpang Taksi di PT Dhafin Tour & Travel’, saya mohon dengan segala kerendahan hati kepada Bapak/Ibu/Sdr/I untuk meluangkan waktu membantu saya mengisi daftar pertanyaan (kuesioner) yang diajukan dengan sebenar-benarnya.

Penyusunan skripsi ini digunakan untuk memenuhi syarat yang telah ditentukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak. Atas bantuannya dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

B. Identitas Peneliti

Nama : Dwi Jumawansyah
Nim : 181310244
Program Studi : Manajemen
Universitas : Universitas Muhammadiyah Pontianak

C. Petunjuk pengisian kuesioner

1. Berikanlah tanda checklist (✓) pada pilihan jawaban yang Anda anggap sesuai dengan yang Anda anggap.
2. Mohon Anda mengisi sesuai dengan apa yang Anda alami karena hal ini akan sangat membantu penulis dalam memperoleh data yang akurat.

3. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan 1 (satu) jawaban.
4. Pilihan jawaban adalah sebagai berikut:
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Kurang Setuju (KS)
 - d. Tidak Setuju (TS)
 - e. Sangat Tidak Setuju (STS)

D. Identitas Responden

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

Penghasilan per bulan :

Jumlah Tanggungan :

Frekuensi Per Tahun :

Status perkawinan :

No Hp :

Variabel Kepuasan (X)						
A.	Reliabilitas (<i>realibility</i>)	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan melayani pelanggan dengan cepat dan ramah.					
2.	Karyawan menjemput pelanggan tepat waktu.					
3.	Karyawan menghubungi pelanggan terlebih dahulu sebelum dijemput.					
B.	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)					
4.	Karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan.					
5.	Memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pelanggan.					
6.	Tanggap dalam melayani pelanggan.					
C.	Jaminan (<i>Assurance</i>)					
7.	Karyawan sopan dalam melayani pelanggan.					
8.	Karyawan memiliki sikap dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.					
9.	Karyawan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.					
D.	Empati (<i>empathy</i>)					
10.	Memberikan perhatian dengan setulus hati dalam melayani pelanggan.					

11.	Memberikan perhatian dalam melayani keluhan pelanggan					
12.	Memberikan kesungguhan dalam melayani pelanggan.					
13.	Karyawan memberikan perhatian khusus dengan menjawab setiap pertanyaan sesuai dengan pertanyaan yang diajukan pelanggan.					
14.	Karyawan mengucapkan terima kasih kepada pelanggan yang telah menggunakan jasa layanan PT Dhafin Tour & Travel.					
E.	Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)					
15.	Kondisi mobil bersih dan rapi					
16.	Karyawan berpenampilan bersih dan rapi.					
17.	PT Dhafin Tour & Travel memiliki fasilitas yang baik.					
18.	PT Dhafin Tour & Travel memiliki lokasi yang strategis.					
19.	PT Dhafin Tour & Travel menyediakan mobil yang nyaman.					
Variabel Loyalitas (Y)						
A.	Melakukan pembelian ulang secara teratur (<i>Repeat buyer</i>)	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya akan tetap menggunakan jasa PT Dhafin Tour & Travel lagi.					
2.	Dalam memakai kembali jasa PT Dhafin Tour & Travel saya tidak					

	perlu melakukan pertimbangan-pertimbangan lagi.					
B.	Merekomendasikan pada orang lain (<i>Recommended to other</i>)					
3.	Saya merekomendasikan ke teman serta keluarga untuk menggunakan jasa PT Dhafin Tour & Travel.					
4.	Saya berupaya untuk mempengaruhi rekan/keluarga untuk menggunakan jasa PT Dhafin Tour & Travel.					
C.	Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (<i>Demonstrates immunity to the full of competition</i>)					
5.	Saya akan tetap menggunakan jasa PT Dhafin Tour & Travel walaupun harga naik.					
6.	Saya akan tetap menggunakan jasa PT Dhafin Tour & Travel walaupun begitu banyak taksi yang lain					

Lampiran 2

Data Responden PT Dhafin

Tour & Travel

No	Nama	Alamat	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Penghasilan Perbulan	Jumlah Tanggungan	Frekuensi	Status Perkawinan	Nomor HP
1	Putri Pinawati	Tanjung Raya 2	Perempuan	21	SMA	-	-	-	2	Belum Menikah	82151497978
2	Utin Sri R.	Parit H. Muksin 2, Vila tanah mas 2	Perempuan	45	SMA	Swasta	1.500.000	3	2	Sudah Menikah	81256657559
3	Mery S.	Jl. Perdana No. 163	Perempuan	23	S1	Karyawan Swasta	3.000.000	1	3	Sudah Menikah	85845358172
4	Tri Wahyuning sih	Jl. Perdana Gg. Sejahtera No. 25	Perempuan	24	S1	Guru	1.500.000	1	2	Sudah Menikah	81223232413
5	Nurhasanah Sari Wati	Jl. Karangany No. 11	Perempuan	22	SMA	Swasta	2.300.000	-	3	Belum Menikah	8115700611

6	Ivan	Jl. Adisucipto	Laki-Laki	29	SMA	Swasta	2.500.000	1	2	Sudah Menikah	
7	Abang Dasmari	Jl. Sutomo Komp. Batara Indah 4	Laki-laki	21	SMA	-	-	-	3	Belum Menikah	
8	Ria	Jl. Serdam	Perempuan	23	D3	Swasta	2.000.000	-	2	Belum Menikah	82255309152
9	Rismawati	Jl. Sepakat 2	Perempuan	21	S1	Wiaruasaha	-	-	3	Belum Menikah	8565403376
10	Sarah	Jl. Paris 2, Komp Pesona Mutiara Dewata	Perempuan	21	SMA	-	-	-	4	Belum Menikah	
11	Fisa Alista	BTN Teluk Mulus	Perempuan	21	D3	Karyawan Swasta	2.200.000	-	2	Belum Menikah	8121106758
12	Fajar Ningsih	Jl. Tanray 2	perempuan	25	S1	Wirausaha	3.000.000	1	3	Sudah Menikah	81253802003
13	Dinda Larsati	Jl. Karya Kobar Ujung	Perempuan	20	SMA	-	-	-	4	Belum Menikah	89693666459

14	Ditta Evie	Jl. Parit Bugis Gg. Mustika 5	Perempuan	25	SMA	Swasta	3.000.000	1	2	Sudah Menikah	82255276070
15	Sylvia	Paris 2	Perempuan	35	D3	Swasta	3.500.000	2	3	Sudah Menikah	
16	Agung	Tanray 1	Laki-laki	25	S1	Swasta	3.000.000	1	3	Sudah Menikah	
17	Ismalasyari	Paris 2 Gg. Demak A3	Perempuan	21	SMA	Swasta	2.500.000	-	2	Belum Menikah	
18	Nurul Amalia	Parit H. Muksin 2	Perempuan	23	S1	Guru Honor	1.000.000	-	3	Belum Menikah	81351965292
19	Waj'alna	Sui. Ambawang	Perempuan	35	SMA	Ibu Rumah Tangga	-	2	2	Sudah Menikah	8111877020
20	Uzen Fahri	Jl. Parit Bugis Gg. Rahmat	Laki-laki	24	SMA	Mahasiswa	-	-	4	Belum Menikah	89537943172
21	Riri Vhennesia	Jl. Ujung Pandang Komp Kurnia 5C	Perempuan	26	D3	Swasta	2.500.000	1	2	Sudah Menikah	
22	Dinda Kurniati	Serdam Komp. Nuansa Residence	Perempuan	22	SMA	-	-	-	4	Belum Menikah	81345678877

23	Dede Septiana	Parit Bugis Gg. Bakwan	Perempuan	24	D3	Perawat	2.000.000	1	3	Sudah Menikah	8125634172
24	Sulasmi	Jl. Adisucipto Gg. Pelangi	Perempuan	52	SMA	PNS	4.500.000	3	2	Sudah Menikah	89539514251
25	Dimas	Perumnas 5	Laki-Laki	28	S1	Guru Honor	1.500.000	1	4	Sudah Menikah	81253591195
26	Rikza	Jl. Karya Sosial Komp. Bali Asri 2	Laki-Laki	49	S1	Swasta	3.800.000	2	3	Sudah Menikah	
27	A.M Zhaynuddin	Jl. Adisucipto Gg. Nusa Indah	Laki-Laki	24	D3	Swasta	1.000.000	-	4	Belum Menikah	
28	Roy Sandi	Tanray 1	Laki-Laki	25	S1	Swasta	3.000.000	1	2	Sudah Menikah	81253591195
29	Ilham K	Parit H. Muksin 2	Laki-Laki	28	SMA	Karyawan Swasta	2.500.000	1	3	Sudah Menikah	
30	Delly Gunawan	PGA	Laki-Laki	29	SMA	Karyawan IPC	3.000.000	1	2	Sudah Menikah	
31	Nasari	Sepakat 2	Perempuan	42	SMA	Ibu Rumah Tangga	-	3	4	Sudah Menikah	

32	Eko Setiawan	Serdam Komp. Mitra Indah Utama 6	Laki-laki	26	S1	Swasta	2.000.000	1	3	Sudah Menikah	82157031881
33	Eka Lestari	Serdam Komp. Mitra Indah Utama 6	Perempuan	22	S1	Swasta	2.000.000	-	2	Belum Menikah	82354714585
34	Riska Claudia	Sepakat 2	Perempuan	24	D3	Swasta	1.800.000	-	3	Belum Menikah	85348127221
35	Dian	Jl. Karet	Perempuan	30	SMA	Ibu Rumah Tangga	-	2	2	Sudah Menikah	81226960161
36	M. Fhadil	Serdam Komp. Taman Sui Raya	Laki-laki	25	SMA	Wirausaha	2.000.000	1	2	Sudah Menikah	85845597441
37	Yeni Agusniarti	Dr. Wahidin	Perempuan	23	S1	Belum Bekerja	-	-	3	Belum Menikah	
38	Nurul Asmita	Sepakat 2	Perempuan	25	SMA	Mahasiswa		-	3	Belum Menikah	
39	Eko	Tanray 2 Gg. Delima	Laki-Laki	25	SMA	Karyawan Swasta	1.500.000	-	2	Belum Menikah	

40	Rika Aprilia	Jl. Imam Bonjol	Perempuan	25	SMA	Swasta	1.000.000	-	3	Belum Menikah	85654195957
41	Syarifah Alqadrie	Jl. Situt Mahmud	Perempuan	37	SMA	Wirausaha	2.000.000	2	4	Sudah Menikah	
42	Elisa S.Km	Jl. Parit Bugis	Perempuan	23	S1	Belum Bekerja	-	-	4	Belum Menikah	81528286866
43	Franrepo Sinta	Serdam	Perempuan	20	SMA	-	-	-	3	Belum Menikah	85246598028
44	Nofri	Serdam Komp. Mitra Indah Utama 9	Laki-Laki	24	S1	Karyawan Swasta	2.500.000	-	2	Belum Menikah	82251506058
45	Nor Fitriani	Jl. Purnama Griya 1	Perempuan	23	S1	Karyawan Swasta	2.000.000	-	2	Belum Menikah	
46	Winanda Dhiya	Serdam	Perempuan	21	D3	Belum Bekerja	-	-	2	Belum Menikah	
47	Mita Damayanti	Jl. Tabrani Ahmad	Perempuan	21	SMA	Mahasiswa	-	-	3	Belum Menikah	
48	Sumati Saniah	Paris 2	Perempuan	19	SMA	-	-	-	4	Belum Menikah	89614152262

49	Randy Ardy	Jl. Tanjungpura	Laki-Laki	21	D3	Belum Bekerja	-	-	2	Belum Menikah	8980101300
50	Hely Megawati	Paris 2 Komp. Pesona Mutiara Dewata	Perempuan	22	SMA	Mahasiswa	-	-	4	Belum Menikah	81253656567
51	Mateus	Serdam, Resident Lantang Tipo	Laki-Laki	21	SMA	-	-	-	3	Belum Menikah	85348125049
52	Fajar Herdany	Sepakat 1	Laki-laki	30	SMA	Wirausaha	1.800.000	2	3	Sudah Menikah	
53	Danang	Jl. Imam Bonjol, Gg. H. Masyur	Laki-laki	21	D3	BUMN	2.500.000	-	2	Belum Menikah	8962286701
54	Nurhidayat ul Fitri	Jl. Panglima Aim Komp. Seruni Indah	Perempuan	18	SMA	Mahasiswa	-	-	3	Belum Menikah	81522716074
55	Jumroh Ramadanti	Paris 2 Gg. Mandala Indah	Perempuan	18	SMA	-	-	-	3	Belum Menikah	

56	Yuli	Perdana Komp. Bali Agung 3	Perempuan	23	D3	Karyawan Swasta	2.000.000	-	2	Belum Menikah	
57	Eva	Kobar Ujung, RBK 3	Perempuan	30	SMA	Swasta	2.100.000	1	3	Sudah Menikah	
58	Meriyanti	Jl. Veteran	Perempuan	22	SMA	Swasta	1.500.000	-	3	Belum Menikah	89824269399
59	Mutiara Vinia Sari	Jl. H. siradj No. 5	Perempuan	22	SMA	Mahasiswa	-	-	3	Belum Menikah	85322581956
60	Muhammad Ade	Jl. Reformasi	Lai-laki	25	SMA	Swasta	1.800.000	1	2	Sudah Menikah	
61	Fairus	Jl. Parit H Muksin 2 Komp. Telaga Indah	Laki-Laki	22	SMA	Karyawan Swasta	2.000.000	-	2	Belum Menikah	82391192241
62	Siti Tayzah	Komp Taman Sui Raya	Perempuan	30	S1	Karyawan Swasta	2.000.000	1	4	Sudah Menikah	
63	Tri Wahyuning sih	Adisucipto, BTN Teluk Mulus	Perempuan	22	D3	Swasta	1.970.000	-	3	Belum Menikah	89630390365

64	Hidayah	Jl. Ahmad Yani	Perempuan	21	D3	Swasta	1.200.000	-	4	Belum Menikah	8973852177
65	Yusran	Paris 2 Gg. Disbun 1	Laki-Laki	43	SMA	Swasta	2.800.000	2	6	Sudah Menikah	81254635850
66	Tina	Jl. Siaga	Perempuan	32	SMA	Swasta	2.500.000	1	5	Sudah Menikah	
67	Nabila Nurul	Sepakat 1	Perempuan	23	S1	Swasta	2.000.000	-	5	Belum Menikah	
68	Anisa Afriani	28 Oktober Komp. Grand Zauti	Perempuan	22	SMA	Swasta	1.500.000	-	5	Belum Menikah	
69	Agnes Rosalina	Jl. Purnama	Perempuan	23	S1	Karyawan BUMN	3.600.000	-	5	Belum Menikah	
70	Yudhi Ray	Wonodadi 2 Komp. Adenia Ratri 1	Laki-Laki	42	SMA	Swasta	1.950.000	2	6	Sudah Menikah	89618436141
71	Mahda	Sepakat 2	Perempuan	23	SMA	Mahasiswa	-	-	6	Belum Menikah	89693937059
72	Arfin Saputra	Serdam	Laki-Laki	23	S1	Swasta	2.100.000	-	6	Belum Menikah	

73	Istiqomah	Paris 2	Perempuan	21	SMA	-	-	-	5	Belum Menikah	8994172084
74	Irvan Fauriansyah	Jl. Komyos Sudarso Komp. Harapan Kita	Laki-laki	23	SMA	Swasta	3.000.000	-	7	Belum Menikah	
75	Aris Prayudiasyah	Danau Sentarum	Laki-laki	30	S1	Swasta	2.500.000	1	5	Sudah Menikah	
76	M. Jani	Jl. Adisucipto Gg. Belingu	Laki-Laki	35	SMA	Swasta	1.900.000	2	6	Sudah Menikah	
77	Rohani	Tanray 2	Perempuan	22	SMA	Mahasiswa	-	-	6	Belum Menikah	82151283304
78	Bahrin	Purnama Gg. Perintis 1	Laki-Laki	41	SMA	Wirausaha	2.500.000	2	5	Sudah Menikah	8524573045
79	Dodi Adri Setiawan	Ya' M. Sabran Komp Villa Ria Indah	Laki-laki	23	S1	Swasta	2.000.000	-	6	Belum Menikah	83151283304
80	Berliani	Jl. Veteran Gg. Berkah	Perempuan	20	SMA	Mahasiswa	-	-	5	Belum Menikah	81258815721

81	Deni Sopian	Jl. Tebu	Laki-laki	23	SMA	-	-	-	6	Belum Menikah	
82	M. Faisal	Jl. Panglima Aim Perum 4	Laki-laki	23	D3	Swasta	2.000.000	-	6	Belum Menikah	
83	Rino. P	Jl. Padat Karya	Laki-Laki	20	SMA	-	-	-	5	Belum Menikah	81238807926
84	Hugi Sunadi	Paris 2	Laki-Laki	18	SMA	-	-	-	5	Belum Menikah	87722873806
85	Tri Ulan. P	Kobar Gg. Sinar Usaha	Perempuan	24	S1	Belum Bekerja	-	-	5	Belum Menikah	
86	Minokta Lendra	Jl. Dr. Wahidin Komp Sepakat Damai	Perempuan	21	SMA	Mahasiswa	-	-	6	Belum Menikah	
87	G. Maulidansyah	Jl. Tani Makmur No. 8	Laki-laki	25	S2	Swasta	2.550.000	-	6	Belum Menikah	85792063716
88	Hendry Lesmana	Ayani 2 Parit H. Muksin 2	Laki-laki	30	SMA	Swasta	2.500.000	1	5	Sudah Menikah	
89	Nurul Fahmi	Jl. Parit H. Muksin 2	Laki-Laki	25	SMA	Karyawan Swasta	2.500.000	-	7	Belum Menikah	82134662722

		Komp. Permata Hijau									
90	Nony W	Jl. Perdana Komp. Bali Agung 3	Perempuan	21	SMA	Mahasiswa	-	-	10	Belum Menikah	85765130046
91	Nova Isnawati	Jl. Dr. Wahidin Komp. Sepakat Damai Blok G	Perempuan	21	SMA	Mahasiswa	-	-	8	Belum Menikah	89693415018
92	Ridha Janatul Aini	Serdam	Perempuan	22	SMA	-	-	-	8	Belum Menikah	
93	Eko Wira	Jl. Tani Wonodadi	Laki-laki	27	SMA	Karyawan Swasta	3.500.000	1	8	Sudah Menikah	
94	Yuyun Agustina N	Jl. Imam Bonjol Gg.Tanjung Harapan	Perempuan	22	SMA	Mahasiswa	-	-	9	Belum Menikah	81352543610
95	Lutfiadi	Jl. Tanjung Harapan Gg. Syukur	Laki-laki	28	SMA	Swasta	2.000.000	1	8	Sudah Menikah	85750811171
96	Sri Anggarayni	Tanray 2 Komp. Mutiara Saigon	Perempuan	25	S1	Swasta	2.500.000	-	9	Belum Menikah	

97	Tian Agustin	Sui. Jawi Gg. Gunung Gede	Perempuan	38	SMA	Ibu Rumah Tangga	-	2	9	Sudah Menikah	82267309611
98	Siti Fitriani	Jl. Perdana Komp. Bali Agung 3	Perempuan	21	SMA	Mahasiswa	-	-	10	Belum Menikah	82285523897
99	Dino Irawan	Komp. Griya Grahardi A2 Saigon	Laki-laki	26	SMA	Swasta	3.000.000	1	8	Sudah Menikah	
100	Dian Aprianti	Jl. Dr. Wahdin	Perempuan	23	D3	Tenaga Honor	1.900.000	-	9	Belum Menikah	82151082456

Lampiran 3

Tabulasi Variabel Kepuasan (X)

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	Jumlah Skor	Skor Rata-rata
1	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	76	4
2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	85	4,47
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	4
4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	83	4,37
5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	86	4,53
6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	92	4,84
7	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	3	3	4	5	5	5	4	2	3	73	3,84
8	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	67	3,53
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	3,95
10	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	4,11
11	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	65	3,42
12	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	3	4	4	73	3,84
13	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	77	4,05
14	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	89	4,68
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	90	4,74
16	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	83	4,37
17	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	88	4,63
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	80	4,21
19	4	4	4	5	3	5	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	77	4,05
20	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	80	4,21
21	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	87	4,58
22	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	81	4,26

23	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	71	3,74
24	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	80	4,21
25	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	78	4,11
26	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	83	4,37
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	79	4,16
28	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	82	4,32
29	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	83	4,37
30	5	4	5	3	4	2	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	76	4
31	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	75	3,95
32	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	80	4,21
33	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	80	4,21
34	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	71	3,74
35	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	77	4,05
36	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	78	4,11
37	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	87	4,58
38	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	78	4,11
39	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	83	4,37
40	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	4,11
41	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	78	4,11
42	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	73	3,84
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	81	4,26
44	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	79	4,16
45	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	84	4,42
46	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	77	4,05
47	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	76	4
48	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	82	4,32
49	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	77	4,05

50	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	4,32
51	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	71	3,74
52	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	76	4
53	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	77	4,05
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	4
55	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	85	4,47
56	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	84	4,42
57	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	85	4,47
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	3,95
59	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	74	3,89
60	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	3	71	3,74
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	4
62	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	67	3,53
63	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	81	4,26
64	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	73	3,84
65	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	67	3,53
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	4
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	5
68	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	73	3,84
69	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	67	3,53
70	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	62	3,26
71	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	70	3,68
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	4
73	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	79	4,16
74	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	4,05
75	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	3,74
76	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	61	3,21

Lampiran 4

Tabulasi Variabel Loyalitas (Y)

No	Loyalitas Penumpang Taksi						Jumlah Skor	Skor Rata-rata
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6		
1	4	4	3	4	4	4	23	3,83
2	5	5	4	4	5	5	28	4,67
3	4	5	4	4	5	5	27	4,50
4	4	5	4	3	4	4	24	4,00
5	4	4	5	2	4	5	24	4,00
6	5	5	5	5	5	5	30	5,00
7	4	4	5	4	3	4	24	4,00
8	3	3	3	2	3	3	17	2,83
9	4	3	3	4	3	3	20	3,33
10	4	5	4	3	4	5	25	4,17
11	4	3	3	3	3	3	19	3,17
12	4	4	3	4	3	3	21	3,50
13	3	3	4	4	5	4	23	3,83
14	5	5	5	3	5	5	28	4,67
15	5	5	4	3	5	5	27	4,50
16	5	4	5	4	4	4	26	4,33
17	5	5	4	4	5	5	28	4,67
18	4	4	4	4	4	4	24	4,00
19	5	4	4	4	5	5	27	4,50
20	4	4	4	3	4	5	24	4,00
21	5	4	4	4	5	5	27	4,50
22	4	4	4	4	5	4	25	4,17

23	4	4	4	3	4	5	24	4,00
24	4	4	4	3	4	4	23	3,83
25	5	4	5	4	5	4	27	4,50
26	4	4	4	4	4	4	24	4,00
27	4	4	4	3	4	4	23	3,83
28	4	4	5	4	4	4	25	4,17
29	5	4	4	3	4	5	25	4,17
30	5	5	4	3	3	4	24	4,00
31	5	4	4	4	5	5	27	4,50
32	5	5	4	4	5	5	28	4,67
33	5	4	4	4	5	5	27	4,50
34	4	4	4	4	4	4	24	4,00
35	4	4	4	4	4	4	24	4,00
36	4	5	5	3	5	5	27	4,50
37	4	4	4	4	4	4	24	4,00
38	4	5	4	3	3	4	23	3,83
39	4	4	4	4	5	5	26	4,33
40	4	4	4	4	4	4	24	4,00
41	5	5	4	5	5	5	29	4,83
42	4	4	5	3	5	5	26	4,33
43	4	4	4	4	4	4	24	4,00
44	4	4	4	4	5	5	26	4,33
45	4	4	4	3	4	5	24	4,00
46	4	5	4	3	4	4	24	4,00
47	4	4	4	4	5	5	26	4,33
48	5	4	5	4	4	4	26	4,33
49	5	4	4	4	4	4	25	4,17

50	5	4	4	4	5	4	26	4,33
51	4	4	5	4	4	4	25	4,17
52	4	4	4	3	5	5	25	4,17
53	5	4	4	3	4	4	24	4,00
54	5	4	4	3	5	5	26	4,33
55	4	4	5	4	5	5	27	4,50
56	4	4	4	3	4	4	23	3,83
57	5	4	5	3	4	4	25	4,17
58	4	4	4	3	4	4	23	3,83
59	4	3	4	4	3	4	22	3,67
60	4	3	3	3	3	4	20	3,33
61	5	5	4	3	4	4	25	4,17
62	3	3	3	3	4	4	20	3,33
63	4	4	4	2	4	4	22	3,67
64	4	3	4	3	4	4	22	3,67
65	4	3	3	3	4	4	21	3,50
66	4	4	3	2	4	4	21	3,50
67	3	3	3	2	4	4	19	3,17
68	4	3	4	4	4	4	23	3,83
69	4	4	4	3	5	5	25	4,17
70	3	3	3	3	3	4	19	3,17
71	4	4	3	3	4	4	22	3,67
72	4	3	3	3	4	4	21	3,50
73	4	4	4	4	4	4	24	4,00
74	5	4	4	3	4	5	25	4,17
75	4	3	4	3	3	4	21	3,50
76	3	3	3	3	3	4	19	3,17

77	5	5	5	4	5	5	29	4,83
78	4	4	4	4	4	5	25	4,17
79	4	4	4	3	3	4	22	3,67
80	4	4	4	4	4	4	24	4,00
81	4	4	4	4	4	4	24	4,00
82	4	3	3	2	3	4	19	3,17
83	5	4	3	2	4	5	23	3,83
84	4	3	4	3	4	4	22	3,67
85	4	4	3	3	4	4	22	3,67
86	4	3	3	3	3	4	20	3,33
87	4	4	4	3	4	4	23	3,83
88	4	3	3	3	3	3	19	3,17
89	4	4	4	3	4	4	23	3,83
90	4	3	4	3	4	4	22	3,67
91	4	3	3	3	4	5	22	3,67
92	4	4	4	3	4	4	23	3,83
93	4	4	4	3	4	4	23	3,83
94	5	4	4	3	4	4	24	4,00
95	4	3	4	2	4	4	21	3,50
96	4	3	3	3	4	4	21	3,50
97	3	3	3	3	4	4	20	3,33
98	5	4	4	4	5	5	27	4,50
99	4	4	4	3	5	5	25	4,17
100	4	3	3	3	4	4	21	3,50

Lampiran 5

Uji Validitas Vriabel Kepuasan (X)

Correlations

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	total
X1 Pearson Correlation	1	.561**	.459**	.289**	.468**	.271**	.119	.312**	.431**	.359**	.369**	.243*	.308**	.224*	.284**	.124	.317**	.168	.160	.563**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.004	.000	.006	.239	.002	.000	.000	.000	.015	.002	.025	.004	.219	.001	.095	.113	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2 Pearson Correlation	.561**	1	.509**	.402**	.386**	.324**	.195	.458**	.335**	.303**	.366**	.259**	.397**	.341**	.364**	.175	.381**	.039	.135	.601**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.052	.000	.001	.002	.000	.009	.000	.001	.000	.081	.000	.696	.182	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3 Pearson Correlation	.459**	.509**	1	.371**	.462**	.320**	.188	.297**	.385**	.332**	.421**	.182	.396**	.327**	.288**	.220*	.288**	.095	.095	.576**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.001	.061	.003	.000	.001	.000	.069	.000	.001	.004	.028	.004	.345	.348	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4 Pearson Correlation	.289**	.402**	.371**	1	.396**	.469**	.208*	.414**	.348**	.321**	.271**	.119	.439**	.274**	.271**	.253*	.272**	.039	.208*	.570**
Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000		.000	.000	.038	.000	.000	.001	.006	.240	.000	.006	.006	.011	.006	.701	.038	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5 Pearson Correlation	.468**	.386**	.462**	.396**	1	.504**	.280**	.387**	.388**	.418**	.452**	.191	.337**	.177	.187	.070	.306**	.110	.113	.595**

X1 6	Pearson Correlation	.124	.175	.220*	.253*	.070	.339**	.153	.230*	.233*	.324**	.287**	.388**	.372**	.443**	.635**	1	.572**	.233*	.170	.547**
	Sig. (2-tailed)	.219	.081	.028	.011	.486	.001	.128	.021	.020	.001	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.020	.091	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1 7	Pearson Correlation	.317**	.381**	.288**	.272**	.306**	.366**	.300**	.454**	.406**	.461**	.415**	.359**	.380**	.429**	.543**	.572**	1	.344**	.366**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.004	.006	.002	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1 8	Pearson Correlation	.168	.039	.095	.039	.110	.202*	.222*	.033	.172	.368**	.161	.269**	-.021	-.034	.188	.233*	.344**	1	.411**	.372**
	Sig. (2-tailed)	.095	.696	.345	.701	.277	.043	.026	.741	.088	.000	.109	.007	.835	.736	.061	.020	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1 9	Pearson Correlation	.160	.135	.095	.208*	.113	.245*	.181	.243*	.408**	.446**	.319**	.310**	.250*	.195	.170	.170	.366**	.411**	1	.487**
	Sig. (2-tailed)	.113	.182	.348	.038	.264	.014	.072	.015	.000	.000	.001	.002	.012	.052	.091	.091	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
tota l	Pearson Correlation	.563**	.601**	.576**	.570**	.595**	.649**	.488**	.603**	.688**	.729**	.698**	.539**	.652**	.552**	.645**	.547**	.707**	.372**	.487**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

N	100	100	100	100	100	100	100
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

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

Lampiran 7

Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (X)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	19

Lampiran 8**Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y)****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	6

Lampiran 9

Uji Normalitas Instrumen

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.24875434
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.045
	Negative	-.064
Kolmogorov-Smirnov Z		.644
Asymp. Sig. (2-tailed)		.802

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 10

Analisis Regresi Linier Sederhana

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.514 ^a	.264	.257	2.260

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

b. Dependent Variable: Loyalitas

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,994	1	4,994	35,195	,000 ^b
	Residual	13,907	98	,142		
	Total	18,901	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Kepuasan

Lampiran 11**Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi****Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.514 ^a	.264	.257	2.260

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

b. Dependent Variable: Loyalitas

Lampiran 12

Uji Kelayakan Model

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,392	,435		3,198	,002
	Kepuasan	,635	,107	,514	5,933	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Lampiran 13

**Laporan Laba/Rugi
Dhafin Tour & Travel
Tahun 2020**

Pendapatan :	Rp. 229.180.000
Pengeluaran :	
- Listrik	= Rp. 3.600.000
- Air PDAM	= Rp. 2.080.150
- Telepon/Hp	= Rp. 5.105.200
- Gaji Karyawan	= Rp. 32.000.000
- Ronda malam	= Rp. 1.750.000
- Kebersihan	= Rp. 600.000
- Persediaan sewa kantor perbulan	= Rp. 2.500.000
- Angsuran rumah Sambas	= Rp. 25.000.000
- Angsuran rumah Singkawang	= Rp. 5.600.000
- Angsuran rumah Pontianak	= Rp. 9.000.000
- Pembayaran giro Bank Bni	= Rp. 9.000.000
- Total Biaya	Rp. 96.235.350
Laba bersih :	<u>Rp. 132.944.650</u>

**Laporan Laba/Rugi
Dhafin Tour & Travel
Tahun 2021**

Pendapatan :	Rp. 240.500.000
Pengeluaran :	
- Listrik	= Rp. 3.600.000
- Air PDAM	= Rp. 2.200.180
- Telepon/Hp	= Rp. 5.175.250
- Gaji Karyawan	= Rp. 32.000.000
- Ronda malam	= Rp. 1.750.000
- Kebersihan	= Rp. 600.000
- Persediaan sewa kantor perbulan	= Rp. 2.500.000
- Angsuran rumah Sambas	= Rp. 25.000.000
- Angsuran rumah Singkawang	= Rp. 5.600.000
- Angsuran rumah Pontianak	= Rp. 9.000.000
- Pembayaran giro Bank Bni	= Rp. 9.000.000
- Total Biaya	Rp. 96.425.430
Laba bersih :	<u>Rp. 144.074.570</u>

**Laporan Laba/Rugi
Dhafin Tour & Travel
Tahun 2022**

Pendapatan :	Rp. 264.500.000
Pengeluaran :	
- Listrik	= Rp. 3.600.000
- Air PDAM	= Rp. 2.200.180
- Telepon/Hp	= Rp. 5.180.250
- Gaji Karyawan	= Rp. 32.000.000
- Ronda malam	= Rp. 1.800.000
- Kebersihan	= Rp. 700.000
- Persediaan sewa kantor perbulan	= Rp. 2.500.000
- Angsuran rumah Sambas	= Rp. 25.000.000
- Angsuran rumah Singkawang	= Rp. 5.600.000
- Angsuran rumah Pontianak	= Rp. 9.000.000
- Pembayaran giro Bank Bni	= Rp. 9.000.000
- Total Biaya	Rp. 96.580.430
Laba bersih :	<u>Rp. 167.919.570</u>