

Lampiran 1. Quesioner

KUISIONER

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin

() Pria () Wanita

2. Usia

() 18-25 th () 26-35 th () > 35 th

3. Penghasilan yang diperoleh tiap bulan (jika belum berpenghasilan bisa memakai dari penghasilan dari penghasilan orangtua)

() < Rp 2.000.000 () Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000

() > Rp 5.000.000

Isilah pernyataan yang sesuai pendapat anda pada tabel-tabel dibawah ini dengan memberikan tanda (√) disetiap pernyataan yang tersedia.

A. Pelayanan

STB : Sangat Tidak Baik

TB : Tidak Baik

CB : Cukup Baik

B : Baik

SB : Sangat Baik

B. Kepuasan Penumpang

STP : Sangat Tidak Puas

TP : Tidak Puas

CP : Cukup Puas

P : Puas

SP : Sangat Puas

A. Pelayanan (X)

Bukti Langsung						
No.	Pernyataan	STB	TB	CB	B	SB
		1	2	3	4	5
1.	Kebersihan dan kerapian gerbong kereta api					
2.	Penampilan/kerapian berpakaian karyawan PT. KAI Daop 8 Surabaya					
3.	Penataan eksterior stasiun, ruang tunggu penumpang dan toilet					

4.	Penataan interior stasiun					
----	---------------------------	--	--	--	--	--

Keandalan						
No.	Pernyataan	STB	TB	CB	B	SB
		1	2	3	4	5
1.	Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kereta api					
2.	Pemberian tempat duduk dengan kode kelas					
3.	Penggunaan AC untuk gerbong kereta api kelas bisnis					

Daya Tanggap						
No.	Pernyataan	STB	TB	CB	B	SB
		1	2	3	4	5
1.	Kemampuan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah					
2.	Kemampuan dalam menghadapi keluhan dari penumpang					
3.	Kemampuan berkomunikasi yang efektif dengan penumpang					
4.	Kemampuan dalam memberikan kenyamanan terhadap penumpang					

Jaminan						
No.	Pernyataan	STB	TB	CB	B	SB
		1	2	3	4	5
1.	Keamanan saat menaiki kereta api					
2.	Sikap dan teknis pelayanan karyawan PT. Kereta Api (Persero) Daop 8 Surabaya					
3.	Tidak adanya asap rokok saat perjalanan kereta api					
4.	Adanya asuransi jiwa jasa raharja					

Empati						
No.	Pernyataan	STB	TB	CB	B	SB
		1	2	3	4	5
1.	Kesediaan dalam memahami para penumpang					

2.	Kemudahan memperoleh tiket					
----	----------------------------	--	--	--	--	--

B. Kepuasan Penumpang (Y)

Kepuasan Penumpang Kereta Api Kelas Bisnis (Y)						
No.	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP
		1	2	3	4	5
1.	Kepuasan atas pelayanan yang diberikan					
2.	Kenyamanan saat menggunakan kereta api kelas bisnis					

Lampiran 2**Frequency Table****X1_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	12	12.0	12.0	12.0
Tidak Baik	16	16.0	16.0	28.0
Cukup Baik	25	25.0	25.0	53.0
Baik	34	34.0	34.0	87.0
Sangat Baik	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	11	11.0	11.0	11.0
Tidak Baik	15	15.0	15.0	26.0
Cukup Baik	33	33.0	33.0	59.0
Baik	33	33.0	33.0	92.0
Sangat Baik	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	14	14.0	14.0	14.0
Tidak Baik	25	25.0	25.0	39.0
Cukup Baik	27	27.0	27.0	66.0
Baik	29	29.0	29.0	95.0
Sangat Baik	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	7	7.0	7.0	7.0
Tidak Baik	23	23.0	23.0	30.0
Cukup Baik	28	28.0	28.0	58.0
Baik	24	24.0	24.0	82.0
Sangat Baik	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Baik	6	6.0	6.0	7.0
Cukup Baik	29	29.0	29.0	36.0
Baik	37	37.0	37.0	73.0
Sangat Baik	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	15	15.0	15.0	15.0
Tidak Baik	28	28.0	28.0	43.0
Cukup Baik	25	25.0	25.0	68.0
Baik	30	30.0	30.0	98.0
Sangat Baik	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	2	2.0	2.0	2.0
Tidak Baik	27	27.0	27.0	29.0
Cukup Baik	43	43.0	43.0	72.0
Baik	21	21.0	21.0	93.0
Sangat Baik	7	7.0	7.0	100.0

X2_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	2	2.0	2.0	2.0
Tidak Baik	27	27.0	27.0	29.0
Cukup Baik	43	43.0	43.0	72.0
Baik	21	21.0	21.0	93.0
Sangat Baik	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X3_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	5	5.0	5.0	5.0
Tidak Baik	18	18.0	18.0	23.0
Cukup Baik	38	38.0	38.0	61.0
Baik	30	30.0	30.0	91.0
Sangat Baik	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X3_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	15	15.0	15.0	15.0
Tidak Baik	8	8.0	8.0	23.0
Cukup Baik	43	43.0	43.0	66.0
Baik	31	31.0	31.0	97.0
Sangat Baik	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X3_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	11	11.0	11.0	11.0
Tidak Baik	35	35.0	35.0	46.0
Cukup Baik	23	23.0	23.0	69.0

Baik	22	22.0	22.0	91.0
Sangat Baik	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X3_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	24	24.0	24.0	24.0
Tidak Baik	26	26.0	26.0	50.0
Cukup Baik	20	20.0	20.0	70.0
Baik	26	26.0	26.0	96.0
Sangat Baik	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X4_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	21	21.0	21.0	21.0
Tidak Baik	26	26.0	26.0	47.0
Cukup Baik	30	30.0	30.0	77.0
Baik	18	18.0	18.0	95.0
Sangat Baik	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X4_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	18	18.0	18.0	18.0
Tidak Baik	12	12.0	12.0	30.0
Cukup Baik	29	29.0	29.0	59.0
Baik	35	35.0	35.0	94.0
Sangat Baik	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X4_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	12	12.0	12.0	12.0
Tidak Baik	15	15.0	15.0	27.0
Cukup Baik	28	28.0	28.0	55.0
Baik	25	25.0	25.0	80.0
Sangat Baik	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X4_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	15	15.0	15.0	15.0
Tidak Baik	20	20.0	20.0	35.0
Cukup Baik	43	43.0	43.0	78.0
Baik	8	8.0	8.0	86.0
Sangat Baik	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X5_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	8	8.0	8.0	8.0
Tidak Baik	20	20.0	20.0	28.0
Cukup Baik	30	30.0	30.0	58.0
Baik	29	29.0	29.0	87.0
Sangat Baik	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X5_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	5	5.0	5.0	5.0
Tidak Baik	17	17.0	17.0	22.0

Cukup Baik	33	33.0	33.0	55.0
Baik	28	28.0	28.0	83.0
Sangat Baik	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	15	9.7	9.7	9.7
Tidak Baik	24	15.6	15.6	25.3
Cukup Baik	54	35.1	35.1	60.4
Baik	48	31.2	31.2	91.6
Sangat Baik	13	8.4	8.4	100.0
Total	154	100.0	100.0	

Y_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	16	10.4	10.4	10.4
Tidak Baik	25	16.2	16.2	26.6
Cukup Baik	54	35.1	35.1	61.7
Baik	43	27.9	27.9	89.6
Sangat Baik	16	10.4	10.4	100.0
Total	154	100.0	100.0	

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
.845	19

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empati, Jaminan, Keandalan, DayaTanggap, BuktiLangsung ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KepuasanPenumpang

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_1	54.69	103.408	.612	.829
X1_2	54.77	106.320	.542	.833
X1_3	55.03	104.777	.598	.830
X1_4	54.66	110.590	.317	.844
X2_1	54.06	118.461	.033	.853
X2_2	55.13	104.983	.611	.830
X2_3	54.85	113.321	.298	.843
X3_1	54.69	116.701	.105	.851
X3_2	54.90	107.000	.542	.833
X3_3	55.06	107.754	.451	.837
X3_4	55.29	107.339	.441	.838
X4_1	55.29	110.127	.352	.842
X4_2	54.90	104.919	.554	.832
X4_3	54.63	104.417	.535	.833
X4_4	55.03	105.706	.522	.834
X5_1	54.67	112.405	.251	.846

X5_2	54.74	114.538	.209	.847
Y_1	54.84	109.146	.461	.837
Y_2	54.79	101.966	.719	.824

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.673 ^a	.453	.424	1.452

a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Keandalan, DayaTanggap, BuktiLangsung

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	164.438	5	32.888	15.589	.000 ^a
	Residual	198.312	94	2.110		
	Total	362.750	99			

a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Keandalan, DayaTanggap, BuktiLangsung

b. Dependent Variable: KepuasanPenumpang

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.503	.951		-1.580	.117
	BuktiLangsung	.169	.151	.233	2.354	.179
	Keandalan	.236	.104	.221	3.278	.025
	DayaTanggap	.175	.051	.293	3.421	.001
	Jaminan	.186	.146	.170	2.888	.062
	Empati	.231	.085	.219	2.718	.008

a. Dependent Variable: KepuasanPenumpang

Frequency Table**Jenis_Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	42	42.0	42.0	42.0
	Perempuan	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25 th	40	40.0	40.0	40.0
	26-35 th	46	46.0	46.0	86.0
	> 35 th	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 2.000.000	58	58.0	58.0	58.0
	Rp 2.000.000-Rp 5.000.000	35	35.0	35.0	93.0
	>Rp 5.000.000	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	