

## LAMPIRAN 1

(11)

### KUISIONER

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI PT. KERETA API INDONESIA  
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN  
*CUSTOMER SATISFACTION INDEX***

(Studi Kasus PT. Kereta Api Indonesia Pada Stasiun Lempuyangan, Yogyakarta)

Bersama dengan ini, saya mohon kesediaan Saudara/Saudari, Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner yang saya berikan.

Informasi yang Anda berikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas bantuan dan perhatian yang Anda berikan, saya ucapkan beribu ribu terima kasih.

**I. Data Responden**

Nama : Lutfiyana M.  
Umur : 22 th  
Jenis Kelamin : Pr  
Pekerjaan : Mahasiswa

**II. Pilihlah jawaban dengan memberi tanda *checklist* (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut saudara. Adapun makna tanda tersebut adalah sebagai berikut:**

Pertanyaan	Skor
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Kurang Puas (KP)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

### III. Variabel – Variabel Penelitian

#### 1. Sarana Fisik

No	Atribut	Kinerja					Kepentingan				
		SP	P	KP	TP	STP	SP	P	KP	TP	STP
1.	Gedung stasiun kereta api bersih dan rapi		✓						✓		
2.	Fasilitas ruang tunggu			✓				✓			
3.	Tampilan loket pembayaran pada PT. KAI			✓					✓		
4.	Penampilan karyawan PT. KAI menarik			✓				✓			
5.	Peralatan yang digunakan mendukung pelayanan			✓					✓		
6.	Fasilitas ruang tunggu yang diberikan saat terjadi antrian			✓				✓			
7.	Fasilitas pelengkapan yang tersedia			✓					✓		
8.	Lokasi parkir			✓				✓			

#### 2. Kehandalan

No	Atribut	Kinerja					Kepentingan				
		SP	P	KP	TP	STP	SP	P	KP	TP	STP
1.	Karyawan memberikan pelayanan secara maksimal kepada konsumen saat transaksi pembelian tiket		✓						✓		
2.	Karyawan mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan konsumen			✓					✓		
3.	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan		✓						✓		
4.	Karyawan mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi konsumen			✓					✓		
5.	Pelayanan karyawan saat terjadi antrian			✓					✓		

## 3. Daya Tanggap

No	Atribut	Kinerja					Kepentingan				
		SP	P	KP	TP	STP	SP	P	KP	TP	STP
1.	Karyawan selalu bersedia membantu menyelesaikan kesulitan konsumen	✓							✓		
2.	Karyawan tanggap melayani konsumen dengan cepat		✓					✓			
3.	Karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti			✓				✓			
4.	Karyawan yang menerima pertanyaan dan keluhan dapat langsung menjawab dan mampu menyelesaikan keluhan/masalah			✓					✓		

## 4. Jaminan

No	Atribut	Kinerja					Kepentingan				
		SP	P	KP	TP	STP	SP	P	KP	TP	STP
1.	karyawan terampil dalam menangani konsumen saat bertransaksi dalam pembelian tiket		✓						✓		
2.	Karyawan membuat konsumen merasa aman dan percaya selama bertransaksi			✓				✓			
3.	Karyawan selalu bersikap sopan pada setiap konsumen			✓				✓			
4.	Karyawan memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami		✓						✓		
5.	Karyawan menanggapi protes konsumen		✓						✓		
6.	Keamanan selama dalam pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan		✓					✓			

## 5. Empati

No	Atribut	Kinerja					Kepentingan				
		SP	P	KP	TP	STP	SP	P	KP	TP	STP
1.	Karyawan dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada konsumen			✓					✓		
2.	Karyawan memberikan perhatian baik secara personal atau individu		✓						✓		
3.	Karyawan dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan konsumen			✓					✓		

4.	Karyawan selalu mengutamakan kepentingan konsumen			✓				✓		
5.	Karyawan memberikan empati atau perhatian terhadap konsumen tua			✓				✓		
6.	Karyawan memberikan empati atau perhatian terhadap konsumen wanita			✓				✓		

*TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI SAUDARA DALAM MEMBANTU*



## LAMPIRAN 2

Tabel Nilai Kritis R Pearson (  $p = 0,05$  )

N	DB	R	N	DB	R	N	DB	R
3	1	0,997	36	34	0,329	69	67	0,237
4	2	0,950	37	35	0,325	70	68	0,235
5	3	0,878	38	36	0,320	71	69	0,234
6	4	0,811	39	37	0,316	72	70	0,232
7	5	0,754	40	38	0,312	73	71	0,230
8	6	0,707	41	39	0,308	74	72	0,229
9	7	0,666	42	40	0,304	75	73	0,227
10	8	0,632	43	41	0,301	76	74	0,226
11	9	0,602	44	42	0,297	77	75	0,224
12	10	0,576	45	43	0,294	78	76	0,223
13	11	0,553	46	44	0,291	79	77	0,221
14	12	0,532	47	45	0,288	80	78	0,220
15	13	0,514	48	46	0,285	81	79	0,219
16	14	0,497	49	47	0,282	82	80	0,217
17	15	0,482	50	48	0,279	83	81	0,216
18	16	0,468	51	49	0,276	84	82	0,215
19	17	0,456	52	50	0,273	85	83	0,213
20	18	0,444	53	51	0,271	86	84	0,212
21	19	0,433	54	52	0,268	87	85	0,211
22	20	0,423	55	53	0,266	88	86	0,210
23	21	0,413	56	54	0,263	89	87	0,208
24	22	0,404	57	55	0,261	90	88	0,207
25	23	0,396	58	56	0,259	91	89	0,206
26	24	0,388	59	57	0,256	92	90	0,205
27	25	0,381	60	58	0,254	93	91	0,204
28	26	0,374	61	59	0,252	94	92	0,203
29	27	0,367	62	60	0,250	95	93	0,202
30	28	0,361	63	61	0,248	96	94	0,201
31	29	0,355	64	62	0,246	97	95	0,200
32	30	0,349	65	63	0,244	98	96	0,199
33	31	0,344	66	64	0,242	99	97	0,198
34	32	0,339	67	65	0,240	100	98	0,197
35	33	0,334	68	66	0,239	101	99	0,196