

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchori. (1998). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Jakarta : Alfabeta.
- Azwar, Saifuddin. (1998). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Edisi 2. Cetakan ketiga. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Djarwanto. Ps. (1996). *Mengenal Beberapa Uji Statistik dalam Penelitian*. Edisi 1. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Liberty.
- Hadi, Sutrisno. (1991). *Metode Research*. Edisi 1. Cetakan 6. Yogyakarta : Andi Offset.
- Hartono, Agus. (2000). *Perilaku Konsumen dalam Menggunakan Jasa Angkutan Kereta Api Jurusan Yogyakarta-Jakarta di Yogyakarta*. Skripsi Sarjana (tidak dipublikasikan). Magelang : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah.
- Hartono Wati, Dasio. (2003). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa PT. Kereta Api Indonesia Kelas Bisnis*. Skripsi Sarjana (tidak dipublikasikan). Yogyakarta : Fakultas Ekonomi Janabadra.
- Indri Antoro, Nur dan Supomo, Bambang. (1991). *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi 1. Cetakan Pertama. Yogyakarta : BPFE.
- Info Bisnis. (2000). *Mengubah Citra Penerbangan Domestik*. Edisi 81. Tahun kelima.
- Kotler, Philip. (1982). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta.
- _____. (1985). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*. Edisi 4. Jakarta : Erlangga.
- _____. (1987). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*. Edisi 5. Jakarta : Erlangga.
- Kustanto, Himawan. (2001). *Analisis Kuantitas Jasa pada Kereta Api Eksekutif Taksaka di PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi VI Yogyakarta*. Skripsi Sarjana (tidak dipublikasikan). Yogyakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Atmajaya.

- Sigit, Soehardi. (1999). *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial-Bisnis- Manajemen*. Cetakan pertama. Yogyakarta.
- Singaribuan, Masri dan Effendi, Sofyan. (1989). *Metode Penelitian Survey*. Edisi Revisi. Cetakan Pertama. Jakarta : Pustaka LP3ES.
- Swasta, Basu dan Irawan. (1985). *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi 2. Yogyakarta. Liberty.
- _____. (1995). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta.
- Swasta, Basu dan Handoko, Hani. (1982). *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Cetakan 2. Yogyakarta : Liberty.
- _____. (1997). *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi 1. Cetakan Kedua. Yogyakarta : BPFE.
- Tasrika, Toni. (2003). Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VI Jurusan Yogyakarta Bandung. Skripsi Sarjan (tidak dipublikasikan). Yogyakarta. Fakultas Ekonomi UPN.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Edisi 2. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Andy Offset.

Kepada Yth :

**Sdr/i pengguna jasa Kereta Api Argo Lawu
Di Yogyakarta**

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Kereta Api Argo Lawu**", saya sebagai penulis mengharapkan kesediaan dan bantuan dari Sdr/i para pengguna jasa Kereta Api Argo Lawu untuk dapat mengisi angket ini.

Tujuan pengisian angket ini adalah hanya semata-mata untuk mengetahui sikap dari Sdr/i terhadap layanan jasa Kereta Api Argo Lawu. Selain itu juga kerahasiaan Anda akan terjamin sepenuhnya. Demikianlah, sebelumnya atas kesediaan dan bantuan Sdr/i para pengguna jasa Kereta Api Argo Lawu saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Waluyo Sejati

**KUESIONER PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN JASA KERETA API ARGO LAWU**

I. Informasi Data Responden

Nama

AlamatTelp.....

1. Berapa usia anda sekarang ini ?
 - a. < 30 tahun
 - b. 30 – 50 tahun
 - c. > 50 tahun
2. Jenis kelamin ?
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Tingkat pendidikan terakhir anda ?
 - a. Tidak lulus SMU
 - b. SMU
 - c. Diploma
 - d. Sarjana
 - e. Pasca Sarjana
4. Pekerjaan anda sekarang ?
 - a. Pegawai Negeri
 - b. TNI - POLRI
 - c. Pensiunan
 - d. Pegawai Swasta
 - e. Wiraswasta
 - f. Pelajar Mahasiswa
5. Tingkat penghasilan per bulan anda ?
 - a. < 500.000
 - b. 500.000 – 1.000.000
 - c. > 1.000.000

II. Informasi Sikap Responden

Keterangan jawaban :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Aitem	SS	S	N	TS	STS
	A. TIKETING					
1.	Cara memperoleh tiket kereta api Argo Lawu mudah					
2.	Petugas kereta api Argo Lawu melayani tiket dengan cepat					
	B. KEAMANAN					
3.	Anda tidak merasa takut naik kereta api Argo Lawu					
4.	Di kereta api Argo Lawu tidak ada pencurian					
5.	Di kereta api Argo Lawu tidak ada penodongan					
6.	Naik kereta api Argo Lawu tidak takut kecelakaan					
	C. KETEPATAN WAKTU					
7.	Pemberangkatan kereta api Argo Lawu jurusan tepat waktu					
8.	Kereta api Argo Lawu sampai tujuan tepat waktu					
	D. KELENGKAPAN FASILITAS KERETA					
9.	Kereta api Argo Lawu dilengkapi dengan bagasi penyimpanan barang bawaan.					
10.	Kereta api Argo Lawu dilengkapi WC yang memadai.					
11.	Kereta api Argo Lawu dilengkapi alat pemadam kebakaran					
12.	Kereta api Argo Lawu dilengkapi dengan AC					
13.	Kereta api Argo Lawu dilengkapi Audio Visual					
	E. KEPUASAN KONSUMEN					
14.	Anda naik Kereta api Argo Lawu tidak ragu-ragu.					
15.	Anda memilih Kereta api Argo Lawu karena banyak faktor yang mendukung (tiketing, keamanan, ketepatan waktu dan kelengkapan fasilitas kereta).					
16.	Jika ada keluarga/saudara yang ingin bepergian akan anda sarankan naik Kereta api Argo Lawu					

Yogyakarta, 2005

Tanda tangan

(.....)

Lampiran B
Data Pribadi Responden

No	Usia	Jenis Kel	Pendi	Pekerjaan	Penghasil
1	2	1	3	4	3
2	3	1	3	1	3
3	2	1	3	4	3
4	2	1	4	4	3
5	2	1	4	5	3
6	2	1	5	4	3
7	2	2	3	4	3
8	1	1	2	6	1
9	2	1	3	4	3
10	2	2	3	1	3
11	2	2	2	5	1
12	1	2	4	4	2
13	2	1	3	4	3
14	2	1	4	4	3
15	2	2	4	1	3
16	1	1	4	4	2
17	2	1	4	4	3
18	1	1	4	4	2
19	2	1	2	4	2
20	2	1	4	5	3
21	1	1	4	4	3
22	1	1	2	5	2
23	3	1	5	3	3
24	3	1	4	3	1
25	2	1	5	1	3
26	1	2	4	4	2
27	2	1	3	4	3
28	2	1	5	1	3
29	1	1	4	6	2
30	1	2	2	6	1
31	3	1	1	3	3
32	1	1	4	4	3
33	2	1	3	4	3
34	2	1	4	5	3
35	1	1	4	5	3
36	2	1	5	4	3
37	1	1	4	4	3
38	1	1	4	6	1
39	2	1	4	1	3
40	3	2	4	1	3
41	3	1	2	4	3
42	1	2	4	6	1
43	1	2	4	4	2
44	1	1	2	4	2
45	2	1	4	1	3
46	1	1	3	2	3
47	3	1	4	4	3

48	1	1	4	4	3
49	1	2	3	4	3
50	2	1	5	5	3
51	2	2	4	4	2
52	1	1	3	5	1
53	1	1	4	4	3
54	1	2	2	6	2
55	2	1	5	4	3
56	1	1	4	4	3
57	1	1	4	4	2
58	1	2	4	6	2
59	1	1	3	5	2
60	2	1	2	4	3
61	2	1	4	4	3
62	2	1	4	4	3
63	2	1	4	4	3
64	1	1	2	5	1
65	1	1	2	5	2
66	2	1	4	4	3
67	1	2	3	4	2
68	1	1	2	4	3
69	3	1	4	1	3
70	1	1	4	5	3
71	1	2	4	4	2
72	1	2	4	4	3
73	3	2	3	1	3
74	3	1	4	5	3
75	2	1	4	1	3
76	1	2	2	5	1
77	2	2	4	5	2
78	2	2	4	5	2
79	3	2	3	3	1
80	2	1	2	4	1
81	1	1	3	4	3
82	1	1	2	6	1
83	2	2	5	4	3
84	1	2	5	1	3
85	1	1	4	4	3
86	1	1	4	6	2
87	1	1	2	4	3
88	3	1	3	6	1
89	2	2	4	4	3
90	1	1	2	4	3
91	2	1	4	1	2
92	2	1	5	4	3
93	1	2	4	5	3
94	2	1	4	6	1
95	2	1	4	4	3
96	1	2	3	5	2
97	3	1	5	3	3

98	2	2	4	4	3
99	1	1	4	4	3
100	1	1	3	1	3

33	4	3	3.5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3.6	3	4	3	3.33
34	4	3	3.5	5	4	3	5	4.25	4	3	3.5	3	3	4	5	3	3.6	4	4	3	3.67
35	4	3	3.5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	3	3.6	4	3	3	3.33
36	4	3	3.5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3.8	4	3	3	3.33
37	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4.2	3	4	3	3.33
38	5	4	4.5	4	4	3	4	3.75	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4.00
39	4	3	3.5	4	4	3	4	3.75	4	3	3.5	4	5	3	3	4	3.8	4	3	4	3.67
40	5	4	4.5	4	3	4	4	3.75	4	5	4.5	4	3	4	4	4	3.8	4	4	4	4.00
41	4	3	3.5	5	4	4	5	4.5	3	4	3.5	4	4	4	3	4	3.8	3	4	4	3.67
42	4	4	4	5	4	3	5	4.25	4	4	4	4	3	4	3	4	3.6	4	4	4	4.00
43	5	4	4.5	5	4	4	5	4.5	4	3	3.5	4	4	4	3	4	3.8	4	4	4	4.00
44	4	3	3.5	5	3	4	5	4.25	3	3	3	4	4	3	3	4	3.6	3	3	3	3.00
45	5	5	5	5	4	4	5	4.5	4	5	4.5	4	4	3	3	4	3.6	5	5	5	5.00
46	4	3	3.5	5	5	3	5	4.5	4	3	3.5	4	3	4	3	3	3.4	4	4	3	3.67
47	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3.5	3	4	4	4	3	3.6	4	4	4	4.00
48	4	4	4	5	3	4	5	4.25	3	3	3	3	4	4	4	4	3.8	5	4	3	4.00
49	5	3	4	5	4	4	4	4.25	4	3	3.5	4	4	4	3	3	3.6	4	4	4	4.00
50	5	2	3.5	5	4	3	4	4	4	3	3.5	3	4	4	3	3	3.4	3	3	3	3.00
51	3	3	3	4	4	3	4	3.75	3	3	3	4	4	3	3	3	3.4	5	5	5	5.00
52	5	4	4.5	4	3	4	4	3.75	4	3	3.5	5	3	4	3	5	4	4	4	3	3.67
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3.6	4	4	4	4.00
54	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4.5	3	4	4	4	4	3.8	5	4	3	4.00
55	4	3	3.5	4	5	3	4	4	5	4	4.5	4	4	3	4	4	3.8	3	4	3	3.33
56	3	3	3	4	5	3	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3.8	4	4	4	4.00
57	4	3	3.5	4	3	4	4	3.75	4	4	4	4	4	3	4	4	3.8	4	3	4	3.67
58	5	4	4.5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	5	4	3.8	4	4	4	4.00
59	4	3	3.5	5	3	4	3	3.75	4	3	3.5	4	3	3	3	4	3.4	3	4	4	3.67
60	4	3	3.5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3.4	4	4	3	3.67
61	4	3	3.5	5	3	4	5	4.25	3	3	3	4	3	3	5	4	3.8	4	4	4	4.00
62	4	4	4	5	4	4	4	4.25	5	3	4	4	3	3	4	4	3.6	4	4	4	4.00
63	3	3	3	4	3	4	4	3.75	4	4	4	3	4	3	3	4	3.4	3	3	3	3.00
64	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3.8	5	5	5	5	5.00
65	5	4	4.5	4	4	3	4	3.75	3	3	3	4	3	4	3	3	3.4	4	4	3	3.67
66	5	3	4	5	4	4	4	4.25	3	4	3.5	4	4	4	3	3	3.6	4	4	4	4.00
67	5	3	4	5	3	4	5	4.25	4	4	4	3	4	4	3	5	3.8	5	4	3	4.00
68	5	2	3.5	5	3	3	3	3.5	4	4	4	4	4	3	4	3	3.6	3	4	3	3.33
69	5	3	4	5	4	3	5	4.25	3	4	3.5	3	4	3	4	3	3.4	4	4	4	4.00
70	5	2	3.5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3.67
71	4	4	4	4	3	4	4	3.75	4	3	3.5	4	4	3	4	3	3.6	4	4	4	4.00
72	4	3	3.5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3.4	3	4	4	3.67
73	4	3	3.5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3.4	4	4	3	3.67
74	5	4	4.5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3.67
75	4	3	3.5	5	3	3	3	3.5	3	5	4	4	3	3	5	4	3.8	4	4	2	3.33
76	4	4	4	5	4	4	4	4.25	4	4	4	4	4	3	3	5	3.8	3	5	4	4.00
77	4	3	3.5	5	3	3	5	4	3	4	3.5	3	3	3	4	5	3.6	3	3	3	3.00
78	4	3	3.5	5	4	4	4	4.25	4	4	4	4	4	3	3	5	3.8	3	5	4	4.00
79	4	3	3.5	5	4	4	4	4.25	4	4	4	5	5	5	5	3	4.6	5	5	3	4.33
80	4	3	3.5	4	4	3	4	3.75	4	3	3.5	4	4	5	3	3	3.8	3	3	3	3.00

Lampiran D
Hasil Olahan Data Informasi Responden

Frequencies

Statistics

	N	
	Valid	Missing
Usia	100	0
Jenis Kelamin	100	0
Pendidikan Terakhir	100	0
Pekerjaan	100	0
Penghasilan	100	0

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 30 tahun	45	45.0	45.0	45.0
30 - 50 tahun	42	42.0	42.0	87.0
> 50 tahun	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	
Total	100	100.0		

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	72	72.0	72.0	72.0
Perempuan	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	
Total	100	100.0		

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak lulus SMU	1	1.0	1.0	1.0
SMU	17	17.0	17.0	18.0
Diploma	20	20.0	20.0	38.0
Sarjana	51	51.0	51.0	89.0
Pasca Sarjana	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	
Total	100	100.0		

(Lanjutan Lampiran D)

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pegawai Negeri	14	14.0	14.0	14.0
TNI-Polri	1	1.0	1.0	15.0
Pensiunan	5	5.0	5.0	20.0
Pegawai Swasta	51	51.0	51.0	71.0
Wiraswasta	18	18.0	18.0	89.0
Pelajar/Mahasiswa	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	
Total	100	100.0		

Penghasilan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 500.000	14	14.0	14.0	14.0
500.000 - 1.000.000	22	22.0	22.0	36.0
> 1.000.000	64	64.0	64.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	
Total	100	100.0		

Lampiran E
Data Sikap Responden

Frequencies

tiket 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	4.0	4.0	4.0
	4.00	45	45.0	45.0	49.0
	5.00	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	
Total		100	100.0		

Tiket 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.0	3.0	3.0
	3.00	51	51.0	51.0	54.0
	4.00	41	41.0	41.0	95.0
	5.00	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	
Total		100	100.0		

Keamanan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	53	53.0	53.0	53.0
	5.00	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	
Total		100	100.0		

Keamanan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	15	15.0	15.0	15.0
	4.00	73	73.0	73.0	88.0
	5.00	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	
Total		100	100.0		

(Lanjutan Lampiran E)

Keamanan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	39	39.0	39.0	39.0
4.00	61	61.0	61.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	
Total	100	100.0		

Keamanan 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	1	1.0	1.0	1.0
4.00	69	69.0	69.0	70.0
5.00	30	30.0	30.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	
Total	100	100.0		

Waktu 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	3.0	3.0	3.0
3.00	37	37.0	37.0	40.0
4.00	50	50.0	50.0	90.0
5.00	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	
Total	100	100.0		

Waktu 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.0	1.0	1.0
3.00	45	45.0	45.0	46.0
4.00	38	38.0	38.0	84.0
5.00	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	
Total	100	100.0		

(Lanjutan Lampiran E)

Fasilitas 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	28	28.0	28.0	28.0
	4.00	60	60.0	60.0	88.0
	5.00	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	
Total		100	100.0		

Fasilitas 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	30	30.0	30.0	31.0
	4.00	53	53.0	53.0	84.0
	5.00	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	
Total		100	100.0		

Fasilitas 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	40	40.0	40.0	41.0
	4.00	47	47.0	47.0	88.0
	5.00	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	
Total		100	100.0		

Fasilitas 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	28	28.0	28.0	28.0
	4.00	48	48.0	48.0	76.0
	5.00	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	
Total		100	100.0		

(Lanjutan Lampiran E)

Fasilitas 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	34	34.0	34.0	35.0
	4.00	53	53.0	53.0	88.0
	5.00	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	
Total		100	100.0		

Kepuasan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	38	38.0	38.0	39.0
	4.00	42	42.0	42.0	81.0
	5.00	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	
Total		100	100.0		

Kepuasan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	34	34.0	34.0	34.0
	4.00	56	56.0	56.0	90.0
	5.00	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	
Total		100	100.0		

Kepuasan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	5.0	5.0	5.0
	3.00	43	43.0	43.0	48.0
	4.00	44	44.0	44.0	92.0
	5.00	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	
Total		100	100.0		

Lampiran F
Data Olahan Korelasi

Correlations

Correlations

		Tiket	Kepuasan Konsumen
Pearson Correlation	Tiket	1.000	.262**
	Kepuasan Konsumen	.262**	1.000
Sig. (2-tailed)	Tiket	.	.008
	Kepuasan Konsumen	.008	.
N	Tiket	100	100
	Kepuasan Konsumen	100	100

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

Correlations

Correlations

		Keamanan	Kepuasan Konsumen
Pearson Correlation	Keamanan	1.000	.327**
	Kepuasan Konsumen	.327**	1.000
Sig. (2-tailed)	Keamanan	.	.001
	Kepuasan Konsumen	.001	.
N	Keamanan	100	100
	Kepuasan Konsumen	100	100

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

(Lanjutan Lampiran F)
Correlations

Correlations

		Ketepatan Waktu	Kepuasan Konsumen
Pearson Correlation	Ketepatan Waktu	1.000	.423**
	Kepuasan Konsumen	.423**	1.000
Sig. (2-tailed)	Ketepatan Waktu		.000
	Kepuasan Konsumen	.000	
N	Ketepatan Waktu	100	100
	Kepuasan Konsumen	100	100

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

Correlations

Correlations

		Kelengkapan Fasilitas Kereta	Kepuasan Konsumen
Pearson Correlation	Kelengkapan Fasilitas Kereta	1.000	.462**
	Kepuasan Konsumen	.462**	1.000
Sig. (2-tailed)	Kelengkapan Fasilitas Kereta		.000
	Kepuasan Konsumen	.000	
N	Kelengkapan Fasilitas Kereta	100	100
	Kepuasan Konsumen	100	100

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

Lampiran G
Hasil Olahan Regresi Berganda

Regression

Variables Entered/Removed^d

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kelengkapan Fasilitas Kereta, Tiket, Keamanan, Ketepatan Waktu		Enter

- a. All requested variables entered
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.609 ^a	.370	.344	.3850

- a. Predictors: (Constant), Kelengkapan Fasilitas Kereta, Tiket, Keamanan, Ketepatan Waktu

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.285	4	2.071	13.975	.000 ^a
	Residual	14.081	95	.148		
	Total	22.366	99			

- a. Predictors: (Constant), Kelengkapan Fasilitas Kereta, Tiket, Keamanan, Ketepatan Waktu
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

(Lanjutan Lampiran G)

Coefficients^a

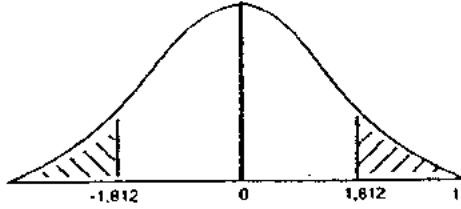
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.757	.649		-1.165	.247
	Tiket	.201	.087	.191	2.302	.024
	Keamanan	.309	.132	.199	2.337	.022
	Ketepatan Waktu	.275	.089	.273	3.096	.003
	Kelengkapan Fasilitas Kereta	.372	.111	.303	3.358	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

TABEL DISTRIBUSI NILAI T

Tabel VI Tabel titik persentasi distribusi nilai t

2



Bagi d.f = 10 derajat bebas

$P(t > 1.812) = 0.05$

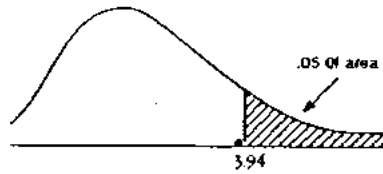
$P(t < -1.812) = 0.05$

d.f. \ α	.25	.20	.15	.10	.05	.025	.010	.005	.0005
1	1,000	1,376	1,963	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	636,619
2	,816	1,061	1,386	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	31,598
3	,765	,978	1,250	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	12,941
4	,741	,941	1,190	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	8,610
5	,727	,920	1,156	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	6,859
6	,718	,906	1,134	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,959
7	,711	,896	1,119	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	5,405
8	,706	,889	1,108	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	5,041
9	,703	,883	1,100	1,383	1,833	2,262	2,821	3,230	4,781
10	,700	,879	1,093	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,587
11	,697	,876	1,088	1,363	1,798	2,201	2,718	3,106	4,437
12	,695	,873	1,083	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	4,318
13	,694	,870	1,079	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	4,221
14	,692	,868	1,076	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	4,140
15	,691	,866	1,074	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	4,073
16	,690	,865	1,071	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	4,015
17	,689	,863	1,069	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,965
18	,688	,862	1,067	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,922
19	,688	,861	1,066	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,883
20	,687	,860	1,064	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,850
21	,686	,859	1,063	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,819
22	,686	,858	1,061	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,792
23	,685	,858	1,060	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,767
24	,685	,857	1,059	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,745
25	,684	,856	1,058	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,732
26	,684	,856	1,058	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,707
27	,684	,855	1,057	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,690
28	,683	,855	1,056	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	3,674
29	,683	,854	1,055	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,659
30	,683	,854	1,055	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,646
40	,681	,851	1,050	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,551
60	,679	,845	1,046	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	3,460
120	,677	,843	1,041	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617	3,373
∞	,674	,842	1,036	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576	3,291

Sumber: Fisher and Yates, *Statistical Tables for Biological, Agricultural, and Medical Research*. Table III. Izin Penerbit Oliver and Boyd, Ltd, Edinburgh, England.

TABEL F UNTUK 5%

Values of F for F Distributions with .05 of the Area in the Right Tail.



Example: For a test at a significance level $\alpha = .05$ where we have 15 degrees of freedom for the numerator and 6 degrees of freedom for the denominator, the appropriate F value is found by looking under the 15 degrees of freedom column and proceeding down to the 6 degrees of freedom row; there we find the appropriate F value to be 3.94.

Values of $F_{.05}$ †
Degrees of freedom for numerator

		Degrees of freedom for numerator																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	15	20	24	30	40	60	120	∞	
Degrees of freedom for denominator	1	161	200	216	225	230	234	237	239	241	242	244	246	248	249	250	251	252	253	254	
	2	18.5	19.0	19.2	19.2	19.3	19.3	19.4	19.4	19.4	19.4	19.4	19.4	19.4	19.4	19.5	19.5	19.5	19.5	19.5	19.5
	3	10.1	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.74	8.70	8.66	8.64	8.62	8.59	8.57	8.55	8.53	8.53
	4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.14	6.00	5.96	5.91	5.86	5.80	5.77	5.75	5.72	5.69	5.66	5.63	5.63
	5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.68	4.62	4.56	4.53	4.50	4.46	4.43	4.40	4.37	4.37
	6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.00	3.94	3.87	3.84	3.81	3.77	3.74	3.70	3.67	3.67
	7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.57	3.51	3.44	3.41	3.38	3.34	3.30	3.27	3.23	3.23
	8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.28	3.22	3.15	3.12	3.08	3.04	3.01	2.97	2.93	2.93
	9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.07	3.01	2.94	2.90	2.86	2.83	2.79	2.75	2.71	2.71
	10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.91	2.85	2.77	2.74	2.70	2.66	2.62	2.58	2.54	2.54
	11	4.84	3.96	3.57	3.34	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.79	2.72	2.65	2.61	2.57	2.53	2.49	2.45	2.40	2.40
	12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.69	2.62	2.54	2.51	2.47	2.43	2.38	2.34	2.30	2.30
	13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.60	2.53	2.46	2.42	2.38	2.34	2.30	2.25	2.21	2.21
	14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.53	2.46	2.39	2.35	2.31	2.27	2.22	2.18	2.13	2.13
	15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.48	2.40	2.33	2.29	2.25	2.20	2.16	2.11	2.07	2.07
	16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.42	2.35	2.28	2.24	2.19	2.15	2.11	2.06	2.01	2.01
	17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.38	2.31	2.23	2.19	2.15	2.10	2.06	2.01	1.96	1.96
	18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.34	2.27	2.19	2.15	2.11	2.06	2.02	1.97	1.92	1.92
	19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.31	2.23	2.16	2.11	2.07	2.03	1.98	1.93	1.88	1.88
	20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.28	2.20	2.12	2.08	2.04	1.99	1.95	1.90	1.84	1.84
	21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.25	2.18	2.10	2.05	2.01	1.96	1.92	1.87	1.81	1.81
	22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.23	2.15	2.07	2.03	1.98	1.94	1.89	1.84	1.78	1.78
	23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.20	2.13	2.05	2.01	1.96	1.91	1.86	1.81	1.76	1.76
	24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.18	2.11	2.03	1.98	1.94	1.89	1.84	1.79	1.73	1.73
	25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.16	2.09	2.01	1.96	1.92	1.87	1.82	1.77	1.71	1.71
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.09	2.01	1.93	1.89	1.84	1.79	1.74	1.68	1.62	1.62	
40	4.06	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.00	1.92	1.84	1.79	1.74	1.69	1.64	1.58	1.51	1.51	
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.92	1.84	1.75	1.70	1.65	1.59	1.53	1.47	1.39	1.39	
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.16	2.09	2.02	1.96	1.91	1.83	1.75	1.66	1.61	1.55	1.50	1.43	1.35	1.25	1.25	
∞	3.84	3.00	2.60	2.37	2.21	2.10	2.01	1.94	1.88	1.83	1.75	1.67	1.57	1.52	1.46	1.39	1.32	1.22	1.10	1.10	

† This table is reproduced from M. Murrington and C. M. Thompson, "Tables of Percentage Points of the Inverted Beta (F) Distribution," *Biometrika*, Vol. 33 (1943), by Permission of the Biometrika Trustees.



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55283
Telepon (0274) 881546 - 885376 - 884019 - Fax. : 882589

Nomor : 190/DEK/10/Bag.Um/IV/2005
Hal : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN

27 April 2005

Kepada Yth. _____
Pimpinan kereta api _____
di Yogyakarta _____

Assalamu'alaikum wr. wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa sebelum mengakhiri pendidikan di Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta diwajibkan membuat karya ilmiah berupa Riset Penelitian. Sehubungan dengan hal itu mahasiswa kami :

Nama : Waluyo Sejati
No. Mahasiswa : 95211245
Jurusan : Manajemen
Alamat : Gedongan RT 01 Sumbermulyo Bantul

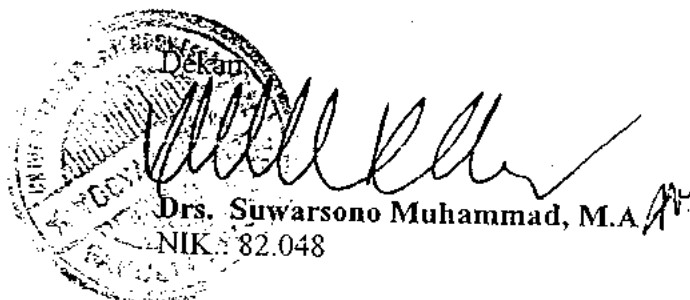
Bermaksud mohon keterangan / data pada instansi / perusahaan yang Saudara pimpin untuk keperluan menyusun skripsi dengan judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA KERETA API ARGOLAWU

Dosen Pembimbing : Drs. H. Bachruddin, MM

Hasil karya ilmiah tersebut semata-mata bersifat dan bertujuan keilmuan dan tidak disajikan kepada pihak luar. Oleh karena itu kami mohon perkenan Saudara untuk dapat memberikan data/keterangan yang diperlukan oleh mahasiswa tersebut.

Atas perkenan dan bantuan Saudara , kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikumw wr.wb


Dekan
Drs. Suwarsono Muhammad, M.A.
NIK : 82.048



(B A P E D A)

Kepatihan Danurejan Yogyakarta - 55213
Telepon : (0274) 589583, (Psw. : 209-217), 562811 (Psw. : 243 - 247)
Fax. (0274) 586712 E-mail : bappeda_diy@plasa.com

" 3 200:

175

SURAT KETERANGAN / IJIN

Nomor : 07.0 / 2404

Membaca Surat : Dekan FE-UII Yk
Tanggal : 27-04-2005
No : 190/DEK/10/Bag.UM/IV/2005
Perihal : Ijin Penelitian

Mengingat : 1. Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 61 Tahun 1983 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri.
2. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta No. 162 Tahun 2003 tentang Pemberian Izin/Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian dan Pendataan di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Dijijinkan kepada :

Nama : WALUYO SEJATI
No. MHSW : 95211245

Alamat Instansi : Condongcatur, Depok, Sleman Yogyakarta

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KAPUASAN KONSUMEN JASA KERETA API ARGOLAWU

Lokasi : Prop. DIY

Waktunya : Mulai tanggal 29-04-2005 s/d 29-07-2005

Dengan Ketentuan :

1. Terlebih dahulu menemui / melaporkan diri Kepada Pejabat Pemerintah setempat (Bupati/ Walikota) untuk mendapat petunjuk seperlunya;
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat;
3. Wajib memberi laporan hasil penelitiannya kepada Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta (Cq. Kepala Badan Perencanaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta)
4. Ijin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah;
5. Surat ijin ini dapat diajukan lagi untuk mendapat perpanjangan bila diperlukan;
6. Surat ijin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan - ketentuan tersebut di atas.

Demikian diharapkan para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberi bantuan seperlunya.

Permohonan Kepada Yth. :

1. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta
(Sebagai Laporan)

2. Ka. Dinas Perhubungan Prop. DIY;
3. Ka. PT KAI DAOP VI Yogyakarta;
4. Dekan FE-UII Yk;
5. Peninggal.

Dikeluarkan di : Yogyakarta

Pada tanggal : 29-04-2005

A.n. GUBERNUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
KEPALA BAPEDA PROPINSI DIY

U.b. KEPALA BIDANG PENGENDALIAN





PT. KERETA API (Persero)
DAERAH OPERASI VI YOGYAKARTA

Nomor : DL.405N/04 /D.VI-2005

Yogyakarta, 6 Mei 2005

Lampiran : -

Perihal : Ijin Penelitian

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia
di
YOGYAKARTA

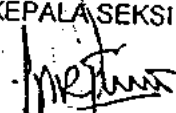
1. Diberitahukan dengan hormat bahwa, berdasarkan surat saudara Nomor : 190/DEK/10/Bag.Um/IV/2005 tanggal 27 April 005 perihal sebagaimana tersebut dalam pokok surat, kepada mahasiswa Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang namanya tersebut dibawah ini :

No.	NAMA	NIM	JURUSAN	KET
1.	WALUYO SEJATI	95211245	Manajemen	

diberikan ijin untuk melaksanakan Penelitian di Kantor Seksi Opsar Daop VI Yogyakarta / Setasiun Besar Yogyakarta, mulai tanggal 9 Mei 2005 sampai dengan 29 Juli 2005 dengan syarat-syarat sebagai berikut :

- Membawa rekaman surat ini.
 - Tertib tidak mengganggu dinas PT. KA (Persero).
 - Mematuhi peraturan-peraturan yang berlaku.
 - Memakai kartu tanda pengenal.
2. Demikian untuk menjadikan periksa, terima kasih.

A.n. KEPALA DAERAH OPERASI VI YOGYAKARTA
KEPALA SEKSI SDM DAN UMUM


drg. WIRYANI BUDHI LESTARI
NIPP. 43124

Embusan :

Yth. Kepala Daerah Operasi VI Yogyakarta (sebagai laporan)
Yth. Kepala Seksi Opsar Daop VI Yogyakarta.
Yth. Kepala Setasiun Besar Yogyakarta.
Arsip.

**PT. KERETA API (Persero)
STASIUN BESAR YOGYAKARTA**

Jl. P. Mangkubumi no. 1 telp. 0274-589685, Toka 36410; 36423, Fax : 36413 Yogyakarta

SURAT KETERANGAN
No. : D.VI/Yk/359/VII/2005

Yang bertanda-tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa;

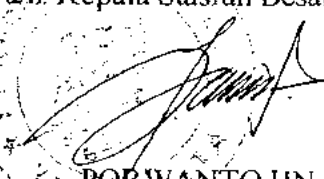
N a m a : Waluyo Sejati
No. Mhs : 95211245
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Indonesia

yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian/pengambilan data di Stasiun Besar Yogyakarta (penumpang di Stasiun dan di atas Kereta Api Argo Lawu), dari tanggal 10 Mei 2005 sampai dengan 10 Juni 2005.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 27 Juli 2005

a/n. Kepala Stasiun Besar Yogyakarta,



PORWANTO HN, SE