

DAFTAR PUSTAKA

Kotler. P. dan Armstrong. G. (1996). *Principles of Marketing*. Sevent Edition. Prentice Hall, Inc. Englewood Cliff, Nj 07632. hal 211.

Basu Swasta. D.h. dan Hani Handoko, Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen. (Yogyakarta: Liberty, 1982) hal 19.

Engel Blackwell, Miniardi, Perilaku Konsumen Edisi keempat, jilid I, cetakaan pertama (Jakarta: Bina Rupa Aksara, 1994) hal 348.

Marzuki, Metodologi Riset, Cetakan Keempat (Yogyakarta BPFE UII. 1985) Hal 55.

Sutrisno Hadi, Cara Menghitung Validitas dan Realibilitas dan Item dan Tehnik Korelasi, (Yogyakarta: Yayasan Penerbit E.psi UGM) hal 37.

LAMPIRAN

PERUSAHAAN OTOBIS SUMBER ALAM

Kantor : Jalan P. Diponegoro No 143 Kutoarjo Purworejo (0275) 641018

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini selaku pimpinan Perusahaan Otobis Sumber Alam Kutoarjo Purworejo menerangkan bahwa :

Nama : Ulfa Nadloroh
Alamat : Klepu, Butuh Purworejo
Mahasiswa : UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
Jurusan : Ekonomi Manajemen (Pemasaran)
No Mhs : 99 311 085

Benar-benar melakukan penelitian di Po. Sumber Alam Purworejo, dalam rangka menyusun skripsi dengan judul : ANALISA KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA Po. SUMBER ALAM PURWOREJO
Demikian surat ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Purworejo, 5 Januari 2004



Yudi Setiawan Hambali

DATA HASIL REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

No. Responden	Karakteristik Responden		
	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	2	1	1
2	1	1	1
3	1	4	3
4	1	2	4
5	2	4	4
6	1	2	1
7	1	4	4
8	1	4	4
9	2	4	2
10	2	3	2
11	2	3	3
12	2	3	4
13	1	3	4
14	1	3	4
15	1	4	4
16	2	4	4
17	2	3	3
18	2	4	4
19	1	2	4
20	1	4	4
21	1	4	3
22	1	3	3
23	1	3	3
24	1	3	3
25	1	3	2
26	1	3	3
27	1	3	3
28	2	3	4
29	2	2	4
30	2	3	4
31	1	1	1
32	2	3	2
33	1	3	4
34	1	1	1
35	2	4	4

36	1	2	4
37	2	2	2
38	2	4	3
39	2	4	3
40	1	4	3
41	1	2	3
42	1	2	2
43	1	2	4
44	2	2	4
45	2	1	1
46	1	2	4
47	2	3	4
48	1	1	1
49	2	3	3
50	1	3	2
51	2	3	3
52	2	2	3
53	2	3	3
54	2	3	3
55	2	2	2
56	2	3	2
57	2	1	1
58	2	1	1
59	1	2	2
60	1	2	3
61	1	2	3
62	1	3	3
63	1	3	3
64	1	4	3
65	1	3	3
66	1	4	2
67	1	3	2
68	1	4	2
69	2	3	2
70	1	1	1
71	1	4	3
72	2	3	3
73	2	3	4
74	1	3	2
75	1	2	4

76	1	3	4
77	1	3	4
78	1	3	4
79	1	3	2
80	1	4	4
81	1	2	2
82	1	3	4
83	1	2	2
84	1	3	4
85	1	3	4
86	1	4	4
87	1	3	2
88	2	4	3
89	2	3	3
90	1	2	2
91	1	2	4
92	2	2	2
93	2	2	3
94	2	2	2
95	2	3	3
96	1	3	3
97	1	2	3
98	1	3	3
99	2	1	1
100	1	2	2
Total			
Rate-rata			

Tangibles			Reliability								Responsibility								Empathy								Assurance							
			1	2	3	4	Tot	Means	1	2	3	4	Tot	Means	1	2	3	4	Tot	Means	1	2	3	4	Tot	Means	1	2	3	4	Tot	Means		
1	2	3	4	Tot	Means	1	2	3	4	Tot	Means	1	2	3	4	Tot	Means	1	2	3	4	Tot	Means	1	2	3	4	Tot	Means					
3	3	3	3	12	3.00	3	5	4	5	17	4.25	4	4	3	3	14	3.50	4	3	3	3	13	3.25	3	3	3	4	13	3.25					
3	4	4	4	15	3.75	3	3	4	5	15	3.75	4	4	3	3	14	3.50	4	3	4	5	16	4.00	4	3	5	4	16	4.00					
3	4	4	5	16	4.00	4	5	4	3	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	5	17	4.25					
3	3	3	4	13	3.25	3	4	4	4	15	3.75	4	4	3	3	14	3.50	3	4	3	4	14	3.50	3	3	4	4	14	3.50					
3	4	4	4	14	3.50	4	3	3	4	14	3.50	4	4	3	3	14	3.50	4	3	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.75					
3	4	4	4	15	3.75	4	3	3	3	13	3.25	5	5	5	5	20	5.00	5	4	4	4	17	4.25	4	3	3	3	13	3.25					
3	3	3	5	14	3.50	5	5	3	5	18	4.50	5	5	5	5	20	5.00	4	5	5	5	19	4.75	5	5	5	4	19	4.75					
4	4	3	4	15	3.75	4	4	3	4	15	3.75	3	3	4	4	14	3.50	4	4	4	3	15	3.75	4	4	3	3	14	3.50					
4	4	4	4	16	4.00	4	4	3	3	14	3.50	4	4	3	3	14	3.50	3	3	3	3	13	3.25	3	3	4	5	16	4.00					
4	4	3	5	16	4.00	4	3	3	3	13	3.25	4	3	3	3	13	3.25	3	3	3	4	14	3.50	4	4	3	4	15	3.75					
5	4	4	5	18	4.50	4	4	3	4	15	3.75	5	5	4	4	18	4.50	5	4	4	5	18	4.50	4	5	5	5	19	4.75					
3	3	3	3	12	3.00	3	3	4	3	13	3.25	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	3	12	3.00	3	3	4	3	13	3.25					
4	4	3	4	15	3.75	3	4	4	4	15	3.75	4	4	3	4	15	3.75	4	4	4	4	16	4.00	4	3	4	4	15	3.75					
5	5	5	5	20	5.00	5	5	4	4	18	4.50	4	5	4	4	17	4.25	5	5	5	4	19	4.75	4	4	3	3	13	3.25					
3	4	4	4	15	3.75	3	4	3	4	14	3.50	4	3	4	4	15	3.75	4	4	4	5	17	4.25	4	4	4	4	16	4.00					
3	4	4	4	15	3.75	3	3	3	3	13	3.25	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00					
4	4	4	5	16	4.00	4	4	3	4	15	3.75	4	4	3	3	14	3.50	4	4	3	3	14	3.50	4	4	3	3	14	3.50					
4	4	3	4	15	3.75	4	4	4	3	14	3.50	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00	4	4	3	5	16	4.00					
4	3	4	4	15	3.75	4	5	4	5	17	4.25	3	5	5	5	18	4.50	5	4	5	5	19	4.75	5	3	5	5	18	4.50					
5	5	5	5	20	5.00	4	4	3	4	15	3.75	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00					
5	4	4	4	17	4.25	3	5	4	5	17	4.25	5	4	4	4	17	4.25	4	4	4	5	17	4.25	5	5	4	4	19	4.75					
4	4	3	4	15	3.75	4	3	4	3	14	3.50	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00	4	3	5	3	16	4.00					
4	3	4	4	15	3.75	4	4	5	4	17	4.25	4	4	4	3	14	3.50	3	3	4	3	13	3.25	4	5	4	5	18	4.50					
4	4	4	4	15	3.75	3	4	5	4	16	4.00	4	4	3	3	14	3.50	3	2	5	4	14	3.50	5	5	5	4	19	4.75					
4	5	4	3	16	4.00	4	4	3	4	15	3.75	4	4	4	4	16	4.00	3	3	3	4	13	3.00	3	3	3	4	13	3.25					
5	5	5	5	20	5.00	3	3	3	5	14	3.50	5	5	5	5	20	5.00	4	4	4	4	16	4.00	5	5	5	4	19	4.75					
4	4	4	4	16	4.00	3	4	3	4	14	3.50	4	5	4	4	17	4.25	4	4	4	4	16	4.00	5	5	5	5	20	5.00					
4	5	4	5	18	4.50	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00	4	3	3	5	16	4.00	5	4	4	3	15	3.75					
4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00	5	4	4	4	18	4.50	4	4	4	4	16	4.00	4	4	5	4	18	4.50					
3	3	4	4	14	3.50	3	3	4	3	13	3.25	3	3	3	3	12	3.00	5	3	4	4	16	4.00	4	4	4	4	15	3.75					
3	4	4	3	14	3.50	4	4	4	4	16	4.00	4	3	3	3	13	3.25	4	4	4	4	16	4.00	4	5	4	4	17	4.25					
5	3	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00	4	3	3	3	13	3.25	4	4	4	4	16	4.00	5	5	4	4	18	4.50					
5	3	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00	5	3	4	4	16	4.00	5	3	3	4	16	4.00	5	3	3	4	18	4.50					

Keyakinan/Harapan

Kinerja/Evaluasi

Tangibles										Reliability										Responsibility										Emphaty										Assurance									
1	2	3	4	Tot	Means	1	2	3	4	Tot	Means	1	2	3	4	Tot	Means	1	2	3	4	Tot	Means	1	2	3	4	Tot	Means	1	2	3	4	Tot	Means														
4	5	3	17	4.25	4.25	5	4	5	3	17	4.25	5	5	5	20	5.00	5	5	5	3	18	4.50	4	4	5	5	19	4.75																					
2	2	4	4	12	3.00	3	3	4	3	13	3.25	3	4	3	3	13	3.25	3	2	3	2	10	2.50	3	3	2	2	10	2.50																				
3	2	4	5	14	3.50	3	3	3	3	12	3.00	3	3	4	4	14	3.50	3	3	3	5	14	3.50	3	3	2	2	10	2.50																				
3	3	2	2	10	2.50	3	3	4	3	13	3.25	4	3	3	3	13	3.25	3	4	3	3	13	3.25	3	3	4	4	14	3.50																				
2	2	3	4	11	2.75	2	2	2	4	10	2.50	4	3	3	3	13	3.25	4	3	3	3	13	3.25	2	2	2	2	9	2.25																				
3	4	4	4	15	3.75	4	3	3	3	13	3.25	3	3	3	3	12	3.00	5	4	4	4	17	4.25	4	3	3	3	13	3.25																				
3	3	2	2	10	2.50	2	2	2	1	7	1.75	3	3	3	3	12	3.00	3	5	3	3	14	3.50	3	2	2	4	11	2.75																				
4	4	3	4	15	3.75	4	4	2	4	14	3.50	3	3	3	4	13	3.25	4	4	4	4	16	3.75	4	3	3	3	13	3.25																				
2	2	2	4	10	2.50	4	4	3	3	14	3.50	4	4	3	3	14	3.50	4	3	3	3	13	3.25	3	3	3	3	12	3.00																				
4	2	3	2	11	2.75	3	3	3	3	12	3.00	4	3	3	3	13	3.25	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	3	12	3.00																				
5	4	4	5	18	4.50	2	2	2	2	8	2.00	3	3	3	3	12	3.00	3	4	2	4	13	3.75	3	4	2	2	11	2.75																				
2	2	3	2	9	2.25	2	2	2	2	8	2.00	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	3	12	3.00	3	4	2	2	11	2.75																				
4	4	3	4	15	3.75	3	4	4	4	15	3.75	2	3	3	3	11	2.75	4	3	4	4	15	3.75	4	2	4	4	14	3.50																				
5	5	5	5	20	5.00	5	5	4	2	16	4.00	2	2	4	3	11	2.75	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	3	12	3.00																				
2	2	2	4	10	2.50	3	4	3	4	14	3.50	4	3	3	4	14	3.50	3	3	3	3	13	3.25	3	3	4	4	14	3.50																				
2	2	2	2	8	2.00	3	3	3	4	13	3.25	4	4	3	3	14	3.50	3	3	3	2	11	2.75	3	3	3	3	12	3.00																				
1	1	1	1	4	1.00	3	3	3	3	12	3.00	4	3	2	2	11	2.75	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	3	12	3.00																				
3	4	3	2	12	3.00	3	3	3	3	12	3.00	2	3	4	4	13	3.25	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	3	12	3.00																				
4	4	4	2	14	3.50	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	3	12	3.00	5	3	4	5	17	4.25	2	3	4	4	13	3.25																				
5	5	5	5	20	5.00	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	3	12	3.00	3	5	5	5	18	4.50	3	3	3	3	11	2.75																				
4	3	4	2	13	3.25	3	4	3	3	13	3.25	3	3	3	3	12	3.00	4	4	3	3	14	3.50	3	4	3	3	14	3.50																				
2	2	5	2	11	2.75	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	3	12	3.00	4	4	4	4	16	4.00	3	4	3	4	14	3.50																				
2	2	2	2	8	2.00	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	3	12	3.00	2	2	2	2	8	2.00	3	3	3	3	12	3.00																				
4	4	3	4	15	3.75	4	3	4	3	14	3.50	4	4	4	4	16	4.00	2	2	2	2	8	2.00	3	3	3	3	12	3.00																				
4	3	4	4	15	3.75	3	3	3	3	12	3.00	4	4	3	3	14	3.50	4	4	3	3	14	3.50	2	2	2	2	8	2.00																				
2	4	3	4	13	3.25	3	4	5	4	16	4.00	2	2	2	3	9	2.25	3	3	3	3	11	2.75	3	2	2	2	9	2.25																				
3	4	4	4	15	3.75	4	3	5	4	16	4.00	3	4	4	4	15	3.75	3	3	3	3	11	2.75	3	3	3	3	12	3.00																				
3	3	4	3	13	3.25	3	3	3	3	12	3.00	2	2	2	2	8	2.00	3	2	3	2	10	2.50	3	3	3	3	12	3.00																				
3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	3	12	3.00	5	2	2	2	11	2.75	4	3	2	4	13	3.25	3	2	2	2	9	2.25																				
4	3	4	4	15	3.75	3	3	3	3	12	3.00	4	4	4	4	16	4.00	3	4	4	4	15	3.75	2	2	2	2	8	2.00																				
4	5	4	5	18	4.50	2	4	3	3	12	3.00	4	4	4	4	16	4.00	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	3	12	3.00																				
4	4	4	4	16	4.00	3	3	3	3	13	3.25	5	2	2	4	13	3.25	4	4	4	4	16	4.00	3	3	3	3	12	3.00																				
4	4	4	4	16	4.00	3	3	3	3	13	3.25	2	2	2	4	10	2.50	3	2	2	2	8	2.00	3	2	2	2	8	2.00																				
3	3	4	4	14	3.50	3	3	4	4	14	3.50	2	2	2	2	8	2.00	5	3	4	4	16	4.00	4	3	3	4	14	3.50																				
3	3	3	3	12	3.00	2	4	4	4	14	3.50	4	3	2	2	11	2.75	2	2	2	2	8	2.00	4	3	3	3	12	3.00																				
5	3	4	4	16	4.00	3	3	3	3	12	3.00	2	2	2	2	8	2.00	3	2	2	3	10	2.50	3	3	3	3	12	3.00																				

Correlations

Correlations

		T1	T2	T3	T4	TOT_T
T1	Pearson Correlation	1.000	.575**	.598**	.467**	.855**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.009	.000
	N	30	30	30	30	30
T2	Pearson Correlation	.575**	1.000	.567**	.286	.763**
	Sig. (2-tailed)	.001		.001	.125	.000
	N	30	30	30	30	30
T3	Pearson Correlation	.598**	.567**	1.000	.403*	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.027	.000
	N	30	30	30	30	30
T4	Pearson Correlation	.467**	.286	.403*	1.000	.676**
	Sig. (2-tailed)	.009	.125	.027		.000
	N	30	30	30	30	30
TOT_T	Pearson Correlation	.855**	.763**	.833**	.676**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

Reliability

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	T1	3.8000	.7611	30.0
2.	T2	3.9667	.6149	30.0
3.	T3	3.6667	.7581	30.0
4.	T4	4.2667	.6397	30.0
5.	TOT_T	15.7000	2.1838	30.0

N of Cases = 30.0

Statistics for Scale	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables	
	31.4000	19.0759	4.3676	5	
Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min
Variance	6.2800	3.6667	15.7000	12.0333	4.2818
27.7803					
Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min
Variance	1.3421	.3782	4.7690	4.3908	12.6109
3.6764					

Reliability Coefficients 5 items

Alpha = .8103 Standardized item alpha = .8833

Correlations

Correlations

		RL1	RL2	RL3	RL4	TOT_RL
RL1	Pearson Correlation	1.000	.369*	-.090	-.294	.458*
	Sig. (2-tailed)	.	.045	.635	.115	.011
	N	30	30	30	30	30
RL2	Pearson Correlation	.369*	1.000	.057	.093	.791**
	Sig. (2-tailed)	.045	.	.764	.626	.000
	N	30	30	30	30	30
RL3	Pearson Correlation	-.090	.057	1.000	-.095	.386*
	Sig. (2-tailed)	.635	.764	.	.617	.035
	N	30	30	30	30	30
RL4	Pearson Correlation	-.294	.093	-.095	1.000	.378*
	Sig. (2-tailed)	.115	.626	.617	.	.040
	N	30	30	30	30	30
TOT_RL	Pearson Correlation	.458*	.791**	.386*	.378*	1.000
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.035	.040	.
	N	30	30	30	30	30

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

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

Reliability

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	RL1	3.6000	.6747	30.0
2.	RL2	3.7667	.8084	30.0
3.	RL3	3.5667	.6709	30.0
4.	RL4	3.2667	.7649	30.0
5.	TOT_RL	14.9000	1.5391	30.0
N of Cases -		30.0		

Statistics for Scale	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	29.9000	9.4759	3.0763	5

Item Means Variance	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min
25.0013	5.9600	3.5667	14.9000	11.3333	4.1776

Item Variances Variance	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min
.6660	.9214	.4552	2.3690	1.9138	5.2045

Reliability Coefficients 5 items

Alpha = .6423 Standardized item alpha = .5636

Correlations

Correlations

		RSP1	RSP2	RSP3	RSP4	TOT_RSP
RSP1	Pearson Correlation	1.000	.551**	.293	.293	.627**
	Sig. (2-tailed)	.	.002	.117	.117	.000
	N	30	30	30	30	30
RSP2	Pearson Correlation	.551**	1.000	.550**	.550**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.002	.	.002	.002	.000
	N	30	30	30	30	30
RSP3	Pearson Correlation	.293	.550**	1.000	1.000**	.904**
	Sig. (2-tailed)	.117	.002	.	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
RSP4	Pearson Correlation	.293	.550**	1.000**	1.000	.904**
	Sig. (2-tailed)	.117	.002	.000	.	.000
	N	30	30	30	30	30
TOT_RSP	Pearson Correlation	.627**	.796**	.904**	.904**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.
	N	30	30	30	30	30

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

Reliability

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE ALPHA

		Mean	Std Dev	Cases
1.	RSEI	4.0333	1.7114	30.
2.	RSP2	4.0667	1.6217	30.
3.	RSP3	3.7667	1.6512	30.
4.	RSP4	3.7667	1.7114	30.
5.	TOT_RSP	18.6333	5.1127	30.
N of Cases =		30.0		

Statistics for Scale	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables	
	31.2667	26.0644	5.1024	5	
Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min
Variance	6.2533	3.7667	15.6333	11.8667	4.1504
27.5153					
Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min
Variance	1.7968	.4782	6.5161	6.0379	13.6274
6.9745					

Reliability Coefficients 5 items

Alpha = .7191 Standardized Item Alpha = .7015

Correlations

Correlations

		EM1	EM2	EM3	EM4	TOT_EM
EM1	Pearson Correlation	1.000	.464**	.041	.514**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.	.010	.828	.004	.000
	N	30	30	30	30	30
EM2	Pearson Correlation	.464**	1.000	.083	.508**	.677**
	Sig. (2-tailed)	.010	.	.664	.004	.000
	N	30	30	30	30	30
EM3	Pearson Correlation	.041	.083	1.000	.450*	.599*
	Sig. (2-tailed)	.828	.664	.	.013	.000
	N	30	30	30	30	30
EM4	Pearson Correlation	.514**	.508**	.450*	1.000	.874**
	Sig. (2-tailed)	.004	.004	.013	.	.000
	N	30	30	30	30	30
TOT_EM	Pearson Correlation	.694**	.677**	.599**	.874**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.
	N	30	30	30	30	30

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

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

Reliability

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	EM1	3.7667	.8172	30.0
2.	EM2	3.5000	.6823	30.0
3.	EM3	3.7000	.9154	30.0
4.	EM4	3.9000	.8449	30.0
5.	TOT_EM	14.8667	2.3154	30.0

N of Cases = 30.0

Statistics for Scale	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables	
	29.7333	21.4437	4.6307	5	
Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min
Variance	5.9467	3.5000	14.8667	11.3667	4.2476
24.8853					
Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min
Variance	1.6092	.4655	5.3609	4.8954	11.5160
4.4166					

Reliability Coefficients 5 items

Alpha = .7810 Standardized item alpha = .8200

Correlations

Correlations

		AS1	AS2	AS3	AS4	TOT AS
AS1	Pearson Correlation	1.000	.574**	.306	.446*	.766**
	Sig. (2-tailed)	.	.001	.100	.013	.000
	N	30	30	30	30	30
AS2	Pearson Correlation	.574**	1.000	.374*	.438*	.796**
	Sig. (2-tailed)	.001	.	.042	.016	.000
	N	30	30	30	30	30
AS3	Pearson Correlation	.306	.374*	1.000	.400*	.710**
	Sig. (2-tailed)	.100	.042	.	.029	.000
	N	30	30	30	30	30
AS4	Pearson Correlation	.446*	.438*	.400*	1.000	.739**
	Sig. (2-tailed)	.013	.016	.029	.	.000
	N	30	30	30	30	30
TOT_AS	Pearson Correlation	.766**	.796**	.710**	.739**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.
	N	30	30	30	30	30

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

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

Reliability

***** Method 2 (Covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	AS1	3.7000	.9154	30.0
2.	AS2	3.6333	.9643	30.0
3.	AS3	3.7000	1.0220	30.0
4.	AS4	3.6667	.8442	30.0
5.	TOT_AS	14.7000	2.8180	30.0

N of Cases = 30.0

Statistics for Scale	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables	
	29.4000	31.7655	5.6361	5	
Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min
Variance	5.8600	3.6333	14.7000	11.0667	4.0459
24.3109					
Item Variances	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min
Variance	2.2933	.7126	7.9414	7.2267	11.1435
9.9837					

Reliability Coefficients 5 items

Alpha = .7989 Standardized item alpha = .8617

Frequencies

Statistics

Jenis Kelamin

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		1.3900
Median		1.0000
Percentiles	25	1.0000
	50	1.0000
	75	2.0000

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	61	61.0	61.0	61.0
	Perempuan	39	39.0	39.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

Pekerjaan

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		2.8800
Median		3.0000
Percentiles	25	2.0000
	50	3.0000
	75	4.0000

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar/Mhs	11	11.0	11.0	11.0
Pegawai Negeri	23	23.0	23.0	34.0
Pegawai Swasta	33	33.0	33.0	67.0
Wiraswasta	33	33.0	33.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

Pekerjaan

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		2.8800
Median		3.0000
Percentiles	25	2.0000
	50	3.0000
	75	4.0000

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mhs	11	11.0	11.0	11.0
	Pegawai Negeri	23	23.0	23.0	34.0
	Pegawai Swasta	33	33.0	33.0	67.0
	Wiraswasta	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Yogyakarta, September 2003

Kpd Yth. : Saudara/i Responden

Di tempat

Dalam rangka menyelesaikan skripsi saya di program strata satu Universitas Islam Indonesia maka saya mempunyai kewajiban untuk melakukan penelitian. Oleh karena itu saya mohon saudara/i mau meluangkan waktu untuk membantu saya dengan menjadi responden penelitian, yaitu dengan mengisi kuesioner dan memilih jawaban pada kolom yang telah disediakan. Untuk hal tersebut. Maka identitas saudara saya jamin kerahasiaanya.

Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh jawaban dari saudara/i sehingga akan diketahui mengenai kualitas pelayanan pada bis Sumber Alam. Karenanya kebenaran dan kelengkapan data yang diperoleh dari jawaban saudara/i akan membantu saya.

Dengan demikian saya ucapkan terima kasih sebelumnya kepada saudara/i atas partisipasinya dalam penelitian ini.

Hormat saya

Ulfa Nadloroh

I. Petunjuk : Kami mohon diisi dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang sudah tersedia sesuai dengan keadaan Bapak / Ibu / Saudara / i .

1. Usia anda :

- a) Dibawah 21 th
- b) 21th- 35 th
- c) 36 th-50 th
- d) Diatas 50 th

2. Jenis kelamin :

- a) Pria
- b) Wanita

3. Profesi / pekerjaan :

- a) Pelajar / Mahasiswa
- b) Pegawai Negeri
- c) Pegawai Swasta
- d) Wiraswasta
- e) Lain-lain

Petunjuk : Kami mohon diisi dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang tersedia sesuai dengan ketentuan berikut :

5 = Sangat Setuju

4 = Setuju

3 = Netral

2 = Tidak Setuju

1 = Sangat Tidak Setuju

Pertanyaan Bagian 1

Berikut ini daftar pertanyaan mengenai harapan anda selaku konsumen akan pelayanan Po. Sumber Alam Purworejo.

No	PERTANYAAN	5	4	3	2	1
1	A. TANGIBEL Po. Sumber Alam seharusnya memperbaiki kondisi fisik beberapa bisnya.					
2	Lokasi agen seharusnya strategis (misalnya ditengah kota).					
3	Po. Sumber Alam seharusnya memiliki fasilitas ruang tunggu yang bersih dan nyaman.					
4	Para karyawan seharusnya bernampilan rapi dan sopan.					

	B. Reliability / Keandalan					
5	Harga tiket seharusnya sesuai dengan fasilitas yang diberikan.					
6	Sopir seharusnya mengemudikan kendaraan dengan hati-hati.					
7	Waktu keberangkatan seharusnya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.					
8	Frekwensi keberangkatan seharusnya ditambah guna memenuhi kebutuhan konsumen.					
	C. Responsiveness / Cepat tanggap					
9	Karyawan seharusnya cekatan dalam memberikan pelayanan					
10	Awak bus seharusnya siap sedia memberikan bantuan kepada konsumen selama dalam perjalanan.					
11	Karyawan seharusnya memberi tanggapan yang baik terhadap keluhan konsumen.					
12	Po. Sumber Alam ini seharusnya mengantisipasi kebutuhan khusus konsumen (misal bus yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti TV, AC, selimut,dan lain- lain).					

	D. Emphaty / Empati					
13	Po. Sumber Alam seharusnya memberi kemudahan pelayanan dalam penjualan dan pemesanan tiket.					
14	Karyawan seharusnya menghargai dan bersikap tidak arogan kepada konsumen.					
15	Karyawan seharusnya memberikan perhatian yang adil kepada konsumen.					
16	Awak bis seharusnya tidak menaikkan penumpang di luar agen / selama dalam perjalanan demi keamanan.					
17	E. Assurance / Jaminan Karyawan seharusnya mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menjalankan tugasnya					
18	Pelayanan selama dalam perjalanan seharusnya ditingkatkan.					
19	Kenyamanan dalam perjalanan seharusnya lebih ditingkatkan.					
20	Karyawan seharusnya berikap simpatik dan ramah kepada konsumen.					

Pertanyaan Bagian II

Berikut ini daftar pertanyaan mengenai keyakinan anda selaku konsumen akan pelayanan Po. Sumber Alam Purworejo.

No	PERTANYAAN	5	4	3	2	1
A. TANGIBEL						
1	Po. Sumber Alam dapat memperbaiki beberapa kondisi fisik beberapa bisnya.					
2	Lokasi agen yang strategis (misalnya di tengah kota).					
3	Po. Sumber Alam memiliki fasilitas ruang tunggu yang bersih dan nyaman					
4	Para karyawan berpenampilan rapi dan sopan.					
B. Reliability / Kehandalan						
5	Harga tiket sesuai dengan fasilitas yang diberikan.					
6	Sopir mengemudikan kendaraan dengan hati-hati.					
7	Waktu keberangkatan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.					
8	Frekwensi keberangkatan dapat ditambah guna memenuhi kebutuhan konsumen.					

	C. Responsiveness / Cepat tanggap					
9	Karyawan cekatan dalam memberikan pelayanan					
10	Awak bus siap sedia memberikan bantuan kepada konsumen selama dalam perjalanan.					
11	Karyawan memberi tanggapan yang baik terhadap keluhan konsumen.					
12	Po. Sumber Alam ini dapat mengantisipasi kebutuhan khusus konsumen (misal bus yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti TV, AC, selimut,dan lain- lain).					
	D. Emphaty / Empati					
13	Po. Sumber Alam memberi kemudahan pelayanan dalam penjualan dan pemesanan tiket.					
14	Karyawan menghargai dan bersikap tidak arogan kepada.					
15	Karyawan memberikan perhatian yang adil kepada konsumen.					
16	Awak bis tidak menaikkan penumpang di luar agen / selama dalam perjalanan demi keamanan.					

17	E. Assurance / Jaminan Karyawan mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menjalankan tugasnya					
18	Pelayanan selama dalam perjalanan dapat lebih ditingkatkan.					
19	Kenyamanan dalam perjalanan dapat lebih ditingkatkan.					
20	Karyawan berikap simpatik dan ramah kepada konsumen.					