LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Yth. Responden
Penumpang Kereta Api Taksaka
di Stasiun Kereta Api Tugu Yogyakarta

Dengan Hormat,

Saya Hanif Ijlal Marzuq mahasiswa dari Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Ekonomi tahun angkatan 2014 yang sedang menyelesaikan tugas ahir dengan judul **"Evaluasi Kualitas Layanan Kereta Api Taksaka dengan Pendekatan *Importance-Performance Analisys*".**

Dengan segala kerendahan hati perkenankanlah saya pada kesempatan ini, memohon kepada Bpk/Ibu/Sdr/i agar bersedia meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan yang saya ajukan seperti terlampir dalam kuesioner ini. Saudara/i tidak perlu khawatir karena jawaban dari kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya di pergunakan untuk keperluan penelitian.

Akhir kata, atas segala bantuan Bpk/Ibu/Sdr/i saya ucapkan terima kasih sedalam-dalamnya.

Hormat Saya,

Hanif Ijlal Marzuq

A. Identitas Responden

1. Nama : …….(boleh diisi atau tidak)
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin : Pria/Wanita (coret yang tidak perlu)
4. Pendidikan :
5. Pekerjaan :

B. Petunjuk Pengisian:

Di bawah ini terdapat butir-butir pertanyaan. Saudara dimohon untuk memilih salah satu diantara lima alternatif jawaban yang telah disediakan dengan memberi tanda silang (x) pada singkatan yang tersedia di sebelah kanan pertanyaan. Pilihlah jawaban sesuai dengan fakta yang anda alami.

KINERJA (*PERFORMANCE)*

Adapun kategori yang tertulis didalam kuesioner kinerja yang disediakan adalah:

SS : Sangat Setuju (4) TS : Tidak Setuju (2)
S : Setuju (3) STS : Sangat Tidak Setuju (1)

Keandalan *(Reliabiliy)*

No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Ketepatan jadwal perjalanan Kereta Api Taksaka				
2.	Penumpang merasa aman menggunakan jasa Kereta Api Taksaka.				
3.	Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal KA				
4.	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan				

Daya Tanggap *(Responsiveness)*

No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Petugas Kereta Api Taksaka menanggapi kebutuhan penumpang.				
2.	Petugas Kereta Api Taksaka dengan sigap melayani keluhan penumpang.				
3.	Petugas Kereta Api Taksaka memberikan informasi yang lengkap pada penumpang.				

Jaminan *(Assurance)*

No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Pengetahuan dan kecakapan petugas Kereta Api Taksaka yang baik dalam setiap bidangnya.				
2.	Pramugari dan pramugara kereta api bertanggung jawab terhadap keamanan barang penumpang.				
3	Pramugari dan pramugara kereta api bertanggung jawab terhadap keselamatan jiwa penumpang.				

Empati *(Emphaty)*

No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Karyawan/petugas Kereta Api Taksaka menunjukkan perhatian secara individual kepada penumpang.				
2.	Pelayanannya ramah dan sopan.				
3.	Petugas Kereta Api Taksaka memberikan kesan yang baik kepada penumpang.				
4.	Pelayanan yang tidak membedakan penumpang satu dengan penumpang lainya.				
5.	Karyawan/petugas mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan penumpang				

Bukti Fisik *(Tangibles)*

No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Karyawan petugas Kereta Api Taksaka berpenampilan rapi.				
2.	Kereta Api Taksaka menyediakan fasilitas AC, dan TV yang baik.				
3.	Stasiun tempat keberangkatan Kereta Api Taksaka memiliki ruang tunggu yang nyaman.				
4.	Kereta Api Taksaka memiliki gerbong (jumlah kursi) yang mencukupi kebutuhan perjalanan.				

KEPENTINGAN (*IMPORTANCE*)

Adapun kategori yang tertulis di dalam kuesioner kepentingan yang disediakan adalah:

SP : Sangat Penting (4) TP : Tidak Penting (2)

P : Penting (3) STP : Sangat Tidak Penting (1)

Keandalan *(Reliabiliy)*

No.	Pertanyaan	SP	P	TP	STP
1.	Ketepatan jadwal perjalanan Kereta Api				
2.	Penumpang merasa aman menggunakan jasa Kereta Api				
	Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal KA				
3	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada				
4	pelanggan				

Daya Tanggap *(Responsiveness)*

No.	Pertanyaan	SP	P	TP	STP
1.	Karyawan Kereta Api menanggapi kebutuhan penumpang.				
2.	Karyawan Kereta Api dengan sigap melayani keluhan penumpang.				
3.	Petugas Kereta Api memberikan informasi yang lengkap pada penumpang.				

Jaminan *(Assurance)*

No.	Pertanyaan	SP	P	TP	STP
1.	Pengetahuan dan kecakapan karyawan/petugas Kereta Api yang baik dalam setiap bidangnya.				
2.	Pramugari dan pramugara kereta api bertanggung jawab terhadap keamanan barang penumpang.				

3	Pramugari dan pramugara kereta api bertanggung jawab terhadap keselamatan jiwa penumpang.				

Empati *(Emphaty)*

No.	Pertanyaan	SP	P	TP	STP
1.	Karyawan/petugas Kereta Api menunjukkan perhatian secara individual kepada penumpang.				
2.	Pelayanannya ramah dan sopan.				
3.	Petugas Kereta Api memberikan kesan yang baik kepada penumpang.				
4.	Pelayanan yang tidak membedakan penumpang satu dengan penumpang lainya.				
5.	Karyawan/petugas mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan penumpang.				

Bukti Fisik *(Tangibles)*

No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Karyawan Kereta Api berpenampilan rapi.				
2.	Kereta Api menyediakan fasilitas AC, dan TV yang baik.				
3.	Stasiun tempat keberangkatan Kereta Api memiliki ruang tunggu yang nyaman.				
4.	Kereta Api memiliki gerbong (jumlah kursi) yang mencukupi kebutuhan perjalanan.				

HASIL PENELITIAN DAN OLAH DATA

Lampiran 3 : Uji Validitas dan Reliabilitas

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	115	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	115	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,689	4

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	10,4348	1,616	,385	,676
X1.2	10,2783	1,466	,542	,584
X1.3	10,4261	1,405	,496	,609
X1.4	10,4957	1,357	,478	,623

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	115	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	115	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,736	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	6,5304	1,216	,497	,722
X2.2	6,6261	,955	,710	,469
X2.3	6,5652	1,002	,500	,738

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	115	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	115	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,774	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	6,1913	1,682	,494	,813
X3.2	6,5304	1,023	,717	,567
X3.3	6,3391	1,209	,657	,639

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	115	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	115	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,831	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	13,5130	3,059	,606	,821
X4.2	12,9565	3,638	,682	,785
X4.3	13,0522	3,681	,715	,780
X4.4	13,0348	3,683	,594	,807
X4.5	13,1478	3,671	,629	,798

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	115	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	115	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,791	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	10,0522	2,383	,543	,768
X5.2	10,2000	2,021	,577	,752
X5.3	10,3739	1,903	,648	,714
X5.4	10,2261	2,036	,647	,715

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	115	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	115	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,697	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	11,2435	,975	,554	,598
Y1.2	11,3478	,878	,558	,582
Y1.3	11,3478	,931	,436	,662
Y1.4	11,4000	,944	,401	,686

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	115	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	115	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,792	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y2.1	7,2261	,984	,609	,743
Y2.2	7,1478	,952	,645	,706
Y2.3	7,1913	,823	,655	,698

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	115	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	115	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,671	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y3.1	7,1652	1,139	,460	,616
Y3.2	7,2087	,886	,475	,594
Y3.3	7,1739	,864	,534	,505

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	115	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	115	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,795	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y4.1	14,8174	2,308	,517	,814
Y4.2	14,3565	3,196	,520	,777
Y4.3	14,4261	2,861	,658	,736
Y4.4	14,4522	2,829	,626	,743
Y4.5	14,5043	2,726	,701	,720

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	115	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	115	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,752	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y5.1	11,0348	1,613	,494	,723
Y5.2	11,0261	1,569	,480	,732
Y5.3	11,0435	1,393	,606	,660
Y5.4	11,0087	1,535	,623	,657

Lampiran 4 : Frekuensi Karakteristik Responden

Frequencies

JK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	76	66,1	66,1	66,1
	Wanita	39	33,9	33,9	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Pddkn

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	5	4,3	4,3	4,3
	S1/S2	67	58,3	58,3	62,6
	SMA	34	29,6	29,6	92,2
	SMP	9	7,8	7,8	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Pkrjan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BUMN	1	,9	,9	,9
	Buruh	1	,9	,9	1,7
	Guru	1	,9	,9	2,6
	IRT	9	7,8	7,8	10,4
	Pelajar/Mahasiswa	57	49,6	49,6	60,0
	PNS	9	7,8	7,8	67,8
	Swasta	22	19,1	19,1	87,0
	Wiraswasta	15	13,0	13,0	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Lampiran 5 : Mean Variabel Kinerja dan Kepentingan

Interval Skala

Interval	Kategori
1,00 s/d 1,74	STP/STS
1,75 s/d 2,49	TP/TS
2,50 s/d 3,24	P/S
3,25 s/d 4,00	SP/SS

Descriptives

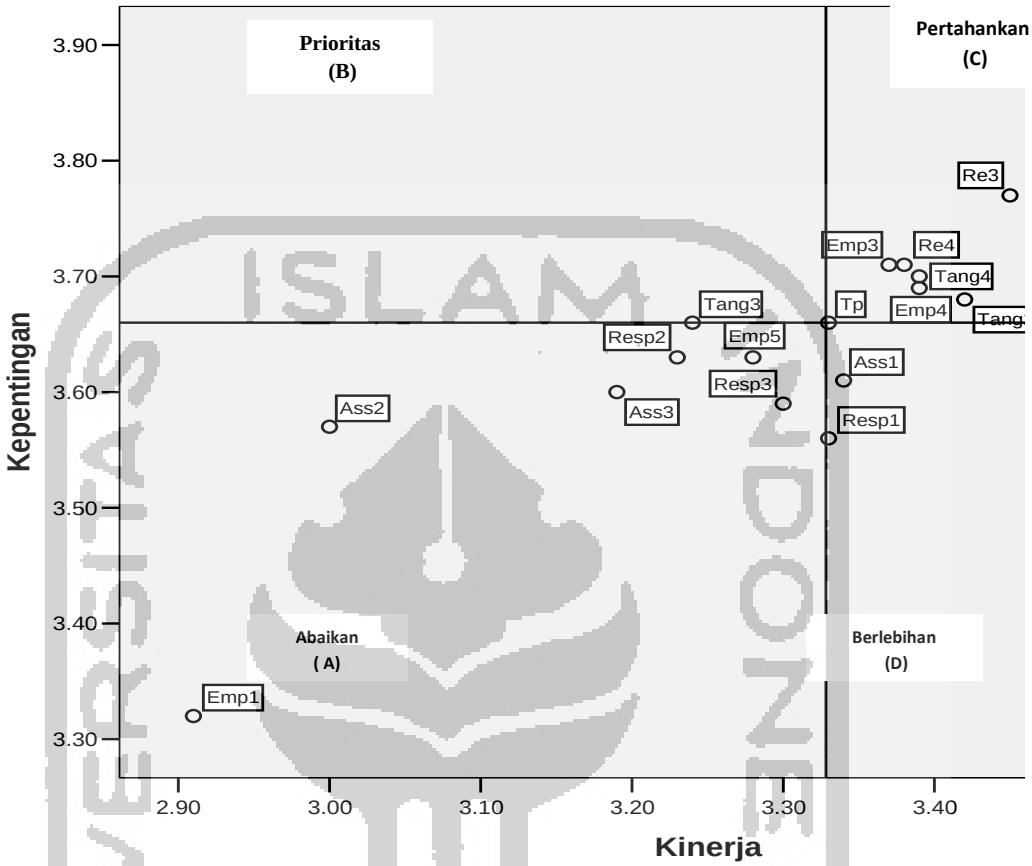
Descriptive Statistics

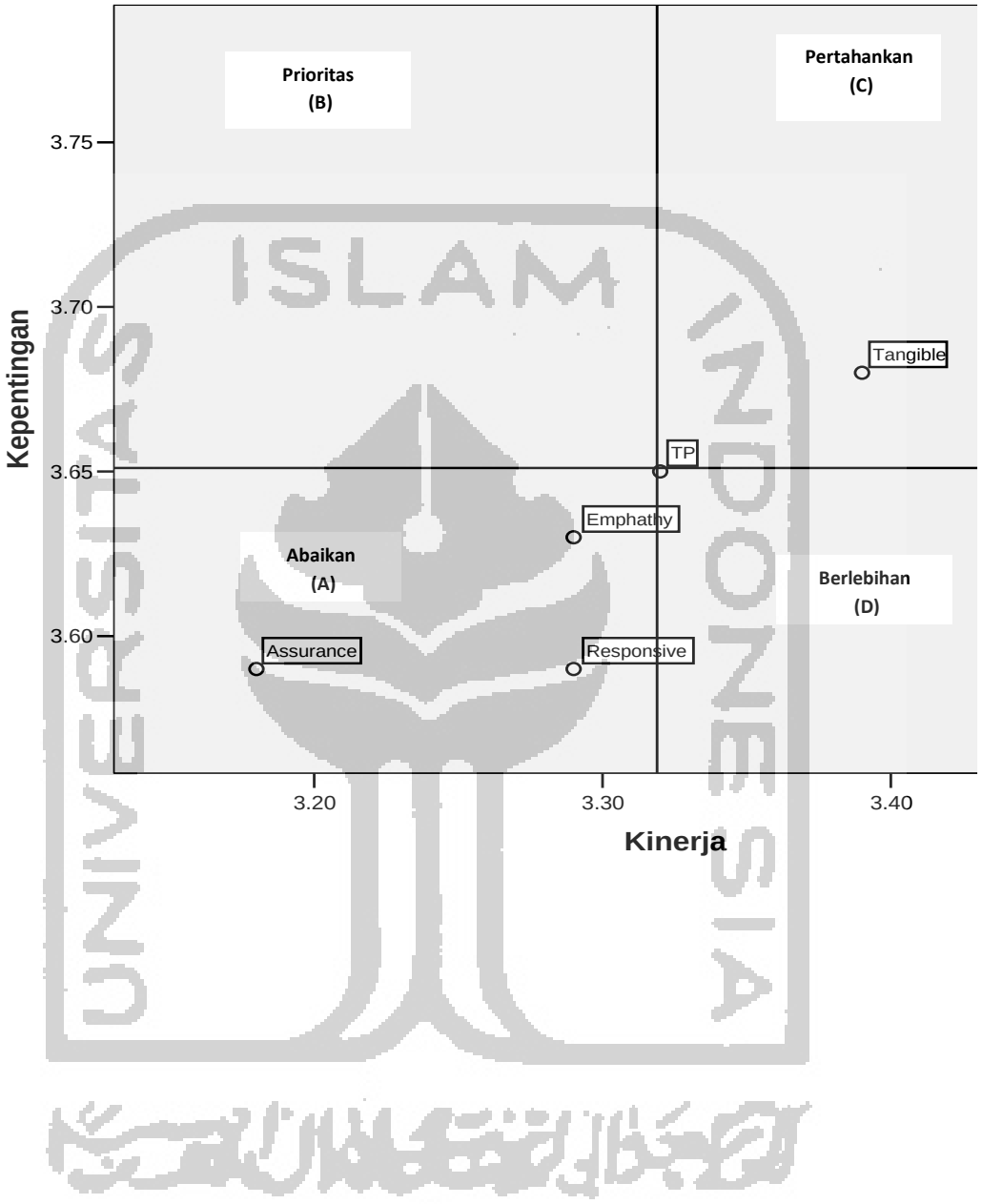
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	115	3,00	4,00	3,4435	,49897
X1.2	115	3,00	4,00	3,6000	,49204
X1.3	115	2,00	4,00	3,4522	,55002
X1.4	115	1,00	4,00	3,3826	,58614
X1	115	2,50	4,00	3,4696	,38353
X2.1	115	2,00	4,00	3,3304	,54163
X2.2	115	2,00	4,00	3,2348	,58235
X2.3	115	1,00	4,00	3,2957	,66192
X2	115	2,00	4,00	3,2869	,48382
X3.1	115	2,00	4,00	3,3391	,52794
X3.2	115	1,00	4,00	3,0000	,73747
X3.3	115	1,00	4,00	3,1913	,67402

X3	115	1,67	4,00	3,1768	,54128
X4.1	115	1,00	4,00	2,9130	,77872
X4.2	115	2,00	4,00	3,4696	,53511
X4.3	115	2,00	4,00	3,3739	,50369
X4.4	115	2,00	4,00	3,3913	,57271
X4.5	115	2,00	4,00	3,2783	,55485
X4	115	1,80	4,00	3,2852	,46117
X5.1	115	3,00	4,00	3,5652	,49790
X5.2	115	2,00	4,00	3,4174	,63498
X5.3	115	2,00	4,00	3,2435	,64334
X5.4	115	2,00	4,00	3,3913	,58782
X5	115	2,50	4,00	3,4043	,46545
Y1.1	115	2,00	4,00	3,8696	,36326
Y1.2	115	3,00	4,00	3,7652	,42572
Y1.3	115	2,00	4,00	3,7652	,44585
Y1.4	115	3,00	4,00	3,7130	,45432
Y1	115	2,50	4,00	3,7783	,30666
Y2.1	115	2,00	4,00	3,5565	,51625
Y2.2	115	2,00	4,00	3,6348	,51861
Y2.3	115	2,00	4,00	3,5913	,59080
Y2	115	2,33	4,00	3,5946	,45629
Y3.1	115	3,00	4,00	3,6087	,49018
Y3.2	115	1,00	4,00	3,5652	,63702
Y3.3	115	1,00	4,00	3,6000	,61843

Y3	115	2,33	4,00	3,5917	,45506
Y4.1	115	1,00	4,00	3,3217	,77853
Y4.2	115	3,00	4,00	3,7826	,41428
Y4.3	115	2,00	4,00	3,7130	,47323
Y4.4	115	2,00	4,00	3,6870	,50202
Y4.5	115	2,00	4,00	3,6348	,50141
Y4	115	2,20	4,00	3,6278	,40686
Y5.1	115	2,00	4,00	3,6696	,50821
Y5.2	115	1,00	4,00	3,6783	,53881
Y5.3	115	2,00	4,00	3,6609	,56018
Y5.4	115	2,00	4,00	3,6957	,48075
Y5	115	2,50	4,00	3,6761	,39594
Valid N (listwise)	115				

Lampiran 6 : Diagram Cartesius




Prioritas
(B)
Pertahankan
(C)
Abaikan
(A)
Berlebihan
(D)
Kepentingan
3.75
3.70
3.65
3.60
Tangible
TP
Emphathy
Assurance
Responsive
3.20
3.30
3.40
Kinerja