

LAMPIRAN I

KUISIONER SURVEY KEPUASAN KONSUMEN "Rumah Ticketing"

Responden yang terhormat,

Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir Program Sarjana, penulis berusaha melakukan pengumpulan data tentang pengaruh kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Rumah Ticketing. Untuk itu, besar harapan penulis agar responden bersedia untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sudah tersedia di dalam kuesioner ini. Atas kesediannya, penulis mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Novliwanda Ade Putra

KARAKTERISTIK PELANGGAN

1. Jenis kelamin:
 - a. Perempuan
 - b. Laki-laki
2. Usia :
 - a. 20-25 tahun
 - b. 26-30 tahun
 - c. 31-35 tahun
 - d. >35 tahun
3. Pekerjaan :
 - a. Pelajar/mahasiswa
 - b. Ibu Rumah Tangga
 - c. Pegawai Negeri
 - d. Pegawai Swasta
 - e. Wiraswasta
 - f. Pensiunan
 - g. Lain-lain
4. Pendidikan Terakhir :
 - a. SD
 - b. SLTP
 - c. SLTA
 - d. Diploma
 - e. S1
 - f. S2/S3
 - f. Lain-lain
5. Pendapatan dalam sebulan
 - a. < Rp 500.000,00
 - b. Rp 500.000,00 – Rp 1.500.000,00 per bulan
 - c. Rp 1.500.000,00 – Rp 2.500.000,00 per bulan
 - d. > Rp 2.500.000,00 per bulan
6. Pengeluaran dalam sebulan
 - a. < Rp 500.000,00
 - b. Rp 500.000,00 – Rp 1.500.000,00 per bulan
 - c. Rp 1.500.000,00 – Rp 2.500.000,00 per bulan
 - d. > Rp 2.500.000,00 per bulan

Petunjuk :

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang anda anggap paling mewakili diri anda, di kolom yang telah disediakan.

Anda diminta untuk memberikan opini atas pernyataan-pernyataan di bawah ini.

Isilah bagian KEPENTINGAN terlebih dahulu, setelah itu barulah mengisi bagian KEPUASAN.

Keterangan :

<u>Kepentingan</u>		<u>Kepuasan</u>	
Sangat Penting (SP)	= 5	Sangat Puas (SP)	= 5
Penting (P)	= 4	Puas (P)	= 4
Cukup Penting (CP)	= 3	Cukup Puas (CP)	= 3
Tidak Penting (TP)	= 2	Tidak Puas (TP)	= 2
Sangat Tidak Penting (STP)	= 1	Sangat Tidak Puas (STP)	= 1

		KEPENTINGAN					KEPUASAN				
		SP	P	CP	TP	STP	SP	P	CP	TP	STP
<i>Tangibles (Penampilan Fisik)</i>											
1	Desain ruangan menarik										
2	Kebersihan ruangan										
3	Penyejuk ruangan (AC)										
4	Lampu penerangan baik										
<i>Reliability (Kehandalan)</i>											
5	Kecepatan pemrosesan pelayanan										
6	Karyawan menepati janji yang telah diberikan										
7	Reservasi tiket 24 jam										
8	Memberikan tiket yang pasti sesuai dengan permintaan konsumen										
9	Jam buka dan tutup kantor sesuai dengan informasi yang diberikan pada pelanggan										
<i>Responsiveness (Tanggapan)</i>											
10	Kemampuan karyawan untuk cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan										
11	Kesiapan karyawan memberikan bantuan										
12	Memberian tanggapan/jawaban yang tepat terhadap pertanyaan pelanggan										
<i>Assurance (Jaminan)</i>											
13	Memberikan informasi yang tepat mengenai tempat wisata										
14	Promosi yang diberikan sesuai fakta yang										

30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
32	4	3	4	2	3	4	3	4	1	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
34	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
35	5	1	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	3
36	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
37	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
38	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4
39	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4
40	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3
41	5	5	5	4	3	4	3	4	2	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
42	4	3	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4
43	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3
47	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4
48	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
49	4	3	3	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5
50	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	3	3	4	4	4	5	4	4	1	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
54	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3
55	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
56	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
59	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
60	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4

61	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
62	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
63	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
66	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4
67	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	3
69	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
70	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
72	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
75	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
76	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
77	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5

31	4	3	5	4	4	5	4	3	4	3	2	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
32	4	3	4	2	3	4	3	4	1	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
34	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4
35	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	3	3	4	4	4	4
36	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
37	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
38	3	3	3	5	5	4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3
39	4	3	2	5	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4
40	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	4	3	3
41	4	4	4	5	3	4	4	4	2	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5
43	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
44	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5
47	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4
48	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
49	4	3	3	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	2	4	4
50	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5	4
51	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	3	3	3	1	3	2	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
53	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3
54	3	4	3	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3
55	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
56	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
57	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
59	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4
60	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5
61	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5

62	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
63	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	5	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
66	5	4	4	3	2	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4
67	4	4	4	5	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
68	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	3	5	4
69	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
70	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
71	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
72	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
73	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	2	4	5	4
74	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	5	4
75	3	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5
76	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	3
77	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	5	4	4	3

LAMPIRAN III

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	77	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	77	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.865	.867	22

Item Total Statistic

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	86.4545	65.146	.447	.860
X2	86.6494	66.152	.302	.864
X3	86.5065	64.543	.435	.860
X4	86.5065	66.016	.284	.865
X5	86.5714	64.669	.411	.861
X6	86.5195	64.569	.403	.861
X7	86.6623	64.279	.470	.859
X8	86.5714	64.985	.395	.861
X9	86.8701	62.167	.480	.859
X10	86.6234	64.001	.519	.857
X11	86.5584	65.171	.424	.860
X12	86.6883	62.744	.625	.854
X13	86.2727	67.017	.295	.864
X14	86.5455	65.120	.386	.861
X15	86.4286	64.222	.510	.857
X16	86.5325	62.042	.576	.855
X17	86.7013	66.739	.261	.865
X18	86.3636	65.261	.426	.860
X19	86.3636	64.156	.515	.857
X20	86.8182	64.519	.364	.863
X21	86.4156	63.957	.568	.856
X22	86.5584	61.855	.680	.851

LAMPIRAN IV

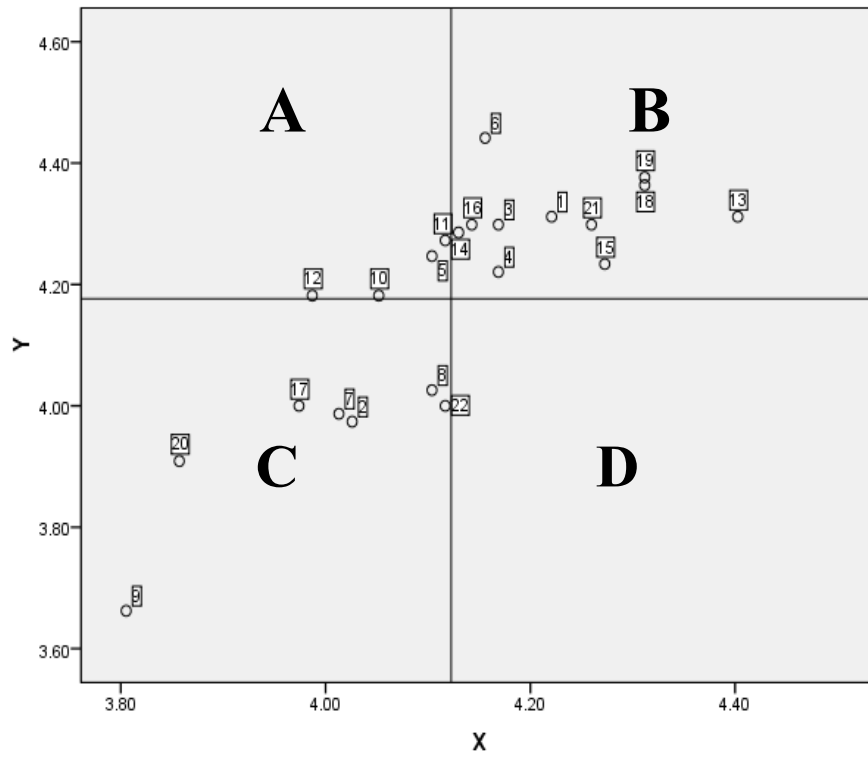


DIAGRAM KARTESIUS