

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUISONER PENELITIAN

KUISONER PENELITIAN

“Dampak Pelayanan Inovasi terhadap Kepuasan Pelanggan dan Peningkatan Nilai Pelanggan di Stasiun Kereta Api”

Kepada Yth. Para Responden

Bersama dengan ini, saya mohon izin kepada Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk membantu berpartisipasi dalam penelitian yang saya kerjakan. Penelitian ini dibuat untuk tugas akhir (skripsi) dengan judul “DAMPAK PELAYANAN INOVASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN PENINGKATAN NILAI PELANGGAN DI STASIUN KERETA API” sebagai syarat untuk menyelesaikan studi saya di Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia (UII).

Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk meluangkan sedikit waktu untuk melengkapi kuesioner ini. Semua informasi yang diterima akan dijaga kerahasiannya dan hanya akan digunakan untuk keperluan akademis semata. Dengan demikian saya berharap pengisian kuisisioner dijawab dengan sejujur-jujurnya seperti yang Bapak/ibu/saudara/i alami dan rasakan tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Atas partisipasi dan kesediaan Bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

Angit Gunito Suci

Data Responden

Bagian I

Pertanyaan pada bagian I berupa identitas responden. Berilah tanda (√) pada jawaban anda.

Nama:

_____ (boleh di isi/ tidak)

Pendapatan:

Jenis Kelamin:

- Pria
- Wanita

Usia:

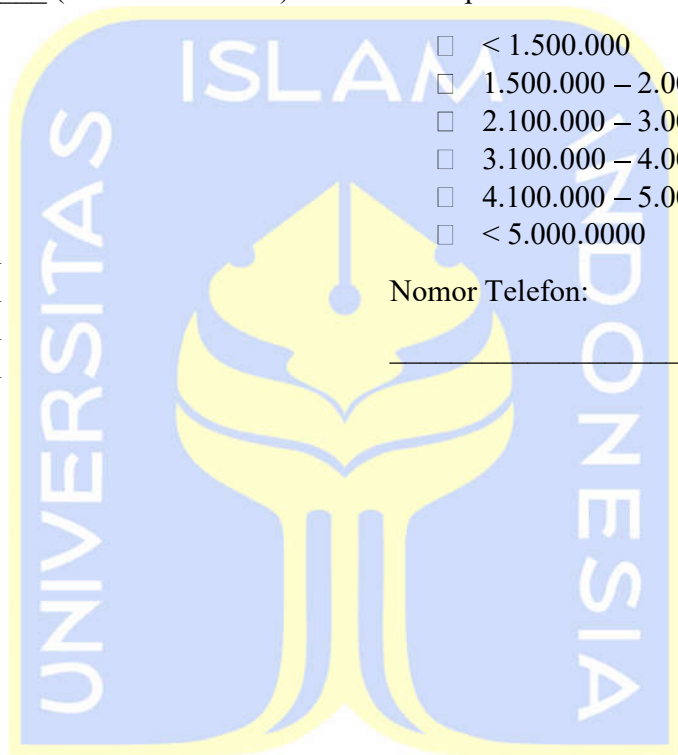
- 18 – 20 tahun
- 21 – 30 tahun
- 31 – 40 tahun
- 41 – 50 tahun
- > 50 tahun

Pendidikan Terakhir:

- SMP
- SMA/ SMK
- Diploma/ D3
- Sarjana/ S1
- Magister/ S2
- Ph.d/ S3
- Lainnya

Pekerjaan:

- Pelajar/ Mahasiswa
- Pegawai Negri Sipil
- Tenaga Kesehatan
- Pegawai Swasta
- Dosen
- Wiraswasta
- Lainnya



Nomor Telefon:

Bagian II

Pertanyaan pada point II merupakan tolak ukur pengaruh dari variabel penelitian ini. Oleh Karena itu Bapak/ibu/saudara/i dimohon memberikan tanda (√) pada salah satu kolom jawaban sesuai dengan pilihan anda.

Keterangan :

1. Sangat Tidak Setuju Sekali
2. Sangat Tidak Setuju
3. Tidak Setuju
4. Cukup
5. Setuju
6. Sangat Setuju
7. Sangat Setuju Sekali

A. Accessibility Railway Station (aksesibilitas stasiun)

NO	PERTANYAAN	STSS ← → SSS						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Menurut saya informasi yang menunjukkan akses ke stasiun sudah cukup jelas.							
2	Menurut saya parkir stasiun sudah cukup dekat dengan terminal.							
3	Menurut saya layanan transportasi seperti shuttle bus, taxicab, dsb cukup penting pada akses ke stasiun.							
4	Menurut saya dengan menyediakan angkutan umum yang mudah dijangkau dari terminal stasiun untuk orang-orang yang membutuhkan seperti penyandang cacat (<i>disabilities</i>) dan anak-anak cukup penting.							
5	Menurut saya tanda yang menunjukkan lokasi layanan tertentu pada terminal stasiun sudah cukup penting.							

B. Security Check (pemeriksaan keamanan)

NO	PERTANYAAN	STSS ←—————▶ SSS						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Menurut saya prioritas faktor yang aman cukup penting saat saya naik kereta api.							
2	Menurut saya waktu tunggu untuk check-in cukup penting.							
3	Menurut saya proses pemeriksaan keamanan di stasiun dapat diterima.							
4	Menurut saya peralatan untuk keamanan di stasiun dapat diterima.							
5	Menurut saya organisasi skrining keamanan (<i>security screening organitation</i>) stasiun harus menjadi agen pemerintah.							

C. Terminal Facilities (fasilitas terminal)

NO	PERTANYAAN	STSS ←—————▶ SSS						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Menurut saya organisasi internal pada bangunan terminal cukup penting.							
2	Menurut saya tanda dan arah pada terminal cukup penting.							
3	Menurut saya tempat duduk yang nyaman untuk tempat tunggu pada terminal cukup penting.							
4	Menurut saya kenyamanan suhu bangunan pada terminal cukup penting.							
5	Menurut saya ketersediaan fasilitas layanan bank dan ATM di terminal cukup penting.							
6	Menurut saya fasilitas untuk orang penyandang cacat (<i>disabilities</i>) di terminal cukup penting.							
7	Menurut saya area bermain dan fasilitas anak-anak pada terminal cukup penting.							

D. Customer Satisfaction (kepuasan pelanggan)

NO	PERTANYAAN	STSS ← → SSS						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Saya merasa puas dengan pemeriksaan keamanan stasiun.							
2	Saya merasa puas dengan organisasi terminal stasiun.							
3	Saya merasa puas dengan aksesibilitas stasiun.							
4	Saya merasa puas dengan layanan staf stasiun.							
5	Saya merasa puas layanan stasiun lebih baik dari harapan saya.							

E. Service Innovation (inovasi layanan)

NO	PERTANYAAN	STSS ← → SSS						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Saya merasa puas dengan penerapan <i>self service</i> pada Kiosk cukup berguna.							
2	Saya merasa puas dengan pemeriksaan keamanan dengan X - Ray terbaru yang sudah sesuai.							
3	Saya merasa puas dengan terminal stasiun yang menggunakan media sosial untuk layanan pelanggan.							
4	Saya merasa puas dengan hotel mikro stasiun yang cukup diperlukan.							
5	Saya merasa puas dengan 4 jenis inovasi layanan di atas yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.							

F. Customer Value (nilai pelanggan)

NO	PERTANYAAN	STSS ← → SSS						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Saya merasa puas dengan menggunakan <i>self service</i> pada Kiosk dapat memberi nilai tambah bagi pelanggan.							
2	Saya merasa puas dengan menggunakan pemeriksaan keamanan dengan X-Ray terbaru yang dapat memberi nilai tambah bagi pelanggan.							
3	Saya merasa puas dengan terminal stasiun yang menggunakan media sosial agar layanan mereka dapat memberi nilai tambah bagi pelanggan.							
4	Saya merasa puas dengan menggunakan hotel stasiun mikro yang dapat memberi nilai tambah bagi pelanggan.							
5	Saya merasa puas dengan pemeriksaan keamanan stasiun yang baik sehingga meningkatkan nilai pelanggan.							
6	Saya merasa puas dengan organisasi terminal stasiun yang baik sehingga meningkatkan nilai pelanggan.							
7	Saya merasa puas dengan layanan aksesibilitas stasiun yang baik sehingga meningkatkan nilai pelanggan.							
8	Saya merasa puas dengan layanan stasiun yang baik dapat meningkatkan nilai pelanggan.							