PENDAPAT PELANGGAN TENTANG PELAYANAN BUS DAMRI di JABOTABEK Beri jawaban yang menurut anda sesuai dengan yang anda alami

No	Atribut	Persepsi (yang dirasakan)		n) Harapar					n		
		1	1 2 3 4 5	5	1	2	3	4	5		
1	Transparansi dan kesesuaian biaya		AF	7 1				12			
2	Waktu operasional bus tepat waktu	12		56	7		4		13	14	
3	Jumlah armada bus yang memadai	T	11	1			M	H		5	
4	Petugas loket pembelian tiket melayani dengan cepat		7		#	1		Ų	35		
5	Ketanggapan manejemen menerima keluhan penumpang			18							
6	Kecepatan petugas kenek dalam melayani penumpang			1		77	1				H.
7	Profesionalisme petugas loket dalam melayani penumpang									A V	VE
8	Kompetensi supir bus dalam mengemudi						V	77		11	
9	Lokasi pemberangkatan bus mudah dijangkau										
10	Lokasi pemberhentian bus mudah dijangkau	R	F								K
11	Kesopanan kenek dalam melayani pelanggan		L	1							
12	Kesopanan sopir bus dalam melayani pelanggan				M						
13	Keramahan petugas loket dalam memberikan pelayanan					M					
14	Kejelasan kenek dalam menyampaikan rute yang sedang dilalui bus		\mathcal{Q}_{0}					1			
15	Tersedianya informasi yang dapat dipercaya terkait promosi yang dilakukan	P F		1				7			
16	Kejujuran yang dimiliki oleh setiap petugas bus	M		3	14						
17	Keamanan bus dari tindakan kriminalitas		Ž	1							
18	Sistem keamanan bus dalam kondisi darurat (tersedianya pemecah kaca)	灰	je								
19	Senyum, sapa, salam yang diberikan petugas bus terhadap penumpang										
20	Kenyamanan suhu dalam bus	V	77	N							
21	Kenyamanan tempat duduk dalam bus		B	57							
22	Kebersihan toilet dalam bus	M									
2 3	Kejelasan identitas yang digunakan petugas bus		14	ĮĹ							AT
24	Kerapian seragam petugas bus		Ų,								3:
2 5	Kebersihan armada bus		U	U						1	T
2 6	Kebersihan gorden dalam bus										

1	Sangat tidak baik	2 Tidak baik	2 Cukun baik	4 Dail	E Cangatha	i١
Ι.	Sangat tidak baik	Z. HOAK DAIK	3. CUKUD DAIK	4. Baik	5. Sangat ba	IK.

Saran apa yang dapat anda berikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Bus DAMRI ?

No	Atribut	(Persepsi (yang dirasaka		n)	Harapan					
	UAU! INIVELIER !: CIT!	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Kesopanan sopir bus dalam melayani pelanggan										
2	Kejelasan kenek dalam menyampaikan rute yang sedang dilalui bus	Ħ.		R							6
3	Kebersihan gorden dalam bus					44	A	47		31	
4	Kompetensi supir bus dalam mengemudi				31	M	Ŧ				36
5	Petugas loket pembelian tiket melayani dengan cepat									13	
6	Kecepatan petugas kenek dalam melayani penumpang										
7	Waktu operasional bus tepat waktu										
8	Profesionalisme petugas loket dalam melayani penumpang										
9	Lokasi pemberangkatan bus mudah dijangkau	L									
10	Kebersihan toilet dalam bus					V					
11	Kerapian seragam petugas bus						U				
12	Transparansi dan kesesuaian biaya							V			
13	Lokasi pemberhentian bus mudah dijangkau			5							
14	Sistem keamanan bus dalam kondisi darurat (tersedianya pemecah kaca)			~1							
15	Keramahan petugas loket dalam memberikan pelayanan				5	7.					
16	Kenyamanan suhu dalam bus	F.		1	4	Y					
17	Tersedianya informasi yang dapat dipercaya terkait promosi yang dilakukan	N	P								
18	Kenyamanan tempat duduk dalam bus	4									
19	Kejelasan identitas yang digunakan petugas bus		H	S							
20	Jumlah armada bus yang memadai		177								
21	Keamanan bus dari tindakan kriminalitas										
22	Ketanggapan manejemen menerima keluhan penumpang			光							A
23	Kejujuran yang dimiliki oleh setiap petugas bus										
24	Senyum, sapa, salam yang diberikan petugas bus terhadap penumpang										A
25	Kesopanan kenek dalam melayani pelanggan										
26	Kebersihan armada bus										

1. Sangat tidak baik 2. Tidak baik 3. Cukup baik 4. Baik 5. Sangat baik

Bus Primajasa

No	Atribut	(si saka	i ıkan)		
	TVA USTINIX TO ERSESTI	1	2	3	4	5
1	Transparansi dan kesesuaian biaya					
2	Waktu operasional bus tepat waktu		K	샄	56	
3	Jumlah armada bus yang memadai				44	AT.
4	Petugas loket pembelian tiket melayani dengan cepat	77		15		A
5	Ketanggapan manejemen menerima keluhan penumpang		7/			
6	Kecepatan petugas kenek dalam melayani penumpang				7	
7	Profesionalisme petugas loket dalam melayani penumpang					
8	Kompetensi supir bus dalam mengemudi					
9	Lokasi pemberangkatan bus mudah dijangkau		4			
10	Lokasi pemberhentian bus mudah dijangkau			1		
11	Kesopanan kenek dalam melayani pelanggan				7	
12	Kesopanan sopir bus dalam melayani pelanggan					
13	Keramahan petugas loket dalam memberikan pelayanan	1				3
14	Kejelasan kenek dalam menyampaikan rute yang sedang dilalui bus		7			
15	Tersedianya informasi yang dapat dipercaya terkait promosi yang dilakukan					
16	Kejujuran yang dimiliki oleh setiap petugas bus	5				
17	Keamanan bus dari tindakan kriminalitas	Y				
18	Sistem keamanan bus dalam kondisi darurat (tersedianya pemecah kaca)	A				
19	Senyum, sapa, salam yang diberikan petugas bus terhadap penumpang					
20	Kenyamanan suhu dalam bus					
21	Kenyamanan tempat duduk dalam bus	٥				
22	Kebersihan toilet dalam bus					
23	Kejelasan identitas yang digunakan petugas bus					
24	Kerapian seragam petugas bus					
25	Kebersihan armada bus					
26	Kebersihan gorden dalam bus					

1. Sangat tidak baik

2. Tidak baik

3. Cukup baik 4. Baik 5. Sangat baik

No	Atribut	Persepsi (yang dirasaka					
	PriNIVETIER PLACITAL X	1	2	3	4	5	
1	Kesopanan sopir bus dalam melayani pelanggan	A	51		5		
2	Kejelasan kenek dalam menyampaikan rute yang sedang dilalui bus	5			A		
3	Kebersihan gorden dalam bus) \			55		
4	Kompetensi supir bus dalam mengemudi	7					
5	Petugas loket pembelian tiket melayani dengan cepat	4					
6	Kecepatan petugas kenek dalam melayani penumpang						
7	Waktu operasional bus tepat waktu						
8	Profesionalisme petugas loket dalam melayani penumpang						
9	Lokasi pemberangkatan bus mudah dijangkau	А					
10	Kebersihan toilet dalam bus		177				
11	Kerapian seragam petugas bus			6			
12	Transparansi dan kesesuaian biaya						
13	Lokasi pemberhentian bus mudah dijangkau					//	
14	Sistem keamanan bus dalam kondisi darurat (tersedianya pemecah kaca)	1				3	
15	Keramahan petugas loket dalam memberikan pelayanan		2				
16	Kenyamanan suhu dalam bus						
17	Tersedianya informasi yang dapat dipercaya terkait promosi yang dilakukan		Î				
18	Kenyamanan tempat duduk dalam bus	6					
19	Kejelasan identitas yang digunakan petugas bus						
20	Jumlah armada bus yang memadai	3					
21	Keamanan bus dari tindakan kriminalitas	1					
22	Ketanggapan manejemen menerima keluhan penumpang						
23	Kejujuran yang dimiliki oleh setiap petugas bus						
24	Senyum, sapa, salam yang diberikan petugas bus terhadap penumpang						
25	Kesopanan kenek dalam melayani pelanggan						
26	Kebersihan armada bus					1	

1. Sangat tidak baik	2. Tidak baik	3. Cukup baik	4 Baik	5 Sangat haik
1. Jangat tidak baik	Z. Huak baik	J. CUNUD Dain	T. Dair	J. Jangat Daik

Tanda Tangan Re	esponden

Bapak/Ibu/Sdr/i yang terhormat

Dengan segala kesibukan yang sedang Bapak/ibu/Sdr/i lakukan, perkenankan kami memohon kesediaan waktu untuk mengisi kuisioner ini, guna membantu keberhasilan penelitian SKRIPSI tentang kualitas pelayanan jasa bus DAMRI dengan judul "Perumusan Strategi Pemasaran Jasa Bus DAMRI Berbasis Analisis SWOT dan Quality Function Deployment (QFD)", atas bantuan dan kesediaannya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami, Achmad Barkah Cahyadi 0910671015 Program Sarjana Teknik Industri Universitas Brawijaya Malang.

IDENTITAS RESPONDEN

BRAWIUNE Berilah tanda cek ($\sqrt{\ }$) pada kotak yang sesuai dengan pilihan anda

1. Nama Po	enumpang :	
2. Usia	: 🚷	
3. Jenis Ke	elamin :	
	□ Laki laki	□ Perempuan
4. Profesi	:	
	□ PNS/TNI/POLRI	□ PELAJAR/MAHASISWA
	□ PEGAWAI SWAST.	A 🗆 LAINNYA
	□ WIRASWASTA	
5. Telepon		