

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

No	Atribut	Persepsi (yang dirasakan)					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Transparansi dan kesesuaian biaya										
2	Waktu operasional bus tepat waktu										
3	Jumlah armada bus yang memadai										
4	Petugas loket pembelian tiket melayani dengan cepat										
5	Ketanggapan manajemen menerima keluhan penumpang										
6	Kecepatan petugas kenek dalam melayani penumpang										
7	Profesionalisme petugas loket dalam melayani penumpang										
8	Kompetensi supir bus dalam mengemudi										
9	Lokasi pemberangkatan bus mudah dijangkau										
10	Lokasi pemberhentian bus mudah dijangkau										
11	Kesopanan kenek dalam melayani pelanggan										
12	Kesopanan sopir bus dalam melayani pelanggan										
13	Keramahan petugas loket dalam memberikan pelayanan										
14	Kejelasan kenek dalam menyampaikan rute yang sedang dilalui bus										
15	Tersedianya informasi yang dapat dipercaya terkait promosi yang dilakukan										
16	Kejujuran yang dimiliki oleh setiap petugas bus										
17	Keamanan bus dari tindakan kriminalitas										
18	Sistem keamanan bus dalam kondisi darurat (tersedianya pemecah kaca)										
19	Senyum, sapa, salam yang diberikan petugas bus terhadap penumpang										
20	Kenyamanan suhu dalam bus										
21	Kenyamanan tempat duduk dalam bus										
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

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

.....

.....

.....

Beri jawaban yang menurut anda sesuai dengan yang anda alami

No	Atribut	Persepsi (yang dirasakan)					Harapan				
		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										
3	Kebersihan gorden dalam bus										
4	Kompetensi supir bus dalam mengemudi										
5	Petugas loket pembelian tiket melayani dengan cepat										
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										
10	Kebersihan toilet dalam bus										
11	Kerapian seragam petugas bus										
12	Transparansi dan kesesuaian biaya										
13	Lokasi pemberhentian bus mudah dijangkau										
14	Sistem keamanan bus dalam kondisi darurat (tersedianya pemecah kaca)										
15	Keramahan petugas loket dalam memberikan pelayanan										
16	Kenyamanan suhu dalam bus										
17	Tersedianya informasi yang dapat dipercaya terkait promosi yang dilakukan										
18	Kenyamanan tempat duduk dalam bus										
19	Kejelasan identitas yang digunakan petugas bus										
20	Jumlah armada bus yang memadai										
21	Keamanan bus dari tindakan kriminalitas										
22	Ketanggapan manajemen 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. Sangat tidak baik 2. Tidak baik 3. Cukup baik 4. Baik 5. Sangat baik

Beri jawaban yang menurut anda sesuai dengan yang anda alami

Bus Primajasa

No	Atribut	Persepsi (yang dirasakan)				
		1	2	3	4	5
1	Transparansi dan kesesuaian biaya					
2	Waktu operasional bus tepat waktu					
3	Jumlah armada bus yang memadai					
4	Petugas loket pembelian tiket melayani dengan cepat					
5	Ketanggapan manajemen menerima keluhan penumpang					
6	Kecepatan petugas kenek dalam melayani penumpang					
7	Profesionalisme petugas loket dalam melayani penumpang					
8	Kompetensi supir bus dalam mengemudi					
9	Lokasi pemberangkatan bus mudah dijangkau					
10	Lokasi pemberhentian bus mudah dijangkau					
11	Kesopanan kenek dalam melayani pelanggan					
12	Kesopanan sopir bus dalam melayani pelanggan					
13	Keramahan petugas loket dalam memberikan pelayanan					
14	Kejelasan kenek dalam menyampaikan rute yang sedang dilalui bus					
15	Tersedianya informasi yang dapat dipercaya terkait promosi yang dilakukan					
16	Kejujuran yang dimiliki oleh setiap petugas bus					
17	Keamanan bus dari tindakan kriminalitas					
18	Sistem keamanan bus dalam kondisi darurat (tersedianya pemecah kaca)					
19	Senyum, sapa, salam yang diberikan petugas bus terhadap penumpang					
20	Kenyamanan suhu dalam bus					
21	Kenyamanan tempat duduk dalam bus					
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

Beri jawaban yang menurut anda sesuai dengan yang anda alami

No	Atribut	Persepsi (yang dirasakan)				
		1	2	3	4	5
1	Kesopanan sopir bus dalam melayani pelanggan					
2	Kejelasan kenek dalam menyampaikan rute yang sedang dilalui bus					
3	Kebersihan gorden dalam bus					
4	Kompetensi supir bus dalam mengemudi					
5	Petugas loket pembelian tiket melayani dengan cepat					
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					
10	Kebersihan toilet dalam bus					
11	Kerapian seragam petugas bus					
12	Transparansi dan kesesuaian biaya					
13	Lokasi pemberhentian bus mudah dijangkau					
14	Sistem keamanan bus dalam kondisi darurat (tersedianya pemecah kaca)					
15	Keramahan petugas loket dalam memberikan pelayanan					
16	Kenyamanan suhu dalam bus					
17	Tersedianya informasi yang dapat dipercaya terkait promosi yang dilakukan					
18	Kenyamanan tempat duduk dalam bus					
19	Kejelasan identitas yang digunakan petugas bus					
20	Jumlah armada bus yang memadai					
21	Keamanan bus dari tindakan kriminalitas					
22	Ketanggapan manajemen 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. Sangat tidak baik 2. Tidak baik 3. Cukup baik 4. Baik 5. Sangat baik

Tanda Tangan Responden

(.....)

Beri jawaban yang menurut anda sesuai dengan yang anda alami

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

Berilah tanda cek (✓) pada kotak yang sesuai dengan pilihan anda

1. Nama Penumpang :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :
☐ Laki laki ☐ Perempuan
4. Profesi :
☐ PNS/TNI/POLRI ☐ PELAJAR/MAHASISWA
☐ PEGAWAI SWASTA ☐ LAINNYA
☐ WIRASWASTA
5. Telepon :