

**Lampiran 1** Data Kuesioner Atribut Kepuasan Pelanggan

Resp	Ket	Atribut																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	P	2	3	3	3	2	2	1	2	4	3	2	3	2	4	1	1	1	3	3	5
	E	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
2	P	4	3	2	3	3	1	3	2	4	3	1	3	2	3	2	4	3	2	1	4
	E	4	3	2	3	3	1	3	2	4	3	1	3	2	3	2	4	3	2	3	4
3	P	4	1	2	2	2	3	1	4	5	2	1	2	2	2	2	4	2	1	3	5
	E	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	P	3	2	1	1	3	2	1	1	3	5	1	3	3	5	1	3	5	3	3	5
	E	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5
5	P	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	4	4	2	3	5
	E	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
6	P	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4
	E	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	P	3	2	2	1	3	1	1	1	2	4	1	2	2	1	1	2	1	2	3	4
	E	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4
8	P	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	3	4	4	2	4	4	3	3	4
	E	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
9	P	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2
	E	4	5	4	1	3	4	3	3	4	4	3	1	4	4	1	4	4	3	1	4
10	P	2	3	3	1	2	1	2	1	3	5	2	1	4	5	2	2	3	1	2	4
	E	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	P	2	3	2	1	1	2	1	2	4	5	3	2	4	5	3	2	2	1	2	3
	E	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	P	2	3	4	3	4	2	2	3	4	2	3	2	3	3	4	2	2	2	2	2
	E	4	3	5	4	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3	3	5	4
13	P	3	4	3	2	2	2	3	2	4	5	1	3	3	2	1	3	3	2	3	3
	E	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	4
14	P	3	4	3	3	2	3	1	3	3	2	3	2	4	4	3	3	1	1	3	2
	E	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
15	P	3	2	3	3	2	3	1	3	3	1	2	3	5	3	1	1	2	4	3	3
	E	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
16	P	4	3	3	2	3	3	3	3	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5
	E	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	P	4	4	3	4	3	1	1	1	1	4	1	1	2	4	2	2	1	2	1	2
	E	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	P	3	3	3	4	4	5	5	4	5	3	2	2	2	4	2	3	2	3	2	4
	E	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
19	P	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	1	4	1	3	2	2	5	2	3	5
	E	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
20	P	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2
	E	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
21	P	3	3	2	1	3	3	3	2	4	1	1	1	2	2	3	3	2	3	2	3
	E	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
22	P	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3
	E	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4
23	P	3	2	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	2	2	3	4	3	2	3	2
	E	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
24	P	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	1	2	3	2	3	2	2	1	3	3
	E	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5
25	P	3	2	3	4	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3
	E	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
26	P	3	3	2	1	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	2	4
	E	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
27	P	3	2	4	1	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	2	1	3	2	3	3
	E	4	3	5	5	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	3





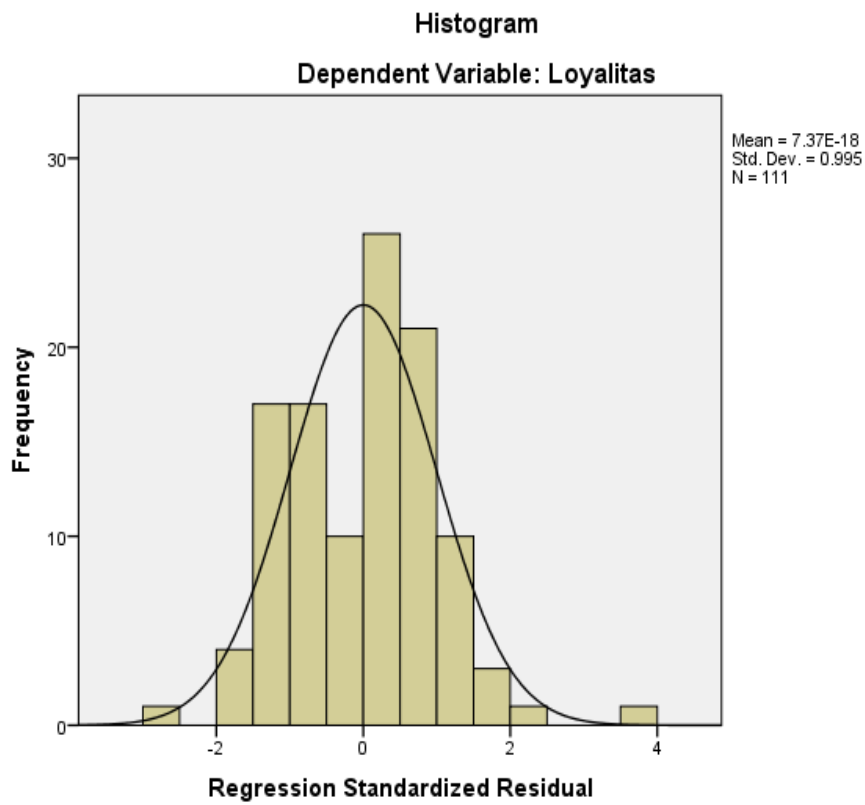
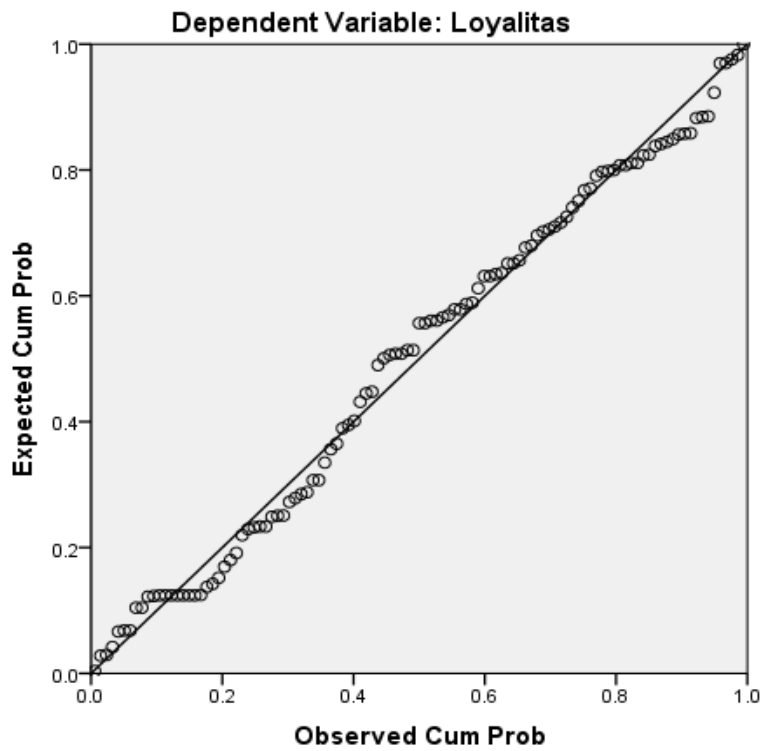
Resp	Ket	Atribut																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
84	P	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
	E	2	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2
85	P	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	2	4	1	2	2	
	E	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4
86	P	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1	2	4	5	2	3	3	1	2	5
	E	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	P	2	3	3	2	2	2	1	2	3	3	1	1	3	3	2	3	3	2	2	2
	E	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	P	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
	E	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
89	P	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	E	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	P	1	1	1	1	1	2	1	2	2	4	1	1	2	4	1	2	4	2	2	4
	E	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5	5
91	P	4	4	4	2	4	4	2	4	5	5	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5
	E	4	4	5	2	4	4	4	4	5	5	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5
92	P	2	1	2	3	2	2	1	2	5	4	1	1	4	5	1	3	2	3	3	4
	E	5	4	4	3	3	3	5	4	5	5	5	3	5	5	4	3	4	4	3	4
93	P	2	2	2	1	3	1	1	2	3	4	3	2	3	4	1	2	4	2	2	4
	E	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4
94	P	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4	3	3	4
	E	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	P	3	3	3	1	1	1	1	2	3	2	1	1	4	3	1	3	2	2	2	1
	E	4	4	4	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	3	1	3	2	2	2	1
96	P	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
	E	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	P	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2
	E	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	P	2	2	3	2	2	3	1	3	4	5	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4
	E	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	P	1	4	3	4	2	3	2	3	4	3	2	4	3	4	2	3	3	3	4	4
	E	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
100	P	3	4	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3
	E	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
101	P	3	3	2	1	1	1	1	2	2	3	2	3	3	3	2	1	3	1	2	3
	E	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	3
102	P	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	E	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	P	1	2	1	1	1	3	1	1	3	1	2	1	4	3	1	5	5	2	1	4
	E	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	P	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	1	3	1	4	3	2	4	4	4	4
	E	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
105	P	3	2	2	1	3	1	1	1	2	4	1	2	2	1	1	2	1	2	3	4
	E	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4
106	P	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4
	E	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	P	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	4	4	2	3	5
	E	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
108	P	3	2	1	1	3	2	1	1	3	5	1	3	3	5	1	3	5	3	3	5
	E	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5
109	P	4	3	2	3	3	1	3	2	4	3	1	3	2	3	2	4	3	2	3	4
	E	4	3	2	3	3	1	3	2	4	3	1	3	2	3	2	4	3	2	3	4
110	P	4	1	2	2	2	3	1	4	5	2	1	2	2	2	2	4	2	1	3	5
	E	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
111	P	2	3	3	3	2	2	1	2	4	3	2	3	2	4	1	1	1	3	3	5
	E	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5

**Lampiran 2** Data Kuesioner Loyalitas

Responden	Atribut								
	21	22	23	24	25	26	27	28	29
1	5	4	3	3	1	2	2	1	2
2	2	2	1	3	3	3	1	1	1
3	4	4	3	3	3	3	3	1	2
4	3	1	1	1	1	1	1	3	1
5	3	3	3	3	2	2	2	3	3
6	3	2	2	2	2	2	2	2	2
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	3	2	3	3	3	2	2	2	2
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	2	2	2	2	2	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	3	2	3	2	3	4	3	2	1
13	3	2	2	4	4	3	2	1	2
14	3	4	3	2	3	1	2	3	4
15	4	2	3	3	2	3	1	1	3
16	4	4	4	4	3	3	4	3	3
17	3	1	2	2	1	1	2	1	1
18	3	2	2	2	2	2	2	3	1
19	5	4	4	4	3	5	4	3	2
20	3	4	2	3	3	3	2	4	3
21	3	3	2	3	4	2	3	2	2
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	2	2	3	2	3
24	3	2	2	3	3	2	2	3	2
25	4	2	3	2	2	3	2	3	2
26	3	3	4	3	2	3	3	2	3
27	2	3	1	3	4	3	3	2	1
28	4	2	2	3	2	1	5	2	3
29	3	3	3	3	3	3	3	2	2
30	3	1	1	2	2	1	2	1	1
31	2	1	2	2	2	2	3	2	1
32	1	2	3	4	5	4	3	2	1
33	2	1	2	3	2	1	3	4	3
34	3	3	3	2	3	3	4	3	3
35	3	2	3	3	2	2	4	2	2
36	5	2	3	4	3	3	3	3	3
37	2	3	3	4	3	2	3	3	2
38	2	2	2	1	1	2	1	1	2
39	2	1	1	1	1	1	1	1	1
40	2	1	1	1	1	1	3	1	1
41	2	2	4	4	2	2	2	2	2
42	3	1	1	2	2	1	3	1	2
43	4	4	4	3	3	3	4	3	3
44	3	3	3	3	3	4	3	2	3
45	1	1	2	1	1	1	1	1	1



Responden	Atribut								
	21	22	23	24	25	26	27	28	29
92	4	2	2	2	2	2	4	1	2
93	4	4	2	4	2	4	4	1	1
94	4	4	4	3	4	3	3	3	3
95	1	1	1	1	1	1	2	1	1
96	1	1	1	1	1	1	1	1	1
97	2	1	1	1	1	1	3	1	1
98	3	2	2	3	3	3	3	2	2
99	5	5	5	3	4	3	4	3	4
100	1	2	1	1	1	1	1	1	1
101	4	3	3	5	5	5	5	5	5
102	1	1	1	1	1	1	1	1	1
103	1	1	1	1	3	1	1	1	1
104	4	3	4	4	4	4	4	3	3
105	1	1	1	1	1	1	1	1	1
106	3	2	2	2	2	2	2	2	2
107	3	3	3	3	2	2	2	3	3
108	3	1	1	1	1	1	3	1	1
109	2	2	1	3	3	4	1	1	1
110	4	4	3	3	3	3	3	1	2
111	5	4	3	3	1	2	2	1	2

**Lampiran 3 Uji Normalitas****Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		111
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	6.06375586
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.060
	Negative	-.061
Kolmogorov-Smirnov Z		.647
Asymp. Sig. (2-tailed)		.796

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**Lampiran 4** Data Kategori Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

Responden	Kepuasan Pelanggan	Kategori	Loyalitas	Kategori	Keterangan
1	50	1	23	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
2	53	1	17	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
3	50	1	26	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
4	54	1	13	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
5	59	1	24	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
6	54	1	19	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
7	39	1	9	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
8	61	2	22	2	Cukup Puas – Cukup Loyal
9	28	1	9	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
10	49	1	14	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
11	50	1	9	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
12	54	1	23	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
13	54	1	23	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
14	53	1	25	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
15	51	1	22	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
16	69	2	32	2	Cukup Puas – Cukup Loyal
17	44	1	14	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
18	65	2	19	1	Cukup Puas – Tidak Loyal
19	63	2	34	3	Cukup Puas – Loyal
20	54	1	27	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
21	47	1	24	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
22	52	1	27	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
23	56	1	24	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
24	47	1	22	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
25	56	1	23	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
26	59	1	26	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
27	49	1	22	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
28	56	1	24	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
29	44	1	25	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
30	57	1	14	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
31	58	1	17	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
32	48	1	25	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
33	37	1	21	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
34	53	1	27	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
35	56	1	23	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
36	53	1	29	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
37	45	1	25	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
38	43	1	14	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
39	39	1	10	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
40	58	1	12	1	Tidak Puas – Tidak Loyal

<b>Responden</b>	<b>Kepuasan Pelanggan</b>	<b>Kategori</b>	<b>Loyalitas</b>	<b>Kategori</b>	<b>Keterangan</b>
41	50	1	22	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
42	43	1	16	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
43	71	3	31	2	Puas – Cukup Loyal
44	51	1	27	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
45	36	1	10	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
46	53	1	28	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
47	48	1	20	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
48	79	3	27	2	Puas – Cukup Loyal
p	50	1	24	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
50	59	1	28	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
51	62	2	27	2	Cukup Puas – Cukup Loyal
52	62	2	27	2	Cukup Puas – Cukup Loyal
53	53	1	20	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
54	57	1	26	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
55	59	1	27	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
56	37	1	17	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
57	20	1	9	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
58	63	2	20	1	Cukup Puas – Tidak Loyal
59	70	2	27	2	Cukup Puas – Cukup Loyal
60	44	1	15	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
61	48	1	22	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
62	53	1	27	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
63	58	1	19	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
64	58	1	30	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
65	67	2	34	3	Cukup Puas – Loyal
66	54	1	15	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
67	65	2	19	1	Cukup Puas – Tidak Loyal
68	65	2	19	1	Cukup Puas – Tidak Loyal
69	65	2	19	1	Cukup Puas – Tidak Loyal
70	65	2	19	1	Cukup Puas – Tidak Loyal
71	65	2	19	1	Cukup Puas – Tidak Loyal
72	65	2	19	1	Cukup Puas – Tidak Loyal
73	36	1	12	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
74	32	1	15	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
75	69	2	34	3	Cukup Puas - Loyal
76	91	3	19	1	Puas – Tidak Loyal
77	55	1	18	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
78	52	1	25	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
79	30	1	10	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
80	50	1	19	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
81	54	1	26	2	Tidak Puas – Cukup Loyal

<b>Responden</b>	<b>Kepuasan Pelanggan</b>	<b>Kategori</b>	<b>Loyalitas</b>	<b>Kategori</b>	<b>Keterangan</b>
82	62	2	37	3	Cukup Puas - Loyal
83	32	1	27	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
84	31	1	17	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
85	32	1	15	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
86	47	1	9	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
87	45	1	13	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
88	59	1	29	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
89	58	1	27	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
90	39	1	18	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
91	83	3	44	3	Puas - Loyal
92	51	1	21	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
93	48	1	26	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
94	63	2	31	2	Cukup Puas – Cukup Loyal
95	40	1	10	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
96	24	1	9	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
97	29	1	12	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
98	57	1	23	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
99	61	2	36	3	Cukup Puas - Loyal
100	32	1	10	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
101	42	1	40	3	Tidak Puas - Loyal
102	22	1	9	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
103	43	1	11	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
104	64	2	33	2	Cukup Puas – Cukup Loyal
105	39	1	9	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
106	54	1	19	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
107	59	1	24	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
108	54	1	13	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
109	55	1	18	1	Tidak Puas – Tidak Loyal
110	50	1	26	2	Tidak Puas – Cukup Loyal
111	50	1	23	2	Tidak Puas – Cukup Loyal

## Lampiran 5 Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

#### ANALISIS TINGKAT KEPuasan DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA LAYANAN TRANSPORTASI UMUM DI KOTA MALANG

Kepada Yth:  
Bapak/Ibu Responden  
di-

t e m p a t

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi tugas skripsi saya pada Universitas Brawijaya Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri, maka dengan segala kerendahan hati saya sangat menghargai tanggapan Bapak/Ibu terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dalam kuesioner ini mengenai “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Transportasi Umum di Kota Malang”. Pengumpulan data ini semata-mata hanya akan digunakan untuk maksud penyusunan skripsi dan akan dijamin kerahasiaannya.

Kesediaan dan kerja sama yang Bapak/Ibu berikan dalam bentuk informasi yang benar dan lengkap akan sangat mendukung keberhasilan penelitian ini. Selain itu jawaban yang Bapak/Ibu berikan juga akan merupakan masukan yang sangat berharga bagi saya.

Akhir kata, terima kasih atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu yang telah meluangkan waktunya dalam pengisian kuesioner ini.

Hormat saya,

Elfyen Intanya V. S.

### I. PETUNJUK PENGISIAN

- Silahkan terlebih dahulu **mengisi identitas responden** dengan melingkari jawaban pilihan dan menuliskan jawaban anda pada pertanyaan isian
- Pengertian:
  - Persepsi** terjadi berdasarkan pengalaman masa lalu, setelah konsumen merasakan sesuatu terhadap apa yang diterimanya dan mengambil suatu kesimpulan dalam pikirannya untuk menilai apa yang dialaminya tersebut. (Barry)
  - Ekspektasi** atau harapan pengguna jasa merupakan suatu perkiraan pengguna jasa terhadap apa yang diterima dari penyedia jasa. Dalam hal ini bisa lebih tinggi dari apa yang ditawarkan oleh penyedia jasa (Parasuraman)
- Mohon **berikan Skor** pada bagian kolom Persepsi dan Ekspektasi. Dimana Skor untuk kolom **Persepsi** anda berikan sesuai dengan apa yang **dirasakan** pada kondisi nyata dan Skor untuk kolom **Ekspektasi** anda berikan sesuai dengan apa yang **diharapkan**.
- Keterangan untuk Skor yang anda berikan, sebagai berikut:

Skor Jawaban	Persepsi (dirasakan)	Ekspektasi (diharapkan)
1	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Berharap Terealisasi
2	Tidak Setuju	Tidak Berharap Terealisasi
3	Kurang Setuju	Kurang Berharap Terealisasi
4	Setuju	Berharap Terealisasi
5	Sangat Setuju	Sangat Berharap Terealisasi

- Setelah mengisi kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu memberikan kembali kepada yang menyerahkan Kuesioner ini.

## II. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : \*Laki-laki \*Perempuan (\*: **lingkari pilihan**)
2. Pendidikan Terakhir : SD\_ SMU\_ D-3\_ S-1\_ S-2\_ S-3\_ \*
3. Pekerjaan : pegawai.swasta\_ pegawai negeri\_ wiraswasta\_ pelajar/mahasiswa\_ lain-lain\_ \*
4. Usia Saat ini : ..... Tahun
5. Penghasilan bulanan : \*kurang dari Rp 1.000.000 \*Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000 \*Rp 2.000.000–3.000.000 \*Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000 \*Rp 4.000.000 – 5.000.000 \*lebih dari Rp 5.000.000
6. Asal : .....
7. Jalur angkot mana yang pernah bahkan sering anda gunakan?  
Sebutkan 3! .....

\*: LINGKARI JAWABAN ANDA.

## III. KUESIONER PENELITIAN

### 1. KEPUASAN PELANGGAN

No.	Pernyataan	P (Dirasakan)	E (Diharapkan)
<b>Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)</b>			
1.	Angkot Malang sudah menggunakan kendaraan yang baik dan layak digunakan di jalan raya		
2.	Angkot Malang selalu bersih baik bagian luar maupun dalam		
3.	Angkot Malang dikemudikan oleh supir yang bersih dan rapi		
4.	Angkot Malang dioperasikan oleh supir yang menjaga kenyamanan penumpang dengan tidak merokok		

No.	Pernyataan	P (Dirasakan)	E (Diharapkan)
5.	Fasilitas yang ada dalam angkot Malang lengkap serta berfungsi dengan baik.		
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>			
1.	Supir angkot Malang selalu memberikan tanggapan yang baik kepada penumpang yang memberikan keluhan dan masukan		
2.	Angkot Malang sudah mempunyai sarana khusus untuk menangani keluhan-keluhan pelanggan		
3.	Supir angkot Malang sudah berusaha untuk memiliki reputasi yang selalu baik di mata penumpang		
4.	Supir angkot Malang selalu berusaha untuk membantu penumpang untuk mendapatkan informasi rute angkot yang dibutuhkan penumpang		
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>			
1.	Supir Angkot Malang selalu menarik biaya sesuai dengan standar		
2.	Supir angkot Malang tidak pernah berhenti lama untuk mencari penumpang		
3.	Supir angkot Malang selalu bersedia untuk membantu penumpang yang kesulitan saat naik/turun angkot		
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>			
1.	Angkot Malang memiliki armada yang cukup sehingga tidak perlu waktu lama untuk menunggu angkot lewat		

No.	Pernyataan	P (Dirasakan)	E (Diharapkan)
2.	Angkot Malang selalu mengantarkan penumpang ketempat tujuan melalui rute perjalanan yang sesuai		
3.	Angkot Malang selalu, menyempatkan waktu bila ada keluhan dari penumpang dan selalu segera berusaha memperbaikinya		
4.	Selalu mudah menemukan angkot di jalan-jalan utama kapan pun anda membutuhkan (tidak hanya pada jam-jam tertentu)		
<b>Jaminan (Assurance)</b>			
1.	Tarif angkot Malang sesuai dengan jarak yang ditempuh		
2.	Supir angkot Malang selalu memberikan rasa aman kepada penumpang dari tindak kejahatan		
3.	Sopir angkot Malang selalu bersikap ramah dan sopan pada penumpang		
4.	Sopir angkot Malang mempunyai pengetahuan yang baik untuk menjawab pertanyaan penumpang seputar rute angkot		

## 2. LOYALITAS

No.	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
1.	Besar kemungkinan anda akan menggunakan angkot lagi jika dikemudian hari membutuhkan jasa transportasi					

2.	Anda lebih sering menggunakan jasa transportasi angkot daripada jenis transportasi lain					
3.	Anda akan menyarankan sarana transportasi angkot jika ada yang meminta saran jenis transportasi yang sebaiknya ia gunakan					
4.	Anda mengatakan hal-hal yang baik/positif mengenai angkot Malang kepada orang lain					
5.	Anda akan selalu mendorong teman atau kenalan anda untuk selalu menggunakan angkot					
6.	Anda tetap lebih memilih menggunakan angkot daripada jenis transportasi lain saat tarif angkot naik					
7.	Tarif angkot bukanlah masalah yang penting bagi anda untuk menggunakan angkot					
8.	Anda selalu menggunakan angkot dan tidak akan pernah mau mempertimbangkan jenis transportasi lain					
9.	Anda menempatkan angkot sebagai pilihan utama anda saat anda akan berpergian.					

**Lampiran 6** Foto Dokumentasi Angkutan Kota di Malang dengan di Kota Lain

No.	Kota Malang	Kota Lain
1.		
		
		
2.		
3.		