

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KUESIONER**KUESIONER****PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN TANGGAPAN MASYARAKAT AKAN PERAN
TEKNOLOGI
(Studi Empiris pada TransJogja)**

Responden Yth,

Bersama dengan ini saya sebarakan kuesioner untuk melengkapi data-data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang sedang saya lakukan dengan judul:
**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN TANGGAPAN MASYARAKAT AKAN PERAN
TEKNOLOGI (Studi Empiris pada TransJogja)”**.

Saya mohon kesediaan responden yang terhormat agar kiranya sudi membantu mengisi kuisisioner yang telah saya susun ini. Responden diharapkan membaca dengan cermat dan teliti setiap pertanyaan sebelum mengisinya. Atas segala perhatian dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

Reza Okto Kurnia

I. Data Responden

Isilah data anda dibawah ini sesuai dengan ketentuan dan beri tanda (√) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan jawaban anda.

1. Nama :..... (Boleh tidak diisi)

2. Jenis Kelamin :

Pria

Wanita

3. Usia Anda saat ini :

< 18 Tahun

40-49 Tahun

19 - 28 Tahun

>49 Tahun

29-39 Tahun

1. Tingkat pendidikan terakhir yang telah Anda selesaikan adalah :

SMA

S2

Diploma

S3

S1

Lain-lain (sebutkan).....

2. Jenis Pekerjaan Anda adalah :

Pelajar/mahasiswa

Wiraswasta

Pegawai negeri

Lain-lain (sebutkan).....

Pegawai swasta

3. Sudah berapa kali Anda menggunakan layanan TransJogja :

< 3 kali

> 6 kali

4 - 6 kali

Petunjuk pengisian:

Isilah jawaban sesuai pendapat Anda dengan memberi satu tanda centang (√) pada kotak yang tersedia.

Keterangan :

SS = Sangat Sejuju

S = Setuju

C = Cukup

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

No	Pertanyaan	SS	S	C	TS	STS
1	Kondisi bus TransJogja dalam keadaan baik					
2	Kondisi halte TransJogja dalam keadaan baik					
3	Peralatan di dalam bus TransJogja lengkap					
4	Peralatan di dalam halte TransJogja lengkap					
5	Informasi dan petunjuk di dalam bus TransJogja lengkap					
6	Informasi dan petunjuk di dalam halte TransJogja lengkap					
7	Petugas TransJogja peduli akan kebutuhan konsumen					
8	Petugas cepat dalam menanggapi keluhan konsumen					
9	Petugas dapat menjaga hubungan baik dengan konsumen					
10	Petugas cepat mengambil tindakan dalam mengatasi masalah dan keluhan konsumen					
11	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan benar					
12	Petugas dapat bekerja sama dengan konsumen					
13	Petugas dapat dipercaya dalam menjaga keselamatan saat menggunakan jasa TransJogja					

No	Pertanyaan	SS	S	C	TS	STS
14	Petugas dapat memberikan pelayanan secara akurat					
15	Petugas dapat menjaga pelayanan secara konsisten (sesuai jadwal yang sudah ditentukan)					
16	Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menjalankan tugasnya					
17	Petugas dapat diandalkan					
18	Petugas dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen (ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan)					
19	Petugas memiliki keahlian teknis yang baik (dengan cepat dapat mengatasi masalah teknis)					

No	Pertanyaan	SS	S	C	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan kebersihan bus TransJogja					
2	Saya merasa puas dengan kebersihan halte TransJogja					
3	Saya merasa puas dengan kelengkapan peralatan sarana dan prasarana di bus TransJogja					
4	Saya merasa puas dengan kelengkapan peralatan sarana dan prasarana di halte TransJogja					
5	Saya merasa puas dengan materi informasi dan petunjuk di bus TransJogja					
6	Saya merasa puas dengan materi informasi dan petunjuk di halte TransJogja					
7	Saya merasa puas dengan kepedulian petugas TransJogja					
8	Saya merasa puas dengan petugas TransJogja yang cepat menanggapi keluhan konsumen					
9	Saya merasa puas terhadap petugas TransJogja yang menjaga baik hubungan dengan konsumen					
10	Saya merasa puas terhadap kecepatan pengambilan keputusan petugas TransJogja dalam mengatasi masalah dan keluhan konsumen					

No	Pertanyaan	SS	S	C	TS	STS
11	Saya merasa puas terhadap kemampuan petugas TransJogja dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan benar					
12	Saya merasa puas terhadap petugas TransJogja yang dapat bekerja sama dengan konsumen					
13	Saya merasa puas terhadap kemampuan pelayanan petugas TransJogja yang dapat dipercaya (menjaga keselamatan konsumen saat menggunakan jasa TransJogja)					
14	Saya merasa puas terhadap keakuratan petugas TransJogja dalam melakukan pelayanan jasanya					
15	Saya merasa puas terhadap Petugas yang dapat menjaga pelayanan secara konsisten (sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan)					
16	Saya merasa puas terhadap pengetahuan dan keterampilan petugas TransJogja dalam menjalankan tugasnya					
17	Saya merasa puas terhadap petugas TransJogja yang dapat diandalkan					
18	Saya merasa puas terhadap petugas yang dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen (ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan)					
19	Saya merasa puas terhadap petugas yang memiliki keahlian teknis yang baik (dengan cepat dapat mengatasi masalah teknis)					

No	Pertanyaan	SS	S	C	TS	STS
1	Teknologi informasi akan dapat memberikan informasi mengenai jalur bus TransJogja					
2	Teknologi informasi akan dapat memberikan informasi mengenai halte TransJogja terdekat					
3	Teknologi informasi akan dapat memberikan informasi terbaru mengenai TransJogja					
4	Teknologi informasi akan dapat memberikan informasi mengenai					

No	Pertanyaan	SS	S	C	TS	STS
	penggunaan TransJogja					
5	Teknologi informasi akan dapat mengurangi kebingungan informasi dalam penggunaan TransJogja					
6	Dengan teknologi informasi saya dapat menentukan waktu perjalanan Bus TransJogja					
7	Dengan teknologi informasi saya merasa tenang dengan waktu perjalanan Bus TransJogja					
8	Dengan teknologi informasi saya merasa tenang dengan jalur perjalanan Bus TransJogja yang akan saya ambil					
9	Dengan teknologi informasi saya mendapatkan informasi yang tepat mengenai Bus TransJogja					
10	Dengan teknologi informasi saya dapat mengetahui secara jelas pelayanan Bus TransJogja					
11	Dengan teknologi informasi saya akan terbantu menggunakan jasa Bus TransJogja					
12	Saya merasa teknologi informasi untuk TransJogja perlu					
13	Saya terbiasa dengan penggunaan teknologi sehari-hari					

Mohon kuisisioner ini diisi dengan lengkap agar dapat dipergunakan lebih lanjut.

Saya ucapkan terima kasih atas partisipasi anda dalam penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi TransJogja dan dapat dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan TransJogja.

N	158	158	158	158	158	158	158	158
KL11 Pearson Correlation	.477**	.389**	.417**	.282**	.245**	.379**	.505**	.655**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000
N	158	158	158	158	158	158	158	158
KL12 Pearson Correlation	.272**	.292**	.312**	.236**	.275**	.389**	.506**	.550**
Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000
N	158	158	158	158	158	158	158	158
KL13 Pearson Correlation	.424**	.311**	.278**	.255**	.310**	.404**	.607**	.634**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
N	158	158	158	158	158	158	158	158
KL14 Pearson Correlation	.445**	.389**	.459**	.361**	.440**	.439**	.668**	.668**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	158	158	158	158	158	158	158	158
KL15 Pearson Correlation	.355**	.233**	.376**	.344**	.240**	.340**	.394**	.437**
Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.002	.000	.000	.000
N	158	158	158	158	158	158	158	158
KL16 Pearson Correlation	.423**	.319**	.463**	.334**	.212**	.346**	.546**	.603**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.007	.000	.000	.000
N	158	158	158	158	158	158	158	158
KL17 Pearson Correlation	.425**	.344**	.451**	.296**	.177*	.324**	.560**	.602**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.026	.000	.000	.000
N	158	158	158	158	158	158	158	158
KL18 Pearson Correlation	.429**	.336**	.410**	.225**	.319**	.405**	.577**	.636**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000
N	158	158	158	158	158	158	158	158
KL19 Pearson Correlation	.437**	.338**	.309**	.244**	.160*	.411**	.498**	.578**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.044	.000	.000	.000
N	158	158	158	158	158	158	158	158
Total Pearson Correlation	.615**	.607**	.606**	.523**	.535**	.600**	.809**	.839**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	158	158	158	158	158	158	158	158

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158
.597**	.670**	.591**	.515**	1	.700**	.448**	.587**	.504**	.584**	.556**	
.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	
158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	
.605**	.631**	.650**	.654**	.700**	1	.626**	.675**	.654**	.658**	.566**	
.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	
158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	
.367**	.394**	.412**	.528**	.448**	.626**	1	.512**	.522**	.592**	.510**	
.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	
158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	
.499**	.545**	.493**	.501**	.587**	.675**	.512**	1	.624**	.511**	.572**	
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	
158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	
.589**	.517**	.539**	.551**	.504**	.654**	.522**	.624**	1	.679**	.656**	
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	
158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	
.608**	.632**	.663**	.510**	.584**	.658**	.592**	.511**	.679**	1	.686**	
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	
158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	
.510**	.567**	.606**	.501**	.556**	.566**	.510**	.572**	.656**	.686**	1	
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158
.760**	.785**	.759**	.694**	.748**	.843**	.645**	.725**	.744**	.784**	.721**	
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

➤ Lanjutan

Correlations

Total
.615**
.000
158
.607**
.000
158
.606**

.000
158
.523**
.000
158
.535**
.000
158
.600**
.000
158
.809**
.000
158
.839**
.000
158
.760**
.000
158
.785**
.000
158
.759**
.000
158
.694**
.000
158
.748**
.000
158
.843**
.000
158
.645**
.000
158
.725**

.000	158
.744**	.000
	158
.784**	.000
	158
.721**	.000
	158
1	
	158

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b) Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.942	19

b. Kepuasan Pelanggan

a) Uji Validitas

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8
KP1	Pearson Correlation	1	.469**	.479**	.352**	.343**	.299**	.550**	.427**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	158	158	158	158	158	158	158	158
KP2	Pearson Correlation	.469**	1	.495**	.685**	.470**	.557**	.382**	.385**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	158	158	158	158	158	158	158	158
KP3	Pearson Correlation	.479**	.495**	1	.664**	.354**	.288**	.465**	.405**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000

158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158
.825**	.831**	.812**	.854**	.884**	.791**	.748**	.794**	.825**	.768**	.825**	
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

➤ **Lanjutan**



Correlations

Total
.653**
.000
158
.639**
.000
158
.654**
.000
158
.620**
.000
158
.636**
.000
158
.616**
.000
158
.807**
.000
158
.726**
.000
158
.825**
.000
158
.831**

.000
158
.812**
.000
158
.854**
.000
158
.884**
.000
158
.791**
.000
158
.748**
.000
158
.794**
.000
158
.825**
.000
158
.768**
.000
158
.825**
.000
158
1
158

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b) Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	19

LAMPIRAN 3. UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Normalitas

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KualitaLayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.896 ^a	.803	.802	5.438

a. Predictors: (Constant), KualitaLayanan

b. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18785.688	1	18785.688	635.204	.000 ^b
	Residual	4613.584	156	29.574		
	Total	23399.272	157			

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

b. Predictors: (Constant), KualitaLayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.770	2.723		.283	.778
	KualitaLayanan	.979	.039	.896	25.203	.000

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	33.09	93.82	68.54	10.939	158
Residual	-15.722	14.381	.000	5.421	158
Std. Predicted Value	-3.240	2.311	.000	1.000	158
Std. Residual	-2.891	2.644	.000	.997	158

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

2. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.896 ^a	.803	.802	5.438	2.155

a. Predictors: (Constant), KualitaLayanan

b. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

3. Uji Heteroskedastis (Glejser)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.599	1.951		2.870	.005
	KualitaLayanan	-.027	.028	-.076	-.956	.341

a. Dependent Variable: RES2

LAMPIRAN 4. PENGUJIAN HIPOTESIS

1. Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.770	2.723		.283	.778
	KualitaLayanan	.979	.039	.896	25.203	.000

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan



PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
Terakreditasi "A" (Perpustakaan Nasional RI No: 29/1/ee/XII.2014)

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Skripsi atas:

Nama : REZA OKTO KURNIA
NIM : 20150410251
Prodi : Manajemen
Judul : PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN TEKNOLOGI
(Studi Empiris pada TransJogja)
Dosen Pembimbing : Fauziah S.E., M.Si

**Telah dilakukan tes Turnitin filter 1%, dengan indeks similaritasnya sebesar 7%.
Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.**

Mengetahui
Ka. Ur. Pengolahan

LaelaNiswatin, S.I.Pust

Yogyakarta, 17-06-2019
yang melaksanakan pengecekan

Ikram Al- Zein, S.Kom.I