

LAMPIRAN

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN *ONLINE RESERVATION* *TICKET* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA PT KERETA API INDONESIA DAOP 6 YOGYAKARTA)



Perkenalkan nama saya **Rosi Dwi Wahyuananta** dari program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Saya bermaksud mengadakan penelitian tentang *online reservation ticket*. Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka penulisan skripsi sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi program S1 saya. Berikut ini adalah kuesioner penelitian saya yang berjudul "Analisis pengaruh kualitas layanan *online reservation ticket* terhadap kepuasan konsumen". Penelitian ini tidak akan menimbulkan akibat yang merugikan bagi responden. Semua informasi dari hasil penelitian akan dijaga kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian. Saya mohon kesediannya untuk mengisi lembar kuesioner yang ada. Atas kesediaan dan persetujuan Anda untuk mengisi kuesioner yang ada saya ucapkan banyak terimakasih.

IDENTITAS DIRI

Nama :
Usia :
Jeniskelamin : Laki-laki perempuan
Jeniskereta :
Jam keberangkatan :
Berapa kali menggunakan : 1-3 4-6 7-10 >10

Online reservation

Pendidikan : SMA/SMK D3 S1
 S2 S3
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa PNS Swasta
 Guru/Dosen Lain-lain

No. kontak :

Petunjuk Pengisian

Untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan di bawah ini, Anda dimohon untuk memberi tanda centang (√) pada setiap jawaban yang anda pilih. Sebagai acuan pemberi nilai anda dapat melihat keterangan berikut.

Keterangan:

SS = Sangat Setuju
S = Setuju
N = Netral
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

No.	Pertanyaan	S	S	N	T	ST
	Efficiency (Efisien)	S	S	N	T	ST
1.	Saya mudah dalam mengakses ke <i>website</i> PT. KAI					
2.	Saya dapat dengan mudah dalam menemukan informasi pemberitahuan di situs PT Kereta Api Indonesia					
3.	Saya dapat meninggalkan situs/ <i>logout</i> dengan cepat					

No.	Pertanyaan	S	S	N	T	ST
	Fulfillment (Pemenuhan Kebutuhan)	S	S	N	T	ST
4.	Saya dengan mudah mengoperasikan situs pada penggunaan yang pertama					
5.	Situs ini memberikan konfirmasi layanan dengan cepat					
6.	<i>Online reservation ticket</i> PT KAI memiliki ketersediaan stok produk yang banyak					

No.	Pertanyaan	S	S	N	T	ST
	System Availability (Ketersediaan Sistem)	S	S	N	T	ST
7.	Situs website <i>online reservation ticket</i> yang berfungsi dengan baik					
8.	Saya mudah dalam mengoperasikan situs					
9.	Saya sering mengalami permasalahan gangguan jaringan					

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
10.	<i>online reservation ticket</i> memiliki kecepatan akses ke website					

No.	Pertanyaan	S	S	N	T	S
	Privacy (Privasi)					
1.	Saya yakin tingkat keandalan untuk tidak menyalahgunakan informasi dapat dipercaya					
2.	Saya yakin tingkat keamanan <i>financial</i> dapat dipercaya					

Kepuasan Pelanggan

No.	Pertanyaan	S	S	N	T	ST
1.	Menurut saya layanan <i>online reservation ticket</i> sudah sesuai dengan kebutuhan saya					
2.	Menurut saya layanan <i>online reservation ticket</i> sudah sesuai dengan harapan saya					
3.	Saya bersedia untuk merekomendasikan layanan <i>online reservation ticket</i> kepada orang lain					
4.	Saya berkeinginan untuk tetap menggunakan layanan <i>online reservation ticket</i>					

LAMPIRAN 2:KARAKTERISTIK RESPONDEN

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-21 Tahun	48	48.0	48.0	48.0
22-26 Tahun	43	43.0	43.0	91.0
27-31 Tahun	8	8.0	8.0	99.0
37-41 Tahun	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

JenisKelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	54	54.0	54.0	54.0
Perempuan	46	46.0	46.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

FrekuensiPemakaian

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-3 Kali	49	49.0	49.0	49.0
4-6 Kali	22	22.0	22.0	71.0
7-10 Kali	11	11.0	11.0	82.0
> 10 Kali	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMA/SMK	71	71.0	71.0	71.0
D3	7	7.0	7.0	78.0
Valid S1	21	21.0	21.0	99.0
S2	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelajar/Mahasiswa	72	72.0	72.0	72.0
PNS	6	6.0	6.0	78.0
Swasta	9	9.0	9.0	87.0
Valid Guru/Dosen	2	2.0	2.0	89.0
Dokter/TenagaMedis	7	7.0	7.0	96.0
Lain-Lain	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN 3: VALIDITAS DAN REALIBILITAS

1. Uji Validitas

A. Efisiensi

		Correlations			
		Efficiency1	Efficiency2	Efficiency3	Efficiency
Efficiency1	Pearson Correlation	1	.734**	.694**	.901**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Efficiency2	Pearson Correlation	.734**	1	.654**	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Efficiency3	Pearson Correlation	.694**	.654**	1	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Efficiency	Pearson Correlation	.901**	.899**	.876**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

B. Pemenuhan

		Correlations			
		Fulfillment1	Fulfillment2	Fulfillment3	Fulfillment
Fulfillment1	Pearson Correlation	1	.509**	.563**	.837**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Fulfillment2	Pearson Correlation	.509**	1	.522**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Fulfillment3	Pearson Correlation	.563**	.522**	1	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Fulfillment	Pearson Correlation	.837**	.815**	.835**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

C. Ketersediaan system

Correlations

		System_Availab ility1	System_Availabi lity2	System_Availabi lity3	System_Availabi lity4	System_Availa bility
System_Availabil ity1	Pearson Correlati on	1	.649**	.442**	.571**	.825**
	Sig. (2- tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
System_Availabil ity2	Pearson Correlati on	.649**	1	.504**	.552**	.840**
	Sig. (2- tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
System_Availabil ity3	Pearson Correlati on	.442**	.504**	1	.528**	.759**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
System_Availabil ity4	Pearson Correlati on	.571**	.552**	.528**	1	.814**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
System_Availabil ity	Pearson Correlati on	.825**	.840**	.759**	.814**	1
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

D.Privasi

Correlations

		Privacy1	Privacy2	Privacy
Privacy1	Pearson Correlation	1	.661**	.911**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
Privacy2	Pearson Correlation	.661**	1	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Privacy	Pearson Correlation	.911**	.911**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

E. Kepuasankonsumen

Correlations

		Kepuasan_Konsumen1	Kepuasan_Konsumen2	Kepuasan_Konsumen3	Kepuasan_Konsumen4	Kepuasan_Konsumen
Kepuasan_Konsumen1	Pearson Correlation	1	.792**	.695**	.719**	.903**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan_Konsumen2	Pearson Correlation	.792**	1	.657**	.760**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan_Konsumen3	Pearson Correlation	.695**	.657**	1	.706**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan_Konsumen4	Pearson Correlation	.719**	.760**	.706**	1	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan_Konsumen	Pearson Correlation	.903**	.900**	.860**	.894**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

2. Uji Realibilitas

A. Efisien

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	3

B. Pemenuhan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	3

C. Ketersediaan system

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	4

D.Privasi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	2

E. Kepuasankonsumen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	4

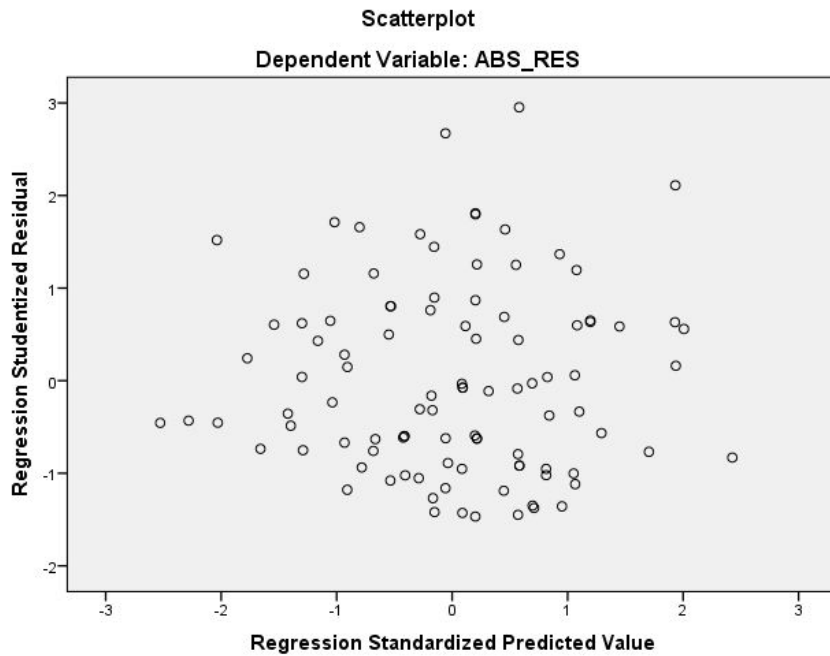
LAMPIRAN 4: UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Multikolinearitas

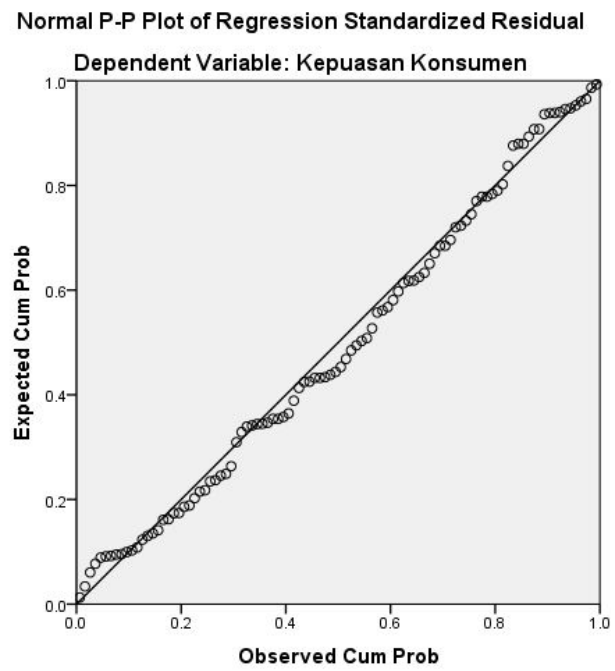
Coefficients^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	1.042	1.727		.603	.548		
	Efficiency	.448	.110	.347	4.072	.000	.677	1.476
	Fulfillment	.094	.112	.060	.836	.405	.952	1.050
	System Availability	.357	.114	.290	3.119	.002	.569	1.758
	Privacy	.440	.175	.225	2.519	.013	.617	1.621

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumen

2. Uji Heteroskedastisitas



3. UjiNormalitas



LAMPIRAN 5: ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA, UJI t, UJI F, KOEFISIEN DETERMINASI

1. Analisis Regresi Linier Berganda Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.042	1.727		.603	.548
1 Efficiency	.448	.110	.347	4.072	.000
Fulfillment	.094	.112	.060	.836	.405
System Availability	.357	.114	.290	3.119	.002
Privacy	.440	.175	.225	2.519	.013

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumen

2. Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	400.153	4	100.038	27.107	.000 ^b
Residual	350.597	95	3.690		
Total	750.750	99			

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumen

b. Predictors: (Constant), Privacy, Fulfillment, Efficiency, System Availability

3. Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.730 ^a	.533	.513	1.921

a. Predictors: (Constant), Privacy, Fulfillment, Efficiency, System Availability

