

LAMPIRAN 1

Kuesioner

KUESIONER
PENGARUH *TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PO. MAJU LANCAR
DI YOGYAKARTA

Yth: Saudara/i pengguna jasa angkutan bus PO. Maju Lancar di Yogyakarta

Dengan hormat,

Sehubungan dengan diadakannya penelitian dengan judul “**PENGARUH *TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PO. MAJU LANCAR DI YOGYAKARTA**” yang merupakan tugas akhir dari studi penelitian di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dengan ini saya harapkan partisipasi dan kerja samanya saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dimensi mutu dalam *Total Service Quality Management* yang terdiri dari dimensi mutu fisik, dimensi pendukung mutu fisik, dimensi mutu perusahaan/lembaga, dimensi mutu teknikal dan dimensi mutu interaktif terhadap kepuasan pelanggan perusahaan layanan jasa transportasi umum PO. Maju Lancar.

Demikian kuesioner penelitian ini saya buat, atas perhatian dan kerja samanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

(Peneliti)

DAFTAR PERTANYAAN KUESIONER

1. Jenis kelamin

Laki-laki

Perempuan

2. Usia anda saat ini

Kurang dari 15 tahun

15 – 25 tahun

26 – 35 tahun

36 – 45 tahun

Lebih dari 45 tahun

3. Pekerjaan saat ini

PNS

Swasta

TNI/POLRI

Pelajar/Mahasiswa

Petani

Lain-lain, sebutkan:

4. Berapa kali naik armada bus PO. Maju Lancar di Yogyakarta

Dua kali

Lebih dari dua kali

KUESIONER A

Daftar pertanyaan ini merupakan penilaian pelanggan transportasi armada bus PO. Maju Lancar di Yogyakarta terhadap *Total Service Quality Management* perusahaan PO. Maju Lancar di Yogyakarta yang direalisasikan dalam lima dimensi mutu. Nomor (1) sampai dengan (5) menunjukkan tingkat, mulai dari jawaban sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Saudara/i diminta mengisi daftar pertanyaan dengan memberi tanda centang (√) pada nomor yang sesuai dengan pendapat saudara/i.

- | | | | |
|-----|---------------------------|-----|--------------------|
| (1) | Sangat Tidak Setuju (STS) | (4) | Setuju (S) |
| (2) | Tidak Setuju (TS) | (5) | Sangat Setuju (SS) |
| (3) | Netral (N) | | |

NO.	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
Mutu Fisik						
1.	Kondisi fisik armada bus PO. Maju Lancar baik.					
2.	Kenyamanan dan kebersihan di dalam armada bus PO. Maju Lancar terjaga.					
3.	Kondisi fisik ruang tunggu di PO. Maju lancar sudah baik.					
4.	Kenyamanan dan kebersihan di ruang tunggu PO. Maju Lancar terjaga.					
5.	Tata letak (<i>layout</i>) dan penataan ruang tunggu sudah baik.					
Pendukung Mutu Fisik						
1.	Fasilitas penunjang keselamatan berupa pemadam api di dalam armada bus PO. Maju Lancar sudah tersedia.					
2.	Fasilitas penunjang kesehatan berupa alat P3K sudah tersedia di dalam armada bus PO. Maju Lancar.					

NO.	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
3.	Transportasi lanjutan setelah naik armada bus PO. Maju Lancar mudah.					
4.	Fasilitas hiburan di ruang tunggu PO. Maju Lancar berupa televisi sudah tersedia.					
5.	Fasilitas toilet di dalam ruang tunggu PO. Maju Lancar bersih dan nyaman.					
Mutu Perusahaan/Lembaga						
1.	Keberangkatan dan kedatangan armada bus PO. Maju Lancar tepat waktu.					
2.	Tiket bus PO. Maju Lancar mudah untuk didapatkan.					
3.	Profesionalitas dari para pegawai/karyawan PO. Maju Lancar baik.					
4.	Jasa angkutan armada bus PO. Maju Lancar lebih baik daripada armada bus di Yogyakarta lainnya.					
5.	Perusahaan memberi asuransi keselamatan pada pelanggan PO. Maju Lancar.					
Mutu Teknikal						
1.	Pegawai/karyawan paham dengan keinginan pelanggan PO. Maju Lancar.					
2.	Sopir bus PO. Maju Lancar dapat mengemudikan armada bus dengan baik.					
3.	Kondektur armada bus PO. Maju Lancar melayani pelanggan dengan baik.					
4.	Karyawan bagian pelayanan tiket armada bus PO. Maju Lancar melayani pelanggan dengan baik.					
5.	Pegawai/karyawan PO. Maju Lancar teliti dalam bekerja.					

NO.	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
Mutu Interaktif						
1.	Perusahaan PO. Maju Lancar selalu memberikan informasi kepada pelanggan.					
2.	Perusahaan PO. Maju Lancar memberikan penanganan keluhan pelanggan dengan baik.					
3.	Pegawai/karyawan PO. Maju Lancar ramah dalam bekerja.					
4.	Pegawai/karyawan PO. Maju Lancar melakukan koordinasi kerja dengan baik dan cepat dalam menangani masalah.					
5.	Pegawai/karyawan PO. Maju Lancar saling pengertian/toleransi dengan pelanggan.					

KUESIONER B

Saya mohon anda menunjukkan tingkat kepuasan yang diperoleh atas *Total Service Quality Management* yang diberikan perusahaan PO. Maju Lancar di Yogyakarta dengan menjawab pertanyaan dibawah ini sesuai dengan apa yang saudara/i rasakan dan dengan member tanda (√) pada kolom yang tersedia dengan ketentuan sebagai berikut:

STP	TP	N	P	SP
Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Netral	Puas	Sangat Puas

NO.	PERTANYAAN	STP	TP	N	P	SP
1.	Puaskah anda dengan mutu fisik dari perusahaan PO. Maju Lancar di Yogyakarta?					
2.	Puaskah anda dengan pendukung mutu fisik dari perusahaan PO. Maju Lancar di Yogyakarta?					
3.	Puaskah anda dengan mutu perusahaan/lembaga dari perusahaan PO. Maju Lancar di Yogyakarta?					
4.	Puaskah anda dengan mutu teknikal dari Perusahaan PO. Maju Lancar di Yogyakarta?					
5.	Puaskah anda dengan mutu interaktif dari perusahaan PO. Maju Lancar di Yogyakarta?					

LAMPIRAN 2

Profil Responden

Profil Responden

Data Jumlah Responden

Jumlah kuesioner yang disebar	100
Jumlah kuesioner yang kembali	100
Jumlah Kuesioner yang tidak kembali	0
Data yang tidak termasuk kriteria	0
Data yang tidak lengkap	0
Jumlah kuesioner yang dapat diolah	100

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	39	39.0	39.0	39.0
	Perempuan	61	61.0	61.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 15 tahun	0	0.0	0.0	0.0
	15 – 25 tahun	23	23.0	23.0	23.0
	26 – 35 tahun	43	43.0	43.0	66.0
	36 – 45 tahun	26	26.0	26.0	92.0
	> 45 tahun	8	8.0	8.0	100.0
	Total		100	100.0	100.0

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	5	5.0	5.0	5.0
	Swasta	82	82.0	82.0	87.0
	Pelajar/mahasiswa	2	2.0	2.0	89.0
	Petani	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Penggunaan Bus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2 kali	12	12.0	12.0	12.0
	> 2 kali	88	88.0	88.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN 3

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan Reliabilitas Mutu Fisik (X1)

Correlations

		MF1	MF2	MF3	MF4	MF5	TOTAL
MF1	Pearson Correlation	1	.256*	-.054	.252*	.286**	.397**
	Sig. (2-tailed)		.010	.593	.011	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100
MF2	Pearson Correlation	.256*	1	.252*	.064	.120	.525**
	Sig. (2-tailed)	.010		.011	.526	.236	.000
	N	100	100	100	100	100	100
MF3	Pearson Correlation	-.054	.252*	1	.222*	.164	.522**
	Sig. (2-tailed)	.593	.011		.026	.103	.000
	N	100	100	100	100	100	100
MF4	Pearson Correlation	.252*	.064	.222*	1	.495**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.011	.526	.026		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
MF5	Pearson Correlation	.286**	.120	.164	.495**	1	.718**
	Sig. (2-tailed)	.004	.236	.103	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.397**	.525**	.522**	.645**	.718**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Reliabilitas Mutu Fisik (X1)

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.727	6

Validitas dan Reliabilitas Pendukung Mutu Fisik (X2)

Correlations

		PMF1	PMF2	PMF3	PMF4	PMF5	TOTAL
PMF1	Pearson Correlation	1	.473**	-.181	.358**	.211*	.599**
	Sig. (2-tailed)		.000	.071	.000	.035	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PMF2	Pearson Correlation	.473**	1	.017	.417**	.409**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000		.865	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PMF3	Pearson Correlation	-.181	.017	1	.067	.532**	.419**
	Sig. (2-tailed)	.071	.865		.508	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PMF4	Pearson Correlation	.358**	.417**	.067	1	.441**	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.508		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PMF5	Pearson Correlation	.211*	.409**	.532**	.441**	1	.796**
	Sig. (2-tailed)	.035	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.599**	.704**	.419**	.717**	.796**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Reliabilitas Pendukung Mutu Fisik (X2)

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	6

Validitas dan Reliabilitas Mutu Perusahaan/lembaga (X3)

Correlations

		MP1	MP2	MP3	MP4	MP5	TOTAL
MP1	Pearson Correlation	1	.487**	.200*	.345**	.320**	.667**
	Sig. (2-tailed)		.000	.046	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
MP2	Pearson Correlation	.487**	1	.359**	.211*	.234*	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.035	.019	.000
	N	100	100	100	100	100	100
MP3	Pearson Correlation	.200*	.359**	1	.356**	.322**	.652**
	Sig. (2-tailed)	.046	.000		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
MP4	Pearson Correlation	.345**	.211*	.356**	1	.587**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000	.035	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
MP5	Pearson Correlation	.320**	.234*	.322**	.587**	1	.750**
	Sig. (2-tailed)	.001	.019	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.667**	.636**	.652**	.731**	.750**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Reliabilitas Mutu Perusahaan/lembaga (X3)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	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	6

Validitas dan Reliabilitas Mutu Teknikal (X4)

Correlations

		MT1	MT2	MT3	MT4	MT5	TOTAL
MT1	Pearson Correlation	1	.169	.025	.090	.316**	.568**
	Sig. (2-tailed)		.092	.808	.371	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
MT2	Pearson Correlation	.169	1	.700**	.382**	-.010	.821**
	Sig. (2-tailed)	.092		.000	.000	.925	.000
	N	100	100	100	100	100	100
MT3	Pearson Correlation	.025	.700**	1	.239*	-.213*	.677**
	Sig. (2-tailed)	.808	.000		.017	.034	.000
	N	100	100	100	100	100	100
MT4	Pearson Correlation	.090	.382**	.239*	1	-.245*	.515**
	Sig. (2-tailed)	.371	.000	.017		.014	.000
	N	100	100	100	100	100	100
MT5	Pearson Correlation	.316**	-.010	-.213*	-.245*	1	.214*
	Sig. (2-tailed)	.001	.925	.034	.014		.032
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.568**	.821**	.677**	.515**	.214*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.032	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Reliabilitas Mutu Teknikal (X4)

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.720	6

Validitas dan Reliabilitas Mutu Interaktif (X5)

Correlations

		MI1	MI2	MI3	MI4	MI5	TOTAL
MI1	Pearson Correlation	1	.496**	.171	.325**	.305**	.653**
	Sig. (2-tailed)		.000	.090	.001	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100
MI2	Pearson Correlation	.496**	1	.363**	.211*	.234*	.644**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.035	.019	.000
	N	100	100	100	100	100	100
MI3	Pearson Correlation	.171	.363**	1	.335**	.306**	.638**
	Sig. (2-tailed)	.090	.000		.001	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100
MI4	Pearson Correlation	.325**	.211*	.335**	1	.587**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.001	.035	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
MI5	Pearson Correlation	.305**	.234*	.306**	.587**	1	.748**
	Sig. (2-tailed)	.002	.019	.002	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.653**	.644**	.638**	.726**	.748**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Reliabilitas Mutu Interaktif (X5)

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	6

Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.346**	.478**	.122	.231*	.670**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.225	.021	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.346**	1	.379**	.276**	.119	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.006	.237	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.478**	.379**	1	.280**	.171	.689**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.005	.089	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.122	.276**	.280**	1	.274**	.604**
	Sig. (2-tailed)	.225	.006	.005		.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.231*	.119	.171	.274**	1	.581**
	Sig. (2-tailed)	.021	.237	.089	.006		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.670**	.670**	.689**	.604**	.581**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.753	.795	6

LAMPIRAN 4

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.26274389
	Absolute	.104
Most Extreme Differences	Positive	.104
	Negative	-.073
Kolmogorov-Smirnov Z		1.039
Asymp. Sig. (2-tailed)		.231

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

DIKATAKAN NORMAL KARENA NILAI SIGNIFIKAN $> 0,05$

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	.104	1.636		.064	.949		
	MF	.845	.156	.793	5.401	.000	.205	4.886
	PMF	.254	.070	.270	3.656	.000	.810	1.235
	MP	-.207	.092	-.241	-2.251	.027	.385	2.599
	MT	.302	.072	.294	4.196	.000	.900	1.111
	MI	-.223	.096	-.256	-2.319	.023	.363	2.758

a. Dependent Variable: K

TIDAK TERJADI MULTIKOLINEARITAS DIKARENAKAN NILAI VIF ≤ 10

Uji Heteroskedastisitas

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	MI, MT, PMF, MP, MF ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: RES2

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.265 ^a	.070	.021	.81948

a. Predictors: (Constant), MI, MT, PMF, MP, MF

b. Dependent Variable: RES2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.785	5	.957	1.425	.222 ^b
	Residual	63.126	94	.672		
	Total	67.910	99			

a. Dependent Variable: RES2

b. Predictors: (Constant), MI, MT, PMF, MP, MF

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.999	1.037		.963	.338
MF	-.076	.097	-.168	-.778	.439
PMF	.086	.044	.214	1.968	.052
MP	.046	.057	.127	.802	.425
MT	-.080	.045	-.186	-1.769	.080
MI	.023	.061	.063	.383	.702

a. Dependent Variable: RES2

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	.5301	1.4051	.9408	.21984	100
Residual	-1.14720	2.81904	.00000	.79852	100
Std. Predicted Value	-1.868	2.112	.000	1.000	100
Std. Residual	-1.400	3.440	.000	.974	100

a. Dependent Variable: RES2

LAMPIRAN 5

Hasil Regresi, Uji t dan Uji F

Regresi Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	MI, MT, PMF, MP, MF ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: K

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.764 ^a	.584	.562	1.298

a. Predictors: (Constant), MI, MT, PMF, MP, MF

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	222.491	5	44.498	26.415	.000 ^b
	Residual	158.349	94	1.685		
	Total	380.840	99			

a. Dependent Variable: K

b. Predictors: (Constant), MI, MT, PMF, MP, MF

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.105	1.642		.064	.949
	MF	.848	.157	.796	5.413	.000
	PMF	.255	.071	.267	3.610	.000
	MP	.212	.092	.247	2.310	.023
	MT	.303	.072	.295	4.209	.000
	MI	.222	.096	.255	2.302	.024

a. Dependent Variable: K