

LAMPIRAN

Data Responden :

Nama :(boleh tidak di isi)

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan

Umur :(Tahun)

Pekerjaan :

Mohon Bapak/Ibu, Saudara/I member tanda silang (X) sesuai dengan pendapat anda terhadap pertanyaan dibawah ini.

1. Pertanyaan-pertanyaan berikut berkaitan dengan pendapat anda tentang kualitas layanan yang diberikan instansi pada Trans Batam

Petunjuk Pengisian (skala 1 sampai 5)

1	2	3	4	5
Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral/Ragu	Setuju	Sangat setuju

Pertanyaan	Pilihan				
	STS	TS	N	S	SS
Tangibles (hal-hal yang berwujud)					
1. Trans Batam sudah memiliki armada yang sangat memadai	1	2	3	4	5
2. Shelter bus Trans Batam bersih, aman dan nyaman	1	2	3	4	5
3. Pegawai Trans Batam menggunakan seragam yang rapi dan bersih	1	2	3	4	5
4. Trans Batam memiliki pegawai yang terlatih dan disiplin	1	2	3	4	5
Reliability (kehandalan)					
5. Pegawai Trans Batam sudah mampu melayani penumpang dengan baik sesuai dengan standard pelayanan yang ada	1	2	3	4	5
6. Prosedur pembelian tiket Trans Batam tidak berbelit-belit	1	2	3	4	5
7. Karyawan Trans Batam memberikan informasi yang akurat mengenai tariff angkutan	1	2	3	4	5
8. Kedatangan Trans Batam di shelter selalu tepat waktu	1	2	3	4	5
Responsiveness (daya tanggap)					
9. Karyawan Trans Batam cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
10. Kondektur Trans Batam selalu memberikan informasi yang tepat mengenai bus akan berhenti pada shelter tertentu	1	2	3	4	5
11. Karyawan Trans Batam menanggapi dengan sungguh-sungguh setiap keluhan atau saran mengenai pelayanan kepada para	1	2	3	4	5

penumpang					
12. Kondektur Trans Batam cepat bertindak jika ada penumpang yang sakit atau salah jalur	1	2	3	4	5
Assurance (jaminan)					
13. Para pegawai Trans Batam dapat dipercaya ketika memberikan informasi kepada penumpang	1	2	3	4	5
14. Dengan keadaan fisik bus yang bagus maka Trans Batam dapat memberikan keyakinan kepada calon penumpang akan kelancaran, keamanan, dan keselamatan dalam setiap perjalanan	1	2	3	4	5
15. Pengelola Trans Batam melayani penumpang dengan ramah dan sabar	1	2	3	4	5
16. Kondektur Trans Batam sangat terampil dalam menjelaskan setiap rute perjalanan	1	2	3	4	5
Emphaty (empati)					
17. Karyawan Trans Batam memberikan pelayanan lebih kepada lansia atau ibu-ibu	1	2	3	4	5
18. Penumpang memiliki kemudahan dalam menyampaikan keluhan dan saran kepada pengelola Trans Batam	1	2	3	4	5
19. Karyawan Trans Batam memberikan pelayanan yang ramah kepada setiap penumpang	1	2	3	4	5
20. Petugas shelter selalu memberikan informasi yang jelas kepada setiap penumpang mengenai jalur mana yang tepat untuk dinaiki	1	2	3	4	5

2. Pertanyaan berikut ini berkaitan terhadap pendapat kepuasan anda terhadap kinerja instansi layanan pengelola layanan transportasi umum (Trans Batam) di kota anda:

Petunjuk Pengisian (skala 1 sampai 5)

1	2	3	4	5
Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral/Ragu	Setuju	Sangat setuju

Pernyataan	Pilihan				
	TS	KS	N	S	SS
1. Saya merasa puas atas penyediaan fasilitas-fasilitas, sarana dan prasarana yang bersih, rapi dan lengkap yang dimiliki Trans Batam	1	2	3	4	5
2. Saya merasapuas terhadap sikap karyawan yang selalu sopan, ramah dan dapat dipercaya	1	2	3	4	5
3. Saya merasa puas terhadap tanggapan petugas Trans Batam dalam merespon permasalahan yang dihadapi penumpang	1	2	3	4	5

4. Saya merasa puas atas system dan prosedur layanan yang ada pada pengelolaan Trans Batam karena dapat memberikan layanan yang akurat, tepat waktu, dan dapat diandalkan kepada penggunanya.	1	2	3	4	5
5. Saya merasa puas atas kemampuan instansi pengelola Trans Batam dalam memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada penggunanya	1	2	3	4	5
6. Saya merasa puas atas kepedulian dan perhatian yang diberikan petugas pengelola dan operasional Trans Batam kepada penumpang/pengguna	1	2	3	4	5
7. Secara keseluruhan layanan yang diberikan pengelola Trans Batam memuaskan	1	2	3	4	5

Terima kasih atas kesediaan Bapak/ibu, Saudara/i meluangkan waktu dan pikiran untuk mengisi daftar pertanyaan ini.

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITY VARIABEL TANGIBLES

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.719	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	9.6000	1.421	.557	.626
2	9.4000	1.283	.622	.581
3	9.0000	1.448	.509	.657
4	9.2000	1.890	.358	.734

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITY VARIABEL RELIABILITY

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
5	9.7000	3.321	.456	.752
6	9.7000	2.838	.565	.697
7	9.7333	2.618	.704	.618
8	9.6667	2.782	.518	.728

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITY VARIABEL RESPONSIVENESS

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
9	9.8000	2.579	.501	.751
10	9.8667	2.740	.551	.737
11	9.7333	1.926	.645	.680
12	9.8000	2.097	.641	.678

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITY ASSURANCE

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
13	9.6667	3.678	.756	.781
14	9.6667	3.678	.756	.781
15	9.7667	3.357	.619	.837
16	9.6000	3.214	.658	.821

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITY VARIABEL

EMPHATY

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
17	10.1000	3.334	.471	.780
18	9.6667	2.713	.505	.761
19	9.5000	2.190	.678	.668
20	9.5333	2.257	.716	.643

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITY VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
21	20.3333	12.368	.470	.815
22	20.4000	12.317	.504	.811
23	20.3667	11.482	.495	.813
24	20.2333	10.599	.577	.800
25	20.2000	11.269	.650	.788
26	20.3333	10.920	.602	.794
27	20.1333	10.395	.694	.777

DESKRITIF RESPONDEN

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	57	57.0	57.0	57.0
	Perempuan	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	14 thn kebawah	2	2.0	2.0	2.0
	15 thn-20 thn	30	30.0	30.0	32.0
	21 thn- 25 thn	28	28.0	28.0	60.0
	26 thn-30 thn	15	15.0	15.0	75.0
	31 thn keatas	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	24	24.0	24.0	24.0
	Mahasiswa	27	27.0	27.0	51.0
	Karyawan	15	15.0	15.0	66.0
	Wiraswasta	7	7.0	7.0	73.0
	PNS	7	7.0	7.0	80.0
	Pedagang	16	16.0	16.0	96.0
	Ibu Rumah Tangga	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	