

LAMPIRAN

KUESIONER 1

DATA UMUM RESPONDEN

Responden diminta untuk mengisi data umum dengan cara memberikan tanda silang (X) pada pilihan yang sesuai dengan anda.

1. Jenis kelamin
 - a. laki-laki
 - b. perempuan
2. Usia
 - a. dibawah 20 tahun
 - b. 20 tahun s/d 30 tahun
 - c. 31 tahun s/d 40 tahun
 - d. 41 tahun s/d 50 tahun
 - e. diatas 50 tahun
3. Pekerjaan
 - a. pelajar
 - b. pegawai negeri
 - c. pegawai swasta
 - d. wirausaha
 - e. ABRI
 - f. Lainnya :
4. Tingkat penghasilan
 - a. dibawah RP 2.000.000
 - b. Rp. 2.000.001 s/d RP. 4.000.000
 - c. Rp. 4.000.001 s/d RP. 6.000.000
 - d. Rp. 6.000.001 s/d RP. 8.000.000
 - e. Rp. 8.000.001 s/d RP. 10.000.000
 - f. Lebih dari Rp. 10.000.000
5. Seberapa sering dalam setahun anda melakukan perjalanan di dalam negeri
 - a. 1 kali
 - b. 2 kali
 - c. 3 kali
 - d. 4 kali
 - e. lebih dari 4 kali :
6. Seberapa sering dalam setahun anda melakukan perjalanan ke luar negeri
 - a. 0 kali
 - b. 1 kali
 - c. 2 kali
 - d. 3 kali
 - e. lebih dari 3 kali :
7. Selain menggunakan jasa PT. Bayu Buana Tbk. Travel Services, bagaimana anda melakukan reservasi untuk perjalanan anda
 - a. Mengurus sendiri
 - b. Travel lain, melalui perusahaan :
.....

KUESIONER TINGKAT KEPENTINGAN

Nilai tingkat kepentingan anda terhadap faktor-faktor dibawah ini yang menurut anda HARUS DIMILIKI oleh sebuah perusahaan travel yang terbaik

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Penataan interior dan layout ruangan yang baik	4	3	2	1
2	Kenyamanan dan kebersihan fasilitas ruangan	4	3	2	1
3	Kesediaan fasilitas parkir yang memadai	4	3	2	1
4	Produk yang ditawarkan	4	3	2	1
5	Informasi mengenai produk yang ditawarkan jelas	4	3	2	1
6	Kemampuan perusahaan melayani tuntutan pelanggan	4	3	2	1
7	Tepat waktu dalam memenuhi permintaan pelanggan	4	3	2	1
8	Kepastian/garansi atas pelayanan yang diberikan	4	3	2	1
9	Karyawan sigap dalam memberikan layanannya	4	3	2	1
10	Karyawan dapat menjawab dan menyelesaikan pertanyaan maupun keluhan pelanggan	4	3	2	1
11	Penjelasan karyawan mudah dimengerti pelanggan	4	3	2	1
12	Pengetahuan karyawan yang baik tentang produk yang ditawarkan	4	3	2	1
13	Kemampuan karyawan menjawab serta memenuhi permintaan pelanggan	4	3	2	1
14	Karyawan memberikan pelayanan dan informasi dengan sikap ramah	4	3	2	1
15	Kepastian/garansi atas pelayanan yang diberikan	4	3	2	1
16	Keamanan selama transaksi	4	3	2	1
17	Keamanan sarana parkir kendaraan	4	3	2	1
18	Iklan perusahaan cukup menarik	4	3	2	1
19	Promosi yang dilakukan perusahaan mudah ditemukan	4	3	2	1
20	Harga yang ditawarkan perusahaan cukup bersaing	4	3	2	1
21	Perusahaan memberikan tawaran potongan harga	4	3	2	1

KUESIONER HARAPAN PELANGGAN

Nilai tingkat kesetujuan / ketidaksetujuan anda terhadap faktor-faktor dibawah ini yang menurut *harapan* anda HARUS DIMILIKI oleh sebuah perusahaan travel yang terbaik

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Penataan interior dan layout ruangan yang baik	4	3	2	1
2	Kenyamanan dan kebersihan fasilitas ruangan	4	3	2	1
3	Kesediaan fasilitas parkir yang memadai	4	3	2	1
4	Produk yang ditawarkan	4	3	2	1
5	Informasi mengenai produk yang ditawarkan jelas	4	3	2	1
6	Kemampuan perusahaan melayani tuntutan pelanggan	4	3	2	1
7	Tepat waktu dalam memenuhi permintaan pelanggan	4	3	2	1
8	Kepastian/garansi atas pelayanan yang diberikan	4	3	2	1
9	Karyawan sigap dalam memberikan layanannya	4	3	2	1
10	Karyawan dapat menjawab dan menyelesaikan pertanyaan maupun keluhan pelanggan	4	3	2	1
11	Penjelasan karyawan mudah dimengerti pelanggan	4	3	2	1
12	Pengetahuan karyawan yang baik tentang produk yang ditawarkan	4	3	2	1
13	Kemampuan karyawan menjawab serta memenuhi permintaan pelanggan	4	3	2	1
14	Karyawan memberikan pelayanan dan informasi dengan sikap ramah	4	3	2	1
15	Kepastian/garansi atas pelayanan yang diberikan	4	3	2	1
16	Keamanan selama transaksi	4	3	2	1
17	Keamanan sarana parkir kendaraan	4	3	2	1
18	Iklan perusahaan cukup menarik	4	3	2	1
19	Promosi yang dilakukan perusahaan mudah ditemukan	4	3	2	1
20	Harga yang ditawarkan perusahaan cukup bersaing	4	3	2	1
21	Perusahaan memberikan tawaran potongan harga	4	3	2	1

KUESIONER PENILAIAN / PERSEPSI PELANGGAN

Nilai tingkat kesetujuan / ketidaksetujuan anda terhadap faktor-faktor dibawah ini yang menurut penilaian anda telah dimiliki oleh PT. Bayu Buana Tbk. Travel Services

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Penataan interior dan layout ruangan yang baik	4	3	2	1
2	Kenyamanan dan kebersihan fasilitas ruangan	4	3	2	1
3	Kesediaan fasilitas parkir yang memadai	4	3	2	1
4	Produk yang ditawarkan	4	3	2	1
5	Informasi mengenai produk yang ditawarkan jelas	4	3	2	1
6	Kemampuan perusahaan melayani tuntutan pelanggan	4	3	2	1
7	Tepat waktu dalam memenuhi permintaan pelanggan	4	3	2	1
8	Kepastian/garansi atas pelayanan yang diberikan	4	3	2	1
9	Karyawan sigap dalam memberikan layanannya	4	3	2	1
10	Karyawan dapat menjawab dan menyelesaikan pertanyaan maupun keluhan pelanggan	4	3	2	1
11	Penjelasan karyawan mudah dimengerti pelanggan	4	3	2	1
12	Pengetahuan karyawan yang baik tentang produk yang ditawarkan	4	3	2	1
13	Kemampuan karyawan menjawab serta memenuhi permintaan pelanggan	4	3	2	1
14	Karyawan memberikan pelayanan dan informasi dengan sikap ramah	4	3	2	1
15	Kepastian/garansi atas pelayanan yang diberikan	4	3	2	1
16	Keamanan selama transaksi	4	3	2	1
17	Keamanan sarana parkir kendaraan	4	3	2	1
18	Iklan perusahaan cukup menarik	4	3	2	1
19	Promosi yang dilakukan perusahaan mudah ditemukan	4	3	2	1
20	Harga yang ditawarkan perusahaan cukup bersaing	4	3	2	1
21	Perusahaan memberikan tawaran potongan harga	4	3	2	1

KUESIONER 2

DATA UMUM RESPONDEN

Responden diminta untuk mengisi data umum dengan cara memberikan tanda silang (X) pada pilihan yang sesuai dengan anda.

1. Jenis kelamin
 - a. laki-laki
 - b. perempuan
2. Usia
 - a. dibawah 20 tahun
 - b. 20 tahun s/d 30 tahun
 - c. 31 tahun s/d 40 tahun
 - d. 41 tahun s/d 50 tahun
 - e. diatas 50 tahun
3. Pekerjaan
 - a. pelajar
 - b. pegawai negeri
 - c. pegawai swasta
 - d. wirausaha
 - e. ABRI
 - f. Lainnya :
4. Tingkat penghasilan
 - a. dibawah RP 2.000.000
 - b. Rp. 2.000.001 s/d RP. 4.000.000
 - c. Rp. 4.000.001 s/d RP. 6.000.000
 - d. Rp. 6.000.001 s/d RP. 8.000.000
 - e. Rp. 8.000.001 s/d RP. 10.000.000
 - f. Lebih dari Rp. 10.000.000
5. Seberapa sering dalam setahun anda melakukan perjalanan di dalam negeri
 - a. 1 kali
 - b. 2 kali
 - c. 3 kali
 - d. 4 kali
 - e. lebih dari 4 kali :
6. Seberapa sering dalam setahun anda melakukan perjalanan ke luar negeri
 - a. 0 kali
 - b. 1 kali
 - c. 2 kali
 - d. 3 kali
 - e. lebih dari 3 kali :
7. Selain menggunakan jasa PT. Bayu Buana Tbk. Travel Services, bagaimana anda melakukan reservasi untuk perjalanan anda
 - a. Mengurus sendiri
 - b. Travel lain, melalui perusahaan :
.....

KUESIONER TINGKAT KEPENTINGAN

Nilai tingkat kepentingan anda terhadap faktor-faktor dibawah ini yang menurut anda HARUS DIMILIKI oleh sebuah perusahaan travel yang terbaik

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Kenyamanan dan kebersihan fasilitas ruangan	4	3	2	1
2	Kesediaan fasilitas parkir yang memadai	4	3	2	1
3	Produk yang ditawarkan	4	3	2	1
4	Informasi mengenai produk yang ditawarkan jelas	4	3	2	1
5	Kemampuan perusahaan melayani tuntutan pelanggan	4	3	2	1
6	Tepat waktu dalam memenuhi permintaan pelanggan	4	3	2	1
7	Kepastian/garansi atas pelayanan yang diberikan	4	3	2	1
8	Karyawan sigap dalam memberikan layanannya	4	3	2	1
9	Karyawan dapat menjawab dan menyelesaikan pertanyaan maupun keluhan pelanggan	4	3	2	1
10	Penjelasan karyawan mudah dimengerti pelanggan	4	3	2	1
11	Pengetahuan karyawan yang baik tentang produk yang ditawarkan	4	3	2	1
12	Kemampuan karyawan menjawab serta memenuhi permintaan pelanggan	4	3	2	1
13	Karyawan memberikan pelayanan dan informasi dengan sikap ramah	4	3	2	1
14	Lokasi perusahaan yang mudah dijangkau	4	3	2	1
15	Keamanan selama transaksi	4	3	2	1
16	Keamanan sarana parkir kendaraan	4	3	2	1
17	Iklan perusahaan cukup menarik	4	3	2	1
18	Promosi yang dilakukan perusahaan mudah ditemukan	4	3	2	1
19	Harga yang ditawarkan perusahaan cukup bersaing	4	3	2	1
20	Perusahaan memberikan tawaran potongan harga	4	3	2	1

KUESIONER HARAPAN PELANGGAN

Nilai tingkat kesetujuan / ketidaksetujuan anda terhadap faktor-faktor dibawah ini yang menurut **harapan** anda HARUS DIMILIKI oleh sebuah perusahaan travel yang terbaik

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Kenyamanan dan kebersihan fasilitas ruangan	4	3	2	1
2	Kesediaan fasilitas parkir yang memadai	4	3	2	1
3	Produk yang ditawarkan	4	3	2	1
4	Informasi mengenai produk yang ditawarkan jelas	4	3	2	1
5	Kemampuan perusahaan melayani tuntutan pelanggan	4	3	2	1
6	Tepat waktu dalam memenuhi permintaan pelanggan	4	3	2	1
7	Kepastian/garansi atas pelayanan yang diberikan	4	3	2	1
8	Karyawan sigap dalam memberikan layanannya	4	3	2	1
9	Karyawan dapat menjawab dan menyelesaikan pertanyaan maupun keluhan pelanggan	4	3	2	1
10	Penjelasan karyawan mudah dimengerti pelanggan	4	3	2	1
11	Pengetahuan karyawan yang baik tentang produk yang ditawarkan	4	3	2	1
12	Kemampuan karyawan menjawab serta memenuhi permintaan pelanggan	4	3	2	1
13	Karyawan memberikan pelayanan dan informasi dengan sikap ramah	4	3	2	1
14	Lokasi perusahaan yang mudah dijangkau	4	3	2	1
15	Keamanan selama transaksi	4	3	2	1
16	Keamanan sarana parkir kendaraan	4	3	2	1
17	Iklan perusahaan cukup menarik	4	3	2	1
18	Promosi yang dilakukan perusahaan mudah ditemukan	4	3	2	1
19	Harga yang ditawarkan perusahaan cukup bersaing	4	3	2	1
20	Perusahaan memberikan tawaran potongan harga	4	3	2	1

KUESIONER PENILAIAN / PERSEPSI PELANGGAN

Nilai tingkat kesetujuan / ketidaksetujuan anda terhadap faktor-faktor dibawah ini yang menurut penilaian anda telah dimiliki oleh PT. Bayu Buana Tbk. Travel Services

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Kenyamanan dan kebersihan fasilitas ruangan	4	3	2	1
2	Kesediaan fasilitas parkir yang memadai	4	3	2	1
3	Produk yang ditawarkan	4	3	2	1
4	Informasi mengenai produk yang ditawarkan jelas	4	3	2	1
5	Kemampuan perusahaan melayani tuntutan pelanggan	4	3	2	1
6	Tepat waktu dalam memenuhi permintaan pelanggan	4	3	2	1
7	Kepastian/garansi atas pelayanan yang diberikan	4	3	2	1
8	Karyawan sigap dalam memberikan layanannya	4	3	2	1
9	Karyawan dapat menjawab dan menyelesaikan pertanyaan maupun keluhan pelanggan	4	3	2	1
10	Penjelasan karyawan mudah dimengerti pelanggan	4	3	2	1
11	Pengetahuan karyawan yang baik tentang produk yang ditawarkan	4	3	2	1
12	Kemampuan karyawan menjawab serta memenuhi permintaan pelanggan	4	3	2	1
13	Karyawan memberikan pelayanan dan informasi dengan sikap ramah	4	3	2	1
14	Lokasi perusahaan yang mudah dijangkau	4	3	2	1
15	Keamanan selama transaksi	4	3	2	1
16	Keamanan sarana parkir kendaraan	4	3	2	1
17	Iklan perusahaan cukup menarik	4	3	2	1
18	Promosi yang dilakukan perusahaan mudah ditemukan	4	3	2	1
19	Harga yang ditawarkan perusahaan cukup bersaing	4	3	2	1
20	Perusahaan memberikan tawaran potongan harga	4	3	2	1

STATISTIK DESKRIPTIF

Statistik Deskriptif Tingkat Kepentingan

30 responden

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
VAR00001	30	2.00	4.00	3.1333	.8604
VAR00002	30	2.00	4.00	3.1000	.7589
VAR00003	30	2.00	4.00	3.2000	.6103
VAR00004	30	2.00	4.00	3.5667	.7279
VAR00005	30	2.00	4.00	3.4667	.8193
VAR00006	30	2.00	4.00	3.5667	.7739
VAR00007	30	3.00	4.00	3.7000	.4661
VAR00008	30	3.00	4.00	3.8667	.3457
VAR00009	30	3.00	4.00	3.7667	.4302
VAR00010	30	2.00	4.00	3.4667	.7303
VAR00011	30	2.00	4.00	3.6667	.5467
VAR00012	30	2.00	4.00	3.6000	.6215
VAR00013	30	2.00	4.00	3.6333	.5561
VAR00014	30	2.00	4.00	3.6000	.6747
VAR00015	30	2.00	4.00	3.1000	.6618
VAR00016	30	3.00	4.00	3.6667	.4795
VAR00017	30	2.00	4.00	3.3667	.8503
VAR00018	30	2.00	4.00	3.3000	.8367
VAR00019	30	2.00	4.00	3.0000	.8305
VAR00020	30	3.00	4.00	3.7333	.4498
VAR00021	30	2.00	4.00	3.4000	.7701
Valid N (listwise)	30				

Sumber : Hasil Pengumpulan Data Kuesioner, 2004.

Statistik Deskriptif Tingkat Harapan
30 responden

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
VAR00001	30	2.00	4.00	3.1333	.8604
VAR00002	30	2.00	4.00	3.1000	.7589
VAR00003	30	2.00	4.00	3.2000	.6103
VAR00004	30	2.00	4.00	3.5667	.7279
VAR00005	30	2.00	4.00	3.4667	.8193
VAR00006	30	2.00	4.00	3.5667	.7739
VAR00007	30	3.00	4.00	3.7000	.4661
VAR00008	30	3.00	4.00	3.8667	.3457
VAR00009	30	3.00	4.00	3.7667	.4302
VAR00010	30	2.00	4.00	3.4667	.7303
VAR00011	30	2.00	4.00	3.6667	.5467
VAR00012	30	2.00	4.00	3.6000	.6215
VAR00013	30	2.00	4.00	3.6333	.5561
VAR00014	30	2.00	4.00	3.6000	.6747
VAR00015	30	2.00	4.00	3.1000	.6618
VAR00016	30	3.00	4.00	3.6667	.4795
VAR00017	30	2.00	4.00	3.3667	.8503
VAR00018	30	2.00	4.00	3.3000	.8367
VAR00019	30	2.00	4.00	3.0000	.8305
VAR00020	30	3.00	4.00	3.7333	.4498
VAR00021	30	2.00	4.00	3.4000	.7701
Valid N (listwise)	30				

Sumber : Hasil Pengumpulan Data Kuesioner, 2004.

Statistik Deskriptif Tingkat Kinerja

30 responden

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
VAR00001	30	1.00	3.00	1.9667	.7649
VAR00002	30	1.00	4.00	2.6333	.9994
VAR00003	30	1.00	4.00	2.2333	.7279
VAR00004	30	2.00	4.00	3.4667	.6814
VAR00005	30	3.00	4.00	3.4667	.5074
VAR00006	30	1.00	4.00	2.4333	.8584
VAR00007	30	3.00	4.00	3.6000	.4983
VAR00008	30	2.00	4.00	3.5667	.5683
VAR00009	30	2.00	4.00	3.4667	.6814
VAR00010	30	2.00	4.00	3.5333	.6288
VAR00011	30	3.00	4.00	3.5667	.5040
VAR00012	30	2.00	4.00	3.5000	.5724
VAR00013	30	2.00	4.00	3.4333	.6789
VAR00014	30	3.00	4.00	3.6000	.4983
VAR00015	30	3.00	4.00	3.7333	.4498
VAR00016	30	2.00	4.00	3.1333	.7761
VAR00017	30	2.00	4.00	3.0667	.8277
VAR00018	30	1.00	4.00	2.5000	1.1064
VAR00019	30	1.00	4.00	2.2333	1.1943
VAR00020	30	2.00	4.00	3.6333	.5561
VAR00021	30	1.00	4.00	3.3333	.7581
Valid N (listwise)	30				

Sumber : Hasil Pengumpulan Data Kuesioner, 2004.

Statistik Deskriptif Tingkat Kepentingan
217 responden

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
VAR00001	217	2.00	4.00	3.3733	.6762
VAR00002	217	3.00	4.00	3.5069	.5011
VAR00003	217	2.00	4.00	3.4516	.6727
VAR00004	217	2.00	4.00	3.4562	.6661
VAR00005	217	2.00	4.00	3.5069	.6095
VAR00006	217	2.00	4.00	3.5806	.6413
VAR00007	217	2.00	4.00	3.4977	.5454
VAR00008	217	2.00	4.00	3.4700	.5360
VAR00009	217	2.00	4.00	3.5346	.6009
VAR00010	217	2.00	4.00	3.4055	.6098
VAR00011	217	1.00	4.00	3.5576	.5591
VAR00012	217	3.00	4.00	3.5253	.5005
VAR00013	217	2.00	4.00	3.5622	.5418
VAR00014	217	2.00	4.00	3.3963	.7389
VAR00015	217	2.00	4.00	3.3318	.7332
VAR00016	217	2.00	4.00	3.3088	.6747
VAR00017	217	2.00	4.00	3.2396	.7250
VAR00018	217	2.00	4.00	3.2949	.7426
VAR00019	217	3.00	4.00	3.5945	.4921
VAR00020	217	2.00	4.00	3.5115	.6318
Valid N (listwise)	217				

Sumber : Hasil Pengumpulan Data Kuesioner, 2004.

Statistik Deskriptif Tingkat Harapan
217 responden

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
VAR00001	217	2.00	4.00	3.3733	.6762
VAR00002	217	3.00	4.00	3.5069	.5011
VAR00003	217	2.00	4.00	3.4516	.6727
VAR00004	217	2.00	4.00	3.4562	.6661
VAR00005	217	2.00	4.00	3.5069	.6095
VAR00006	217	2.00	4.00	3.5806	.6413
VAR00007	217	2.00	4.00	3.4977	.5454
VAR00008	217	2.00	4.00	3.4700	.5360
VAR00009	217	2.00	4.00	3.5346	.6009
VAR00010	217	2.00	4.00	3.4055	.6098
VAR00011	217	1.00	4.00	3.5576	.5591
VAR00012	217	3.00	4.00	3.5253	.5005
VAR00013	217	2.00	4.00	3.5622	.5418
VAR00014	217	2.00	4.00	3.3963	.7389
VAR00015	217	2.00	4.00	3.3318	.7332
VAR00016	217	2.00	4.00	3.3088	.6747
VAR00017	217	2.00	4.00	3.2396	.7250
VAR00018	217	2.00	4.00	3.2949	.7426
VAR00019	217	3.00	4.00	3.5945	.4921
VAR00020	217	2.00	4.00	3.5115	.6318
Valid N (listwise)	217				

Sumber : Hasil Pengumpulan Data Kuesioner, 2004.

Statistik Deskriptif Tingkat Kinerja
217 responden

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
VAR00001	217	1.00	4.00	3.4009	.6166
VAR00002	217	1.00	4.00	2.4240	.8249
VAR00003	217	2.00	4.00	3.2949	.7364
VAR00004	217	2.00	4.00	3.3594	.6309
VAR00005	217	2.00	4.00	3.3733	.6411
VAR00006	217	2.00	4.00	3.5392	.5267
VAR00007	217	1.00	4.00	3.4240	.6199
VAR00008	217	1.00	4.00	2.8894	.7495
VAR00009	217	1.00	4.00	2.9217	.7567
VAR00010	217	1.00	4.00	2.7926	.9171
VAR00011	217	1.00	4.00	3.1290	.8617
VAR00012	217	1.00	4.00	3.1382	.7931
VAR00013	217	1.00	4.00	3.3226	.6852
VAR00014	217	3.00	4.00	3.6544	.4767
VAR00015	217	2.00	4.00	3.3779	.5814
VAR00016	217	2.00	4.00	3.2442	.6941
VAR00017	217	1.00	4.00	2.9171	.8123
VAR00018	217	2.00	4.00	3.0230	.7725
VAR00019	217	2.00	4.00	3.4839	.5861
VAR00020	217	1.00	4.00	3.1567	.7658
Valid N (listwise)	217				

Sumber : Hasil Pengumpulan Data Kuesioner, 2004.