

Lampiran 1

Alat Ukur “SERVQUAL”

DATA PRIBADI

Berilah tanda silang (X) pada huruf, di depan pilihan yang tersedia.

1. Jenis kelamin

- a. Laki – laki
- b. Perempuan

2. Fakultas

- a. Ekonomi
- b. Psikologi
- c. Ilmu Administrasi
- d. Keguruan dan Ilmu Pendidikan
- e. Teknik
- f. Hukum

3. Semester

- a. dua (2)
- b. empat (4)
- c. enam (6)
- d. delapan (8)
- e. > 8

4. Rata-rata menggunakan *busway* dalam seminggu

- a. < 2 kali (kurang dari 2x, seminggu)
- b. ≥ 2 kali (lebih dari 2x atau sama dengan 2x, seminggu)

KUESIONER

Kuesioner ini diberikan dalam rangka mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak *busway*.

PETUNJUK:

Berikut ini terdapat dua kolom dan Saudara diminta untuk memberi tanda silang (X) pada kolom **HARAPAN** dan tanda silang (X) pada kolom **KENYATAAN**.

<p>Kolom I Kolom HARAPAN merupakan harapan saudara terhadap kualitas pelayanan, yang menurut saudara seharusnya diberikan oleh <i>busway</i>.</p> <p>Kolom II Kolom KENYATAAN merupakan kenyataan kualitas pelayanan <i>busway</i>, yang menurut saudara telah saudara terima.</p>
--

Silanglah sesuai dengan yang saudara alami dan rasakan.

Keterangan:

SS	=	SANGAT SETUJU
S	=	SETUJU
TS	=	TIDAK SETUJU
STS	=	SANGAT TIDAK SETUJU

CONTOH:

NO	HARAPAN	SS	S	TS	STS	NO	KENYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Menurut saudara, SEHARUSNYA disetiap halte Bus Way disediakan tempat duduk yang banyak untuk menunggu.	X				1.	Menurut saudara, disetiap halte Bus Way TIDAK disediakan tempat duduk yang banyak, untuk menunggu.		X		

NO	HARAPAN	SS	S	TS	STS	NO	KENYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Menurut saudara, SEHARUSNYA pendingin udara berfungsi dengan baik sehingga udara di dalam <i>busway</i> selalu terasa sejuk.					1.	Menurut saudara, pendingin udara TIDAK berfungsi dengan baik sehingga udara di dalam <i>busway</i> TIDAK terasa sejuk.				
2.	Menurut saudara, SEHARUSNYA pintu otomatis dapat berfungsi dengan baik dan memudahkan penumpang.					2.	Menurut saudara, pintu otomatis TIDAK dapat berfungsi dengan baik dan TIDAK memudahkan penumpang.				
3.	Menurut saudara SEHARUSNYA ukuran halte sudah cukup luas dan membuat penumpang merasa nyaman ketika menunggu <i>busway</i> .					3.	Menurut saudara, ukuran halte TIDAK cukup luas dan membuat penumpang merasa TIDAK nyaman ketika menunggu <i>busway</i> .				
4.	Menurut saudara, SEHARUSNYA kebersihan di setiap halte <i>busway</i> cukup terawat dan tersedia tempat sampah.					4.	Menurut saudara, kebersihan di setiap halte <i>busway</i> TIDAK cukup terawat dan TIDAK tersedia tempat sampah.				
5.	Menurut saudara, SEHARUSNYA kondisi di dalam <i>busway</i> cukup bersih dan tersedia tempat sampah.					5.	Menurut saudara, kondisi di dalam <i>busway</i> TIDAK cukup bersih dan TIDAK tersedia tempat sampah.				
6.	Menurut saudara, SEHARUSNYA karyawan <i>busway</i> mengenakan busana yang rapi dan sopan.					6.	Menurut saudara, karyawan <i>busway</i> TIDAK mengenakan busana yang rapi dan sopan.				
7.	Menurut saudara, SEHARUSNYA waktu menunggu datangnya <i>busway</i> di halte, cukup cepat.					7.	Menurut saudara, waktu menunggu datangnya <i>busway</i> di halte, TIDAK cukup cepat.				
8.	Menurut saudara, SEHARUSNYA waktu tempuh <i>busway</i> dari satu halte ke halte lain cukup cepat.					8.	Menurut saudara, waktu tempuh <i>busway</i> dari satu halte ke halte lain, TIDAK cukup cepat.				
9.	Menurut saudara, SEHARUSNYA petugas di dalam <i>busway</i> terlihat bersemangat dalam melayani penumpang.					9.	Menurut saudara, petugas di dalam <i>busway</i> TIDAK terlihat bersemangat dalam melayani penumpang.				

NO	HARAPAN	SS	S	TS	STS	NO	KENYATAAN	SS	S	TS	STS
10.	Menurut saudara, SEHARUSNYA pegawai loket tiket <i>busway</i> melayani penumpang dengan keramahan.					10.	Menurut saudara, pegawai loket tiket <i>busway</i> TIDAK melayani penumpang dengan keramahan.				
11.	Menurut saudara, SEHARUSNYA petugas penjaga pintu masuk halte <i>busway</i> , selalu melayani penumpang dengan sopan.					11.	Menurut saudara, petugas penjaga pintu masuk halte <i>busway</i> , TIDAK selalu melayani penumpang dengan sopan.				
12.	Menurut saudara SEHARUSNYA petugas loket tiket, selalu benar dalam memberi jumlah tiket atau jumlah uang kembalian.					12.	Menurut saudara, petugas loket tiket TIDAK selalu benar dalam memberi jumlah tiket atau jumlah uang kembalian.				
13.	Menurut saudara, SEHARUSNYA petugas loket dengan cepat memberikan tiket dan uang kembalian.					13.	Menurut saudara, petugas loket TIDAK dengan cepat memberikan tiket dan uang kembalian.				
14.	Menurut saudara, SEHARUSNYA petugas <i>busway</i> mau menjawab pertanyaan yang diajukan oleh penumpang.					14.	Menurut saudara, petugas <i>busway</i> TIDAK mau menjawab pertanyaan yang diajukan oleh penumpang.				
15.	Menurut saudara, SEHARUSNYA petugas penjaga pintu <i>busway</i> , mau membantu penumpang ketika akan masuk ke dalam <i>busway</i> .					15.	Menurut saudara, petugas penjaga pintu <i>busway</i> , TIDAK mau membantu penumpang ketika akan masuk ke dalam <i>busway</i> .				
16.	Menurut saudara, SEHARUSNYA petugas di bagian loket atau yang sedang berdiri didekat loket, selalu ada waktu untuk menjawab pertanyaan penumpang.					16.	Menurut saudara, petugas di bagian loket atau yang sedang berdiri didekat loket, TIDAK selalu ada waktu untuk menjawab pertanyaan penumpang.				
17.	Menurut saudara, SEHARUSNYA petugas <i>busway</i> cukup mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan <i>busway</i> .					17.	Menurut saudara, petugas <i>busway</i> TIDAK cukup mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan <i>busway</i> .				

NO	HARAPAN	SS	S	TS	STS	NO	HARAPAN	SS	S	TS	STS
18.	Menurut saudara, SEHARUSNYA petugas <i>busway</i> mampu menjawab dengan benar, sebagian besar dari pertanyaan yang diajukan penumpang.					18.	Menurut saudara, petugas <i>busway</i> TIDAK mampu menjawab dengan benar, sebagian besar dari pertanyaan yang diajukan penumpang.				
19.	Menurut saudara, SEHARUSNYA petugas <i>busway</i> mampu memberi informasi yang dapat dipercaya, pada penumpang.					19.	Menurut saudara, petugas <i>busway</i> TIDAK mampu memberi informasi yang dapat dipercaya, pada penumpang.				
20.	Menurut saudara SEHARUSNYA di dalam <i>busway</i> cukup aman untuk menggunakan telepon genggam, atau pun alat elektronik lainnya.					20.	Menurut saudara, di dalam <i>busway</i> TIDAK cukup aman untuk menggunakan telepon genggam, atau pun alat elektronik lainnya.				
21.	Menurut saudara, SEHARUSNYA petugas di dalam <i>busway</i> , membatasi jumlah penumpang yang akan menaiki bus, sehingga bus tidak penuh sesak.					21.	Menurut saudara, petugas di dalam <i>busway</i> , TIDAK membatasi jumlah penumpang yang akan menaiki bus, sehingga bus menjadi penuh sesak.				
22.	Menurut saudara, SEHARUSNYA petugas di dalam <i>busway</i> , mendahulukan wanita hamil, orang tua atau cacat untuk duduk, dengan meminta kepada penumpang lain untuk memberi kursinya.					22.	Menurut saudara, petugas di dalam <i>busway</i> , TIDAK mendahulukan wanita hamil, orang tua atau cacat untuk duduk, dan TIDAK meminta kepada penumpang lain untuk memberi kursinya.				
23.	Menurut saudara, SEHARUSNYA bus yang digunakan oleh <i>busway</i> , masih baru dan modern.					23.	Menurut saudara, bus yang digunakan oleh <i>busway</i> , TIDAK baru dan TIDAK modern.				
24.	Menurut saudara, SEHARUSNYA jembatan penyeberangan khusus <i>busway</i> , tetap terawat dengan baik.					24.	Menurut saudara, jembatan penyeberangan khusus <i>busway</i> , TIDAK terawat dengan baik.				

DATA PENUNJANG

Beri tanda silang (X) pada huruf dan jawablah sesuai dengan yang saudara rasakan. Jika tidak ada jawaban yang sesuai, isilah titik-titik yang disediakan.

1. **Menurut saudara, kehadiran *busway* di Jakarta:**
 - a. Memudahkan penduduk JKT untuk bepergian karena praktis dan lebih cepat sampai ke tujuan.
 - b. Tidak diperlukan kehadirannya.
 - c. Ada atau tidaknya *busway* di JKT tidak ada bedanya.
 - d.

2. **Jika ada alternatif transportasi lain, yang fasilitasnya setara *busway*, maka saudara akan memilih untuk:**
 - a. Tetap memilih *busway*.
 - b. Membandingkan terlebih dahulu dengan *busway*, manakah yang lebih baik.
 - c. Menggunakan alternatif transportasi lain.
 - d.

3. **Jika menurut saudara pelayanan yang diberikan pegawai *busway* kurang memuaskan, maka saudara akan:**
 - a. Mengirimkan surat ketidakpuasan pada pihak manajemen *busway*.
 - b. Langsung menegur petugas yang melayani.
 - c. Membiarkan saja.
 - d.

4. **Menurut saudara, secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh pihak *busway* saat ini adalah:**
 - a. Sudah memuaskan.
 - b. Kurang memuaskan.
 - c. Biasa saja.
 - d.

5. **Menurut saudara, harga tiket *busway* saat ini jika dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan adalah:**
 - a. Sudah sesuai.
 - b. Terlalu mahal.
 - c. Terlalu murah.
 - d.

6. Menurut saudara, pembicaraan teman-teman, keluarga atau orang-orang disekitar saudara mengenai pelayanan yang diberikan *busway* adalah:
 - a. Sudah memuaskan.
 - b. Kurang memuaskan.
 - c. Biasa saja.
 - d.

7. Menurut saudara, manajemen *busway* telah menyediakan tempat pengaduan khusus bagi konsumennya:
 - a. Sudah tersedia tempat pengaduan konsumen.
 - b. Belum tersedia tempat pengaduan konsumen.
 - c. Tidak tau, ada atau tidak tempat pengaduan.
 - d.

8. Menurut saudara, pandangan masyarakat mengenai *busway* secara keseluruhan adalah:
 - a. Dipandang positif, yaitu sangat praktis, modern dan bergengsi.
 - b. Dipandang negatif, yaitu tidak praktis, kuno dan tidak bergengsi.
 - c. Dipandang biasa saja dan tidak ada yang istimewa.
 - d.

9. Apakah saudara pernah mengikuti seminar, pelatihan, atau membaca buku mengenai teknik atau cara 'bagaimana melayani konsumen yang baik'?
 - a. Pernah.
 - b. Tidak pernah.
 - c.

10. Apakah saudara pernah menggunakan alat transportasi lain, yang fasilitasnya serupa dengan *busway*?
 - a. Pernah.
 - b. Tidak pernah.
 - c.

-THANK YOU VERY MUCH-
✂GOD BLESS YOU✂

Lampiran 2

Hasil Perhitungan Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SERVQUAL

Tabel 2.1 Validitas Expectation Service (Harapan)
EXPECTATION SERVICE

NO ITEM	KOEFISIEN KORELASI		KEPUTUSAN
1	0,39	<i>Validitas rendah</i>	<i>item direvisi</i>
2	0,64	validitas sedang	item dapat dipakai
3	0,64	validitas sedang	item dapat dipakai
4	0,69	validitas sedang	item dapat dipakai
5	0,64	validitas sedang	item dapat dipakai
6	0,69	validitas sedang	item dapat dipakai
7	0,71	validitas tinggi	item dapat dipakai
8	0,80	validitas tinggi	item dapat dipakai
9	0,59	validitas sedang	item dapat dipakai
10	0,48	validitas sedang	item dapat dipakai
11	0,65	validitas sedang	item dapat dipakai
12	0,66	validitas sedang	item dapat dipakai
13	0,72	validitas tinggi	item dapat dipakai
14	0,79	validitas tinggi	item dapat dipakai
15	0,83	validitas tinggi	item dapat dipakai
16	0,80	validitas tinggi	item dapat dipakai
17	0,68	validitas sedang	item dapat dipakai
18	0,41	validitas sedang	item dapat dipakai
19	0,58	validitas sedang	item dapat dipakai
20	0,85	validitas tinggi	item dapat dipakai
21	0,84	validitas tinggi	item dapat dipakai
22	0,70	validitas tinggi	item dapat dipakai
23	0,73	validitas tinggi	item dapat dipakai
24	0,52	validitas sedang	item dapat dipakai
25	0,45	validitas sedang	item dapat dipakai
26	0,37	<i>Validitas rendah</i>	<i>item direvisi</i>

Tabel 2.2 Reliabilitas Expectation Service (Harapan)
EXPECTATION SERVICE

		r _{ii}	KEPUTUSAN
KESELURUHAN		0.94	Reliabilitas sangat tinggi
DIMENSI	TANGIBLES	0.89	Reliabilitas tinggi
	RELIABILITY	0.86	Reliabilitas tinggi
	RESPONSIVENESS	0.83	Reliabilitas tinggi
	ASSURANCE	0.87	Reliabilitas tinggi
	EMPATHY	0.61	Reliabilitas sedang

Tabel 2.3 Validitas Perceived Service (Kenyataan)
PERCEIVED SERVICE

NO ITEM	KOEFISIEN KORELASI		KEPUTUSAN
1	0,68	validitas sedang	item dapat dipakai
2	0,54	validitas sedang	item dapat dipakai
3	0,60	validitas sedang	item dapat dipakai
4	0,33	<i>validitas rendah</i>	<i>item direvisi</i>
5	0,48	validitas sedang	item dapat dipakai
6	0,65	validitas sedang	item dapat dipakai
7	0,59	validitas sedang	item dapat dipakai
8	0,51	validitas sedang	item dapat dipakai
9	0,70	validitas tinggi	item dapat dipakai
10	0,65	validitas sedang	item dapat dipakai
11	0,52	validitas sedang	item dapat dipakai
12	0,76	validitas tinggi	item dapat dipakai
13	0,61	validitas sedang	item dapat dipakai
14	0,61	validitas sedang	item dapat dipakai
15	0,72	validitas tinggi	item dapat dipakai
16	0,80	validitas tinggi	item dapat dipakai
17	0,70	validitas tinggi	item dapat dipakai
18	0,65	validitas sedang	item dapat dipakai
19	0,74	validitas tinggi	item dapat dipakai
20	0,78	validitas tinggi	item dapat dipakai
21	0,65	validitas sedang	item dapat dipakai
22	0,65	validitas sedang	item dapat dipakai
23	0,10	validitas sangat rendah	item tidak dapat dipakai
24	0,30	<i>validitas rendah</i>	<i>item direvisi</i>
25	0,50	validitas sedang	item dapat dipakai
26	0,19	validitas sangat rendah	item tidak dapat dipakai

Tabel 2.4 Reliabilitas Perceived Service (Kenyataan)
PERCEIVED SERVICE

KESELURUHAN		r _{ii}	KEPUTUSAN
		0.9	Reliabilitas sangat tinggi
DIMENSI	TANGIBLES	0.72	Reliabilitas tinggi
	RELIABILITY	0.76	Reliabilitas tinggi
	RESPONSIVENESS	0.84	Reliabilitas tinggi
	ASSURANCE	0.76	Reliabilitas tinggi
	EMPATHY	0.71	Reliabilitas tinggi

Lampiran 3

Tabel Frekwensi

3.1 Data Responden

Tabel 3.1.1 Jenis Kelamin

JK

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Perempuan	240	52.9	52.9	52.9
Laki-Laki	214	47.1	47.1	100.0
Total	454	100.0	100.0	

Tabel 3.1.2 Fakultas

FAKULTAS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ekonomi	98	21.6	21.6	21.6
ilmu adm	78	17.2	17.2	38.8
psikologi	92	20.3	20.3	59.0
keg & il.pendidikan	71	15.6	15.6	74.7
teknik	54	11.9	11.9	86.6
hukum	61	13.4	13.4	100.0
Total	454	100.0	100.0	

3.2 Frekwensi Kepuasan Secara Keseluruhan

Tabel 3.2.1 Kepuasan Secara Keseluruhan

KEPUASAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	98	21.6	21.6	21.6
Netral	49	10.8	10.8	32.4
Tidak Puas	307	67.6	67.6	100.0
Total	454	100.0	100.0	

3.3 Frekwensi Kepuasan per Dimensi

Tabel 3.3.1 Kepuasan Tangibility

K.TANGI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	105	23.1	23.1	23.1
	Netral	30	6.6	6.6	29.7
	Tidak Puas	319	70.3	70.3	100.0
	Total	454	100.0	100.0	

Tabel 3.3.2 Kepuasan Reliability

K.RELIAB

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	54	11.9	11.9	11.9
	Netral	54	11.9	11.9	23.8
	Tidak Puas	346	76.2	76.2	100.0
	Total	454	100.0	100.0	

Tabel 3.3.3 Kepuasan Responsiveness

K.RESPON

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	58	12.8	12.8	12.8
	Netral	84	18.5	18.5	31.3
	Tidak Puas	312	68.7	68.7	100.0
	Total	454	100.0	100.0	

Tabel 3.3.4 Kepuasan Assurance

K.ASSUR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	33	7.3	7.3	7.3
	Netral	71	15.6	15.6	22.9
	Tidak Puas	350	77.1	77.1	100.0
	Total	454	100.0	100.0	

Tabel 3.3.5 Kepuasan Empathy**K.EMPAT**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	56	12.3	12.3	12.3
	Netral	62	13.7	13.7	26.0
	Tidak Puas	336	74.0	74.0	100.0
	Total	454	100.0	100.0	

3.4 Frekwensi Data Penunjang**Tabel 3.4.1 Data Penunjang 1****DP.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Memudahkan penduduk JKT untuk bepergian	285	62.8	62.8	62.8
	Tidak diperlukan kehadirannya	106	23.3	23.3	86.1
	Ada atau tidak, tidak ada bedanya	55	12.1	12.1	98.2
	Membuat Macet	4	.9	.9	99.1
	Bagus ada busway	4	.9	.9	100.0
	Total	454	100.0	100.0	

Tabel 3.4.2 Data Penunjang 2**DP.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tetap memilih busway	23	5.1	5.1	5.1
	Membandingkan dahulu dengan busway	385	84.8	84.8	89.9
	Menggunakan alat transportasi lain	46	10.1	10.1	100.0
	Total	454	100.0	100.0	

Tabel 3.4.3 Data Penunjang 3**DP3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mengirimkan surat ketidakpuasan	61	13.4	13.4	13.4
	Langsung menegur petugas	102	22.5	22.5	35.9
	Membiarkan saja	286	63.0	63.0	98.9
	Tidak naik busway lagi	5	1.1	1.1	100.0
	Total	454	100.0	100.0	

Tabel 3.4.4 Data Penunjang 4**DP4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sudah Memuaskan	71	15.6	15.6	15.6
	Kurang Memuaskan	162	35.7	35.7	51.3
	Biasa saja	208	45.8	45.8	97.1
	Kadang-kadang puas	13	2.9	2.9	100.0
	Total	454	100.0	100.0	

Tabel 3.4.5 Data Penunjang 5**DP.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sudah Sesuai	370	81.5	81.5	81.5
	Terlalu Mahal	61	13.4	13.4	94.9
	Terlalu Murah	17	3.7	3.7	98.7
	biasa saja	6	1.3	1.3	100.0
	Total	454	100.0	100.0	

Tabel 3.4.6 Data Penunjang 6**D.P.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sudah memuaskan	54	11.9	11.9	11.9
Kurang Memuaskan	105	23.1	23.1	35.0
Biasa saja	292	64.3	64.3	99.3
Kadang Puas, Kadang Tidak	3	.7	.7	100.0
Total	454	100.0	100.0	

Tabel 3.4.7 Data Penunjang 7**DP.7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sudah tersedia tempat pengaduan konsumen	395	87.0	87.0	87.0
belum tersedia tempat pengaduan	41	9.0	9.0	96.0
Tidak tau ada atau tidak tempat pengaduan	17	3.7	3.7	99.8
Kurang banyak	1	.2	.2	100.0
Total	454	100.0	100.0	

Tabel 3.4.8 Data Penunjang 8**DP.8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Dipandang positif	288	63.4	63.4	63.4
Dipandang negatif	22	4.8	4.8	68.3
Dipandang biasa saja	141	31.1	31.1	99.3
Solusi Macet	3	.7	.7	100.0
Total	454	100.0	100.0	

Tabel 3.4.9 Data Penunjang 9

DP.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pernah	232	51.1	51.1	51.1
	Tidak Pernah	222	48.9	48.9	100.0
	Total	454	100.0	100.0	

Tabel 3.4.10 Data Penunjang 10

DP.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pernah	97	21.4	21.4	21.4
	Tidak Pernah	357	78.6	78.6	100.0
	Total	454	100.0	100.0	

Lampiran 4

Tabulasi Silang Kepuasan Keseluruhan – Data Penunjang

**Tabel 4.1 Kepuasan – Data Penunjang 1
Kehadiran busway di Jakarta.**

DP.1 * KEPUASAN Crosstabulation

			KEPUASAN			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.1	Memudahkan penduduk JKT untuk bepergian	Count	54	27	204	285
		% within KEPUASAN	55.1%	55.1%	66.4%	62.8%
	Tidak diperlukan kehadirannya	Count	32	16	58	106
		% within KEPUASAN	32.7%	32.7%	18.9%	23.3%
	Ada atau tidak, tidak ada bedanya	Count	10	4	41	55
		% within KEPUASAN	10.2%	8.2%	13.4%	12.1%
	Membuat Macet	Count		1	3	4
		% within KEPUASAN		2.0%	1.0%	.9%
	Bagus ada busway	Count	2	1	1	4
		% within KEPUASAN	2.0%	2.0%	.3%	.9%
Total		Count	98	49	307	454
		% within KEPUASAN	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Tabel 4.2 Kepuasan – Data Penunjang 2
Jika ada alternative transportasi lain, yang fasilitasnya setara busway.**

DP.2 * KEPUASAN Crosstabulation

			KEPUASAN			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.2	Tetap memilih busway	Count	7		16	23
		% within KEPUASAN	7.1%		5.2%	5.1%
	Membandingkan dahulu dengan busway	Count	78	44	263	385
		% within KEPUASAN	79.6%	89.8%	85.7%	84.8%
	Menggunakan alat transportasi lain	Count	13	5	28	46
		% within KEPUASAN	13.3%	10.2%	9.1%	10.1%
Total		Count	98	49	307	454
		% within KEPUASAN	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 4.3 Kepuasan – Data Penunjang 3
Jika menurut responden, pelayanan yang diberikan busway kurang memuaskan.

DP3 * KEPUASAN Crosstabulation

			KEPUASAN			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP3	Mengirimkan surat ketidakpuasan	Count	14	3	44	61
		% within KEPUASAN	14.3%	6.1%	14.3%	13.4%
	Langsung menegur petugas	Count	20	13	69	102
		% within KEPUASAN	20.4%	26.5%	22.5%	22.5%
	Membiarkan saja	Count	64	33	189	286
		% within KEPUASAN	65.3%	67.3%	61.6%	63.0%
	Tidak naik busway lagi	Count			5	5
		% within KEPUASAN			1.6%	1.1%
Total		Count	98	49	307	454
		% within KEPUASAN	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 4.4 Kepuasan – Data Penunjang 4
Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan oleh busway saat ini adalah.

DP4 * KEPUASAN Crosstabulation

			KEPUASAN			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP4	Sudah Memuaskan	Count	13	9	49	71
		% within KEPUASAN	13.3%	18.4%	16.0%	15.6%
	Kurang Memuaskan	Count	36	16	110	162
		% within KEPUASAN	36.7%	32.7%	35.8%	35.7%
	Biasa saja	Count	43	24	141	208
		% within KEPUASAN	43.9%	49.0%	45.9%	45.8%
	Kadang-kadang puas	Count	6		7	13
		% within KEPUASAN	6.1%		2.3%	2.9%
Total		Count	98	49	307	454
		% within KEPUASAN	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 4.5 Kepuasan – Data Penunjang 5
Harga tiket busway saat ini, jika dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan.

DP.5 * KEPUASAN Crosstabulation

			KEPUASAN			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.5	Sudah Sesuai	Count	92	43	235	370
		% within KEPUASAN	93.9%	87.8%	76.5%	81.5%
	Terlalu Mahal	Count	4	5	52	61
		% within KEPUASAN	4.1%	10.2%	16.9%	13.4%
	Terlalu Murah	Count	2	1	14	17
		% within KEPUASAN	2.0%	2.0%	4.6%	3.7%
	biasa saja	Count			6	6
		% within KEPUASAN			2.0%	1.3%
Total		Count	98	49	307	454
		% within KEPUASAN	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 4.6 Kepuasan – Data Penunjang 6
Pembicaraan teman – teman, keluarga atau orang – orang sekitar, mengenai pelayanan yang diberikan busway.

D.P.6 * KEPUASAN Crosstabulation

			KEPUASAN			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
D.P.6	sudah memuaskan	Count	12	6	36	54
		% within KEPUASAN	12.2%	12.2%	11.7%	11.9%
	Kurang Memuaskan	Count	26	7	72	105
		% within KEPUASAN	26.5%	14.3%	23.5%	23.1%
	Biasa saja	Count	58	36	198	292
		% within KEPUASAN	59.2%	73.5%	64.5%	64.3%
	Kadang Puas, Kadang Tidak	Count	2		1	3
		% within KEPUASAN	2.0%		.3%	.7%
Total		Count	98	49	307	454
		% within KEPUASAN	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 4.7 Kepuasan – Data Penunjang 7
Apakah manajemen busway telah menyediakan tempat pengaduan khusus bagi konsumen.

DP.7 * KEPUASAN Crosstabulation

			KEPUASAN			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.7	sudah tersedia tempat pengaduan konsumen	Count % within KEPUASAN	82 83.7%	44 89.8%	269 87.6%	395 87.0%
	belum tersedia tempat pengaduan	Count % within KEPUASAN	9 9.2%	3 6.1%	29 9.4%	41 9.0%
	Tidak tau ada atau tidak tempat pengaduan	Count % within KEPUASAN	7 7.1%	2 4.1%	8 2.6%	17 3.7%
	Kurang banyak	Count % within KEPUASAN			1 .3%	1 .2%
Total		Count	98	49	307	454
		% within KEPUASAN	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 4.8 Kepuasan – Data Penunjang 8
Pandangan masyarakat mengenai busway secara keseluruhan.

Ket:

Positif : Praktis, modern dan bergengsi

Negatif : Tidak praktis dan sudah kuno

DP.8 * KEPUASAN Crosstabulation

			KEPUASAN			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.8	Dipandang positif	Count % within KEPUASAN	61 62.2%	32 65.3%	195 63.5%	288 63.4%
	Dipandang negatif	Count % within KEPUASAN	2 2.0%	3 6.1%	17 5.5%	22 4.8%
	Dipandang biasa saja	Count % within KEPUASAN	34 34.7%	14 28.6%	93 30.3%	141 31.1%
	Solusi Macet	Count % within KEPUASAN	1 1.0%		2 .7%	3 .7%
Total		Count	98	49	307	454
		% within KEPUASAN	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 4.9 Kepuasan – Data Penunjang 9
Apakah responden pernah atau tidak mengikuti seminar, pelatihan atau membaca buku mengenai teknik atau cara melayani konsumen yang baik.

DP.9 * KEPUASAN Crosstabulation

			KEPUASAN			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.9	Pernah	Count	57	26	149	232
		% within KEPUASAN	58.2%	53.1%	48.5%	51.1%
	Tidak Pernah	Count	41	23	158	222
		% within KEPUASAN	41.8%	46.9%	51.5%	48.9%
Total		Count	98	49	307	454
		% within KEPUASAN	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 4.10 Kepuasan – Data Penunjang 10
Apakah responden pernah atau tidak menggunakan alat transportasi lain, yang fasilitasnya setara dengan busway.

DP.10 * KEPUASAN Crosstabulation

			KEPUASAN			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.10	Pernah	Count	18	13	66	97
		% within KEPUASAN	18.4%	26.5%	21.5%	21.4%
	Tidak Pernah	Count	80	36	241	357
		% within KEPUASAN	81.6%	73.5%	78.5%	78.6%
Total		Count	98	49	307	454
		% within KEPUASAN	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Lampiran 5

Tabulasi Silang Kepuasan per Dimensi – Data Penunjang

**Tabel 5.1.1 Kepuasan Tangibility – Data Penunjang 1
Kehadiran busway di Jakarta.**

DP.1 * K.TANGI Crosstabulation

			K.TANGI			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.1	Memudahkan penduduk JKT untuk bepergian	Count	61	17	207	285
		% within K.TANGI	58.1%	56.7%	64.9%	62.8%
	Tidak diperlukan kehadirannya	Count	34	12	60	106
		% within K.TANGI	32.4%	40.0%	18.8%	23.3%
	Ada atau tidak, tidak ada bedanya	Count	7	1	47	55
		% within K.TANGI	6.7%	3.3%	14.7%	12.1%
	Membuat Macet	Count	1		3	4
		% within K.TANGI	1.0%		.9%	.9%
	Bagus ada busway	Count	2		2	4
		% within K.TANGI	1.9%		.6%	.9%
Total		Count	105	30	319	454
		% within K.TANGI	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Tabel 5.1.2 Kepuasan Reliability – Data Penunjang 1
Kehadiran busway di Jakarta.**

DP.1 * K.RELIAB Crosstabulation

			K.RELIAB			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.1	Memudahkan penduduk JKT untuk bepergian	Count	26	34	225	285
		% within K.RELIAB	48.1%	63.0%	65.0%	62.8%
	Tidak diperlukan kehadirannya	Count	18	15	73	106
		% within K.RELIAB	33.3%	27.8%	21.1%	23.3%
	Ada atau tidak, tidak ada bedanya	Count	9	3	43	55
		% within K.RELIAB	16.7%	5.6%	12.4%	12.1%
	Membuat Macet	Count		1	3	4
		% within K.RELIAB		1.9%	.9%	.9%
	Bagus ada busway	Count	1	1	2	4
		% within K.RELIAB	1.9%	1.9%	.6%	.9%
Total		Count	54	54	346	454
		% within K.RELIAB	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Tabel 5.1.3 Kepuasan Responsiveness – Data Penunjang 1
Kehadiran busway di Jakarta.**

DP.1 * K.RESPON Crosstabulation

			K.RESPON			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.1	Memudahkan penduduk JKT untuk bepergian	Count	33	53	199	285
		% within K.RESPON	56.9%	63.1%	63.8%	62.8%
	Tidak diperlukan kehadirannya	Count	18	22	66	106
		% within K.RESPON	31.0%	26.2%	21.2%	23.3%
	Ada atau tidak, tidak ada bedanya	Count	6	7	42	55
		% within K.RESPON	10.3%	8.3%	13.5%	12.1%
	Membuat Macet	Count			4	4
		% within K.RESPON			1.3%	.9%
	Bagus ada busway	Count	1	2	1	4
		% within K.RESPON	1.7%	2.4%	.3%	.9%
Total		Count	58	84	312	454
		% within K.RESPON	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Tabel 5.1.4 Kepuasan Assurance – Data Penunjang 1
Kehadiran busway di Jakarta.**

DP.1 * K.ASSUR Crosstabulation

			K.ASSUR			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.1	Memudahkan penduduk JKT untuk bepergian	Count	17	44	224	285
		% within K.ASSUR	51.5%	62.0%	64.0%	62.8%
	Tidak diperlukan kehadirannya	Count	10	22	74	106
		% within K.ASSUR	30.3%	31.0%	21.1%	23.3%
	Ada atau tidak, tidak ada bedanya	Count	5	4	46	55
		% within K.ASSUR	15.2%	5.6%	13.1%	12.1%
	Membuat Macet	Count			4	4
		% within K.ASSUR			1.1%	.9%
	Bagus ada busway	Count	1	1	2	4
		% within K.ASSUR	3.0%	1.4%	.6%	.9%
Total		Count	33	71	350	454
		% within K.ASSUR	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Tabel 5.1.5 Kepuasan Empathy – Data Penunjang 1
Kehadiran busway di Jakarta.**

DP.1 * K.EMPAT Crosstabulation

			K.EMPAT			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.1	Memudahkan penduduk JKT untuk bepergian	Count	31	36	218	285
		% within K.EMPAT	55.4%	58.1%	64.9%	62.8%
	Tidak diperlukan kehadirannya	Count	20	17	69	106
		% within K.EMPAT	35.7%	27.4%	20.5%	23.3%
	Ada atau tidak, tidak ada bedanya	Count	5	7	43	55
		% within K.EMPAT	8.9%	11.3%	12.8%	12.1%
	Membuat Macet	Count		1	3	4
		% within K.EMPAT		1.6%	.9%	.9%
	Bagus ada busway	Count		1	3	4
		% within K.EMPAT		1.6%	.9%	.9%
Total		Count	56	62	336	454
		% within K.EMPAT	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Tabel 5.2.1 Kepuasan Tangibility – Data Penunjang 2
Jika ada alternative transportasi lain, yang fasilitasnya setara busway.**

DP.2 * K.TANGI Crosstabulation

			K.TANGI			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.2	Tetap memilih busway	Count	5		18	23
		% within K.TANGI	4.8%		5.6%	5.1%
	Membandingkan dahulu dengan busway	Count	89	25	271	385
		% within K.TANGI	84.8%	83.3%	85.0%	84.8%
	Menggunakan alat transportasi lain	Count	11	5	30	46
		% within K.TANGI	10.5%	16.7%	9.4%	10.1%
Total		Count	105	30	319	454
		% within K.TANGI	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.2.2 Kepuasan Reliability – Data Penunjang 2
Jika ada alternative transportasi lain, yang fasilitasnya setara busway.

DP.2 * K.RELIAB Crosstabulation

			K.RELIAB			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.2	Tetap memilih busway	Count	3	2	18	23
		% within K.RELIAB	5.6%	3.7%	5.2%	5.1%
	Membandingkan dahulu dengan busway	Count	40	47	298	385
		% within K.RELIAB	74.1%	87.0%	86.1%	84.8%
	Menggunakan alat transportasi lain	Count	11	5	30	46
		% within K.RELIAB	20.4%	9.3%	8.7%	10.1%
Total		Count	54	54	346	454
		% within K.RELIAB	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.2.3 Kepuasan Responsiveness – Data Penunjang 2
Jika ada alternative transportasi lain, yang fasilitasnya setara busway.

DP.2 * K.RESPON Crosstabulation

			K.RESPON			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.2	Tetap memilih busway	Count	2	6	15	23
		% within K.RESPON	3.4%	7.1%	4.8%	5.1%
	Membandingkan dahulu dengan busway	Count	49	68	268	385
		% within K.RESPON	84.5%	81.0%	85.9%	84.8%
	Menggunakan alat transportasi lain	Count	7	10	29	46
		% within K.RESPON	12.1%	11.9%	9.3%	10.1%
Total		Count	58	84	312	454
		% within K.RESPON	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.2.4 Kepuasan Assurance – Data Penunjang 2
Jika ada alternative transportasi lain, yang fasilitasnya setara busway.

DP.2 * K.ASSUR Crosstabulation

			K.ASSUR			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.2	Tetap memilih busway	Count	3	3	17	23
		% within K.ASSUR	9.1%	4.2%	4.9%	5.1%
	Membandingkan dahulu dengan busway	Count	26	58	301	385
		% within K.ASSUR	78.8%	81.7%	86.0%	84.8%
	Menggunakan alat transportasi lain	Count	4	10	32	46
		% within K.ASSUR	12.1%	14.1%	9.1%	10.1%
Total		Count	33	71	350	454
		% within K.ASSUR	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.2.5 Kepuasan Empathy – Data Penunjang 2
Jika ada alternative transportasi lain, yang fasilitasnya setara busway.

DP.2 * K.EMPAT Crosstabulation

			K.EMPAT			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.2	Tetap memilih busway	Count	5	1	17	23
		% within K.EMPAT	8.9%	1.6%	5.1%	5.1%
	Membandingkan dahulu dengan busway	Count	46	50	289	385
		% within K.EMPAT	82.1%	80.6%	86.0%	84.8%
	Menggunakan alat transportasi lain	Count	5	11	30	46
		% within K.EMPAT	8.9%	17.7%	8.9%	10.1%
Total		Count	56	62	336	454
		% within K.EMPAT	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.3.1 Kepuasan Tangibility – Data Penunjang 3
Jika menurut responden, pelayanan yang diberikan busway kurang memuaskan.

DP3 * K.TANGI Crosstabulation

			K.TANGI			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP3	Mengirimkan surat ketidakpuasan	Count	14	3	44	61
		% within K.TANGI	13.3%	10.0%	13.8%	13.4%
	Langsung menegur petugas	Count	22	8	72	102
		% within K.TANGI	21.0%	26.7%	22.6%	22.5%
	Membiarkan saja	Count	69	19	198	286
		% within K.TANGI	65.7%	63.3%	62.1%	63.0%
	Tidak naik busway lagi	Count			5	5
		% within K.TANGI			1.6%	1.1%
Total		Count	105	30	319	454
		% within K.TANGI	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.3.2 Kepuasan Reliability – Data Penunjang 3
Jika menurut responden, pelayanan yang diberikan busway kurang memuaskan.

DP3 * K.RELIAB Crosstabulation

			K.RELIAB			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP3	Mengirimkan surat ketidakpuasan	Count	5	5	51	61
		% within K.RELIAB	9.3%	9.3%	14.7%	13.4%
	Langsung menegur petugas	Count	8	15	79	102
		% within K.RELIAB	14.8%	27.8%	22.8%	22.5%
	Membiarkan saja	Count	41	34	211	286
		% within K.RELIAB	75.9%	63.0%	61.0%	63.0%
	Tidak naik busway lagi	Count			5	5
		% within K.RELIAB			1.4%	1.1%
Total		Count	54	54	346	454
		% within K.RELIAB	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.3.3 Kepuasan Responsiveness – Data Penunjang 3
Jika menurut responden, pelayanan yang diberikan busway kurang memuaskan.

DP3 * K.RESPON Crosstabulation

			K.RESPON			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP3	Mengirimkan surat ketidakpuasan	Count % within K.RESPON	5 8.6%	11 13.1%	45 14.4%	61 13.4%
	Langsung menegur petugas	Count % within K.RESPON	11 19.0%	26 31.0%	65 20.8%	102 22.5%
	Membiarkan saja	Count % within K.RESPON	42 72.4%	47 56.0%	197 63.1%	286 63.0%
	Tidak naik busway lagi	Count % within K.RESPON			5 1.6%	5 1.1%
Total	Count % within K.RESPON	58 100.0%	84 100.0%	312 100.0%	454 100.0%	

Tabel 5.3.4 Kepuasan Assurance – Data Penunjang 3
Jika menurut responden, pelayanan yang diberikan busway kurang memuaskan.

DP3 * K.ASSUR Crosstabulation

			K.ASSUR			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP3	Mengirimkan surat ketidakpuasan	Count % within K.ASSUR	6 18.2%	8 11.3%	47 13.4%	61 13.4%
	Langsung menegur petugas	Count % within K.ASSUR	5 15.2%	17 23.9%	80 22.9%	102 22.5%
	Membiarkan saja	Count % within K.ASSUR	22 66.7%	45 63.4%	219 62.6%	286 63.0%
	Tidak naik busway lagi	Count % within K.ASSUR		1 1.4%	4 1.1%	5 1.1%
Total	Count % within K.ASSUR	33 100.0%	71 100.0%	350 100.0%	454 100.0%	

Tabel 5.3.5 Kepuasan Empathy– Data Penunjang 3
Jika menurut responden, pelayanan yang diberikan busway kurang memuaskan.

DP3 * K.EMPAT Crosstabulation

			K.EMPAT			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP3	Mengirimkan surat ketidakpuasan	Count	10	3	48	61
		% within K.EMPAT	17.9%	4.8%	14.3%	13.4%
	Langsung menegur petugas	Count	13	17	72	102
		% within K.EMPAT	23.2%	27.4%	21.4%	22.5%
	Membiarkan saja	Count	33	42	211	286
		% within K.EMPAT	58.9%	67.7%	62.8%	63.0%
	Tidak naik busway lagi	Count			5	5
		% within K.EMPAT			1.5%	1.1%
Total		Count	56	62	336	454
		% within K.EMPAT	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.4.1 Kepuasan Tangibility – Data Penunjang 4
Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan busway saat ini.

DP4 * K.TANGI Crosstabulation

			K.TANGI			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP4	Sudah Memuaskan	Count	16	5	50	71
		% within K.TANGI	15.2%	16.7%	15.7%	15.6%
	Kurang Memuaskan	Count	36	10	116	162
		% within K.TANGI	34.3%	33.3%	36.4%	35.7%
	Biasa saja	Count	49	15	144	208
		% within K.TANGI	46.7%	50.0%	45.1%	45.8%
	Kadang-kadang puas	Count	4		9	13
		% within K.TANGI	3.8%		2.8%	2.9%
Total		Count	105	30	319	454
		% within K.TANGI	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.4.2 Kepuasan Reliability – Data Penunjang 4
Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan busway saat ini.

DP4 * K.RELIAB Crosstabulation

			K.RELIAB			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP4	Sudah Memuaskan	Count	6	11	54	71
		% within K.RELIAB	11.1%	20.4%	15.6%	15.6%
	Kurang Memuaskan	Count	22	15	125	162
		% within K.RELIAB	40.7%	27.8%	36.1%	35.7%
	Biasa saja	Count	23	27	158	208
		% within K.RELIAB	42.6%	50.0%	45.7%	45.8%
	Kadang-kadang puas	Count	3	1	9	13
		% within K.RELIAB	5.6%	1.9%	2.6%	2.9%
Total		Count	54	54	346	454
		% within K.RELIAB	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.4.3 Kepuasan Responsiveness – Data Penunjang 4
Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan busway saat ini.

DP4 * K.RESPON Crosstabulation

			K.RESPON			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP4	Sudah Memuaskan	Count	11	15	45	71
		% within K.RESPON	19.0%	17.9%	14.4%	15.6%
	Kurang Memuaskan	Count	22	22	118	162
		% within K.RESPON	37.9%	26.2%	37.8%	35.7%
	Biasa saja	Count	24	43	141	208
		% within K.RESPON	41.4%	51.2%	45.2%	45.8%
	Kadang-kadang puas	Count	1	4	8	13
		% within K.RESPON	1.7%	4.8%	2.6%	2.9%
Total		Count	58	84	312	454
		% within K.RESPON	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.4.4 Kepuasan Assurance – Data Penunjang 4
Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan busway saat ini.

DP4 * K.ASSUR Crosstabulation

			K.ASSUR			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP4	Sudah Memuaskan	Count	4	12	55	71
		% within K.ASSUR	12.1%	16.9%	15.7%	15.6%
	Kurang Memuaskan	Count	12	19	131	162
		% within K.ASSUR	36.4%	26.8%	37.4%	35.7%
	Biasa saja	Count	15	37	156	208
		% within K.ASSUR	45.5%	52.1%	44.6%	45.8%
	Kadang-kadang puas	Count	2	3	8	13
		% within K.ASSUR	6.1%	4.2%	2.3%	2.9%
Total		Count	33	71	350	454
		% within K.ASSUR	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.4.5 Kepuasan Empathy – Data Penunjang 4
Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan busway saat ini.

DP4 * K.EMPAT Crosstabulation

			K.EMPAT			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP4	Sudah Memuaskan	Count	9	8	54	71
		% within K.EMPAT	16.1%	12.9%	16.1%	15.6%
	Kurang Memuaskan	Count	15	24	123	162
		% within K.EMPAT	26.8%	38.7%	36.6%	35.7%
	Biasa saja	Count	28	29	151	208
		% within K.EMPAT	50.0%	46.8%	44.9%	45.8%
	Kadang-kadang puas	Count	4	1	8	13
		% within K.EMPAT	7.1%	1.6%	2.4%	2.9%
Total		Count	56	62	336	454
		% within K.EMPAT	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.5.1 Kepuasan Tangibility – Data Penunjang 5
Harga tiket busway saat ini, jika dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan.

DP.5 * K.TANGI Crosstabulation

			K.TANGI			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.5	Sudah Sesuai	Count	94	27	249	370
		% within K.TANGI	89.5%	90.0%	78.1%	81.5%
	Terlalu Mahal	Count	8	1	52	61
		% within K.TANGI	7.6%	3.3%	16.3%	13.4%
	Terlalu Murah	Count	2	1	14	17
		% within K.TANGI	1.9%	3.3%	4.4%	3.7%
	biasa saja	Count	1	1	4	6
		% within K.TANGI	1.0%	3.3%	1.3%	1.3%
Total		Count	105	30	319	454
		% within K.TANGI	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.5.2 Kepuasan Reliability – Data Penunjang 5
Harga tiket busway saat ini, jika dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan.

DP.5 * K.RELIAB Crosstabulation

			K.RELIAB			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.5	Sudah Sesuai	Count	50	48	272	370
		% within K.RELIAB	92.6%	88.9%	78.6%	81.5%
	Terlalu Mahal	Count	3	5	53	61
		% within K.RELIAB	5.6%	9.3%	15.3%	13.4%
	Terlalu Murah	Count	1	1	15	17
		% within K.RELIAB	1.9%	1.9%	4.3%	3.7%
	biasa saja	Count			6	6
		% within K.RELIAB			1.7%	1.3%
Total		Count	54	54	346	454
		% within K.RELIAB	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.5.3 Kepuasan Responsiveness – Data Penunjang 5
Harga tiket busway saat ini, jika dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan.

DP.5 * K.RESPON Crosstabulation

			K.RESPON			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.5	Sudah Sesuai	Count	53	73	244	370
		% within K.RESPON	91.4%	86.9%	78.2%	81.5%
	Terlalu Mahal	Count	5	7	49	61
		% within K.RESPON	8.6%	8.3%	15.7%	13.4%
	Terlalu Murah	Count		4	13	17
		% within K.RESPON		4.8%	4.2%	3.7%
	biasa saja	Count			6	6
		% within K.RESPON			1.9%	1.3%
Total		Count	58	84	312	454
		% within K.RESPON	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.5.4 Kepuasan Assurance – Data Penunjang 5
Harga tiket busway saat ini, jika dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan.

DP.5 * K.ASSUR Crosstabulation

			K.ASSUR			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.5	Sudah Sesuai	Count	31	67	272	370
		% within K.ASSUR	93.9%	94.4%	77.7%	81.5%
	Terlalu Mahal	Count	1	4	56	61
		% within K.ASSUR	3.0%	5.6%	16.0%	13.4%
	Terlalu Murah	Count	1		16	17
		% within K.ASSUR	3.0%		4.6%	3.7%
	biasa saja	Count			6	6
		% within K.ASSUR			1.7%	1.3%
Total		Count	33	71	350	454
		% within K.ASSUR	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.5.5 Kepuasan Empathy – Data Penunjang 5
Harga tiket busway saat ini, jika dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan.

DP.5 * K.EMPAT Crosstabulation

			K.EMPAT			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.5	Sudah Sesuai	Count	53	54	263	370
		% within K.EMPAT	94.6%	87.1%	78.3%	81.5%
	Terlalu Mahal	Count	2	6	53	61
		% within K.EMPAT	3.6%	9.7%	15.8%	13.4%
	Terlalu Murah	Count	1	1	15	17
		% within K.EMPAT	1.8%	1.6%	4.5%	3.7%
	biasa saja	Count		1	5	6
		% within K.EMPAT		1.6%	1.5%	1.3%
Total		Count	56	62	336	454
		% within K.EMPAT	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.6.1 Kepuasan Tangibility – Data Penunjang 6
Pembicaraan teman – teman, keluarga, atau orang – orang sekitar mengenai pelayanan yang diberikan busway.

D.P.6 * K.TANGI Crosstabulation

			K.TANGI			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
D.P.6	sudah memuaskan	Count	11	4	39	54
		% within K.TANGI	10.5%	13.3%	12.2%	11.9%
	Kurang Memuaskan	Count	29	3	73	105
		% within K.TANGI	27.6%	10.0%	22.9%	23.1%
	Biasa saja	Count	65	23	204	292
		% within K.TANGI	61.9%	76.7%	63.9%	64.3%
	Kadang Puas, Kadang Tidak	Count			3	3
		% within K.TANGI			.9%	.7%
Total		Count	105	30	319	454
		% within K.TANGI	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.6.2 Kepuasan Reliability – Data Penunjang 6
Pembicaraan teman – teman, keluarga, atau orang – orang sekitar
mengenai pelayanan yang diberikan busway.

D.P.6 * K.RELIAB Crosstabulation

			K.RELIAB			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
D.P.6	sudah memuaskan	Count	7	8	39	54
		% within K.RELIAB	13.0%	14.8%	11.3%	11.9%
	Kurang Memuaskan	Count	13	16	76	105
		% within K.RELIAB	24.1%	29.6%	22.0%	23.1%
	Biasa saja	Count	32	30	230	292
		% within K.RELIAB	59.3%	55.6%	66.5%	64.3%
	Kadang Puas, Kadang Tidak	Count	2		1	3
		% within K.RELIAB	3.7%		.3%	.7%
Total		Count	54	54	346	454
		% within K.RELIAB	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.6.3 Kepuasan Responsiveness – Data Penunjang 6
Pembicaraan teman – teman, keluarga, atau orang – orang sekitar
mengenai pelayanan yang diberikan busway.

D.P.6 * K.RESPON Crosstabulation

			K.RESPON			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
D.P.6	sudah memuaskan	Count	12	11	31	54
		% within K.RESPON	20.7%	13.1%	9.9%	11.9%
	Kurang Memuaskan	Count	10	21	74	105
		% within K.RESPON	17.2%	25.0%	23.7%	23.1%
	Biasa saja	Count	36	50	206	292
		% within K.RESPON	62.1%	59.5%	66.0%	64.3%
	Kadang Puas, Kadang Tidak	Count		2	1	3
		% within K.RESPON		2.4%	.3%	.7%
Total		Count	58	84	312	454
		% within K.RESPON	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.6.4 Kepuasan Assurance – Data Penunjang 6
Pembicaraan teman – teman, keluarga, atau orang – orang sekitar
mengenai pelayanan yang diberikan busway.

D.P.6 * K.ASSUR Crosstabulation

			K.ASSUR			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
D.P.6	sudah memuaskan	Count	7	9	38	54
		% within K.ASSUR	21.2%	12.7%	10.9%	11.9%
	Kurang Memuaskan	Count	4	19	82	105
		% within K.ASSUR	12.1%	26.8%	23.4%	23.1%
	Biasa saja	Count	22	42	228	292
		% within K.ASSUR	66.7%	59.2%	65.1%	64.3%
	Kadang Puas, Kadang Tidak	Count		1	2	3
		% within K.ASSUR		1.4%	.6%	.7%
Total		Count	33	71	350	454
		% within K.ASSUR	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.6.5 Kepuasan Empathy – Data Penunjang 6
Pembicaraan teman – teman, keluarga, atau orang – orang sekitar
mengenai pelayanan yang diberikan busway.

D.P.6 * K.EMPAT Crosstabulation

			K.EMPAT			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
D.P.6	sudah memuaskan	Count	5	9	40	54
		% within K.EMPAT	8.9%	14.5%	11.9%	11.9%
	Kurang Memuaskan	Count	13	16	76	105
		% within K.EMPAT	23.2%	25.8%	22.6%	23.1%
	Biasa saja	Count	37	36	219	292
		% within K.EMPAT	66.1%	58.1%	65.2%	64.3%
	Kadang Puas, Kadang Tidak	Count	1	1	1	3
		% within K.EMPAT	1.8%	1.6%	.3%	.7%
Total		Count	56	62	336	454
		% within K.EMPAT	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.7.1 Kepuasan Tangibility – Data Penunjang 7
Apakah manajemen busway telah menyediakan tempat pengaduan khusus bagi konsumen.

DP.7 * K.TANGI Crosstabulation

			K.TANGI			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.7	sudah tersedia tempat pengaduan konsumen	Count	91	27	277	395
		% within K.TANGI	86.7%	90.0%	86.8%	87.0%
	belum tersedia tempat pengaduan	Count	8	2	31	41
		% within K.TANGI	7.6%	6.7%	9.7%	9.0%
	Tidak tau ada atau tidak tempat pengaduan	Count	6	1	10	17
		% within K.TANGI	5.7%	3.3%	3.1%	3.7%
	Kurang banyak	Count			1	1
		% within K.TANGI			.3%	.2%
Total		Count	105	30	319	454
		% within K.TANGI	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.7.2 Kepuasan Reliability – Data Penunjang 7
Apakah manajemen busway telah menyediakan tempat pengaduan khusus bagi konsumen.

DP.7 * K.RELIAB Crosstabulation

			K.RELIAB			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.7	sudah tersedia tempat pengaduan konsumen	Count	44	48	303	395
		% within K.RELIAB	81.5%	88.9%	87.6%	87.0%
	belum tersedia tempat pengaduan	Count	5	3	33	41
		% within K.RELIAB	9.3%	5.6%	9.5%	9.0%
	Tidak tau ada atau tidak tempat pengaduan	Count	5	3	9	17
		% within K.RELIAB	9.3%	5.6%	2.6%	3.7%
	Kurang banyak	Count			1	1
		% within K.RELIAB			.3%	.2%
Total		Count	54	54	346	454
		% within K.RELIAB	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.7.3 Kepuasan Responsiveness – Data Penunjang 7
Apakah manajemen busway telah menyediakan tempat pengaduan khusus bagi konsumen.

DP.7 * K.RESPON Crosstabulation

			K.RESPON			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.7	sudah tersedia tempat pengaduan konsumen	Count % within K.RESPON	52 89.7%	70 83.3%	273 87.5%	395 87.0%
	belum tersedia tempat pengaduan	Count % within K.RESPON	3 5.2%	9 10.7%	29 9.3%	41 9.0%
	Tidak tau ada atau tidak tempat pengaduan	Count % within K.RESPON	3 5.2%	5 6.0%	9 2.9%	17 3.7%
	Kurang banyak	Count % within K.RESPON			1 .3%	1 .2%
Total		Count	58	84	312	454
		% within K.RESPON	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.7.4 Kepuasan Assurance – Data Penunjang 7
Apakah manajemen busway telah menyediakan tempat pengaduan khusus bagi konsumen.

DP.7 * K.ASSUR Crosstabulation

			K.ASSUR			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.7	sudah tersedia tempat pengaduan konsumen	Count % within K.ASSUR	27 81.8%	58 81.7%	310 88.6%	395 87.0%
	belum tersedia tempat pengaduan	Count % within K.ASSUR	3 9.1%	8 11.3%	30 8.6%	41 9.0%
	Tidak tau ada atau tidak tempat pengaduan	Count % within K.ASSUR	3 9.1%	5 7.0%	9 2.6%	17 3.7%
	Kurang banyak	Count % within K.ASSUR			1 .3%	1 .2%
Total		Count	33	71	350	454
		% within K.ASSUR	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.7.5 Kepuasan Empathy – Data Penunjang 7
Apakah manajemen busway telah menyediakan tempat pengaduan khusus bagi konsumen.

DP.7 * K.EMPAT Crosstabulation

			K.EMPAT			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.7	sudah tersedia tempat pengaduan konsumen	Count	45	54	296	395
		% within K.EMPAT	80.4%	87.1%	88.1%	87.0%
	belum tersedia tempat pengaduan	Count	7	5	29	41
		% within K.EMPAT	12.5%	8.1%	8.6%	9.0%
	Tidak tau ada atau tidak tempat pengaduan	Count	4	3	10	17
		% within K.EMPAT	7.1%	4.8%	3.0%	3.7%
	Kurang banyak	Count			1	1
		% within K.EMPAT			.3%	.2%
Total		Count	56	62	336	454
		% within K.EMPAT	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.8.1 Kepuasan Tangibility – Data Penunjang 8
Pandangan masyarakat mengenai busway secara keseluruhan.

Ket:

Positif : Praktis, modern dan bergengsi

Negatif : Tidak praktis dan sudah kuno

DP.8 * K.TANGI Crosstabulation

			K.TANGI			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.8	Dipandang positif	Count	66	18	204	288
		% within K.TANGI	62.9%	60.0%	63.9%	63.4%
	Dipandang negatif	Count	3	3	16	22
		% within K.TANGI	2.9%	10.0%	5.0%	4.8%
	Dipandang biasa saja	Count	35	9	97	141
		% within K.TANGI	33.3%	30.0%	30.4%	31.1%
	Solusi Macet	Count	1		2	3
		% within K.TANGI	1.0%		.6%	.7%
Total		Count	105	30	319	454
		% within K.TANGI	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.8.2 Kepuasan Reliability – Data Penunjang 8
Pandangan masyarakat mengenai busway secara keseluruhan.

Ket:

Positif : Praktis, modern dan bergengsi

Negatif : Tidak praktis dan sudah kuno

DP.8 * K.RELIAB Crosstabulation

			K.RELIAB			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.8	Dipandang positif	Count	33	34	221	288
		% within K.RELIAB	61.1%	63.0%	63.9%	63.4%
	Dipandang negatif	Count	1	2	19	22
		% within K.RELIAB	1.9%	3.7%	5.5%	4.8%
	Dipandang biasa saja	Count	19	18	104	141
		% within K.RELIAB	35.2%	33.3%	30.1%	31.1%
	Solusi Macet	Count	1		2	3
		% within K.RELIAB	1.9%		.6%	.7%
Total		Count	54	54	346	454
		% within K.RELIAB	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.8.3 Kepuasan Responsiveness – Data Penunjang 8
Pandangan masyarakat mengenai busway secara keseluruhan.

Ket:

Positif : Praktis, modern dan bergengsi

Negatif : Tidak praktis dan sudah kuno

DP.8 * K.RESPON Crosstabulation

			K.RESPON			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.8	Dipandang positif	Count	36	57	195	288
		% within K.RESPON	62.1%	67.9%	62.5%	63.4%
	Dipandang negatif	Count	1	3	18	22
		% within K.RESPON	1.7%	3.6%	5.8%	4.8%
	Dipandang biasa saja	Count	21	22	98	141
		% within K.RESPON	36.2%	26.2%	31.4%	31.1%
	Solusi Macet	Count		2	1	3
		% within K.RESPON		2.4%	.3%	.7%
Total		Count	58	84	312	454
		% within K.RESPON	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.8.4 Kepuasan Assurance – Data Penunjang 8
Pandangan masyarakat mengenai busway secara keseluruhan.

Ket:

Positif : Praktis, modern dan bergengsi

Negatif : Tidak praktis dan sudah kuno

DP.8 * K.ASSUR Crosstabulation

			K.ASSUR			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.8	Dipandang positif	Count	19	44	225	288
		% within K.ASSUR	57.6%	62.0%	64.3%	63.4%
	Dipandang negatif	Count	2	1	19	22
		% within K.ASSUR	6.1%	1.4%	5.4%	4.8%
	Dipandang biasa saja	Count	12	25	104	141
		% within K.ASSUR	36.4%	35.2%	29.7%	31.1%
	Solusi Macet	Count		1	2	3
		% within K.ASSUR		1.4%	.6%	.7%
Total		Count	33	71	350	454
		% within K.ASSUR	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.8.5 Kepuasan Empathy - Data Penunjang 8
Pandangan masyarakat mengenai busway secara keseluruhan.

Ket:

Positif : Praktis, modern dan bergengsi

Negatif : Tidak praktis dan sudah kuno

DP.8 * K.EMPAT Crosstabulation

			K.EMPAT			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.8	Dipandang positif	Count	35	42	211	288
		% within K.EMPAT	62.5%	67.7%	62.8%	63.4%
	Dipandang negatif	Count	3	2	17	22
		% within K.EMPAT	5.4%	3.2%	5.1%	4.8%
	Dipandang biasa saja	Count	17	18	106	141
		% within K.EMPAT	30.4%	29.0%	31.5%	31.1%
	Solusi Macet	Count	1		2	3
		% within K.EMPAT	1.8%		.6%	.7%
Total		Count	56	62	336	454
		% within K.EMPAT	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.9.1 Kepuasan Tangibility – Data Penunjang 9
Apakah responden pernah atau tidak mengikuti seminar, pelatihan, atau membaca buku mengenai teknik atau cara melayani konsumen yang baik.

DP.9 * K.TANGI Crosstabulation

			K.TANGI			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.9	Pernah	Count	62	17	153	232
		% within K.TANGI	59.0%	56.7%	48.0%	51.1%
	Tidak Pernah	Count	43	13	166	222
		% within K.TANGI	41.0%	43.3%	52.0%	48.9%
Total		Count	105	30	319	454
		% within K.TANGI	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.9.2 Kepuasan Reliability – Data Penunjang 9
Apakah responden pernah atau tidak mengikuti seminar, pelatihan, atau membaca buku mengenai teknik atau cara melayani konsumen yang baik.

DP.9 * K.RELIAB Crosstabulation

			K.RELIAB			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.9	Pernah	Count	33	30	169	232
		% within K.RELIAB	61.1%	55.6%	48.8%	51.1%
	Tidak Pernah	Count	21	24	177	222
		% within K.RELIAB	38.9%	44.4%	51.2%	48.9%
Total		Count	54	54	346	454
		% within K.RELIAB	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.9.3 Kepuasan Responsiveness – Data Penunjang 9
Apakah responden pernah atau tidak mengikuti seminar, pelatihan, atau membaca buku mengenai teknik atau cara melayani konsumen yang baik.

DP.9 * K.RESPON Crosstabulation

			K.RESPON			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.9	Pernah	Count	30	48	154	232
		% within K.RESPON	51.7%	57.1%	49.4%	51.1%
	Tidak Pernah	Count	28	36	158	222
		% within K.RESPON	48.3%	42.9%	50.6%	48.9%
Total		Count	58	84	312	454
		% within K.RESPON	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.9.4 Kepuasan Assurance – Data Penunjang 9
Apakah responden pernah atau tidak mengikuti seminar, pelatihan, atau membaca buku mengenai teknik atau cara melayani konsumen yang baik.

DP.9 * K.ASSUR Crosstabulation

			K.ASSUR			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.9	Pernah	Count	14	39	179	232
		% within K.ASSUR	42.4%	54.9%	51.1%	51.1%
	Tidak Pernah	Count	19	32	171	222
		% within K.ASSUR	57.6%	45.1%	48.9%	48.9%
Total		Count	33	71	350	454
		% within K.ASSUR	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.9.5 Kepuasan Empathy – Data Penunjang 9
Apakah responden pernah atau tidak mengikuti seminar, pelatihan, atau membaca buku mengenai teknik atau cara melayani konsumen yang baik.

DP.9 * K.EMPAT Crosstabulation

			K.EMPAT			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.9	Pernah	Count	32	33	167	232
		% within K.EMPAT	57.1%	53.2%	49.7%	51.1%
	Tidak Pernah	Count	24	29	169	222
		% within K.EMPAT	42.9%	46.8%	50.3%	48.9%
Total		Count	56	62	336	454
		% within K.EMPAT	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.10.1 Kepuasan Tangibility – Data Penunjang 10
Apakah responden pernah atau tidak menggunakan alat transportasi lain, yang fasilitasnya serupa dengan busway.

DP.10 * K.TANGI Crosstabulation

			K.TANGI			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.10	Pernah	Count	25	3	69	97
		% within K.TANGI	23.8%	10.0%	21.6%	21.4%
	Tidak Pernah	Count	80	27	250	357
		% within K.TANGI	76.2%	90.0%	78.4%	78.6%
Total		Count	105	30	319	454
		% within K.TANGI	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.10.2 Kepuasan Reliability – Data Penunjang 10
Apakah responden pernah atau tidak menggunakan alat transportasi lain, yang fasilitasnya serupa dengan busway.

DP.10 * K.RELIAB Crosstabulation

			K.RELIAB			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.10	Pernah	Count	11	13	73	97
		% within K.RELIAB	20.4%	24.1%	21.1%	21.4%
	Tidak Pernah	Count	43	41	273	357
		% within K.RELIAB	79.6%	75.9%	78.9%	78.6%
Total		Count	54	54	346	454
		% within K.RELIAB	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.10.3 Kepuasan Responsiveness – Data Penunjang 10
Apakah responden pernah atau tidak menggunakan alat transportasi lain, yang fasilitasnya serupa dengan busway.

DP.10 * K.RESPON Crosstabulation

			K.RESPON			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.10	Pernah	Count	15	23	59	97
		% within K.RESPON	25.9%	27.4%	18.9%	21.4%
	Tidak Pernah	Count	43	61	253	357
		% within K.RESPON	74.1%	72.6%	81.1%	78.6%
Total		Count	58	84	312	454
		% within K.RESPON	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.10.4 Kepuasan Assurance – Data Penunjang 10
Apakah responden pernah atau tidak menggunakan alat transportasi lain, yang fasilitasnya serupa dengan busway.

DP.10 * K.ASSUR Crosstabulation

			K.ASSUR			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.10	Pernah	Count	8	18	71	97
		% within K.ASSUR	24.2%	25.4%	20.3%	21.4%
	Tidak Pernah	Count	25	53	279	357
		% within K.ASSUR	75.8%	74.6%	79.7%	78.6%
Total		Count	33	71	350	454
		% within K.ASSUR	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabel 5.10.5 Kepuasan Empathy – Data Penunjang 10
Apakah responden pernah atau tidak menggunakan alat transportasi lain, yang fasilitasnya serupa dengan busway.

DP.10 * K.EMPAT Crosstabulation

			K.EMPAT			Total
			Puas	Netral	Tidak Puas	
DP.10	Pernah	Count	12	15	70	97
		% within K.EMPAT	21.4%	24.2%	20.8%	21.4%
	Tidak Pernah	Count	44	47	266	357
		% within K.EMPAT	78.6%	75.8%	79.2%	78.6%
Total		Count	56	62	336	454
		% within K.EMPAT	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%