

## Lampiran 1 Kuesioner Konsumen

### KUESIONER PENELITIAN (Konsumen)

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha Bandung, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini sebaik-baiknya. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui harapan konsumen mengenai pelayanan kereta api yang ideal serta pengalaman yang telah dirasakan konsumen terhadap pelayanan Kereta Api Argo Parahyangan.

Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Rachel Alexandra.

#### A. Kualitas Pelayanan

##### Bagian I (Penilaian Kinerja terhadap Pelayanan Kereta Api Argo Parahyangan)

*Petunjuk: Lingkari angka yang terletak pada kolom bagian kiri, tiap baris di isi 1 tanda lingkaran (O), untuk menunjukkan seberapa baik penilaian Anda terhadap pernyataan tersebut yang Anda rasakan terhadap pelayanan Kereta Api Argo Parahyangan.*

Skala	Keterangan	Artinya
SB	Sangat Baik	Responden merasa bahwa layanan yang dirasakan saat ini terhadap pernyataan tersebut adalah <b>sangat baik</b>
B	Baik	Responden merasa bahwa layanan yang dirasakan saat ini terhadap pernyataan tersebut adalah <b>baik</b>
CB	Cukup Baik	Responden merasa bahwa layanan yang dirasakan saat ini terhadap pernyataan tersebut adalah <b>cukup baik</b>
KB	Kurang Baik	Responden merasa bahwa layanan yang dirasakan saat ini terhadap pernyataan tersebut adalah <b>kurang baik</b>
STB	Sangat Tidak Baik	Responden merasa bahwa layanan yang dirasakan saat ini terhadap pernyataan tersebut adalah <b>sangat tidak baik</b>

##### Bagian II (Tingkat Kepentingan Konsumen terhadap kereta api yang Ideal)

*Petunjuk: Lingkari angka yang terletak pada kolom bagian kanan, tiap baris di isi 1 tanda lingkaran (O), untuk menunjukkan seberapa penting penilaian Anda terhadap pernyataan tersebut yang Anda harapkan dari kereta api yang ideal.*

Skala	Keterangan	Artinya
SP	Sangat Penting	Responden merasa bahwa pernyataan tersebut <b>sangat penting</b> dalam menggunakan jasa Kereta Api
P	Penting	Responden merasa bahwa pernyataan tersebut <b>penting</b> dalam menggunakan jasa Kereta Api
KP	Kurang Penting	Responden merasa bahwa pernyataan tersebut <b>kurang penting</b> dalam menggunakan jasa Kereta Api
TP	Tidak Penting	Responden merasa bahwa pernyataan tersebut <b>tidak penting</b> dalam menggunakan jasa Kereta Api
STP	Sangat Tidak Penting	Responden merasa bahwa pernyataan tersebut <b>sangat tidak penting</b> dalam menggunakan jasa Kereta Api

## Lampiran 1 Kuesioner Konsumen

### Keterangan:

- *Customer Service* adalah orang yang melayani konsumen dengan memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen.
- *Steward/Stewardess* adalah orang yang melayani konsumen di dalam kereta api.

Berilah tanda checklist (  $\checkmark$  ) pada kolom yang telah disediakan

### 1. Berapa kali Anda pernah menggunakan jasa perjalanan Kereta Api Argo Parahyangan?

< 2 kali        $\geq$  2 kali

### 2. Saat ini, Anda berada di stasiun kereta api mana?

Stasiun Gambir (Jakarta)       Stasiun Bandung

Penilaian Anda Terhadap Pelayanan di Kereta Api Argo Parahyangan					No	Item Variabel Penelitian	Tingkat Kepentingan Terhadap Pelayanan di Kereta Api Argo Parahyangan				
SB	B	CB	KB	STB			SP	P	KP	TP	STP
5	4	3	2	1	1	Kebersihan fasilitas di kereta api	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	2	Kejelasan pada saat menonton televisi di dalam kereta api	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	3	Kenyamanan kursi di kereta api	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	4	Penampilan karyawan dengan pakaian yang bersih	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	5	Kelengkapan brosur informasi mengenai layanan kereta api	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	6	Kesesuaian waktu keberangkatan dengan jadwal yang telah ditentukan	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	7	Kesesuaian waktu sampai tujuan dengan jadwal yang telah ditentukan	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	8	Keakuratan pencatatan nomor pembelian tiket dengan kursi yang tersedia di kereta	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	9	Kemudahan mencari kursi sesuai nomor tiket	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	11	Kecepatan steward/stewardess dalam memberikan pelayanan di dalam kereta api	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	12	Kesigapan steward/stewardess dalam mengetahui dan mengerti kebutuhan konsumen di dalam kereta api	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	13	Kesigapan customer service dalam mengetahui dan mengerti kebutuhan konsumen	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	14	Kemampuan steward/stewardess dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami konsumen	5	4	3	2	1

## Lampiran 1 Kuesioner Konsumen

Penilaian Anda Terhadap Pelayanan di Kereta Api Argo Parahyangan					No	Item Variabel Penelitian	Tingkat Kepentingan Terhadap Pelayanan di Kereta Api Argo Parahyangan				
SB	B	CB	KB	STB			SP	P	KP	TP	STP
5	4	3	2	1	15	Kemampuan <i>customer service</i> dalam memberikan penjelasan informasi yang diperlukan konsumen	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	16	Keramahan <i>steward/stewardess</i> dalam melayani konsumen	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	17	Keramahan <i>customer service</i> dalam melayani konsumen	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	18	Kesopanan <i>steward/stewardess</i> dalam melayani konsumen	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	19	Kredibilitas dan reputasi perusahaan yang dinilai baik di mata konsumen	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	20	Kemudahan konsumen menjangkau lokasi stasiun kereta api	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	21	Tersedianya sarana untuk menampung keluhan, kritik dan saran konsumen	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1	22	Perusahaan cepat tanggap dalam menangani kritik dan saran konsumen	5	4	3	2	1

### Bagian III (Bobot Kriteria Kepuasan Konsumen)

*Petunjuk: Anda diminta untuk memberi bobot pada lima dimensi pelayanan kereta api yang ideal dan pelayanan yang diberikannya. Jika semakin penting dimensi tersebut menurut Anda, semakin besar bobot yang anda berikan. Sehingga total bobot kelima dimensi tersebut adalah 100.*

No.	Pendapat Anda mengenai	Bobot
1	Bukti Langsung seperti Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang ada di Kereta Api Argo Parahyangan	
2	Kemampuan Kereta Api Argo Parahyangan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan	
3	Keinginan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap	
4	Pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya dari para karyawan, serta jaminan keamanan (bebas dari bahaya, resiko dan ragu-ragu)	
5	Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen	
<b>Total Bobot</b>		<b>100%</b>

## Lampiran 2 Data Hasil Kuesioner (Persepsi)

No.	Tangibles					Reliability					Responsiveness			Assurance					Empathy			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	4	4	5	2	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	2	5
2	2	5	5	3	3	2	2	4	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	3
3	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
6	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
8	5	3	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
9	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
10	3	1	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
11	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
12	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
13	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
14	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
15	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
16	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	5	5	3	2	4	4	4	3	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3
19	4	5	5	3	3	4	4	4	3	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3
20	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3
22	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	5	5	3	3	4	4	4	3	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3
24	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3
26	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
27	3	3	4	4	2	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
29	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
31	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
33	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
34	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
35	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
37	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
38	5	5	3	5	2	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	3	5
39	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
40	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	1	3	2	3	2	2	2	2	3
41	2	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2
42	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3
43	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
44	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3
45	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
46	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
47	5	2	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	2	4	5	4	4	4	4	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	5	4	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2
50	5	3	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
51	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
52	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
53	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	3	5

## Lampiran 2 Data Hasil Kuesioner (Persepsi)

No.	Tangibles					Reliability					Responsiveness			Assurance						Empathy		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
54	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
56	5	2	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	2	4	5	4	4	4	4	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	5	4	5	3	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3
60	4	5	4	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2
61	5	3	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
62	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
63	3	1	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
64	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3
65	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
66	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
68	5	2	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	2	4	5	4	4	4	4	5
69	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
71	5	2	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	2	4	5	4	4	4	4	5
72	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	4	5	4	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2
74	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
75	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
76	3	1	4	3	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
77	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3
78	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
79	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
80	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	4	4	3	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
82	5	2	4	5	2	5	5	5	5	4	4	5	4	3	2	4	5	4	4	4	4	5
83	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	4	5	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2
85	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
86	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
87	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
88	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3
89	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
90	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
91	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
93	5	2	4	5	2	5	5	5	5	4	4	5	4	3	2	4	5	4	4	4	4	5
94	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	4	5	4	2	3	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2
96	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
97	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
98	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
99	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3
100	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
101	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
102	3	3	4	4	2	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
104	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	2	4	5	4	4	4	4	5
105	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	4	5	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2

## Lampiran 2 Data Hasil Kuesioner (Persepsi)

No.	Tangibles					Reliability					Responsiveness			Assurance					Empathy			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	4	5	4	2	5	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2
109	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
110	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
111	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
112	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
113	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
114	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
115	3	3	4	4	2	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
116	5	5	3	5	2	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	3	5
117	2	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2
118	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5
119	4	5	5	3	4	4	4	4	3	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3
120	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
121	3	3	4	4	2	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
123	5	2	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	2	4	5	4	4	4	4	5
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
125	4	5	4	2	5	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2
126	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
127	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
128	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
129	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3
130	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
131	5	5	3	5	2	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	3	5
132	2	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2
133	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5
134	4	5	5	3	4	4	4	4	3	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3
135	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
136	5	2	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	2	4	5	4	4	4	4	5
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
138	4	5	4	2	5	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2
139	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
140	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
141	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
142	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3
143	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
144	5	5	3	5	2	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	3	5
145	2	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2
146	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5
147	4	5	5	3	4	4	4	4	3	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3
148	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3
150	3	5	5	4	2	3	3	3	1	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4
151	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
152	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
153	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
154	3	3	4	4	2	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
155	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
156	5	2	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	2	4	5	4	4	4	4	5
157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

### Lampiran 3 Tabel Bilangan Random

#### DATA MENTAH KEBERANGKATAN

No	Keberangkatan Bdg-Jkt
1	05:30 - 08:40
2	06:30 - 09:49
3	11:30 - 14:56
4	15:00 - 18:15
5	16:30 - 19:41
6	20:05 - 23:04

No	Keberangkatan Jkt-Bdg
1	05:45 - 08:58
2	07:00 - 10:15
3	09:15 - 12:20
4	11:30 - 14:39
5	16:15 - 19:27
6	20:25 - 23:45

No	No. Kursi
1	1A
2	1B
3	2A
4	2B
5	2C
6	2D
7	3A
8	3B
9	3C
10	3D
11	4A
12	4B
13	4C
14	4D
15	5A
16	5B
17	5C
18	5D
19	6A
20	6B
21	6C
22	6D
23	7A

No	No. Kursi
24	7B
25	7C
26	7D
27	8A
28	8B
29	8C
30	8D
31	9A
32	9B
33	9C
34	9D
35	10A
36	10B
37	10C
38	10D
39	11A
40	11B
41	11C
42	11D
43	12A
44	12B
45	12C
46	12D

#### TABEL BILANGAN RANDOM

No.	Bil. random	Keberangkatan Bdg-Jkt
1	6	20:05 - 23:04
2	5	16:30 - 19:41
3	4	15:00 - 18:15
4	3	11:30 - 14:56
5	2	06:30 - 09:49
6	1	05:30 - 08:40

No.	Bil. random	Keberangkatan Jkt-Bdg
1	6	20:25 - 23:45
2	5	16:15 - 19:27
3	4	11:30 - 14:39
4	3	09:15 - 12:20
5	2	07:00 - 10:15
6	1	05:45 - 08:58

### Lampiran 3 Tabel Bilangan Random

No	Gerbong Ke-	Bilangan Random	Jumlah Kursi
1	1	35	10A
2	1	27	8A
3	1	46	12D
4	1	30	8D
5	1	12	4B
6	1	17	5C
7	1	43	12A
8	1	33	9C
9	1	44	12B
10	1	42	11D
11	1	14	4D
12	1	10	3D
13	1	41	11C
14	1	28	8B
15	1	13	4C
16	1	7	3A
17	1	20	6B
18	1	19	6A
19	1	23	7A
20	1	11	4A
21	1	1	1A
22	1	18	5D
23	1	24	7B
24	1	34	9D
25	1	39	11A

No	Gerbong Ke-	Bilangan Random	Jumlah Kursi
1	2	27	8A
2	2	21	6C
3	2	3	2A
4	2	15	5A
5	2	46	12D
6	2	6	2D
7	2	7	3A
8	2	26	7D
9	2	14	4D
10	2	35	10A
11	2	1	1A
12	2	18	5D
13	2	41	11C
14	2	24	7B
15	2	44	12B
16	2	33	9C
17	2	9	3C
18	2	34	9D
19	2	11	4A
20	2	28	8B
21	2	39	11A
22	2	17	5C
23	2	19	6A
24	2	8	3B
25	2	12	4B



### Lampiran 3 Tabel Bilangan Random

No	Gerbong Ke-	Bilangan Random	Jumlah Kursi
1	3	23	7A
2	3	9	3C
3	3	28	8B
4	3	16	5B
5	3	25	7C
6	3	32	9B
7	3	24	7B
8	3	46	12D
9	3	39	11A
10	3	17	5C
11	3	19	6A
12	3	21	6C
13	3	34	9D
14	3	14	4D
15	3	26	7D
16	3	8	3B
17	3	12	4B
18	3	4	2B
19	3	29	8C
20	3	36	10B
21	3	18	5D
22	3	41	11C
23	3	44	12B
24	3	33	9C
25	3	11	4A

No	Gerbong Ke-	Bilangan Random	Jumlah Kursi
1	4	37	10C
2	4	25	7C
3	4	42	11D
4	4	23	7A
5	4	32	9B
6	4	9	3C
7	4	5	2C
8	4	4	2B
9	4	21	6C
10	4	8	3B
11	4	14	4D
12	4	43	12A
13	4	12	4B
14	4	7	3A
15	4	40	11B
16	4	30	8D
17	4	29	8C
18	4	19	6A
19	4	20	6B
20	4	11	4A
21	4	18	5D
22	4	33	9C
23	4	22	6D
24	4	35	10A
25	4	17	5C

### Lampiran 3 Tabel Bilangan Random

No	Gerbong Ke-	Bilangan Random	Jumlah Kursi
1	5	17	5C
2	5	12	4B
3	5	28	8B
4	5	36	10B
5	5	7	3A
6	5	46	12D
7	5	2	1B
8	5	26	7D
9	5	18	5D
10	5	20	6B
11	5	8	3B
12	5	23	7A
13	5	9	3C
14	5	5	2C
15	5	19	6A
16	5	37	10C
17	5	33	9C
18	5	22	6D
19	5	14	4D
20	5	35	10A
21	5	40	11B
22	5	30	8D
23	5	32	9B
24	5	4	2B
25	5	25	7C

**Lampiran 4 Tabel Panduan *Service* FMEA**

**Tabel Panduan Nilai *Severity***

<b>Rank</b>	<b>Effect</b>	<b>Severity of Effect</b>
1	Minor	Unreasonable to expect that minor nature of this failure would cause any real effect on the product and/or service. Customer will probably not even notice the failure
2 – 3	Low	Low severity ranking due to nature of failure causing only a slight customer annoyance. Customer probably will notice a slight deterioration of the product and/or service, a slight inconvenience in the next process, or minor rework action.
4 – 6	Moderate	Moderate ranking because causes some dissatisfaction. Customer is made uncomfortable or is annoyed by the failure. May cause the use of unscheduled repairs and/or damage to equipment
7 – 8	High	High degree of customer dissatisfaction due to the nature of the failure such as an inoperable product or inoperative convenience. Does not involve safety issues or government regulations. May cause disruptions to subsequent processes and/or services.
9 - 10	Very High	Very high severity is when the failure affects safety and involves noncompliance with government regulations.

**Tabel Panduan Nilai *Occurrence***

<b>Rank</b>	<b>Possible Failure Rates</b>	<b>Possible Failure Rates</b>
1	1/10000	Remote probability of occurrence
2 – 5	1/5000 to 1/500	Low probability of occurrence
6 – 7	1/200 to 1/100	Moderate probability of occurrence
8 – 9	1/100 to 1/20	High probability of occurrence
10	1/10+	Very High probability of occurrence

**Tabel Panduan Nilai *Detection***

<b>Rank</b>	<b>Detections</b>	<b>Likelihood of Detections by Service Control</b>
1	Minor	Controls almost certainly will detect the existence of a failure
2 – 5	Low	Controls have a good chance of detecting the existence of a failure
6 – 7	Moderate	Controls may detect the existence of a failure
8 – 9	High	Controls more likely will not detect the existence of a failure
10	Very High	Controls very likely will not detect the existence of a failure

## Lampiran 5 Tabel Z

Tabel Nilai Z

Z	0	0,01	0,02	0,03	0,04	0,05	0,06	0,07	0,08	0,09
0,0	0,0000	0,0040	0,0080	0,0120	0,0160	0,0199	0,0239	0,0279	0,0319	0,0359
0,1	0,0398	0,0438	0,0478	0,0517	0,0557	0,0596	0,0636	0,0675	0,0714	0,0753
0,2	0,0793	0,0832	0,0871	0,0910	0,0948	0,0987	0,1026	0,1064	0,1103	0,1141
0,3	0,1179	0,1217	0,1255	0,1293	0,1331	0,1368	0,1406	0,1443	0,1480	0,1517
0,4	0,1554	0,1591	0,1628	0,1664	0,1700	0,1736	0,1772	0,1808	0,1844	0,1879
0,5	0,1915	0,1950	0,1985	0,2019	0,2054	0,2088	0,2123	0,2157	0,2190	0,2224
0,6	0,2257	0,2291	0,2324	0,2357	0,2389	0,2422	0,2454	0,2486	0,2517	0,2549
0,7	0,2580	0,2611	0,2642	0,2673	0,2704	0,2734	0,2764	0,2794	0,2823	0,2852
0,8	0,2881	0,2910	0,2939	0,2967	0,2995	0,3023	0,3051	0,3078	0,3106	0,3133
0,9	0,3159	0,3186	0,3212	0,3238	0,3264	0,3289	0,3315	0,3340	0,3365	0,3389
1,0	0,3413	0,3438	0,3461	0,3485	0,3508	0,3531	0,3554	0,3577	0,3599	0,3621
1,1	0,3643	0,3665	0,3686	0,3708	0,3729	0,3749	0,3770	0,3790	0,3810	0,3830
1,2	0,3849	0,3869	0,3888	0,3907	0,3925	0,3944	0,3962	0,3980	0,3997	0,4015
1,3	0,4032	0,4049	0,4066	0,4082	0,4099	0,4115	0,4131	0,4147	0,4162	0,4177
1,4	0,4192	0,4207	0,4222	0,4236	0,4251	0,4265	0,4279	0,4292	0,4306	0,4319
1,5	0,4332	0,4345	0,4357	0,4370	0,4382	0,4394	0,4406	0,4418	0,4429	0,4441
1,6	0,4452	0,4463	0,4474	0,4484	0,4495	0,4505	0,4515	0,4525	0,4535	0,4545
1,7	0,4554	0,4564	0,4573	0,4582	0,4591	0,4599	0,4608	0,4616	0,4625	0,4633
1,8	0,4641	0,4649	0,4656	0,4664	0,4671	0,4678	0,4686	0,4693	0,4699	0,4706
1,9	0,4713	0,4719	0,4726	0,4732	0,4738	0,4744	0,4750	0,4756	0,4761	0,4767
2,0	0,4772	0,4778	0,4783	0,4788	0,4793	0,4798	0,4803	0,4808	0,4812	0,4817
2,1	0,4821	0,4826	0,4830	0,4834	0,4838	0,4842	0,4846	0,4850	0,4854	0,4857
2,2	0,4861	0,4864	0,4868	0,4871	0,4875	0,4878	0,4881	0,4884	0,4887	0,4890
2,3	0,4893	0,4896	0,4898	0,4901	0,4904	0,4906	0,4909	0,4911	0,4913	0,4916
2,4	0,4918	0,4920	0,4922	0,4925	0,4927	0,4929	0,4931	0,4932	0,4934	0,4936
2,5	0,4938	0,4940	0,4941	0,4943	0,4945	0,4946	0,4948	0,4949	0,4951	0,4952
2,6	0,4953	0,4955	0,4956	0,4957	0,4959	0,4960	0,4961	0,4962	0,4963	0,4964
2,7	0,4965	0,4966	0,4967	0,4968	0,4969	0,4970	0,4971	0,4972	0,4973	0,4974
2,8	0,4974	0,4975	0,4976	0,4977	0,4977	0,4978	0,4979	0,4979	0,4980	0,4981
2,9	0,4981	0,4982	0,4982	0,4983	0,4984	0,4984	0,4985	0,4985	0,4986	0,4986
3,0	0,4987	0,4987	0,4987	0,4988	0,4988	0,4989	0,4989	0,4989	0,4990	0,4990
3,1	0,4990	0,4991	0,4991	0,4991	0,4992	0,4992	0,4992	0,4992	0,4993	0,4993
3,2	0,4993	0,4993	0,4994	0,4994	0,4994	0,4994	0,4994	0,4995	0,4995	0,4995
3,3	0,4995	0,4995	0,4995	0,4996	0,4996	0,4996	0,4996	0,4996	0,4996	0,4997
3,4	0,4997	0,4997	0,4997	0,4997	0,4997	0,4997	0,4997	0,4997	0,4997	0,4998
3,5	0,4998	0,4998	0,4998	0,4998	0,4998	0,4998	0,4998	0,4998	0,4998	0,4998
3,6	0,4998	0,4998	0,4999	0,4999	0,4999	0,4999	0,4999	0,4999	0,4999	0,4999
3,7	0,4999	0,4999	0,4999	0,4999	0,4999	0,4999	0,4999	0,4999	0,4999	0,4999
3,8	0,4999	0,4999	0,4999	0,4999	0,4999	0,4999	0,4999	0,4999	0,4999	0,4999
3,9	0,5000	0,5000	0,5000	0,5000	0,5000	0,5000	0,5000	0,5000	0,5000	0,5000

Sumber: Harold O. Rugg, 1917. Statistical Methods Applied to Education, Houghton Mifflin Company, Boston.

Published: George W. Snedecor and William G. Cochran, 1967. Statistical Methods, 6th ed., Iowa State University Press, Ames, Iowa.

Dalam: Jalaluddin Rakhmat, 1998. Metode Penelitian Komunikasi, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

## Lampiran 6 Item Pernyataan Kuesioner Loyalitas

No	Dimensi dan Item Kualitas Pelayanan	Koefisien Jalur	Keterangan
<b>A</b>	<b><i>Tangible</i></b>	<b>0.299</b>	<b>Berpengaruh</b>
1	Eksterior/Interior kereta api yang terkesan menarik	-	Tidak berpengaruh
2	Kebersihan fasilitas di kereta api	0.059	Berpengaruh
3	AC ruangan di kereta api yang membuat nyaman	-	Tidak berpengaruh
4	Kejelasan pada saat menonton televisi di dalam kereta api	0.202	Berpengaruh
5	Kenyamanan kursi di kereta api	0.272	Berpengaruh
6	Kualitas makanan dan minuman di kereta api	-	Tidak berpengaruh
7	Penampilan karyawan dengan desain pakaian yang menarik	-	Tidak berpengaruh
8	Penampilan karyawan dengan pakaian yang bersih	0.349	Berpengaruh
9	Kelengkapan brosur informasi mengenai layanan kereta api	0.111	Berpengaruh
<b>B</b>	<b><i>Reliability</i></b>	<b>-0.183</b>	<b>Berpengaruh</b>
10	Kesesuaian waktu keberangkatan dengan jadwal yang telah ditentukan	0.107	Berpengaruh
11	Kesesuaian waktu sampai tujuan dengan jadwal yang telah ditentukan	0.259	Berpengaruh
12	Kemudahan dalam pemesanan tiket secara <i>online</i>	-	Tidak berpengaruh
13	Keakuratan pencatatan nomor pembelian tiket dengan kursi yang tersedia di kereta	0.122	Berpengaruh
14	Kemudahan mencari kursi sesuai nomor tiket	-0.083	Berpengaruh
15	Kemudahan dalam memperoleh fasilitas makanan dan minuman di dalam kereta api	-	Tidak berpengaruh
16	Kesesuaian antara harga tiket kereta api dengan kualitas pelayanan yang diberikan	0.471	Berpengaruh
<b>C</b>	<b><i>Responsiveness</i></b>	<b>-</b>	<b>Tidak berpengaruh</b>
17	Kecepatan <i>steward/stewardess</i> dalam memberikan pelayanan di dalam kereta api	0.264	Berpengaruh
18	Kecepatan <i>customer service</i> dalam memberikan pelayanan	-	Tidak berpengaruh
No	Dimensi dan Item Kualitas Pelayanan	Koefisien Jalur	Keterangan
19	Kesigapan <i>steward/stewardess</i> dalam mengetahui dan mengerti kebutuhan konsumen di dalam kereta api	0.471	Berpengaruh
20	Kesigapan <i>customer service</i> dalam	0.147	Berpengaruh

## Lampiran 6 Item Pernyataan Kuesioner Loyalitas

No	Dimensi dan Item Kualitas Pelayanan	Koefisien Jalur	Keterangan
	mengetahui dan mengerti kebutuhan konsumen		
D	Assurance	0.312	Berpengaruh
21	Kemampuan steward/stewardess dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami konsumen	-0.496	Berpengaruh
22	Kemampuan customer service dalam memberikan penjelasan informasi yang diperlukan konsumen	-0.112	Berpengaruh
23	Keramahan steward/stewardess dalam melayani konsumen	0.129	Berpengaruh
24	Keramahan customer service dalam melayani konsumen	0.128	Berpengaruh
25	Kesopanan steward/stewardess dalam melayani konsumen	0.752	Berpengaruh
26	Kesopanan customer service dalam melayani konsumen	-	Tidak berpengaruh
27	Kredibilitas dan reputasi perusahaan yang dinilai baik di mata konsumen	0.592	Berpengaruh
28	Keamanan konsumen di dalam kereta api yang terjamin dari kecelakaan	-	Tidak berpengaruh
29	Keamanan konsumen di dalam kereta api yang terjamin dari tindakan kriminalitas	-	Tidak berpengaruh
E	Empathy	0.357	Berpengaruh
30	Kemudahan konsumen menjangkau lokasi stasiun kereta api	0.499	Berpengaruh
31	Kemudahan konsumen dalam mengakses nomor telepon layanan konsumen	-	Tidak berpengaruh
32	Tersedianya sarana untuk menampung keluhan, kritik dan saran konsumen	0.223	Berpengaruh
33	Perusahaan cepat tanggap dalam menangani kritik dan saran konsumen	0.110	Berpengaruh

## **DATA PENULIS**

Nama : Rachel Alexandra Yulinda  
Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 29 Desember 1989  
Alamat di Bandung : Jalan Elang 1 no. 6, Bandung 40184  
Alamat Asal : Jalan Elang 1 no. 6, Bandung 40184  
No. Telp Asal : (022) 6007214  
No. Handphone : 085721004442  
Alamat Email : rachelalexandrayulinda@gmail.com  
Pendidikan : SMA Negeri 9 Bandung  
Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik  
Universitas Kristen Maranatha  
Nilai Tugas Akhir : 3.47 (A)  
Tanggal USTA : 5 Agustus 2011