

KUESIONER PENELITIAN PENDAHULUAN

Dengan hormat,

Saya, mahasiswa Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha sedang melakukan penelitian Tugas Akhir, memohon kesediaan Saudara untuk mengisi kuesioner pendahuluan yang bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang ada di salah satu perusahaan Bis. Saya memohon agar Saudara mengisi kuesioner ini dengan sebaik-baiknya.

Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Isilah kuesioner ini dengan mengisi titik-titik pada setiap pertanyaan, serta beri tanda silang jika pertanyaan berupa pilihan berganda.

Nama :

Umur :

1. “Berapa kali anda naik Bis jurusan Merak-Bandung dalam 1 bulan?”
 - a. 1 kali
 - b. 2 kali
 - c. 3 kali
 - d. 4 kali
 - e. Lainnya
2. “Sebutkan Bis jurusan Merak-Bandung yang muncul pertama kali dalam pikiran anda?”

.....
3. “Selain Bis jurusan Merak-Bandung yang anda sebutkan di pertanyaan no.2, sebutkan Bis jurusan Merak-Bandung lainnya yang anda ketahui?”
 - a.
 - b.
 - c.
 - d.
 - e.

4. “Apakah anda mengetahui Bis Arimbi?”
 - a. Ya saya tahu, dan saya pernah menggunakan Bis Arimbi.
 - b. Ya saya tahu, tetapi saya tidak pernah menggunakan Bis Arimbi.
 - c. Saya tidak mengetahui sama sekali.
5. “Darimanakah anda mengetahui informasi tentang Bis Arimbi?”
 - a. Teman
 - b. Melihat langsung ke tempat
 - c. Koran
 - d. Spanduk
 - e. Lainnya
6. “Hal-hal apa saja yang mempengaruhi anda dalam memilih bis jika ingin pergi ke suatu kota?”
 - a.
 - b.
 - c.
7. “Apakah anda bersedia menggunakan jasa Bis Arimbi lagi?”
 - a. Ya, karena
 - b. Tidak, karena

KUESIONER PENELITIAN

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyusunan laporan Tugas Akhir pada Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, maka saya meminta kesediaan dari Saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner mengenai pelayanan Bis ARIMBI dan pesaing-pesaingnya. Kerahasiaan jawaban dari Saudara/i akan sangat dijaga, oleh karena itu Saudara/i diharapkan mengisi kuesioner dengan sejujurnya.

Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan Saudara/i dalam meluangkan waktu untuk pengisian kuesioner ini dengan baik.

Hormat Saya,

Raja Doli

KUESIONER BAGIAN 1

KETERANGAN:

- **TINGKAT KEPENTINGAN**, Saudara/i diminta untuk menilai **seberapa penting** atribut-atribut tersebut dalam pertimbangan Saudara/i saat memilih sebuah Bis Jurusan Merak-Bandung.

Dimana:

- STP : Sangat Tidak Penting
- TP : Tidak Penting
- P : Penting
- SP : Sangat Penting

- **TINGKAT KINERJA**, Saudara/i diminta untuk menilai **seberapa baik kinerja** Bis ARIMBI, ARMADA, LAJU PRIMA, dan KRAMAT DJATI terhadap atribut-atribut tersebut.

Dimana:

- STB : Sangat Tidak Baik
- TB : Tidak Baik
- B : Baik
- SB : Sangat Baik

PETUNJUK PENGISIAN:

- **Lingkari atau beri tanda centang pada angka di kuesioner sesuai dengan jawaban Saudara/i.**

STP : Sangat Tidak Penting (Lingkari Angka 1)

TP : Tidak Penting (Lingkari Angka 2)

P : Penting (Lingkari Angka 3)

SP : Sangat Penting (Lingkari Angka 4)

STB : Sangat Tidak Baik (Lingkari Angka 1)

TB : Tidak Baik (Lingkari Angka 2)

B : Baik (Lingkari Angka 3)

SB : Sangat Baik (Lingkari Angka 4)

Tingkat Kepentingan				Atribut Penelitian	TINGKAT KINERJA															
					ARIMBI				ARMADA				LAJU PRIMA				KRAMAT DJATI			
STP	TP	P	SP		STB	TB	B	SB	STB	TB	B	SB	STB	TB	B	SB	STB	TB	B	SB
				<i>Responsiveness</i>																
1	2	3	4	Ketanggapan sopir untuk membantu penumpang	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketanggapan kondektur dalam mengangkat barang bawaan penumpang	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	2	3	4	Kecepatan kondektur dalam menanggapi permintaan penumpang	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
				<i>Assurance</i>																
1	2	3	4	Keramahan kondektur dalam melayani penumpang	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	2	3	4	Kesopanan kondektur dalam melayani penumpang	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	2	3	4	Keamanan barang bawaan penumpang	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	2	3	4	Adanya jaminan perusahaan untuk barang penumpang yang tertinggal	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
				<i>Emphaty</i>																
1	2	3	4	Ketersediaan situs <i>web site</i> internet	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	2	3	4	Adanya sarana bagi konsumen untuk memberikan komentar	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	2	3	4	Kemampuan perusahaan dalam menanggapi keluhan konsumen	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

Tingkat Kepentingan				Atribut Penelitian	TINGKAT KINERJA															
					ARIMBI				ARMADA				LAJU PRIMA				KRAMAT DJATI			
STP	TP	P	SP		STB	TB	B	SB	STB	TB	B	SB	STB	TB	B	SB	STB	TB	B	SB
				<i>Tangible</i>																
1	2	3	4	Kebersihan interior bis	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan alat pengharum otomatis interior bis	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan fasilitas hiburan (tv, dvd player, musik)	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	2	3	4	Keleluasaan jarak antar kursi penumpang (tidak sempit)	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan tisu disetiap kursi penumpang	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan keranjang penyimpanan makanan/minuman di kursi penumpang	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan bantal disetiap kursi penumpang	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan gordien di dalam bis	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	2	3	4	Kebersihan WC di dalam bis	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan air bersih yang memadai di WC	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	2	3	4	Sopir dan kondektur memakai seragam saat melakukan perjalanan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	2	3	4	Kerapihan seragam sopir dan kondektur	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
				<i>Reliability</i>																
1	2	3	4	Keandalan bis selama perjalanan (mesin tidak rusak, tidak mogok)	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	2	3	4	Kenyamanan sopir dalam mengemudi	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	2	3	4	Kesesuaian harga dengan yang tertera di tiket	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	2	3	4	Pemberian bukti pembayaran melalui tiket	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	2	3	4	Kesesuaian harga dengan fasilitas yang diberikan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	2	3	4	Pemakaian fasilitas hiburan (tv, dvd player, musik) selama perjalanan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketepatan waktu keberangkatan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	2	3	4	Kesejukan AC di dalam bis	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4