

LAMPIRAN

KATA PENGANTAR

Salam hormat,

Saya adalah mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha, Bandung. Saat ini saya sedang melakukan suatu penelitian mengenai hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan dan loyalitas pengguna jasa KA Argo Gede di Bandung. Oleh karena itu saya bermaksud untuk mengambil data dalam rangka penelitian ini.

Saya sangat mengharapkan kesediaan Saudara untuk berpartisipasi dalam pengisian angket/kuesioner ini. Harapan saya, partisipasi Saudara dapat memberikan manfaat dan mendukung kesuksesan penelitian ini.

Setiap jawaban Saudara bersifat **RAHASIA** dan hanya akan digunakan dalam rangka penelitian ilmiah ini. Oleh karena itu, saya harapkan Saudara dapat memberikan jawaban yang jujur dan selengkap mungkin.

Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih kepada Saudara yang telah bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Bandung, 2008

Peneliti

LAMPIRAN B

DATA UMUM RESPONDEN

Berilah tanda (\surd) pada pernyataan di bawah ini :

1. Jenis kelamin

- Pria Wanita

2. Usia

- < 20 tahun
 20 – 25 tahun
 26 – 30 tahun
 31 – 40 tahun
 > 40 tahun

3. Pekerjaan :

- pelajar
 pegawai negeri
 pegawai swasta
 wirausaha
 anggota TNI
 Lainnya, yaitu

4. Penghasilan :

- < 1.000.000
 1.000.000 – 2.000.000
 2.000.000 – 4.000.000
 4.000.000 – 5.000.000
 > 5.000.000

5. Informasi tentang kereta api Argo Gede :

- teman
 keluarga
 iklan
 lainnya, yaitu

6. Seberapa sering anda menggunakan jasa kereta api Argo Gede :

- seminggu dua kali
 seminggu sekali
 sebulan sekali
 tidak tentu

LAMPIRAN C

Pertanyaan di bawah ini berhubungan dengan kualitas pelayanan kereta api Argo Gede PT. KAI Bandung.

Petunjuk : Berilah tanda (√) pada kolom isian yang telah disediakan, pilihlah jawaban yang paling anda anggap sesu

No	Pernyataan	Sangat Sesuai	Sesuai	Tidak Sesuai	Sangat Tidak Sesuai
1	Lokasi perusahaan yang mudah dijangkau				
2	Penataan interior dan layout loket penjualan tiket yang baik				
3	Tersedia ruang tunggu yang bersih dan nyaman				
4	Gerbong KA Argo Gede terlihat bersih dan nyaman				
5	Ketersediaan fasilitas parkir yang memadai				
6	Tersedia fasilitas audio dan video yang baik di dalam gerbong				
7	Karyawan memberikan informasi yang akurat mengenai KA Argo Gede				
8	Jadwal keberangkatan dan kedatangan sesuai dengan yang tertera di tiket				
9	Terdapat petugas keamanan di KA Argo Gede untuk menunjang keamanan bagi konsumen				
10	Karyawan mampu memberikan kenyamanan dalam melayani konsumen				
11	Konsumen terjamin keselamatannya selama menggunakan KA Argo Gede				
12	Karyawan sigap dalam memberikan layanannya				
13	Karyawan dapat dengan cepat mencari informasi yang diperlukan konsumen				
14	Karyawan dengan cepat membantu konsumen yang mengalami kesulitan				
15	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang KA Argo Gede				
16	Penjelasan karyawan mengenai informasi KA Argo Gede mudah dimengerti konsumen				
17	Karyawan memberikan senyuman ketika melayani konsumen				
18	Karyawan terlihat meyakinkan dalam mengoperasikan komputer				
19	Karyawan meluangkan waktu yang cukup dalam melayani konsumen				
20	Karyawan mampu menanggapi keluhan konsumen dengan baik				
21	Perusahaan memberikan kemudahan mengakses tiket KA Argo Gede				

LAMPIRAN D

KUESIONER LOYALITAS

Pertanyaan di bawah ini berhubungan dengan Loyalitas pengguna kereta api Argo Gede PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Bandung.

No.	Pertanyaan	SL	S	J	TP
1	Saya merasa lebih nyaman menggunakan KA Argo gede daripada jenis jasa angkutan darat lainnya				
2	Saya bangga menggunakan KA Argo Gede				
3	Saya akan mengatakan kepada orang-orang terdekat mengenai fasilitas KA Argo gede				
4	Saya lebih memilih menggunakan KA Argo Gede daripada jenis angkutan darat lainnya				
5	Saya akan memilih jasa KA Argo Gede sebagai prioritas utama dibanding jasa lainnya				
6	Saya menggunakan jasa KA Argo Gede ketika bepergian ke Jakarta				
7	Saya mengumpulkan tiket KA Argo Gede sampai jumlah tertentu untuk ditukarkan dengan tiket gratis				
8	Saya mengajak teman atau relasi untuk menggunakan KA Argo Gede				
9	Saya akan tetap menggunakan KA Argo Gede dan enggan mencoba jenis jasa lainnya				
10	Saya akan tetap menggunakan KA Argo Gede dan menolak jasa lain dengan berbagai promosi yang ditawarkan				

Petunjuk : Berilah tanda (\checkmark) pada kolom isian yang telah disediakan sesuai dengan yang anda paling anggap benar.

Keterangan :

SL : Selalu

S : Sering

J : Jarang

TP : Tidak pernah

Tabel Induk Persepsi tentang kualitas pelayanan

no.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	total
1	2	1	1	2	3	2	3	1	3	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	46
2	3	4	3	4	2	3	4	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	71
3	2	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3	4	4	2	2	3	2	3	2	2	2	69
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	96
5	4	4	2	4	2	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	71
6	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	96
7	4	3	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	85
8	4	2	2	4	2	3	4	1	2	1	3	2	3	3	2	3	3	4	3	1	3	74
9	3	2	1	4	3	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	3	4	2	1	2	1	74
10	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	78
11	3	3	3	4	2	3	4	1	2	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	4	3	68
12	4	2	1	2	4	4	4	2	2	2	4	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	65
13	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	82
14	2	3	2	2	1	3	3	1	4	2	3	3	3	3	1	2	3	2	3	1	3	60
15	3	4	1	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2	4	2	3	2	2	3	1	4	65
16	4	2	2	2	3	4	2	2	3	2	4	2	2	4	4	4	2	2	3	2	3	61
17	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	80
18	4	4	2	4	4	4	3	3	4	1	4	4	2	4	4	4	3	4	2	3	2	71
19	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	2	78
20	4	4	3	4	4	3	2	2	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	74
21	2	1	1	2	3	2	3	1	3	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	65
22	3	4	3	4	2	3	4	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	67
23	2	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3	4	4	2	2	3	2	3	2	2	2	67
24	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	79
25	4	4	2	4	2	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	77
26	2	1	1	2	3	2	3	1	3	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	72
27	3	4	3	4	2	3	4	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	74
28	2	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3	4	4	2	2	3	2	3	2	2	2	65
29	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	75
30	4	4	2	4	2	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	75
31	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	76
32	4	3	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	64

33	4	2	2	4	2	3	4	1	2	1	3	2	3	3	2	3	3	4	3	1	3	68
34	3	2	1	4	3	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	3	4	2	1	2	1	63
35	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	70
36	3	3	3	4	2	3	4	1	2	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	4	3	72
37	4	2	1	2	4	4	4	2	2	2	4	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	71
38	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	74
39	2	3	2	2	1	3	3	1	4	2	3	3	3	3	1	2	3	2	3	1	3	61
40	3	4	1	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2	4	2	3	2	2	3	1	4	66
41	4	2	2	2	3	4	2	2	3	2	4	2	2	4	4	4	2	2	3	2	3	46
42	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	71
43	4	4	2	4	4	4	3	3	4	1	4	4	2	4	4	4	3	4	2	3	2	69
44	2	1	1	2	3	2	3	1	3	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	96
45	3	4	3	4	2	3	4	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	71
46	2	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3	4	4	2	2	3	2	3	2	2	2	94
47	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	85
48	4	4	2	4	2	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	72
49	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	74
50	4	3	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	78
51	4	2	2	4	2	3	4	1	2	1	3	2	3	3	2	3	3	4	3	1	3	68
52	3	2	1	4	3	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	3	4	2	1	2	1	65
53	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	80
54	3	3	3	4	2	3	4	1	2	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	4	3	60
55	4	2	1	2	4	4	4	2	2	2	4	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	65
56	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	61
57	2	3	2	2	1	3	3	1	4	2	3	3	3	3	1	2	3	2	3	1	3	78
58	2	1	1	2	3	2	3	1	3	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	71
59	3	4	3	4	2	3	4	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	78
60	2	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3	4	4	2	2	3	2	3	2	2	2	74
61	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	56
62	4	4	2	4	2	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	68
63	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	64
64	4	3	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	80
65	4	2	2	4	2	3	4	1	2	1	3	2	3	3	2	3	3	4	3	1	3	74
66	3	2	1	4	3	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	3	4	2	1	2	1	64
67	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	57

68	3	3	3	4	2	3	4	1	2	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	4	3	60
69	4	2	1	2	4	4	4	2	2	2	4	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	73
70	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	73
71	2	3	2	2	1	3	3	1	4	2	3	3	3	3	1	2	3	2	3	1	3	57
72	3	4	1	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2	4	2	3	2	2	3	1	4	63
73	4	2	2	2	3	4	2	2	3	2	4	2	2	4	4	4	2	2	3	2	3	57
74	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	68
75	2	1	1	2	3	2	3	1	3	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	64
Total	243	225	187	239	209	254	263	151	219	177	247	227	244	245	240	242	244	199	212	172	205	6828

Tabel Induk Loyalitas

no.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	total
1	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	28
2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	21
3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	30
4	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	27
5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	37
6	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	25
7	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
8	4	3	4	3	3	2	4	2	4	3	32
9	4	2	3	3	2	4	3	4	3	1	29
10	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	25
11	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	37
12	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	28
13	4	2	3	3	4	4	3	2	2	2	29
14	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	37
15	1	3	2	3	1	3	3	2	3	3	24
16	3	4	2	4	2	3	2	3	3	4	30
17	4	2	2	4	4	3	2	2	3	1	27
18	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	34
19	4	4	2	4	3	4	3	4	2	4	34
20	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	27
21	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	28
22	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	21
23	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	30
24	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	28
25	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	21
26	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	30
27	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	27

28	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	37
29	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	25
30	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
31	4	3	4	3	3	2	4	2	4	3	32
32	4	2	3	3	2	4	3	4	3	1	29
33	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	25
34	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	37
35	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	28
36	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	21
37	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	30
38	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	27
39	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	37
40	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	25
41	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
42	4	3	4	3	3	2	4	2	4	3	32
43	4	2	3	3	2	4	3	4	3	1	29
44	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	25
45	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	37
46	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	28
47	4	2	3	3	4	4	3	2	2	2	29
48	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	37
49	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	28
50	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	21
51	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	30
52	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	27
53	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	37
54	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	25
55	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
56	4	3	4	3	3	2	4	2	4	3	32
57	4	2	3	3	2	4	3	4	3	1	29

58	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	25
59	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	37
60	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	28
61	4	2	3	3	4	4	3	2	2	2	29
62	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	37
63	1	3	2	3	1	3	3	2	3	3	24
64	3	4	2	4	2	3	2	3	3	4	30
65	4	2	2	4	4	3	2	2	3	1	27
66	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	28
67	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	21
68	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	30
69	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	27
70	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	37
71	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	25
72	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
73	4	3	4	3	3	2	4	2	4	3	32
74	4	2	3	3	2	4	3	4	3	1	29
75	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	25
Total	246	194	233	240	214	235	235	202	212	215	2226

Tabel Rata-rata skor Kualitas pelayanan

Ite m	SS	S	TS	ST S	Total Skor	Nilai Rata- rata
1	33	27	15	-	243	3,24
2	27	27	15	6	225	3,00
3	24	11	18	22	187	2,49
4	39	11	25	-	239	3,19
5	18	27	26	4	209	2,79
6	35	34	6	-	254	3,39
Nilai rata-rata <i>tangibles</i>						3,02
7	50	13	12	-	263	3,51
8	1	22	29	23	151	2,01
9	25	19	31	-	219	2,92
10	5	29	29	12	177	2,36
11	28	41	6	-	247	3,29
Nilai rata-rata <i>reliability</i>						2,82
12	29	25	15	6	227	3,03
13	33	28	14	-	244	3,25
14	31	33	11	-	245	3,27
Nilai rata-rata <i>responsiveness</i>						3,18
15	39	16	16	4	240	3,20
16	28	36	11	-	242	3,23
17	30	34	11	-	244	3,25
18	20	13	39	4	199	2,65
Nilai rata-rata <i>assurance</i>						3,08
19	17	32	22	4	212	2,83
20	9	21	28	17	172	2,29
21	11	37	23	4	205	2,73
Nilai rata-rata <i>emphaty</i>						2,62
Total Rata-rata Persepsi tentang Kualitas Pelayanan						2,94

Keterangan :

SS : Sangat Sesuai

S : Sesuai

TS : Tidak Sesuai

STS : Sangat Tidak Sesuai

Tabel Rata-rata skor loyalitas

Ite m	SL	S	J	TP	Total Skor	Nilai rata-rata
1	31	36	6	2	246	3,28
2	6	38	25	6	194	2,59
3	28	27	20	-	233	3,11
4	34	22	19	-	240	3,20
5	20	26	27	2	214	2,85
Nilai rata-rata <i>attitudes</i>						3,01
6	21	43	11	-	235	3,13
7	26	33	16	-	235	3,13
8	14	24	37	-	202	2.69
9	18	31	21	5	212	2.83
10	19	34	15	7	215	2.87
Nilai rata-rata <i>behavior</i>						2.93
Total Rata-rata Loyalitas						2.97

Keterangan :

SL : Selalu

S : Sering

J : Jarang

TP : Tidak Pernah

Tabulasi silang antara aspek pelayanan dan jenis loyalitas

Aspek Kualitas Pelayanan		Jenis Loyalitas			
		premium	latent	inertia	lemah
Tangibles	sesuai	25 (33%)	9 (12%)	18 (24%)	5 (7%)
	tidak sesuai	7 (9%)	2 (3%)	6 (8%)	3 (4%)
Reliability	sesuai	10 (13%)	8 (11%)	9 (12%)	4 (5%)
	tidak sesuai	22 (30%)	3 (4%)	15 (20%)	4 (5%)
Responsiveness	sesuai	24 (32%)	8 (11%)	19 (25%)	7 (9%)
	tidak sesuai	8 (11%)	3 (4%)	5 (7%)	1 (1%)
Assurance	sesuai	23 (31%)	9 (12%)	16 (22%)	5 (7%)
	tidak sesuai	9 (12%)	2 (3%)	8 (11%)	3 (4%)
Emphaty	sesuai	16 (21%)	7 (9%)	16 (21%)	2 (3%)
	tidak sesuai	16 (21%)	4 (5%)	8 (11%)	6 (9%)