

LAMPIRAN

Lampiran 1

Alat ukur

Kata Pengantar

Kepada responden yang terhormat,

Di tengah-tengah kesibukan saudara/i dalam menjalankan aktivitas, perkenankanlah saya untuk memohon sedikit saudara/i untuk membantu saya dengan mengisi daftar pertanyaan atau kuesioner ini. Adapun tujuan dari pengisian kuesioner ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa transportasi Pemadu Moda PT. "X". Kuesioner ini digunakan untuk bahan Skripsi peneliti di Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha Bandung

Kuesioner ini berisi pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan tujuan penelitian ini. Jawaban yang saudara berikan akan menjadi data dalam penelitian ini. Oleh karena itu, saya meminta kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini dengan jelas dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Atas perhatian, bantuan, dan partisipasi saudara/i peneliti ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Peneliti

KUESIONER

Data Pribadi

1. Usia :
2. Berapa kali menggunakan :

BAGIAN I

Bapak/Ibu/saudara/i diminta untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut dengan memberi tanda silang (X) pada pilihan yang sesuai dengan diri bapak/ibu. Apabila jawaban Bapak/Ibu/saudara/i tidak terdapat dalam pilihan jawaban, maka tulislah jawaban tersebut pada titik-titik yang tersedia.

1. Darimana saudara mendapat informasi mengenai jasa transportasi Pemandu Moda PT. Primajasa?
 - a. Teman
 - b. Keluarga
 - c. Media massa
 - d. Lainnya (sebutkan).....
2. Bagaimana kualitas pelayanan jasa transportasi Pemandu Moda PT. Primajasa dibandingkan jasa transportasi lain yang sejenis ?
 - a. Masih kurang
 - b. Sama saja
 - c. Jauh lebih baik
 - d. Tidak tahu
3. Apa yang saudara harapkan dari pelayanan yang diberikan oleh jasa transportasi Pemandu Moda PT. Primajasa?
 - a. Pelayanan yang ramah
 - b. Pelayanan yang siap siaga
 - c. Tidak ada
4. Apa alasan saudara memilih oleh jasa transportasi Pemandu Moda PT. Primajasa?
 - a. Referensi dari teman
 - b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa transportasi yang sejenis
 - c. Fasilitas dan pelayanan yang memuaskan
5. Menurut saudara, bagaimana perbandingan antara harga dan pelayanan yang diberikan?
 - a. Sangat sesuai
 - b. Cukup sesuai
 - c. Kurang sesuai
 - d. Tidak sesuai
6. Menurut saudara, bagaimana reputasi jasa transportasi Pemandu Moda PT. Primajasa di mata teman atau masyarakat?
 - a. Baik
 - b. Biasa saja
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak tahu

7. Apakah saudara mengetahui dengan jelas mengenai fasilitas dan pelayanan jasa transportasi Pemadu Moda PT. Primajasa?
 - a. Ya
 - b. Sedikit
 - c. Tidak
8. Pada saat akan bepergian menuju bandara Soekarno Hatta, seberapa sering saudara menggunakan jasa transportasi Pemadu Moda PT. Primajasa?
 - a. Selalu menggunakan
 - b. Kadang-kadang
 - c. Jarang
9. Menurut saudara, bagaimana tempat pembelian tiket di jasa transportasi Pemadu Moda PT. Primajasa?
 - a. Nyaman
 - b. Cukup nyaman
 - c. Tidak nyaman
10. Menurut saudara, apakah pihak Pemadu Moda PT. Primajasa cepat tanggap dalam menghadapi situasi yang tidak terkendali (misalnya terjadi kemogokkan dalam perjalanan)?
 - a. Ya
 - b. Tidak
11. Bagaimana pendapat saudara mengenai harga yang ditawarkan?
 - a. Murah
 - b. Biasa saja
 - c. Mahal
12. Menurut saudara, apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa transportasi Pemadu Moda PT. Primajasa meningkat dari tahun ke tahun ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
13. Apakah pelayanan yang diberikan oleh pihak jasa transportasi PT. Primajasa sudah sesuai dengan yang saudara harapkan?
 - a. Sudah
 - b. Belum,
alasan.....
14. Menurut saudara, apakah saudara selalu mendapatkan pelayanan yang sama baiknya setiap saudara menggunakan jasa transportasi Pemadu Moda PT. Primajasa?
 - a. Ya
 - b. Tidak
15. Menurut saudara, apabila saudara kehilangan barang bawaan apakah sepenuhnya kesalahan ada di pihak Pemadu Moda PT. Primajasa?
 - a. Ya,
alasan.....
 - b. Tidak,
alasan.....

BAGIAN II

Pada bagian ini, terdapat pernyataan-pernyataan mengenai pelayanan jasa transportasi Pemadu Moda PT. Priamajasa. Terdapat dua bagian kolom yaitu **HARAPAN dan KENYATAAN**. Bagian **HARAPAN** diisi berdasarkan **harapan bapak/ibu/saudara terhadap pelayanan jasa transportasi Pemadu Moda PT. Primajasa**. Bagian **KENYATAAN** diisi berdasarkan **pelayanan yang bapak/ibu/saudara terima** sebagai konsumen **jasa transportasi Pemadu Moda PT. Primajasa**. Bapak/ibu dapat memilih satu (1) dari empat (4) pilihan jawaban yang tersedia, yaitu :

SS = Sangat setuju

S = Setuju

TS = Tidak setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Cara menjawabnya adalah dengan memberi tanda silang (X) pada kolom yang sesuai dengan pendapat bapak/ibu. Dalam hal ini tidak ada jawaban yang benar atau salah. Jawablah setiap pernyataan dan mohon jangan ada yang terlewat.

Contoh:

No.	Pernyataan	Harapan					Kenyataan			
		SS	S	TS	STS		SS	S	TS	STS
1.	Karyawan berpakaian rapi dan sopan									

Jika menurut harapan bapak/ibu para karyawan PT. "X" berpakaian rapi dan sopan dan sesuai dengan kenyataan, maka bapak/ibu/saudara memberi tanda silang (X) pada:

No.	Pernyataan	Harapan					Kenyataan			
		SS	S	TS	STS		SS	S	TS	STS
1.	Karyawan berpakaian rapi dan sopan		X				X			

21.	Ruang tunggu yang disediakan cukup luas								
22.	Karyawan tidak mau membantu jika terjadi kehilangan barang								
23.	Karyawan bersikap sinis pada saat konsumen menyampaikan keluhan								
24.	PT. "X" tidak memberikan pelayanan sesuai dengan iklan yang diberikan								
25.	Karyawan menghindar apabila terjadi suatu masalah								
26.	PT. "X" menyediakan trolley boy untuk membantu konsumen yang membawa barang bawaan yang cukup banyak								
27.	PT. "X" tidak menaikkan dan menurunkan penumpang dimana saja								
28.	Terdapat bau rokok didalam bus								
29.	Staf ticketing sering melakukan kesalahan dalam penempatan tempat duduk								
30.	Harga relatif stabil dengan pelayanan yang terus meningkat								

Lampiran 2 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Validitas item *Perceived Service*

No item	Validitas	Ket
1	0,180	Ditolak
2	0,169	Ditolak
3	0,607	Diterima
4	0,590	Diterima
5	0,515	Diterima
6	0,573	Diterima
7	0,145	Ditolak
8	0,215	Ditolak
9	0,353	Diterima
10	0,220	Ditolak
11	0,357	Diterima
12	0,265	Ditolak
13	0,215	Ditolak
14	0,340	Diterima
15	0,259	Ditolak
16	0,710	Diterima
17	0,799	Diterima
18	0,675	Diterima
19	0,767	Diterima
20	0,311	Diterima
21	0,032	Ditolak
22	0,711	Diterima
23	0,661	Diterima

No item	Validitas	Ket
24	0,741	Diterima
25	0,867	Diterima
26	0,507	Diterima
27	0,763	Diterima
28	0,788	Diterima
29	0,795	Diterima
30	0,271	Ditolak
31	-0,303	Ditolak
32	0,518	Diterima
33	0,653	Diterima
34	0,558	Diterima
35	0,442	Diterima
36	0,613	Diterima
37	0,744	Diterima
38	0,559	Diterima
39	0,655	Diterima
40	0,712	Diterima
41	0,799	Diterima
42	0,592	Diterima
43	0,742	Diterima
44	0,665	Diterima
45	0,469	Diterima

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,746	46

Validitas Item *Expected Service*

No item	Validitas	Ket
1	0,497	Diterima
2	0,182	Ditolak
3	0,304	Diterima
4	0,239	Ditolak
5	0,282	Ditolak
6	0,361	Diterima
7	0,530	Diterima
8	0,472	Diterima
9	0,531	Diterima
10	0,533	Diterima
11	0,076	Ditolak
12	0,203	Ditolak
13	0,266	Ditolak
14	0,432	Diterima
15	0,455	Diterima
16	0,572	Diterima
17	0,743	Diterima
18	0,632	Diterima
19	0,730	Diterima
20	0,629	Diterima
21	0,062	Ditolak
22	0,829	Diterima
23	0,565	Diterima

No item	Validitas	Ket
24	0,452	Diterima
25	0,778	Diterima
26	0,551	Diterima
27	0,569	Diterima
28	0,692	Diterima
29	0,636	Diterima
30	-0,015	Ditolak
31	0,281	Ditolak
32	0,638	Diterima
33	0,648	Diterima
34	0,582	Diterima
35	0,171	Ditolak
36	0,640	Diterima
37	0,587	Diterima
38	0,639	Diterima
39	0,657	Diterima
40	0,740	Diterima
41	0,639	Diterima
42	0,629	Diterima
43	0,774	Diterima
44	0,783	Diterima
45	0,783	Diterima

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,746	46

Lampiran 3 Data *Expected Service & Perceived Service*
Lampiran 3.1 Data Expected Service

R S	ITEM EXPECTED SERVICE																											JML				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27		28	29	30	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	
2	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	95
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	92	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	92
5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	114
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118
7	1	1	1	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	87
8	3	3	2	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	90
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	119
10	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	97	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
13	1	3	2	4	3	2	3	1	2	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	1	88
14	3	3	2	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	3	3	3	1	3	3	3	90
15	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	105
16	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	96	
17	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	101	
18	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	107	
19	3	2	1	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	81	
20	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	91	

21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
22	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	93		
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	
24	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	112		
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	89		
26	3	3	2	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	85			
27	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	104			
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90		
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120		
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	93		
31	3	3	2	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	90			
32	3	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	108			
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90		
34	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	113				
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	93				
36	3	3	2	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	90			
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120		
38	1	1	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105		
39	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	117		
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	90			
41	3	3	3	3	3	2	4	1	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	96			
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	108			
43	2	2	2	3	4	3	3	1	2	1	4	4	4	4	4	2	2	1	4	2	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	90			
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120			
45	1	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	1	4	4	3	4	4	1	3	4	4	99			
46	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	91			

73	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	96		
74	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	92		
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	117	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	93	
77	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	109	
78	4	3	2	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	1	3	3	3	92	
79	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	110	
80	4	3	2	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	90	
81	1	2	2	4	4	4	4	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	85	
82	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	72
83	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	95
84	1	1	3	3	3	1	2	2	4	2	4	4	2	4	3	4	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	84	
85	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	72	
86	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	114	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	88
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	
89	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	87	
90	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	98	
91	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	1	4	4	3	102	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	89	
93	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	99	
94	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	116
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	103	
96	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	102	
97	4	4	1	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	98	

Lampiran 3.2 Data Perceived Service

RS	ITEM PERCEIVED SERVICE																														JML	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	4	86	
2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	81	
3	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	91	
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	3	62
5	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93	
6	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	70	
7	1	1	1	4	3	3	3	1	2	2	3	4	3	4	3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	4	3	3	3	76	
8	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	78	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	90	
10	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	93	
11	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	78	
12	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	92	
13	2	4	1	3	2	3	1	2	1	4	4	3	3	3	4	4	1	1	2	1	3	4	1	4	3	4	3	3	2	2	78	
14	3	3	2	3	3	3	2	1	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2	3	79	
15	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	105	
16	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	94	
17	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	88	
18	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	88	
19	2	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2	3	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	80	
20	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	81	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	88	
22	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	2	4	4	2	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	88	

23	2	2	1	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	1	3	2	2	4	4	3	2	2	3	4	3	2	3	83	
24	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	2	3	3	94	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	88	
26	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	78
27	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	94	
28	2	2	1	3	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	1	3	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	1	2	77	
29	2	3	2	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	66
30	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	81
31	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	78
32	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	94
33	2	2	1	3	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	1	3	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	1	2	77	
34	2	3	2	2	2	2	3	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4	1	2	1	69
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	3	62
36	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	78
37	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	81
38	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	74
39	4	3	4	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	4	2	1	3	3	3	1	4	3	3	3	85
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	60
41	3	3	1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	86
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	93
43	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2	4	3	3	3	75
44	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	1	4	2	2	3	2	3	4	3	2	3	75
45	1	2	2	4	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	4	3	3	3	2	1	3	4	3	76	
46	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	80
47	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	92
48	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	92

49	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	69
50	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	94	
51	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	86	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	90	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	
54	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	94	
55	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	81	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	89	
57	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	4	1	81	
58	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	105	
59	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	2	4	4	2	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	88	
60	2	3	2	2	2	2	2	4	2	3	1	3	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	71	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	89	
62	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	83	
63	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	92		
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	87	
65	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	79	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	89	
67	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	93	
68	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	103	
69	1	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	99		
70	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	86	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	88	
72	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	108	
73	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	92	
74	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	82	

75	2	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	83	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	91	
77	4	4	3	4	2	2	3	4	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	1	3	2	87
78	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	80
79	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	103
80	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	79
81	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	87	
82	3	2	1	4	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	79
83	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	95
84	3	1	3	3	3	1	2	2	4	2	4	4	2	4	3	4	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	85
85	3	2	1	4	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	79
86	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	91
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	88
88	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	77
89	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	84
90	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	89
91	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	1	4	2	3	100
92	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88
93	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	1	3	2	1	3	3	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	79
94	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	96
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	82	
96	4	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	85
97	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	97

Lampiran 4 Tingkat kepuasan Konsumen

RESPONDEN	SKOR ES	SKOR PS	KETERANGAN
1	120	86	TP
2	95	81	TP
3	92	91	TP
4	92	62	TP
5	114	93	TP
6	118	70	TP
7	87	76	TP
8	90	78	TP
9	119	90	TP
10	97	93	TP
11	90	78	TP
12	120	92	TP
13	88	78	TP
14	90	79	TP
15	105	105	CP
16	96	94	TP
17	101	88	TP
18	107	88	TP
19	81	80	TP
20	91	81	TP
21	120	88	TP
22	93	88	TP
23	90	83	TP
24	112	94	TP
25	89	88	TP
26	85	78	TP
27	104	94	TP
28	90	77	TP
29	120	66	TP
30	93	81	TP
31	90	78	TP
32	108	94	TP
33	90	77	TP
34	113	69	TP
35	93	62	TP
36	90	78	TP
37	120	81	TP
38	105	74	TP

39	117	85	TP
40	90	60	TP
41	96	86	TP
42	108	93	TP
43	90	75	TP
44	120	75	TP
45	99	76	TP
46	91	80	TP
47	115	92	TP
48	90	92	TP
49	100	69	TP
50	98	94	TP
51	100	86	TP
52	114	90	TP
53	90	90	CP
54	96	94	TP
55	94	81	TP
56	114	89	TP
57	87	81	TP
58	110	105	TP
59	93	88	TP
60	118	71	TP
61	114	89	TP
62	90	83	TP
63	95	92	TP
64	90	87	TP
65	90	79	TP
66	112	89	TP
67	115	93	TP
68	109	103	TP
69	96	99	P
70	102	86	TP
71	113	88	TP
72	120	108	TP
73	96	92	TP
74	92	82	TP
75	117	83	TP
76	93	91	TP
77	109	87	TP
78	92	80	TP
79	110	103	TP
80	90	79	TP

81	85	87	P
82	72	79	P
83	95	95	CP
84	84	85	P
85	72	79	P
86	114	91	TP
87	88	88	CP
88	120	77	TP
89	87	84	TP
90	98	89	TP
91	102	100	TP
92	89	88	TP
93	99	79	TP
94	116	96	TP
95	103	82	TP
96	102	85	TP
97	98	97	TP

Lampiran 5.1 Tingkat kepuasan Konsumen Pada Dimensi *Tangible*

RESPONDEN	SKOR ES	SKOR PS	KETERANGAN
1	44	33	TP
2	34	30	TP
3	34	34	CP
4	33	22	TP
5	42	35	TP
6	42	28	TP
7	29	27	TP
8	33	29	TP
9	43	33	TP
10	36	35	TP
11	33	27	TP
12	44	33	TP
13	32	31	CP
14	35	31	TP
15	36	36	CP
16	35	34	TP
17	37	31	TP
18	42	34	TP
19	31	32	P
20	35	29	TP
21	44	34	TP
22	34	33	TP
23	33	31	TP
24	39	34	TP
25	32	33	P
26	32	29	TP
27	37	34	TP
28	33	34	TP
29	44	25	TP
30	34	30	TP
31	33	29	TP
32	37	33	TP
33	33	29	TP
34	44	25	TP
35	34	22	TP
36	33	29	TP
37	44	31	TP
38	38	27	TP
39	42	33	TP

40	32	23	TP
41	33	32	CP
42	36	34	TP
43	32	26	TP
44	44	27	TP
45	34	27	TP
46	37	30	TP
47	43	34	TP
48	33	34	P
50	36	35	TP
51	37	32	TP
52	43	33	TP
53	33	33	CP
54	35	34	TP
55	36	30	TP
56	43	33	TP
57	33	31	TP
58	43	40	TP
59	34	33	TP
60	44	26	TP
61	43	33	TP
62	33	32	TP
63	34	33	CP
64	33	33	TP
65	32	29	TP
66	43	33	TP
67	43	34	TP
68	41	37	TP
69	30	34	P
70	38	33	TP
71	43	33	TP
72	44	38	TP
73	33	32	TP
74	37	30	TP
75	44	31	TP
76	36	35	TP
77	39	32	TP
78	34	30	TP
79	41	36	TP
80	34	30	TP
81	31	32	P
82	28	33	P

83	32	33	CP
84	34	36	P
85	27	33	P
86	41	33	TP
87	32	32	CP
88	44	28	TP
89	32	30	TP
90	37	33	TP
91	38	38	CP
92	33	32	TP
93	38	28	TP
94	41	36	TP
95	38	28	TP
96	40	31	TP
97	39	39	CP

Lampiran 5.2 Tingkat kepuasan Konsumen Pada Dimensi *Reliability*

RESPONDEN	SKOR ES	SKOR PS	KETERANGAN
1	16	11	TP
2	12	8	TP
3	12	12	CP
4	15	9	TP
5	15	12	TP
6	16	9	TP
7	16	13	TP
8	10	8	TP
9	16	13	TP
10	12	12	CP
11	12	12	CP
12	16	13	TP
13	12	11	TP
14	10	8	TP
15	14	14	CP
16	12	12	CP
17	15	12	TP
18	13	13	CP
19	10	10	CP
20	11	10	TP
21	16	11	TP
22	12	11	TP
23	12	11	TP
24	16	14	TP
25	11	11	CP
26	8	8	CP
27	13	12	TP
28	12	9	TP
29	16	9	TP
30	12	10	TP
31	10	8	TP
32	15	14	TP
33	12	9	TP
34	14	10	TP
35	15	9	TP
36	10	8	TP
37	16	9	TP
38	16	10	TP
39	15	13	TP

40	13	7	TP
41	12	12	CP
42	15	12	TP
43	16	13	TP
44	16	12	TP
45	12	11	TP
46	11	9	TP
47	14	12	TP
48	12	12	CP
49	13	10	TP
50	12	12	CP
51	12	12	CP
52	13	11	TP
53	12	12	CP
54	12	10	CP
55	13	11	TP
56	10	7	TP
57	16	16	TP
58	12	11	CP
59	16	10	TP
60	13	11	TP
61	12	12	TP
62	12	12	CP
63	13	11	CP
64	12	8	TP
65	13	12	TP
66	16	13	TP
67	16	16	TP
68	14	14	CP
69	11	11	CP
70	12	11	CP
71	16	15	TP
72	13	13	TP
73	11	10	CP
74	14	11	TP
75	12	12	TP
76	16	12	CP
77	10	8	TP
78	14	14	TP
79	11	10	CP
80	9	10	TP
81	12	11	TP

82	10	10	P
83	15	12	CP
84	11	11	TP
85	16	11	CP
86	12	11	TP
87	12	12	CP
88	11	9	TP
89	12	12	TP
90	10	8	CP
91	16	13	TP
92	15	13	CP
93	15	13	TP
94	14	14	TP
95	0	0	TP
96	0	0	TP
97	0	0	CP

Lampiran 5.3 Tingkat kepuasan Konsumen Pada Dimensi *Assurance*

RESPONDEN	SKOR ES	SKOR PS	KETERANGAN
1	28	21	TP
2	23	22	TP
3	22	22	CP
4	21	14	TP
5	25	22	TP
6	28	15	TP
7	22	18	TP
8	22	22	CP
9	28	20	TP
10	23	24	P
11	21	18	TP
12	28	21	TP
13	21	16	TP
14	22	22	CP
15	26	26	CP
16	23	24	P
17	22	19	TP
18	26	20	TP
19	17	17	CP
20	20	19	TP
21	28	20	TP
22	21	21	CP
23	21	17	TP
24	27	23	TP
25	21	21	CP
26	22	22	CP
27	26	22	TP
28	21	16	TP
29	28	15	TP
30	24	21	TP
31	22	22	CP
32	28	22	TP
33	21	16	TP
34	27	15	TP
35	21	14	TP
36	22	22	CP
37	28	19	TP
38	25	18	TP

39	28	20	TP
40	21	14	TP
41	24	22	TP
42	28	21	TP
43	21	17	TP
44	28	16	TP
45	23	18	TP
46	20	18	TP
47	28	21	TP
48	21	22	P
49	22	15	TP
50	23	24	P
51	25	21	TP
52	28	21	TP
53	21	21	CP
54	21	19	P
55	28	21	TP
56	20	18	TP
57	24	22	TP
58	21	21	TP
59	26	17	CP
60	28	21	TP
61	21	18	TP
62	24	23	TP
63	21	21	TP
64	22	22	CP
65	25	20	CP
66	25	20	TP
67	24	24	TP
68	24	23	CP
69	25	21	TP
70	28	20	TP
71	28	25	TP
72	23	23	TP
73	20	19	CP
74	27	20	TP
75	22	22	TP
76	27	23	CP
77	22	22	TP
78	27	25	CP
79	21	21	TP
80	17	17	CP

81	16	16	CP
82	17	17	CP
83	28	22	TP
84	21	21	CP
85	28	18	CP
86	21	21	TP
87	22	21	CP
88	24	24	TP
89	20	20	CP
90	24	19	TP
91	28	21	CP
92	25	18	CP
93	22	22	TP
94	23	21	TP
95	23	21	TP
96	22	22	CP
97	21	20	TP

Lampiran 5.4 Tingkat kepuasan Konsumen Pada Dimensi Responsiveness

RESPONDEN	SKOR ES	SKOR PS	KETERANGAN
1	16	12	TP
2	14	11	TP
3	12	13	P
4	11	9	TP
5	16	12	TP
6	16	9	TP
7	13	10	TP
8	12	9	TP
9	16	12	TP
10	14	12	TP
11	12	10	TP
12	16	12	TP
13	12	9	TP
14	10	8	TP
15	15	15	CP
16	14	14	CP
17	13	12	TP
18	13	11	TP
19	10	10	CP
20	13	10	TP
21	16	11	TP
22	13	13	CP
23	12	10	TP
24	14	12	TP
25	12	12	CP
26	11	9	TP
27	15	14	TP
28	12	10	TP
29	16	8	TP
30	11	11	CP
31	12	9	TP
32	15	11	TP
33	12	10	TP
34	15	10	TP
35	11	9	TP
36	12	9	TP
37	16	10	TP
38	13	11	TP
39	16	10	TP

40	12	8	TP
41	14	9	TP
42	15	14	TP
43	10	10	CP
44	16	10	TP
45	16	11	TP
46	12	10	TP
47	14	13	TP
48	12	13	P
49	15	10	TP
50	15	13	TP
51	13	10	TP
52	15	13	TP
53	12	12	CP
54	14	14	CP
55	12	10	TP
56	15	12	TP
57	12	12	CP
58	14	14	CP
59	13	13	CP
60	16	8	TP
61	15	12	TP
62	12	11	TP
63	13	13	CP
64	12	11	TP
65	12	10	TP
66	15	12	TP
67	15	12	TP
68	15	13	TP
69	15	15	CP
70	14	10	TP
71	15	12	TP
72	16	16	CP
73	14	12	TP
74	13	10	TP
75	16	9	TP
76	12	11	TP
77	14	11	TP
78	13	10	TP
79	15	14	TP
80	12	10	TP
81	12	12	CP

82	9	8	TP
83	13	13	CP
84	10	10	CP
85	9	8	TP
86	16	12	TP
87	12	12	CP
88	16	9	TP
89	11	11	CP
90	14	12	TP
91	15	15	CP
92	12	12	CP
93	12	13	P
94	15	12	TP
95	14	12	TP
96	12	10	TP
97	12	13	P

Lampiran 5.5 Tingkat kepuasan Konsumen Pada Dimensi *Empathy*

RESPONDEN	SKOR ES	SKOR PS	KETERANGAN
1	16	9	TP
2	12	10	TP
3	12	10	TP
4	12	8	TP
5	16	12	TP
6	16	9	TP
7	7	8	P
8	13	10	TP
9	16	12	TP
10	12	10	TP
11	12	11	TP
12	16	13	TP
13	11	11	CP
14	13	10	TP
15	14	14	CP
16	12	10	TP
17	14	14	CP
18	13	10	TP
19	13	11	TP
20	12	13	P
21	16	12	TP
22	13	10	TP
23	12	14	P
24	16	11	TP
25	13	11	TP
26	12	10	TP
27	13	12	TP
28	12	13	P
29	16	9	TP
30	12	9	TP
31	13	10	TP
32	13	14	P
33	12	13	P
34	13	9	TP
35	12	8	TP
36	13	10	TP
37	16	12	TP
38	13	8	TP

39	16	9	TP
40	12	8	TP
41	13	11	TP
42	14	12	TP
43	11	9	TP
44	16	10	TP
45	14	9	TP
46	11	13	P
47	16	12	TP
48	12	11	TP
49	14	10	TP
50	12	10	TP
51	13	11	TP
52	15	12	TP
53	12	12	CP
54	12	10	TP
55	13	12	TP
56	15	12	TP
57	12	13	P
58	13	13	CP
59	13	10	TP
60	16	10	TP
61	15	12	TP
62	12	10	TP
63	12	11	TP
64	11	11	CP
65	12	10	TP
66	16	12	TP
67	16	14	TP
68	13	13	CP
69	13	13	CP
70	14	11	TP
71	15	12	TP
72	16	14	TP
73	13	12	TP
74	11	13	P
75	16	12	TP
76	11	11	CP
77	13	9	TP
78	13	10	TP
79	13	14	P
80	13	10	TP

81	10	12	TP
82	9	11	TP
83	14	14	CP
84	12	12	CP
85	9	11	P
86	14	12	TP
87	12	12	CP
88	16	11	TP
89	11	11	CP
90	13	11	TP
91	14	14	CP
92	12	12	CP
93	15	11	TP
94	16	14	TP
95	11	11	CP
96	13	9	TP
97	10	10	CP

Lampiran 6 Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Konsumen dengan Tingkat Kepuasan per dimensi

Lampiran 6.1 Tabulasi Silang Kepuasan Konsumen dengan Kepuasan Dimensi *Tangible*

Tingkat Kepuasan	Kepuasan Tangible			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	79 (81,4 %)	6 (6,2 %)	3 (3,1 %)	88 (90,7 %)
Cukup Puas	0 (0,0 %)	4 (4,1 %)	0 (0,0 %)	4 (4,1 %)
Puas	0 (0,0 %)	0 (0,0 %)	5 (5,2 %)	5 (5,2 %)
Total	79 (81,4 %)	10 (10,3 %)	8 (8,2 %)	97 (100 %)

Lampiran 6.2 Tabulasi Silang Kepuasan Konsumen dengan Kepuasan Dimensi *Reliability*

Tingkat Kepuasan	Kepuasan Reliability			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	64 (66 %)	24 (24,7 %)	0 (0,0 %)	88 (90,7 %)
Cukup Puas	0 (0,0 %)	4 (4,1 %)	0 (0,0 %)	4 (4,1 %)
Puas	2 (2,1 %)	2 (2,1 %)	1 (1,0 %)	5 (5,2 %)
Total	66 (68 %)	30 (30,9 %)	1 (1,0 %)	97 (100 %)

Lampiran 6.3 Tabulasi Silang Kepuasan Konsumen dengan Kepuasan Dimensi *Assurance*

Tingkat Kepuasan	Kepuasan Assurance			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	62 (63,9 %)	21 (21,6 %)	5 (5,2 %)	88 (90,7 %)
Cukup Puas	1 (1,0 %)	3 (3,1 %)	0 (0,0 %)	4 (4,1 %)
Puas	1 (1,0 %)	4 (4,1 %)	0 (0,0 %)	5 (5,2 %)
Total	64 (66 %)	28 (28,9 %)	5 (5,2 %)	97 (100 %)

Lampiran 6.4 Tabulasi Silang Kepuasan Konsumen dengan Kepuasan Dimensi *Responsiveness*

Tingkat Kepuasan	Kepuasan <i>Responsiveness</i>			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	69 (71,1 %)	15 (15,5 %)	4 (4,1 %)	88 (90,7 %)
Cukup Puas	0 (0,0 %)	4 (4,1 %)	0 (0,0 %)	4 (4,1 %)
Puas	2 (2,1 %)	3 (3,1 %)	0 (0,0 %)	5 (5,2 %)
Total	71 (73,2 %)	22 (22,7 %)	4 (4,1 %)	97 (100 %)

Lampiran 6.5 Tabulasi Silang Kepuasan Konsumen dengan Kepuasan Dimensi *Empathy*

Tingkat Kepuasan	Kepuasan <i>Empathy</i>			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	67 (69,1 %)	11 (11,3 %)	10 (10,3 %)	88 (90,7 %)
Cukup Puas	0 (0,0 %)	4 (4,1 %)	0 (0,0 %)	4 (4,1 %)
Puas	2 (2,1 %)	2 (2,1 %)	1 (1,0 %)	5 (5,2 %)
Total	69 (71,1 %)	17 (17,5 %)	11 (11,3 %)	97 (100 %)

Lampiran 7 Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Per Dimensi dengan Item-itemnya

Lampiran 7.1 Tabulasi Silang dimensi *tangible* dengan item 1

Tingkat Kepuasan	Lokasi			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	40 (41.2%)	36 (37.1%)	3 (3.1%)	79 (81.4%)
Cukup Puas	1 (1.0%)	6 (6.2%)	3 (3.1%)	10 (10.3%)
Puas	1 (1.0%)	5 (5.2%)	2 (2.1%)	8 (8.2%)
Total	42 (43.3%)	47 (48.5%)	8 (8.2%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.2 Tabulasi Silang dimensi *tangible* dengan item 4

Tingkat Kepuasan	Luas ruang bus			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	33 (34.0%)	37 (38.1%)	9 (9.3%)	79 (81.4%)
Cukup Puas	1 (1.0%)	8 (8.2%)	1 (1.0%)	10 (10.3%)
Puas	2 (2.1%)	2 (2.1%)	4 (4.1%)	8 (8.2%)
Total	42 (43.3%)	47 (48.5%)	8 (8.2%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.3 Tabulasi Silang dimensi *tangible* dengan item 8

Tingkat Kepuasan	Seragam karyawan			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	33 (34.0%)	36 (37.1%)	10 (10.3%)	79 (81.4%)
Cukup Puas	1 (1.0%)	7 (7.2%)	2 (2.1%)	10 (10.3%)
Puas	0 (0%)	5 (5.2%)	3 (3.1%)	8 (8.2%)
Total	34 (35.1%)	48 (49.5%)	15 (15.5%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.4 Tabulasi Silang dimensi *tangible* dengan item 11

Tingkat Kepuasan	Kebersihan ruang tunggu			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	43 (44.3%)	31 (32.0%)	5 (5.2%)	79 (81.4%)
Cukup Puas	1 (1.0%)	9 (9.3%)	0 (0%)	10 (10.3%)
Puas	0 (0%)	7 (7.2%)	1 (1.0%)	8 (8.2%)
Total	44 (45.4%)	47 (48.5%)	6 (6.2%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.5 Tabulasi Silang dimensi *tangible* dengan item 12

Tingkat Kepuasan	Kerapihan penampilan karyawan			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	33 (34.0%)	45 (46.4%)	1 (1.0%)	79 (81.4%)
Cukup Puas	0 (0%)	9 (9.3%)	1 (1.0%)	10 (10.3%)
Puas	0 (0%)	8 (8.2%)	0 (0%)	8 (8.2%)
Total	33 (34.0%)	62 (63.9%)	2 (2.1%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.6 Tabulasi Silang dimensi *tangible* dengan item 15

Tingkat Kepuasan	Kebersihan toilet			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	52 (81.4%)	24 (24.7%)	3 (3.1%)	79 (81.4%)
Cukup Puas	1 (1.0%)	7 (7.2%)	2 (2.1%)	10 (10.3%)
Puas	0 (0%)	5 (5.2%)	3 (3.1%)	8 (8.2%)
Total	53 (54.6%)	36 (37.1%)	8 (8.2%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.7 Tabulasi Silang dimensi *tangible* dengan item 16

Tingkat Kepuasan	Keamanan lokasi			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	50 (51.5%)	29 (29.9%)	0 (0%)	79 (81.4%)
Cukup Puas	0 (0%)	9 (9.3%)	1 (1.0%)	10 (10.3%)
Puas	0 (0%)	8 (8.2%)	0 (0%)	8 (8.2%)
Total	50 (51.5%)	46 (47.4%)	1 (1.0%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.8 Tabulasi Silang dimensi *tangible* dengan item 18

Tingkat Kepuasan	Kenyamanan toilet			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	58 (59.8%)	18 (18.6%)	3 (3.1%)	79 (81.4%)
Cukup Puas	2 (2.1%)	8 (8.2%)	0 (0%)	10 (10.3%)
Puas	1 (1.0%)	7 (7.2%)	0 (0%)	8 (8.2%)
Total	61 (62.9%)	33 (34.0%)	3 (3.1%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.9 Tabulasi Silang dimensi *tangible* dengan item 19

Tingkat	Kebersihan bus	Total
---------	----------------	-------

Kepuasan	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	44 (45.4%)	32 (33.0%)	3 (3.1%)	79 (81.4%)
Cukup Puas	2 (2.1%)	8 (8.2%)	0 (0%)	10 (10.3%)
Puas	0 (0%)	7 (7.2%)	1 (1.0%)	8 (8.2%)
Total	46 (47.4%)	47 (48.5%)	4 (4.1%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.10 Tabulasi Silang dimensi *tangible* dengan item 21

Tingkat Kepuasan	Luas ruang tunggu			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	45 (46.4%)	31 (32.0%)	3 (3.1%)	79 (81.4%)
Cukup Puas	3 (3.1%)	6 (6.2%)	1 (1.0%)	10 (10.3%)
Puas	2 (2.1%)	5 (5.2%)	1 (1.0%)	8 (8.2%)
Total	50 (51.5%)	42 (43.3%)	5 (5.2%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.11 Tabulasi Silang dimensi *tangible* dengan item 28

Tingkat Kepuasan	Kenyamanan bus			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	37 (38.1%)	40 (41.2%)	2 (2.1%)	79 (81.4%)
Cukup Puas	1 (1.0%)	9 (9.3%)	0 (0%)	10 (10.3%)
Puas	0 (0%)	4 (4.1%)	4 (4.1%)	8 (8.2%)
Total	38 (39.2%)	53 (54.6%)	6 (6.2%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.12 Tabulasi Silang dimensi *reliability* dengan item 24

Tingkat Kepuasan	Kesesuaian janji dgn pelayanan yg diberikan			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	46 (47.4%)	19 (19.6%)	1 (1.0%)	66 (68.0%)
Cukup Puas	0 (0%)	30 (30.9%)	0 (0%)	30 (30.9%)
Puas	0 (0%)	0 (0%)	1 (1.0%)	1 (1.0%)
Total	46 (47.4%)	49 (50.5%)	2 (2.1%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.13 Tabulasi Silang dimensi *reliability* dengan item 27

Tingkat Kepuasan	Keakuratan pelayanan			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	23	34	9	66

	(23.7%)	(35.1%)	(9.3%)	(68.0%)
Cukup Puas	1 (1.0%)	29 (29.9%)	0 (0%)	30 (30.9%)
Puas	1 (1.0%)	0 (0%)	1 (1.0%)	1 (1.0%)
Total	25 (25.8%)	63 (64.9%)	9 (9.3%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.14 Tabulasi Silang dimensi *reliability* dengan item 29

Tingkat Kepuasan	Pelayanan akurat			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	51 (52.6%)	15 (15.5%)	0 (0%)	66 (68.0%)
Cukup Puas	0 (0%)	29 (29.9%)	1 (1.0%)	30 (30.9%)
Puas	0 (0%)	0 (0%)	1 (1.0%)	1 (1.0%)
Total	51 (52.6%)	44 (45.4%)	2 (2.1%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.15 Tabulasi Silang dimensi *reliability* dengan item 30

Tingkat Kepuasan	Pelayanan akurat			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	39 (40.2%)	26 (26.8%)	1 (1.0%)	66 (68.0%)
Cukup Puas	0 (0%)	30 (30.9%)	0 (0%)	30 (30.9%)
Puas	0 (0%)	1 (1.0%)	0 (0%)	1 (1.0%)
Total	39 (40.2%)	57 (58.8%)	1 (1.0%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.16 Tabulasi Silang dimensi *assurance* dengan item 2

Tingkat Kepuasan	Kompetensi karyawan			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	37 (38.1%)	24 (24.7%)	3 (3.1%)	64 (66%)
Cukup Puas	0 (0%)	25 (25.8%)	3 (3.1%)	28 (28.9%)
Puas	0 (0%)	5 (5.2%)	0 (0%)	5 (5.2%)
Total	37 (38.1%)	54 (55.7%)	6 (6.2%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.17 Tabulasi Silang dimensi *assurance* dengan item 6

Tingkat Kepuasan	Sikap bersahabat karyawan			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	40 (41.2%)	20 (20.6%)	4 (4.1%)	64 (66%)
Cukup Puas	12 (12.4%)	14 (14.4%)	2 (2.1%)	28 (28.9%)

Puas	0 (0%)	4 (4.1%)	1 (1.0%)	5 (5.2%)
Total	52 (53.6%)	38 (39.2%)	7 (7.2%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.18 Tabulasi Silang dimensi *assurance* dengan item 13

Tingkat Kepuasan	Kompetensi karyawan			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	41 (42.2%)	21 (21.6%)	2 (2.1%)	64 (66%)
Cukup Puas	0 (0%)	17 (17.5%)	11 (11.3%)	28 (28.9%)
Puas	0 (0%)	5 (5.2%)	0 (0%)	5 (5.2%)
Total	41 (42.2%)	43 (44.3%)	13 (13.4%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.19 Tabulasi Silang dimensi *assurance* dengan item 14

Tingkat Kepuasan	Kemampuan karyawan memberikan kenyamanan			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	42 (43.3%)	21 (21.6%)	1 (1.0%)	64 (66%)
Cukup Puas	3 (3.1%)	25 (25.8%)	0 (0%)	28 (28.9%)
Puas	0 (0%)	5 (5.2%)	0 (0%)	5 (5.2%)
Total	45 (46.4%)	51 (52.6%)	1 (1.0%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.20 Tabulasi Silang dimensi *assurance* dengan item 17

Tingkat Kepuasan	Keramahan karyawan			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	47 (48.5%)	16 (16.5%)	1 (1.0%)	64 (66%)
Cukup Puas	3 (3.1%)	23 (23.7%)	2 (2.1%)	28 (28.9%)
Puas	0 (0%)	5 (5.2%)	0 (0%)	5 (5.2%)
Total	50 (51.5%)	44 (45.4%)	3 (3.1%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.21 Tabulasi Silang dimensi *assurance* dengan item 20

Tingkat Kepuasan	Kenyamanan konsumen			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	44 (45.4%)	18 (18.6%)	2 (2.1%)	64 (66%)
Cukup Puas	0 (0%)	26 (26.8%)	2 (2.1%)	28 (28.9%)
Puas	0 (0%)	5 (5.2%)	0 (0%)	5 (5.2%)

	(0%)	(5.2%)	(0%)	(5.2%)
Total	44 (45.4%)	49 (50.5%)	4 (4.1%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.22 Tabulasi Silang dimensi *assurance* dengan item 23

Tingkat Kepuasan	Keramahan karyawan			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	44 (45.4%)	19 (19.6%)	1 (1.0%)	64 (66%)
Cukup Puas	3 (3.1%)	25 (25.8%)	0 (0%)	28 (28.9%)
Puas	0 (0%)	1 (1.0%)	4 (4.1%)	5 (5.2%)
Total	47 (48.5%)	45 (46.4%)	5 (5.2%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.23 Tabulasi Silang dimensi *responsiveness* dengan item 3

Tingkat Kepuasan	Kesigapan porter			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	37 (38.1%)	33 (34.0%)	1 (1.0%)	71 (73.2%)
Cukup Puas	1 (1.0%)	20 (20.6%)	1 (1.0%)	22 (22.7%)
Puas	1 (1.0%)	0 (0%)	3 (3.1%)	4 (4.1%)
Total	39 (40.2%)	53 (54.6%)	5 (5.2%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.24 Tabulasi Silang dimensi *responsiveness* dengan item 7

Tingkat Kepuasan	Kesigapan karyawan			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	47 (48.5%)	23 (23.7%)	1 (1.0%)	71 (73.2%)
Cukup Puas	1 (1.0%)	20 (20.6%)	1 (1.0%)	22 (22.7%)
Puas	1 (1.0%)	3 (3.1%)	0 (0%)	4 (4.1%)
Total	49 (50.5%)	46 (47.4%)	2 (2.1%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.25 Tabulasi Silang dimensi *responsiveness* dengan item 22

Tingkat Kepuasan	Kesiapan karyawan			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	46 (47.4%)	20 (20.6%)	5 (5.2%)	71 (73.2%)
Cukup Puas	0 (0%)	20 (20.6%)	2 (2.1%)	22 (22.7%)
Puas	0 (0%)	3 (3.1%)	1 (1.0%)	4 (4.1%)
Total	46 (47.4%)	43 (44.3%)	8 (8.2%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.26 Tabulasi Silang dimensi *responsiveness* dengan item 25

Tingkat Kepuasan	Kesiapan karyawan			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	48 (49.5%)	20 (20.6%)	3 (3.1%)	71 (73.2%)
Cukup Puas	2 (2.1%)	20 (20.6%)	0 (0%)	22 (22.7%)
Puas	0 (0%)	3 (3.1%)	1 (1.0%)	4 (4.1%)
Total	50 (51.5%)	43 (44.3%)	4 (4.1%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.27 Tabulasi Silang dimensi *empathy* dengan item 5

Tingkat Kepuasan	Perhatian karyawan			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	50 (51.5%)	16 (16.5%)	1 (1.0%)	67 (69.1%)
Cukup Puas	1 (1.0%)	16 (16.5%)	0 (0%)	17 (17.5%)
Puas	3 (3.1%)	10 (10.3%)	0 (0%)	13 (13.4%)
Total	54 (55.7%)	42 (43.3%)	1 (1.0%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.28 Tabulasi Silang dimensi *empathy* dengan item 9

Tingkat Kepuasan	Pemahaman akan kebutuhan konsumen			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	41 (42.3%)	18 (18.6%)	8 (8.2%)	67 (69.1%)
Cukup Puas	1 (1.0%)	16 (16.5%)	0 (0%)	17 (17.5%)
Puas	0 (0%)	1 (1.0%)	12 (12.4%)	13 (13.4%)
Total	42 (43.3%)	35 (36.1%)	20 (20.6%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.29 Tabulasi Silang dimensi *empathy* dengan item 10

Tingkat Kepuasan	Kepedulian karyawan			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	50 (51.5%)	16 (16.5%)	1 (1.0%)	67 (69.1%)
Cukup Puas	0 (0%)	16 (16.5%)	1 (1.0%)	17 (17.5%)
Puas	0 (0%)	4 (4.1%)	9 (9.3%)	13 (13.4%)
Total	50 (51.5%)	36 (37.1%)	11 (11.3%)	97 (100.0%)

Lampiran 7.30 Tabulasi Silang dimensi *empathy* dengan item 26

Tingkat	Pemahaman akan kebutuhan konsumen	Total
---------	-----------------------------------	-------

Kepuasan	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	46 (47.4%)	19 (19.6%)	2 (2.1%)	67 (69.1%)
Cukup Puas	0 (0%)	16 (16.5%)	1 (1.0%)	17 (17.5%)
Puas	4 (4.1%)	7 (7.2%)	2 (2.1%)	13 (13.4%)
Total	50 (51.5%)	42 (43.3%)	5 (5.2%)	97 (100.0%)

Lampiran 8 Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan dengan Data Penunjang

Lampiran 8.1 Tabulasi silang antara Kepuasan dengan Usia

Tingkat kepuasan	Usia		Total
	Masa Awal Dewasa (18 – 35 tahun)	Masa Pertengahan Dewasa (36 – 60 tahun)	
Tidak Puas	54 (55.6 %)	34 (35.0 %)	88 (90.7 %)
Cukup Puas	2 (2.1 %)	2 (2.1 %)	4 (4.1 %)
Puas	5 (5.2 %)	0 (0.0 %)	5 (5.2 %)
Total	61 (62.9 %)	36 (37.1 %)	97 (100%)

Lampiran 8.2 Tabulasi silang antara Kepuasan dengan Berapa Kali Menggunakan

Tingkat kepuasan	Berapa kali menggunakan						Total
	2 – 5 kali	6 – 10 kali	11 – 15 kali	16 – 20 kali	21 – 25 kali	>25 kali	
Tidak Puas	51 (52.6%)	24 (24.7 %)	2 (2.1 %)	4 (4.1 %)	5 (5.2 %)	1 (1.0 %)	88 (90.7%)
Cukup Puas	2 (2.1%)	2 (2.1 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	4 (4.1 %)
Puas	3 (3.1%)	1 (1.0 %)	1 (1.0 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	5 (5.2 %)
Total	56 (57.7%)	27 (27.8 %)	3 (3.1 %)	4 (4.1 %)	5 (5.2 %)	1 (1.0 %)	97 (100 %)

Lampiran 8.3 Tabulasi Silang antara Kepuasan *Personal Needs*

Tingkat Kepuasan	<i>Personal Need</i>			Total
	Pelayanan yang ramah	Pelayanan yang siap siaga	Tidak ada	
Tidak Puas	47 (48.5 %)	36 (37.1 %)	5 (5.2 %)	88 (90.7 %)
Cukup Puas	3 (3.1 %)	1 (1.0 %)	0 (0 %)	4 (4.1%)
Puas	2 (2.1 %)	3 (3.1 %)	0 (0 %)	5 (5.2 %)
Total	52 (53.6 %)	40 (41.2 %)	5 (5.2 %)	97 (100 %)

Lampiran 8.4 Tabulasi Silang antara Kepuasan *Enduring Service Intensifiers*

Tingkat Kepuasan	<i>Enduring Service Intensifiers</i>			Total
	Ya	Belum tahu	Tidak	
Tidak Puas	62 (63.9 %)	1 (1.0 %)	25 (25.8 %)	88 (90.7 %)
Cukup Puas	1 (1.0 %)	0 (0.0 %)	3 (3.1 %)	4 (4.1%)
Puas	3 (3.1 %)	0 (0.0 %)	2 (2.1 %)	5 (5.2 %)
Total	66 (68.0 %)	1 (1.0 %)	30 (30.9 %)	97 (100 %)

Lampiran 8.5 Tabulasi Silang antara Kepuasan *Transitory Service Intensifiers*

Tingkat Kepuasan	<i>Transitory Service Intensifiers</i>			Total
	Selalu menggunakan	Kadang-kadang	Jarang	
Tidak Puas	47 (48.5 %)	28 (28.9 %)	13 (13.4 %)	88 (90.7 %)
Cukup Puas	3 (3.1%)	0 (0.0 %)	1 (1.0 %)	4 (4.1%)
Puas	2 (2.1 %)	1 (1.0 %)	2 (2.1 %)	5 (5.2 %)
Total	52 (53.6 %)	29 (29.9 %)	16 (16.5 %)	97 (100 %)

Lampiran 8.6 Tabulasi Silang antara Kepuasan *Perceive Service Alternatives*

Tingkat Kepuasan	<i>Perceive Service Alternatives</i>				Total
	Masih Kurang	Sama saja	Jauh lebih baik	Tidak tahu	
Tidak Puas	12 (12.4 %)	26 (26.8 %)	47 (48.5 %)	3 (3.1 %)	88 (90.7 %)
Cukup Puas	0 (0.0 %)	1 (1.0 %)	3 (3.1 %)	0 (0.0 %)	4 (4.1%)
Puas	1 (1.0 %)	0 (0.0 %)	4 (4.1 %)	0 (0.0 %)	5 (5.2 %)
Total	13 (13.4 %)	27 (27.8 %)	54 (55.7 %)	3 (3.1 %)	97 (100 %)

Lampiran 8.7 Tabulasi Silang antara Kepuasan *Self Perceived Service Role*

Tingkat Kepuasan	<i>Self Perceived Service Role</i>		Total
	Ya	Tidak	
Tidak Puas	45 (46.4 %)	43 (44.3 %)	88 (90.7 %)
Cukup Puas	1 (1.0 %)	3 (3.1 %)	4 (4.1%)
Puas	0 (0.0 %)	5 (5.2 %)	5 (5.2 %)
Total	46 (47.4 %)	51 (52.6 %)	97 (100 %)

Lampiran 8.8 Tabulasi Silang antara Kepuasan dengan *Situational Factor*

Tingkat Kepuasan	<i>Situational Factor</i>			Total
	Ya	Tidak	Belum Tahu	
Tidak Puas	72 (74.2 %)	15 (15.5 %)	1 (1.0 %)	88 (90.7 %)
Cukup Puas	3 (3.1 %)	0 (0.0 %)	1 (1.0 %)	4 (4.1 %)
Puas	4 (4.1 %)	1 (1.0 %)	0 (0.0 %)	5 (5.2 %)
Total	79 (81.4 %)	16 (16.5 %)	2 (2.1 %)	97 (100 %)

Lampiran 8.9 Tabulasi Silang antara Kepuasan dengan *Predicted Service*

Tingkat Kepuasan	<i>Predicted Service</i>		Total
	Sudah	Belum	
Tidak Puas	43 (44.3 %)	45 (46.4 %)	88 (90.7 %)
Cukup Puas	2 (2.1 %)	2 (2.1 %)	4 (4.1 %)
Puas	2 (2.1 %)	3 (3.1 %)	5 (5.2 %)
Total	47 (48.5 %)	50 (51.5 %)	97 (100 %)

Lampiran 8.10 Tabulasi Silang antara Kepuasan dengan *Explicit Service Promises*

Tingkat Kepuasan	<i>Explicit Service Promises</i>			Total
	Ya	Tidak	Sedikit	
Tidak Puas	23 (23.7 %)	18 (18.6 %)	47 (48.5 %)	88 (90.7 %)
Cukup Puas	1 (1.0 %)	0 (0.0 %)	3 (3.1 %)	4 (4.1 %)
Puas	0 (0.0 %)	2 (2.1 %)	3 (3.1 %)	5 (5.2 %)
Total	24 (24.7 %)	20 (20.6 %)	53 (54.6 %)	97 (100 %)

Lampiran 8.11 Tabulasi Silang antara Kepuasan dengan *Implicit Service Promises*

Tingkat Kepuasan	<i>Implicit Service Promises</i>			Total
	Kurang Sesuai	Cukup Sesuai	Sangat Sesuai	
Tidak Puas	7 (7.2 %)	65 (67.0 %)	16 (16.5 %)	88 (90.7 %)
Cukup Puas	0 (0.0 %)	3 (3.1 %)	1 (1.0 %)	4 (4.1 %)
Puas	4 (4.1 %)	0 (0.0 %)	1 (1.0 %)	5 (5.2 %)
Total	11 (11.3 %)	68 (70.1 %)	18 (18.6 %)	97 (100 %)

Lampiran 8.12 Tabulasi Silang antara Kepuasan dengan *Word Of Mouth*

Tingkat Kepuasan	<i>Word Of Mouth</i>				Total
	Teman	Keluarga	Media massa	Lainnya	
Tidak Puas	39 (40.2 %)	31 (32.0 %)	12 (12.4 %)	6 (6.2 %)	88 (90.7 %)
Cukup Puas	2 (2.1 %)	1 (1.0 %)	1 (1.0 %)	0 (0.0 %)	4 (4.1 %)
Puas	2 (2.1 %)	3 (3.1 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	5 (5.2 %)
Total	43 (44.3 %)	35 (36.1 %)	13 (13.4 %)	6 (6.2 %)	97 (100 %)

Lampiran 8.13 Tabulasi Silang antara Kepuasan dengan *Past Experience*

Tingkat Kepuasan	<i>Past Experience</i>			Total
	Referensi Teman	Pengalaman masa lalu	Fasilitas & pelayanan memuaskan	
Tidak Puas	19 (19.6 %)	9 (9.3 %)	60 (61.9 %)	88 (90.7 %)
Cukup Puas	1 (1.0 %)	0 (0.0 %)	3 (3.1 %)	4 (4.1 %)
Puas	0 (0.0 %)	1 (1.0 %)	4 (4.1 %)	5 (5.2 %)
Total	20 (20.6 %)	10 (10.3 %)	67 (69.1 %)	97 (100 %)

Lampiran 8.14 Tabulasi Silang antara Kepuasan dengan *Service Encounters*

Tingkat Kepuasan	<i>Service Encounters</i>			Total
	Nyaman	Tidak Nyaman	Cukup Nyaman	
Tidak Puas	19 (19.6 %)	9 (9.3 %)	60 (61.9 %)	88 (90.7 %)
Cukup Puas	1 (2.0 %)	0 (0.0 %)	3 (3.1 %)	4 (4.1 %)
Puas	0 (0.0 %)	1 (1.0 %)	4 (4.1 %)	5 (5.2 %)
Total	20 (20.6 %)	10 (10.3 %)	67 (69.1 %)	97 (100 %)

Lampiran 8.15 Tabulasi Silang antara Kepuasan dengan *Evidence of Service*

Tingkat Kepuasan	<i>Evidence of Service</i>		Total
	Ya	Tidak	
Tidak Puas	74 (76.3 %)	14 (14.4 %)	88 (90.7 %)
Cukup Puas	4 (4.1 %)	0 (0.0 %)	4 (4.1 %)
Puas	1 (1.0 %)	4 (4.1 %)	5 (5.2 %)
Total	79 (81.4 %)	18 (18.6 %)	97 (100 %)

Lampiran 8.16 Tabulasi Silang antara Kepuasan dengan *Image*

Tingkat Kepuasan	<i>Image</i>				Total
	Baik	Biasa saja	Kurang baik	Tidak tahu	
Tidak Puas	55 (56.7 %)	29 (29.9 %)	0 (0.0 %)	4 (4.1 %)	88 (90.7 %)
Cukup Puas	4 (4.1 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	4 (4.1%)
Puas	2 (2.1 %)	3 (3.1 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	5 (5.2 %)
Total	61 (62.9 %)	32 (33.0 %)	0 (0.0 %)	4 (4.1 %)	97 (100 %)

Lampiran 8.17 Tabulasi Silang antara Kepuasan dengan *Price*

Tingkat Kepuasan	<i>Price</i>			Total
	Murah	Biasa saja	Mahal	
Tidak Puas	18 (18.6 %)	63 (64.9 %)	7 (7.2 %)	88 (90.7 %)
Cukup Puas	0 (0.0%)	4 (4.1 %)	0 (0.0 %)	4 (4.1%)
Puas	1 (1.0 %)	1 (1.0 %)	3 (3.1 %)	5 (5.2 %)
Total	19 (19.6 %)	68 (70.1%)	10 (10.3 %)	97 (100 %)

Lampiran 9 Tabulasi Silang Antara Dimensi-dimensi dengan Gambaran

Responden

Lampiran 9.1 Tabulasi silang antara Dimensi *Tangible* dengan usia

Tingkat Kepuasan	Usia		Total
	Masa awal dewasa (18 – 35 tahun)	Masa pertengahan dewasa (36 – 60 tahun)	
Tidak Puas	49 (50.5 %)	30 (31.0 %)	79 (81.4 %)
Cukup Puas	5 (5.2 %)	5 (5.2 %)	10 (10.4 %)
Puas	7 (7.2 %)	1 (1.0 %)	8 (8.2 %)
Total	61 (62.9 %)	36 (37.1 %)	97 (100 %)

Lampiran 9.2 Tabulasi silang antara Dimensi *Tangible* dengan berapa kali menggunakan

Tingkat kepuasan	Berapa kali menggunakan						Total
	2 – 5 kali	6 – 10 kali	11 – 15 kali	16 – 20 kali	21 – 25 kali	>25 kali	
Tidak Puas	47 (48.5 %)	23 (23.7 %)	2 (2.1 %)	1 (1.0 %)	4 (4.1 %)	2 (2.1 %)	79 (81.4 %)
Cukup Puas	5 (5.2 %)	2 (2.1 %)	0 (0.0 %)	2 (2.1 %)	1 (1.0 %)	0 (0.0 %)	10 (10.3%)
Puas	4 (4.1%)	2 (2.1 %)	1 (1.0 %)	1 (1.0 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	8 (8.2 %)
Total	56 (57.7%)	27 (27.8 %)	3 (3.1 %)	4 (4.1 %)	5 (5.2 %)	1 (1.0 %)	97 (100 %)

Lampiran 9.3 Tabulasi silang antara Dimensi *Reliability* dengan usia

Tingkat Kepuasan	Usia		Total
	Masa awal dewasa (18 – 35 tahun)	Masa pertengahan dewasa (36 – 60 tahun)	
Tidak Puas	41 (42.3 %)	25 (25.8 %)	66 (81.4 %)
Cukup Puas	19 (19.6 %)	11 (11.3 %)	30 (10.4 %)
Puas	1 (1.0 %)	0 (0 %)	1 (8.2 %)
Total	61 (62.9 %)	36 (37.1 %)	97 (100 %)

Lampiran 9.4 Tabulasi silang antara Dimensi *Reliability* dengan berapa kali menggunakan

Tingkat kepuasan	Berapa kali menggunakan						Total
	2 – 5 kali	6 – 10 kali	11 – 15 kali	16 – 20 kali	21 – 25 kali	>25 kali	
Tidak Puas	40 (41.2 %)	24 (24.7 %)	3 (3.1 %)	2 (2.1 %)	2 (2.1 %)	1 (1.0 %)	66 (68.0 %)
Cukup Puas	16 (16.5 %)	2 (2.1 %)	0 (0.0 %)	2 (2.1 %)	3 (3.1 %)	1 (1.0 %)	30 (30.9 %)
Puas	0 (0.0 %)	1 (1.0 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	1 (1.0 %)
Total	56 (57.7%)	27 (27.8 %)	3 (3.1 %)	4 (4.1 %)	5 (5.2 %)	2 (2.1 %)	97 (100 %)

Lampiran 9.5 Tabulasi silang antara Dimensi *Assurance* dengan usia

Tingkat Kepuasan	Usia		Total
	Masa awal dewasa (18 – 35 tahun)	Masa pertengahan dewasa (36 – 60 tahun)	
Tidak Puas	39 (40.2 %)	24 (24.7 %)	63 (65.0 %)
Cukup Puas	20 (20.6 %)	9 (9.3 %)	29 (29.9 %)
Puas	2 (2.0 %)	3 (3.1 %)	5 (5.1 %)
Total	61 (62.9 %)	36 (37.1 %)	97 (100 %)

Lampiran 9.6 Tabulasi silang antara Dimensi *Assurance* dengan berapa kali menggunakan

Tingkat kepuasan	Berapa kali menggunakan						Total
	2 – 5 kali	6 – 10 kali	11 – 15 kali	16 – 20 kali	21 – 25 kali	>25 kali	
Tidak Puas	35 (36.1 %)	19 (19.6 %)	2 (2.1 %)	3 (3.1 %)	3 (3.1 %)	2 (2.1 %)	64 (66.9 %)
Cukup Puas	19 (19.6 %)	8 (8.2 %)	1 (1.0 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	28 (28.9 %)
Puas	2 (2.1%)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	1 (1.0 %)	2 (2.1 %)	0 (0.0 %)	5 (5.2 %)
Total	56 (57.7%)	27 (27.8 %)	3 (3.1 %)	4 (4.1 %)	5 (5.2 %)	2 (2.1 %)	97 (100 %)

Lampiran 9.7 Tabulasi silang antara Dimensi *Responsiveness* dengan usia

Tingkat Kepuasan	Usia		Total
	Masa awal dewasa (18 – 35 tahun)	Masa pertengahan dewasa (36 – 60 tahun)	
Tidak Puas	48 (49.5 %)	23 (23.7 %)	71 (73.2 %)
Cukup Puas	10 (10.3 %)	12 (12.4 %)	22 (22.7 %)
Puas	3 (3.1 %)	1 (1.0 %)	4 (4.1 %)
Total	61 (62.9 %)	36 (37.1 %)	97 (100 %)

Lampiran 9.8 Tabulasi silang antara Dimensi *Responsiveness* dengan berapa kali menggunakan

Tingkat kepuasan	Berapa kali menggunakan						Total
	2 – 5 kali	6 – 10 kali	11 – 15 kali	16 – 20 kali	21 – 25 kali	>25 kali	
Tidak Puas	41 (42.3 %)	23 (23.7 %)	2 (2.1 %)	2 (2.1 %)	1 (1.0 %)	2 (2.1 %)	71 (73.2 %)
Cukup Puas	13 (13.4 %)	4 (4.1 %)	1 (1.0 %)	1 (1.0 %)	3 (3.1 %)	0 (0.0 %)	22 (22.7 %)
Puas	2 (2.1 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	1 (1.0 %)	1 (1.0 %)	0 (0.0 %)	4 (4.1 %)
Total	56 (57.7%)	27 (27.8 %)	3 (3.1 %)	4 (4.1 %)	5 (5.2 %)	2 (2.1 %)	97 (100 %)

Lampiran 9.9 Tabulasi silang antara Dimensi *Empathy* dengan usia

Tingkat Kepuasan	Usia		Total
	Masa awal dewasa (18 – 35 tahun)	Masa pertengahan dewasa (36 – 60 tahun)	
Tidak Puas	42 (43.3 %)	26 (26.8 %)	68 (70.1 %)
Cukup Puas	11 (11.3 %)	7 (7.2 %)	18 (18.6 %)
Puas	8 (8.2 %)	3 (3.1 %)	11 (11.3 %)
Total	61 (62.9 %)	36 (37.1 %)	97 (100 %)

Lampiran 9.10 Tabulasi silang antara Dimensi *Empathy* dengan berapa kali menggunakan

Tingkat kepuasan	Berapa kali menggunakan						Total
	2 – 5 kali	6 – 10 kali	11 – 15 kali	16 – 20 kali	21 – 25 kali	>25 kali	
Tidak Puas	41 (42.3 %)	20 (20.6 %)	2 (2.1 %)	3 (3.1 %)	3 (3.1 %)	0 (0.0 %)	69 (71.1 %)
Cukup Puas	9 (9.3 %)	3 (3.1 %)	1 (1.0 %)	1 (1.0 %)	2 (2.1 %)	1 (1.0 %)	17 (17.5 %)
Puas	6 (6.2 %)	4 (4.1 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	0 (0.0 %)	1 (1.0 %)	11 (11.3 %)
Total	56 (57.7%)	27 (27.8 %)	3 (3.1 %)	4 (4.1 %)	5 (5.2 %)	2 (2.1 %)	97 (100 %)

Lampiran 9

Company Profile

PT. "X" didirikan pada tanggal 6 September 1991, dipimpin oleh H. AM, SE. sebagai Direktur Utama. P.T. "X" menyelenggarakan kegiatan pokok perusahaan yaitu dalam bidang Angkutan Umum (*Public Transportation*) yang meliputi Angkutan Kota Antar Propinsi (AKAP), Angkutan Kota Dalam Propinsi (AKDP), Taksi, Pariwisata dan Angkutan Karyawan.

P.T. "X" berafiliasi dengan perusahaan besar yaitu Group Mayasari Bhakti Utama sebagai salah satu pelopor perusahaan Angkutan Umum Bus Kota di Jakarta sejak tahun 1967 dan yang terbesar sampai dengan sekarang, dipimpin oleh Bpk. H. M. sebagai Presiden Direktur. Perusahaan yang tergabung didalamnya antara lain :

1. PT. Mayasari Bhakti Utama (Holding)
2. PT. Mayasari Bhakti. (Bus Kota)
3. PT. Primajasa Perdanarayutama (Bus Luar Kota, Taksi, Pariwisata, Angkutan Karyawan).
4. PT. Mayasari Utama (Karoseri).
5. PT. Maya Perdana Abadi (Vulkanisir Ban).
6. PT. Maya Perkasa Abadi (Ekspedisi).
7. PT. Maya Graha Indah (Dealer).
8. PT. Mayaraya Transportama (Bus Luar Kota).
9. PT. Maya Graha Perdana Jaya (Kontraktor).
10. PT. Putra Cakra Parahiyangan (Dealer).
11. PT. Karunia Bhakti (Bus Luar Kota).

12. PT. Doa Ibu (Bus Luar Kota).
13. PT. Himpuma (Bus Kota).
14. PT. Dehatex (Tekstil).
15. PT. Hudaya Maju Mandiri (Dealer).
16. PT. Trans Batavia (Bus Way).

Legalitas

1. Akte Notaris : Ny. Sri Soetengsoe Abdoel Sjoekoer, SH No. 10 Tanggal 6 September 1991, dimuat dalam Tambahan Berita Negara RI No.4 tahun 1994. Diperbaharui dengan Akte Notaris Soekaemi, SH. No. 91 tanggal 20 Oktober 1993, dan kemudian dirubah lagi oleh Akte Notaris Soekaemi, SH. No. 143 tahun 1998, dan perubahan terakhir oleh Akte Notaris Rachmat Musiran, SH. No. 16 tanggal 18 Januari 2001 yang telah terdaftar di Departemen Kehakiman Republik Indonesia C-4126 H.T. 01.04.TH 2004 tanggal 16 April 2001.
2. NPWP : Nomor 01.603.889.5-005.000.
3. SIUP : Nomor 02778/1.824.271.
4. TDP : Nomor 0904.1.63-07507.
5. Domisili : Nomor 62/1.824NII/1999.
6. Bank : Bank Mandiri.
7. Ijin Usaha Angkutan
 - a. SK Gubemur DKI Jakarta NO.56/1.811.32 tanggal dan Ijin Trayek 13 Mei 1991 tentang angkutan Bus Umum Luar Kota.
 - b. SK Gubernur DKI Jakarta No.511/IV/AK/DLLAJR/II/93 tanggal 22 Februari 1993 tentang Angkutan Pariwisata.

- c. Nomor: 31074/10/AKAP/Dishub/IV/2003.
- d. Nomor : 551.21/2083.KD.ANGK/X/2002 tentang Ijin Usaha Angkutan Walikota Bandung.
- e. SK Gubernur DKI Jakarta No.3703/1.811.32 tanggal 1 Oktober 1992 tentang Ijin Prinsip Taksi.
- f. SK Gubernur DKI Jakarta No.696/1-1811.32 tanggal 8 Maret 2001 tentang Ijin Prinsip Taksi.
- g. SK Dirjen Hubdar No. 49.2051010/LLA Ji31074 tentang pelaksanaan Ijin Trayek A.K.A.P. tanggal 17 Maret 2006.
- h. SK Kepala Dinas Perhubungan Jawa Barat no. 551.21/003-B/KD-ANGK/DUNi2002 tentang Pelaksanaan Ijin Trayek AKDP tanggal 29 Mei 2003

Data perijinan

P.T. "X" sampai dengan saat ini telah mempunyai:

Ijin Trayek AKAP sebanyak 230 Unit dengan melayani 10 rute, Ijin Trayek AKDP sebanyak 245 Unit dengan melayani 10 rute, Ijin Angkutan Pariwisata sebanyak 125 Unit Ijin Angkutan Karyawan 25 Unit dan Ijin Taksi sebanyak 650 Unit.

Sumber daya

Perusahaan memiliki Sumber Daya Manusia yang kuat dengan jumlah 4500 orang terdiri dari Staff, Karyawan, Pengemudi dan Kondektur. Serta memiliki kompetensi meliputi staff ahli, karyawan terampil, terdidik, terlatih dengan keahlian masing-masing yang berkualitas.

Management

Komisaris Utama : Bpk. H. M
Komisaris : Bpk. H. ASM
Komisaris : Bpk. H. ARM
Direktur Utama : Bpk. H. AM
Direktur : Bpk. H. Ir. ARM
Generai Manager : Bpk. H. ARHM, MBA

Sejarah PT. "X" Pemandu Moda

Pemerintah membuka lembaran baru dalam pemberian ijin trayek bagi masyarakat melalui proses tender. Dalam tender tersebut, PO "X", berhasil menyisihkan peserta lain, melalui proses yang terbuka dan transparan.

Data Dephub menyebutkan, tender trayek Bandung-Soekarno-Hatta itu diikuti oleh lima perusahaan otobus (PO), masing-masing Primajasa Perdanarayutama, PO Sinar Jayam, PO MGI, POI Agra Mas dan PT Hiba Utama. Sebelumnya, ada sembilan PO yang menyatakan berminat untuk melayani lintasan tersebut.

Trayek bus pemandu moda BSM-bandar udara dimenangkan perusahaan otobus PT. "X" pada Oktober 2006. PT. "X" mendapat trayek eksklusif selama lima tahun. Namun syaratnya harus memenuhi standar pelayanan yang ketat terutama soal kepastian jadwal. Pemberian ijin trayek melalui tender ini, diharapkan mampu memberikan terobosan baru dalam perbaikan pelayanan kepada konsumen. Sudah saatnya operator mendapatkan ijin trayek karena memang mampu memberikan pelayanan yang terbaik (quality licensing). Dalam ijin ini ada kontrak antara

Pemerintah (Ditjen Perhubungan Darat) dengan operator yang bersangkutan. Disana ada hak dan kewajiban, sekaligus sanksi yang tegas jika mereka tidak memenuhi ketentuan dan kontrak yang ditandatangani bersama.

Rute AKAP Bandung Soekarno-Hatta Jakarta, jelas Iskandar, merupakan ijin pertama yang diberikan melalui tender. Kebijakan ini, katanya, diberikan dalam rangka membantu menggairahkan usaha anggota Organda ditengan ketatnya persaingan antarmoda transportasi. Melalui sistem tender tersebut, anggota Organda diminta untuk aktif, kreatif dan jeli memilih peluang bisnis yang ada.

Untuk tahap pertama, PT. "X" mengoperasikan 14 bus kelas eksekutif dari 21 bus yang direncanakan. Investasinya sekitar Rp. 800 juta per bus, lengkap dengan aksesoris dan fasilitas pelayanan lainnya. Dalam proyek ini, diharapkan balik modal break even point / BEP) dalam waktu lima tahun. Dengan asumsi, load faktor sekitar 80 persen.

Kemudian untuk tahap berikutnya, PT. "X" mengoperasikan 22 bus kelas eksekutif, kemudian dalam tahap berikutnya PT. "X" mengoperasikan 30 bus kelas eksekutif, kemudian dalam tahap berikutnya PT. "X" mengoperasikan 43 bus kelas eksekutif. Dengan jadwal keberangkatan setiap 30 menit sekali mulai dari pukul 00.30 – 16.00.

Struktur Organisasi PT. "X" Pemandu Moda

