LAMPIRAN

Lampiran 1



Foto 1 Pembagian dan pengisian koesioner.



Foto 2 Pembagian koesioner



Foto 3 Pengisian kuesioner melalui wawancara



Foto 4 Pengisian kuesioner melalui wawancara.



Foto 5 Pengisian kuesioner



Foto 6 Pemgisian kuesioner

Lampiran 2

KUESIONER KEPUASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BUS RUTE TANAH TORAJA-MAKASSA

Saya mahasiswa dari Fakultas Teknik Jurusan Sipil Unuversitas Muhammadiyah Perepare sedang mengadakan penelitian tentang ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BUS RUTE TANAH TORAJA-MAKASSAR. Demi tercapainya penelitian ini, maka penyusun mohon kesediaannya Bapak/ibu untuk mengisi angket atau daftar pernyataan yang telah di sediakan berikut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, karena dalam hal ini jawaban anda:

- Dijamin kerahasiannya.
- Tidak ada kaitannya dengan karir bapak/ibu.
- Tidak berhubungan dengan parpol (partai politik) manapun.
- Semata-mata hanya untuk ilmu pengetahuan.

Petunjuk pengisian:

Pada halaman berikutnya terdapat beberapa pertanyaan yang berisi tentang pendapat anda terhadap kualitas pelayanan jasa bus yang diberikan. Anda diminta untuk memilih salah satu pernyataan yang sesuai dengan apa yang anda rasakan:

1. Bacalah masing – masing pernyataan dengan teliti dan jawablah dengan sejujur–jujurnya.
2. Cara menjawab kuesioner ini yaitu dengan memberikan tanda silang (X/√) pada pilihan anda.
3. Jangan sampai ada pernyataan yang terlewatkan.

Terima kasih atas kerjasama anda telah berkenan mengisi kuesioner ini.

A. Karakteristik respomden

1. Jenis kelamin

a. Pria

b. Wanita

2. Umur Anda Saat ini

a. 17-24 tahun
b. 25-34 tahun
c. 35-49 tahun
d. 50-64 tahun
e. 65 tahun ke atas

3. Pekerjaan Anda saat ini

a. Pelajar/Mahasiswa
b. Pegawai negri
c. pegawai swasta
d. Buruh
e. Pedagang
f. Tidak bekerja
g. Ibu rumah tangga (IRT)
h. Petani

4. Tujuan perjalanan

a. Toraja-Enrekang
b. Toraja-Sidrap
c. Toraja-Pare pare
d. Toraja-Barru
e. Toraja-Maros
f. Toraja-Makassar

5. Kelas bus yang anda gunakan saat ini

a. Ekslusif
b. Ekonomi
c. VIP

B. Penilaian tingkat harapan dan tingkat kinerja

Berikut ini adalah pernyataan yang berkenaan dengan harapan anda dan kinerja terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh bus rute Tanah Toraja-Makassar. Kami mohon agar anda mengungkapkan sejauh mana kualitas pelayanan bus yang harus dimiliki berhubungan dengan karakteristik yang diungkapkan dalam setiap pernyataan di bawah ini.

Keterangan:

1. Tingkat harapan

1 = (TP) Tidak penting 3 = (CP) Cukup penting 5 = (SP) Sangat penting

2 = (KP) Kurang penting 4 = (P) Penting

2. Tingkat kinerja

1 = (TB) Tidak baik 3 = (CB) Cukup baik 5 = (SB) Sangat baik

2 = (KB) Kurang baik 4 = (B) baik

No.	**Pertanyaan**	**Penilaian**									
		Harapan					**Kinerja**				
A.	**BUKTI LANGSUNG (Tangible)**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1.	Apakah armada bus dalam keadaan baik dan layak pakai										
2.	Apakah di dalam bus tersedia kotak P3K atau alat keselamatan lainnya.										
3.	Apakah bagian dalam bus tersedia WC, AC, TV, selimut, sound sistem dll.										
4.	Apakah bagian dalam bus terlihat bersih dan rapih										
5.	Apakah bagian dalam bus tidak bau										
6.	Apakah bus memiliki tempat kursi yang nyaman										
7.	Apakah ruang bagasi bus memadai.										
B.	**KEHANDALAN (reliability)**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
8.	Lama waktu perjalanan										
9.	Bagaimanakah Perilaku supir ketika mamgemudi										
10.	Apakah harga tiket bus terjangkau										

11.	Bagaimana kenyamanan bus saat berkendara										
C.	**DAYA TANGGAP (responssiveness)**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
12.	Apakah petugas dalam bus bersikap sopan dan ramah										
13.	Apakah petugas bus bersedia menangkut barang bawaan penumpang										
14.	Apakah petugas dalam bus dan seluruh crew lainnya membantu jika ada permasalahan pelanggan										
D.	**JAMINAN (assurance)**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
15.	Apakah pihak bus bertanggung jawab atas keamanan barang–barang penumpang										
16.	Apakah petugas melayani pelanggan sesuai prosedur yang telah di atur dalam UU										
17.	Apakah pihak pengelola bus bersedia tanggung jawab apabila terjadi hal-hal yang tidak di inginkan										
E.	**Empati (empathy)**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
18.	Apakah petugas menerima dan melayani pelanggan dengan baik										
19.	Apakah petugas bersedia menanggapi keluhan dan masukan pelanggan										
20.	Apakah petugas meyakinkan penumpang apabila tejadi masalah dalam perjalanan										

Lampiran 3

Skor kepentingan/harapan di kelas Ekslusif (Sumber: Hasil olah data di excel).

P	Banyaknya skor harapan yang di pilih tiap pertanyaan				
	TP	**KP**	**CP**	**P**	**SP**
P1	0	0	3	32	35
P2	0	0	17	41	12
P3	0	0	4	40	26
P4	0	0	5	56	9
P5	0	0	1	54	15
P6	0	0	0	40	30
P7	0	0	0	38	32
P8	0	0	16	43	11
P9	0	0	1	50	19
P10	0	0	17	33	20
P11	0	0	13	25	32
P12	0	0	13	43	14
P13	0	0	21	30	19
P14	0	0	8	51	11
P15	0	0	21	40	9
P16	0	0	6	53	11
P17	0	0	7	52	11
P18	0	0	16	40	14
P19	0	0	20	38	12
P20	0	0	15	42	13

Skor Kinerja di kelas Ekslusif (Sumber: Hasil olah data di excel).

P	Banyaknya skor kinerja yang di pilih tiap pertanyaan				
	TB	KB	CB	B	SB
P1	0	0	1	26	43
P2	0	0	6	50	14
P3	0	0	2	36	32
P4	0	0	8	53	9
P5	0	0	1	54	15
P6	0	0	4	40	26
P7	0	0	0	34	36
P8	0	0	1	34	35
P9	0	0	12	38	20
P10	0	0	13	29	28
P11	0	0	7	30	33
P12	0	0	32	27	11
P13	0	0	11	31	28
P14	0	0	5	38	27
P15	0	0	10	41	19
P16	0	0	3	42	25
P17	0	0	15	46	9
P18	0	0	26	30	14
P19	0	0	14	42	14
P20	0	0	29	35	6

Skor kepentingan/harapan di kelas Ekonomi (Sumber: Hasil olah data di excel).

P	Banyaknya skor harapan yang di pilih tiap pertanyaan				
	TP	**KP**	**CP**	**P**	**SP**
P1	0	0	5	48	27
P2	0	0	29	42	9
P3	0	0	7	53	20
P4	0	0	15	58	7
P5	0	0	0	60	20
P6	0	0	0	42	38
P7	0	0	0	40	40
P8	0	0	32	39	9
P9	0	0	0	64	16
P10	0	0	30	31	19
P11	0	0	16	41	23
P12	0	0	23	42	15
P13	0	0	31	34	15
P14	0	0	19	49	12
P15	0	0	19	36	25
P16	0	0	13	62	5
P17	0	0	19	53	8
P18	0	0	18	49	13
P19	0	0	21	30	29
P20	0	0	15	38	27

Skor kinerja di kelas Ekonomi (Sumber: Hasil olah data di excel).

P	Banyaknya skor kinerja yang di pilih tiap pertanyaan				
	TB	**KB**	**CB**	**B**	**SB**
P1	0	0	7	50	23
P2	0	0	20	51	9
P3	0	0	41	38	1
P4	0	0	39	36	5
P5	0	0	10	53	17
P6	0	0	31	41	8
P7	0	0	42	35	3
P8	0	0	31	43	6
P9	0	0	27	39	14
P10	0	0	18	28	34
P11	0	0	12	42	26
P12	0	0	43	29	8
P13	0	0	19	36	25
P14	0	0	7	35	38
P15	0	0	18	33	29
P16	0	0	4	44	32
P17	0	0	24	48	8
P18	0	0	26	48	6
P19	0	0	10	49	21
P20	0	0	25	35	20

Skor kepentingan/harapan di kelas VIP (Sumber: Hasil olah data di excel).

P	Banyaknya skor harapan yang di pilih tiap pertanyaan				
	TP	**KP**	**CP**	**P**	**SP**
P1	0	0	0	50	0
P2	0	0	11	31	8
P3	0	0	2	22	26
P4	0	0	2	44	4
P5	0	0	1	36	13
P6	0	0	0	32	18
P7	0	0	0	24	26
P8	0	0	15	21	14
P9	0	0	2	30	18
P10	0	0	12	29	9
P11	0	0	8	29	13
P12	0	0	10	20	20
P13	0	0	13	26	11
P14	0	0	4	40	6
P15	0	0	9	25	16
P16	0	0	4	42	4
P17	0	0	5	41	4
P18	0	0	16	22	12
P19	0	0	11	30	9
P20	0	0	8	27	15

Skor kinerja di kelas VIP (Sumber: Hasil olah data di excel).

P	Banyaknya skor kinerja yang di pilih tiap pertanyaan				
	TB	**KB**	**CB**	**B**	**SB**
P1	0	0	0	19	31
P2	0	0	3	34	13
P3	0	0	0	21	29
P4	0	0	3	42	5
P5	0	0	1	34	15
P6	0	0	0	33	17
P7	0	0	2	20	28
P8	0	0	0	21	29
P9	0	0	11	23	16
P10	0	0	10	19	21
P11	0	0	4	31	15
P12	0	0	19	16	15
P13	0	0	6	29	15
P14	0	0	1	27	22
P15	0	0	3	24	23
P16	0	0	1	33	16
P17	0	0	14	33	3
P18	0	0	20	17	13
P19	0	0	7	31	12
P20	0	0	10	27	13

Lampiran 4

Hasil Tki antara tingkat kinerja pelayanan terhadap kepentingan/harapan di kelas Ekslusif

No.	Atribut penelitian	Skor tingkat kinerja Xi	Skor tingkat kepentingan Yi	Tingkat kesesuaian (Tki) %
1.	P1	322	312	100
2.	P2	288	275	100
3.	P3	310	302	100
4.	P4	294	294	100
5.	P5	302	310	97
6.	P6	316	312	100
7.	P7	314	275	100
8.	P8	295	283	100
9.	P9	306	299	100
10.	P10	297	278	100
11.	P11	302	283	100
12.	P12	289	268	100
13.	P13	302	285	100
14.	P14	274	284	96
15.	P15	280	272	100
16.	P16	257	278	92
17.	P17	278	279	99
18.	P18	295	292	100
19.	P19	266	270	98
20.	P20	269	276	97

Hasil Tki antara tingkat kinerja pelayanan terhadap kepentingan/harapan di kelas Ekonomi

No.	Atribut penelitian	Skor tingkat kinerja Xi	Skor tingkat kepentingan Yi	Tingkat kesesuaian (Tki) %
1.	P1	336	342	98
2.	P2	309	300	100
3.	P3	280	333	84
4.	P4	327	340	96
5.	P5	297	358	82
6.	P6	281	360	78
7.	P7	295	297	99
8.	P8	336	309	100
9.	P9	334	327	100
10.	P10	326	304	100
11.	P11	351	313	100
12.	P12	331	326	100
13.	P13	348	312	100
14.	P14	304	309	98
15.	P15	331	328	100
16.	P16	315	332	94
17.	P17	314	311	100
18.	P18	315	316	99
19.	P19	309	310	99
20.	P20	329	317	100

Hasil Tki antara tingkat kinerja pelayanan terhadap kepentingan/harapan di kelas VIP

No.	Atribut penelitian	Skor tingkat kinerja Xi	Skor tingkat kepentingan Yi	Tingkat kesesuaian (Tki) %
1.	P1	231	200	100
2.	P2	210	197	100
3.	P3	229	224	100
4.	P4	214	212	100
5.	P5	217	218	99
6.	P6	226	226	100
7.	P7	229	199	100
8.	P8	211	197	100
9.	P9	211	205	100
10.	P10	209	198	100
11.	P11	221	202	100
12.	P12	220	207	100
13.	P13	215	200	100
14.	P14	189	199	94
15.	P15	205	198	100
16.	P16	203	207	98
17.	P17	202	200	100
18.	P18	198	196	100
19.	P19	190	190	100
20.	P20	202	200	100

Lampiran 5

Hasil penilaian responden terhadap atribut kinerja kualitas pelayanan di kelas Ekslusif di lihat dari skor Tki.

No.	Atribut pertanyaan	Skor Tki (%)	Kinerja kualitas pelayanan
1.	Armada bus dalam keadaan baik dan layak pakai	100	Sangat baik
2.	Di dalam bus tersedia kotak P3K atau alat keselamatan lainnya.	100	Sangat baik
3.	Bagian dalam bus tersedia WC, AC, TV, selimut, sound sistem dll.	100	Sangat baik
4.	Bagian dalam bus terlihat bersih dan rapih	100	Sangat baik
5.	Bagian dalam bus tidak bau	97	Baik
6.	Bus memiliki tempat kursi yang nyaman	100	Sangat baik
7.	Ruang bagasi bus yang memadai.	100	Sangat baik
8.	Lama waktu perjalanan	100	Sangat baik
9.	Perilaku supir ketika mamgemudi	100	Sangat baik
10.	Harga tiket bus terjangkau	100	Sangat baik
11.	Kenyamanan bus saat berkendara	100	Sangat baik
12.	Petugas dalam bus bersikap sopan dan ramah	100	Sangat baik
13.	Petugas bus bersedia menangkut barang bawaan penumpang	100	Sangat baik
14.	Petugas bus dan seluruh crew lainnya membantu jika ada permasalahan pelanggan	96	Baik
15.	Pihak bus bertanggung jawab atas keamanan barang–barang penumpang	100	Sangat baik
16.	Petugas melayani sesuai prosedur yang telah di atur dalam UU	92	Baik

Lanjutan

No.	Atribut pertanyaan	Skor Tki (%)	Kinerja kualitas pelayanan
17.	Pihak bus bertanggung jawab apabila terjadi hal yang tidak di inginkan	99	Baik
18.	Petugas menerima dan melayani pelanggan dengan baik	100	Sangat baik
19.	Petugas bersedia menanggapi keluhan dan masukan pelanggan	98	Baik
20.	Petugas meyakinkan apabila tejadi masalah dalam perjalanan	97	Baik

Hasil penilaian responden terhadap atribut kinerja kualitas pelayanan di kelas Ekonomi di lihat dari skor Tki.

No.	Atribut pertanyaan	Skor Tki (%)	Kinerja kualitas pelayanan
1.	Armada bus dalam keadaan baik dan layak pakai	98	Bak
2.	Di dalam bus tersedia kotak P3K atau alat keselamatan lainnya.	100	Sangat baik
3.	Bagian dalam bus tersedia WC, AC, TV, selimut, sound sistem dll.	84	Baik
4.	Bagian dalam bus terlihat bersih dan rapih	96	Baik
5.	Bagian dalam bus tidak bau	82	Baik
6.	Bus memiliki tempat kursi yang nyaman	78	Baik
7.	Ruang bagasi bus yang memadai.	99	Baik
8.	Lama waktu perjalanan	100	Sangat baik
9.	Perilaku supir ketika mamgemudi	100	Sangat baik
10.	Harga tiket bus terjangkau	100	Sangat baik
11.	Kenyamanan bus saat berkendara	100	Sangat baik
12.	Petugas dalam bus bersikap sopan dan ramah	100	Sangat baik
13.	Petugas bus bersedia menangkut barang bawaan penumpang	100	Sangat baik
14.	Petugas bus dan seluruh crew lainnya membantu jika ada permasalahan pelanggan	98	Baik
15.	Pihak bus bertanggung jawab atas keamanan barang–barang penumpang	100	Sangat baik
16.	Petugas melayani sesuai prosedur yang telah di atur dalam UU	94	Baik

Lanjutan

No.	Atribut pertanyaan	Skor Tki (%)	Kinerja kualitas pelayanan
17.	Pihak bus bertanggung jawab apabila terjadi hal yang tidak di inginkan	100	Sangat baik
18.	Petugas menerima dan melayani pelanggan dengan baik	99	Baik
19.	Petugas bersedia menanggapi keluhan dan masukan pelanggan	99	Baik
20.	Petugas meyakinkan apabila tejadi masalah dalam perjalanan	100	Sangat baik

Hasil penilaian responden terhadap atribut kinerja kualitas pelayanan di kelas VIP di lihat dari skor Tki.

No.	Atribut pertanyaan	Skor Tki (%)	Kinerja kualitas pelayanan
1.	Armada bus dalam keadaan baik dan layak pakai	100	Sangat baik
2.	Di dalam bus tersedia kotak P3K atau alat keselamatan lainnya.	100	Sangat baik
3.	Bagian dalam bus tersedia WC, AC, TV, selimut, sound sistem dll.	100	Sangat baik
4.	Bagian dalam bus terlihat bersih dan rapih	100	Sangat baik
5.	Bagian dalam bus tidak bau	99	baik
6.	Bus memiliki tempat kursi yang nyaman	100	Sangat baik
7.	Ruang bagasi bus yang memadai.	100	Sangat baik
8.	Lama waktu perjalanan	100	Sangat baik
9.	Perilaku supir ketika mamgemudi	100	Sangat baik
10.	Harga tiket bus terjangkau	100	Sangat baik
11.	Kenyamanan bus saat berkendara	100	Sangat baik
12.	Petugas dalam bus bersikap sopan dan ramah	100	Sangat baik
13.	Petugas bus bersedia menangkut barang bawaan penumpang	100	Sangat baik
14.	Petugas bus dan seluruh crew lainnya membantu jika ada permasalahan pelanggan	94	Baik
15.	Pihak bus bertanggung jawab atas keamanan barang–barang penumpang	100	Sangat baik
16.	Petugas melayani sesuai prosedur yang telah di atur dalam UU	98	Baik

Lanjutan

17.	Pihak bus bertanggung jawab apabila terjadi hal yang tidak di inginkan	100	Sangat baik
18.	Petugas menerima dan melayani pelanggan dengan baik	100	Sangat baik
19.	Petugas bersedia menanggapi keluhan dan masukan pelanggan	100	Sangat baik
20.	Petugas meyakinkan apabila tejadi masalah dalam perjalanan	100	Sangat baik

Lampiran 6

Nilai rata-rata kinerja dan harapan pada bus kelas Ekslusif

No.	Nilai rata-rata kinerja dan harapan pada bus kelas Ekslusif				
	Pertanyaan	**(X*i*)**	**X**	**(Y*i*)**	**Y**
1	P1	322	4.6	312	4.45
2	P2	288	4.11	275	3.92
3	P3	310	4.42	302	4.31
4	P4	294	4.2	294	4.2
5	P5	302	4.31	310	4.42
6	P6	316	4.51	312	4.45
7	P7	314	4.48	275	3.92
8	P8	295	4.21	283	4.04
9	P9	306	4.37	299	4.27
10	P10	297	4.24	278	3.97
11	P11	302	4.31	283	4.042
12	P12	289	4.12	268	3.82
13	P13	302	4.31	285	4.07
14	P14	274	3.91	284	4.05
15	P15	280	4,01	272	3.88
16	P16	257	3.67	278	3.97
17	P17	278	3.97	279	3.98
18	P18	295	4.21	292	4.17
19	P19	266	3.8	270	3.85
20	P20	269	3.84	276	3.94
Rata²			4.12		4.07

Nilai rata-rata kinerja dan harapan pada bus kelas Ekonomi (Sumber: Hasil olah data di excel).

No.	**Nilai rata-rata kinerja dan harapan pada bus kelas Ekonomi**				
	Pertanyaan	**(X*i*)**	**X**	**(Y*i*)**	**Y**
1	P1	336	4.2	342	4.27
2	P2	309	3.86	300	3.75
3	P3	280	3.5	333	4.16
4	P4	327	4.08	340	4.25
5	P5	297	3.71	358	4.47
6	P6	281	3.51	360	4.5
7	P7	295	3.68	297	3.71
8	P8	336	4.2	309	3.86
9	P9	334	4.17	327	4.08
10	P10	326	4.075	304	3.8
11	P11	351	4.38	313	3.91
12	P12	331	4.13	326	4.07
13	P13	348	4.35	312	3.9
14	P14	304	3.8	309	3.86
15	P15	331	4.13	328	4.1
16	P16	315	3.93	332	4.15
17	P17	314	3.92	311	3.88
18	P18	315	3.93	316	3.95
19	P19	309	3.86	310	3.87
20	P20	329	4.11	317	3.96
Rata²			3.92		4.002

Nilai rata-rata kinerja dan harapan pada bus kelas VIP (Sumber: Hasil olah data di excel).

No.	**Nilai rata-rata kinerja dan harapan pada bus kelas VIP**				
	Pertanyaan	**(X*i*)**	**X**	**(Y*i*)**	**Y**
1	P1	231	4.62	200	4
2	P2	210	4.2	197	3.94
3	P3	229	4.58	224	4.48
4	P4	214	4.28	212	4.24
5	P5	217	4.34	218	4.36
6	P6	226	4.52	226	4.52
7	P7	229	4.58	199	3.98
8	P8	211	4.22	197	3.94
9	P9	211	4.22	205	4.1
10	P10	209	4.18	198	3.96
11	P11	221	4.42	202	4.04
12	P12	220	4.4	207	4.14
13	P13	215	4.3	200	4
14	P14	189	3.78	199	3.98
15	P15	205	4.1	198	3.96
16	P16	203	4.06	207	4.14
17	P17	202	4.04	200	4
18	P18	198	3.96	196	3.92
19	P19	190	3.8	190	3.8
20	P20	202	4.04	200	4
Rata²			4.16		4.06