

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Kuesioner *Importance Performance Analysis*

### KUESIONER PENELITIAN

*Kuesioner penelitian ini dibuat sebagai alat penelitian tugas akhir untuk mengetahui kepuasan konsumen di Stasiun Serang Bnaten.*

Berikut adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang kepuasan konsumen di stasiun serang. Oleh karena itu disela-sela kesibukan Anda kami memohon dengan hormat kesediaan Anda untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasi Anda sekalian untuk mengisi kuesioner yang ada, saya ucapkan banyak Terimakasih.

#### IDENTITAS RESPONDEN

Nama :  
 Jenis Kelamin :  
 Umur :  
 Pendidikan Terakhir :

#### Keterangan Pengisian

1. SP : Sangat Puas = 5
2. P : Puas = 4
3. KP : Kurang Puas = 3
4. TP : Tidak Puas = 2
5. STP : Sangat Tidak Puas = 1

#### Petunjuk Pengisian

1. Berikan respon Anda untuk setiap pertanyaan atau pernyataan yang berada dalam table kuesioner.
2. Respon dilakukan dengan memberikan **tanda ceklis (√)** pada SATU jawaban saja.
3. Membaca ulang setiap pertanyaan atau pernyataan sangat dianjurkan.
4. Partisipan boleh mengganti jawaban dengan mencoret tanda ceklis (↯) pada jawaban sebelumnya.

No	Atribut Layanan	Kinerja					Kepentingan				
		SP	P	KP	TP	STP	SP	P	KP	TP	STP
1	Gedung stasiun dan gerbong kereta api bersih dan rapih										
2	Lokasi stasiun kereta api mudah dijangkau dengan kendaraan umum										
3	Fasilitas musholla dan toilet yang disediakan oleh stasiun kereta api bersih dan rapih										
4	Stasiun kereta api menyediakan sarana parkir yang memadai dan aman										
5	Stasiun kereta api menyediakan fasilitas tempat duduk di ruang tunggu sebelum keberangkatan										
6	Ketetapan waktu jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api										
7	Jadwal pemberangkatan dan kedatangan kereta api tersedia dengan lengkap dan tertera dengan jelas di stasiun kereta api maupun di aplikasi KAI										
8	Pembelian tiket kereta api tersedia di aplikasi KAI dan bisa langsung ke stasiun kereta api										
9	Pembayaran tiket kereta api bisa melalui ATM, Payment Point, Linkaja, QRIS, dan Minimarket terdekat										
10	Staff yang menerima pertanyaan dan keluhan dari penumpang kereta api dan langsung menjawab dan mampu menyelesaikan keluhan dari penumpang kereta api										
11	Staff terampil dalam menangani konsumen saat berinteraksi dalam pembelian tiket										
12	Staff mampu menjelaskan kepada konsumen										
13	Staff mampu menangani keluhan dan pengaduan										
14	Penumpang kereta api merasa aman menggunakan jasa transportasi kereta api untuk dalam perjalanan jauh maupun dekat										
15	Staff selalu bersikap sopan kepada konsumen										
16	Staff memberikan informasi secara jelas dan mudah di pahami oleh pengguna kereta api										
17	Staff selalu mengutamakan keselamatan penumpang dan pengunjung kereta api										
18	Staff dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada pengunjung kereta api maupun penumpang kereta api										
19	Mampu memahami kebutuhan pengguna kereta api										
20	Staff selalu mengutamakan kepentingan konsumen										

## Lampiran 2. Contoh Kuesioner Terisi

25

**KUESIONER PENELITIAN**

*Kuesioner penelitian ini dibuat sebagai alat penelitian tugas akhir untuk mengetahui kepuasan konsumen di Stasiun Serang Banten.*

Berikut adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang kepuasan konsumen di stasiun serang. Oleh karena itu disela-sela kesibukan Anda kami mohon dengan hormat kesediaan Anda untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasi Anda sekalian untuk mengisi kuesioner yang ada, saya ucapkan banyak Terimakasih.

**IDENTITAS RESPONDEN**

Nama : ARDI  
 Jenis Kelamin : Laki-laki  
 Umur : 29  
 Pendidikan Terakhir : SMA

**Keterangan Pengisian**

1. SP : Sangat Puas = 5
2. P : Puas = 4
3. KP : Kurang Puas = 3
4. TP : Tidak Puas = 2
5. STP : Sangat Tidak Puas = 1

**Petunjuk Pengisian**

1. Berikan respon Anda untuk setiap pertanyaan atau pernyataan yang berada dalam table kuesioner
2. Respon dilakukan dengan memberikan tanda ceklis (✓) pada SATU jawaban saja.
3. Membaca ulang setiap pertanyaan atau pernyataan sangat dianjurkan.
4. Partisipan boleh mengganti jawaban dengan mencoret tanda ceklis (✓) pada jawaban sebelumnya.

No	Atribut Layanan	Kinerja				Kepentingan					
		SP	P	KP	TP	STP	SP	P	KP	TP	STP
1	Gedung stasiun dan gerbong kereta api bersih dan rapih	✓					✓				
2	Lokasi stasiun kereta api mudah dijangkau dengan kendaraan umum	✓					✓				
3	Fasilitas musholla dan toilet yang disediakan oleh stasiun kereta api bersih dan rapih	✓					✓				
4	Stasiun kereta api menyediakan sarana parkir yang memadai dan aman			✓					✓		
5	Stasiun kereta api menyediakan fasilitas tempat duduk di ruang tunggu sebelum keberangkatan	✓					✓				
6	Ketepatan waktu jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api	✓					✓				
7	Jadwal pemberangkatan dan kedatangan kereta api tersedia dengan lengkap dan tertera dengan jelas di stasiun kereta api maupun di aplikasi KAI	✓					✓				
8	Pembelian tiket kereta api tersedia di aplikasi KAI dan bisa langsung ke stasiun kereta api	✓					✓				
9	Pembayaran tiket kereta api bisa melalui ATM, Payment Point, Linkaja, QRIS, dan Minimarket terdekat	✓					✓				
10	Staff yang menerima pertanyaan dan keluhan dari penumpang kereta api dan langsung menjawab dan mampu menyelesaikan keluhan dari penumpang kereta api	✓					✓				
11	Staff terampil dalam menangani konsumen saat berinteraksi dalam pembelian tiket	✓					✓				
12	Staff mampu menjelaskan kepada konsumen	✓					✓				
13	Staff mampu menangani keluhan dan pengaduan	✓					✓				
14	Penumpang kereta api merasa aman menggunakan jasa transportasi kereta api untuk dalam perjalanan jauh maupun dekat	✓					✓				
15	Staff selalu bersikap sopan kepada konsumen			✓				✓			
16	Staff memberikan informasi secara jelas dan mudah di pahami oleh pengguna kereta api			✓				✓			
17	Staff selalu mengutamakan keselamatan penumpang dan pengujung kereta api	✓					✓				
18	Staff dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada pengujung kereta api maupun penumpang kereta api	✓				✓		✓			
19	Mampu memahami kebutuhan pengguna kereta api	✓					✓				
20	Staff selalu mengutamakan kepentingan konsumen	✓					✓				

26

**KUESIONER PENELITIAN**

*Kuesioner penelitian ini dibuat sebagai alat penelitian tugas akhir untuk mengetahui kepuasan konsumen di Stasiun Serang Banten.*

Berikut adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang kepuasan konsumen di stasiun serang. Oleh karena itu disela-sela kesibukan Anda kami mohon dengan hormat kesediaan Anda untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasi Anda sekalian untuk mengisi kuesioner yang ada, saya ucapkan banyak Terimakasih.

**IDENTITAS RESPONDEN**

Nama : SARA  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Umur : 24  
 Pendidikan Terakhir : SARJANA

**Keterangan Pengisian**

1. SP : Sangat Puas = 5
2. P : Puas = 4
3. KP : Kurang Puas = 3
4. TP : Tidak Puas = 2
5. STP : Sangat Tidak Puas = 1

**Petunjuk Pengisian**

1. Berikan respon Anda untuk setiap pertanyaan atau pernyataan yang berada dalam table kuesioner
2. Respon dilakukan dengan memberikan tanda ceklis (✓) pada SATU jawaban saja.
3. Membaca ulang setiap pertanyaan atau pernyataan sangat dianjurkan.
4. Partisipan boleh mengganti jawaban dengan mencoret tanda ceklis (✓) pada jawaban sebelumnya.

No	Atribut Layanan	Kinerja				Kepentingan					
		SP	P	KP	TP	STP	SP	P	KP	TP	STP
1	Gedung stasiun dan gerbong kereta api bersih dan rapih	✓					✓				
2	Lokasi stasiun kereta api mudah dijangkau dengan kendaraan umum	✓					✓				
3	Fasilitas musholla dan toilet yang disediakan oleh stasiun kereta api bersih dan rapih	✓					✓				
4	Stasiun kereta api menyediakan sarana parkir yang memadai dan aman			✓					✓		
5	Stasiun kereta api menyediakan fasilitas tempat duduk di ruang tunggu sebelum keberangkatan	✓					✓				
6	Ketepatan waktu jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api	✓					✓				
7	Jadwal pemberangkatan dan kedatangan kereta api tersedia dengan lengkap dan tertera dengan jelas di stasiun kereta api maupun di aplikasi KAI	✓					✓				
8	Pembelian tiket kereta api tersedia di aplikasi KAI dan bisa langsung ke stasiun kereta api	✓					✓				
9	Pembayaran tiket kereta api bisa melalui ATM, Payment Point, Linkaja, QRIS, dan Minimarket terdekat	✓					✓				
10	Staff yang menerima pertanyaan dan keluhan dari penumpang kereta api dan langsung menjawab dan mampu menyelesaikan keluhan dari penumpang kereta api	✓					✓				
11	Staff terampil dalam menangani konsumen saat berinteraksi dalam pembelian tiket	✓					✓				
12	Staff mampu menjelaskan kepada konsumen	✓					✓				
13	Staff mampu menangani keluhan dan pengaduan	✓					✓				
14	Penumpang kereta api merasa aman menggunakan jasa transportasi kereta api untuk dalam perjalanan jauh maupun dekat	✓					✓				
15	Staff selalu bersikap sopan kepada konsumen	✓					✓				
16	Staff memberikan informasi secara jelas dan mudah di pahami oleh pengguna kereta api	✓					✓				
17	Staff selalu mengutamakan keselamatan penumpang dan pengujung kereta api	✓					✓				
18	Staff dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada pengujung kereta api maupun penumpang kereta api	✓				✓		✓			
19	Mampu memahami kebutuhan pengguna kereta api	✓					✓				
20	Staff selalu mengutamakan kepentingan konsumen	✓					✓				

### Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan Penelitian

