

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I, 2008. The Theory of Planned Behavior. Retrieved January, 09 2011 from <http://people.umass.edu/aizen/tpb.html>.
- Basu Swastha, 2012. Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen dan Pelayanan Jasa, Penerbit Erlangga. Bandung
- Budiono dkk. 2013, Jaminan Keselamatan Serta Asuransi Pengelola Jasa Angkutan Umum, Bandung
- Dayakisni dan Hudiah, 2008. Karakter Konsumen Pengembangan Jasa. Jakarta
- Danti Nurul Alam. 2011, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Meningkatkan Loyalitas Pengguna Jasa Travel. Semarang.
- Duhita Ayu Paramitha. 2010, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Warung Internet di Sekitar UNDIP
- Guruh Trimantoro. 2013, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pesawat Garuda di Kota Jakarta.
- Kinnear, Thomas C, dan Taylor James R. 2003. Riset Pemasaran, (Terjemahan Oleh Thamrin). Edisi Tiga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. Marketing Management, 11th Edition. Prentice Hall Int'l, NewC Jersey, 2014, p. 177
- Kotler, 2012. Kepuasan Konsumen, Penerbit Erlangga. Bandung
- Kotler & Amstrong, 2010 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen, Harga.
- Lupiyoadi eCt al. 2010 Pengaruh Harga dalam Transportasi, Jogjakarta
- Martin Fishbein dan Ajzen dalam C Jogyanto. Theory Of Reasoned Action (TRA) 2012.
- Mowen. 2002. <http://www.duniapsikologi.com/sikap-pengertian-defenisidan-faktor-yang-mempengaruhi/>
- Nirwana. 2014 Fasilitas Transportasi Kereta Api. Bandung
- Nitisusastro, 2012. A Critical Review of Extended Knowledge. Journal Of The academy Of marketing science

- Philip Kotler, 2008. Marketing Management , 11th Edition. Prentice Hall Int'l, New Jersey,
- Umar, 2015. Kepuasan Konsumen Dalam Pelayanan Jasa. Jakarta
- Sugiyono, 2012. Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, 2015. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Kesembilan. CV Alfabeta. Bandung.
- Suharsimi, 2012 Metode Penelitian CV Alfabeta. Bandung
- Tangkilisan. 2015 Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Umum, dalam Kepuasan KonsCumen et al. Jakarta
- Tjiptono. 2014. Kepuasan Konsumen dan Konsep Kepuasan Konsumen et al. Jakarta.
- Zakiah Daradjat. 2012. Fasilitas Transportasi Konsumen. CV Alfabeta. Bandung.
- Zeithaml, et al. 2015. Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extended Knowledge. Journal Of The academy Of marketing science

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN ANGKUTAN
KERETA API PADA PT. KERETA API (PERSERO)
CABANG MEDAN**

Dengan segala kerendahan hati, saya mohon bantuan Bapak/Ibu untuk mengisi angket ini yang akan saya gunakan untuk penelitian saya dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Angkutan Kereta Api Pada PT. Kereta Api (Persero) Cabang Medan”. Semoga dengan bantuan Bapak/Ibu memberikan manfaat bagi kita semua. Atas kerjasama yang diberikan saya ucapkan terima kash.

IDENTITAS RESPONDEN

No. Responden :
Usia :
Jenis Kelamin :
Pekerjaan :
Berapa lama jadi :

Cara pengisian untuk pernyataan cukup dengan memberi tanda checklist

(/) pada jawaban yang anda pilih. Dengan keterangan :

SP / SS : Sangat Puas / Sangat Setuju
P / S : Puas / Setuju
CP / CS : Cukup Puas / Cukup Setuju
TP / TS : Tidak Puas / Tidak Setuju
STP / STS : Sangat Tidak Puas / Sangat Tidak Setuju

1. Kepuasan Konsumen (Y)

No	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP
1.	Anda puas terhadap jasa yang anda harapkan dengan jasa yang anda terima					
2.	Anda puas terhadap jasa yang anda terima dan anda bersedia berkunjung kembali untuk melakukan pemakaian jasa					
3.	Anda puas terhadap kualitas pelayanan yang anda terima dan anda bersedia untuk merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain					

2. Harga (X1)

No	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP
1.	Anda Merasa puas dengan ketetapan harga tiket sesuai dengan kemampuan anda					
2.	Anda merasa puas dengan harga tiket yang sesuai dengan jasa yang anda terima					
3.	Anda merasa puas dengan harga tiket yang dapat anda beli					
4.	Anda merasa puas dengan harga tiket yang terjangkau untuk memenuhi kebutuhan anda					

3. Fasilitas (X2)

No	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP
1.	Anda merasa puas dengan kenyamanan dalam menggunakan kereta api					
2.	Setujukah anda bahwa interior dan arsitektur kereta api membuat anda semakin nyaman dalam menggunakan jasa kereta api tersebut ?					
3.	Anda merasa puas dengan sarana yang disediakan oleh PT. KAI untuk kenyamanan anda					

4.	Puaskah anda jika kereta api dilengkapi dengan fasilitas wifi, toilet dll ?					
----	---	--	--	--	--	--

4. Kualitas Pelayanan (X3)

No	Penyataan	SP	P	CP	TP	STP
1.	Anda merasa puas jika jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhan anda					
2.	Puaskah anda terhadap informasi yang diberikan selalu tepat waktu ?					
3.	Anda puas jika provider cepat tanggap dalam menangani komplain anda					
4.	Puaskah anda bahwa petugas kereta api selalu sopan dalam memberikan pelayanannya ?					
5.	Anda merasa puas jika anda dengan mudah dapat menghubungi petugas dan kemudahan informasi yang anda dapat					

5. Keselamatan dan Asuransi (X4)

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Setujukah anda bahwa petugas harus terampil dan ahli dalam mengaasi kemplain anda ?					
	a. Setujukah anda jika kemampuan fisik, keterampilan dan keahlian petugas dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada anda ?					
2.	Setujukah anda bahwa petugas harus meningkatkan pelayanannya pada kereta api ?					
	a. Setujukah anda jika kepemimpinan dan pengawasan harus selalu mengoptimalkan pengguna jasa ?					

Lampiran 2

**Tabulasi dan Nilai Jawaban Responden Terhadap Variabel Bebas X
(Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Keselamatan dan Asuransi) dan
Variabel Terikat Y (Kepuasan Konsumen)**

No	Jawaban Responden Variabel Bebas X																	Jawaban Responden Variabel Y		
	Harga				Fasilitas				Kualitas Pelayanan					Keselamatan dan Asuransi				Kepuasan Konsumen		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	1	2	3
1	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
2	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5
3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
6	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
7	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
8	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
9	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4
10	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
11	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
13	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
15	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
20	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
21	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5

22	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
23	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
24	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
25	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
26	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
27	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
28	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4
29	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
30	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
31	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
32	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
33	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
34	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
35	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
36	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5
38	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
39	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
40	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4
41	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
42	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5
43	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
44	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
45	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5
46	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
47	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
48	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
49	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
50	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5

51	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
52	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5
53	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
54	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
55	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4
56	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
57	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
58	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
60	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
61	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4
62	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
63	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
64	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
65	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
66	4	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
67	4	5	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
69	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4
70	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
71	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
72	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
73	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
75	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
76	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4

80	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
83	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
86	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
90	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
92	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
94	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Lampiran3

1. KEPUASAN KONSUMEN (Y)

UjiValiditas

Correlations

		KK1	KK2	KK3	TOTAL_KK
KK1	Pearson Correlation	1	-.060	.311**	.675**
	Sig. (2-tailed)		.550	.002	.000
	N	100	100	100	100
KK2	Pearson Correlation	-.060	1	-.034	.486**
	Sig. (2-tailed)	.550		.740	.000
	N	100	100	100	100
KK3	Pearson Correlation	.311**	-.034	1	.692**
	Sig. (2-tailed)	.002	.740		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL_KK	Pearson Correlation	.675**	.486**	.692**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. HARGA(X₁)

Correlations

		HARGA1	HARGA2	HARGA3	HARGA4	TOTAL_HARGA
HARGA1	Pearson Correlation	1	-.090	.196	.092	.563**
	Sig. (2-tailed)		.376	.051	.364	.000
	N	100	100	100	100	100
HARGA2	Pearson Correlation	-.090	1	-.009	.168	.475**
	Sig. (2-tailed)	.376		.932	.095	.000
	N	100	100	100	100	100
HARGA3	Pearson Correlation	.196	-.009	1	.093	.542**
	Sig. (2-tailed)	.051	.932		.357	.000
	N	100	100	100	100	100
HARGA4	Pearson Correlation	.092	.168	.093	1	.631**
	Sig. (2-tailed)	.364	.095	.357		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL_HARGA	Pearson Correlation	.563**	.475**	.542**	.631**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. FASILITAS(X₂)

		Correlations				
		FS1	FS2	FS3	FS4	TOTAL_FS
FS1	Pearson Correlation	1	-.161	.281**	.108	.561**
	Sig. (2-tailed)		.110	.005	.286	.000
	N	100	100	100	100	100
FS2	Pearson Correlation	-.161	1	.095	.071	.433**
	Sig. (2-tailed)	.110		.349	.480	.000
	N	100	100	100	100	100
FS3	Pearson Correlation	.281**	.095	1	.152	.671**
	Sig. (2-tailed)	.005	.349		.132	.000
	N	100	100	100	100	100
FS4	Pearson Correlation	.108	.071	.152	1	.591**
	Sig. (2-tailed)	.286	.480	.132		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL_FS	Pearson Correlation	.561**	.433**	.671**	.591**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. KUALITAS PELAYANAN (X₃)

		Correlations					
		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	TOTAL_KP
KP1	Pearson Correlation	1	-.149	-.161	-.024	.155	.380**
	Sig. (2-tailed)		.140	.109	.809	.124	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KP2	Pearson Correlation	-.149	1	.169	.125	-.028	.494**
	Sig. (2-tailed)	.140		.092	.214	.781	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KP3	Pearson Correlation	-.161	.169	1	-.025	.016	.398**
	Sig. (2-tailed)	.109	.092		.803	.874	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KP4	Pearson Correlation	-.024	.125	-.025	1	.114	.499**
	Sig. (2-tailed)	.809	.214	.803		.259	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KP5	Pearson Correlation	.155	-.028	.016	.114	1	.546**
	Sig. (2-tailed)	.124	.781	.874	.259		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL_KP	Pearson Correlation	.380**	.494**	.398**	.499**	.546**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. KESELAMATAN DAN ASURANSI (X₄)

		Correlations				
		KA1	KA2	KA3	KA4	TOTAL_KA
KA1	Pearson Correlation	1	.055	.026	.238 [*]	.561 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.586	.794	.017	.000
	N	100	100	100	100	100
KA2	Pearson Correlation	.055	1	.274 ^{**}	.201 [*]	.608 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.586		.006	.045	.000
	N	100	100	100	100	100
KA3	Pearson Correlation	.026	.274 ^{**}	1	.173	.596 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.794	.006		.085	.000
	N	100	100	100	100	100
KA4	Pearson Correlation	.238 [*]	.201 [*]	.173	1	.671 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.017	.045	.085		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL_KA	Pearson Correlation	.561 ^{**}	.608 ^{**}	.596 ^{**}	.671 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 4

A. Reliabilitas

KepuasanKonsumen (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK1	8.59	.406	.182	-.070 ^a
KK2	8.55	.553	-.058	.475
KK3	8.54	.392	.203	-.129 ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Harga(X₁)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.645	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HARGA1	12.87	.720	.101	.225
HARGA2	12.91	.810	.038	.299
HARGA3	12.97	.757	.158	.154
HARGA4	12.82	.654	.197	.085

Fasilitas (X₂)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.685	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
FASILITAS1	13.25	.876	.120	.262
FASILITAS2	13.16	1.025	-.002	.397
FASILITAS3	13.23	.765	.306	.018
FASILITAS4	12.98	.848	.179	.186

Kualitas Pelayanan (X₃)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.585	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	17.10	1.000	-.080	.210
KP2	17.22	.880	.045	.056
KP3	17.25	.977	.000	.107
KP4	17.22	.880	.098	-.005 ^a
KP5	17.17	.829	.132	-.054 ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Keselamatan dan Asuransi (X₄)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.632	4

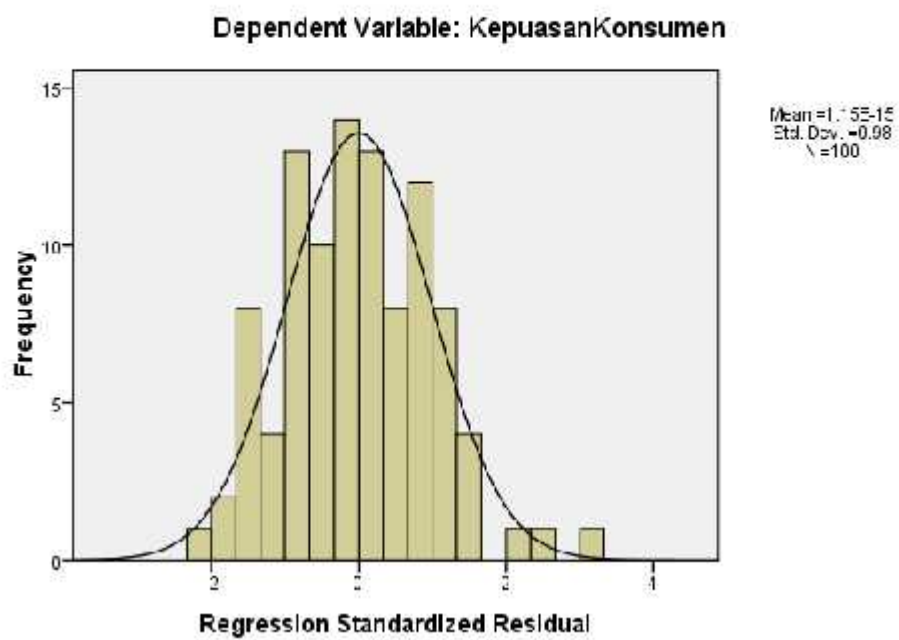
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KA1	12.94	.926	.158	.450
KA2	13.07	.894	.266	.340
KA3	13.03	.898	.231	.374
KA4	12.98	.808	.320	.279

UJI ASUMSI KLASIK

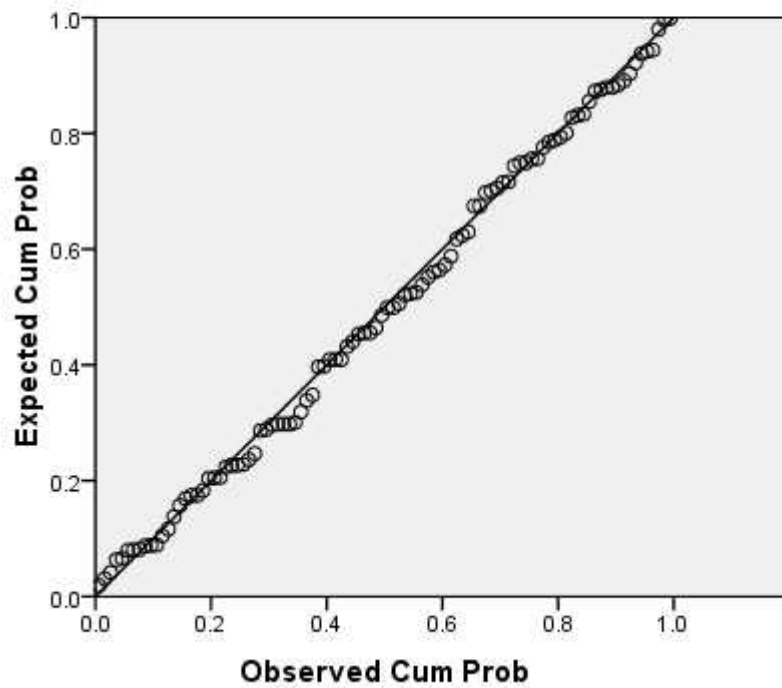
UJI NORMALITAS

Histogram

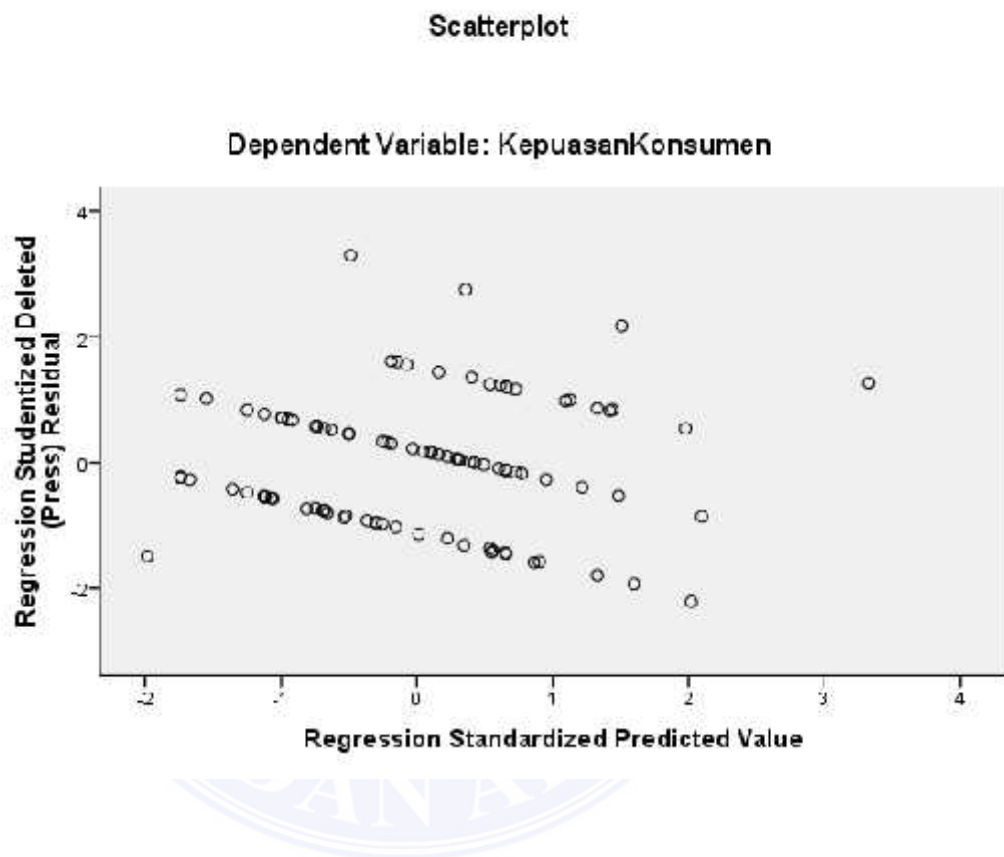


**Normal P-P Plot of Regression Standardized
Residual**

Dependent Variable: KepuasanKonsumen



UJI HETEROSKEDASTISITAS



UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.448 ^a	.201	.167	.775	2.110

a. Predictors: (Constant), Keselamatan dan Asuransi, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

UJI PARSIAL (UJI T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.469	1.902		2.349	.021		
Harga	.025	.091	.030	.277	.782	.708	1.412
Fasilitas	.234	.083	.309	2.820	.006	.702	1.425
Kualitas Pelayanan	.144	.081	.183	1.792	.076	.804	1.244
Keselamatan dan Asuransi	.042	.078	.057	.543	.589	.752	1.330

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

UJI SIMULTAN (UJI F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.340	4	3.585	5.965	.000 ^a
	Residual	57.100	95	.601		
	Total	71.440	99			

a. Predictors: (Constant), Keselamatan dan Asuransi, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Lampiran 5

Dokumentasi saat penulis meneliti di Stasiun Kereta Api Medan.



