

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN BUS TRANS METRO DELI
RUTE MEDAN TUNTUNGAN - LAPANGAN MERDEKA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Dalam
Ujian Sidang Sarjana Teknik Sipil Strata Satu
Universitas Medan Area

Disusun Oleh

KAMILIA AZHAARI GINTING

198110180



PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 25/11/22

Access From (repository.uma.ac.id)25/11/22

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN BUS TRANS METRO DELI RUTE MEDAN TUNTUNGAN – LAPANGAN MERDEKA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Dalam
Ujian Sidang Sarjana Teknik Sipil Strain Satu
Universitas Medan Area


Disusun Oleh


KAMILIA AZHAARI GINTING
198110180

Disetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Hermansyah, S.T. M.T
NIDN : 0106088004



Suranto, S.T. M.T
NIDN : 0129127605

Mengetahui,

Dean Fakultas Teknik

Dean Fakultas Teknik Sipil




Dr. Rahmat Syah, S.Kom, M.Kom
NIDN : 01050588004




Hermansyah, S.T. M.T
NIDN : 0106088004

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat mendapatkan gelar sarjana adalah karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku di Universitas Medan Area, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, ___ September 2022

Yang menyatakan,



Kamilia Azhaari Ginting

NPM. 198110180

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

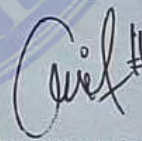
Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kamilia Azhaari Ginting
NPM : 198110180
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Non Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Trans Metro Deli Rute Medan Tuntungan – Lapangan Merdeka". Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media format-kan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, ___ September 2022



Kamilia Azhaari Ginting
NPM. 198110180

ABSTRAK

Perkembangan teknologi menuntut manusia untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari supaya semakin kompleks. Oleh karena itu Kementerian Perhubungan Republik Indonesia menyediakan pelayanan jasa transportasi Trans Metro Deli dengan program penerapan *Bus Rapid Transit* (BRT) yang mempunyai misi memberikan pelayanan terbaik yang meliputi aspek keamanan, ketepatan, keteraturan, kemudahan, kecepatan, kenyamanan dan kepuasan bagi penggunanya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan berdasarkan penilaian penumpang. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada 100 responden. Kuisisioner berisi mengenai lima dimensi *Service Quality* (*tangible, reliability, responsiveness, empathy* dan *assurance*) dengan menggunakan teknik Skala Likert. Metode yang dipakai untuk mendapatkan nilai kesenjangan antara kinerja dan harapan adalah analisis gap dan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang adalah analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dari hasil perhitungan analisis gap menunjukkan kualitas pelayanan Bus Trans Metro Deli semua variabel bernilai negatif dimulai dari -0,10 pada atribut B1 hingga -0,77 pada atribut A5 yang artinya bahwa semua pelayanan yang diberikan kepada penumpang masih berada dibawah harapan penumpang. Namun, berdasarkan indeks kepuasan nilai CSI berada pada rentang 80% - 84% yaitu 82,61% yang berarti secara keseluruhan kualitas kinerja masih pada kriteria puas. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pihak perusahaan harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan tingkat kepuasan penumpang.

Kata kunci : *Servqual, Gap* dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

ABSTRACT

The development of technology requires humans to fulfill their daily needs to be more complex. Therefore, Kementrian Republik Indonesia provides Trans Metro Deli Transportation services with the Bus Rapid Transit (BRT) implementation program which has a mission to provide the best service which includes aspects of security, accuracy, regularity, convenience, speed, comfort and satisfaction for its users. The purpose of this study was to find out how the services provided were based on passenger ratings. This research was conducted by distributing questionnaires to 100 respondents. The questionnaire contains the five dimensions of Service Quality (tangible, reliability, responsiveness, empathy and assurance) using a Likert Scale technique. The method used to get the value of the gap between performance and expectations is gap analysis and to measure the level of passenger satisfaction is the analysis of the Customer Satisfaction Index (CSI). From the calculation results of the gap analysis, it shows that the service quality of the Trans Metro Deli Bus is all negative indicator variables starting from -0.10 on the B1 attribute to -0.77 on the A5 attribute, which means that all services provided to passengers are still below passenger expectations. However, based on the satisfaction index, the CSI value is in the range of 80% - 84%, namely 82.61%, which means that the overall quality of performance is still in the satisfied criteria. The conclusion of this study is that the company must continue to improve the quality of service in order to increase the level of passenger satisfaction.

Keywords: *Servqual, Gap and Customer Satisfaction Index (CSI)*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. atas ridhonya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Trans Metro Deli Rute Medan Tuntungan – Lapangan Merdeka”

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah skripsi di Fakultas Teknik Sipil Universitas Medan Area. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu. Terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Dr. Rahmad Syah, S. Kom, M. Kom selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
3. Bapak Hermansyah, S.T, M.T dan Bapak Suranto, S.T, M.T selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada penulis.
4. Segenap Dosen Fakultas teknik sipil yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala

administrasi selama proses penelitian ini.

5. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah Swt. dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Untuk itu saya dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.

Medan, ___ September 2022

Penulis,



Kamilia Azhaari Ginting

NPM. 198110180

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

KATA PENGANTAR..... vii

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR TABEL xii

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Maksud dan Tujuan Penelitian3

1.3 Rumusan Masalah.....3

1.4 Lingkup Penelitian.....4

1.5 Manfaat Penelitian4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA6

2.1 Review Penelitian Terdahulu6

2.2 Transportasi.....8

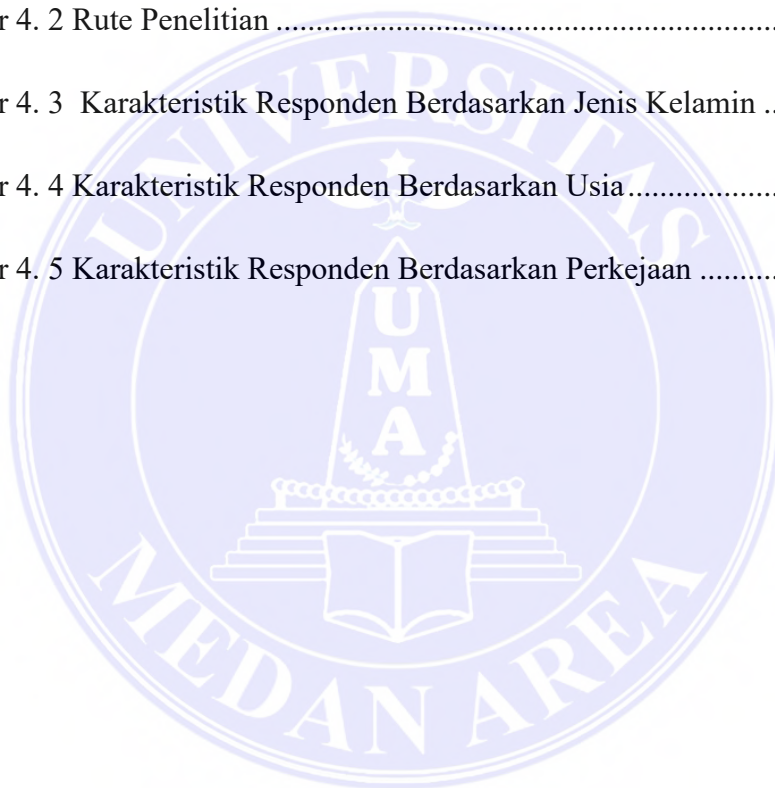
2.3 Angkutan Umum9

2.4 *Bus Rapid Transit* (BRT)15

2.5 Jasa.....	18
2.6 Kepuasan Konsumen	21
2.7 Perilaku Konsumen.....	25
2.8 Kualitas Pelayanan	27
2.9 Uji Validitas	34
2.10 Uji Reliabilitas.....	35
2.11 Analisis Deskriptif	36
2.12 Model <i>Service Quality</i> (Servqual)	36
2.13 <i>Customer Satisfaction Index</i>	40
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian	44
3.2 Lokasi Penelitian	44
3.3 Tahapan Penelitian.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Hasil Penelitian.....	50
4.2 Pembahasan	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan Pelanggan	23
Gambar 3. 1 Rute Lokasi Penelitian	44
Gambar 3. 2 Bagan Alir (<i>Flowchart</i>) Penelitian	49
Gambar 4. 1 Peta Rute Bus Trans Metro Deli.....	51
Gambar 4. 2 Rute Penelitian	52
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Perkejaan	59



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kriteria Angkutan Umum Ideal	10
Tabel 2. 2 Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	26
Tabel 2. 3 Indeks Koefisien Reliabilitas	36
Tabel 2. 4 Presentase Tingkat Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 3. 1 Skala Likert	47
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4. 3 Hasil Pengumpulan Data	55
Tabel 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 5 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4. 6 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4. 7 Perhitungan <i>Servqual (Gap) Tangible</i>	60
Tabel 4. 8 Perhitungan <i>Servqual (Gap) Reliability</i>	61
Tabel 4. 9 Perhitungan <i>Servqual (Gap) Responsiveness</i>	62
Tabel 4. 10 Perhitungan <i>Servqual (Gap) Emphaty</i>	62
Tabel 4. 11 Perhitungan <i>Servqual (Gap) Assurance</i>	63
Tabel 4. 12 Hasil perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	65
Tabel 4. 13 Perhitungan Pelayanan <i>Servqual</i> Bus Trans Metro Deli	66

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan pesat pada perkembangan teknologi menuntut masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dengan cara yang semakin kompleks. Kebutuhan manusia tak hanya pada kebutuhan produk, namun juga pada kebutuhan jasa. Kebutuhan akan jasa khususnya jasa transportasi merupakan kebutuhan yang penting bagi setiap orang dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari.

Guna memenuhi kebutuhan tersebut, harus disediakan layanan jasa transportasi agar meningkatkan kuantitas dan kualitas yang meliputi keamanan, kenyamanan, ketepatan waktu dan efisiensi. Karena alasan tersebut, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia menyediakan pelayanan jasa transportasi di Kota Medan dan operator yang menjalankan operasional layanan tersebut ialah PT. Medan Bus Transport (Trans Metro Deli).

Bus Trans Metro Deli ini adalah salah satu bagian dari *Bus Rapid Transit* (BRT). Bus Trans Metro Deli ini merupakan program *Buy the Service* dari Dinas Perhubungan guna mengembangkan angkutan jalan umum di perkotaan, menggunakan teknologi telekomunikasi non tunai yang handal untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan dalam berpergian. Tujuan utamanya ialah menyediakan transportasi yang hemat, praktis, andal, dan nyaman bagi masyarakat.

Konsumen dalam jasa ini merupakan masyarakat yang menggunakan jasa Trans Metro Deli sehingga sangat penting untuk melibatkan konsumen dalam mengevaluasi pelayanan agar diperoleh rekomendasi yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa dengan memperhatikan persepsi pengguna dan masyarakat umum yang meliputi aspek keamanan, ketepatan, keteraturan, kemudahan, kecepatan, kenyamanan dan kepuasan pengguna.

Lovelock dan Wirtz (2011) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai suatu sikap ditentukan dari pengalaman. Kepuasan adalah sebuah evaluasi karakteristik barang atau layanan. Untuk tercapainya kepuasan konsumen maka salah satu faktor yang harus diperhatikan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Dalam penentuan kualitas pelayanan jasa yang baik tentunya pihak penyedia jasa harus memperhatikan persepsi dan harapan dari konsumen.

Parasuraman et al (2011) mengemukakan 5 dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati, disempurnakan menjadi alat untuk mengukur kualitas layanan yang disebut *SERVQUAL* (Service Quality).

Masalah utama sebagai salah satu pelayanan jasa transportasi apakah pelayanan yang diberikan memuaskan para pengguna. Oleh karena itu Trans Metro Deli diharuskan untuk menjaga kepercayaan konsumen dengan menyediakan fasilitas untuk meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan

konsumen. Untuk menganalisa kepuasan penumpang melalui dimensi servqual secara spesifik dilihat dari atribut-atribut yang sudah maupun belum terpenuhi harapan para penumpang. Kemudian menggunakan metode CSI untuk mengetahui berapa persen tingkat kepuasan penumpang yang sudah terpenuhi.

Berdasarkan latar belakang dan pemikiran tersebut, maka penulis mengadakan penelitian dengan judul : “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bus Trans Metro Deli Rute Medan Tuntungan – Lapangan Merdeka”

1.2 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini bermaksud untuk mengungkapkan kepuasan terhadap tingkat kinerja pelayanan bus Trans Metro Deli yang diberikan kepada penumpang dengan membandingkan tingkat yang diharapkan. Dengan maksud tersebut maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui nilai kesenjangan antara kinerja dengan harapan penumpang dengan metode gap.
2. Mengetahui nilai kualitas pelayanan Bus Trans Metro Deli keseluruhan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan maksud dan tujuan penelitian yang sudah dikemukakan di atas,

maka penulis merumuskan permasalahan utama, yaitu:

“Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan jasa transportasi Bus Trans Metro Deli yang diharapkan dengan kinerja yang dirasakan berdasarkan lima dimensi servqual (*tangible, reliability, responsiveness, empathy dan assurance*)?”

1.4 Lingkup Penelitian

Penulis telah membatasi ruang lingkup penelitiannya untuk menghindari penyimpangan dari tujuan penelitian. Maka pembatasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada penumpang Bus Trans Metro Deli rute Medan Tuntungan – Lapangan Merdeka pada bulan Desember 2021.
2. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang terdiri dari pernyataan-pernyataan yang didasarkan pada lima dimensi *Service Quality*, yaitu *tangible, empathy, reliability, responsiveness*, dan *assurance*.
3. Pengolahan data menggunakan analisis deskriptif, analisis gap dan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan manfaat teoritis dan praktis kepada pihak yang membutuhkan, antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Membantu perusahaan untuk mengetahui masalah kepuasan penumpang, oleh karena itu diharapkan hasil penelitian ini bisa sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengambil langkah maju, terutama yang berkaitan dengan upaya peningkatan kepuasan penumpang.

2. Bagi Penulis

Menjadi tambahan ilmu pengetahuan bagi penulis buat memahami ilmu transportasi khususnya perihal kualitas pelayanan transportasi dan kepuasan penumpang saat menggunakan jasa Bus Trans Metro Deli.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini dimaksudkan untuk menjadi referensi atau sumber tambahan untuk survei lain yang membahas masalah dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Review Penelitian Terdahulu

Review penelitian terdahulu sangat penting guna untuk mengetahui apa yang telah dihasilkan dari peneliti terdahulu dan menjadi inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya, berikut review penelitian sebelumnya yang digunakan pada penelitian ini adalah:

- a. Muhammad Dhio Darus (2015) meneliti tentang, “Analisis Tingkat Kepuasan penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu”. Hasil penelitian menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Bandar Udara Internasional Kualanamu berada dikategori cukup puas dengan nilai 63,6%. Atribut petugas bandara yang peduli terhadap kepentingan penumpang dengan nilai penting 3,84 merupakan atribut terpenting dalam penelitian ini, dan atribut penampilan pegawai bandara merupakan atribut dengan yang paling tidak penting dengan nilai signifikansi dari 3,31. Sedangkan nilai rata-rata yang didapat dari atribut performansi tertinggi adalah kedatangan petugas bandara dengan nilai operasional sebesar 3,84 dan atribut performansi terendah adalah korelasi antara service fee dan retribusi, pelayanan penumpang dan pelayanan yang diterima dengan nilai efisiensi sebesar 3,18.

- b. Zilhardi Idris (2009) meneliti tentang, “Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Umum di DIY”. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan metode yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan masih buruk berdasarkan nilai interpretasi CSI karena ketepatan waktu datang dan pergi masih perlu ditingkatkan, faktor keselamatan, keamanan, kenyamanan merupakan prioritas utama yang belum memuaskan pengguna namun faktor yang berhubungan dengan kepedulian supir, pemberian informasi, keramahan/sopan/super sudah dilaksanakan dengan baik namun menurut penumpang, faktor ini sesungguhnya tidak terlalu penting.
- c. AM Arifin, D Gemina, dan E Silaningsih (2015) dengan penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang pada Fasilitas Pelayanan Bus TransJakarta Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM)”. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode *fishbein*, *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Efek dari pemeriksaan validitas dan reliabilitas menegaskan bahwa empat puluh tiga tanggapan responden telah dinyatakan sah dan dapat diandalkan. Dari evaluasi CSI PT. TransJakarta termasuk dalam kategori puas dengan rating 74%.

2.2 Transportasi

Menurut Morlok (1998), transportasi didefinisikan sebagai tindakan memindahkan atau mengangkut sesuatu dari satu tempat ke tempat lain. Menurut Steenbrink (1974), transportasi dideskripsikan adanya pergerakan manusia dan/atau barang menggunakan mobil atau cara yang berbeda dari ke tempat-tempat yang terpisah secara geografis. Secara umum, pengertian transportasi adalah kegiatan mengangkut atau memindahkan sesuatu dari satu tempat ke tempat lain.

Transportasi adalah suatu alat yang memudahkan manusia untuk melakukan perjalanan melalui ruang dan waktu di dasar bumi, keadaan dasar bumi bersifat khusus karena faktor geografis, sehingga menjadi suatu kendala yang membatasi antara satu tempat dengan tempat lainnya. Untuk menceritakan dan mengurangi perbedaan tersebut, dibutuhkan isu lain yang melampaui batas wilayah manusia, khususnya transportasi.

Transportasi diselenggarakan dengan tujuan (Ofyar Z Tamin, 2000) :

1. Menyelenggarakan ketertiban lalu lintas serta angkutan jalan yang aman, andal, cepat, lancar dan tertib.
2. Memadukan transportasi lainnya dalam suatu kesatuan sistem transportasi nasional.
3. Menjangkau seluruh pelosok wilayah daratan untuk mendukung pertumbuhan yang merata dan stabil serta mendorong, memotivasi dan mendukung pembangunan nasional.

Selain itu transportasi menjamin pemerataan penduduk dan pembangunan. Sebaran penduduk di seluruh wilayah Indonesia menggunakan jenis transportasi yang berbeda-beda.

Menurut Utomo Moda transportasi terbagi tiga jenis moda, yaitu:

1. Transportasi darat: kendaraan bermotor, kereta api, gerobak yang ditarik oleh hewan (kuda, sapi, kerbau), atau manusia. Moda transportasi darat dipilih terutama didasarkan sepenuhnya pada faktor-faktor berikut:
 - a) Jenis dan spesifikasi kendaraan
 - b) Jarak perjalanan
 - c) Tujuan perjalanan
 - d) Ketersediaan mode
 - e) Panjang kota dan kepadatan kesepakatan
 - f) Faktor sosial-keuangan
2. Transportasi air (sungai, danau, laut): kapal, tongkang, perahu, rakit.
3. Transportasi udara: pesawat terbang

2.3 Angkutan Umum

Angkutan umum adalah sarana atau moda transportasi yang digunakan untuk memindahkan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan dikenakan biaya (Warpani, 2002). Angkutan umum memegang peranan penting dalam menggerakkan perekonomian, sehingga pengelolaan dan penataan angkutan umum di suatu daerah harus disempurnakan untuk mendukung pembangunan dan

pertumbuhan daerah tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Nomor 14 Tahun 1992, disebutkan bahwa pelayanan angkutan umum meliputi:

1. Angkutan antar kota adalah perpindahan orang dari satu kota ke kota lain.
2. Angkutan perkotaan adalah perpindahan orang di dalam kawasan perkotaan.
3. Angkutan perdesaan adalah perpindahan orang di dalam dan/atau antar kawasan perdesaan.
4. Angkutan lintas batas negara yaitu angkutan orang yang melintasi batas negara lain.

Tabel 2. 1 Kriteria Angkutan Umum Ideal

Keandalan	<ul style="list-style-type: none"> • Sedia setiap saat • Tiba di tempat tujuan dengan tepat waktu • Waktu perjalanan yang singkat dari rumah, menunggu, dalam kendaraan dan berjalan ke tujuan • Waktu tunggu relatif singkat • Sedikit berjalan kaki ke bus stop • Tidak perlu berpindah kendaraan
Kenyamanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan yang sopan • Terlindung dari cuaca buruk di bus stop (halte) • Kemudahan naik-turun kendaraan • Tersedia tempat duduk setiap saat • Tidak berdesakan • Interior yang menarik • Tempat duduk yang nyaman
Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> • Terhindar dari kecelakaan • Badan terlindung dari luka benturan • Bebas dari kejahatan
Biaya	<ul style="list-style-type: none"> • Ongkos relatif murah
Waktu Perjalanan	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu di dalam kendaraan singkat

Sumber: Harries (1976, dikutip dari Thesis ITB, Ratna Dewi Anggraeni, 2009)

Tujuan utama dari keberadaan transportasi adalah untuk memenuhi kebutuhan manusia yang memerlukan sarana transportasi yang beroperasi guna memindahkan orang maupun barang. Intensitas transportasi dan pola arus pergerakan transportasi sangat berpengaruh oleh lokasi kegiatan dan jumlah orang dan/atau barang yang membutuhkan jasa transportasi (Oglesby, 1990). Selain itu, Oglesby menjelaskan bahwa ketidakseimbangan antara pertumbuhan jasa transportasi yang cenderung tinggi, yang tidak diimbangi dengan ketersediaan sarana transportasi yang sesuai, menjadi masalah yang biasanya terjadi dinegara berkembang.

Tingginya permintaan transportasi umum antara lain didorong oleh pertumbuhan populasi penduduk, perkembangan wilayah, ketersediaan angkutan listrik, peningkatan pendapatan, serta pertumbuhan perdagangan dan industri. Permintaan akan angkutan umum yang terus meningkat dan fasilitas transportasi yang sangat terbatas dapat berdampak signifikan terhadap kemacetan lalu lintas yang terjadi dan menyebabkan semakin tidak efisiennya biaya transportasi.

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 35 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum, ada beberapa kriteria yang berkaitan dengan angkutan umum. Kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk umum, baik secara langsung maupun tidak langsung. Trayek adalah sarana angkutan penumpang dengan bus dengan titik keberangkatan dan kedatangan tetap, rute tetap dan jadwal tetap atau tidak teratur.

Peran angkutan umum penumpang sangat bermanfaat, hal ini dikarenakan

kesejahteraan masyarakat yang semakin hari semakin meningkat tanpa dapat terus menerus membangun jaringan jalan.

Pergerakan masyarakat dalam beraktivitas setiap saat antar kota atau antar provinsi masih membutuhkan banyak angkutan umum. Aspek lain yang tidak kalah pentingnya adalah peran angkutan umum dalam mengatur lalu lintas, hemat energi, dan pembangunan wilayah (Warpani, 2002).

Pengelola Angkutan Umum juga melibatkan penghematan energi berupa bahan bakar minyak. Angkutan umum mampu mengangkut orang lebih banyak daripada angkutan pribadi dengan 1 liter bahan bakar.

Sistem angkutan umum dapat dikelompokkan menjadi:

1. Sistem Sewa (*Demand Responsive*)

Sistem sewa berarti kendaraan dapat dioperasikan oleh penyewa. Dalam hal ini, tidak ada rute dan jadwal khusus yang harus diikuti pengguna. Pengguna bisa mengatur rute dan waktu sesuai kebutuhan.

Contohnya adalah taksi, becak atau ojek.

2. Sistem Penggunaan (*Transit System*)

Sistem penggunaan yaitu kendaraan dioperasikan dengan rute dan jadwal yang telah ditetapkan. Sistem penggunaan bersama dapat dibagi menjadi dua bagian: *paratransit* dan *transit*. *Paratransit* adalah kendaraan yang beroperasi tanpa jadwal, trayek dan dapat berhenti (*pick up and drop off*) di sepanjang trayek tersebut. *Transit* adalah sistem angkutan umum dengan

jadwal dan rute tetap yang tersedia bagi setiap orang yang telah membayar ongkos, seperti bus kota, kereta api.

Upaya mengimbangi dan mengurangi laju peningkatan penggunaan kendaraan pribadi, maka diperlukann pembenahan sistem angkutan umum yang didasarkan pada kapasitas muat yang tinggi, kecepatan yang tinggi, keamanan dan kenyamanan yang cukup pada saat bepergian dan karena digunakan berkali-kali harus memiliki biaya perjalanan yang terjangkau. Oleh karena itu, harus ada sistem transportasi baru yang tidak dibatasi oleh jalan raya dan memenuhi semua persyaratan tersebut.

Masalah kurangnya infrastruktur transportasi juga dapat diatasi dengan mengembangkan sistem angkutan umum massal (SAUM). Alternatif utama adalah menggunakan transportasi kereta api yang memiliki kapasitas besar dibandingkan dengan transportasi jalan. Kereta api juga dapat bergerak cepat dengan memisahkan gerakannya dari sistem grid lainnya (di bawah atau di atas tanah).

Hal ini dapat dipastikan dengan sistem transportasi terpadu atau jalur kereta api yang kecepatannya dapat disesuaikan untuk memastikan kapasitas beban per satuan waktu. Karena fungsinya, sistem angkutan umum ini biasanya disebut sebagai Sistem Angkutan Umum Massa (SAUM).

Karena penggunaan transportasi pribadi terus meningkat karena berbagai alasan, harus ada upaya yang dilakukan supaya keseimbangan sistem transportasi meningkat secara keseluruhan. Namun karena biaya yang tidak mencukupi, tentu

harus ada prioritas dengan segala konsekuensinya. Berikut kecenderungan kinerja kendaraan angkutan penumpang:

- Bertambahnya jumlah kendaraan di jalan bebas hambatan, termasuk armada bus transit, kecepatan rata-rata akan terus berkurang. Ini berarti jumlah orang yang diangkut di setiap arah per jam akan berkurang.
- Jika angkutan orang dipastikan dengan kendaraan kereta api, khususnya dengan menambah jumlah kereta api, kecepatan rata-rata masih bisa dipertahankan serta jumlah orang yang diangkut bahkan dapat meningkat.

Jenis angkutan umum massal:

1. *Heavy Rapid Transit*

Sistem transportasi yang menggunakan kereta listrik bertenaga yang beroperasi pada satu rute khusus, biasanya tanpa melintasi gedung stasiun yang sebenarnya.

2. *Light Rapid Transit*

Merupakan suatu sistem angkutan terpadu untuk angkutan penumpang yang karakteristiknya berbeda dengan kereta api konvensional dan merupakan kelanjutan dari perkembangan angkutan massal. LRT merupakan moda transportasi yang menggunakan jalur khusus, moda energi listrik ini memiliki kapasitas penumpang yang besar, kecepatan tinggi, keamanan, kenyamanan dan biaya yang terjangkau. Contohnya adalah monorail.

3. *Bus Rapid Transit*

Merupakan sistem angkutan cepat berbasis bus yang berkualitas tinggi, nyaman dan murah untuk perjalanan perkotaan dengan menyediakan rute pejalan kaki, infrastruktur sistem, layanan operasi yang cepat dan teratur, keuntungan yang berbeda, layanan pelanggan dan pemasaran.

2.4 *Bus Rapid Transit (BRT)*

BRT dapat dianggap sebagai suatu sistem terpadu dari fasilitas, pelayanan dan kenyamanan yang ditujukan untuk meningkatkan kecepatan, keandalan dan karakteristik dari jenis angkutan bus lainnya. Dengan kata lain BRT adalah *Light Rail Transit* (LRT) berupa bus, sarana transportasi yang memadukan kualitas angkutan kereta api dan keserbagunaan bus (Thomas, 2001).

Istilah BRT sudah muncul asal penerapannya di Amerika Utara dan Eropa. tetapi, konsep ini juga ditularkan melalui dunia dengan nama yang berbeda-beda, seperti:

- High – Capacity Bus Systems
- High – Quality Bus Systems
- Metro – Bus
- Surface Metro
- Express Bus Systems
- Busway Systems

Walaupun istilahnya berbeda-beda di setiap negara namun mempunyai prinsip dasar yang sama, seperti: kualitas kendaraan dan pelayanan yang bersaing

menggunakan sarana angkutan umum lainnya dengan biaya yang terjangkau. Untuk memudahkannya kata BRT atau busway acapkali digunakan untuk menggambarkan sistem ini. Namun, diakui bahwa konsep dan kata ini pasti akan terus berkembang.

Transit Cooperative Reasearch Program (2003) mengungkapkan bahwa sistem BRT memiliki tujuh komponen, yaitu:

1. Galore (*Running Ways*)

Jalan yang digunakan sistem BRT adalah jalan bebas hambatan, umumnya jalan satu atau dua lajur (tergantung kondisi jalan) merupakan lajur khusus untuk sistem BRT yang tidak dapat dilalui oleh kendaraan lain.

2. Stasiun (*Station*)

Stasiun BRT harus mudah dijangkau calon penumpang, selain itu jarak antar stasiun juga harus diperhatikan dengan mempertimbangkan berbagai faktor, seperti pusat kota, pusat distribusi, kawasan pemukiman tempat tinggal, tempat hiburan dan faktor lainnya.

3. Kendaraan (*Vehicle*)

Kendaraan BRT wajib mempunyai daya angkut yang besar agar bisa membawa penumpang pada jumlah banyak per periode waktu. Selain itu kendaraan yg dipakai usahakan berbahan bakar ramah lingkungan.

4. Pelayanan (*Service*)

Sistem operasi BRT berfokus pada kecepatan, keandalan, dan kenyamanan penumpang BRT harus menampung penumpang dalam jumlah besar dan

pengguna tidak perlu menunggu dalam antrean panjang bus atau saat bepergian penumpang di bus.

5. Struktur Rute (*Route Structure*)

Memberikan kejelasan informasi mengenai rute bus yang akan dilalui dan informasi tentang halte atau halte tertentu.

6. Struktur Pembayaran (*Fare Collection*)

Menerapkan sistem pembayaran di luar bus, khususnya di halte keberangkatan, selain itu sistem pembayaran wajib yang sederhana dan cepat (gunakan kartu khusus jika diperlukan).

7. Transportasi Sistem Cerdas (*Intelligent Transportation System*)

BRT memanfaatkan generasi virtual supaya mampu menawarkan catatan kedatangan bus, waktu keberangkatan, jumlah penumpang bus dan catatan lain yang dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan konsumen.

Bus Rapid Transit (BRT) atau busway berbeda dengan sarana angkutan umum lainnya. Berikut adalah karakteristik *Bus Rapid Transit* (BRT) dan karakteristik pelayanan penumpangnya menurut Indri (2007):

1. Mempunyai jalur khusus
2. Naik dan turun penumpang dengan cepat di beberapa tempat yang telah ditentukan
3. Sistem penarikan ongkos yang efisien dan efektif sebelum keberangkatan
4. Halte yang nyaman

5. Bus yang nyaman
6. Adanya keterpaduan dengan moda transportasi lain

Karakteristik pelayanan bagi penumpang *Bus Rapid Transit* (BRT):

1. Akses mudah ke transportasi umum
2. Keamanan
3. Ruang tunggu yang nyaman
4. Waktu tunggu yang relatif singkat
5. Kualitas layanan yang bagus
6. Stasiun atau halte yang aman
7. Ketersediaan informasi

Demi meningkatkan penawaran angkutan umum kelas satu sebagai bagian dari upaya pengurangan penggunaan kendaraan non umum, pemerintah Indonesia mengikuti perkembangan angkutan umum massal berbasis jalan/*Bus Rapid Transit* (BRT).

2.5 Jasa

Jasa adalah suatu kegiatan yang tidak menyediakan aset tetapi menghasilkan kegiatan ekonomi dengan keluaran tidak berwujud dan menguntungkan pelanggan melalui pertukaran harapan dan dalam proses produksi dengan partisipasi langsung kontak pelanggan.

Jasa memiliki karakteristik tersendiri yang membedakannya dengan barang, sehingga strategi pemasaran perlu disesuaikan dengan karakteristik tersebut.

Menurut Philip Kotler (dalam Supranto, 2006) layanan memiliki 4 karakter pokok, yaitu:

1. Tidak berwujud (*Intangible*)

Suatu jasa bersifat immaterial, tidak dapat dirasakan dan dihargai sebelum konsumen membelinya.

2. Tidak terpisahkan (*Inseparability*)

Umumnya jasa diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada saat yang sama, dan jika seseorang menginginkannya disampaikan kepada pihak lain akan tetap menjadi bagian dari jasa.

3. Bervariasi (*Variability*)

Layanan jasa terus berubah, tergantung pada siapa penyedia layanan, penerima layanan, dan persyaratan di mana layanan diberikan.

4. Tidak tahan lama (*Perishability*)

Keberlanjutan layanan jasa tergantung pada organisasi yang diciptakan oleh banyak faktor yang berbeda.

Fungsi dari transportasi adalah untuk memindahkan orang dan barang dari satu tempat ke tempat lain, kebutuhan transportasi bergantung pada fungsi penggunaan manusia, sehingga lahirlah segala macam kendaraan seperti alat angkut, muatan dan beberapa jasa yang beroperasi. Harga jasa pada dasarnya dipengaruhi oleh permintaan jasa yang tersedia (*demand and supply*). Biaya transportasi merupakan komponen penting dari pemberian layanan, yang

merupakan faktor penentu bagi penyedia layanan.

Kebutuhan akan jasa angkutan timbul dari keinginan untuk melakukan kegiatan di luar tempat tinggalnya dan dalam hal pemindahan barang dari tempat pemiliknya diangkut atau diproduksi ke tempat mereka dikonsumsi (Morlok, 1998).

Banyak faktor yang mempengaruhi permintaan angkutan umum termasuk yang berkaitan dengan aspek ekonomi, sosial dan lingkungan dari pengguna jasa angkutan umum tersebut (Servant, 1978). Permintaan angkutan umum ini pada dasarnya yaitu:

1. Keinginan seseorang untuk berjalan dari satu lokasi ke lokasi lain untuk melakukan suatu aktivitas (misalnya bekerja, berbelanja, sekolah, dll).
2. Kebutuhan untuk mengangkut jenis barang tertentu agar dapat digunakan atau dikonsumsi.

Kebutuhan transportasi timbul dari perilaku manusia dalam pergerakan orang atau barang dengan karakteristik yang khas. Sifat-sifat ini terus menerus dan terjadi sepanjang waktu. Karakteristik tersebut sesuai dengan jam sibuk pagi hari ketika orang memulai aktivitas hingga sore hari ketika mereka beristirahat dari aktivitas biasanya. Ketahui tidak hanya puncaknya tetapi juga terendahnya pada hari-hari tertentu dalam satu tahun. Keinginan dan perilaku yang konstan inilah yang menjadi gagasan munculnya kebutuhan transportasi.

Bagi perusahaan penyedia jasa pengguna jasa transportasi pada dasarnya ada empat fungsi produk jasa transportasi, yaitu keselamatan, ketertiban dan

keteraturan, kenyamanan dan keekonomisan.

2.6 Kepuasan Konsumen

Kotler dan Armstrong (2009) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan/konsumen adalah sejauh mana perkiraan kinerja suatu produk/jasa sesuai dengan harapan pembeli.

Jika seorang konsumen puas dengan nilai suatu produk/jasa, sangat mungkin untuk menjadi pelanggan jangka panjang. Menurut Kotler dan Keller (2007), kepuasan konsumen adalah perasaan puas atau tidak puas seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja yang diharapkan dari suatu produk (hasil) dengan kinerja yang diharapkan.

Dipahami bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan oleh pengguna suatu produk atau jasa, sama dengan atau lebih besar dari yang diinginkan (Zulian Yalmit, 2005).

Amir (2012) mengungkapkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu:

a. Pelayanan

Pelayanan merupakan hal yang penting untuk dipenuhi dalam berbagai usaha perusahaan komersial operator. Tahap layanan adalah sejauh mana perusahaan ditampilkan dalam mengelola orang-orang yang menginginkan layanan tersebut. Tjiptono dan Chandra (2005) memantau bahwa gagasan lokasi orientasi operator lebih menekankan pada faktor praktik, peraturan,

dan strategi operator di dalam suatu organisasi, sehingga berdampak pada kepuasan pembeli.

b. Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan salah satu hal yang penting karena kualitas produk merupakan representasi dari kualitas perusahaan yang memproduksi produk tersebut. Amir (2012) mengemukakan bahwa kualitas produk yang dirasakan konsumen akan menentukan persepsi konsumen terhadap kinerja yang pada gilirannya akan mempengaruhi kepuasan konsumen.

c. Harga

Sutojo (2009) berpendapat bahwa harga memiliki pengaruh langsung terhadap permintaan produk di pasar. Dikarenakan harga pada dasarnya adalah apa yang ditawarkan perusahaan kepada konsumen atau organisasi pembelian.

d. Promosi

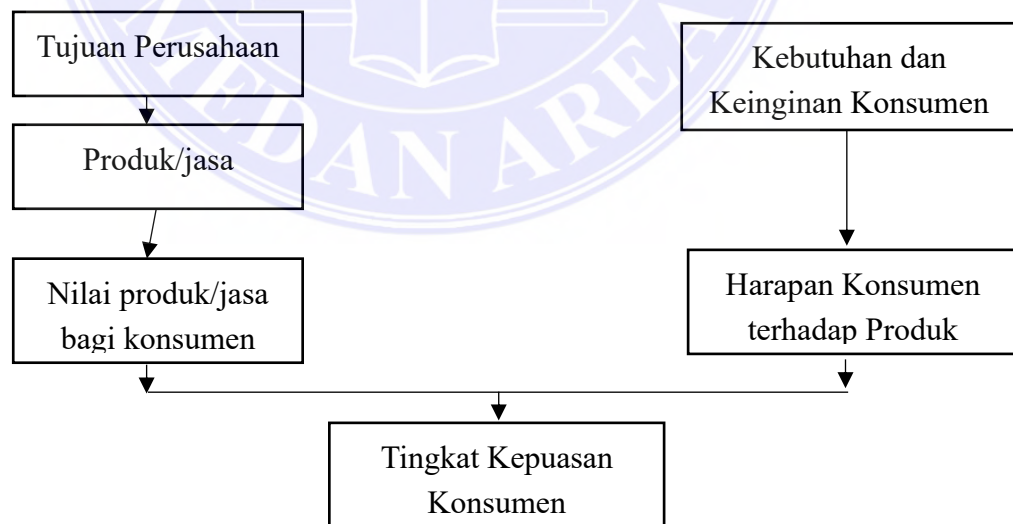
Menurut Lupiyoadi (2006), promosi atau pemasaran adalah salah satu variabel periklanan dan pemasaran yang dilakukan organisasi dalam mengiklankan dan memasarkan suatu produk atau jasa. Tindakan promosi kini tidak lagi hanya sebagai alat komunikasi antara penyedia dan pelanggan, tetapi juga sebagai alat untuk memandu pelanggan berbelanja dan menggunakan penawaran sesuai dengan keinginan mereka. Hal ini diselesaikan melalui penggunaan media pemasaran dan pemasaran dan

berpengaruh pada kepuasan pembeli.

Dalam bidang jasa, penentu utama kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Dodik Agung Indra dan Tri Gunarsih (2005) dalam penelitiannya menyatakan: *“Kualitas layanan yang diwakili oleh keterandalan, cepat tanggap, empati, jaminan dan bukti nyata berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan secara parsial.”*

Berdasarkan definisi kepuasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan merupakan hal utama yang perlu dipenuhi oleh perusahaan dalam proses retensi pelanggan atas produk dan jasa yang dijual perusahaan.

Berdasarkan hal tersebut maka dibuat suatu konsep kepuasan pelanggan sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan Pelanggan

Sumber: Strategi Pemasaran, (Tjiptono, 2002)

Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2005) menyatakan berbagai teknik yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan penumpang, antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, keluhan lainnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus gratis, situs web, dan lainnya.
2. Survey kepuasan penumpang menurut respon perusahaan, mengukur tingkat kepuasan penumpang dengan melakukan survey secara berkala.
3. Ghost Shopping berpura-pura menjadi konsumen. Ghost Shopping diminta untuk melaporkan beberapa wawasan penting berdasarkan pengalamannya dengan kekuatan dan kelemahan layanannya dibandingkan para pesaingnya.
4. Analisis pelanggan yang hilang dengan pelanggan yang telah menghentikan atau mengubah layanan untuk memahami mengapa hal ini terjadi dan memungkinkan mereka untuk mengambil tindakan perbaikan lebih lanjut.

Oliver (dalam Tjiptono, 2005) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan hasil akhir dari menikmati interaksi yang baik dari penyedia dan membandingkan interaksi tersebut dengan apa yang diharapkan. Oleh karena itu peningkatan dan penyempurnaan agar pengguna dapat memperoleh kepuasan dan diselesaikan dengan berbagai teknik. Teknik-teknik ini meliputi:

1. Strategi Relationship Marketing

Dalam strategi ini, hubungan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan berlangsung terus menerus dan tidak berakhir pada saat

penjualan dilakukan.

2. *Strategi Superior Customer Service*

Perusahaan berusaha untuk memberikan layanan yang lebih unggul dari para pesaingnya. Strategi ini membutuhkan modal yang besar, kapasitas sumber daya manusia dan upaya berkelanjutan untuk menciptakan layanan yang unggul.

3. *Strategi Unconditional Guarantees (Extra Ordinary Guarantees)*

Perusahaan mengembangkan layanan yang melengkapi layanan utamanya, misal dengan memberikan jaminan tertentu dengan memberikan layanan penuh dengan baik.

4. *Strategi Penanganan Keluhan yang Efektif*

Penanganan keluhan yang baik menjadikan seorang pelanggan yang puas.

2.7 Perilaku Konsumen

Menurut Kotler dan Keller (2008), perilaku konsumen adalah mengenali tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.

Menurut Engel et al (Sangadji dan Sopiah, 2013), perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam pemerolehan, pengonsumsi dan penghabisan produk/jasa termasuk proses yang mendahului dan menyusul tindakan.

Berdasarkan pendapat dari para ahli yang telah disebutkan di atas dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah sebuah kegiatan, tindakan, serta proses psikologis yang mendorong tindakan tersebut pada saat sebelum membeli, menggunakan, menghabiskan produk dan jasa setelah melakukan hal-hal diatas atau kegiatan mengevaluasi. Perilaku konsumen mempelajari di mana, dalam kondisi macam apa, dan bagaimana kebiasaan seseorang membeli produk tertentu dengan merk tertentu. Semuanya sangat membantu manajer pemasaran di dalam menyusun kebijaksanaan pemasaran perusahaan.

Perilaku konsumen sangat dipengaruhi oleh keadaan dan kondisi masyarakat di mana ia dilahirkan dan berkembang. Ini berarti konsumen yang berasal dari lingkungan yang berbeda akan mempunyai penilaian, kebutuhan, pendapat, sikap, dan selera yang berbeda-beda, sehingga pengambilan keputusan dalam tahap pembelian akan dipengaruhi beberapa faktor-faktor.

Tabel 2. 2 Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

Budaya	Sosial	Pribadi	Psikologis
<ul style="list-style-type: none"> • Kebudayaan • Sub Kebudayaan • Kelas Sosial 	<ul style="list-style-type: none"> • Kelompok • Acuan Referensi • Keluarga • Peran/Status 	<ul style="list-style-type: none"> • Umur dan Tahap Siklus Hidup Pekerjaan • Gaya Hidup • Situasi Ekonomi • Kepribadian 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivasi • Persepsi • Pengetahuan • Keyakinan dan Sikap

Sumber: *Prinsip-prinsip Pemasaran (Kotler dan Armstrong 2001)*

a. Faktor Budaya

Faktor-faktor budaya memberikan pengaruh paling luas pada keinginan dan

perilaku konsumen, seperti kebudayaan, sub kebudayaan, dan kelas sosial.

b. Faktor Sosial

Perilaku konsumen juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, seperti kelompok acuan/referensi, keluarga, serta peran dan status sosial konsumen.

c. Faktor Pribadi

Keputusan seseorang juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti umur pembeli dan tahap siklus hidup, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, serta kepribadian dan konsep diri.

d. Faktor Psikologis

Pilihan – pilihan seseorang dalam membeli dipengaruhi oleh empat factor psikologi yang penting yaitu motivasi, persepsi, pengetahuan, serta keyakinan dan status.

2.8 Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2005). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas

pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut (Andriani, Setyanto, & Kusuma, 2017) terdapat beberapa definisi dari kualitas yaitu:

1. Kualitas adalah kesesuaian dibandingkan dengan tujuan atau manfaatnya.
2. Kualitas merupakan sesuatu yang berbeda untuk setiap orang yang berbeda dan tergantung pada waktu dan tempat sesuai dengan tujuan.
3. Kualitas adalah sebuah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau sudah melebihi apa yang diharapkan.

Kualitas pelayanan adalah hal mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan kepada konsumen, perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai.

Dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Pasuraman (Tjiptono, 2005) kualitas yang dirasakan didefinisikan sebagai penilaian konsumen terhadap keseluruhan keunggulan produk, sedangkan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas dari pelayanan.

Ada beberapa hal yang dapat memberi pengaruh terhadap ekspektasi pengguna jasa yaitu apa yang didengar dari pengguna jasa lainnya, karakteristik dan

keinginan individu dari pengguna jasa, pengalaman masa lalu dalam menerima pelayanan dan komunikasi eksternal dari penyedia layanan. Parasuraman dkk (dalam Zheitamil dan Bitner, 1990) telah berhasil mengidentifikasi dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan yang terdiri dari:

1. *Tangibility*, berupa tampilan sarana fisik, peralatan, personil dan penggunaan alat bantu atau sarana komunikasi yang dimiliki oleh instansi/perusahaan.
2. *Reliability*, yaitu kesesuaian antara kenyataan layanan yang diberikan dengan layanan yang dijanjikan, akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness*, adalah kemampuan dalam memberikan layanan secara cepat dan tanggap.
4. *Empathy*, adanya kedekatan dari penyedia layanan dengan pengguna layanan serta perhatian dan memahami kebutuhan pengguna jasa layanan.
5. *Assurance*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai, bebas dari bahaya dan resiko atau keragu-raguan.

Dimensi kualitas layanan tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas layanan suatu perusahaan jasa. Mengukur kualitas layanan berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Tjiptono, 2005). Untuk model pengukuran, Parasuraman, et al., (1988), telah membuat sebuah skala multi item yang diberi

nama *SERVQUAL*. Skala *servqual* pertama kali dipublikasikan pada tahun 1988 yang didistribusikan menyeluruh pada lima dimensi kualitas layanan.

Terdapat enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik (Tjiptono, 2005), yaitu:

1. *Professionalism and Skill*

Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcome-related criteria*).

2. *Attitudes and Behavior*

Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*customer contact personal*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah (*process related criteria*)

3. *Accessibility and Flexibility*

Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.

4. *Reliability and Trustworthiness*

Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.

5. *Recovery*

Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak dapat diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.

6. *Reputation and Credibility*

Pelanggan menyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan (Christian Gronroos, 1984), yaitu :

1. Menjaga serta memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan masalah mereka.
2. Spontanitas, dimana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
3. Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas dapat

memberikan pelayanan yang lebih baik.

4. Perbaiki, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personel yang dapat menyiapkan usaha-usaha khusus untuk mengatasi kondisi tersebut.

Menurut Irawan (2005), bahwa ada lima aspek utama kepuasan pelanggan atau faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan, yaitu :

- a. Kualitas produk

Pelanggan puas jika setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Ada enam elemen dari kualitas produk yaitu *performance*, *durability*, *feature*, *reability*, *concistency*, dan *design*.

Pelanggan akan merasa puas, bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas (Lupiyoadi, 2006).

- b. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value of money* yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang sensitif terhadap kepuasan. Untuk industri retail, komponen harga ini sungguh penting dalam kontribusinya terhadap kepuasan relatif besar.

- c. Kualitas layanan (*service quality*)

Service quality sangat bergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi besar sehingga kepuasan

terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Sama seperti kualitas produk, maka kualitas pelayanan merupakan aspek yang mempunyai banyak dimensi. Konsep yang populer *servqual* mempunyai lima dimensi yaitu *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

e. Faktor emosional

Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, kosmetik, pakaian, aspek kepuasan pelanggan, faktor emosional relatif penting. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya, bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

f. Kemudahan (biaya)

Hal ini berhubungan dengan biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk dan jasa. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah, sehingga kualitas produk/jasa juga harus di sesuaikan, dengan perubahan kualitas tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Perusahaan tentunya akan saling berkompetisi untuk meningkatkan kualitas

produk/jasa yang ditujukan untuk pemenuhan dan dalam rangka memuaskan kebutuhan serta keinginan konsumen sasaran. Menurut Kotler dan Keller (2009: 41) ada tiga langkah yang dapat diambil perusahaan jasa untuk meningkatkan kendali kualitas jasa yaitu sebagai berikut :

- 1) Berinvestasi dalam prosedur ketenaga kerjaan dan pelatihan yang baik, merekrut karyawan yang tepat dan memberikan pelatihan yang bagus adalah hal yang sangat penting. Karyawan yang terlatih dengan baik memiliki enam karakteristik yaitu:
 - a) Kompetensi: memiliki keahlian dan pengetahuan yang diperlukan;
 - b) Kesopanan: ramah, sopan, dan menghargai orang lain.
 - c) Kredibilitas: dapat dipercaya;
 - d) Keandalan: melaksanakan pelayanan secara konsisten dan akurat;
 - e) Responsifitas: merespon permintaan dan masalah pelanggan dengan cepat;
 - f) Komunikasi: berusaha memahami pelanggan dan berkomunikasi dengan jelas.
- 2) Menstandarisasikan proses kinerja jasa diseluruh organisasi
- 3) Mengamati kepuasan pelanggan: menerapkan system saran dan keluhan, survei pelanggan, dan berbelanja perbandingan.

2.9 Uji Validitas

Penelitian yang memiliki sebuah instrumen bisa dikatakan valid apabila

penelitian tersebut mampu mengukur apa yang diinginkan. Pada penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 5%. Teknik yang dipakai untuk menguji validitas kuesioner ini digunakan rumus *pearson product moment* sebagai berikut (Sugiyono, 2010):

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (2.1)$$

keterangan: r_{xy} = koefisien korelasi
 X = skor variabel (jawaban responden)
 Y = skor total dari variabel untuk responden ke-n
 n = jumlah sampel

Kriteria pengujianya adalah pernyataan dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan dikatakan tidak valid.

2.10 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian mempunyai keandalan sebagai alat ukur, diantaranya diukur melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tidak berubah.

Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila diujicobakan secara berulang-ulang pada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Angka koefisien realibilitas berkisar antara 0,00 hingga 1,00.

Kriteria pengujianya adalah apabila nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$ maka atribut dikatakan reliabel. Dan apabila nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ maka atribut dikatakan tidak reliabel (Ghozali, 2002). Rumus statistik yang digunakan untuk

pengujian realibitas (Sugiyono, 2010):

$$r = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum\sigma_b^2}{\sigma_t^2}\right) \tag{2.2}$$

keterangan: r = Nilai (koefisien) *Alpha Cronbach*
 k = banyaknya variabel penelitian
 $\sum\sigma_b^2$ = jumlah varian variabel penelitian
 σ_t^2 = varian total

Tabel 2. 3 Indeks Koefisien Reliabilitas

Nilai Interval	Kriteria
<0,20	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber: *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (Suharsimi Arikunto, 2002)*

2.11 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah suatu analisis yang merupakan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian serta interpretasi data secara kuantitatif atau persentase yang dapat disajikan dalam bentuk tabel atau grafik (Walpole, 1995). Analisis deskriptif bertujuan untuk mengubah sekumpulan data yang masih berupa data mentah menjadi bentuk yang lebih mudah dipahami, yaitu berbentuk informasi yang lebih ringkas. Misalnya menggunakan diagram batang, diagram lingkaran, histogram, ogive dan sebagainya.

2.12 Model *Service Quality* (Servqual)

Metode menggunakan servqual adalah mengukur seberapa baik layanan yang diberikan sesuai dengan harapan penumpang dimana kualitas layanan berarti

menyesuaikan dengan harapan penumpang. Kesenjangan (gap) terjadi karena manajemen tidak tahu apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen. Model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa: reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon interlokal, perbankan, ritel, dan pialang sekuritas. Model yang dikenal pula dengan istilah *Gap Analysis Model* ini berkaitan erat dengan model kepuasan konsumen yang didasarkan pada ancangan dikonfirmasi Tjiptono & Chandra (2016).

Berikut ini merupakan beberapa Gap yang akan dianalisis pada metode *Service Quality* diantaranya :

1. Gap 1 adalah gap antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen (*Knowledge Gap*).
2. Gap 2 adalah gap antara spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa (*Delivery Gap*).
3. Gap 3 adalah gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi pada kualitas jasa (*Standards Gap*).
4. Gap 4 adalah gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*Communications Gap*).
5. Gap 5 adalah gap antara jasa yang dipersepsikan dengan jasa yang

diharapkan (*Service Gap*).

Menurut Parasuraman, Berry, dan Zethaml (1990) yang dikutip oleh Soetjipto (1997) diantara kelima kesenjangan di atas, kesenjangan kelimalah yang paling penting dan kunci untuk menghilangkan kesenjangan tersebut adalah dengan cara menghilangkan kesenjangan 1 hingga kesenjangan 4. Mereka mengusulkan beberapa cara untuk menghilangkan kesenjangan 1 hingga kesenjangan 4 sebagai berikut :

1. Menghilangkan kesenjangan 1 dengan memberikan kesempatan kepada para pelanggan untuk menyampaikan ketidakpuasan mereka kepada perusahaan, mencari tahu keinginan dan harapan para pelanggan perusahaan-perusahaan sejenis, mencari tahu keinginan dan harapan para pelanggan melalui para perantara penjualan (*intermediaries*), melakukan penelitian yang mendalam terhadap pelanggan-pelanggan penting, menanyakan kepuasan para pelanggan setelah mereka bertransaksi dengan perusahaan, mempertinggi interaksi antara perusahaan dan pelanggan, memperbaiki kualitas komunikasi antar sumber daya manusia di dalam perusahaan serta mengurangi birokrasi perusahaan.
2. Menghilangkan kesenjangan 2 dengan memperbaiki kualitas kepemimpinan perusahaan, mempertinggi komitmen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan, standardisasi pekerjaan-pekerjaan tertentu terutama yang rutin sifatnya serta penetapan tujuan yang ingin dicapai secara efektif

(atas dasar keinginan dan harapan pelanggan).

3. Menghilangkan kesenjangan 3 dengan memperjelas pembagian pekerjaan, meningkatkan kesesuaian antara SDM, teknologi dan pekerjaan, mengukur kinerja dan memberikan balas jasa sesuai kinerja, memberikan kewenangan yang lebih besar kepada SDM yang lebih 'dekat' dengan para pelanggan, membangun kerjasama antara SDM serta memperlakukan para pelanggan seperti bagian dari keluarga besar perusahaan.
4. Menghilangkan kesenjangan 4 dengan memperlancar arus komunikasi antara unit personal, pemasaran, dan operasional. Memberikan perhatian yang lebih besar pada aspek-aspek vital kualitas pelayanan, menjaga agar pesan-pesan yang disampaikan secara eksternal tidak membentuk harapan para pelanggan yang melebihi kemampuan perusahaan serta mendorong para pelanggan untuk menjadi pelanggan yang setia.

Berdasarkan Tjiptono & Chandra (2016) berikut ini adalah rumus untuk mencari skor servqual gap 5:

$$\text{Skor Servqual Gap 5} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Hasil penilaian responden kemudian diolah sehingga dapat diketahui nilai servqualnya. Dan dari hasil perhitungan tersebut ada tiga kemungkinan yang terjadi, yaitu :

1. Jika positif (+), menunjukkan harapan pelanggan terlampaui yang menunjukkan semakin baik kualitas perusahaan tersebut dimata pelanggan.

2. Jika nol (0), berarti harapan pelanggan terpenuhi.
3. Jika negatif (-), berarti perusahaan tersebut masih belum mampu memenuhi harapan pelanggan.

2.13 Customer Satisfaction Index

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. Menurut Aritonang (2005), untuk mengetahui besarnya CSI ini langkah-langkah yang dilakukan sebagai berikut:

- 1) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) atau rata rata skor kepentingan dan skor kinerja. Nilai ini berskala dari rata-rata tingkat kepentingan dan kepentingan/harapan pengguna jasa.

$$MIS = \frac{[\sum_{i=1}^n Yi]}{n} \quad (2.3)$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n} \quad (2.4)$$

Keterangan: MIS = *Mean Importance Service* (rata rata harapan)
 MSS = *Mean satisfaction index* (rata-rata kinerja)
 n = Jumlah responden
 Yi = Nilai kepentingan atribut Y ke-i (nilai kepentingan diambil dari nilai persepsi)

- 2) Menghitung *Weight Factor* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan Prosentasenya nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator.

$$WF = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^n MISi} \times 100\% \quad (2.5)$$

Keterangan: MIS_i = Nilai mean importance score ke-i (nilai MIS yang didapat pada langkah 1)
 $\sum_{i=1}^n MIS_i$ = Jumlah seluruh nilai MIS

- 3) Menghitung *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kinerja (*Mean Performance Score* = MPS)

$$WS = WFi \times MPS \quad (2.6)$$

Keterangan: WFi = Nilai weight score k-i (nilai WF yang didapat pada langkah ke-2)
 MPS = Rata-rata tingkat kepuasan (nilai MIS yang dijumlahkan dan dibagi dengan banyaknya MIS)

- 4) Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WSi}{HS} \times 100\% \quad (2.7)$$

Keterangan: $\sum_{i=1}^n WSi$ = Jumlah nilai WF keseluruhan
 HS (Highest Scale) = Skala maksimum yang digunakan

Tabel 2. 4 Persentase Tingkat Kepuasan Pelanggan

Angka Indeks	Interpretasi
$X \leq 64\%$	<i>Very poor</i>
$64\% < X \leq 71\%$	<i>Poor</i>
$71\% < X \leq 77\%$	<i>Cause of concern</i>
$77\% < X \leq 80\%$	<i>Borderline</i>
$80\% < X \leq 84\%$	<i>Good</i>
$84\% < X \leq 87\%$	<i>Very good</i>
$87\% < X$	<i>Excellent</i>

Sumber: *Customer Satisfaction Measurement* (www.leadershipfactor.com)

Hasil dari CSI dicocokkan dengan tabel 2.4 Persentase Tingkat Kepuasan Pelanggan. Hasil CSI berupa presentase, dicocokkan dengan Angka Indeks untuk mengetahui tingkat interpretasi.

BAB III

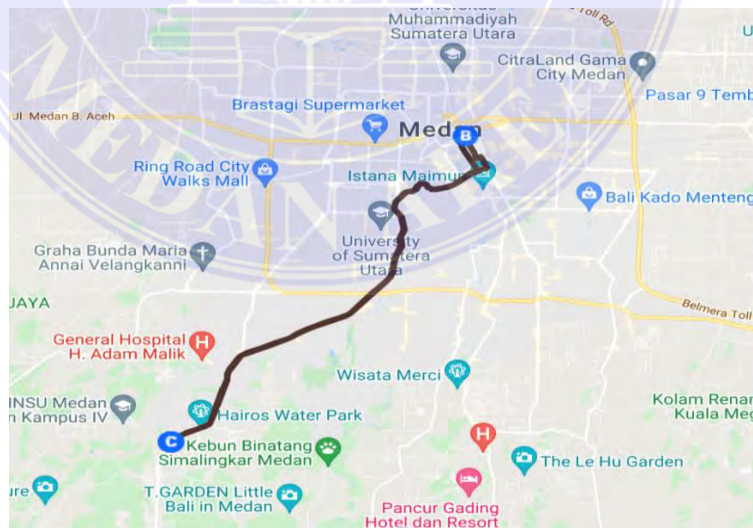
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah menggunakan deskriptif kuantitatif yang ditujukan untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa transportasi Trans Metro Deli menurut pendapat konsumen.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bus Trans Metro Deli rute Medan Tuntungan – Lapangan Merdeka, titik A merupakan terminal Hairos sebagai titik awal penelitian lalu menuju titik B merupakan terminal Lapangan Merdeka setelah itu kembali ke terminal Hairos atau titik C sebagai titik akhir penelitian.



Gambar 3. 1 Rute lokasi penelitian

Sumber: Google Map

3.3 Tahapan Penelitian

Sebelum memulai pengumpulan data yang akan diolah, berikut tahap-tahap yang harus dilakukan :

a. Studi Lapangan

Melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti untuk memperoleh data primer.

b. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Melakukan identifikasi dan merumuskan tentang masalah apa yang akan dibahas berkaitan dengan manajemen kualitas dan pelayanan bus Trans Metro Deli. Dengan adanya rumusan masalah untuk menghindari perubahan maupun luasnya pembahasan masalah yang akan dibahas.

3.3.1 Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2018) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini seperti hasil kuesioner yang berkaitan dengan kepuasan konsumen terhadap jasa transportasi Trans Metro Deli.

Berikut data-data yang diperlukan dalam penelitian ini :

1. Sampel

Menurut Sugiyono (2015) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan

peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Adapun penentuan jumlah sampel yang dikembangkan oleh Roscoe dalam Sugiyono (2015) adalah ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Sedangkan menurut Frankel dan Wallen dalam Amiyani (2016) menyarankan besar sampel minimum untuk penelitian deskriptif sebanyak 100. Maka berdasarkan teori tersebut sampel yang menjadi acuan oleh peneliti sebanyak 100 responden.

2. Kuesioner

Sugiyono (2015) mengemukakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Pilihan jawaban yang digunakan pada kuesioner telah ditentukan terlebih dahulu (kuesioner tertutup), sehingga tidak memungkinkan diperoleh jawaban lain dan skala yang digunakan adalah *skala likert* sebagai pengukur data. Mutu jasa atau produk dapat juga diindeks dengan kekuatan jawaban menuju ke setiap butir kepuasan. Skala likert dirancang untuk memungkinkan responden menjawab dalam berbagai tingkatan pada setiap butir yang menguraikan jasa yang diterima. Dengan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian

indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Kategori penelitian data skala likert adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Skala Likert

Tipe	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Sugiyono, 2018)

Kuesioner berisi pertanyaan mengenai identitas responden (jenis kelamin, umur dan pekerjaan) dan pernyataan mengenai kualitas pelayanan bus Trans Metro Deli berdasarkan lima dimensi servqual (*tangibles, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy*).

3. Dokumentasi

Dokumentasi sebagai pelengkap dari pengguna metode kuesioner dan observasi. Objek penelitian di dokumentasi sebagai pendukung mengenai hasil penelitian dari observasi dan wawancara yang didokumentasikan peneliti.

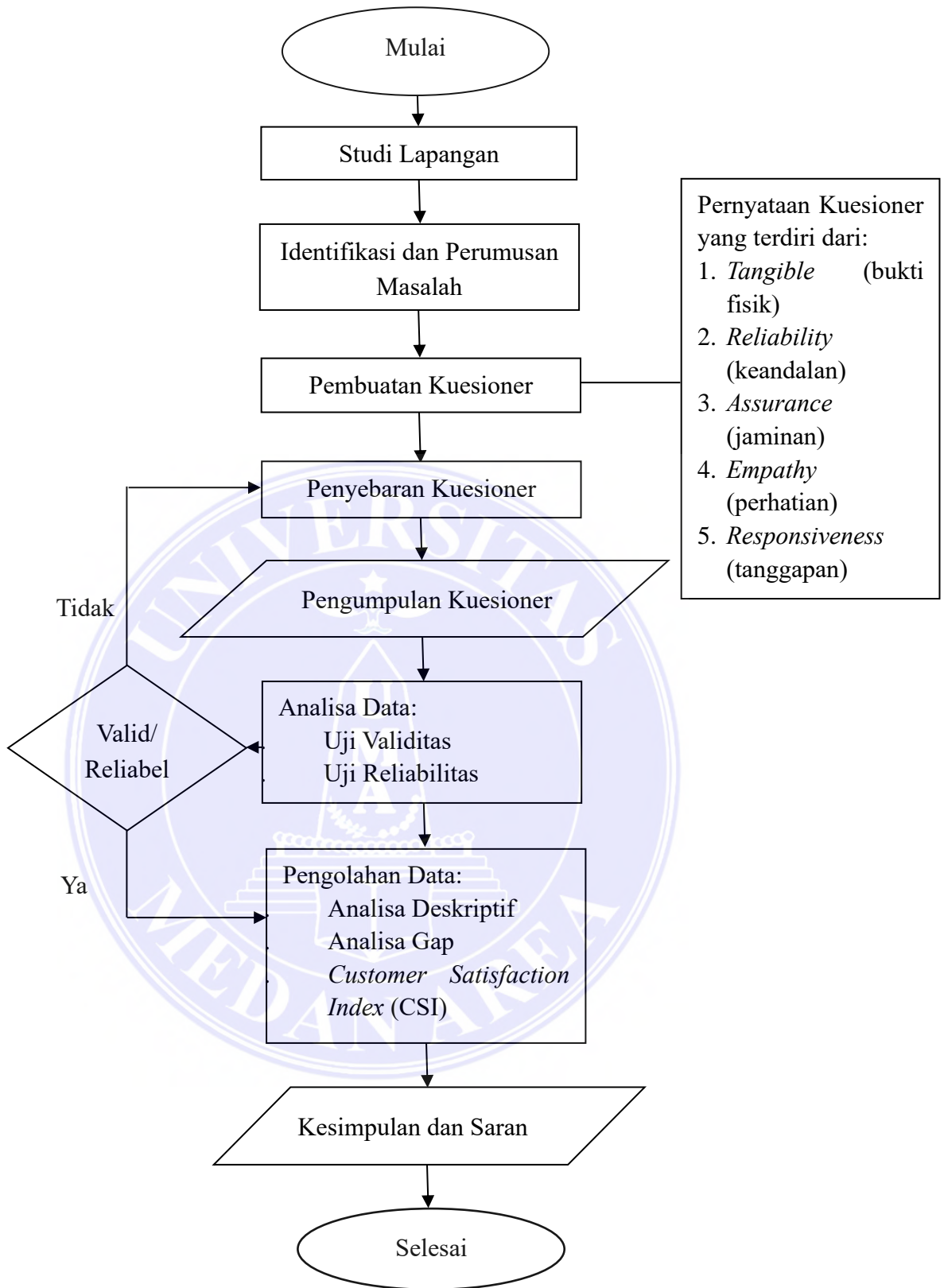
3.3.2 Pengolahan Data

Mengolah hasil pengumpulan data sehingga dapat menghasilkan kumpulan data yang valid dan relevan agar bisa dilanjutkan ketahap selanjutnya, namun apabila data tersebut tidak valid maupun relevan maka dilakukan pengulangan

penyebaran kuesioner sampai hasil yang didapat valid dan reliabel.

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, kemudian dilakukan analisis deskriptif, analisis kesenjangan (*gap*) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).





Gambar 3. 2 Bagan Alir (*Flowchart*) Penelitian

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan Bus Trans Metro Deli rute Medan Tuntungan – Lapangan Merdeka adalah sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan berdasarkan kesenjangan antara kinerja dan harapan menggunakan analisis gap diketahui seluruh atribut bernilai negatif memberikan kesimpulan bahwa semua pelayanan yang diberikan bus Trans Metro Deli masih berada dibawah harapan penumpang. Nilai kesenjangan yang didapat dari penelitian ini dari nilai terendah yaitu -0,10 pada atribut harga tiket bus yang relatif murah (B1) hingga nilai kesenjangan terbesar yaitu -0,77 pada atribut kenyamanan halte bus (A5).
2. Hasil perhitungan indeks *Customer Satisfaction Index* (CSI), kualitas kinerja pelayanan bus Trans Metro Deli rute Medan Tuntungan – Lapangan Merdeka berada pada rentang 80% - 84% yaitu 82,61% yang menunjukkan secara keseluruhan penumpang masih merasa ‘cukup puas’ dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Trans Metro Deli. Namun pihak manajemen perusahaan harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan perbaikan dikarenakan kualitas pelayanan dengan melakukan perbaikan dikarenakan supaya meningkatkan tingkat kepuasan

penumpang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pengamatan dengan para responden yang pernah menaiki bus Trans Metro Deli rute Medan Tuntungan – Lapangan Merdeka, terdapat beberapa saran dalam penelitian ini, yaitu:

1. Tetap mempertahankan atau meningkatkan atribut-atribut yang dianggap telah memuaskan penumpang.
2. Melakukan perbaikan pada atribut-atribut yang dianggap kurang memuaskan.
3. Pelaksanaan upaya peningkatan atribut pelayanan perlu diawasi dan dievaluasi agar kepuasan penumpang benar-benar terpenuhi.
4. Perlu melakukan penelitian lebih lanjut untuk pengembangan penelitian sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- A Parasuraman, v. A. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*. The Free Press.
- A. Parasuraman, V. A. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*.
- Abbas, S. (2000). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- AM Arifin, D. G. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Fasilitas Pelayanan Bus TransJakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM).
- Amir. (2012). *Pengaruh Harga , Kualitas Pelayanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Memperhatikan Volume Penjualan Sepeda Motor Yamaha Pada Dealer Lautan Teduh Cabang BandarsSribhawono*. Retrieved from <http://digilib.unila.ac.id/31614/12/skripsi%20tanpa%20bab%20pembahasan.PDF>
- Amstrong, T. (2001). *Setiap Anak Cerdas*. Jakarta: PT. Gramedia Utama.
- Andriani, D. P. (2017). *Desain dan Analisis Eksperimen untuk Rekayasa Kualitas*. Malang: UB. Press.
- Anonim. (2003). *Keputusan Menteri Perhubungan No. km. 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan dengan Kendaraan Umum*. Dirjend Perhubungan Darat.
- Anonim. (n.d.). *Undang Undang No. 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Arikunto, S. (2002). *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang, L. R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Berry, L. L. (1991). *A Marketing Service*. New York: The Free Press.
- Darus, M. D. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu.
- Fandy Tjiptono, G. C. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, I. (2002). *Statistik Non-Parametrik Teori dan Aplikasi dengan* . Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. (1984). *Service Management and Marketing: A Moment of*. Singapore: Maxwell Macmillan International.
- Harries, S. (1976). *State-of-the-art Review of Urban Transportation Concepts and Public Attitudes*. Washington DC: US Department of Transportation.

- Idris, Z. (2009). *Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Umum di DIY*.
- Kotler, d. K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. d. (2007). *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lovelock C, J. W. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif (7 ed.)*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, H. (2006). *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Miro, F. (2005). *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi*. Jakarta: Erlangga.
- Morlok, E. (1998). *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Oglesby, C. H. (1990). *Teknik Jalan Raya, Edisi 4 terjemahan*. Jakarta: Erlangga.
- Pasuraman, T. W. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rini, I. N. (2007). *Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Busway: Studi Kasus Bus Way TransJakarta*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Steenbrik. (1974). *Optimization of Transport Networks. Tugas Akhir*.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutojo, S. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT.Damar Mulia Pustaka.
- Tamin, O. Z. (2000). *Perencanaan dan Permodelan Transportasi*. Bandung: Penerbit ITB.
- Tjiptono. (2016). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Transportation, R. B. (2003). *Bus Rapid Transit*. Washington DC: Transit Cooperative Research Program.
- Warpani, P. S. (2002). *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung: Penerbit ITB.

LAMPIRAN I

Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i
Penumpang Bus Trans Metro Deli

Dengan hormat Bapak/Ibu/Saudara/I, perkenalkan saya Kamilia Azhaari Ginting mahasiswa S1 Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil, memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab kuesioner yang terlampir.

Data tersebut digunakan untuk menyusun skripsi saya yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Trans Metro Deli Rute Medan Tuntungan – Lapangan Merdeka.” Saya harap kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Atas perhatian dan kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

I. Identitas Responden

- Nama:
- Usia:
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan:

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban

5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli										
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli										
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli										
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli										
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli										
6	Kemudahan membayar ongkos										
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus										
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli										
Reliability / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli										
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.										
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang										
12	Kemudahan menjangkau halte bus										
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate										
14	Durasi bus berhenti di halte										
15	Rentang waktu tunggu antar bus										
Responsiveness / Ketanggapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang										
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang										
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang										
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang										
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap										

	melayani/membantu penumpang												
Empathy / Empati													
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan												
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan												
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti												
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang												
Assurance / Jaminan													
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas												
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang												
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif												
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli												
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan												
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus												

LAMPIRAN II

Jawaban Responden

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: Pirem
- Usia: 50
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: RT

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli			✓			✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli				✓		✓				
6	Kemudahan membayar ongkos		✓				✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus				✓		✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli			✓			✓				
Reliability / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus			✓			✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang			✓			✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus				✓		✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate			✓			✓				
14	Durasi bus berhenti di halte				✓		✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus				✓		✓				

Responsiveness / Ketanggapan									
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang			✓			✓		
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang			✓			✓		
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang			✓			✓		
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang			✓			✓		
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang			✓			✓		
Empathy / Empati									
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan			✓			✓		
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan			✓			✓		
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti			✓			✓		
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang			✓			✓		
Assurance / Jaminan									
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas			✓			✓		
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang			✓			✓		
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif			✓			✓		
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli			✓			✓		
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan			✓			✓		
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus			✓			✓		

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: 8964
- Usia: 23 thn
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: 1721 2512

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (√) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju I : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli			✓			✓				
6	Kemudahan membayar ongkos		✓				✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓					✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli		✓				✓				
Reliability / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.		✓				✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang			✓			✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus			✓			✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate			✓			✓				
14	Durasi bus berhenti di halte	✓					✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus		✓				✓				

Responsiveness / Ketanggapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang		✓						✓		
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓							✓		
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	✓							✓		
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang	✓							✓		
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓							✓		
Emphaty / Empati											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan							✓			✓
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓							✓		
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓							✓		
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	✓							✓		
Assurance / Jaminan											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓							✓		
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	✓							✓		
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	✓							✓		
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli			✓					✓		
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓							✓		
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus	✓							✓		

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: Anr
- Usia: 23
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: Mahasiswa

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
6	Kemudahan membayar ongkos	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓					✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli			✓			✓				
Reliability / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.		✓				✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang		✓				✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus	✓					✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate			✓			✓				
14	Durasi bus berhenti di halte		✓				✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus	✓					✓				

Responsiveness / Ketanggapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	✓					✓				
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang			✓			✓				
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang			✓			✓				
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓					✓				
Emphaty / Empati											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓					✓				
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan			✓			✓				
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓					✓				
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang			✓			✓				
Assurance / Jaminan											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓					✓				
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang			✓			✓				
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	✓					✓				
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli			✓			✓				
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓					✓				
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus			✓			✓				

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: Lina
- Usia: 29
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: N/A

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan						
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓					✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan					
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
<i>Tangible / Bukti Fisik</i>												
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓										
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli		✓									
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli											
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓										
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli		✓									
6	Kemudahan membayar ongkos		✓									
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus											
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli		✓									
<i>Reliability / Keandalan</i>												
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli	✓										
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus		✓									
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang		✓									
12	Kemudahan menjangkau halte bus		✓									
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate			✓								
14	Durasi bus berhenti di halte		✓									
15	Rentang waktu tunggu antar bus		✓									
<i>Responsiveness / Ketanggapan</i>												
16	Cepat dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang		✓									
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang		✓									
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang		✓									
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang		✓									
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang		✓									
<i>Empathy / Empati</i>												
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan		✓									
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan		✓									

23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti		✓									
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang		✓									
<i>Assurance / Jaminan</i>												
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas		✓									
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang		✓									
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif		✓									
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli		✓									
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan		✓									
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak p3pk, dll) didalam bus		✓									

5

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: John
- Usia: 27
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: Karyawan

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
6	Kemudahan membayar ongkos	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓					✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli	✓					✓				
Reliability / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus	✓					✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus	✓					✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate	✓					✓				
14	Durasi bus berhenti di halte	✓					✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus	✓					✓				

Responsiveness / Kctanggapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	✓					✓				
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	✓					✓				
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓					✓				
Emphaty / Empati											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓					✓				
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓					✓				
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓					✓				
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	✓					✓				
Assurance / Jaminan											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓					✓				
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	✓					✓				
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	✓					✓				
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓					✓				
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus	✓					✓				

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: JUVIN SAPUTRA ZEBOA
- Usia: 16 Thn
- Jenis Kelamin: Laki-laki / **Penumpang**
- Pekerjaan: PELOJAR

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (√) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan					
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓					

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan					
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
<i>Tangible / Bukti Fisik</i>												
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli		✓									
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓					
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓					
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli						✓					
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli			✓			✓					
6	Pemudahan membayar ongkos	✓					✓					
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang membutuhkan khusus		✓				✓					
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli	✓					✓					
<i>Reliability / Keandalan</i>												
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli murah	✓					✓					
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.		✓				✓					
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓					
12	Kemudahan menjangkau halte bus		✓				✓					
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate		✓				✓					
14	Durasi bus berhenti di halte		✓				✓					
15	Rentang waktu tunggu antar bus				✓		✓					
<i>Responsiveness / Ketanggapan</i>												
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang		✓				✓					
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang		✓				✓					
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang		✓				✓					
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang		✓				✓					
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓					✓					
<i>Emphaty / Empati</i>												
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan		✓				✓					
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓					✓					

23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓					✓					
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang		✓				✓					
<i>Assurance / Jaminan</i>												
25	Kerumahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓					✓					
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	✓					✓					
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	✓					✓					
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli						✓					
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓					✓					
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus	✓					✓					

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: *Rizki Mulya*
- Usia: *30 tahun*
- Jenis Kelamin: *Laki-laki* / Perempuan
- Pekerjaan: *IRT*

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>Tangible / Bukti Fisik</i>											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
6	Kemudahan membayar ongkos	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓					✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli	✓					✓				
<i>Reliability / Keandalan</i>											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli murah	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.	✓					✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus			✓			✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate	✓					✓				
14	Durasi bus berhenti di halte	✓					✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus	✓					✓				
<i>Responsiveness / Kelengkapan</i>											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	✓					✓				
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	✓					✓				
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓					✓				
<i>Empathy / Empati</i>											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓					✓				
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓					✓				

23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓					✓				
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	✓					✓				
<i>Assurance / Jaminan</i>											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓					✓				
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	✓					✓				
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	✓					✓				
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓					✓				
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak p3pk, dll) didalam bus	✓					✓				

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: Anggi
- Usia: 18 tahun
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: mahasiswa

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli		✓					✓			
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli		✓					✓			
6	Kemudahan membayar ongkos	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus		✓					✓			
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli		✓					✓			
Reliability / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli									✓	
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.		✓					✓			
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang		✓					✓			
12	Kemudahan menjangkau halte bus			✓				✓			
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate		✓					✓			
14	Durasi bus berhenti di halte		✓					✓			
15	Rentang waktu tunggu antar bus			✓				✓			

Responsiveness / Ketanggapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang						✓			✓	
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang							✓		✓	
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang							✓		✓	
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang							✓		✓	
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang							✓		✓	
Emphaty / Empati											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan						✓			✓	
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan							✓		✓	
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti						✓			✓	
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang							✓		✓	
Assurance / Jaminan											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas						✓			✓	
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang						✓			✓	
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif						✓			✓	
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli						✓			✓	
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan							✓		✓	
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus						✓	✓		✓	

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: Tika
- Usia: 23
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: Mahasiswa

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli			✓					✓		
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli			✓					✓		
6	Kemudahan membayar ongkos	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus			✓					✓		
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli				✓				✓		
Reliability / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.		✓					✓			
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus	✓					✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate		✓					✓			
14	Durasi bus berhenti di halte		✓					✓			
15	Rentang waktu tunggu antar bus		✓					✓			

Responsiveness / Ketanggapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	✓					✓				
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	✓					✓				
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓					✓				
Empathy / Empati											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓					✓				
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓					✓				
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓					✓				
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	✓					✓				
Assurance / Jaminan											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓					✓				
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	✓					✓				
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif				✓				✓		
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli			✓					✓		
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan				✓				✓		
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak p3pk, dll) didalam bus	✓					✓				

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: Ellysbeth
- Usia: 46
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: PNS

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli				✓		✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli				✓		✓				
6	Kemudahan membayar ongkos		✓				✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓					✓				
8	Penyediaan papan informasi di halte bus Trans Metro Deli		✓				✓				
Reliability / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.			✓			✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus		✓				✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate		✓				✓				
14	Durasi bus berhenti di halte		✓				✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus		✓				✓				

Responsiveness / Ketanggapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang						✓			✓	
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang						✓			✓	
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang						✓			✓	
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang						✓			✓	
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang						✓			✓	
Emphaty / Empati											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan						✓			✓	
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan						✓			✓	
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti						✓			✓	
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang						✓			✓	
Assurance / Jaminan											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas						✓			✓	
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang						✓			✓	
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif						✓			✓	
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli						✓			✓	
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan						✓			✓	
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus						✓			✓	

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: Hajar K
- Usia: 57 Tahun
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: ASN

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>Tangible / Bukti Fisik</i>											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
6	Kemudahan membayar ongkos	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓					✓				
8	Penyediaan papan informasi di halte bus Trans Metro Deli	✓					✓				
<i>Reliability / Keandalan</i>											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli murah	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.	✓					✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus	✓					✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate	✓					✓				
14	Durasi bus berhenti di halte	✓					✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus	✓					✓				
<i>Responsiveness / Ketangapian</i>											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	✓					✓				
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	✓					✓				
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓					✓				
<i>Empathy / Empati</i>											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓					✓				
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓					✓				

23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓					✓				
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	✓					✓				
<i>Assurance / Jaminan</i>											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓					✓				
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	✓					✓				
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	✓					✓				
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓					✓				
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak ppk, dll) didalam bus	✓					✓				

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: *Muslika Sari*
- Usia: *28 Thn*
- Jenis Kelamin: *Laki-laki* / Perempuan
- Pekerjaan: *Tenaga Honorer*

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓					✓		

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli		✓					✓			
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli		✓					✓			
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli			✓					✓		
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli		✓					✓			
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli		✓					✓			
6	Kemudahan membayar ongkos			✓					✓		
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓							✓		
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli		✓					✓			
Reliability / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli		✓					✓			
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.		✓					✓			
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang		✓					✓			
12	Kemudahan menjangkau halte bus		✓					✓			
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate			✓					✓		
14	Durasi bus berhenti di halte		✓					✓			
15	Rentang waktu tunggu antar bus		✓					✓			

Responsiveness / Ketanggapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang		✓						✓		
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang		✓						✓		
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang		✓						✓		
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang		✓						✓		
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang		✓						✓		
Empathy / Empati											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan								✓		
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan		✓						✓		
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti		✓						✓		
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang		✓						✓		
Assurance / Jaminan											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas		✓						✓		
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang							✓			
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif							✓			
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli		✓						✓		
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan							✓			
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus		✓						✓		

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: *INDAH HIDAYATI*
- Usia: *27 th*
- Jenis Kelamin: *Laki-laki / Perempuan*
- Pekerjaan: *Tenaga Honorer*

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>Langkah / Baku / Isak</i>											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
6	Kemudahan memulay...										
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓					✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli	✓					✓				
<i>Reliability / Keandalan</i>											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli murah	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus	✓					✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus	✓					✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate	✓					✓				
14	Durasi bus berhenti di halte	✓					✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus	✓					✓				
<i>Responsiveness / Ketanggapan</i>											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	✓					✓				
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	✓					✓				
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓					✓				
<i>Empathy / Empati</i>											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓					✓				
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓					✓				

<i>Assurance / Jaminan</i>											
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti			✓					✓		
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	✓							✓		
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓							✓		
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	✓							✓		
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	✓							✓		
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli	✓							✓		
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓							✓		
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak ppk, dll) didalam bus	✓							✓		

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: ELISMA Irsa
- Usia: 52 thn
- Jenis Kelamin: Laki-laki/ Perempuan
- Pekerjaan: PNS

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia,
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan							
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli				✓						✓			

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan					
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
<i>Kebersihan / Bakti Fisik</i>												
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli											
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli											
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓										
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓										
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli	✓										
6	Pemeliharaan kendaraan	✓										
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus											
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli		✓									
<i>Reliability / Kecandolan</i>												
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli murah											
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.	✓										
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang		✓									
12	Kemudahan menjangkau halte bus		✓									
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate		✓									
14	Durasi bus berhenti di halte	✓										
15	Rentang waktu tunggu antar bus											
<i>Responsiveness / Ketanggapan</i>												
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	✓										
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang		✓									
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang		✓									
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang		✓									
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang		✓									

<i>Empathy / Empati</i>												
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓									✓	
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan		✓								✓	
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓									✓	
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	✓									✓	
<i>Assurance / Jaminan</i>												
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓									✓	
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	✓									✓	
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	✓									✓	
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli	✓									✓	
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓									✓	
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus	✓									✓	

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: *Dorkan Hutajulu*
- Usia: *56 Tahun*
- Jenis Kelamin: *Laki-laki / Perempuan*
- Pekerjaan: *ASAL (Aparatur Sipil Negara)*

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (v) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>Yambole - Bukti Fisik</i>											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli			✓			✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli			✓			✓				
6	Kemudahan memutar angkot			✓			✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus			✓			✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli			✓			✓				
<i>Reliabilitas / Keandalan</i>											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli <i>murah</i>	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus		✓				✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang		✓				✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus		✓				✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate			✓			✓				
14	Durasi bus berhenti di halte	✓					✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus	✓					✓				
<i>Responsiveness / Ketangguhan</i>											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang			✓			✓				
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang			✓			✓				
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang			✓			✓				
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang			✓			✓				
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang			✓			✓				
<i>Empathy / Empati</i>											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan			✓			✓				
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan			✓			✓				

23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti		✓				✓				
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang		✓				✓				
<i>Assurance / Jaminan</i>											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas		✓				✓				
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang			✓				✓			
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	✓							✓		
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli		✓					✓			
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan		✓					✓			
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (penadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus		✓					✓			

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: Danu Hartawan
- Usia: 21 Tahun
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: ASN

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan					
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓					

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>Tangible / Bukti Fisik</i>											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli			✓					✓		
6	Kemudahan membayar ongkos	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓					✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli	✓					✓				
<i>Reliability / Keandalan</i>											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.	✓					✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus	✓					✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate	✓					✓				
14	Durasi bus berhenti di halte	✓					✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus	✓					✓				
<i>Responsiveness / Ketangapian</i>											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	✓					✓				
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	✓					✓				
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓					✓				
<i>Empathy / Empati</i>											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓					✓				
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓					✓				

23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓							✓		
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	✓							✓		
<i>Assurance / Jaminan</i>											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓							✓		
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	✓							✓		
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilwati dengan jelas dan komunikatif	✓							✓		
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli	✓							✓		
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓							✓		
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak P3K, dll) didalam bus	✓							✓		

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: **ABRINA**
- Usia: **25 THN**
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan **PEREMPUAN**
- Pekerjaan: **PNS**

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli		✓								✓
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli		✓								✓
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli		✓								✓
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli		✓								✓
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli		✓								✓
6	Kemudahan membayar ongkos		✓								✓
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus		✓								✓
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli		✓								✓
Reliability / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli		✓								✓
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus		✓								✓
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang		✓								✓
12	Kemudahan menjangkau halte bus		✓								✓
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate		✓								✓
14	Durasi bus berhenti di halte		✓								✓
15	Rentang waktu tunggu antar bus		✓								✓

Responsiveness / Ketanggapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang		✓								✓
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang		✓								✓
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang		✓								✓
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang		✓								✓
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang		✓								✓
Empathy / Empati											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan		✓								✓
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan		✓								✓
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti		✓								✓
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang		✓								✓
Assurance / Jaminan											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas		✓								✓
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang		✓								✓
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif		✓								✓
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli		✓								✓
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan		✓								✓
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus		✓								✓

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: FIKKA RIZYANI
- Usia: 39 TAHUN
- Jenis Kelamin: laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: PEKERJA NEGERI SIPIL

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
6	Kemudahan membayar ongkos	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓					✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli			✓			✓				
Reliability / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus			✓			✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus	✓					✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate	✓		✓			✓				
14	Durasi bus berhenti di halte	✓					✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus			✓			✓				

Responsiveness / Ketanggapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang		✓					✓			
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang			✓				✓			
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang							✓			
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang			✓				✓			
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang		✓					✓			
Empathy / Empati											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan		✓					✓			
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan		✓					✓			
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti			✓				✓			
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang		✓					✓			
Assurance / Jaminan											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas		✓					✓			
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang		✓					✓			
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif		✓					✓			
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli		✓					✓			
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan			✓				✓			
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus			✓				✓			

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: Meylisa Auliana Paralede
- Usia: 33 tahun
- Jenis Kelamin: laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: Pegawai Negeri sipv

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan							
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓						✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan						
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
<i>Table / Bus Trans</i>													
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓						✓			
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓											
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓											
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓											
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli	✓											
6	Kemudahan membayar ongkos	✓											
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓											
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli									✓	✓		
<i>Reliability / Keandalan</i>													
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli	✓											
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus									✓	✓		
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang			✓						✓	✓		
12	Kemudahan menjangkau halte bus			✓						✓	✓		
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate									✓	✓		
14	Durasi bus berhenti di halte	✓								✓	✓		
15	Rentang waktu tunggu antar bus	✓								✓	✓		
<i>Responsiveness / Ketanggapan</i>													
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang			✓						✓	✓		
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang			✓						✓	✓		
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang			✓						✓	✓		
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang			✓						✓	✓		
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓								✓	✓		
<i>Empathy / Empati</i>													
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓								✓	✓		
22	Kesabaran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓								✓	✓		

No	Pernyataan	Assurance / Jaminan												
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓									✓			
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	✓									✓			
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓									✓			
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	✓									✓			
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	✓									✓			
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli									✓	✓			
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan										✓	✓		
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak p3pk, dll) didalam bus	✓									✓	✓		

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: *JAN*
- Usia: *50 THN*
- Jenis Kelamin: *Laki-laki* / Perempuan
- Pekerjaan: *FNS*

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli		✓							✓	
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓								✓	
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓								✓	
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli		✓							✓	
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli			✓						✓	
6	Kemudahan membayar ongkos	✓								✓	
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓								✓	
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli					✓	✓				
Reliability / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli		✓							✓	
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.			✓						✓	
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang			✓						✓	
12	Kemudahan menjangkau halte bus		✓							✓	
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate				✓					✓	
14	Durasi bus berhenti di halte	✓								✓	
15	Rentang waktu tunggu antar bus	✓								✓	

Responsiveness / Ketanggapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang			✓						✓	
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang			✓						✓	
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang			✓						✓	
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang			✓						✓	
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓								✓	
Emphaty / Empati											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓								✓	
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓								✓	
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓								✓	
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	✓								✓	
Assurance / Jaminan											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓								✓	
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	✓								✓	
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	✓								✓	
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli		✓							✓	
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan									✓	✓
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus	✓								✓	

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: **EVL**
- Usia: **46**
- Jenis Kelamin: **Laki-laki / Bawahan**
- Pekerjaan: **Wahana Suwita**

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan					
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓					

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>Tanggung Jawab / Keandalan</i>											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
6	Peralatan pemadam kebakaran	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓					✓				
8	Penyediaan papan informasi di halte bus Trans Metro Deli	✓					✓				
<i>Reliabilitas / Keandalan</i>											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli murah	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus	✓					✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus	✓					✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate	✓					✓				
14	Durasi bus berhenti di halte	✓					✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus	✓					✓				
<i>Responsiveness / Ketanggapan</i>											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	✓					✓				
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	✓					✓				
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓					✓				
<i>Empathy / Empati</i>											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓					✓				
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓					✓				

23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti		✓							✓		
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang		✓							✓		
<i>Assurance / Jaminan</i>												
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas		✓									
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang		✓							✓		
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif		✓							✓		
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli		✓							✓		
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓								✓		
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus	✓								✓		

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: *Yusuf Yusyuf*
- Usia: *23*
- Jenis Kelamin: *laki-laki* / Perempuan
- Pekerjaan: *Yus Rumah Tangga*

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓					✓		

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>Tangah / Bekerja</i>											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
6	Kemudahan membayar ongkos										
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓					✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli	✓					✓				
<i>Reliabilitas / Keandalan</i>											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli murah	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.	✓					✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
12	kemudahan menjangkau halte bus	✓					✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate	✓					✓				
14	Durasi bus berhenti di halte	✓					✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus	✓					✓				
<i>Responsivitas / Ketanggapan</i>											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	✓					✓				
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	✓					✓				
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓					✓				
<i>Etnopati / Emjati</i>											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓					✓				
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓					✓				

23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓					✓				
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang		✓					✓			
<i>Assurance / Jaminan</i>											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓					✓				
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang		✓					✓			
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif		✓					✓			
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli	✓							✓		
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓							✓		
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus	✓							✓		

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: M. ARIEF ANSYAHRI
- Usia: 26
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: Widyaswasta

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan					
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓					✓			

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>Tangible / Bukti Fisik</i>											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
6	Kemudahan menisap ongkos	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓					✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli	✓					✓				
<i>Reliabilitas / Keandalan</i>											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli murah	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus	✓					✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus	✓					✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate	✓					✓				
14	Darai bus berhenti di halte	✓					✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus	✓					✓				
<i>Responsiveness / Ketanggepan</i>											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyelesaikan pelayanan bagi penumpang	✓					✓				
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	✓					✓				
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓					✓				
<i>Empathy / Empati</i>											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓					✓				
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓					✓				

23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓							✓		
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang		✓					✓			
<i>Assurance / Jaminan</i>											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓							✓		
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang		✓					✓			
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif		✓					✓			
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli	✓							✓		
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓							✓		
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak p3pk, dll) didalam bus	✓							✓		

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: ERA NOVITA F.
- Usia: 25
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: PNS

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>Tangible / Bakti Fisik</i>											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
6	Kemudahan membayar ongkos	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus			✓					✓		
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli			✓					✓		
<i>Reliability / Keandalan</i>											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus	✓					✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus	✓					✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate	✓					✓				
14	Durasi bus berhenti di halte	✓					✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus	✓					✓				
<i>Responsiveness / Ketanggapan</i>											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	✓					✓				
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	✓					✓				
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓					✓				
<i>Empathy / Empati</i>											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓					✓				
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓					✓				

23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti		✓					✓			
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang		✓					✓			
<i>Assurance / Jaminan</i>											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas		✓					✓			
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang		✓					✓			
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif		✓					✓			
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli		✓					✓			
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan		✓					✓			
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus		✓					✓			

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: $\epsilon\tau\eta\omega\omega\delta$
- Usia: 57
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: PNS

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>Tampilan / Bekerja Fisik</i>											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
6	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang	✓					✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli	✓					✓				
<i>Reliabilitas / Keandalan</i>											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli wajar	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.	✓					✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus	✓					✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate	✓					✓				
14	Durasi bus berhenti di halte	✓					✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus	✓	✓				✓				
<i>Responsiveness / Ketanggapan</i>											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	✓					✓				
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	✓					✓				
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓					✓				
<i>Empathy / Empati</i>											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓					✓				
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓					✓				

23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓					✓				
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	✓					✓				
<i>Assurance / Jaminan</i>											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓					✓				
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	✓					✓				
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	✓					✓				
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓					✓				
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak p3pk, dll) didalam bus	✓					✓				

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: *Salwa Fauziah*
- Usia: *16*
- Jenis Kelamin: Laki-laki / *Perempuan*
- Pekerjaan: *Pelajar*

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>Tangible / Bukti Fisik</i>											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓								✓	
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓								✓	
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓								✓	
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli	✓								✓	
6	<i>Egudohan plembayar otomatis</i>	✓								✓	
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓								✓	
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli	✓								✓	
<i>Reliability / Keandalan</i>											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli <i>murah</i>	✓								✓	
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus	✓								✓	
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓								✓	
12	Kemudahan menjangkau halte bus	✓								✓	
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate	✓								✓	
14	Durasi bus berhenti di halte	✓								✓	
15	Rentang waktu tunggu antar bus	✓								✓	
<i>Responsiveness / Ketanggapan</i>											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	✓								✓	
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓								✓	
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	✓								✓	
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang	✓								✓	
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓								✓	
<i>Empathy / Empati</i>											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓								✓	
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓								✓	

23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓								✓	
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	✓								✓	
<i>Assurance / Jaminan</i>											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓								✓	
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	✓								✓	
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	✓								✓	
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli	✓								✓	
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓								✓	
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak p3pk, dll) didalam bus	✓								✓	

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: *Azzahra Azzahra*
- Usia: *21 Tahun*
- Jenis Kelamin: *(Laki-laki) Perempuan*
- Pekerjaan: *Karyawan*

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
6	Kemudahan membayar ongkos	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus		✓				✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli		✓				✓				
Reliability / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli			✓					✓		
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus	✓							✓		
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang		✓						✓		
12	Kemudahan menjangkau halte bus		✓						✓		
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate		✓						✓		
14	Durasi bus berhenti di halte		✓						✓		
15	Rentang waktu tunggu antar bus		✓						✓		

Responsiveness / Ketanggapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	✓								✓	
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓								✓	
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	✓								✓	
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang	✓								✓	
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓								✓	
Empathy / Empati											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓								✓	
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓								✓	
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓								✓	
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	✓								✓	
Assurance / Jaminan											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓								✓	
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	✓								✓	
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	✓								✓	
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli	✓								✓	
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan		✓							✓	
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus	✓								✓	

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: Nisa
- Usia: 29Th
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: Guru

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>Tangible / Bukti Fisik</i>											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
6	Kemudahan membayar ongkos	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓					✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli	✓					✓				
<i>Reliability / Keselamatan</i>											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli murah	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.	✓					✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus	✓					✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate	✓					✓				
14	Durasi bus berhenti di halte	✓					✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus	✓					✓				
<i>Responsiveness / Ketangapan</i>											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	✓					✓				
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	✓					✓				
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓					✓				
<i>Empathy / Empati</i>											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓					✓				
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓					✓				

23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓					✓				
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	✓					✓				
<i>Assurance / Jaminan</i>											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓					✓				
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	✓					✓				
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif			✓			✓				
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓					✓				
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak p3pk, dll) didalam bus	✓					✓				

REVISI KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama:
- Usia: 51 th
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: Perumnas

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
6	Kemudahan membayar ongkos	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus		✓				✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli		✓				✓				
Reliability / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.	✓					✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang		✓				✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus		✓				✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate		✓				✓				
14	Durasi bus berhenti di halte		✓				✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus		✓				✓				

Responsiveness / Ketaangapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang			✓					✓		
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang			✓					✓		
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang			✓	✓				✓		
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang			✓					✓		
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang			✓					✓		
Empathy / Empati											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan			✓					✓		
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan			✓					✓		
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti			✓					✓		
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang			✓					✓		
Assurance / Jaminan											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas			✓					✓		
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang			✓					✓		
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif			✓					✓		
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli			✓					✓		
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan			✓					✓		
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus			✓					✓		

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: *Azzaki*
- Usia: *40 Tahun*
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: *Manajemen*

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>Tangibile / Bukti Fisik</i>											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
6	Kemudahan membayar ongkos										
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓					✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli	✓					✓				
<i>Reliability / Keandalan</i>											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli murah	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus	✓					✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus	✓					✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate	✓					✓				
14	Durasi bus berhenti di halte	✓					✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus	✓					✓				
<i>Responsiveness / Ketangguhan</i>											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	✓					✓				
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	✓					✓				
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓					✓				
<i>Empathy / Empati</i>											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓					✓				
22	Kesjukuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓					✓				

23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓					✓				
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	✓					✓				
<i>Assurance / Jaminan</i>											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓					✓				
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	✓					✓				
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	✓					✓				
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓					✓				
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak p3pk, dll) didalam bus	✓					✓				

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: *Muhammad Adilia*
- Usia: 15
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: Pelajar

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>Tangible / Bukti Fisik</i>											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
6	Kemudahan membayar ongkos	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓					✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli			✓			✓				
<i>Reliability / Keandalan</i>											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli wajar	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus	✓					✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus	✓	✓				✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate	✓					✓				
14	Durasi bus berhenti di halte			✓			✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus	✓					✓				
<i>Responsiveness / Ketanggapan</i>											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang		✓				✓				
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang			✓			✓				
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓					✓				
<i>Empathy / Empati</i>											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓					✓				
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓					✓				

23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti		✓						✓		
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang		✓						✓		
<i>Assurance / Jaminan</i>											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas		✓						✓		
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	✓						✓			
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	✓						✓			
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli		✓					✓			
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan		✓					✓			
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus	✓						✓			

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: MURASIAH
- Usia: 36
- Jenis Kelamin: Laki-laki (Perempuan)
- Pekerjaan: IRT

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan							
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli				✓					✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>Tangible / Bukti Fisik</i>											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
6	Kemudahan membayar ongkos	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang membutuhkan khusus	✓					✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli	✓					✓				
<i>Reliability / Keandalan</i>											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli murah	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus	✓					✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus	✓					✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate	✓					✓				
14	Durasi bus berhenti di halte	✓					✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus	✓					✓				
<i>Responsiveness / Ketanggapan</i>											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	✓					✓				
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	✓					✓				
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓					✓				
<i>Empathy / Empati</i>											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓					✓				
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓					✓				

23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓					✓				
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	✓					✓				
<i>Assurance / Jaminan</i>											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓					✓				
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	✓					✓				
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	✓					✓				
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓					✓				
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus	✓					✓				

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: Fira
- Usia: 23
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: Mahasiswa

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓									
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓									
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓									
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓									
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli	✓									
6	Kemudahan membayar ongkos	✓									
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus		✓								
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli		✓								
Reliability / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli	✓									
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.		✓								
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang		✓								
12	Kemudahan menjangkau halte bus		✓								
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate	✓									
14	Durasi bus berhenti di halte		✓								
15	Rentang waktu tunggu antar bus		✓								

Responsiveness / Ketanggapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	✓									
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓									
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	✓									
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang	✓									
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓									
Emphaty / Empati											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓									
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓									
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓									
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	✓									
Assurance / Jaminan											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓									
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	✓									
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	✓									
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli	✓									
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓									
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus	✓									

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: R d h m a
- Usia: 42
- Jenis Kelamin: laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: RT

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>Tangible / Bukti Fisik</i>											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
6	Kemudahan membayar ongkos	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓	✓				✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli	✓					✓				
<i>Reliability / Keandalan</i>											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus	✓					✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus	✓					✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate	✓					✓				
14	Durasi bus berhenti di halte	✓					✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus	✓					✓				
<i>Responsiveness / Ketanggapan</i>											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	✓					✓				
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	✓					✓				
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓					✓				
<i>Empathy / Empati</i>											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓					✓				
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓					✓				

23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓					✓				
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	✓					✓				
<i>Assurance / Jaminan</i>											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓					✓				
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	✓					✓				
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	✓					✓				
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓					✓				
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak p3pk, dll) didalam bus	✓					✓				

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: Syafuddin
- Usia: 48
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: WAWASAN

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan							
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli				✓					✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>Tampilan / Bukti Fisik</i>											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
6	Ketersediaan memecah ongkos	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓					✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli	✓					✓				
<i>Reliabilitas / Keandalan</i>											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli murah	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus	✓					✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus	✓					✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate	✓					✓				
14	Dursi bus berhenti di halte	✓					✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus	✓					✓				
<i>Responsiveness / Ketanggapan</i>											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	✓					✓				
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	✓					✓				
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓					✓				
<i>Empathy / Empati</i>											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓					✓				
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓					✓				

23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓								✓			
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	✓								✓			
<i>Assurance / Jaminan</i>													
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓								✓			
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	✓								✓			
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	✓								✓			
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli	✓								✓			
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓								✓			
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak p3pk, dll) didalam bus	✓								✓			

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: Kamilia
- Usia: 24
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: Relajar

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli			✓			✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli			✓			✓				
6	Kemudahan membayar ongkos	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓					✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli			✓			✓				
Reliability / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.		✓				✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang		✓				✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus			✓			✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate			✓			✓				
14	Durasi bus berhenti di halte	✓					✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus	✓					✓				

Responsiveness / Ketanggapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang		✓				✓				
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang		✓				✓				
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang		✓				✓				
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang		✓				✓				
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang		✓				✓				
Emphaty / Empati											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan		✓				✓				
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan		✓				✓				
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti		✓				✓				
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang		✓				✓				
Assurance / Jaminan											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas		✓				✓				
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang		✓				✓				
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	✓					✓				
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan		✓				✓				
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus		✓				✓				

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: ARA
- Usia: 33 TAHUN
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: KARYAWAN SWARTA

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>Tangible / Bukti Fisik</i>											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
6	Kemudahan membayar ongkos		✓				✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓					✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli	✓					✓				
<i>Reliability / Keandalan</i>											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus	✓					✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang		✓				✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus		✓				✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate		✓				✓				
14	Durasi bus berhenti di halte		✓				✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus		✓				✓				

<i>Responsiveness / Ketanggapan</i>											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	✓					✓				
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang		✓				✓				
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang		✓				✓				
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang		✓				✓				
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓					✓				
<i>Emphaty / Empati</i>											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan		✓				✓				
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan		✓				✓				
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti		✓				✓				
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	✓					✓				
<i>Assurance / Jaminan</i>											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓					✓				
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang		✓				✓				
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif		✓				✓				
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan		✓				✓				
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus		✓				✓				

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama:
- Usia: 19
- Jenis Kelamin: Laki-laki / ~~Perempuan~~
- Pekerjaan: ~~Siswa~~

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
6	Kemudahan membayar ongkos	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus		✓				✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli	✓					✓				
Reliability / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.		✓				✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang		✓				✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus		✓				✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate		✓				✓				
14	Durasi bus berhenti di halte		✓				✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus		✓				✓				

Responsiveness / Ketanggapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	✓					✓				
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	✓					✓				
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓					✓				
Emphaty / Empati											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓					✓				
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓					✓				
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓					✓				
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	✓					✓				
Assurance / Jaminan											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓					✓				
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	✓					✓				
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	✓					✓				
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓					✓				
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus	✓					✓				

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: _____
- Usia: 30
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: POKU

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
6	Kemudahan membayar ongkos	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓					✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli	✓					✓				
Reliability / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.	✓					✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus	✓					✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate	✓					✓				
14	Durasi bus berhenti di halte	✓					✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus	✓					✓				

Responsiveness / Ketanggapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	✓					✓				
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	✓					✓				
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓					✓				
Emphaty / Empati											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓					✓				
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓					✓				
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓					✓				
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	✓					✓				
Assurance / Jaminan											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓					✓				
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	✓					✓				
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	✓					✓				
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓					✓				
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus	✓					✓				

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: JUL 52 THN
- Usia: 52 THN
- Jenis Kelamin: Laki-laki / ~~Berapuan~~
- Pekerjaan: SATPAM

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli			✓			✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli			✓			✓				
6	Kemudahan membayar ongkos		✓				✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus			✓			✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli				✓		✓				
Reliability / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.				✓		✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang			✓			✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus				✓		✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate			✓			✓				
14	Durasi bus berhenti di halte		✓				✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus				✓		✓				

Responsiveness / Ketanggapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang			✓			✓				
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang				✓		✓				
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang				✓		✓				
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang				✓		✓				
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang				✓		✓				
Empathy / Empati											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan				✓		✓				
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan				✓		✓				
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti				✓		✓				
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang						✓		✓		
Assurance / Jaminan											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas						✓		✓		
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang						✓		✓		
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif						✓		✓		
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli					✓			✓		
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan						✓		✓		
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus						✓		✓		

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: Deni
- Usia: 25
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: SAFARI

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
6	Kemudahan membayar ongkos	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓					✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli	✓					✓				
Reliability / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.		✓				✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang		✓				✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus		✓				✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate		✓				✓				
14	Durasi bus berhenti di halte	✓					✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus		✓				✓				

Responsiveness / Ketanggapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang			✓						✓	
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang			✓						✓	
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang			✓						✓	
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang			✓					✓		
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang			✓						✓	
Empathy / Empati											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan			✓						✓	
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan			✓						✓	
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti			✓						✓	
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang			✓						✓	
Assurance / Jaminan											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas			✓						✓	
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang			✓						✓	
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif			✓						✓	
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli			✓						✓	
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan			✓						✓	
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak p3k, dll) didalam bus			✓						✓	

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: Dika
- Usia: 37 tahun
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Berempuan-
- Pekerjaan: G&P&M

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (√) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			√			√				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli		√				√				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli		√				√				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli		√				√				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli		√				√				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli		√				√				
6	Kemudahan membayar ongkos		√				√				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus		√				√				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli		√				√				
Reliability / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli		√				√				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus		√				√				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang		√				√				
12	Kemudahan menjangkau halte bus		√				√				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate		√				√				
14	Durasi bus berhenti di halte		√				√				
15	Rentang waktu tunggu antar bus		√				√				

Responsiveness / Ketanggapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang		√						√		
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang		√						√		
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang		√						√		
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang		√						√		
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang		√						√		
Emphaty / Empati											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan		√						√		
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan		√						√		
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti		√						√		
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang		√						√		
Assurance / Jaminan											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas		√						√		
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang		√						√		
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif		√						√		
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli		√						√		
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan		√						√		
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus		√						√		

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: Sinta
- Usia: 33
- Jenis Kelamin: Laki-laki (Perempuan)
- Pekerjaan: CS

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Barak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
6	Kemudahan membayar ongkos	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓					✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli	✓					✓				
Reliabilitas / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.	✓					✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus	✓					✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate	✓					✓				
14	Durasi bus berhenti di halte	✓					✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus	✓					✓				

Responsiveness / Ketanggapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	✓									✓
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓									✓
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	✓									✓
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang	✓									✓
20	Petugas memupukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓									✓
Empathy / Empati											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓									✓
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓									✓
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓									✓
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	✓									✓
Assurance / Jaminan											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓									✓
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	✓									✓
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	✓									✓
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli	✓									✓
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓									✓
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak P3K, dll) didalam bus	✓									✓

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: Novia
- Usia: 45
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: suasta

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli			✓			✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli			✓			✓				
6	Kemudahan membayar ongkos		✓				✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus		✓				✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli			✓			✓				
Reliability / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.			✓			✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang			✓			✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus			✓			✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate			✓			✓				
14	Durasi bus berhenti di halte		✓				✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus			✓			✓				

Responsiveness / Ketanggapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang			✓			✓				
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang			✓			✓				
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang			✓			✓				
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang			✓			✓				
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓					✓				
Emphaty / Empati											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan		✓				✓				
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan			✓			✓				
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti		✓				✓				
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang		✓				✓				
Assurance / Jaminan											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas			✓			✓				
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang			✓			✓				
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif			✓			✓				
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan			✓			✓				
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus			✓			✓				

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: *Bia*
- Usia: 35
- Jenis Kelamin: *Laki-laki* / Perempuan
- Pekerjaan: *pegawai swasta*

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
6	Kemudahan membayar ongkos		✓				✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus		✓				✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli			✓			✓				
Reliability / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.		✓				✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang		✓				✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus		✓				✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate		✓				✓				
14	Durasi bus berhenti di halte		✓				✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus		✓				✓				

Responsiveness / Ketanggapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang		✓							✓	
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang		✓							✓	
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang		✓							✓	
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang		✓							✓	
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang		✓							✓	
Emphaty / Empati											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan		✓							✓	
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan		✓							✓	
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti		✓						✓		
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang		✓							✓	
Assurance / Jaminan											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas			✓						✓	
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang		✓							✓	
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif		✓						✓		
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli		✓							✓	
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan			✓						✓	
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus		✓							✓	

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: RASMIRAN
- Usia: 42
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: SWASTA

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan					
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓					

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
6	Kemudahan membayar ongkos	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓					✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli		✓				✓				
Reliability / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.		✓				✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus		✓				✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate	✓					✓				
14	Durasi bus berhenti di halte	✓					✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus		✓				✓				

Responsiveness / Ketanggapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang		✓					✓			
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang		✓					✓			
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang		✓					✓			
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang		✓					✓			
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang		✓					✓			
Emphaty / Empati											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan		✓					✓			
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan		✓					✓			
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti		✓					✓			
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang		✓					✓			
Assurance / Jaminan											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas		✓					✓			
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang		✓					✓			
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif		✓					✓			
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli		✓					✓			
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan		✓					✓			
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus		✓					✓			

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: MARJUKI
- Usia: 50 TAHUN
- Jenis Kelamin: Laki-Laki / Perempuan
- Pekerjaan: SWASTA

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
6	Kemudahan membayar ongkos	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓					✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli	✓					✓				
Reliability / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.	✓					✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus	✓					✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate	✓					✓				
14	Durasi bus berhenti di halte	✓					✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus	✓					✓				

Responsiveness / Ketanggapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	✓					✓				
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	✓					✓				
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang	✓					✓				
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓					✓				
Empathy / Empati											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓					✓				
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓					✓				
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓					✓				
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	✓					✓				
Assurance / Jaminan											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓					✓				
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	✓					✓				
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	✓					✓				
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓					✓				
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus	✓					✓				

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: Adli
- Usia: 30
- Jenis Kelamin: Laki-laki Perempuan
- Pekerjaan: Satriam

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (√) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli			✓			✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli			✓			✓				
6	Kemudahan membayar ongkos	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus		✓				✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli			✓			✓				
Reliability / Keandalan											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli		✓				✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus.			✓			✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang			✓			✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus		✓				✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate		✓				✓				
14	Durasi bus berhenti di halte		✓				✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus		✓				✓				

Responsivness / Ketanggapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang			✓					✓		
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang			✓					✓		
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang			✓					✓		
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang			✓					✓		
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang			✓					✓		
Empathy / Empati											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan			✓					✓		
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan			✓					✓		
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti			✓					✓		
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang			✓					✓		
Assurance / Jaminan											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas			✓					✓		
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang			✓					✓		
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif			✓					✓		
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli			✓					✓		
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan			✓					✓		
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus			✓					✓		

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

- Nama: DWIK
- Usia: 27
- Jenis Kelamin: Laki-laki / Perempuan
- Pekerjaan: SWASTA

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban
 5 : Sangat Setuju 3 : Kurang Setuju 1 : Sangat Tidak Setuju
 4 : Setuju 2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli			✓			✓				

IV. Angket

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<i>Tangible / Bukti Fisik</i>											
1	Kebersihan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
2	Kenyamanan di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
3	Penyediaan AC di dalam Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
4	Kebersihan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
5	Kenyamanan halte Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
6	Kemudahan membayar ongkos	✓					✓				
7	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus	✓					✓				
8	Penyedia papan informasi di halte bus Trans Metro Deli	✓					✓				
<i>Reliability / Keandalan</i>											
9	Harga tarif Bus Trans Metro Deli	✓					✓				
10	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal Bus	✓					✓				
11	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang	✓					✓				
12	Kemudahan menjangkau halte bus	✓					✓				
13	Kemudahan memperoleh informasi yang aktual dan terupdate	✓					✓				
14	Durasi bus berhenti di halte	✓					✓				
15	Rentang waktu tunggu antar bus	✓					✓				

Responsiveness / Ketanggapan											
16	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang	✓								✓	
17	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang	✓								✓	
18	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang	✓								✓	
19	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang	✓								✓	
20	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu penumpang	✓								✓	
Emphaty / Empati											
21	Petugas siap di tempat ketika diperlukan	✓								✓	
22	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan	✓								✓	
23	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti	✓								✓	
24	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	✓								✓	
Assurance / Jaminan											
25	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas	✓								✓	
26	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang	✓								✓	
27	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif	✓								✓	
28	Kenyamanan pada saat naik-turun Bus Trans Metro Deli	✓								✓	
29	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	✓								✓	
30	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak pppk, dll) didalam bus	✓								✓	

LAMPIRAN III

Tabulasi Data

Nomor Responden	Data Responden			Nomor Responden	Data Responden		
	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan		Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
R1	2	4	5	R51	1	2	3
R2	1	2	1	R52	1	2	3
R3	1	2	1	R53	2	3	4
R4	2	2	2	R54	2	2	5
R5	1	2	3	R55	1	2	3
R6	1	1	1	R56	2	2	1
R7	2	5	5	R57	2	1	1
R8	2	1	1	R58	1	1	1
R9	2	2	1	R59	2	1	1
R10	2	4	2	R60	1	1	1
R11	1	5	2	R61	1	1	1
R12	2	3	5	R62	1	1	1
R13	2	2	5	R63	1	1	1
R14	2	2	5	R64	2	3	5
R15	2	5	2	R65	2	1	1
R16	1	5	2	R66	1	1	1
R17	1	2	2	R67	2	1	1
R18	2	5	2	R68	2	5	5
R19	2	3	2	R69	1	1	1
R20	2	3	2	R70	2	4	3
R21	2	4	2	R71	2	2	5
R22	1	4	4	R72	2	3	5
R23	2	2	5	R73	1	1	1
R24	1	2	4	R74	1	1	1
R25	2	2	2	R75	1	4	3
R26	2	5	2	R76	1	1	1
R27	2	1	1	R77	2	1	4
R28	1	2	1	R78	2	1	1
R29	2	2	5	R79	1	1	1
R30	1	5	5	R80	1	1	1
R31	1	3	4	R81	1	3	4
R32	1	1	1	R82	2	3	5
R33	2	3	5	R83	1	1	1
R34	2	2	1	R84	1	1	1
R35	2	4	5	R85	2	1	4

R36	1	4	4	R86	2	3	3
R37	2	2	1	R87	1	2	4
R38	1	3	3	R88	2	4	3
R39	1	1	1	R89	2	3	4
R40	2	2	3	R90	2	1	1
R41	1	5	5	R91	2	2	3
R42	1	3	5	R92	1	1	1
R43	1	3	5	R93	2	1	1
R44	2	3	5	R94	1	1	1
R45	2	4	5	R95	2	4	3
R46	2	3	3	R96	1	4	3
R47	1	4	3	R97	1	2	3
R48	1	4	3	R98	2	3	3
R49	1	2	5	R99	2	1	1
R50	1	2	3	R100	1	4	3

***Keterangan :** Jenis Kelamin : (1) Laki-laki (2) Perempuan
 Usia : (1) <20thn (2) 21-30thn (3) 31-40thn (4) 41-50thn
 (5) >51thn
 Pekerjaan : (1) Pelajar/Mahasiswa (2) PNS/BUMN (3) Pegawai Swasta
 (4) Wiraswasta (5) Lainnya

Tingkat Kinerja

No Responden	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7
R1	4	4	4	3	2	4	2	3	5	3	3	2	3	2	2
R2	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	3	3	3	5	4
R3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	3	4	5
R4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
R5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R6	4	5	5	3	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	2
R7	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4
R8	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3
R9	5	5	5	3	3	5	3	2	5	4	5	5	4	4	4
R10	5	5	5	2	2	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4
R11	4	4	4	3	3	4	4	3		4	4	3	3	4	4
R12	4		4			4	4			4	4		4		
R13	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4
R14	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4
R15	4	5	5	5	5	5	4	4	5		4	4	4	5	4
R16	4	4	4	3		4	4	3	5	4	4		3	5	5
R17	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
R18	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
R19	4	4	4	4	4	5	4	2	5	2	4	4	2	4	3
R20	4	5	5	4	3	5	5	1	5	1	4	4	1	5	5
R21	4	5	5	4	3	5	5	1	4	3	3	4	2	5	5

R22	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
R23	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5
R24	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5
R25	5	5	5	3	4	5	3	2	4	3	3	3	3	3	3
R26	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
R27	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R28	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4
R29	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R30	5	5	5	3	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4
R31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R32	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5
R33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R34	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
R35	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
R36	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
R37	5	5	4	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	5	5
R38	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
R39	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4
R40	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
R41	5	4	4	3	3	4	3	2	5	2	3	2	3	4	2
R42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3
R43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R45	4	4	4	2	2	4	3	2	5	2	3	2	3	4	2
R46	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4
R47	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
R48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R49	4	3	3	2	2	4	3	2	4	2	2	3	3	4	3
R50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R51	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3
R52	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
R53	4	4	5	3	3	5	3	4	5	3	4	1	3	3	3
R54	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4
R55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
R56	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3
R57	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4
R58	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3
R59	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4
R60	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
R61	5	4	3	5	3	2	5	2	5	4	3	2	5	4	3
R62	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4
R63	4	3	4	3	2	4	3	5	4	1	4	4	5	2	2
R64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
R65	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
R66	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4

R67	5	4	5	3	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4
R68	5	4	3	2	1	3	2	3	4	4	4	3	5	3	4
R69	5	4	3	2	1	4	3	2	4	2	4	3	4	3	1
R70	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5
R71	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5
R72	5	4	3	4	4	5	5	3	5	5	4	3	4	5	4
R73	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4
R74	5	4	3	2	1	5	2	5	3	3	3	3	3	3	3
R75	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
R76	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	5	4	3	5
R77	3	5	5	3	5	4	2	4	3	4	2	4	2	4	2
R78	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4
R79	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5
R80	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
R81	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
R82	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	5	4	3	5
R83	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
R84	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5
R85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4
R86	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
R87	4	3	5	5	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4
R88	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
R89	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
R90	5	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	4	3	5	4
R91	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4
R92	5	5	4	5	3	5	2	5	3	4	4	3	5	4	
R93	4	4	5	3	3	4	5	2	4	4	5	4	5	2	2
R94	3	3	4	2	2	5	4	3	5	4	3	3	3	3	3
R95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
R96	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
R97	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4
R98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
R99	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	5
R100	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4

No Responden	C1	C2	C3	C4	C5	D1	D2	D3	D4	E1	E2	E3	E4	E5	E6
R1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
R2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
R3	5	5	3	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4
R4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
R5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R6	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
R7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
R8	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
R9	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	3	5

R10	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
R11	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R12	4	4	4		4		4	4	4	4				4	4
R13	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	4	4	3	4
R14	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4
R15	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R16	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4
R17	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
R18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R19	4	3		3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
R20	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5
R21	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5
R22	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
R23	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
R24	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
R25	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
R26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
R27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R28	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
R29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
R30	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3
R31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R32	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
R33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R34	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
R35	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
R36	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
R37	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4
R38	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
R39	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
R40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
R41	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5	2	2
R42	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
R43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R45	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	5	2	2
R46	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4
R47	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
R48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
R50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R51	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	3	3
R52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
R53															
R54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4

R55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
R56	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2
R57	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5
R58	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
R59	5	4	5	4	3	5	3	5	3	4	5	3	4	3	5
R60	5	5	3	5	3	5	4	3	2	2	4	5	3	2	1
R61	5	4	4	3	1	5	2	5	1	5	4	3	5	4	5
R62	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4
R63	3	2	2	3	1	3	3	4	4	5	4	5	3	3	2
R64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R65	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	5	5
R66	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	3	5	4	5
R67	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5
R68	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	5	3	5	3	4
R69	5	3	2	3	5	2	3	1							
R70	3	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	3
R71	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
R72	4	5	3	4	5	3	4	5	3	2	5	3	4	5	4
R73	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
R74	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3
R75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
R76	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	4	5
R77	4	2	3	2	3	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4
R78	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5
R79	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
R80	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5
R81	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
R82	4	3	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4
R83	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
R84	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
R85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
R86	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	2	2	4
R87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
R88	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4
R89	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
R90	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	3	5	3	4	5
R91	5	4	5	3	5	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4
R92	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
R93	3	2	2	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	4
R94	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
R95	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3
R96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
R98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
R99	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5

R100	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Tingkat Harapan

No Responden	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7
R1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R2	5	5	5	5	5	5	5	5							
R3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R9	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
R10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R11	5	5	5	4	4	5	5	4		5	5	4	4	5	5
R12		5		5	5			5	5			5		5	
R13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R16	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5		4	4	2	2
R17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R18	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
R19	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
R20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R22	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
R23	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
R24	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
R25	5	5	5	4	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3
R26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R28	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
R29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R32	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
R33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R34															
R35	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
R36	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
R37	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
R38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4

R41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
R47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
R50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R56	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
R57	3	4	5	3	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5
R58	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
R59	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	5	4	3	5	4
R60	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4
R61	5	3	4	3	5	1	5	3	3	4	3	5	3	5	4
R62	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4
R63	4	4	3	4	2	5	4	5	5	5	5	3	4	1	1
R64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R65	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
R66	5	4	5	4	5	3	4	3	5	4	3	5	4	5	3
R67	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
R68	4	4	4	5	3	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4
R69	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
R70	5	3	5	2	5	3	4	5	3	4	3	5	4	3	5
R71	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
R72	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3
R73	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	2	4	3	2	4
R74	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
R75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R76	5	3	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5
R77	5	1	5	2	3	4	2	4	4	2	4	1	5	3	1
R78	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R79	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
R80	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5
R81	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R82	5	3	4	5	3	5	4	5	3	5	4	3	5	4	3
R83	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4
R84	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
R85	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

R86	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
R87	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
R88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R89	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
R90	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	3	4	5
R91	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
R92	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4
R93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
R94	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
R95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R99	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
R100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

No Responden	C1	C2	C3	C4	C5	D1	D2	D3	D4	E1	E2	E3	E4	E5	E6
R1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
R10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R11	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
R12			5		5					5	5	5			
R13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R16	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	2	5	5	5
R17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R18	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5		
R19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R22	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
R23	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4
R24	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4
R25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4

R26	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
R27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R32	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5
R33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R34															
R35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R36	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4
R37	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R40	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
R41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R42	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
R43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R46	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
R47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
R50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R52	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
R53															
R54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R56	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
R57	4	5	3	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5
R58	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4
R59	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	3	5	4	4	5
R60	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4
R61	4	4	4	3	5	5	3	5	3	5	2	2	5	3	3
R62	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
R63	3	3	3	4	2	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5
R64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R65	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4
R66	5	4	5	3	5	5	4	5	4	3	5	3	5	4	5

R67	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4
R68	4	3	3	4	5	5	3	1	1	3	2	1	4	2	4
R69	3	3	3	3	5	3	4								
R70	3	5	3	5	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4
R71	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
R72	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	3	4	5	4	3
R73	2	4	2	4	3	3	4	4	3	4	5	2	4	2	4
R74	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	2	3	5
R75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R76	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
R77	3	2	3	3	3	4	5	2	2	3	3	3	3	3	3
R78	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4
R79	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
R80	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4
R81	5	5	4	5	4	5	4								
R82	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	3	4	5	4	5
R83	4	5	3	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4
R84	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4
R85	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
R86	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
R87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R89	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
R90	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
R91	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4
R92	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
R93	3	3	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
R94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
R95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R99	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
R100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

LAMPIRAN IV

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel Nilai-nilai r Product Moment

N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi	
	5 %	1 %		5 %	1 %
3	0,997	0,999	38	0,320	0,413
4	0,950	0,990	39	0,316	0,408
5	0,878	0,959	40	0,312	0,403
6	0,811	0,917	41	0,308	0,398
7	0,754	0,874	42	0,304	0,393
8	0,707	0,834	43	0,301	0,389
9	0,666	0,798	44	0,297	0,384
10	0,632	0,765	45	0,294	0,380
11	0,602	0,735	46	0,291	0,376
12	0,576	0,708	47	0,288	0,372
13	0,553	0,684	48	0,284	0,368
14	0,532	0,661	49	0,281	0,364
15	0,514	0,641	50	0,279	0,361
16	0,497	0,623	55	0,266	0,345
17	0,482	0,606	60	0,254	0,330
18	0,468	0,590	65	0,244	0,317
19	0,456	0,575	70	0,235	0,306
20	0,444	0,561	75	0,227	0,296
21	0,433	0,549	80	0,220	0,286
22	0,423	0,537	85	0,213	0,278
23	0,413	0,526	90	0,207	0,270
24	0,404	0,515	95	0,202	0,263
25	0,396	0,505	100	0,195	0,256
26	0,388	0,496	125	0,176	0,230
27	0,381	0,487	150	0,159	0,210
28	0,374	0,478	175	0,148	0,194
29	0,367	0,470	200	0,138	0,181
30	0,361	0,463	300	0,113	0,148
31	0,355	0,456	400	0,098	0,128
32	0,349	0,449	500	0,088	0,115
33	0,344	0,442	600	0,080	0,105
34	0,339	0,436	700	0,074	0,097
35	0,334	0,430	800	0,070	0,091
36	0,329	0,424	900	0,065	0,086
37	0,325	0,418	1000	0,062	0,081

Scale: ALL VARIABLES

Scale: ALL VARIABLES - Case Processing Summary - September 18, 2022

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	92	92.0
	Excluded ^a	8	8.0
	Total	100	100.0

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

Scale: ALL VARIABLES

Scale: ALL VARIABLES - Reliability Statistics - September 18, 2022

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	31

Scale: ALL VARIABLES

Scale: ALL VARIABLES - Item-Total Statistics - September 18, 2022

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	244.2826	784.579	.361	.747
X02	244.4891	782.846	.360	.746
X03	244.4239	778.511	.443	.745
X04	244.9022	765.166	.589	.740
X05	245.0326	760.186	.636	.738
X06	244.5870	784.201	.264	.747
X07	244.6304	770.675	.509	.742
X08	244.9457	769.700	.451	.742
X09	244.2935	783.331	.373	.746
X10	244.9130	769.289	.568	.742
X11	244.7500	768.651	.635	.741
X12	245.0109	770.692	.601	.742
X13	244.9783	773.450	.470	.743
X14	244.8370	771.786	.560	.742
X15	244.8913	761.285	.723	.739
X16	244.7174	766.710	.696	.740
X17	244.9130	759.575	.760	.738
X18	245.0000	761.055	.744	.738
X19	244.9022	761.320	.766	.738
X20	244.8370	760.621	.702	.738
X21	244.7065	766.539	.634	.740
X22	244.7609	768.338	.611	.741
X23	244.6087	774.373	.563	.743
X24	244.7391	772.129	.537	.743
X25	244.6848	770.152	.548	.742
X26	244.7500	771.266	.561	.742
X27	244.8043	777.632	.427	.745
X28	244.6522	776.911	.440	.744
X29	245.0978	761.232	.623	.739
X30	244.7935	761.111	.667	.739
Total	124.4565	198.998	1.000	.933

IBM SPSS Web Report - Output2

Correlations

Correlations - Correlations - February 17, 2022

Table with columns for variable names (e.g., X01, X02, X03) and correlation coefficients. The table is a lower triangular matrix showing the relationships between 28 variables.

Scale: ALL VARIABLES

Scale: ALL VARIABLES - Case Processing Summary - February 25, 2022

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	91	91,0
	Excluded ^a	9	9,0
	Total	100	100,0

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

Scale: ALL VARIABLES

Scale: ALL VARIABLES - Reliability Statistics - February 25, 2022

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,961	30

Scale: ALL VARIABLES

Scale: ALL VARIABLES - Item-Total Statistics - February 25, 2022

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	133,4725	185,119	,418	,961
X02	133,7033	174,678	,771	,959
X03	133,5275	182,985	,503	,961
X04	133,6703	177,912	,665	,960
X05	133,6484	179,119	,617	,960
X06	133,6154	180,373	,522	,961
X07	133,6923	176,393	,713	,960
X08	133,5934	182,288	,525	,961
X09	133,5495	181,606	,567	,961
X10	133,6593	177,649	,765	,959
X11	133,7253	176,179	,705	,960
X12	133,7033	175,611	,738	,959
X13	133,6923	179,482	,623	,960
X14	133,6813	175,708	,719	,960
X15	133,7473	174,924	,710	,960
X16	133,6813	177,908	,701	,960
X17	133,7363	177,241	,714	,960
X18	133,7253	175,157	,760	,959
X19	133,6703	178,646	,699	,960
X20	133,6484	180,097	,560	,961
X21	133,6044	180,375	,628	,960
X22	133,7253	179,113	,662	,960
X23	133,6813	177,842	,621	,960
X24	133,7253	173,490	,798	,959
X25	133,6484	179,897	,606	,960
X26	133,6813	177,442	,657	,960
X27	133,7363	174,219	,706	,960
X28	133,5934	180,422	,588	,960
X29	133,7912	174,211	,809	,959
X30	133,6374	180,500	,656	,960

LAMPIRAN V

Dokumentasi

