

DAFTAR PUSTAKA

- Admin,(2007), *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat dan Prilaku Membeli Consumer (Studi Kasus pada PT. Ultrajaya)*. Tesis Universitas Gajah Mada Yogyakarta (diakses tanggal 27 Desember 2009).
- Arikunto Suharsimi, (12007), *Prosedur Penelitian*, Yakarta, Penerbit Rineka Cipta.
- Harsiwi, Th. Agung M. (2004), *Minat dalam Pembelian Produk Berwawasan Lingkungan (Green Product)*. *Proceeding Seminar Nasional Aplikasi Sains dan Teknologi 2003 Institut Sains dan Teknologi AKPRIND Yogyakarta* 18 Oktober 2003 (diakses pada tanggal 4 Januari 2010).
- Kotler, Philip dan Armstrong, (2003), *Dasar-Dasar Pemasaran*, Ahli Bahasa Alexander Sindoro, Penerbit PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip, (2004), *Manajemen Pemasaran*, Ahli Bahasa Hendra Teguh, Penerbit PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Mowen, Jhon. C dan Michael Minor, (2002), *Prilaku Konsumen*, Ahli Bahasa Lina Safim, Jilid 1. Edisi Kelima, Erlangga, Jakarta.
- Setiadi, Nugroho, (2003), *Prilaku Konsumen*, Prenada Media Grup, Jakarta.
- Sunarto, (2006), *Pengantar Manajemen Pemasaran*, UST Press Yogyakarta.
- Suwandi, Iman Mulyana Dwi, (2007), *Keputusan Pembeli Seri Manajemen Pemasaran*. [http : //www.oeconomicus.files.wordpress.com](http://www.oeconomicus.files.wordpress.com) (diakses pada tanggal 10 Januari 2010).
- Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedelapan Belas, Alfabeta, Bandung.
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area – Medan, 2008.
- www.keretaapi.co.id, diakses pada tanggal 15 Januari 2010.

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

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

IDENTITAS RESPONDEN

No. Responden :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Berapa Lama Jadi Pelanggan :

Cara pengisian untuk pernyataan cukup dengan memberi tanda checklist (√) pada jawaban yang anda pilih. Dengan keterangan :

SP : Sangat Puas
 P : Puas
 CP : Cukup Puas
 TP : Tidak Puas
 STP : Sangat Tidak Puas

I. Pertanyaan Variabel X (Konsumen) Sikap dan Norma Subjektif

No	Pertanyaan	Anggapan				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Puaskah anda pelayanan yang diberikan PT. KAI?					
2	Apakah anda merasa puas harga jual karcis PT, KAI lebih murah?					
3	Apakah anda puas fasilitas yang diberikan sangat memadai?					
4	Puaskah anda keberangkatan PT. KAI sangat cepat dan tepat?					
5	Puaskah anda bahwa PT. KAI sering memperhatikan kebutuhan para pelanggan dalam rangka meningkatkan pengguna jasa?					
6	Apakah anda puas bila keselamatan perjalanan yang diberikan PT. KAI sudah cukup memuaskan?					
7	Apakah anda merasa puas di dalam PT. KAI?					
8	Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan PT. KAI secara akurat dan terpercaya di mata konsumen?					
9	Apakah anda sangat puas bila mendapatkan layanan cepat / responsif?					

II. Pertanyaan Variabel Y (Pengguna Transportasi)

No	Pertanyaan	Anggapan				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Puaskah anda dengan penetapan harga yang diberikan PT. KAI?					
2	Apakah anda merasa puas bahwa pembelian tiket sudah termasuk harga yang ekonomis?					
3	Apakah anda merasa puas bahwa waktu transit yang diberikan PT. KAI tidak merugikan konsumen?					
4	Puaskah anda dengan tanggapan dari PT. KAI atas komplain yang anda ajukan?					
5	Puaskah anda dengan informasi atas keluhan anda selama penggunaan PT. Kereta Api Indonesia?					
6	Puaskah anda karena mendapatkan informasi atau layanan dari para karyawan PT. Kereta Api Indonesia?					
7	Apakah anda merasa puas dengan adanya mutu layanan yang diberikan PT. Kereta Api Indonesia?					
8	Apakah layanan yang diberikan PT. Kereta Api Indonesia sudah sangat memuaskan untuk membantu kebutuhan anda?					
9	Apakah anda merasa puas bahwa jangkauan PT. KAI dalam meralaksanakan keberangkatan?					