

DAFTAR PUSTAKA

- Aprinawati. 2011. *Pengaruh Kondisi Fisik dan Nonfisik Bus terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bus Damri Jurusan Medan-Lubukpakam*. Medan: Universitas Negeri Medan.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- , 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid II, Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik, Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Santoso, Singgih. 2000. *Buku Latihan SPSS "Statistik Parametrik"*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Simamora, Bilson. (2003). *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Simanungkalit, Meliyana Hevila. 2006. *Pengaruh Kondisi Fisik dan Nonfisik Kereta Api Eksekutif Kinantan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Kereta Api (Persero) Divisi Regional I Sumatera Utara di Medan*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Singarimbun, Masri dan Effendi. 1989. *Metode Penelitian dan Survei*. Yogyakarta: LP3ES.

Suciadi, Rahmat. 2008. *Pengaruh Kondisi Fisik dan Nonfisik Bus Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bus Damri Jurusan Medan-Binjai*. Medan: Universitas Sumatera Utara.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sumarwan, Ujang. 2002. *Perilaku Konsumen*. Bogor: PT Ghalia Indonesia.

Sunarto. 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: UST Press.

Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran jasa*. Yogyakarta: Andi.

-----, 2012. *Service Management, Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.

Yazid. 2005. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi, Edisi I*, Yogyakarta: Ekansi Full.

LAMPIRAN

KUESIONER

PENGARUH KONDISI FISIK DAN NONFISIK KERETA API BANDARA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. RAILINK DI MEDAN

No Responden :

Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Saudara diharapkan mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya untuk objektivitas penelitian.

Cara Pengisian :

1. Isilah kuesioner sesuai dengan pendapat saudara
 2. Berilah tanda contrenng/checklis (✓) pada jawaban yang saudara pilih
 3. Isilah kuesioner dengan sejujur-jujurnya
-

I. Identitas Responden

1. Usia :
 - ☐ dibawah 15 tahun
 - ☐ 16 – 55 tahun
 - ☐ diatas 55 tahun
 - ☐ Pegawai Negeri Sipil
 - ☐ Wiraswasta
 - ☐ Dan lain-lain
2. Jenis Kelamin
 - ☐ Pria
 - ☐ Wanita
3. Pendidikan
 - ☐ SMA
 - ☐ S1
 - ☐ S3
 - ☐ Diploma
 - ☐ S2
4. Pekerjaan
 - ☐ Pelajar / Mahasiswa
 - ☐ Pegawai Swasta
5. Kuantitas menggunakan jasa kereta api bandara
 - ☐ 2 kali
 - ☐ lebih dari 2 kali
6. Alasan menggunakan kereta api bandara
 - ☐ Urusan pekerjaan
 - ☐ Cepat dan efisien waktu
 - ☐ Aman dan nyaman
 - ☐ Pelayanan memuaskan
 - ☐ Dan lain-lain

II. Pertanyaan untuk variabel kondisi fisik (X₁) dan nonfisik (X₂) Kereta Api Bandara pada PT. Railink di Medan

Kami menginginkan pendapat saudara terhadap kondisi fisik dan nonfisik kereta api bandara saat ini. Pertanyaan bagian ini menyediakan alternatif jawaban pada setiap bagiannya. Saudara diberi kesempatan memilih 1 (satu) alternatif jawaban. Berilah tanda centang/checklist (✓) pada jawaban yang menjadi pilihan saudara.

No	Variabel kondisi fisik	Alternatif jawaban	(✓)
1	Bagaimana menurut saudara mengenai kondisi area parkir yang disediakan PT.Railink untuk pengguna kereta api bandara ?	• Sangat baik sekali	
		• Sangat baik	
		• Baik	
		• Kurang baik	
		• Tidak baik	
2	Bagaimana menurut saudara mengenai fasilitas yang ada didalam kereta api bandara, baik kondisi pengaturan suhu kereta (AC), rak penyimpanan, kamar mandi /WC, interior, audio visual) ?	• Sangat baik sekali	
		• Sangat baik	
		• Baik	
		• Kurang baik	
		• Tidak baik	
3	Bagaimana menurut saudara mengenai stasiun kereta api bandara baik kondisi kenyamanan dan fasilitas di <i>City Railway Station</i> (CRS) ataupun <i>Airport Railway Station</i> (ARS) yang diberikan PT. Railink untuk pengguna kereta api bandara ?	• Sangat baik sekali	
		• Sangat baik	
		• Baik	
		• Kurang baik	
		• Tidak baik	
4	Bagaimana menurut saudara kenyamanan (tidak berisik dan tidak goyang) selama dalam perjalanan di atas kereta api bandara ?	• Sangat nyaman sekali	
		• Sangat nyaman	
		• Nyaman	
		• Kurang nyaman	
		• Tidak nyaman	

No	Variabel kondisi nonfisik	Alternatif jawaban	(✓)
1	Bagaimana menurut saudara fasilitas pelayanan penjualan tiket kereta api bandara dan pelayanan informasi yang disediakan PT. Railink kepada para penumpang kereta api bandara ?	• Sangat baik sekali	
		• Sangat baik	
		• Baik	
		• Kurang baik	
		• Tidak baik	
2	Bagaimana menurut saudara <i>schedule</i> / jadwal baik waktu berangkat dan waktu tiba kereta api bandara ?	• Sangat tepat waktu sekali	
		• Sangat tepat waktu	
		• Tepat waktu	
		• Kurang tepat waktu	
		• Tidak tepat waktu	
3	Bagaimana menurut saudara pramugari/a dan staff dalam memberikan pelayanan kepada penumpang baik di stasiun atau selama dalam perjalanan kereta api bandara ?	• Sangat baik sekali	
		• Sangat baik	
		• Baik	
		• Kurang baik	
		• Tidak baik	
4	Bagaimana menurut saudara jaminan keselamatan yang diberikan PT. Railink kepada para penumpang kereta api bandara ?	• Sangat puas sekali	
		• Sangat puas	
		• Puas	
		• Kurang puas	
		• Tidak puas	

III. Pertanyaan untuk variabel tingkat kepuasan penumpang Kereta Api Bandara pada PT. Railink di Medan

Selanjutnya kami menginginkan pendapat saudara terhadap kondisi nonfisik kereta api bandara secara umum. Pertanyaan bagian ini menyediakan alternatif jawaban pada setiap bagiannya. Saudara diberi kesempatan memilih 1 (satu) alternatif jawaban. Berilah tanda centang/checklist (✓) pada jawaban (kode huruf) yang menjadi pilihan saudara.

No	Variabel Kepuasan Konsumen	Alternatif jawaban	(✓)
1	Bagaimana keinginan saudara apakah kembali menggunakan kereta api bandara untuk transportasi saudara menuju bandara ataupun sebaliknya ?	• Sangat berkeinginan sekali	
		• Sangat berkeinginan	
		• Berkeinginan	
		• Kurang berkeinginan	
		• Tidak berkeinginan	
2	Bagaimana keinginan saudara apakah mereferensikan kereta api bandara kepada orang lain agar orang lain ikut menggunakan kereta api bandara ?	• Sangat berkeinginan sekali	
		• Sangat berkeinginan	
		• Berkeinginan	
		• Kurang berkeinginan	
		• Tidak berkeinginan	

Correlations

Kondisi Fisik

		Correlations				
		P1	P2	P3	P4	Total
P1	Pearson Correlation	1	,533**	,431**	,407**	,760**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,003	,000
	N	50	50	50	50	50
P2	Pearson Correlation	,533**	1	,784**	,313*	,851**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,027	,000
	N	50	50	50	50	50
P3	Pearson Correlation	,431**	,784**	1	,431**	,852**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,002	,000
	N	50	50	50	50	50
P4	Pearson Correlation	,407**	,313*	,431**	1	,666**
	Sig. (2-tailed)	,003	,027	,002		,000
	N	50	50	50	50	50
Total	Pearson Correlation	,760**	,851**	,852**	,666**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50

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

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

Kondisi Nonfisik

Correlations						
		P5	P6	P7	P8	Ttal
P5	Pearson Correlation	1	,698**	,663**	,780**	,909**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
P6	Pearson Correlation	,698**	1	,482**	,675**	,819**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
P7	Pearson Correlation	,663**	,482**	1	,648**	,820**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50
P8	Pearson Correlation	,780**	,675**	,648**	1	,899**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50
Ttal	Pearson Correlation	,909**	,819**	,820**	,899**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50

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

Kepuasan Konsumen

Correlations			
		P9	P10
P9	Pearson Correlation	1	,806**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	50	50
P10	Pearson Correlation	,806**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	50	50
Totl	Pearson Correlation	,949**	,952**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	50	50

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

Reliability

Kondisi Fisik

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,792	4

Kondisi Nonfisik

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,883	4

Kepuasan Konsumen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,892	2