

LAMPIRAN 1

KUISIONER LOYALITAS PELANGGAN EXPRESS TAKSI

Saya mahasiswa Program Pasca Sarjana Departemen Teknik Industri Universitas Indonesia Angkatan 2007, bermaksud melakukan penelitian terhadap Kualitas layanan Transportasi Taksi Expres di Jakarta. Saya amat menghormati kesediaan Bpk./Ibu/Sdr./i dalam memberikan informasi dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam Kuisisioner ini. Semua pertanyaan yang diajukan hanya dipergunakan untuk keperluan penelitian dan dijaga kerahasiaannya. Atas kesediaan dan kerjasama yang diberikan saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk pengisian :

- Jawablah pertanyaan berikut dengan memberi tanda benar (√) pada jawaban yang Bpk./Ibu/Sdr./i pilih.
- Nilai 1 : Sangat tidak setuju
- Nilai 2 : Tidak Setuju
- Nilai 3 : Kurang Setuju
- Nilai 4 : Setuju
- Nilai 5 : Sangat Setuju

Contoh Pertanyaan :

Taksi Express yang Bpk./Ibu/Sdr./i tumpangi saat ini memiliki kendaraan yang selalu bersih.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Penjelasan Dalam Menjawab Pertanyaan :

Seandainya Bpk./Ibu/Sdr./i memilih memberi tanda benar (√) pada nilai 5 maka memilih nilai 5 berarti Bpk./Ibu/Sdr./i **Sangat Setuju** bahwa taksi Express Bpk./Ibu/Sdr./i tumpangi saat ini memiliki kendaraan yang selalu bersih.

Peneliti Dapat Dihubungi di :

Telpon Rumah / Telpon Kantor / HP / : (021) 7262764 / (021)8195277/ 0818498656

BAGIAN 1 : TAKSI

1. Taksi Express yang Bpk/Ibu/Sdr/i tumpangi tidak pernah mengalami mogok di jalan. (Kesiapan Mesin)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Taksi Express yang Bpk/Ibu/Sdr/i. tumpangi tidak kotor, tidak berbau tidak sedap dan lain sebagainya. (Kebersihan)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Saat Bpk/Ibu/Sdr/i menggunakan taksi Express tidak pernah mengalami tindak kekerasan seperti : penodongan, perampokan, pemerkosaan dan lain sebagainya. (Keamanan)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Saat Bpk/Ibu/Sdr/i menggunakan taksi Express tidak pernah mengalami ban pecah, mogok di jalan, taksi kotor dan lain sebagainya. (Kenyamanan)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BAGIAN II : SUPIR TAKSI

1. Setiap Supir taksi Express yang Bpk/Ibu/Sdr/i jumpai sangat sopan dan santun dalam bertutur kata. (Tata Krama)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Supir taksi Express yang Bpk/Ibu/Sdr/i jumpai mengetahui rute-rute jalan dan mengerti rambu-rambu lalu-lintas di Jakarta. (Pengetahuan Tentang Jalan)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3 . Supir taksi Express yang Bpk/Ibu/Sdr/i jumpai selalu dalam kondisi siap mengendarai dan mematuhi rambu-rambu lalu lintas.(Kesiapan)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4 . Supir taksi Express yang Bpk/Ibu/Sdr/i jumpai apik dalam berbusana. (Kerapihan).

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BAGIAN III : OPERATOR PESAN TAKSI (*Call Center*)

1. Bpk/Ibu/Sdr/i melakukan pesanan taksi melalui Operator Pesan taksi Express, dalam waktu yang relatif singkat (± 30 menit) taksi sampai ditempat Bpk/Ibu/Sdr/i. (Waktu Proses)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Pada saat Bpk/Ibu/Sdr/i melakukan pemesanan taksi melalui telepon, Operator Pesan taksi Express melayani dengan sabar dan penuh perhatian. (Kesopanan Layanan)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Ketika Bpk/Ibu/Sdr/i memerlukan taksi dengan segera, Operator Pesan taksi Express segera menghubungi supir taksi. (Selalu Siap Membantu)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BAGIAN IV : KEPUASAN LAYANAN

1. Melalui website Express Taksi, Bpk/Ibu/Sdr/i dapat mengetahui informasi tujuan dan berapa km jarak tempuh serta besarnya biaya yang perlu ditanggung penumpang.

(Informatif)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Layanan Express Taksi selalu dapat menangani masalah Bpk/Ibu/Sdr/i berkaitan dengan taksi, supir taksi, operator pesan taksi. (Menyelesaikan Masalah)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Pada saat Bpk/Ibu/Sdr/i melaporkan keluhan berkaitan dengan taksi, supir taksi, operator pesan taksi, karyawan Taksi Express melayani dengan senang hati, cepat dan membantu. (Respons Karyawan)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BAGIAN V : LOYALITAS PELNGGAN

1. Setelah menggunakan Taksi Express anda akan “Memberikan Rekomendasi”.

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2 . Setelah menggunakan Taksi Express anda akan selalu “Mengatakan Yang Positif”.

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3 . Taksi Express “Pilihan Pertama” anda.

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4 . Anda “Sering Memakai” Taksi Express.

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BAGIAN VI : DEMOGRAFI PELANGGAN

1. DOMISILI TEMPAT TINGGAL :

- JAKARTA SELATAN JAKARTA BARAT JAKARTA PUSAT
 JAKARTA UTARA JAKARTA TIMUR TANGERANG
 DEPOK BEKASI

2. JENIS KELAMIN :

- PRIA WANITA

3. PENDIDIKAN TERAKHIR :

- SD SMP SMU/SMK D3 S1 S2
 S3

4. PEKERJAAN :

- PNS SWASTA PROFESI BUMN Yang
 Lainnya.....

5. DOMISILI KANTOR :

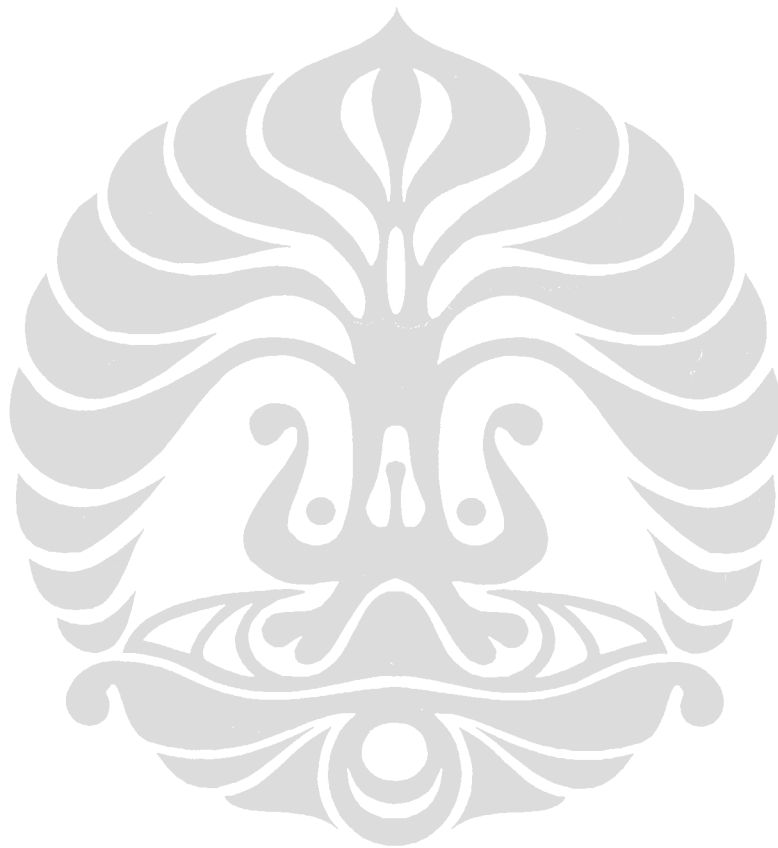
- JAKARTA SELATAN JAKARTA BARAT JAKARTA PUSAT
 JAKARTA UTARA JAKARTA TIMUR TANGERANG
 DEPOK BEKASI

6. GAJI

:

- < 5 Jt 5 Jt s.d < 10 Jt 10 Jt s.d < 15 Jt 15 Jt s.d < 20 Jt
 ≥ 20 Jt

SEKIAN DAN TERIMA KASIH



LAMPIRAN 2

HASIL UJI RELIABILITAS

1. Konstruk Taksi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,764	,767	5

2. Konstruk Sikap Supir

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,782	,785	4

3. Konstruk Operator Pesan Taksi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,654	,690	3

4. Konstruk Demografi Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,260	,266	7

5. Konstruk Kepuasan Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,842	,842	4

6. Konstruk Loyalitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,730	,755	4

LAMPIRAN 3

HASIL UJI VALIDITAS

1. Konstruk Taksi

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,743
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	182,912
	df	6
	Sig.	,000

2. Konstruk Sikap Supir

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,781
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	185,442
	df	10
	Sig.	,000

3. Konstruk Operator Pesan Taksi

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,544
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	119,428
	df	3
	Sig.	,000

4. Konstruk Demografi Pelanggan

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,501
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	92,865
	df	21
	Sig.	,000