

Lampiran 1

**KUESIONER PRA PENELITIAN**

Apakah Anda merasa puas terhadap pelayanan PT. Kartika Tours & Travel Semarang menyangkut hal-hal tersebut di bawah ini? Berilah tanda (X) pada kolom yang telah disediakan!

<b>NO</b>	<b>KETERANGAN</b>	<b>YA</b>	<b>TIDAK</b>
1	Keberangkatan dan waktu tiba ditempat tujuan tepat		
2	Pemberangkatan sesuai dengan waktu yang dijanjikan		
3	Janji sesuai dengan hasil		
4	Sikap perusahaan terhadap permasalahan adalah baik		
5	Cepat tanggap terhadap permasalahan		
6	Cepat tanggap terhadap keluhan		
7	Keamanan dan kenyamanan transaksi/pembayaran		
8	Tanggung jawab perusahaan terhadap keamanan		
9	Keselamatan penumpang terjamin dengan baik		
10	Perhatian karyawan terhadap penumpang		
11	Kebutuhan pelanggan dipahami oleh karyawan		
12	Pelanggan mendapat perhatian yang sama		
13	Kebersihan dan kerapian peralatan		
14	Penataan eksterior dan interior baik		
15	Fasilitas lengkap		

Lampiran 1

**HASIL PRA PENELITIAN**

Hasil pra penelitian atas 30 pengguna jasa PT. Kartika Tours & Travel Semarang :

NO	KETERANGAN	YA	TIDAK
1	Keberangkatan dan waktu tiba ditempat tujuan tepat	10 (33,33%)	20 (66,67%)
2	Pemberangkatan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	16 (53,33%)	14 (46,67%)
3	Janji sesuai dengan hasil	17 (56,67%)	13 (43,33%)
4	Sikap perusahaan terhadap permasalahan adalah baik	22 (73,33%)	8 (26,67%)
5	Cepat tanggap terhadap permasalahan	18 (60%)	12 (40%)
6	Cepat tanggap terhadap keluhan	21 (70%)	9 (30%)
7	Keamanan dan kenyamanan transaksi/pembayaran	19 (63,33%)	11 (36,67%)
8	Tanggung jawab perusahaan terhadap keamanan	20 (66,67%)	10 (33,33%)
9	Keselamatan penumpang terjamin dengan baik	23 (76,67%)	7 (23,33%)
10	Perhatian karyawan terhadap penumpang	18 (60%)	12 (40%)
11	Kebutuhan pelanggan dipahami oleh karyawan	13 (43,33%)	17 (56,67%)
12	Pelanggan mendapat perhatian yang sama	12 (40%)	18 (60%)
13	Kebersihan dan kerapian peralatan	25 (83,33%)	5 (16,67%)
14	Penataan eksterior dan interior baik	24 (80%)	6 (20%)
15	Fasilitas lengkap	15 (50%)	15 (50%)

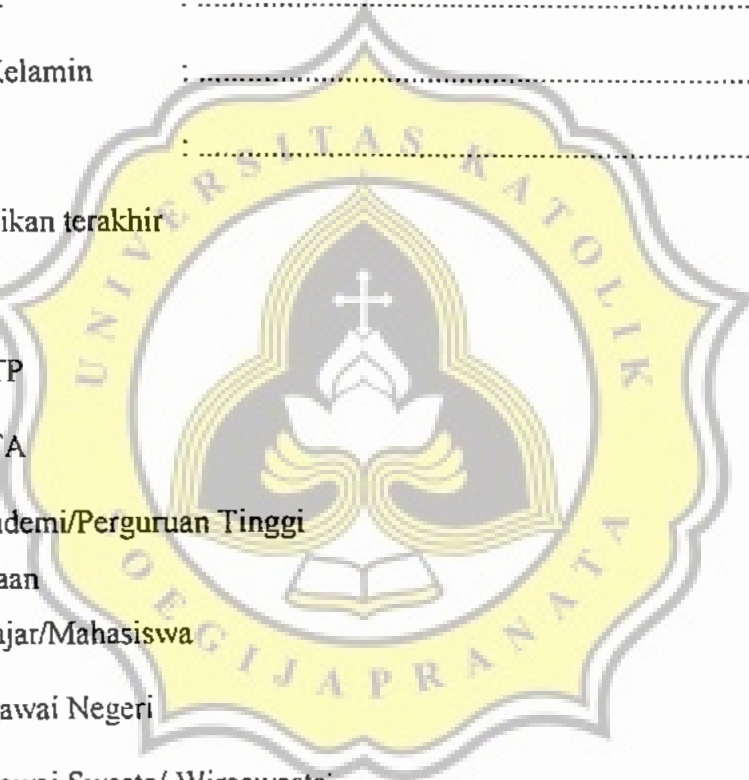
## Lampiran 2

### DAFTAR PERTANYAAN RESPONDEN

Petunjuk : Berilah tanda silang (x) pada jawaban yang telah tersedia yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dan isilah titik - titik.

#### IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : .....
2. Alamat : .....
3. Jenis Kelamin : .....
4. Umur : .....
5. Pendidikan terakhir
  - a. SD
  - b. SLTP
  - c. SLTA
  - d. Akademi/Perguruan Tinggi
5. Pekerjaan
  - a. Pelajar/Mahasiswa
  - b. Pegawai Negeri
  - c. Pegawai Swasta/ Wiraswasta
  - d. Lain – lain
6. Pendapatan per bulan
  - a. < Rp. 245.000,-
  - b. Rp. 250.000 s/d Rp. 495.000,-
  - c. Rp. 500.000 s/d Rp. 745.000,-
  - d. > Rp. 750.000



## KUESIONER A

Pada bagian ini anda diminta untuk memberikan pendapat anda tentang atribut yang anda harapkan dapat diperoleh di dalam menggunakan PT. Kartika Tour & Travel Semarang.

Berilah tanda  $\surd$  pada jawaban yang menurut anda sesuai dengan keyakinan anda.

No	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
	<b>TANGIBLE</b>					
1.	Seharusnya penggunaan air conditioner di dalam armada cukup nyaman bagi penumpang					
2.	Seharusnya tempat duduk didalam travel nyaman bagi penumpang					
3.	Seharusnya tape dan video dapat digunakan atau berfungsi					
	<b>RELIABILITY</b>					
4.	Seharusnya armada berangkat dan tiba tepat pada waktunya					
5.	Seharusnya harga tiket yang ditawarkan oleh perusahaan sesuai dengan manfaat yang diperoleh					
	<b>RESPONSIVENESS</b>					
6.	Seharusnya setiap permasalahan yang muncul dalam perjalanan, perusahaan dengan cepat dapat mengatasi					
7.	Seharusnya setiap keluhan dari pelanggan ditanggapi perusahaan dengan serius					
8.	Seharusnya pemesanan tiket dapat dilakukan dengan mudah (lewat telepon)					
	<b>ASSURANCE</b>					
9.	Seharusnya armada mengantar pelanggan sampai tujuan dengan aman					
10.	Seharusnya perusahaan bertanggung jawab terhadap keamanan, gangguan dan kenyamanan pelanggan/ penumpang					
11.	Seharusnya pengemudi menjalankan armada dengan normal dan penuh kehati – hatian					
	<b>EMPATHY</b>					
12.	Seharusnya perusahaan memperhatikan pelanggan dan memahami segala kebutuhannya					
13.	Seharusnya perusahaan mengantisipasi kebutuhan pelanggan					

## KUESIONER B

Pada bagian ini anda diminta untuk memberikan pendapat anda tentang atribut yang anda dapatkan sebenarnya di dalam menggunakan PT. Kartika Tour & Travel Semarang.

Berilah tanda  $\checkmark$  pada jawaban yang menurut anda sesuai dengan keyakinan anda.

No	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
<b>TANGIBLE</b>						
1.	Penggunaan air conditioner di dalam armada cukup nyaman bagi penumpang					
2.	Tempat duduk didalam travel nyaman bagi penumpang					
3.	Tape dan video dapat digunakan atau difungsikan					
<b>RELIABILITY</b>						
4.	Armada berangkat dan tiba tepat pada waktunya					
5.	Harga tiket yang ditawarkan oleh perusahaan sesuai dengan manfaat yang diperoleh					
<b>RESPONSIVENESS</b>						
6.	Setiap permasalahan yang muncul dalam perjalanan, perusahaan dengan cepat dapat mengatasi					
7.	Setiap keluhan dari pelanggan ditanggapi perusahaan dengan serius					
8.	Pemesanan tiket dapat dilakukan lewat telepon					
<b>ASSURANCE</b>						
9.	Armada mengantar pelanggan sampai tujuan dengan aman					
10.	Perusahaan bertanggung jawab terhadap keamanan, gangguan dan kenyamanan pelanggan/ penumpang					
11.	Pengemudi menjalankan armada dengan normal dan penuh kehati – hatian					
<b>EMPATHY</b>						
12.	Perusahaan memperhatikan pelanggan dan memahami segala kebutuhannya					
13.	Perusahaan mengantisipasi kebutuhan pelanggan					

Lampiran 3

TABULASI HASIL UJI COBA ANGKET (HARAPAN)

no res	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	q11	q12	q13
1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4
2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2
3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5
5	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3
6	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
7	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4
8	3	2	3	3	2	2	3	2	5	5	5	3	5
9	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4
10	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
11	3	2	3	2	3	3	2	2	5	5	5	5	5
12	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
13	4	4	4	5	4	5	5	5	2	2	2	2	2
14	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	4	4
16	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
18	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5
19	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
21	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
22	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2
23	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5
24	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
25	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	2	2
26	5	4	4	5	3	2	3	4	5	5	5	5	5
27	4	5	5	5	4	3	2	3	5	5	5	4	5
28	4	4	4	4	3	2	3	4	2	3	2	3	3
29	4	5	4	4	3	2	3	3	4	5	4	5	4
30	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5

Reliability

LIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
Q1	4.2667	.8683	30.0
Q2	4.0333	1.0981	30.0
Q3	4.0333	.8899	30.0

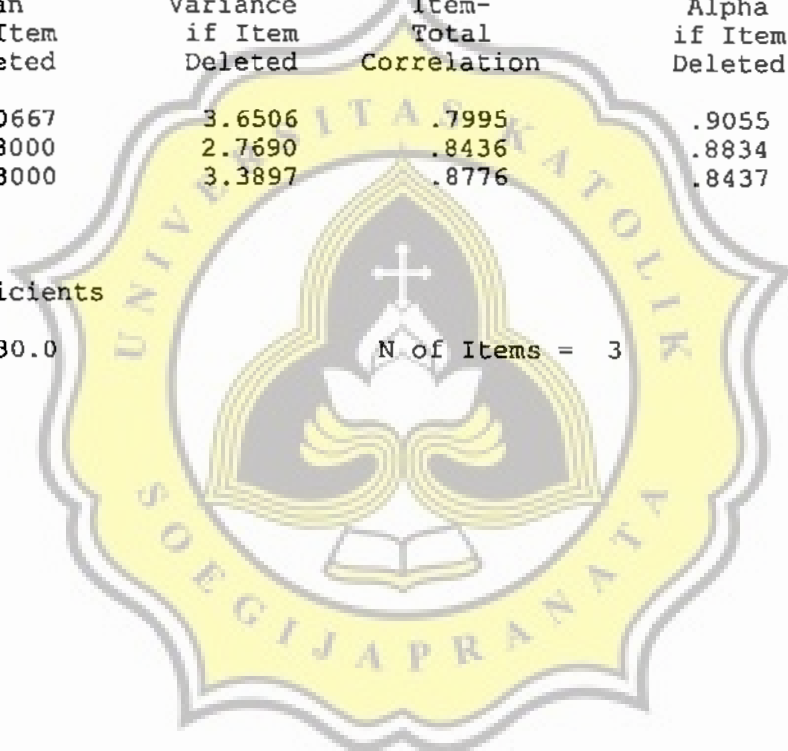
Statistics for SCALE	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	12.3333	7.0575	2.6566	3

Total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
8.0667	3.6506	.7995	.9055
8.3000	2.7690	.8436	.8834
8.3000	3.3897	.8776	.8437

Reliability Coefficients

Cases = 30.0  
 = .9151



Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
Q4	4.0000	1.0505	30.0
Q5	3.9000	.9229	30.0

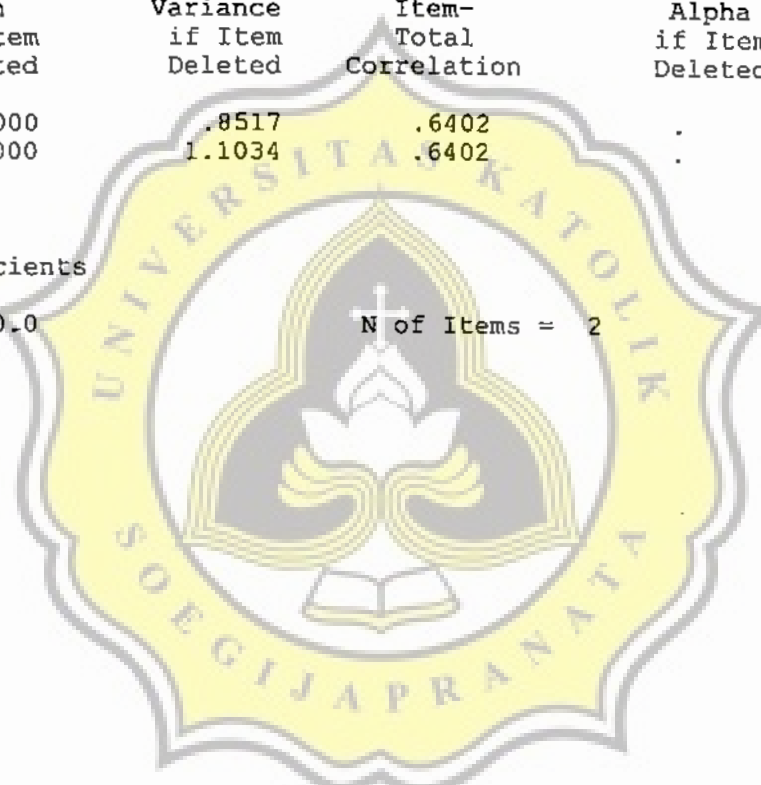
Statistics for SCALE	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	7.9000	3.1966	1.7879	2

Total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
3.9000	.8517	.6402	
4.0000	1.1034	.6402	

Reliability Coefficients

Cases = 30.0  
 N of Items = 2  
 = .7767





Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
Q6	3.7333	1.0807	30.0
Q7	3.9000	.9948	30.0
Q8	3.9667	1.0334	30.0

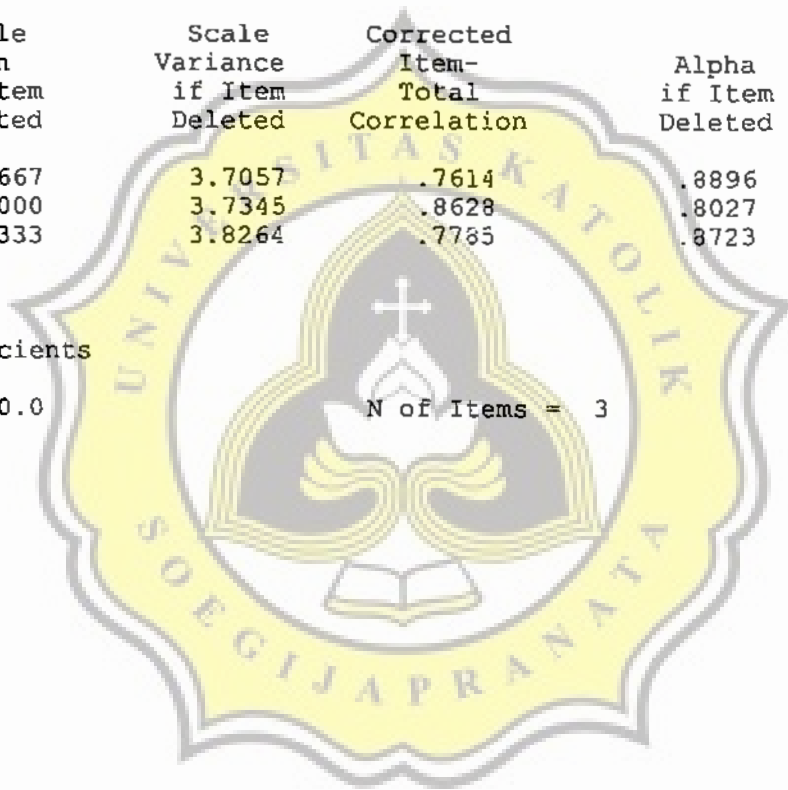
Statistics for SCALE	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	11.6000	8.0414	2.8357	3

Item Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
7.8667	3.7057	.7614	.8896
7.7000	3.7345	.8628	.8027
7.6333	3.8264	.7785	.8723

Reliability Coefficients

Cases = 30.0  
 N of Items = 3  
 = .8984



Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
Q9	4.1000	.9948	30.0
Q10	4.1667	.8743	30.0
Q11	4.0333	1.0981	30.0

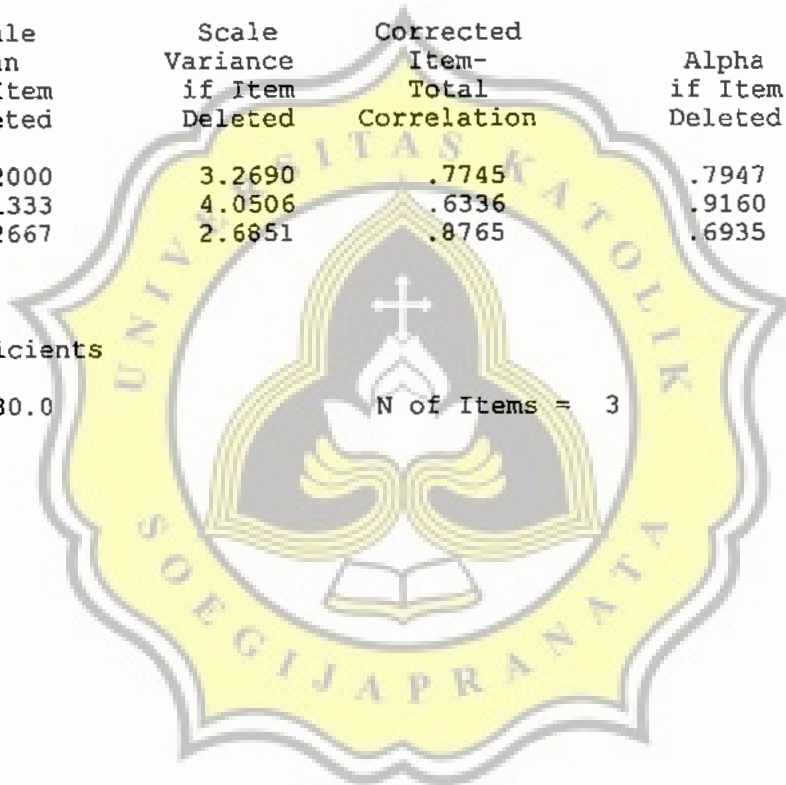
Statistics for SCALE	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	12.3000	7.0448	2.6542	3

Local Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
8.2000	3.2690	.7745	.7947
8.1333	4.0506	.6336	.9160
8.2667	2.6851	.8765	.6935

Reliability Coefficients

Cases = 30.0  
 N of Items = 3  
 Reliability Coefficient = .8698



**bility**

LIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
Q12	3.9000	.8847	30.0
Q13	4.0333	1.0662	30.0

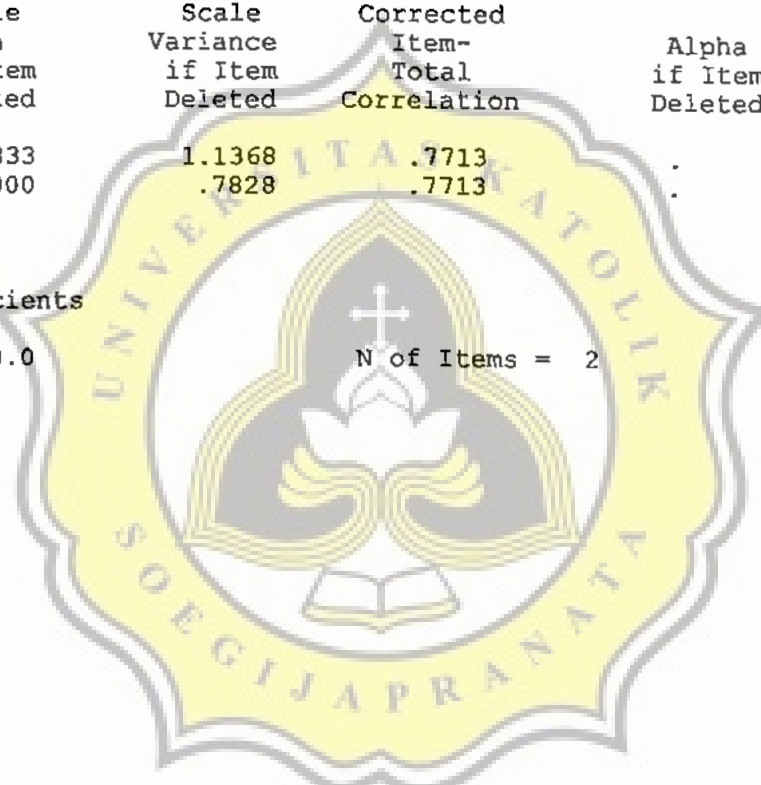
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	7.9333	3.3747	1.8370	2

total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
4.0333	1.1368	.7713	
3.9000	.7828	.7713	

Reliability Coefficients

Cases = 30.0  
 N of Items = 2  
 = .8624



Lampiran 4

TABULASI HASIL UJI COBA ANGKET (KENYATAAN)

no res	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13
1	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3
3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3
5	3	2	4	4	3	5	3	4	4	2	2	3	3
6	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
7	5	4	3	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5
8	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3
12	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
13	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
14	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
15	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
16	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
19	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
20	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
21	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4
24	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	2	4	4	3	2	3	2	3	4	4	5	3	2
27	3	5	3	2	3	4	3	2	3	5	5	4	3
28	2	4	4	3	2	4	2	3	4	4	4	3	2
29	2	4	3	3	2	4	2	3	3	5	4	3	2
30	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5

# Reliability

## LIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
K1	3.7333	1.0807	30.0
K2	4.0333	.8899	30.0
K3	3.9667	1.0334	30.0

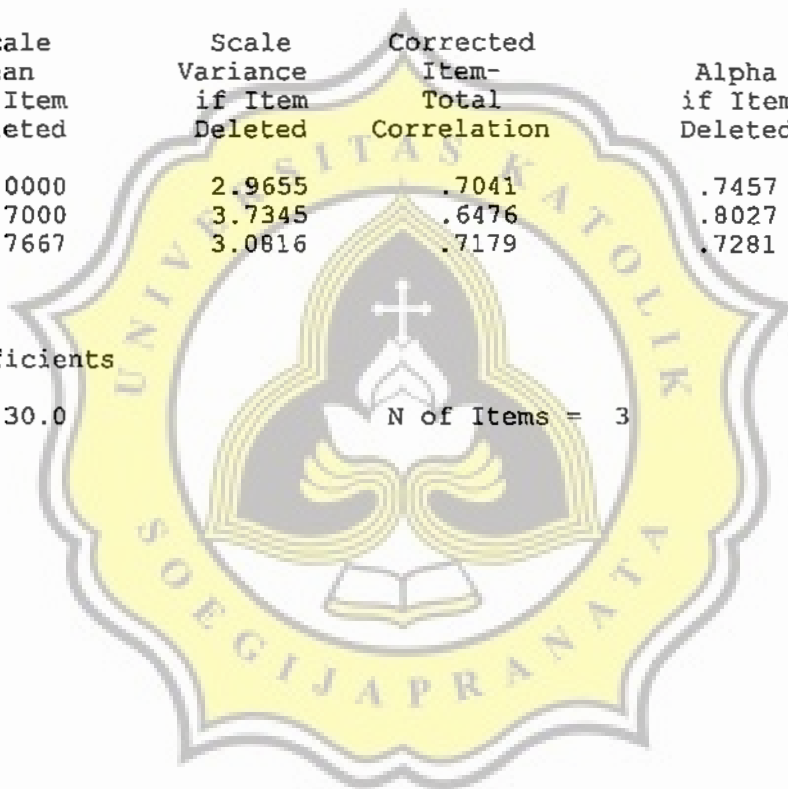
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	11.7333	6.7540	2.5989	3

### Total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
8.0000	2.9655	.7041	.7457
7.7000	3.7345	.6476	.8027
7.7667	3.0816	.7179	.7281

### Reliability Coefficients

Cases = 30.0  
 N of Items = 3  
 = .8276



**bility**

LIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
K4	3.9000	.9948	30.0
K5	3.7667	1.0400	30.0

tics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	7.6667	3.6092	1.8998	2

otal Statistics

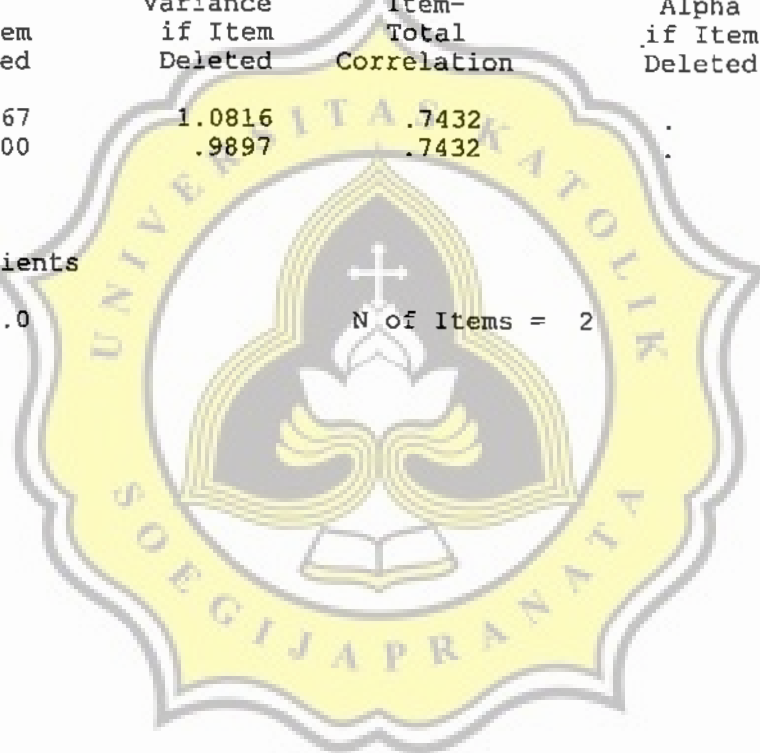
Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
3.7667	1.0816	.7432	.
3.9000	.9897	.7432	.

ibility Coefficients

ases = 30.0

= .8522

N of Items = 2



ibility

LIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
K6	4.0000	.9826	30.0
K7	3.7000	1.0554	30.0
K8	3.8667	.9732	30.0

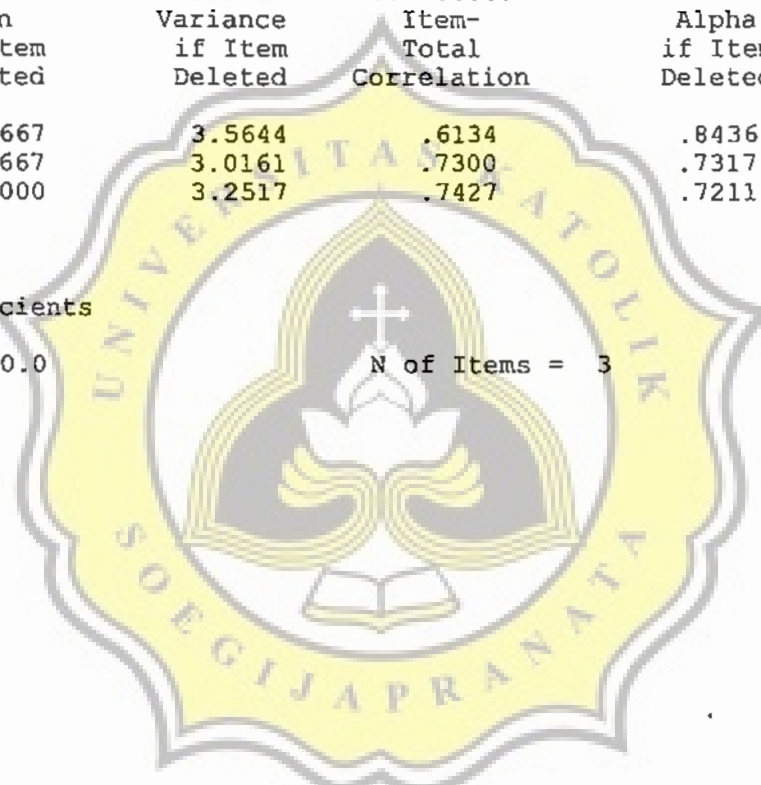
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	11.5667	6.8057	2.6088	3

total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
7.5667	3.5644	.6134	.8436
7.8667	3.0161	.7300	.7317
7.7000	3.2517	.7427	.7211

ibility Coefficients

Cases = 30.0  
 N of Items = 3  
 = .8330



ability

LIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
K9	4.0000	1.0171	30.0
K10	4.0333	1.0981	30.0
K11	4.0000	1.0505	30.0

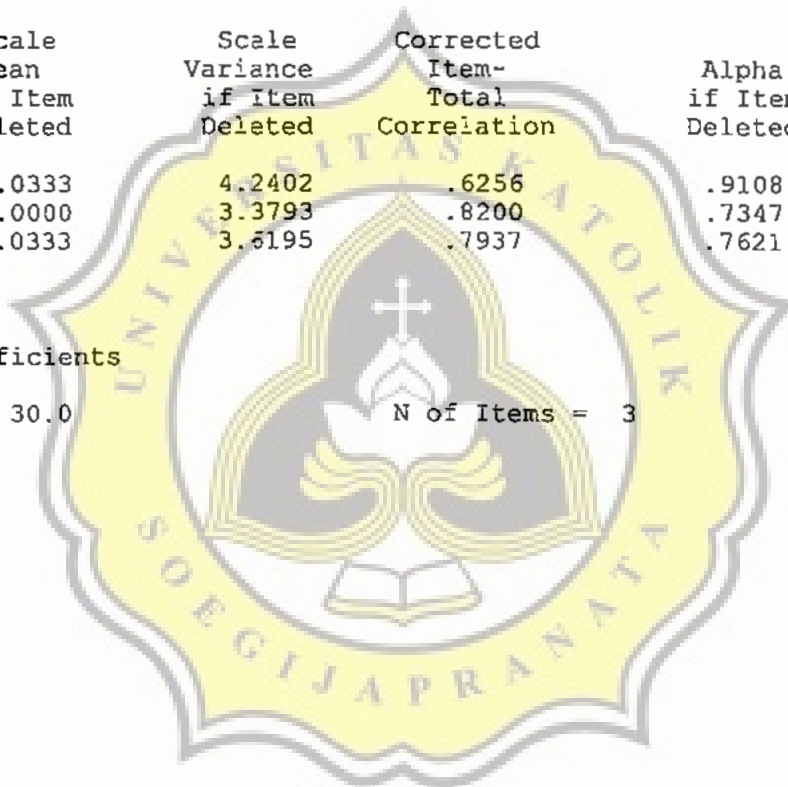
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	12.0333	7.8954	2.8099	3

total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
8.0333	4.2402	.6256	.9108
8.0000	3.3793	.8200	.7347
8.0333	3.6195	.7937	.7621

ability Coefficients

Cases = 30.0  
 N of Items = 3  
 = .6648





**Ability**

LIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
K12	3.9000	.9229	30.0
K13	3.7333	1.0807	30.0

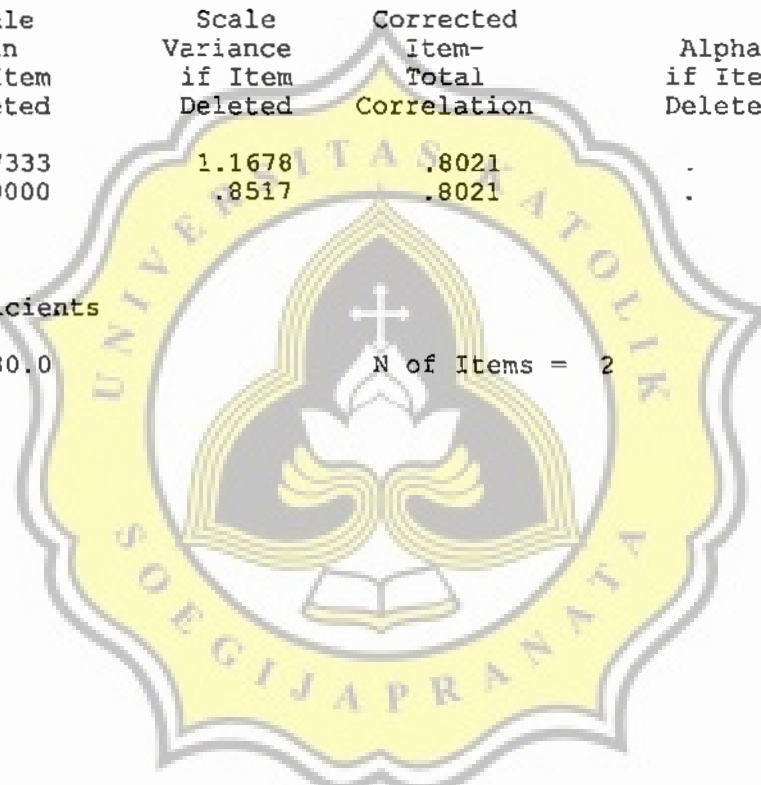
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	7.6333	3.6195	1.9025	2

total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
3.7333	1.1678	.8021	.
3.9000	.8517	.8021	.

Ability Coefficients

Cases = 30.0  
 N of Items = 2  
 r = .8841



## Lampiran 5

## Kuesioner A

No	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	q11	q12	q13	Σ
1	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	62
2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	56
3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	59
4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	57
5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	59
6	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	56
7	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	60
8	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
9	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	56
10	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
11	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	60
12	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38
13	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	47
14	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	59
15	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	57
16	4	3	4	3	3	2	3	4	4	5	3	3	3	44
17	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3	4	50
18	3	5	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	51
19	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	51
20	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	49
21	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	51
22	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	57
23	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	53
24	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	46
25	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	5	53
26	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	50
27	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	47
28	3	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	2	42
29	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	48
30	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	51
31	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	3	3	3	46
32	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	52
33	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	45
34	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	55
35	5	5	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	3	54
36	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	57
37	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	48
38	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	48
39	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	58
40	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	53
41	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	63
42	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	49
43	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	52
44	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	49
45	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	56
46	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	37
47	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	50
48	4	4	3	2	4	3	2	3	4	3	3	2	4	41

No	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	q11	q12	q13	Σ
49	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	4	4	3	42
50	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	53
51	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	3	2	4	44
52	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	3	2	2	50
53	4	3	5	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	38
54	4	3	4	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	38
55	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	46
56	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	30
57	3	3	4	3	4	5	4	4	5	5	3	3	2	48
58	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	2	3	3	47
59	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	46
60	2	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	2	46
61	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	55
62	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	36
63	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	2	48
64	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	40
65	4	3	3	3	2	3	5	5	5	5	3	2	3	46
66	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	60
67	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	57
68	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	3	56
69	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	56
70	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	59
71	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	3	53
72	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	57
73	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	60
74	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	54
75	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	57
76	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	3	44
77	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	3	3	2	50
78	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	42
79	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	42
80	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	45
81	4	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	2	2	42
82	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	3	50
83	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	45
84	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	2	2	4	47
85	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	2	43
86	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	55
87	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	43
88	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	41
89	3	3	3	3	3	2	5	4	5	4	3	2	2	42
90	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	44
-	340	342	341	340	339	332	378	387	388	382	316	305	317	4,507

## Lampiran 6

## Kuesioner B

No	q1	q2	q3	q4	q5	Q6	q7	q8	q9	q10	q11	q12	q13	Σ
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	62
2	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	57
3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	57
4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	59
5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	57
6	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	52
7	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	57
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	63
9	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	61
10	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	60
11	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	58
12	3	3	3	3	4	4	3	4	5	2	4	4	3	45
13	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	49
14	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	3	4	52
15	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	58
16	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	46
17	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	49
18	4	4	3	2	4	4	4	5	5	5	3	3	3	49
19	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	5	53
20	3	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	50
21	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	49
22	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	56
23	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	47
24	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	50
25	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	49
26	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	49
27	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	45
28	3	2	3	2	4	5	4	5	4	4	3	4	4	47
29	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	51
30	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	52
31	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	46
32	5	3	3	5	3	3	4	5	5	5	3	3	4	51
33	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	49
34	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	56
35	3	3	4	3	2	3	4	5	4	4	4	5	4	48
36	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	55
37	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	49
38	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	46
39	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	58
40	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	50
41	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	61
42	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	50
43	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	49
44	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	47
45	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	2	4	51
46	2	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	33
47	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	3	3	49
48	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	42

No	q1	q2	q3	q4	q5	Q6	q7	q8	q9	q10	q11	q12	q13	Σ
49	3	4	4	4	3	3	3	3	2	5	4	3	3	44
50	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	3	2	3	52
51	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	45
52	4	3	4	3	4	4	3	5	5	4	3	3	3	48
53	2	4	4	4	3	3	2	4	2	2	3	3	3	39
54	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	2	42
55	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	47
56	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	34
57	4	3	4	4	4	4	5	3	5	5	3	3	2	49
58	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	44
59	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	47
60	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	52
61	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	56
62	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	44
63	4	5	4	4	4	2	3	5	4	4	3	3	4	49
64	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	43
65	3	3	2	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	44
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	61
67	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	4	56
68	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	5	55
69	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	54
70	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	53
71	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	2	54
72	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	55
73	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	3	2	55
74	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	2	2	51
75	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	2	2	51
76	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	47
77	4	4	4	5	5	3	3	5	5	5	3	2	2	50
78	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	2	2	4	46
79	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	45
80	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	3	3	4	47
81	4	3	5	3	2	2	2	4	3	3	4	4	5	44
82	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	3	50
83	3	4	3	4	4	3	2	5	4	4	3	2	3	44
84	3	3	3	4	3	2	3	4	4	5	3	2	3	42
85	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	5	5	49
86	5	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	55
87	3	3	2	3	3	4	4	3	5	5	4	4	4	47
88	4	5	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	46
89	4	4	2	3	3	4	4	3	5	4	3	4	5	48
90	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	49
	347	354	339	334	340	336	335	392	391	388	325	310	321	4,512

### TABULASI DATA HASIL PENELITIAN

No	Keterangan	Harapan	Kenyataan
<b>TANGIBLE</b>			
1.	Penggunaan air conditioner di dalam armada cukup nyaman bagi penumpang	340	347
2.	Tempat duduk didalam travel nyaman bagi penumpang	342	354
3.	Tape dan video dapat digunakan atau difungsikan	341	339
<b>RELIABILITY</b>			
4.	Armada berangkat dan tiba tepat pada waktunya	340	334
5.	Harga tiket yang ditawarkan oleh perusahaan sesuai dengan manfaat yang diperoleh	339	340
<b>RESPONSIVENESS</b>			
6.	Setiap permasalahan yang muncul dalam perjalanan, perusahaan dengan cepat dapat mengatasi	332	336
7.	Setiap keluhan dari pelanggan ditanggapi perusahaan dengan serius	378	335
8.	Pemesanan tiket dapat dilakukan lewat telepon	387	392
<b>ASSURANCE</b>			
9.	Armada mengantar pelanggan sampai tujuan dengan aman	388	391
10.	Perusahaan bertanggung jawab terhadap keamanan, gangguan dan kenyamanan pelanggan/ penumpang	382	388
11.	Pengemudi menjalankan armada dengan normal dan penuh kehati – hatian	316	325
<b>EMPATHY</b>			
12.	Perusahaan memperhatikan pelanggan dan memahami segala kebutuhannya	305	310
13.	Perusahaan mengantisipasi kebutuhan pelanggan	317	321



**BIRO PERJALANAN WISATA  
PT. KARTIKA TOUR & TRAVEL**

Head Office : Jl. Cendrawasih B 26 Telp. (024) 544689 (8 lines)  
Telex 22404 KTIK. SMIA Fax. (024) 515881  
Semarang 50121

Branch Office : Jl. Pembangunan III / 7F Telp. (021) 3859524, 3859525,  
6006554 Fax (021) 3440665 Jakarta

Izin Usaha : No. 106 / D 2 / BPU / VI / 89



**SURAT KETERANGAN**

Yang bertanda – tangan dibawah ini Pimpinan PT. Kartika Tours & Travel Semarang menerangkan bahwa :

Nama : FX. Donny Eko Saputro  
Nim : 94.30.2102  
Tempat Tgl Lahir : 17 September 1976  
Jurusan : Manajemen  
Universitas : Universitas Katolik Soegijapranata Semarang  
Alamat rumah : J. Karangrejo 137 D Jatingaleh Semarang

Tersebut diatas telah melakukan riset/penelitian pada PT. Kartika Tours & Travel Semarang, dalam rangka pembuatan Skripsi dengan judul “ ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. KARTIKA TOURS & TRAVEL DI SEMARANG”.

Demikian surat keterangan ini untuk dipergunakan sebagai mana mestinya

Semarang, 25 Februari 2002

PT. Kartika Tours & Travel Semarang



Rony Albert

