

## KUESIONER PENELITIAN

---

Responden yang terhormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir atau **TESIS** yang sedang saya lakukan di Fakultas Ekonomi Jurusan **Magister Manajemen** pada **Universitas Esa Unggul Jakarta**, maka saya melakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TAKSI ABC TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TAKSI ABC DI JAKARTA”**.

Adapun salah satu cara untuk mendapatkan data adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Untuk itu saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini guna kepentingan tesis semata. Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Ronald Samuel Wuisan

### **Petunjuk Pengisian Kuesioner:**

- a. Mohon diisi terlebih dahulu identitas responden sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- b. Mohon dibaca dengan baik setiap pertanyaan/ Pernyataan yang ada.
- c. Pilihlah jawaban yang paling benar dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu alternatif jawaban yang ada.
- d. Bila terdapat kekeliruan, berilah tanda sama dengan (=) pada jawaban yang sebelumnya dan berilah tanda silang (X) pada alternatif jawaban yang lainnya.

**PERTANYAAN I**

**DATA RESPONDEN**

1. Jenis Kelamin:  
 Laki-laki  
 Perempuan
  
2. Usia saat ini:  
 17-25 tahun                       26-35 tahun                       36-45 tahun  
 46-55 tahun                       > 55 tahun
  
3. Pendidikan terakhir:  
 < SMA                       SMA                       Diploma  
 S1                       ≥ S2
  
4. Pekerjaan:  
 Pegawai Negeri                       Pegawai Swasta                       Pelajar/mahasiswa  
 Wiraswasta                       Lain-lain
  
5. Berapa kali Anda naik taksi dalam sebulan?  
 <1 kali                       1-2 kali                       3-4 kali  
 >4 kali
  
6. Kapan terakhir Anda menggunakan Taksi ABC?  
 <1 bulan yang lalu                       1-2 bulan yang lalu                       2-3 bulan yang lalu  
 3-4 bulan yang lalu                       >4 bulan yang lalu

**PERTANYAAN II****PETUNJUK PENGISIAN**

- a. Dimohon untuk mengisi seluruh item-item pertanyaan yang dipertanyakan
- b. Keterangan Tanggapan:
  - STS : Sangat Tidak Setuju
  - TS : Tidak Setuju
  - S : Setuju
  - SS : Sangat Setuju
- c. Pilihlah jawaban yang paling benar dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu alternatif jawaban yang ada.
- d. Bila terdapat kekeliruan, berilah tanda sama dengan (=) pada jawaban yang sebelumnya dan berilah tanda silang (X) pada alternatif jawaban yang lainnya.

No.	PERNYATAAN	TANGGAPAN			
		1	2	3	4
	<b>Kualitas Pelayanan</b>				
1	Taksi ABC mempunyai mobil yang baru.	STS	TS	S	SS
2	Kondisi fisik taksi ABC ini membuat pelanggan tertarik.	STS	TS	S	SS
3	Supir taksi ABC ini berbusana rapi.	STS	TS	S	SS
4	Kondisi fisik taksi ABC sesuai harapan pelanggan.	STS	TS	S	SS
5	Ketika taksi ABC menjanjikan layanan tepat waktu, taksi ABC akan menepatinya.	STS	TS	S	SS
6	Saat pelanggan punya masalah mengenai transportasi, taksi ABC memberikan pelayanan yang terbaik.	STS	TS	S	SS
7	Taksi ABC bisa diandalkan.	STS	TS	S	SS
8	Taksi ABC berjanji memberikan pelayanan, pada saat itu juga mereka melakukannya.	STS	TS	S	SS
9	Taksi ABC mempunyai identitas supirnya secara lengkap.	STS	TS	S	SS
10	Taksi ABC <u>tidak</u> memberitahu pelanggan dengan tepat kapan waktunya akan dilayani.	STS	TS	S	SS
11	Pelanggan <u>tidak</u> menerima layanan yang cepat dari supir taksi ABC.	STS	TS	S	SS
12	Supir taksi ABC <u>tidak</u> selalu bersedia membantu pelanggan.	STS	TS	S	SS
13	Supir taksi ABC <u>tidak</u> menanggapi permintaan pelanggan secara tepat.	STS	TS	S	SS
14	Pelanggan dapat mempercayai perilaku supir taksi ABC.	STS	TS	S	SS
15	Pelanggan merasa aman dengan semua supir taksi ABC.	STS	TS	S	SS
16	Supir taksi ABC sopan.	STS	TS	S	SS
17	Supir taksi ABC mendapatkan pelatihan dari perusahaannya untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik.	STS	TS	S	SS
18	Taksi ABC <u>tidak</u> memberikan pelayanan khusus kepada pelanggannya.	STS	TS	S	SS
19	Supir taksi ABC <u>tidak</u> memberikan pelayanan khusus bagi pelanggannya.	STS	TS	S	SS
20	Supir taksi ABC <u>tidak</u> mengetahui apa kebutuhan pelanggannya.	STS	TS	S	SS

## Lampiran I : Kuesioner Penelitian (Lanjutan)

No.	PERNYATAAN	TANGGAPAN			
		1	2	3	4
21	Taksi ABC <u>tidak</u> menciptakan kesan baik di hati pelanggan.	STS	TS	S	SS
22	Taksi ABC <u>tidak</u> mempunyai pelayanan yang nyaman untuk semua pelanggannya.	STS	TS	S	SS
<b>Kepuasan Konsumen</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
23	Saya senang sudah memutuskan menggunakan layanan jasa taksi ABC.	STS	TS	S	SS
24	Saya yakin saya telah melakukan hal yang benar ketika memilih menggunakan layanan jasa taksi ABC.	STS	TS	S	SS
25	Secara keseluruhan saya puas dengan taksi ABC.	STS	TS	S	SS

No. Resp	Variabel Independen																					Variabel Dependen			
	Kualitas Pelayanan (X)																					Kepuasan Konsumen (Y)			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
	Tangible (X <sub>1</sub> )				Reliability (X <sub>2</sub> )					Responsiveness (X <sub>3</sub> )				Assurance (X <sub>4</sub> )				Empathy (X <sub>5</sub> )							
1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	1	1	2	1	4	3	4	4	1	1	1	1	2	4	4	4
2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	1	2	2	2	4	3	4	4	1	2	2	2	2	3	4	3
3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3
4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	1	1	2	1	4	4	4	3	1	2	1	2	1	3	4	4
5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	1	2	4	3	3	3	1	1	1	2	1	3	4	4
6	3	4	4	4	4	3	4	4	4	1	2	2	1	4	3	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	2	2	3	4	3	4	1	2	2	1	1	3	3	4
8	4	3	3	3	4	4	3	3	4	1	1	1	2	3	4	4	3	1	1	1	2	1	3	4	4
9	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2
10	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	1	1	1	4	4	3	4	1	2	2	2	1	3	4	3
11	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2
12	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	1	2	4	3	3	3	4	2	2	1
13	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	1	2	1	4	3	4	3	2	2	2	2	1	3	3	4
14	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2
15	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	1	1	1	4	4	3	4	1	2	2	2	1	4	4	4
16	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	1	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2	1	3	4	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	2	2	4	3	3	3	1	2	2	2	2	4	3	4
18	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	1	4	4	4	4	1	1	1	2	1	4	4	4

No. Resp	Variabel Independen																						Variabel Dependen		
	Kualitas Pelayanan (X)																						Kepuasan Konsumen (Y)		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
19	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1	2	2	4	3	4	3	1	1	1	1	1	4	4	3
20	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	2	2	4	3	3	4	1	2	1	2	2	3	3	4
21	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	1	1	1	3	4	4	4	1	2	1	1	1	4	4	4
22	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	2	1	4	4	4	3	1	2	2	2	1	3	3	3
23	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2
24	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	3	3	4	1	1	1	2	2	3	4	4
25	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	2	1	1	4	4	4	4	1	1	2	2	1	4	4	3
26	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	1	2	2	1	2	3	4	3
27	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	2	1	2	4	3	4	4	1	1	1	2	1	3	3	3
28	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	1	1	1	1	2	4	4	3
29	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	1	2	2	3	4	4	4	1	1	1	2	1	3	3	3
30	4	4	3	3	4	3	4	4	4	1	2	2	2	3	3	4	4	1	1	1	1	2	4	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	2	2	4	3	3	3	1	2	2	2	1	3	4	3
32	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	1	4	4	4	4	1	1	1	2	2	4	4	4
33	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1	2	2	4	3	4	3	1	1	1	1	1	3	3	4
34	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2
35	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	2	1	2	4	3	4	4	1	1	1	2	2	3	4	4
36	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	1	1	1	1	2	3	3	4
37	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	1	2	2	3	4	4	4	1	1	1	2	1	4	4	3
38	4	4	3	3	4	3	4	4	4	1	2	2	2	3	3	4	4	1	1	1	1	2	4	4	4

No. Resp	Variabel Independen																					Variabel Dependen			
	Kualitas Pelayanan (X)																					Kepuasan Konsumen (Y)			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
	Tangible (X <sub>1</sub> )				Reliability (X <sub>2</sub> )				Responsiveness (X <sub>3</sub> )				Assurance (X <sub>4</sub> )				Empathy (X <sub>5</sub> )								
39	4	3	4	4	4	4	4	3	4	1	1	2	2	4	3	3	3	1	1	1	1	2	4	3	3
40	4	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2	2	2	4	3	4	4	1	2	2	2	2	3	4	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	4	4	3	4	2	2	2	2	1	4	3	3
42	4	3	4	4	4	4	3	3	3	1	1	1	1	3	4	3	4	1	1	1	1	1	4	4	4
43	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	1	2	2	4	4	4	4	2	1	2	1	1	4	4	3
44	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1	2	2	2	4	3	3	3	1	1	1	1	2	4	4	3
45	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1
46	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	1	2	4	3	4	3	2	2	1	2	2	3	3	3
47	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	1	2	2	4	3	4	3	2	2	2	2	1	4	3	3
48	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	4	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
50	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4
51	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	1	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
52	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	1	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	1	3	3	4
53	4	4	3	4	3	4	3	3	3	1	1	1	2	3	3	4	3	1	2	2	1	1	4	4	4
54	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	1	2	2	4	4	4	3	2	2	2	1	1	3	4	4
55	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	4	3	4
57	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	1	1	2	4	4	4	3	1	1	1	2	1	3	4	3
58	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	2	2	4	3	4	3	1	1	1	2	1	3	3	4

No. Resp	Variabel Independen																						Variabel Dependen		
	Kualitas Pelayanan (X)																						Kepuasan Konsumen (Y)		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
	Tangible (X <sub>1</sub> )				Reliability (X <sub>2</sub> )					Responsiveness (X <sub>3</sub> )					Assurance (X <sub>4</sub> )				Empathy (X <sub>5</sub> )						
59	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
60	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	1	2	1
61	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	1	1	2	4	3	3	3	1	1	1	2	1	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	1	1	1	2	2	3	4	4
63	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	1	2	2	3	4	3	3	2	1	1	1	1	4	3	3
64	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	2	2	1	4	3	3	3	1	1	2	1	2	3	4	4
65	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	1
66	4	3	3	3	4	4	4	4	4	1	2	1	1	4	3	3	3	2	2	2	1	2	4	4	4
67	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
68	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
69	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	1	2	4	3	3	3	1	1	1	1	2	3	4	4
70	3	4	3	3	3	3	4	3	3	1	2	2	2	3	4	4	3	1	2	1	1	2	3	3	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	2	3	4	4
72	3	3	4	3	4	4	3	3	4	1	1	2	2	3	3	4	3	1	1	1	2	1	4	4	3
73	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3
74	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	1	2	2	3	3	4	3	1	1	2	1	1	3	3	4
75	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	4	3	4	3	1	1	1	1	1	3	4	4
76	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	2	4	3	3
77	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	1	2	2	4	3	4	4	1	1	2	2	1	3	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	1	1	1	4	4	4	4	1	1	2	2	1	4	4	4



No. Resp	Variabel Independen																						Variabel Dependen		
	Kualitas Pelayanan (X)																						Kepuasan Konsumen (Y)		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
	Tangible (X <sub>1</sub> )				Reliability (X <sub>2</sub> )					Responsiveness (X <sub>3</sub> )					Assurance (X <sub>4</sub> )				Empathy (X <sub>5</sub> )						
79	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	1	2	2	4	4	4	3	1	2	2	2	1	3	4	3
80	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	1	2	2	4	4	3	4	1	1	2	2	1	3	3	4
81	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	1	1	2	4	3	4	3	1	1	2	2	1	4	4	4
82	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	1	2	2	4	4	3	3	1	1	2	2	1	3	4	3
83	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	1	1	1	2	1	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2	2	1	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3
85	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
86	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	2	1	2	4	3	3	3	1	1	2	2	2	4	3	4
87	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1
88	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	1	1	2	4	4	4	3	1	2	1	2	1	3	3	3
89	4	3	3	4	3	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	4
90	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	2	1	1	3	3	3	4	1	1	1	2	2	3	4	4
91	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	2	4	4	4	4	1	1	1	2	1	4	4	3
92	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
93	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	2	1	1	2	2	4	3	4
94	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	1	4	4	4	3	1	1	1	2	2	4	4	4
95	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	3	4	3	1	2	1	2	2	3	4	3
96	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	3	2	2	1	2	2	4	4	3
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	4	1	1	1	2	2	3	4	3
98	3	3	4	4	3	3	3	3	4	1	2	2	2	3	4	3	3	1	1	1	2	2	3	3	3

No. Resp	Variabel Independen																						Variabel Dependen		
	Kualitas Pelayanan (X)																						Kepuasan Konsumen (Y)		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
	Tangible (X <sub>1</sub> )				Reliability (X <sub>2</sub> )					Responsiveness (X <sub>3</sub> )					Assurance (X <sub>4</sub> )				Empathy (X <sub>5</sub> )						
99	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	1	2	1	2	2	3	3	3
100	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	4
101	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	1	1	1	2	2	3	4	3
102	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3
103	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	4	2	2	1
104	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	3	3	3	4	2	2	1	1	2	3	4	4
105	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	4	3	3	2	2	1	2	4	3	3	3	4	2	2	1
106	3	3	4	4	4	4	4	3	3	1	2	1	2	4	4	3	4	1	1	2	2	2	3	4	3
107	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	1	2	2	3	4	4	4	1	1	1	2	1	3	4	4
108	3	3	4	4	3	3	4	4	3	1	1	2	2	4	4	3	3	1	1	1	2	1	3	3	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	4
110	3	3	4	4	4	4	4	3	4	1	1	1	2	4	4	3	4	1	1	2	2	2	3	4	3
111	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
112	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	1	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2	1	3	3	3
113	3	3	4	3	3	3	4	4	3	1	1	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	1	3	3	3
114	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	1	2	1	4	4	4	3	2	2	2	2	1	4	4	3
115	4	4	4	3	3	3	4	4	3	1	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	4	3
116	4	3	4	4	3	3	4	4	3	1	1	2	1	4	4	4	3	1	2	1	2	1	3	3	4
117	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	2	3	4	3
118	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	2	2	1	3	4	4	4	1	2	2	2	2	3	4	3

No. Resp	Variabel Independen																					Variabel Dependen			
	Kualitas Pelayanan (X)																					Kepuasan Konsumen (Y)			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
	Tangible (X <sub>1</sub> )				Reliability (X <sub>2</sub> )					Responsiveness (X <sub>3</sub> )				Assurance (X <sub>4</sub> )				Empathy (X <sub>5</sub> )							
119	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	4
120	4	3	3	3	4	4	3	3	4	1	1	1	2	3	4	4	3	1	1	1	2	1	3	4	4
121	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	2	2	2	4	4	3	4	1	1	1	1	2	4	3	3
122	4	3	4	4	4	4	3	3	4	1	1	2	1	3	4	3	4	1	1	1	1	1	4	4	4
123	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2
124	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	2	2	1	4	4	4	3	1	1	1	2	2	4	4	4
125	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	1	2	2	4	3	3	4	1	1	1	1	1	4	4	4

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2015

### LAMPIRAN 3

#### Output Deskriptif Responden

##### JenisKelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	52	41.6	41.6	41.6
	Perempuan	73	58.4	58.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

##### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 Tahun	11	8.8	8.8	8.8
	26-35 Tahun	53	42.4	42.4	51.2
	36-45 Tahun	37	29.6	29.6	80.8
	46-55 Tahun	24	19.2	19.2	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

##### PendidikanTerakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma	7	5.6	5.6	5.6
	S1	87	69.6	69.6	75.2
	S2	13	10.4	10.4	85.6
	SMA	18	14.4	14.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Lain-lain	11	8.8	8.8	8.8
Pegawai Negeri	3	2.4	2.4	11.2
Pegawai Swasta	74	59.2	59.2	70.4
Pelajar/Mahasiswa	10	8.0	8.0	78.4
Wiraswasta	27	21.6	21.6	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

**Jumlah Penggunaan Taksi Dalam Sebulan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1 Kali	21	16.8	16.8	16.8
> 4 Kali	23	18.4	18.4	35.2
1-2 Kali	50	40.0	40.0	75.2
3-4 Kali	31	24.8	24.8	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

**Periode Terakhir Responden Menggunakan Taksi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1 Bulan yang lalu	79	63.2	63.2	63.2
> 4 Bulan yang lalu	13	10.4	10.4	73.6
1-2 Bulan yang lalu	21	16.8	16.8	90.4
2-3 Bulan yang lalu	3	2.4	2.4	92.8
3-4 Bulan yang lalu	9	7.2	7.2	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

## LAMPIRAN 4

### Output Tanggapan Responden Terhadap Taksi ABC

#### Pendapat Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)

##### P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	62	49.6	49.6	49.6
	4	50	40.0	40.0	89.6
	2	13	10.4	10.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

##### P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	81	64.8	64.8	64.8
	4	31	24.8	24.8	89.6
	2	13	10.4	10.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

##### P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	64	51.2	51.2	51.2
	4	48	38.4	38.4	89.6
	2	12	9.6	9.6	99.2
	1	1	.8	.8	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

**P4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	58	46.4	46.4	46.4
	4	54	43.2	43.2	89.6
	2	10	8.0	8.0	97.6
	1	3	2.4	2.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

**P5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	71	56.8	56.8	56.8
	4	41	32.8	32.8	89.6
	2	10	8.0	8.0	97.6
	1	3	2.4	2.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

**P6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	77	61.6	61.6	61.6
	4	35	28.0	28.0	89.6
	2	10	8.0	8.0	97.6
	1	3	2.4	2.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

**P7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	63	50.4	50.4	50.4
	4	49	39.2	39.2	89.6
	2	13	10.4	10.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

**P8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	79	63.2	63.2	63.2
	4	33	26.4	26.4	89.6
	2	11	8.8	8.8	98.4
	1	2	1.6	1.6	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

**P9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	60	48.0	48.0	48.0
	4	52	41.6	41.6	89.6
	2	10	8.0	8.0	97.6
	1	3	2.4	2.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

**P10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	73	58.4	58.4	58.4
	1	39	31.2	31.2	89.6
	3	12	9.6	9.6	99.2
	4	1	.8	.8	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

**P11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	62	49.6	49.6	49.6
	1	50	40.0	40.0	89.6
	3	11	8.8	8.8	98.4
	4	2	1.6	1.6	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data



**P12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	81	64.8	64.8	64.8
	1	31	24.8	24.8	89.6
	3	12	9.6	9.6	99.2
	4	1	.8	.8	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

**P13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	86	68.8	68.8	68.8
	1	26	20.8	20.8	89.6
	3	13	10.4	10.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

**P14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	67	53.6	53.6	53.6
	3	45	36.0	36.0	89.6
	2	13	10.4	10.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

**P15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	66	52.8	52.8	52.8
	4	46	36.8	36.8	89.6
	2	13	10.4	10.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

**P16**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	59	47.2	47.2	47.2
	4	53	42.4	42.4	89.6
	2	7	5.6	5.6	95.2
	1	6	4.8	4.8	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

**P17**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	71	56.8	56.8	56.8
	4	41	32.8	32.8	89.6
	2	11	8.8	8.8	98.4
	1	2	1.6	1.6	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

**P18**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	75	60.0	60.0	60.0
	2	37	29.6	29.6	89.6
	3	11	8.8	8.8	98.4
	4	2	1.6	1.6	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

**P19**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	57	45.6	45.6	45.6
	2	55	44.0	44.0	89.6
	3	13	10.4	10.4	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

**P20**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	59	47.2	47.2	47.2
2	53	42.4	42.4	89.6
3	13	10.4	10.4	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

**P21**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	83	66.4	66.4	66.4
1	29	23.2	23.2	89.6
3	13	10.4	10.4	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

**P22**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	60	48.0	48.0	48.0
1	52	41.6	41.6	89.6
3	8	6.4	6.4	96.0
4	5	4.0	4.0	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

**Pendapat Responden Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)****P23**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	73	58.4	58.4	58.4
4	39	31.2	31.2	89.6
2	12	9.6	9.6	99.2
1	1	.8	.8	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

**P24**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	62	49.6	49.6	49.6
	3	50	40.0	40.0	89.6
	2	12	9.6	9.6	99.2
	1	1	.8	.8	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

**P25**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	57	45.6	45.6	45.6
	4	55	44.0	44.0	89.6
	1	7	5.6	5.6	95.2
	2	6	4.8	4.8	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data

## LAMPIRAN 5

### Output Uji Validitas

#### 1. Kualitas Pelayanan

##### a. *Tangible* ( $X_1$ )

###### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.792
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	192.225
	df	6
	Sig.	.000

Sumber: Hasil Olahan Data

##### b. *Reliability* ( $X_2$ )

###### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.818
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	285.034
	df	10
	Sig.	.000

Sumber: Hasil Olahan Data

##### c. *Responsiveness* ( $X_3$ )

###### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.804
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	159.934
	df	6
	Sig.	.000

Sumber: Hasil Olahan Data

d. *Assurance* ( $X_4$ )

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.811
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	186.173
	df	6
	Sig.	.000

Sumber: Hasil Olahan Data

e. *Empathy* ( $X_5$ )

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.863
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	379.183
	df	10
	Sig.	.000

Sumber: Hasil Olahan Data

## 2. Kepuasan Konsumen (Y)

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.720
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	131.172
	df	3
	Sig.	.000

Sumber: Hasil Olahan Data

## LAMPIRAN 6

Tabel r

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,987	0,999	27	0,381	0,487	55	0,268	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,668	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,548	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,378	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber. Sugiyono (2011), Metode Penelitian Bisnis Bandung, Alfabeta



## LAMPIRAN 7

### Output Uji Reliabilitas

#### 1. Kualitas Pelayanan

##### a. *Tangible* ( $X_1$ )

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.834	5

Sumber: Hasil Olahan Data

##### b. *Reliability* ( $X_2$ )

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	6

Sumber: Hasil Olahan Data

c. *Responsiveness* ( $X_3$ )

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	5

Sumber: Hasil Olahan Data

d. *Assurance* ( $X_4$ )

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.833	5

Sumber: Hasil Olahan Data

e. *Empathy* ( $X_5$ )

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	6

Sumber: Hasil Olahan Data

2. **Kepuasan Konsumen** (Y)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	4

Sumber: Hasil Olahan Data

## LAMPIRAN 8

### Output Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.803	.473		-1.696	.092		
	Tangibel (X1)	.146	.068	.171	2.128	.035	.234	4.278
	Reliability (X2)	.083	.068	.122	1.221	.224	.152	6.599
	Responsiveness (X3)	.186	.083	.202	2.231	.028	.183	5.453
	Assurance (X4)	.056	.074	.070	.758	.450	.178	5.603
	Empathy (X5)	.261	.050	.406	5.171	.000	.245	4.076

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber: Hasil Olahan Data

## LAMPIRAN 9

### Output Hasil Uji F

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	340.173	5	68.035	108.651	.000 <sup>b</sup>
	Residual	74.515	119	.626		
	Total	414.688	124			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

b. Predictors: (Constant), Empathy (X5), Tangibel (X1), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Reliability (X2)

Sumber: Hasil Olahan Data

## LAMPIRAN 10

### Hasil Uji Anova

Jenis Kelamin

#### Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
KK	4.340	2	126	.345
KP	3.531	2	126	.087

Sumber: Hasil Olahan Data

#### ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KK	Between Groups	.430	2	.343	.263	.641
	Within Groups	148.570	126	1.036		
	Total	149.000	128			
KP	Between Groups	1.042	2	.368	.354	.369
	Within Groups	137.958	126	1.042		
	Total	149.000	128			

Sumber: Hasil Olahan Data

Usia

#### Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
KK	2.432	2	126	.031
KP	1.743	2	126	.166

Sumber: Hasil Olahan Data

#### ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KK	Between Groups	.730	2	.243	.426	.536
	Within Groups	148.270	126	1.019		
	Total	149.000	128			
KP	Between Groups	1.042	2	.347	.356	.463
	Within Groups	147.958	126	1.016		
	Total	149.000	128			

Sumber: Hasil Olahan Data

## Pendidikan

**Test of Homogeneity of Variances**

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
KK	3.463	2	126	.657
KP	1.416	2	126	.023

Sumber: Hasil Olahan Data

**ANOVA**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KK	Between Groups	2.822	2	.946	.934	.667
	Within Groups	146.178	126	1.006		
	Total	149.000	128			
KP	Between Groups	4.171	2	1.394	1.601	.321
	Within Groups	144.829	126	.987		
	Total	149.000	128			

Sumber: Hasil Olahan Data

## Pekerjaan

**Test of Homogeneity of Variances**

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
KK	.343	2	124	.038
KP	.427	2	124	.373

Sumber: Hasil Olahan Data

**ANOVA**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KK	Between Groups	3.998	2	.978	.969	.639
	Within Groups	145.002	124	1.003		
	Total	149.000	126			
KP	Between Groups	2.733	2	.593	.547	.761
	Within Groups	146.267	124	1.008		
	Total	149.000	126			

Sumber: Hasil Olahan Data

## Intensitas Menggunakan Taksi

## Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
KK	2.456	2	125	.040
KP	2.295	2	125	.734

Sumber: Hasil Olahan Data

## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KK	Between Groups	.656	2	.159	.180	.864
	Within Groups	148.344	125	1.027		
	Total	149.000	127			
KP	Between Groups	1.782	2	.455	.498	.9121
	Within Groups	147.218	125	1.017		
	Total	149.000	127			

Sumber: Hasil Olahan Data

## Waktu Terakhir Kali Menggunakan Taksi

## Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
KK	.234	2	127	.242
KP	1.598	2	127	.293

Sumber: Hasil Olahan Data

## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KK	Between Groups	.934	2	.469	.458	.493
	Within Groups	148.066	127	1.005		
	Total	149.000	129			
KP	Between Groups	.186	2	.089	.078	.433
	Within Groups	148.814	127	1.021		
	Total	149.000	129			

Sumber: Hasil Olahan Data



**LAMPIRAN 11****Output Uji R Square****Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.906 <sup>a</sup>	.820	.813	.791

a. Predictors: (Constant), Empathy (X5), Tangibel (X1), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Reliability (X2)

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber: Hasil Olaha Data