

Lampiran 1

ANGKET / KUESIONER
TENTANG KUALITAS PELAYANAN

Nomor.....

Dengan ini, peneliti mohon untuk minta kesediaan waktunya untuk mengisi kuesioner ini guna membantu peneliti untuk mengolah data dalam penelitian. Berikanlah penilaian anda tentang kualitas pelayanan anda sebagai penumpang Garuda Indonesia terhadap kepuasan anda dalam menggunakan jasa penerbangan ini, dengan cara memberi tanda silang (X) pada salah satu kolom jawaban yang ada atas pertanyaan yang diberikan.

A. Data Responden untuk pelanggan Garuda Indonesia

Beri tanda silang (X) pada jawaban yang anda pilih!

Profil Responden

1. Jenis Kelamin
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Usia
 - a. 19 tahun- 24 tahun
 - b. 25 tahun– 30 tahun
 - c. 31 tahun – 36 tahun
 - d. 37 tahun– 42 tahun
 - e. > 43 tahun
3. Pendidikan
 - a. SMU
 - b. Perguruan Tinggi (D3)
 - c. Perguruan Tinggi (S1)
 - d. Pasca Sarjanah (S2)
4. Pekerjaan
 - a. Wiraswasta
 - b. Pegawai Swasta
 - e. Pegawai Negri
 - f. Lainnya
5. Penghasilan Perbulan
 - a. Rp. 1.000.000- Rp. 3.000.000
 - b. Rp. 3.000.001- Rp. 5.000.000
 - c. Rp. 5.000.001- Rp. 10.000.00
 - d. > Rp. 10.000.001

Kepuasan Pelanggan GI																												
No	Tangible				Rate-Rata	Reliability				Rate-Rata	Responsiveness				Rate-Rata	Assurance				Rate-Rata	Empathy				Rate-Rata	Total	Rate-Rata	
	1	2	3	4		5	6	7	8		9	10	11	12		13	14	15	16		17	18	19	20				21
1	5	5	4	4	4,5	5	4	4	4	5	4,4	5	4	4	5	4,5	4	4	4	5	4,3	5	4	4	5	4,4	97	4,4
2	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	88	4,0
3	4	5	4	4	4,3	4	3	5	4	4	4,0	5	4	4	4	4,3	2	5	4	4	3,8	5	4	4	4	4,0	89	4,0
4	5	5	5	4	4,8	4	4	4	4	5	4,2	5	5	4	4	4,5	4	4	4	5	4,3	5	5	4	4	4,4	97	4,4
5	1	4	5	5	3,8	4	4	5	4	2	3,8	4	5	5	4	4,5	4	5	4	2	3,8	4	5	5	4	4,4	89	4,0
6	4	4	5	5	4,5	4	5	4	5	4	4,4	4	5	5	4	4,5	5	4	5	4	4,5	4	5	5	4	4,6	99	4,5
7	4	4	4	4	4,8	5	4	4	5	4	4,4	4	4	4	5	4,3	4	4	4	5	4,3	4	4	4	5	4,2	93	4,2
8	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	88	4,0
9	4	5	4	5	4,5	5	4	5	4	4	4,4	5	4	5	5	4,8	4	5	4	4	4,3	5	4	5	5	4,6	99	4,5
10	4	4	5	4	4,3	5	4	4	5	4	4,4	4	5	4	5	4,5	4	4	5	4	4,3	4	5	4	5	4,4	96	4,4
11	4	4	4	4	4,0	4	5	4	5	4	4,4	4	4	4	4	4,0	5	4	5	4	4,5	4	4	4	5	4,2	93	4,2
12	4	4	4	2	3,5	2	1	4	4	4	3,0	4	4	4	4	4,0	3	4	4	4	3,8	4	4	2	4	3,6	78	3,5
13	5	5	4	4	4,8	5	4	4	4	5	4,4	5	4	4	5	4,8	4	4	4	5	4,3	5	4	5	5	4,6	100	4,5
14	5	5	4	5	4,8	4	4	4	4	5	4,2	5	4	5	4	4,5	4	4	4	5	4,3	5	4	5	4	4,4	97	4,4
15	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	5	4	4,2	89	4,0
16	5	5	5	5	5,0	4	4	4	4	5	4,2	5	5	5	4	4,8	4	4	4	5	4,3	5	5	5	4	4,6	100	4,5
17	1	2	4	4	2,8	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	2	3,5	2	4	1	4	3,0	76	3,5
18	4	4	4	4	4,0	4	4	5	4	4	4,2	4	4	4	4	4,0	4	5	4	4	4,3	4	4	4	4	4,0	90	4,1
19	4	4	4	5	4,3	5	5	4	4	4	4,4	4	4	5	5	4,5	5	4	4	4	4,3	4	4	5	5	4,6	97	4,4
20	4	4	4	5	4,3	5	5	4	4	4	4,4	4	4	5	5	4,5	5	4	4	4	4,3	4	4	5	5	4,6	97	4,4
21	4	4	5	4	4,3	4	4	5	4	4	4,2	4	5	4	4	4,3	4	5	4	4	4,3	4	5	4	4	4,2	93	4,2
22	5	5	5	4	4,8	4	4	4	4	5	4,2	5	5	4	4	4,5	4	4	4	5	4,3	5	5	4	4	4,4	97	4,4
23	4	5	4	5	4,5	4	5	4	5	4	4,4	5	4	5	4	4,5	5	4	5	4	4,5	5	4	5	4	4,6	99	4,5
24	4	4	5	4	4,3	4	5	4	4	4	4,2	4	5	4	4	4,3	4	5	4	4	4,3	4	5	4	4	4,4	94	4,2
25	4	4	5	4	4,3	4	4	4	4	4	4,0	4	4	5	4	4,3	4	4	4	4	4,0	4	5	4	4	4,2	91	4,1
26	4	5	4	5	4,5	4	5	5	4	4	4,4	5	4	5	4	4,5	5	5	4	4	4,5	5	4	5	4	4,6	99	4,5
27	4	5	4	4	4,3	4	5	4	5	4	4,4	5	4	4	4	4,3	5	4	5	4	4,5	5	4	4	4	4,4	96	4,4
28	4	5	4	4	4,3	4	4	5	4	4	4,2	5	4	4	4	4,3	4	5	4	4	4,3	5	4	4	4	4,2	93	4,2
29	4	4	4	5	4,3	4	4	4	4	4	4,0	4	4	5	4	4,3	4	4	4	4	4,3	4	4	2	4	3,2	87	4,0
30	4	4	4	4	4,0	4	4	2	1	4	3,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	83	3,8
31	4	4	4	5	4,3	4	4	5	2	4	3,8	4	4	2	4	3,5	4	5	1	4	3,5	4	4	4	4	4,0	84	3,8
32	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	88	4,0
33	4	4	4	4	4,0	4	4	5	5	4	4,4	4	4	4	4	4,0	4	5	5	4	4,5	4	4	4	4	4,0	92	4,2
34	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	88	4,0
35	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	88	4,0
36	4	4	4	4	4,0	5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	5	4,3	4	4	4	4	4,0	4	4	4	5	4,2	91	4,1
37	4	5	4	4	4,3	4	4	4	4	4	4,0	5	4	4	4	4,3	4	4	4	4	4,0	5	4	4	4	4,2	91	4,1
38	4	4	4	5	4,3	5	4	4	4	4	4,2	4	4	5	5	4,5	4	4	4	4	4,0	4	4	5	5	4,4	94	4,3
39	5	5	5	4	4,8	4	4	4	5	4	4,4	5	4	5	4	4,5	4	4	4	5	4,5	5	5	4	4	4,4	99	4,5
40	4	4	5	5	4,5	4	5	4	4	5	4,0	5	4	4	4	4,5	4	4	4	4	4,0	4	5	4	4	4,4	94	4,3
41	4	4	4	5	4,3	4	4	4	4	4	4,0	4	4	5	4	4,3	4	4	4	4	4,0	4	4	5	4	4,2	91	4,1
42	4	4	5	5	4,5	4	4	5	5	4	4,4	4	5	5	4	4,5	4	5	5	4	4,5	4	5	5	4	4,4	98	4,5
43	5	5	4	4	4,5	5	5	4	4	5	4,6	5	4	4	5	4,5	5	4	4	5	4,5	5	4	4	5	4,6	100	4,5
44	4	5	4	4	4,3	4	4	4	4	4	4,0	5	4	4	4	4,3	4	4	4	4	4,0	5	4	4	4	4,2	91	4,1
45	4	5	4	4	4,3	4	4	4	4	4	4,0	5	4	4	4	4,3	4	4	4	4	4,0	5	4	4	4	4,2	91	4,1
46	4	5	4	4	4,3	4	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4,3	4	4	4	4	4,0	5	4	4	4	4,2	91	4,1
47	4	4	4	5	4,3	4	5	4	5	4	4,4	4	4	5	4	4,3	5	4	5	4	4,5	4	4	5	4	4,4	96	4,4
48	4	5	4	4	4,3	5	4	4	4	4	4,2	5	4	4	4	4,3	4	4	4	4	4,0	5	4	4	5	4,4	94	4,3
49	4	4	5	4	4,3	5	5	4	4	4	4,6	4	5	4	4	4,5	5	5	4	4	4,5	4	5	4	5	4,6	99	4,5
50	4	4	5	4	4,3	4	4	5	4	4	4,2	4	5	4	4	4,3	4	5	4	4	4,3	4	5	4	4	4,2	93	4,2
51	4	4	5	5	4,5	4	5	5	4	4	4,6	4	5	5	4	4,5	5	5	4	4	4,5	4	5	5	4	4,6	99	4,5
52	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4,3	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,4	94	4,2
53	4	4	5	4	4,3	4	4	4	5	4	4,2	4	5	4	4	4,3	4	4	5	4	4,3	4	5	4	4	4,2	93	4,2
54	3	4	4	4	3,8	4	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4,0	4	5	4	4	4,3	4	4	4	4	4,0	89	4,0
55	4	5	4	5	4,5	4	5	5	5	4	4,6	5	4	5	4	4,5	5	5	5	4	4,8	5	4	5	4	4,6	101	4,6
56	4	4	5	5	4,5	4	5	5	5	4	4,4	4	5	5	4	4,5	5	5	4	4	4,5	4	5	5	4	4,6	99	4,5
57	4	4	5	4	4,3	4	4	5	4	4	4,4	4	5	4	4	4,3	4	5	4	4	4,5	4	5	4	4	4,4	96	4,4
58	4	5	4	4	4,3	4	5	5	4	4	4,4	5	4	4	4	4,3	5	5	4	4	4,5	5	4	4	5	4,4	96	4,4
59	4	5	4	4																								

Lampiran 6
Tangible terhadap kepuasan

Correlations			Tangible	Kepuasan
Spearman's rho	Tangible	Correlation Coefficient	1.000	.831**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.831**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100

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

Reliability terhadap kepuasan

Correlations			Reliability	Kepuasan
Spearman's rho	Reliability	Correlation Coefficient	1.000	.862**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.862**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100

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

Responsiveness terhadap Kepuasan

Correlations			Responsiveness	Kepuasan
Spearman's rho	Responsiveness	Correlation Coefficient	1.000	.831**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.831**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100

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

Assurance terhadap kepuasan

Correlations

			Assurance	Kepuasan
Spearman's rho	Assurance	Correlation Coefficient	1.000	.777**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.777**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100

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

Emphaty terhadap kepuasan

Correlations

			Emphaty	Kepuasan
Spearman's rho	Emphaty	Correlation Coefficient	1.000	.797**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.797**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100

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

Correlations

			Kualitas	Kepuasan
Spearman's rho	Kualitas	Correlation Coefficient	1.000	.989**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.989**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100

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

Pengaruh

Pengaruh Tangible terhadap kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.838 ^a	.701	.698	.1472

a. Predictors: (Constant), Tangible

Pengaruh Reliability terhadap kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.839 ^a	.704	.701	.1466

a. Predictors: (Constant), Reliability

Pengaruh Responsiveness terhadap kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.796 ^a	.633	.629	.1632

a. Predictors: (Constant), Responsiveness

Pengaruh Assurance terhadap kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832 ^a	.692	.689	.1495

a. Predictors: (Constant), Assurance

Pengaruh Emphaty terhadap kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.838 ^a	.702	.699	.1471

a. Predictors: (Constant), Emphaty

Pengaruh kualitas terhadap kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.995 ^a	.989	.989	.0278

a. Predictors: (Constant), Kualitas