

LAMPIRAN 1



Fakultas Ekonomi & Bisnis

KUESIONER

Responden Yth,

Nama saya Fitri Anggraeni, mahasiswi tingkat akhir di Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta. Saat ini saya sedang dalam tahap mengerjakan penelitian untuk tugas akhir saya. agar penelitian ini dapat berlangsung dengan baik saya mohon kesediaan sodara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan lengkap dan menjawab seluruh pertanyaan sesuai dengan kondisi sebenarnya. Seluruh jawaban dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk penelitian ini. Atas waktu dan partisipasinya, saya mengucapkan banyak terima kasih.

Perhatikan gambar dibawah ini dan berikan tanda silang (x) pada jawaban anda



Apakah anda pernah membeli tiket pesawat/hotel di Seasons Travel ?

- YA (Lanjut ke pertanyaan berikutnya)
- TIDAK (Berhenti disini, terima kasih)

apabila anda menjawab “TIDAK”, maka selesai sampai dipertanyaan ini, terima kasih.

Petunjuk pengisian kuesioner

Petunjuk : mohon berikan penilaian berdasarkan sikap anda terhadap pernyataan dibawah ini dengan cara memilih salah satu pilihan yang tersedia.

Profil Responden

1. Jenis kelamin anda :

- a. Laki-laki b. Perempuan

2. Umur anda saat ini :

- a. 18 – 25 tahun
b. 26 – 30 tahun
c. 31 – 45 tahun
d. >46 tahun

3. Pendidikan terakhir anda :

- a. SMA d. S2
b. D3 e. Lainnya
c. S1

4. Pekerjaan anda saat ini :

- a. Pelajar/Mahasiswa
b. PNS
c. Wirausaha
d. Karyawan Swasta
e. Lainnya (sebutkan).....

5. Pengeluaran anda dalam sebulan :

- | | |
|--------------------------------|---------------------------------|
| a. Rp 3.000.000 | c. Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000 |
| b. Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000 | d. < Rp. 10.000.000 |

6. Berapa kali anda membeli tiket pesawat/hotel di seasons travel dalam setahun :
- a. 1 – 2 Kali c. 5 – 8 Kali
- b. 3 – 4 Kali d. > 9 Kali

Berilah tanda (X) disetiap bagian pertanyaan sesuai dengan penilaian Anda

Bagian I : Harga

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		(1)	(2)	(3)	(4)
1	Harga tiket yang diberikan seasons travel terjangkau				
2	Harga yang di infromasikan sesuai dengan price list				
3	Harga yang ditawarkan tidak jauh berbeda dengan jasa agent lainnya				
4	Harga yang diberikan di Seasons Travel standard dari maskapai				

Bagian II : Citra Perusahaan

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		(1)	(2)	(3)	(4)
1	Seasons Travel memiliki reputasi (image) yang baik di masyarakat				
2	Seasons Travel sudah dikenal oleh masyarakat				
3	Seasons Travel memberikan pelayanan untuk web check in maskapai				
4	Saya selalu setia membeli tiket pesawat di Seasons Travel				
5	Seasons Travel menyediakan pelayanan untuk web check in maskapai				
6	Seasons Travel memiliki area parkir yang luas				
7	Seasons Travel memiliki logo yang mudah di ingat				
8	Seasons Travel layak menjadi pilihan untuk membeli tiket pesawat				
9	Seasons Travel memberikan jasa yang berkualitas				

Bagian III : Kepercayaan

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		(1)	(2)	(3)	(4)
1	Seasons travel membantu apabila pelanggan ingin melakukan reschedule atau refund tiket				
2	Saya percaya bahwa seasons travel sudah memiliki reputasi yang baik				

Bagian IV : Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		(1)	(2)	(3)	(4)
1	Seasons Travel memiliki ruang tunggu yang nyaman				
2	Loket pelayanan di Seasons Travel teratur sehingga tidak antri untuk membeli tiket				
3	Staff Seasons Travel memiliki penampilan yang rapih dan sopan				
4	Staff Seasons Travel memiliki keandalan untuk memberikan				

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
	informasi dengan lengkap dan jelas				
5	Prosedur reservasi yang diberikan Seasons Travel dilakukan dengan respon yang cepat				
6	Pemesanan tiket di seasons travel bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja				
7	Respon Staf Seasons Travel sangat cepat ditanggapi dalam menerima keluhan dari pelanggan				
8	Staff Seasons Travel menerima saran dari konsumen dengan baik				
9	Seasons Travel menerima kritikan dari konsumen dengan ramah				
10	Seasons Travel memiliki kemampuan dalam menginput data konsumen dengan cepat dan benar				
11	Staff Seasons Travel cepat merespon untuk mengkonfirmasi pemesanan tiket				
12	Komunikasi staff Seasons Travel sangat jelas sehingga saya menerima informasi dengan baik				

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
13	Staff Seasons Travel selalu mengulang nama penumpang agar tidak salah dalam pengetikan				
14	Staff Seasons Travel memberikan informasi jika ada perubahan jadwal penerbangan				
15	Staff Seasons Travel memberikan pelayanan dengan ramah dan cepat				

Bagian V : Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		(1)	(2)	(3)	(4)
1	Karyawan Seasons Travel memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan				
2	Saya akan membeli kembali tiket pesawat di Seasons Travel karena pelayanan yang diberikan memuaskan				

3	Saya akan merekomendasikan kepada kerabat atau saudara saya untuk membeli tiket di Seasons Travel				
---	---------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

---- Terima Kasih Atas Partisipasi Anda Dalam Pengisian Kuesioner Ini ----

Lampiran 2
Data Pretest Hasil Kuesioner
Tabulasi Jawaban Kuesioner Harga

No. Resp	Pernyataan				TOTAL
	H1	H2	H3	H4	
R1	4	3	4	4	15
R2	4	4	4	3	15
R3	4	4	4	4	16
R4	4	4	3	4	15
R5	1	1	2	2	16
R6	3	4	4	4	15
R7	4	3	4	4	15
R8	4	4	3	4	15
R9	3	4	4	4	15
R10	1	1	2	2	16
R11	4	4	3	3	14
R12	4	4	4	4	16
R13	4	4	3	4	15
R14	4	4	3	4	15
R15	4	4	4	4	16
R16	4	4	3	4	15
R17	4	4	4	3	15
R18	4	4	4	4	16
R19	4	4	4	4	16
R20	4	3	4	4	15
R21	4	4	4	3	15
R22	4	4	4	4	16
R23	4	3	4	4	15
R24	4	4	4	4	16
R25	4	4	4	4	16
R26	4	4	4	4	16
R27	4	4	3	4	15
R28	4	4	4	4	16
R29	4	4	4	4	16
R30	4	4	4	4	16

Lampiran 4
Data Pretest Hasil Kuesioner
Tabulasi Jawaban Kepercayaan

No. Resp	Pernyataan		TOTAL
	K1	K2	
R1	4	4	8
R2	4	3	7
R3	4	4	8
R4	3	4	7
R5	1	2	3
R6	3	4	7
R7	3	3	6
R8	4	3	7
R9	3	4	7
R10	2	1	3
R11	4	4	8
R12	3	4	7
R13	4	4	8
R14	4	3	7
R15	4	4	8
R16	4	3	7
R17	4	4	8
R18	4	4	8
R19	4	4	8
R20	3	4	7
R21	4	4	8
R22	4	4	8
R23	3	4	7
R24	4	4	8
R25	4	4	8
R26	4	4	8
R27	4	4	8
R28	4	4	8
R29	4	4	8
R30	4	3	7

Lampiran 6
Data Pretest Hasil Kuesioner
Tabulasi Jawaban Kepuasan Pelanggan

No. Resp	Kepuasan Pelanggan			TOTAL
	KP1	KP2	KP3	
R1	4	4	4	12
R2	4	3	4	11
R3	4	4	4	12
R4	4	4	3	11
R5	1	2	1	4
R6	4	3	4	11
R7	4	4	4	12
R8	4	3	3	10
R9	4	3	4	11
R10	1	2	1	4
R11	4	4	3	11
R12	4	4	4	12
R13	4	3	3	10
R14	4	4	3	11
R15	4	4	4	12
R16	3	4	3	10
R17	4	4	3	11
R18	4	4	4	12
R19	4	4	4	12
R20	4	3	4	11
R21	4	4	4	12
R22	4	4	4	12
R23	4	3	4	11
R24	4	4	4	12
R25	4	4	4	12
R26	4	4	4	12
R27	4	4	3	11
R28	4	4	4	12
R29	4	4	4	12
R30	4	4	4	12

Lampiran 7
Data Hasil Deskripsi Karakter Responden

1. Usia

Analisis karakter berdasarkan usia

Keterangan	Frequency	Percent
18-25 tahun	20	20.0
26-30 tahun	20	20.0
Valid 31-45 tahun	40	40.0
>46 tahun	20	20.0
Total	100	100.0

2. Jenis Kelamin

Analisis berdasarkan jenis kelamin

Keterangan	Frequency	Percent
Perempuan	40	40.0
Valid Laki-Laki	60	60.0
Total	100	100.0

3. Pendidikan Terakhir

Analisis berdasarkan pendidikan terakhir

Keterangan	Frequency	Percent
SMA	12	12.0
Diploma	6	6.0
Sarjana(S1)	32	32.0
Valid Master(S2)	14	14.0
Lainnya	36	36.0
Total	100	100.0

4. Pekerjaan

Analisis berdasarkan pekerjaan

Keterangan	Frequency	Percent
Pelajar/Mahasiswa/i	6	6.0
PNS	2	2.0
Wiraswasta	44	44.0
Karyawan Swasta	31	31.0
Lainnya	17	17.0
Total	100	100.0

5. Penghasilan

Analisis berdasarkan penghasilan

Keterangan	Frequency	Percent
3.000.000	9	9.0
3.000.000-5.000.000	17	17.0
5.000.000-10.000.000	31	31.0
>10.000.000	43	43.0
Total	100	100.0

Lampiran 8
Hasil Uji Validitas

1. Harga

No	Keterangan	Uji Validitas		
		r hitung	r tabel	Keputusan
1	X1.1	0.803	0.361	Valid
2	X1.2	0.782	0.361	Valid
3	X1.3	0.648	0.361	Valid
4	X1.4	0.729	0.361	Valid

2. Citra Perusahaan

No	Keterangan	Uji Validitas		
		r hitung	r tabel	Keputusan
1	X2.1	0.840	0.361	Valid
2	X2.2	0.610	0.361	Valid
3	X2.3	0.845	0.361	Valid
4	X2.4	0.886	0.361	Valid
5	X2.5	0.733	0.361	Valid
6	X2.6	0.842	0.361	Valid
7	X2.7	0.841	0.361	Valid
8	X2.8	0.819	0.361	Valid
9	X2.9	0.866	0.361	Valid

3. Kepercayaan

No	Keterangan	Uji Validitas		
		r hitung	r tabel	Keputusan
1	X3.1	0.576	0.361	Valid
2	X3.2	0.576	0.361	Valid

4. Kualitas Layanan

No	Keterangan	Uji Validitas		
		r hitung	r tabel	Keputusan
1	X4.1	0.848	0.361	Valid
2	X4.2	0.812	0.361	Valid

3	X4.3	0.759	0.361	Valid
4	X4.4	0.703	0.361	Valid
5	X4.5	0.751	0.361	Valid
6	X4.6	0.850	0.361	Valid
7	X4.7	0.876	0.361	Valid
8	X4.8	0.846	0.361	Valid
9	X4.9	0.929	0.361	Valid
10	X4.10	0.700	0.361	Valid
11	X4.11	0.743	0.361	Valid
12	X4.12	0.722	0.361	Valid
13	X4.13	0.882	0.361	Valid
14	X4.14	0.837	0.361	Valid
15	X4.15	0.590	0.361	Valid

5. Kepuasan Pelanggan

No	Keterangan	Uji Validitas		
		r hitung	r tabel	Keputusan
1	Y.1	0.801	0.361	Valid
2	Y.2	0.697	0.361	Valid
3	Y.3	0.745	0.361	Valid

Lampiran 9 Hasil Uji Reabilitas

1. Harga

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	4

2. Citra Perusahaan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	9

3. Kepercayaan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.730	2

4. Kualitas Layanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.964	15

5. Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	3

LAMPIRAN 10
HASIL ANALISIS DATA

Regression

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,811 ^a	,658	,644	,375

a. Predictors: (Constant), KUALITAS_LAYANAN, KEPERCAYAAN, CITRA_PERUSAHAAN, HARGA

b. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25,653	4	6,413	45,681	,000 ^b
	Residual	13,337	95	,140		
	Total	38,990	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS_LAYANAN, KEPERCAYAAN, CITRA_PERUSAHAAN, HARGA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,385	1,055		-1,313	,192
	HARGA	,160	,132	,156	1,220	,226
	CITRA_PERUSAHAAN	-,104	,040	-,240	-2,598	,011
	KEPERCAYAAN	,298	,092	,243	3,224	,002
	KUALITAS_LAYANAN	,202	,035	,687	5,702	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

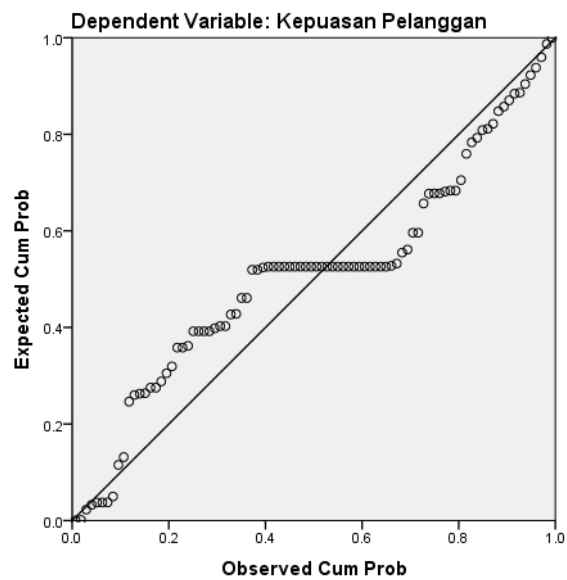
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1,385	1,055		-1,313	,192		
	HARGA	,160	,132	,156	1,220	,226	,221	4,527
	CITRA_PERUSAHAAN	-,104	,040	-,240	-2,598	,011	,422	2,367
	KEPERCAYAAN	,298	,092	,243	3,224	,002	,632	1,581
	KUALITAS_LAYANAN	,202	,035	,687	5,702	,000	,248	4,033

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

