

**A
P
P
E
N
D
I
C
E
S**

KUEISIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Berikut ini disampaikan angket penelitian mengenai **The Passengers' Satisfactions of Services and Facilities Provided by LRT as Public Transportation** (Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan dan Fasilitas yang Disediakan LRT Sebagai Transportasi Umum). Kuisisioner ini berhubungan dengan persepsi anda sebagai pengguna LRT (*Light Rail Transit*) di kota Palembang. Hasil kuisisioner ini tidak untuk dipublikasikan melainkan untuk kepentingan penelitian semata. Atas ketersediaan waktu dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Source: Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto, 2016

https://repository.usd.ac.id/4678/2/112214074_full.pdf

Nama Surveyor : Erika Ayu Larasati Lokasi :

Hari/ Tanggal : Jam Survey :

I. Data Diri Responden

(data diri responden tidak akan dipublikasikan dan hanya akan dipergunakan untuk kebutuhan data pribadi)

1. Nama Responden :

2. Jenis Kelamin :

- Laki-laki
- Perempuan

3. Status anda saat ini :

- Pelajar/ Mahasiswa
- Bekerja
- Lainnya

II. Penilaian Responden Untuk Menilai Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan yang Disediakan di LRT

Keterangan :

SP : Sangat Puas

TP : Tidak Puas

P : Puas

STP : Sangat Tidak Puas

N : Netral

Petunjuk : Lingkari Angka Penilaian 1- 5 Untuk Setiap Pernyataan!

Parameter Penelitian	No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan				
			SP	P	N	TP	STP
<i>Speed</i>	1	Kecepatan kereta LRT telah memenuhi kebutuhan pengguna	5	4	3	2	1
	2	Kecepatan security dalam menghadapi permasalahan yang ada di LRT maupun di stasiun LRT	5	4	3	2	1
	3	Kecepatan karyawan dalam menganggapi serta menangani keluhan penumpang	5	4	3	2	1
	4	Kecepatan dalam mengoperasikan kartu transportasi (<i>e-ticket</i>)	5	4	3	2	1
<i>Accuracy</i>	5	Harga tiket sesuai dengan pelayanan yang diberikan	5	4	3	2	1
	6	Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan LRT	5	4	3	2	1
	7	Jam operasional sesuai dengan kebutuhan masyarakat	5	4	3	2	1
<i>Security</i>	8	Keamanan stasiun dan kereta LRT dari ancaman tindak kriminal	5	4	3	2	1
	9	Keamanan di area parkir stasiun LRT	5	4	3	2	1
<i>Hospitality</i>	10	Sikap dan keramahan karyawan terhadap penumpang LRT	5	4	3	2	1

	11	Kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan	5	4	3	2	1
	12	Ketersediaan karyawan dalam membantu pengguna yang mengalami kesulitan dalam menggunakan fasilitas yang ada di LRT maupun di stasiun LRT	5	4	3	2	1
<i>Convenience</i>	13	Kenyamanan dan kebersihan di stasiun LRT	5	4	3	2	1
	14	Kenyamanan dan kebersihan di dalam kereta LRT	5	4	3	2	1
	15	Kenyamanan bagi penumpang disabilitas dalam mencapai stasiun LRT	5	4	3	2	1

III. Data Penilaian Responden Untuk Menilai Tingkat Kepuasan Terhadap Fasilitas yang Disediakan di LRT

Parameter Penelitian	No	Pernyataan	Tingkat Kepuasan				
			SP	P	N	TP	STP
<i>Facility Design and Aesthetic</i>	1	Penataan cahaya di dalam stasiun LRT	5	4	3	2	1
	2	Warna interior di stasiun LRT	5	4	3	2	1
	3	Tata letak ruangan dan fasilitas di dalam stasiun LRT	5	4	3	2	1
<i>Value of Function</i>	4	Kondisi fasilitas umum yang disediakan di stasiun LRT (AC, toilet, mushola, escalator, lift dan lainnya)	5	4	3	2	1
	5	Kondisi lahan parkir di stasiun LRT	5	4	3	2	1
	6	Kondisi kebersihan di dalam kereta dan di stasiun LRT	5	4	3	2	1
<i>Supporting Condition</i>	7	Tersedia CCTV untuk keamanan di stasiun dan di dalam kereta LRT	5	4	3	2	1
	8	Jumlah loket di stasiun LRT sudah sesuai dengan kebutuhan penumpang	5	4	3	2	1
	9	Jumlah fasilitas umum yang disediakan di stasiun LRT (toilet, mushola dan lainnya) sesuai dengan kebutuhan pengguna	5	4	3	2	1
<i>Supporting equipments</i>	10	Tersedia tempat duduk yang cukup di stasiun LRT	5	4	3	2	1
	11	Tersedia <i>suggestion box</i> untuk menyampaikan kritik dan saran	5	4	3	2	1
	12	Tersedia fasilitas bagi pengguna disabilitas (kursi roda, lift, dll)	5	4	3	2	1
<i>Uniforms of employees</i>	13	Kesopanan karyawan dalam berpakaian	5	4	3	2	1
	14	Kebersihan karyawan dalam berpakaian	5	4	3	2	1

	15	Kerapian karyawan dalam berpakaian	5	4	3	2	1
--	----	------------------------------------	---	---	---	---	---