LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi pengambilan data



Penyebaran kuesioner dalam bus



Bus Trans jatim koridor I malang raya



Penyebaran kuesioner pada penumpang di halte/shetler



Foto bersama tim peneliti

Lampiran 2 Kuesioner penelitian

Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG FAKULTAS TEKNIK
Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65114 – Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522
Program Studi : Teknik Sipil, Teknik Kimia

KUESIONER PENELITIAN ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN DAN FASILITAS BUS TRANS JATIM "GAJAYANA" KORIDOR 1 RUTE TERMINAL HAMID RUSDI-TERMINAL LANDUNGSARI-TERMINAL BATU

Assalamualaikum Wr.Wb
Selamat pagi bapak/ibu pengguna bus trans Jatim "Gajayana" koridor 1 malang raya, Mohon maaf apabila mengganggu waktu perjalanannya. Perkenalkan saya Frederikus Harjon, mahasiswa Program studi Teknik sipil universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang. Saat ini saya sedang melaksanakan penelitian tentang kualitas pelayanan Bus Trans Jatim. Mohon kesediaannya membantu mengisi kuesioner ini dengan jujur. Data anda dijamin kerahasiaannya dan hanya untuk keperluan akademik.
Terima kasih…

1. DATA DIRI RESPONDEN

Nama : Muhamad Fibri
Jenis kelamin : Laki - Laki
Usia : 15
Pekerjaan : Pelajar
Frekuensi : sering

2. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon memberi tanda cetang (✓) atau mengklik bulatan pada jawaban yang Bapak/ Ibu anggap paling sesuai dan mohon mengisi bagian yang membutuhkan jawaban tertulis.
2. Setelah mengisi kuesioner ini mohon Bapak / Ibu dapat memberikan kembali kepada yang menyerahkan kuesioner.
3. Keterangan Alternatif Jawaban:

SP	Sangat Puas	SP	Sangat Penting
P	Puas	P	Penting
CP	Cukup Puas	CP	Cukup Penting
TP	Tidak Puas	TP	Tidak Penting
STP	Sangat Tidak Puas	STP	Sangat Tidak Penting

Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG FAKULTAS TEKNIK
Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65114 – Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522
Program Studi : Teknik Sipil, Teknik Kimia

No	Daftar pernyataan	Tingkat Kepuasan					Tingkat kepentingan				
		SP	P	CP	TP	STP	SP	P	CP	TP	STP
A	**Bukti Fisik** *(tangibles)*										
1	Bus selalu dalam kondisi bersih,tidak berbau, dan terawat	✓					✓				
2	Tempat duduk, AC, dan pegangan tangan di dalam bus berfungsi dengan baik dan nyaman	✓					✓				
3	Fasilitas CCTV,GPS, dan layar informasi rute di dalam bus tersedia dan berfungsi dengan baik.			✓			✓				
4	Kondisi halte bus trans jatim bersih,memiliki kursi tunggu dan kanopi pelindung hujan/panas.	✓					✓				
5	Informasi peta koridor, jadwal keberangkatan dan nomor bus terpasang jelas di bus dan halte		✓				✓				
6	Sistem pembayaran e-money/QRIS di bus TransJatim mudah digunakan dan tidak pernah error			✓				✓			
B	**Keandalan** *(Reability)*										
7	Bus TransJatim datang di halte sesuai dengan jadwal yang tertera di aplikasi dengan waktu tunggu 5-15 menit			✓			✓				
8	Waktu tempuh perjalanan bus TransJatim konsisten dan sesuai dengan estimasi yang ada di aplikasi		✓				✓				
9	Bus TransJatim selalu berhenti di setiap halte resmi dan tidak menaikan/menurunkan penumpang di sembarang tempat	✓					✓				
10	Jumlah penumpang dalam bus tidak berdesakan dan masih dalam batas wajar		✓				✓				
11	Informasi posisi bus TransJatim yang ditampilkan dalam aplikasi akurat dan real-time	✓					✓				
C	**Daya Tanggap** *(Responsivenness)*										
12	Petugas Pramugara/pramugari sigap membantu penumpang lansia,difabel atau ibu hamil saat naik dan turun bus		✓				✓				
13	Petugas memberikan pemunguman yang jelas dan cepat kepada saya	✓					✓				

Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG FAKULTAS TEKNIK
Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 – Indonesia. Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522
Program Studi : Teknik Sipil, Teknik Kimia

No	Daftar pernyataan	Tingkat Kepuasan					Tingkat kepentingan				
		SP	P	CP	TP	STP	SP	P	CP	TP	STP
	apabila terjadi keterlambatan atau pengalihan rute										
14	Layanan pengaduan bus TransJatim melalui call center/WA cepat dalam merespon keluhan		✓				✓				
15	Pintu bus otomatis selalu terbuka dan tertutup dengan cepat dan tepat saat di halte	✓					✓				
D	Jaminan										
16	Sopir bus mengemudi dengan aman, tidak ugal-ugalan dan mematuhi batas kecepatan	✓					✓				
17	Saya merasa aman dari tindakan kriminal saat merada dalam bus karena ada CCTV dan petugas		✓				✓				
18	Sopir dan petugas bus TransJatim berseragam rapi dan terlihat profesional		✓				✓				
19	Fasilitas keselamatan seperti APAR,pemecah kaca, dan pintu darurat tersedia lengkap di dalam bus	✓					✓				
E	*Empati (Empathy)*										
20	Petugas Pramugara/peramugari dan sopir bus TransJatim bersikap ramah dan sopan kepada saya sebagai pengguna		✓				✓				
21	Jam operasional bus TransJatim sesuai dengan kebutuhan perjalanan saya		✓				✓				
22	Tersedia kursi prioritas yang jelas untuk lansia, ibu hamil dan penyandang disabilitas		✓				✓				