

KUESIONER PENELITIAN

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas dan Fasilitas Stasiun
Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Kereta Rel Listrik (KRL)
Melalui Kepuasan Pengguna
(Studi di Stasiun KRL Juanda, Jakarta)**

Kepada Yth Bapak/Ibu/Saudara/i/Responden

Dengan Hormat.
Bersama ini saya

Nama NPK Prodi

Nama : Agus Tri Wibowo
NPK : 21160600189
Prodi : S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta

Saya mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jurusan Manajemen. Dalam hal ini saya sedang melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas dan Fasilitas Stasiun Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Kereta Rel Listrik (KRL) Melalui Kepuasan Pengguna (Studi di Stasiun KRL Juanda, Jakarta)**”.

Dengan ini saya memohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i diharapkan memberikan penilaian dan pilihan bagi pengguna jasa KRL yang datang ke stasiun Juanda. kami akan menjaga data yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan. Terima kasih atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i berikan.

Terimakasih atas partisipasinya.

Salam saya,

Agus Tri Wibowo

(Lanjutan Lampiran...)

Data Responden

Petunjuk umum: Berilah tanda (√) pada kolom yang jawaban yang Anda pilih.

1. Nama Lengkap :

2. Jenis Kelamin :

3. Usia

4. Pekerjaan

:

: PNS

☐

Swasta

☐

Wiraswasta

☐

mahasiswa

☐

Lain-lain

☐

(Lanjutan Lampiran...)

Petunjuk pengisian kuesioner bagian :

1. Isi dan pilihlah salah satu jawaban atas pernyataan-pernyataan yang diajukan dengan memberikan tanda (√) pada salah satu kriteria yang paling mewakili diri anda di setiap pertanyaan atau pernyataan di bawah ini.
2. Pilihlah jawaban yang tersedia:
SS = Sangat Setuju
S = Setuju
N = Netral
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju
3. Skor yang diberikan tidak mengandung nilai jawaban benar ataupun salah, melainkan menunjukkan kesesuaian penilaian Anda terhadap isi setiap pernyataan.
4. Dimohon dalam memberikan penilaian tidak ada pernyataan yang terlewatkan.
5. Hasil penelitian ini hanya untuk kepentingan akademis saja. Identitas diri anda akan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh peneliti.

Tabel Lampiran 1.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
a. Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
1.	Petugas memberikan pelayanan secara on time dan dapat menangani masalah secara handal					
2.	Petugas memberikan informasi yang akurat mengenai perjalanan KRL					
b. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
4.	Petugas stasiun juanda mampu mengatasi keluhan pengguna secara baik dan benar					
5.	Petugas stasiun juanda mampu memberikan pelayanan yang tanggap					
6.	Petugas stasiun juanda mampu berkomunikasi					

Tabel Lampiran 1.1 (Lanjutan)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	dengan baik terhadap pengguna					
7.	Petugas stasiun juanda bersedia membantu kapan saja					
8.	Petugas stasiun juanda mampu memberikan informasi yang jelas (informasi tentang fasilitas dan kebutuhan pengguna)					
c. Jaminan (<i>Assurances</i>)						
9.	Petugas stasiun juanda memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik dalam menjalankan tugasnya (kesesuaian terhadap <i>job desk</i>)					
10	Petugas stasiun juanda secara konsisten bersikap sopan					
11	Petugas stasiun juanda senantiasa memberikan kenyamanan dan keamanan terhadap pengguna jasa					
d. Empati (<i>Empathy</i>)						
12	Petugas stasiun juanda mampu memberikan informasi yang jelas (kedatangan KRL, keterlambatan, himbauan)					
13	Petugas stasiun juanda mampu memahami kebutuhan pengguna jasa					
14	Petugas stasiun juanda mengutamakan kebutuhan pengguna jasa					
e. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						
15	Petugas stasiun juanda berpenampilan rapi					
16	Petugas stasiun juanda memberikan informasi yang jelas sesuai kebutuhan pengguna jasa					

Tabel Lampiran 1.2 Variabel Fasilitas Stasiun (X2)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
a. Pertimbangan / Perencanaan Spasial						
1	Suasana dan lingkungan di stasiun juanda sangat nyaman dan aman					
2	Stasiun juanda terlihat rapi dan enak dipandang					
b. Perencanaan Ruangan						
3.	Fasilitas yang disediakan di stasiun juanda nyaman, bersih dan berfungsi dengan baik					
4.	Tata letak fasilitas di stasiun juanda sangat rapi dan sesuai					
c. Perlengkapan dan Perabotan						
5.	Fasilitas yang disediakan di stasiun juanda sesuai dengan kebutuhan					

Tabel Lampiran 1.3 Variabel Loyalitas (Y)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<i>a. Say Positive Things</i>						
1.	Saya selalu menggunakan KRL melalui stasiun juanda karena nyaman dan aman					
2.	Saya merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas di stasiun juanda					
<i>b. Recommend friends</i>						
3.	Saya akan menceritakan kenyamanan dan keamanan stasiun juanda					
4.	Saya akan merekomendasikan untuk melalui stasiun juanda jika menggunakan KRL					
<i>c. Continue purchasing</i>						
5.	Saya akan melalui stasiun Juanda jika akan menggunakan KRL					

Tabel Lampiran 1.4 Variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Z)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
a. Kesesuaian harapan						
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan petugas stasiun juanda					
2.	Saya merasa puas dengan fasilitas stasiun juanda					
b. Minat berkunjung kembali						
3.	Saya merasa puas dengan kenyamanan di stasiun juanda					
4.	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan petugas di stasiun juanda					
c. Kesiediaan merekomendasikan						
5.	Saya akan merekomendasikan teman atau kerabat agar melalui stasiun juanda ketika menggunakan KRL					

TABULASI DATA ANGKET

Tabel Lampiran 2.1 Variabel Kualitas Pelayanan

Nomer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Total
	Kualitas Pelayanan																
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	79
2	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	73
3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	78
5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	68
6	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	72
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	79
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
10	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	63
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
12	2	5	2	3	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	62
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
15	3	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	71
16	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	60
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
18	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
20	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	68

Tabel Lampiran 1.2 (Lanjutan)

Nomer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Total
	Kualitas Pelayanan																
21	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	70
22	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
24	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
25	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	67
26	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	78
27	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
28	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	71
29	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	75
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	66
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
33	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	75
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
35	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	74
36	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	73
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	63
39	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	61
40	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	72
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
43	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
44	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	73
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	79
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64

Tabel Lampiran 1.2 (Lanjutan)

Nomer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Total
	Kualitas Pelayanan																
47	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
48	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	71
49	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	76
50	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
51	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	62
52	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	62
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	65
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
56	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
57	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	72
58	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	66
59	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	56
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
62	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
63	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	71
64	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	73
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	78
66	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	77
67	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
69	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	70
70	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	3	4	3	65
71	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	75
72	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	5	5	73

Tabel Lampiran 1.2 (Lanjutan)

Nomer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Total
	Kualitas Pelayanan																
73	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	78
74	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	61
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
76	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	74
77	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	68
78	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	76
79	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	72
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
81	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	75
82	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	75
83	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	73
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	78
87	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	79
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
90	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	75
91	5	5	4	3	5	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	3	66
92	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	72
93	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	60
94	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	71
95	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	66
96	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	5	2	4	4	4	5	65
97	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75

Tabel Lampiran 1.2 (Lanjutan)

Nomer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Total
	Kualitas Pelayanan																
98	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	68
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80

(Lanjutan Lampiran...)

Tabel Lampiran 2.1 Variabel Fasilitas Stasiun

Nomer	Fasilitas Stasiun											Total	Menurut anda apakah fasilitas stasiun juanda sudah sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna jasa dan bagaimana kondisi fasilitas yang disediakan?
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
1	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	50	Sudah sangat sesuai dengan Standar Operasional Dalam kebutuhan Transportasi Pengguna
2	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	50	Sangat baik dan handal
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Mushola dan toilet, kondisi toilet tersebut baik dan bisa digunakan untuk umum.
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	
5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	48	Kemungkinan saat ini fasilitas nya sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa KRL, fasilitas yang disediakan ada toilet, mushola , minimarket, kedai makan dan minum
6	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	52	Sudah sesuai
7	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	52	Fasilitas Stasiun Juanda sudah sangat baik, lengkap dan penempatan akses yang strategis terutama untuk pnp, kondisi fasilitas terjaga dengan baik
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Sudah sesuai dan ramah bagi penumpang disabilitas
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	43	Cukup sesuai
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	sudah sesuai dan kondisi berfungsi baik
12	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	50	Iya, fasilitas yg disediakan baik
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Sudah sesuai dan sangat baik kondisinya
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Kurangnya lift untuk disabilitas berkursi roda
15	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	51	Menurut saya penggunaan fasilitas stasiun Juanda dapat dikategorikan sangat baik dan nyaman
16	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	42	Sesuai
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Sudah Sesuai
18	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	47	
19	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54	Semua fasilitas sudah sesuai dan kondisinya baik dan bersih.
20	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	49	Ya , sesuai
21	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	48	Baik dan memenuhi kebutuhan pengguna jasa

Tabel Lampiran 2.2 (Lanjutan)

Nomer	Fasilitas Stasiun											Total	Menurut anda apakah fasilitas stasiun juanda sudah sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna jasa dan bagaimana kondisi fasilitas yang disediakan?
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
22	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	42	Iya
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Sudah sesuai
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	sangat baik
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	46	Stasiun Juanda memiliki fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa dan berfungsi dengan baik
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Sudah baik
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	
28	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	50	Menurut saya fasilitas stasiun juanda sudah sesuai dengan kebutuhan para pengguna
29	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	48	Sudah sesuai
30	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	49	-
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Sesuai
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	iya,bagus
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Fasilitas sangat membantu dan memudahkan keperluan pengguna jasa di saat perjalanan, dan kondisi cukup bagus dan memuaskan
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	45	Sudah
36	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	49	Sudah sesuai
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	Sudah cukup mumpuni
38	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43	Ya, sudah sesuai
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	44	Cukup sesuai, namun di area tenant banyak tenant kosong, dan pencahayaan yang minim.
40	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	53	Sudah sesuai dan fasilitas berfungsi dengan baik
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	sudah sesuai
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Memuaskan
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	
44	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	Baik
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	Sudah sesuai dan dipertahankan
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	Sudah

Tabel Lampiran 2.2 (Lanjutan)

Nomer	Fasilitas Stasiun											Total	Menurut anda apakah fasilitas stasiun juanda sudah sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna jasa dan bagaimana kondisi fasilitas yang disediakan?
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	
48	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	52	Sudah sesuai dengan SPM.
49	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	51	Sudah sesuai dan kondisi msh layak
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	45	Ya. Cukup baik dan layak digunakan
51	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	39	Masih ada beberapa hal yg harus diperbaiki
52	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	5	41	Mudah-mudahan
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Sudah, baik dan bersih
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	Ya
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Sudah sesuai
56	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	48	Sangat baik dan lengkap
57	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	49	
58	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	44	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	Sudah sesuai
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	sudah cukup baik dan bagus, mungkin kedepannya akan lebih inovatif lagi dengan perkembangan zaman dan sumber daya manusia nya.
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Sudah sesuai sehingga pengguna bisa menikmati nya
62	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	40	Ya
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	
64	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	49	sudah cukup layak fasilitas yang disediakan PT.KAI dan menunjang masyarakat dalam mobilitas sehari-hari dengan adanya kereta api guna menunjang kebutuhan seluruh lapisan masyarakat
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Y
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Fasilitasnya cukup nyaman dan rapi sesuai dgn kebutuhan jasa
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Iya
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Sudah sangat sesuai dan bermanfaat
69	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	46	Setuju
70	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	48	Sangat sesuai

Tabel Lampiran 2.2 (Lanjutan)

Nomer	Fasilitas Stasiun											Total	Menurut anda apakah fasilitas stasiun juanda sudah sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna jasa dan bagaimana kondisi fasilitas yang disediakan?
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	sudah cukup sesuai
72	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	53	Sangat nyaman
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	
74	3	3	3	4	5	4	5	5	5	4	5	46	Kurang sedikit
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Ya
76	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	52	Sudah
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	Cukup
78	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	54	Fasilitas sudah sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna dan fasilitas sudah memadai untuk memfasilitasi yang menjadi kebutuhan pengguna.
79	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	51	Sudah sangat bagus dan rapih
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Iya sudah
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	Saat ini fasilitas sudah semakin baik
82	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	48	Sudah sesuai, fasilitas yg disediakan baik dan sesuai kebutuhan
83	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	52	Sudah
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Bagus
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	Ya
86	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	52	Sudah sesuai, untuk saat ini fasilitas stasiun juanda sudah baik dan sesuai dengan yang dibutuhkan seperti toilet, musholla, dll
87	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	47	
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Sangat sesuai
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Sudah sesuai
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	sudah sesuai
91	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	51	Kurang sedikit
92	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	46	Iyaa, sudah sesuai
93	3	4	4	4	4	4	4	4	4		3	38	Sudah cukup sesuai, namun untuk kebersihan toilet masih belum cukup bersih
94	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	48	Ya

Tabel Lampiran 2.2 (Lanjutan)

Nomer	Fasilitas Stasiun											Total	Menurut anda apakah fasilitas stasiun juanda sudah sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna jasa dan bagaimana kondisi fasilitas yang disediakan?
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
95	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	36	Sudah lumayan tapi belum maximal
96	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	38	sudah cukup dan sesuai
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	Sudah sesuai
98	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	43	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	Sudah
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	

(Lanjutan Lampiran...)

Tabel Lampiran 2.3 Variabel Loyalitas

Nomer	Loyalitas					Jumlah
1	4	4	4	5	5	22
2	5	5	5	4	4	23
3	5	5	3	3	5	21
4	4	5	4	4	5	22
5	4	5	4	4	4	21
6	3	5	5	5	3	21
7	5	5	5	4	5	24
8	5	5	5	5	5	25
9	5	5	5	5	5	25
10	4	4	4	4	4	20
11	5	5	5	5	5	25
12	4	4	3	4	4	19
13	5	5	5	5	5	25
14	5	5	5	5	5	25
15	5	4	4	5	3	21
16	4	4	4	3	4	19
17	5	5	5	5	5	25
18	4	4	4	4	4	20
19	5	5	5	5	5	25
20	4	5	4	4	5	22
21	4	4	4	4	4	20
22	3	4	4	3	3	17
23	5	5	5	5	5	25
24	5	5	5	5	5	25
25	4	4	4	5	4	21
26	5	5	5	5	5	25
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	4	4	20
29	5	4	3	3	3	18
30	3	4	4	4	3	18
31	5	5	5	5	5	25
32	4	4	4	4	4	20
33	5	5	5	5	4	24
34	5	5	5	5	5	25
35	3	4	4	3	3	17
36	4	5	4	4	4	21
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	20
40	5	5	4	4	5	23
41	5	5	5	5	5	25
42	5	5	5	5	5	25
43	4	4	4	4	4	20
44	5	5	4	4	4	22

Tabel Lampiran 2.3 (Lanjutan)

Nomer	Loyalitas					Jumlah
45	5	5	4	4	4	22
46	4	4	4	4	4	20
47	5	5	5	5	5	25
48	5	5	5	5	5	25
49	4	4	4	4	4	20
50	3	4	4	3	3	17
51	3	4	4	3	3	17
52	1	3	3	3	1	11
53	5	5	5	5	5	25
54	3	4	4	4	4	19
55	5	5	5	5	5	25
56	4	4	3	3	3	17
57	4	4	5	4	4	21
58	4	4	3	5	3	19
59	3	3	3	3	3	15
60	5	5	5	5	5	25
61	5	5	5	5	5	25
62	3	4	3	3	3	16
63	4	4	4	4	4	20
64	5	4	5	4	3	21
65	5	5	5	5	5	25
66	5	5	5	5	4	24
67	5	5	5	5	5	25
68	5	5	5	5	5	25
69	4	4	5	5	4	22
70	5	5	3	3	3	19
71	5	5	5	5	5	25
72	5	5	4	4	4	22
73	5	5	5	5	5	25
74	4	5	5	4	4	22
75	5	5	5	5	5	25
76	4	5	4	5	5	23
77	4	4	4	4	4	20
78	5	5	4	5	5	24
79	5	4	5	4	4	22
80	5	5	5	5	5	25
81	4	4	4	4	4	20
82	4	4	4	4	4	20
83	5	5	5	4	5	24
84	5	5	5	5	5	25
85	4	4	4	4	4	20
86	5	5	5	5	5	25
87	4	4	4	5	4	21
88	5	5	4	5	5	24
89	5	5	5	5	5	25
90	5	5	5	5	3	23
91	5	5	4	4	3	21

Tabel Lampiran 2.3 (Lanjutan)

Nomer	Loyalitas					Jumlah
92	5	5	4	5	4	23
93	4	4	3	4	4	19
94	5	4	4	5	4	22
95	3	4	3	4	4	18
96	3	4	3	5	2	17
97	5	5	5	5	5	25
98	5	4	4	3	5	21
99	4	4	4	4	4	20
100	5	5	5	5	5	25

Tabel Lampiran 2.4 Variabel Kepuasan Pengguna Jasa

Nomer	Kepuasan pengguna jasa					Total
1	5	5	5	5	5	25
2	4	4	4	4	4	20
3	5	5	5	5	3	23
4	5	4	5	5	5	24
5	5	4	4	4	4	21
6	4	5	4	4	5	22
7	5	5	5	5	4	24
8	5	5	5	5	5	25
9	5	5	5	5	5	25
10	4	4	4	4	4	20
11	5	5	5	5	5	25
12	3	5	5	3	4	20
13	5	5	5	5	5	25
14	5	5	5	5	5	25
15	4	5	5	4	5	23
16	3	4	3	3	3	16
17	5	5	5	5	5	25
18	4	4	4	4	4	20
19	5	5	5	5	5	25
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	4	4	3	19
23	5	5	5	5	5	25
24	5	5	5	5	5	25
25	4	4	4	4	5	21
26	5	5	5	5	5	25
27	4	4	4	4	4	20
28	5	5	5	5	4	24
29	4		3	3	5	15
30	4	3	3	3	3	16
31	5	5	5	5	5	25
32	4	4	4	4	4	20

Tabel Lampiran 2.4 (Lanjutan)

Nomer	Kepuasan Pengguna Jasa					Jumlah
33	5	5	5	5	5	25
34	5	5	5	5	5	25
35	4	4	4	4	3	19
36	5	5	5	5	5	25
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	20
40	5	5	5	5	4	24
41	5	5	5	5	5	25
42	5	5	5	5	5	25
43	4	4	4	4	4	20
44	4	4	4	4	4	20
45	4	4	4	4	4	20
46	4	4	4	4	4	20
47	5	5	5	5	5	25
48	5	4	5	5	4	23
49	5	5	4	4	4	22
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	3	3	4	18
52	3	3	3	3	3	15
53	5	5	5	5	5	25
54	4	4	4	4	4	20
55	5	5	5	5	5	25
56	4	4	4	4	3	19
57	4	4	5	4	4	21
58	4	4	4	4	5	21
59	3	3	3	3	4	16
60	5	5	5	5	5	25
61	5	5	5	5	5	25
62	3	3	3	3	3	15
63	4	4	4	4	4	20
64	4	4	4	4	4	20
65	5	5	5	5	5	25
66	4	5	5	5	4	23
67	5	5	5	5	5	25
68	5	5	5	5	5	25
69	4	5	5	4	4	22
70	5	5	3	5	5	23
71	4	4	5	5	5	23
72	4	4	5	5	4	22
73	5	5	5	5	5	25
74	4	4	4	4	4	20
75	5	5	5	5	5	25
76	5	5	5	4	4	23
77	4	4	4	4	4	20
78	5	5	5	5	5	25
79	5	4	5	4	4	22

Tabel Lampiran 2.4 (Lanjutan)

Nomer	Kepuasan Pengguna Jasa					Jumlah
80	5	5	5	5	5	25
81	4	4	4	4	4	20
82	4	4	4	4	5	21
83	4	5	4	3	5	21
84	5	5	5	5	5	25
85	4	4	4	4	4	20
86	5	5	5	5	5	25
87	4	4	4	4	4	20
88	5	5	5	5	5	25
89	5	5	5	5	5	25
90	5	5	5	5	4	24
91	3	5	3	5	3	19
92	4	4	5	5	5	23
93	4	3	4	4	4	19
94	4	4	4	4	5	21
95	4	4	4	4	3	19
96	4	3	3	3	2	15
97	5	5	5	5	5	25
98	4	3	5	4	4	20
99	4	4	4	4	4	20
100	5	5	5	5	5	25

HASIL OLAH DATA SPSS VALIDITAS DAN REALIBILITAS

Tabel Lampiran 3.1 Validitas Kualitas Pelayanan

		Correlations																
		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15	KP16	SKOR
KP1	Pearson Correlation	1	,418**	,530**	,506**	,407**	,596**	,459**	,486**	,409**	,445**	,370**	,521**	,412**	,378**	,466**	,415**	,671**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP2	Pearson Correlation	,418**	1	,313**	,482**	,516**	,496**	,555**	,489**	,458**	,390**	,548**	,339**	,452**	,375**	,450**	,536**	,655**
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP3	Pearson Correlation	,530**	,313**	1	,682**	,553**	,595**	,551**	,564**	,500**	,459**	,455**	,553**	,537**	,412**	,539**	,389**	,740**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP4	Pearson Correlation	,506**	,482**	,682**	1	,676**	,639**	,492**	,612**	,531**	,489**	,588**	,410**	,527**	,316**	,488**	,577**	,771**

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15	KP16	SKOR
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP5	Pearson Correlation	,407**	,516**	,553**	,676**	1	,611**	,521**	,501**	,531**	,595**	,670**	,532**	,554**	,316**	,488**	,451**	,761**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP6	Pearson Correlation	,596**	,496**	,595**	,639**	,611**	1	,446**	,486**	,604**	,666**	,549**	,472**	,486**	,478**	,563**	,542**	,788**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP7	Pearson Correlation	,459**	,555**	,551**	,492**	,521**	,446**	1	,519**	,432**	,397**	,635**	,465**	,574**	,373**	,610**	,549**	,731**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP8	Pearson Correlation	,486**	,489**	,564**	,612**	,501**	,486**	,519**	1	,496**	,482**	,532**	,538**	,539**	,459**	,598**	,538**	,752**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15	KP16	SKOR
KP9	Pearson Correlation	,409**	,458**	,500**	,531**	,531**	,604**	,432**	,496**	1	,743**	,537**	,490**	,495**	,496**	,561**	,551**	,753**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP10	Pearson Correlation	,445**	,390**	,459**	,489**	,595**	,666**	,397**	,482**	,743**	1	,577**	,497**	,480**	,427**	,517**	,508**	,742**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP11	Pearson Correlation	,370**	,548**	,455**	,588**	,670**	,549**	,635**	,532**	,537**	,577**	1	,426**	,637**	,432**	,532**	,606**	,774**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP12	Pearson Correlation	,521**	,339**	,553**	,410**	,532**	,472**	,465**	,538**	,490**	,497**	,426**	1	,683**	,359**	,524**	,349**	,702**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP13	Pearson Correlation	,412**	,452**	,537**	,527**	,554**	,486**	,574**	,539**	,495**	,480**	,637**	,683**	1	,458**	,535**	,486**	,756**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15	KP16	SKOR
	N	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP14	Pearson Correlation	,378**	,375**	,412**	,316**	,316**	,478**	,373**	,459**	,496**	,427**	,432**	,359**	,458**	1	,451**	,525**	,613**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP15	Pearson Correlation	,466**	,450**	,539**	,488**	,488**	,563**	,610**	,598**	,561**	,517**	,532**	,524**	,535**	,451**	1	,429**	,742**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KP16	Pearson Correlation	,415**	,536**	,389**	,577**	,451**	,542**	,549**	,538**	,551**	,508**	,606**	,349**	,486**	,525**	,429**	1	,720**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SKOR	Pearson Correlation	,671**	,655**	,740**	,771**	,761**	,788**	,731**	,752**	,753**	,742**	,774**	,702**	,756**	,613**	,742**	,720**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

(Lanjutan Lampiran...)

Tabel Lampiran 3.2 Validitas Fasilitas Stasiun

Correlations

		FS1	FS2	FS3	FS4	FS5	FS6	FS7	FS8	FS9	FS10	FS11	SKOR
FS1	Pearson Correlation	1	,780**	,677**	,693**	,621**	,533**	,533**	,621**	,570**	,500**	,635**	,822**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100
FS2	Pearson Correlation	,780**	1	,679**	,719**	,670**	,537**	,558**	,562**	,516**	,413**	,581**	,796**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100
FS3	Pearson Correlation	,677**	,679**	1	,765**	,690**	,672**	,566**	,514**	,570**	,566**	,582**	,825**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100
FS4	Pearson Correlation	,693**	,719**	,765**	1	,834**	,692**	,680**	,592**	,626**	,495**	,612**	,871**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

Correlations

		FS1	FS2	FS3	FS4	FS5	FS6	FS7	FS8	FS9	FS10	FS11	SKOR
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100
FS5	Pearson Correlation	,621**	,670**	,690**	,834**	1	,667**	,604**	,578**	,556**	,545**	,595**	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100
FS6	Pearson Correlation	,533**	,537**	,672**	,692**	,667**	1	,720**	,443**	,471**	,440**	,586**	,764**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100
FS7	Pearson Correlation	,533**	,558**	,566**	,680**	,604**	,720**	1	,627**	,646**	,469**	,663**	,792**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100
FS8	Pearson Correlation	,621**	,562**	,514**	,592**	,578**	,443**	,627**	1	,796**	,489**	,694**	,774**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100
FS9	Pearson Correlation	,570**	,516**	,570**	,626**	,556**	,471**	,646**	,796**	1	,671**	,729**	,798**

Correlations

		FS1	FS2	FS3	FS4	FS5	FS6	FS7	FS8	FS9	FS10	FS11	SKOR
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100
FS10	Pearson Correlation	,500**	,413**	,566**	,495**	,545**	,440**	,469**	,489**	,671**	1	,659**	,701**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
FS11	Pearson Correlation	,635**	,581**	,582**	,612**	,595**	,586**	,663**	,694**	,729**	,659**	1	,833**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100
SKOR	Pearson Correlation	,822**	,796**	,825**	,871**	,832**	,764**	,792**	,774**	,798**	,701**	,833**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100

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

(Lanjutan Lampiran...)

Tabel Lampiran 3.3 Validitas Variabel Loyalitas Correlations

		LOYALITAS1	LOYALITAS2	LOYALITAS3	LOYALITAS4	LOYALITAS5	SKOR
LOYALITAS1	Pearson Correlation	1	,728**	,586**	,545**	,692**	,854**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
LOYALITAS2	Pearson Correlation	,728**	1	,633**	,571**	,666**	,843**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
LOYALITAS3	Pearson Correlation	,586**	,633**	1	,652**	,613**	,828**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
LOYALITAS4	Pearson Correlation	,545**	,571**	,652**	1	,564**	,795**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		LOYALITAS1	LOYALITAS2	LOYALITAS3	LOYALITAS4	LOYALITAS5	SKOR
LOYALITAS5	Pearson Correlation	,692**	,666**	,613**	,564**	1	,860**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
SKOR	Pearson Correlation	,854**	,843**	,828**	,795**	,860**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Tabel Lampiran 3.4 Validitas Variabel Kepuasan Pengguna Jasa

		Correlations					
		KEPUASAN1	KEPUASAN2	KEPUASAN3	KEPUASAN4	KEPUASAN5	SKOR
KEPUASAN1	Pearson Correlation	1	,705**	,732**	,791**	,611**	,870**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	99	100	100	100	100
KEPUASAN2	Pearson Correlation	,705**	1	,691**	,728**	,633**	,861**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99
KEPUASAN3	Pearson Correlation	,732**	,691**	1	,787**	,600**	,889**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	99	100	100	100	100
KEPUASAN4	Pearson Correlation	,791**	,728**	,787**	1	,601**	,908**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	99	100	100	100	100
KEPUASAN5	Pearson Correlation	,611**	,633**	,600**	,601**	1	,769**

Correlations

		KEPUASAN1	KEPUASAN2	KEPUASAN3	KEPUASAN4	KEPUASAN5	SKOR
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	99	100	100	100	100
SKOR	Pearson Correlation	,870**	,861**	,889**	,908**	,769**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	99	100	100	100	100

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

Lampiran 3.5 Realibilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,941	16

Tabel Lampiran 3.6 Realibilitas Fasilitas Stasiun

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,944	11

(Lanjutan Lampiran...)

Tabel Lampiran 3.7 Realibilitas Loyalitas

Cronbach's Alpha	N of Items
,886	5

Tabel Lampiran 3.8 Realibilitas Kepuasan Pengguna Jasa

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,918	5

HASIL ANALISIS DATA SPSS *PATH ANALYSIS***Tabel Lampiran 4.1 Analisis Data SPSS Sub Struktural 1****Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2,825	1,500		-1,884	,063
	kualitas pelayanan	,140	,039	,341	3,622	,000
	fasilitas stasiun	,297	,050	,561	5,961	,000

a. Dependent Variable: kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,869 ^a	,755	,750	1,44612

a. Predictors: (Constant), fasilitas stasiun , kualitas pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	624,986	2	312,493	149,427	,000 ^b
	Residual	202,854	97	2,091		
	Total	827,840	99			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), fasilitas stasiun , kualitas pelayanan

(Lanjutan Lampiran...)

Tabel Lampiran 4.2 Analisis Data SPSS Sub Struktural 2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,484	1,360		-1,091	,278
	kualitas pelayanan	,051	,037	,123	1,401	,164
	fasilitas stasiun	,155	,052	,288	2,989	,004
	kepuasan	,543	,090	,534	6,003	,000

a. Dependent Variable: loyalitas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,902 ^a	,814	,808	1,28844

a. Predictors: (Constant), kepuasan , kualitas pelayanan, fasilitas stasiun

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	695,392	3	231,797	139,630	,000 ^b
	Residual	159,368	96	1,660		
	Total	854,760	99			

a. Dependent Variable: loyalitas

b. Predictors: (Constant), kepuasan , kualitas pelayanan, fasilitas stasiun

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI

Data Pribadi

Nama : Agus Tri Wibowo

NIM : 21160600189

Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 21 Agustus 1991

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Jln. Moncokerto IX No. 13 RT 003/RW 013, Kelurahan Utan Kayu Selatan, Matraman 13120

Telepon : 083891835490

Email : agustriwibowo501@gmail.com

Pendidikan Formal

SDN 18 Pagi, Jakarta : Lulus Tahun 2003

SMPN 97, Jakarta : Lulus Tahun 2006

SMA Diponegoro 1, Jakarta : Lulus Tahun 2009

Pekerjaan

: Karyawan Swasta

Alamat Kantor : Jln. Ir. H. Djuanda I, RT. 8/RW 1, Pasar Baru, Sawah Besar