

KUESIONER PENELITIAN

**“PENGARUH FAKTOR KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, KEAMANAN,
EFISIENSI, DAYA TANGGAP, DAN KOMUNIKASI INFORMASI
PEMBELIAN TIKET ONLINE TERHADAP LOYALITAS PEMBELI TIKET
DI PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 7 MADIUN (STUDI
PENELITIAN DI STASIUN BESAR MADIUN) TAHUN 2016.”**

1. IDENTITAS RESPONDEN

NAMA

UMUR

Tahun

JENIS KELAMIN

1. Laki-laki

2. Perempuan

PEKERJAAN

a. Pelajar

b. Mahasiswa/i

c. Pegawai Negeri

d. Wiraswasta

e. Ibu Rumah Tangga

f. Lain-lain

2. PETUNJUK

Kami menginginkan pendapat anda tentang kualitas pelayanan pembelian tiket kereta api online yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 7 Madiun.

3. Cara Pengisian

Berilah tanda checklist (✓) pada jawaban yang Saudara pilih.

Kriteria Penilaian

No.	Pernyataan	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kurang Setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

INDIKATOR-INDIKATOR TIAP VARIABEL:

No.	Variabel Kepercayaan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Keakuratan informasi tiket yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero)					
2.	Informasi tiket yang didapatkan selalu terkini					
3.	Pelayanan tiketing secara online sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan					
4.	Menyediakan pelayanan pada waktu yang dijanjikan					
5.	Dalam pembelian tiket online PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki standar pelayanan yang jelas					

No.	Variabel Kemudahan	SS	S	KS	TS	STS
6.	Situs website untuk pembelian tiket online kereta api berfungsi dengan baik					
7.	Tidak ditemui kendala saat mengoperasikan situs website pembelian tiket kereta api					
8.	Tidak ada permasalahan gangguan jaringan					

No.	Variabel Keamanan	SS	S	KS	TS	STS
9.	Identitas diri pembeli tiket dijaga kerahasiaannya					

10.	Tingkat keamanan saat proses penggunaan layanan pembelian tiket online berlangsung terjamin					
11.	Tingkat keamanan financial saat pembelian tiket online terjamin					

No.	Variabel Efisiensi	SS	S	KS	TS	STS
12.	Kemampuan mengakses ke website pembelian tiket online kereta api					
13.	Mudah menemukan informasi pemberitahuan di situs PT. Kereta Api Indonesia (Persero)					
14.	Kecepatan proses untuk meninggalkan situs/log out					

No.	Variabel Daya Tanggap	SS	S	KS	TS	STS
15.	Pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) cepat tanggap terhadap jasa yang dibutuhkan pembeli tiket					
16.	Proses rincian konfirmasi pembelian tiket online langsung dikirimkan pada email					
17.	Layanan pembelian tiket online dan kontak servis sigap dalam menanggapi pertanyaan dari pembeli.					

No.	Variabel Komunikasi Informasi	SS	S	KS	TS	STS
-----	-------------------------------	----	---	----	----	-----

18.	Tidak perlu menunggu lama konfirmasi layanan ketika membeli tiket kereta api secara online					
19.	Adanya sosialisasi layanan pembelian tiket online yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero)					

No.	Variabel Loyalitas	SS	S	KS	TS	STS
20.	Adanya minat pembeli untuk membeli kembali tiket kereta api secara online.					
21.	Menggunakan jasa kereta api karena kemudahan dan fasilitas yang diberikan					
22.	Adanya keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain untuk tetap menggunakan kereta api dengan pembelian tiket secara online					
23.	Selalu bepergian menggunakan kereta api					
24.	Akan selalu meningkatkan frekuensi perjalanan menggunakan kereta api					
25.	Tetap menggunakan kereta api walaupun ada tawaran transportasi lain					

.....

(Responden)



DOKUMENTASI







DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Setyo Budi Sasmito dilahirkan di Desa Bajulan Kecamatan Saradan Kabupaten Madiun pada tanggal 23 September 1989, anak ketiga dari tiga bersaudara, pasangan Bapak Suradi (Alm) dan Ibu Sri Rahayu (Almh). Pendidikan dasar dan menengah ditempuh di Kecamatan Mejayan. Tamat SDN Bangunsari 03 tahun 2002, SMPN 02 Mejayan tahun 2005, dan SMAN 01 Mejayan tahun 2008.

Pendidikan berikutnya ia tempuh di Program Studi Fisika Fakultas MIPA UNS Solo. Tapi karena pada rekrutmen di PT. Kereta Api Indonesia (*Persero*) tahun 2009 dinyatakan lulus, ia memutuskan untuk tidak melanjutkan perkuliahan pada semester empat (4). Pada tahun 2013 ia melanjutkan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Tanggal 11 April 2015 ia memutuskan untuk menikah dan sudah dikaruniai seorang putri pada awal tahun 2016. Bersama keluarga kecilnya ia sekarang bertempat tinggal di Rt 015 Rw 004 Gang V Kelurahan Banjarejo Kecamatan Taman Kota Madiun.

