

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. dan Fishbein, M., 1975. *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Addison-Wesley, Massachusetts.
- Albari., 1999. *Sikap Konsumen: Pemilihan Model dan Penelitiannya*. JSB, Th. IV, Vol 7.
- Allysa, Maureen, 2000. *Access Theory in Consumer Behavior*. Published by USA Press.
- Assael, H., 1995. *Consumer Behavior and Marketing Action*, Fifth Edition, South Western College Publishing, Cincinnati, Ohio.
- Azwar, S., 1997. *Reliabilitas dan Validitas*, Sigma Alpha, Yogyakarta.
- Barata, Atep. D., 2001. *Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Bhargava, M, Kim J and Lim J. S., 1998. "The Role Of Affect In Attitude Formation, A Classical Conditioning Approach", *Journal Of Marketing*, Vol. 26, No. 2, hal. 143-152.
- Birbale, Michael, 2000. *Standard Normative Behavior*. Published by USA Press.
- Budiyuwono, N., 1987. *Pengantar Statistik: Ekonomi Dan Perusahaan*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Cooper, R.D and Emory, C.W., 1996. *Metode Penelitian Bisnis*, Erlangga, Jakarta.
- Dharmmesta, B.S., 1992. *Riset Tentang Kepuasan dan Perilaku Konsumen: Sebuah Catatan dan Tantangan Bagi Peneliti yang Mengacu Pada "Theory Of Reasoned Action"*, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, No.1 Th VII, hal. 39-35.
- , 1997. *Pergeseran Paradigma Dalam Pemasaran: Tinjauan Manajerial dan Perilaku konsumen*, *KELOLA Gajah Mada University Business Review*, Th VI, No. 15, hal. 13-23.

- , 1998. *Theory Of Planned Behaviour Dalam Penelitian Sikap, Kepuasan dan Perilaku Konsumen*, KELOLA Gadjah Mada University Business Review, Th VII, No. 18, hal. 85-103.
- Dharmmesta, B.S dan Handoko, T.H., 1982. *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*, BPFE, Yogyakarta, Hal 84.
- East, R., 1992. *Changing Consumer Behavior*. Cassel Educational Limited, London.
- Engel, F.J, Blackwell, R.D dan Miniard, P.W., 1994. *Perilaku Konsumen*, Edisi Keenam, Binarupa Aksara, Jakarta.
- , 1990. *Satisfaction; A Behavioral Perspective On The Consumer*. Mc-Graw Hill Companies Inc., USA. (Diterjemahkan oleh Purwoko).
- Firman, N.N., 1998. *Analisis Sikap Konsumen Terhadap Produk Diapers Merek Fitti Dari PT Suryamas Mentari*, Tesis Program Studi Magister Manajemen Jurusan Ilmu-ilmu Sosial, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Gaspersz, Vincent, 2003. *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hawkins, D.I, Best, R.J and Coney, K.A., 1998. *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*, Seventh Edition, McGraw-Hill, Boston.
- Hilbert, Aarthur, 2000. *Consumer Behavior*. Published by Ohio University Press, USA.
- Kasali, R., 1998. *Membidik Pasar Indonesia: Segmentasi Targeting Positioning*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Khasanah, Umi., 1998. *Analisis Pengaruh Sikap Terhadap Niat Konsumen Dalam Menggunakan KA Argo Lawu Dengan Pendekatan Theory Of Planned Behavior*, Laporan Internship, Program Studi Magister Manajemen Jurusan Ilmu-ilmu Sosial, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Kotler, P., 2000. *Marketing Management*, Millennium Edition, Prentice Hall International, Inc, Upper Saddle River.
- Loudon, D.L and Della, Bitta, A.J., 1988. *Consumer Behavior: Concept and Applications*, Third Edition, McGraw-Hill Book. Co, New York.

- Neils, A., 2000. *Attitude and Consumer Behavior*. Published by John Wiley and Sons, USA.
- Neizar, Hamit, 1998. *Tinjauan Perilaku Konsumen dalam Teori dan Aplikasi*. Penerbit Harvarindo, Yogyakarta.
- Norton, Smile, 2001. *Concept and Theory about Consumer and Behavior*. McGraw Hill Book, New York.
- Oemi, 1995. *Measuring Customer Satisfaction; Survey Design, Use and Statistical Analysis Methods*. ASQ Quality Press, Wisconsin, USA. (Diterjemahkan oleh Purwoko).
- Purwoko, Bambang, A., 2000. *Asocial Security Highlight in Indonesia: An Economic Perspective*. Komunika Jaya Pratama, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2003. *Konsep Pengukuran Kepuasan Pelanggan*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Robbinson, 2000. *Consumer Behavior in Theory and Application*. John Wiley and Sons, California Press.
- Sutrand, Joseph, 2001. *Normative Standard in Consumer Behavior*. Prentice Hall, USA.
- Tirtomulyo, Abadi, 1999. *Peningkatan Kepuasan Pelanggan dalam Tinjauan Pemasaran Jasa*. Penerbit Rajawali Press, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1999. *Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Warger, Hamshor, 1999. *Normative Subyektif Consumer*. Marthin Press, USA.
- Zeithaml, Bitner, 1990. *The Concept of Customer Satisfaction*. The McGraw-Hill Companies. Inc. USA. (Diterjemahkan oleh Purwoko).

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS PENGARUH SIKAP, NORMA SUBYEKTIF DAN KONTROL KEPERILAKUAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI BUS KELAS EKSEKUTIF DARI PT. TASPI TRD & CO (PIPOSS)

Petunjuk Pengisian

1. Untuk data responden, isilah titik-titik sesuai dengan permintaan.
2. Untuk pertanyaan penelitian, berilah tanda silang (X) berdasarkan pembobotan skala Likert pada samping jawaban yang tersedia.

Data Responden

Nama Konsumen : _____
 Umur : _____
 Pendidikan : _____
 Pekerjaan : _____

5. Kepuasan

1. Apakah telah terpenuhi kebutuhan pelayanan yang mudah bagi bapak/ibu setelah menggunakan transportasi bus kelas eksekutif dari PT. Piposs?
 - a. Sangat Sesuai (5)
 - b. Sesuai (4)
 - c. Kurang Sesuai (3)
 - d. Tidak Sesuai (2)
 - e. Sangat Tidak Sesuai (1)

2. Apakah telah terpenuhi keinginan bapak/ibu sampai ke tujuan setelah menggunakan jasa transportasi bus kelas eksekutif dari PT. Piposs?
 - a. Sangat Sesuai (5)
 - b. Sesuai (4)
 - c. Kurang Sesuai (3)
 - d. Tidak Sesuai (2)
 - e. Sangat Tidak Sesuai (1)

3. Apakah telah terpenuhi harapan bapak/ibu atas kenyamanan selama menggunakan jasa transportasi bus kelas eksekutif dari PT. Piposs?

- a. Sangat Sesuai (5)
- b. Sesuai (4)
- c. Kurang Sesuai (3)
- d. Tidak Sesuai (2)
- e. Sangat Tidak Sesuai (1)

6. Sikap

1. Apakah telah sesuai dengan penawaran pelayanan yang bapak/ibu tunjukkan dalam menggunakan jasa transportasi bus kelas eksekutif dari PT. Piposs?

- a. Sangat Sesuai (5)
- b. Sesuai (4)
- c. Kurang Sesuai (3)
- d. Tidak Sesuai (2)
- e. Sangat Tidak Sesuai (1)

2. Apakah telah sesuai dengan pengetahuan bapak/ibu atas jasa layanan yang baik dalam menggunakan jasa transportasi bus kelas eksekutif dari PT. Piposs?

- a. Sangat Sesuai (5)
- b. Sesuai (4)
- c. Kurang Sesuai (3)
- d. Tidak Sesuai (2)
- e. Sangat Tidak Sesuai (1)

3. Apakah telah sesuai dengan kenyataan pelayanan yang bapak/ibu rasakan setelah menggunakan jasa transportasi bus kelas eksekutif dari PT. Piposs?

- a. Sangat Sesuai (5)
- b. Sesuai (4)
- c. Kurang Sesuai (3)
- d. Tidak Sesuai (2)
- e. Sangat Tidak Sesuai (1)

7. Norma subyektif

1. Apakah telah sesuai dengan kebiasaan pelayanan yang bapak/ibu terima dalam menggunakan jasa transportasi bus kelas eksekutif dari PT. Piposs?
 - a. Sangat Sesuai (5)
 - b. Sesuai (4)
 - c. Kurang Sesuai (3)
 - d. Tidak Sesuai (2)
 - e. Sangat Tidak Sesuai (1)

2. Apakah telah sesuai dengan ciri khas pelayanan yang bapak/ibu terima dalam menggunakan jasa transportasi bus kelas eksekutif dari PT. Piposs?
 - a. Sangat Sesuai (5)
 - b. Sesuai (4)
 - c. Kurang Sesuai (3)
 - d. Tidak Sesuai (2)
 - e. Sangat Tidak Sesuai (1)

3. Apakah telah sesuai dengan kesopanan yang bapak/ibu alami selama menggunakan jasa transportasi bus kelas eksekutif dari PT. Piposs?
 - a. Sangat Sesuai (5)
 - b. Sesuai (4)
 - c. Kurang Sesuai (3)
 - d. Tidak Sesuai (2)
 - e. Sangat Tidak Sesuai (1)

8. Kontrol Keprilakuan

1. Apakah telah sesuai dengan nomor kursi pilihan bapak/ibu dalam menggunakan jasa transportasi bus kelas eksekutif dari PT. Piposs?
 - a. Sangat Sesuai (5)
 - b. Sesuai (4)
 - c. Kurang Sesuai (3)
 - d. Tidak Sesuai (2)
 - e. Sangat Tidak Sesuai (1)

2. Apakah sudah sesuai dengan keyakinan atas pelayanan yang bapak/ibu dalam menggunakan jasa transportasi bus kelas eksekutif dari PT. Piposs?
- a. Sangat Sesuai (5)
 - b. Sesuai (4)
 - c. Kurang Sesuai (3)
 - d. Tidak Sesuai (2)
 - e. Sangat Tidak Sesuai (1)
3. Apakah telah sesuai dengan sistem antrian tiket yang berlaku dalam menggunakan jasa transportasi bus kelas eksekutif dari PT. Piposs?
- a. Sangat Sesuai (5)
 - b. Sesuai (4)
 - c. Kurang Sesuai (3)
 - d. Tidak Sesuai (2)
 - e. Sangat Tidak Sesuai (1)

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS PENGARUH SIKAP, NORMA SUBYEKTIF DAN KONTROL KEPERILAKUAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI BUS KELAS EKSEKUTIF DARI PT. TASPI TRD & CO (PIPOSS)

Petunjuk Pengisian

1. Untuk data responden, isilah titik-titik sesuai dengan permintaan.
2. Untuk pertanyaan penelitian, berilah tanda silang (X) berdasarkan pembobotan skala Likert pada samping jawaban yang tersedia.

Data Responden

Nama Konsumen :
Umur :
Pendidikan :
Pekerjaan :

1. Kepuasan

1. Apakah telah terpenuhi kebutuhan pelayanan yang mudah bagi bapak/ibu setelah menggunakan transportasi bus kelas eksekutif dari PT. Piposs?
 - a. Sangat Sesuai (5)
 - b. Sesuai (4)
 - c. Kurang Sesuai (3)
 - d. Tidak Sesuai (2)
 - e. Sangat Tidak Sesuai (1)
2. Apakah telah terpenuhi keinginan bapak/ibu sampai ke tujuan setelah menggunakan jasa transportasi bus kelas eksekutif dari PT. Piposs?
 - a. Sangat Sesuai (5)
 - b. Sesuai (4)
 - c. Kurang Sesuai (3)
 - d. Tidak Sesuai (2)
 - e. Sangat Tidak Sesuai (1)
3. Apakah telah terpenuhi harapan bapak/ibu atas kenyamanan selama menggunakan jasa transportasi bus kelas eksekutif dari PT. Piposs?

- a. Sangat Sesuai (5)
- b. Sesuai (4)
- c. Kurang Sesuai (3)
- d. Tidak Sesuai (2)
- e. Sangat Tidak Sesuai (1)

2. Sikap

1. Apakah telah sesuai dengan penawaran pelayanan yang bapak/ibu tunjukkan dalam menggunakan jasa transportasi bus kelas eksekutif dari PT. Piposs?

- a. Sangat Sesuai (5)
- b. Sesuai (4)
- c. Kurang Sesuai (3)
- d. Tidak Sesuai (2)
- e. Sangat Tidak Sesuai (1)

2. Apakah telah sesuai dengan pengetahuan bapak/ibu atas jasa layanan yang baik dalam menggunakan jasa transportasi bus kelas eksekutif dari PT. Piposs?

- a. Sangat Sesuai (5)
- b. Sesuai (4)
- c. Kurang Sesuai (3)
- d. Tidak Sesuai (2)
- e. Sangat Tidak Sesuai (1)

3. Apakah telah sesuai dengan kenyataan pelayanan yang bapak/ibu rasakan setelah menggunakan jasa transportasi bus kelas eksekutif dari PT. Piposs?

- a. Sangat Sesuai (5)
- b. Sesuai (4)
- c. Kurang Sesuai (3)
- d. Tidak Sesuai (2)
- e. Sangat Tidak Sesuai (1)

3. Norma subyektif

1. Apakah telah sesuai dengan kebiasaan pelayanan yang bapak/ibu terima dalam menggunakan jasa transportasi bus kelas eksekutif dari PT. Piposs?

- a. Sangat Sesuai (5)
- b. Sesuai (4)
- c. Kurang Sesuai (3)
- d. Tidak Sesuai (2)
- e. Sangat Tidak Sesuai (1)

2. Apakah telah sesuai dengan ciri khas pelayanan yang bapak/ibu terima dalam menggunakan jasa transportasi bus kelas eksekutif dari PT. Piposs?

- a. Sangat Sesuai (5)
- b. Sesuai (4)
- c. Kurang Sesuai (3)
- d. Tidak Sesuai (2)
- e. Sangat Tidak Sesuai (1)

3. Apakah telah sesuai dengan kesopanan yang bapak/ibu alami selama menggunakan jasa transportasi bus kelas eksekutif dari PT. Piposs?

- a. Sangat Sesuai (5)
- b. Sesuai (4)
- c. Kurang Sesuai (3)
- d. Tidak Sesuai (2)
- e. Sangat Tidak Sesuai (1)

4. Kontrol Keprilakuan

1. Apakah telah sesuai dengan nomor kursi pilihan bapak/ibu dalam menggunakan jasa transportasi bus kelas eksekutif dari PT. Piposs?

- a. Sangat Sesuai (5)
- b. Sesuai (4)
- c. Kurang Sesuai (3)
- d. Tidak Sesuai (2)
- e. Sangat Tidak Sesuai (1)

2. Apakah sudah sesuai dengan keyakinan atas pelayanan yang bapak/ibu dalam menggunakan jasa transportasi bus kelas eksekutif dari PT. Piposs?

- a. Sangat Sesuai (5)
- b. Sesuai (4)

- c. Kurang Sesuai (3)
- d. Tidak Sesuai (2)
- e. Sangat Tidak Sesuai (1)

3. Apakah telah sesuai dengan sistem antrian tiket yang berlaku dalam menggunakan jasa transportasi bus kelas eksekutif dari PT. Piposs?

- a. Sangat Sesuai (5)
- b. Sesuai (4)
- c. Kurang Sesuai (3)
- d. Tidak Sesuai (2)
- e. Sangat Tidak Sesuai (1)

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X11	3.7600	.9740	150.0
2.	X12	4.1667	.7634	150.0
3.	X13	4.4067	.6665	150.0

Reliability Coefficients

N of Cases = 150.0

N of Items = 3

Alpha = .6530

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X21	4.0000	.6239	150.0
2.	X22	3.9933	.7281	150.0
3.	X23	4.0400	.5894	150.0

Reliability Coefficients

N of Cases = 150.0

N of Items = 3

Alpha = .5265

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X31	4.1867	.6281	150.0
2.	X32	4.1200	.6011	150.0
3.	X33	4.1400	.6242	150.0

Reliability Coefficients

N of Cases = 150.0

N of Items = 3

Alpha = .5118

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	Y1	4.0267	.6650	150.0
2.	Y2	4.3267	.5616	150.0
3.	Y3	4.1733	.7486	150.0

Reliability Coefficients

N of Cases = 150.0

N of Items = 3

Alpha = .6711

