

**L**

**A**

**M**

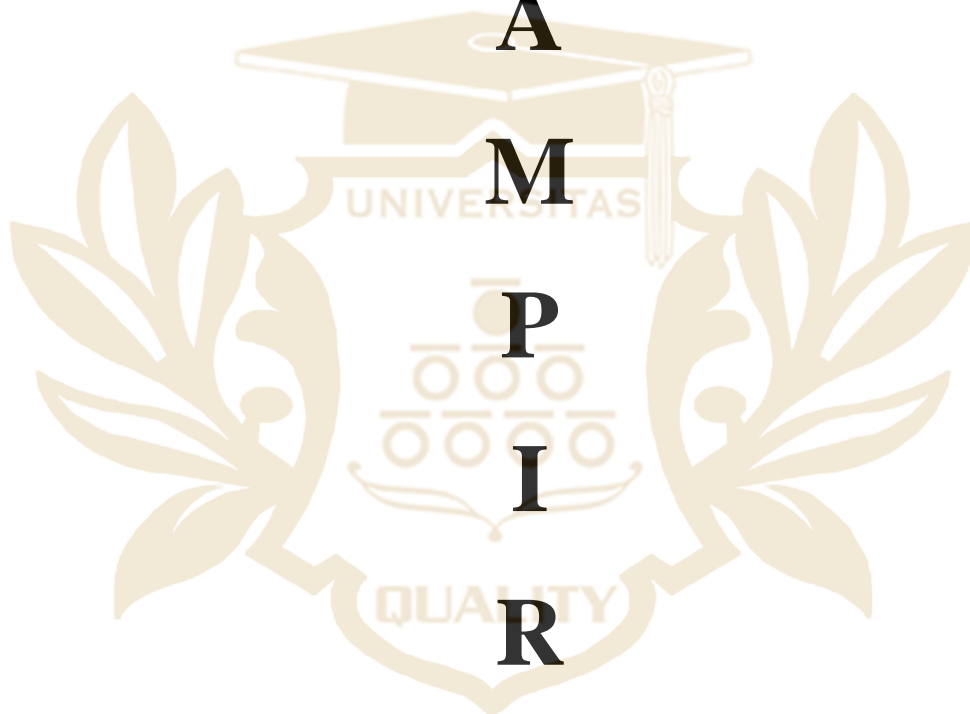
**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



## Lampiran I Surat Izin Penelitian



# UNIVERSITAS QUALITY FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003  
web : [www.universitasquality.ac.id](http://www.universitasquality.ac.id) | e-mail : [info@universitasquality.ac.id](mailto:info@universitasquality.ac.id)

Medan, 06 February 2026

NOMOR : 0857/SPM/SOSHUM/UQ/II/2026  
LAMP : -  
HAL : Izin Pengumpulan Data.

Kepada Yth :  
SOFAN HIDAYAH  
PT KAI Stasiun Medan  
di-  
Medan

Dengan hormat, dalam rangka pengembangan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan ini kami :  
kiriman/perkenalkan kepada Bapak/Ibu seorang Mahasiswa/i :

Nama : Petriani Lestari Daely  
NPM : 2202020012  
Fakultas / Jurusan : SOSHUM / Manajemen  
Program Studi : S1 (Strata-1)

Saudara tersebut di atas sedang mengakhiri Perkuliahannya pada Tingkat Sarjana Sosial dan Hukum Prodi Manajemen dan untuk itu telah kami tugaskan untuk menyusun Skripsi, dengan Judul "Analisis Strategi Promosi Digital dan Fasilitas Penumpang terhadap Kepuasan Pengguna Kereta Api pada PT KAI Stasiun Medan".  
Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu agar sudi kiranya dapat memberikan Data yang diperlukan berhubungan dengan Judul Skripsi di atas.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik sebelumnya kami ucapkan terima kasih.

Dekan,



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP  
NIDN. 0107038901

Tembusan :  
Ka. Prodi MANAJEMEN;

## Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian



Nomor : KE.105/IX/43/KA-2025  
Sifat : Terbatas  
Lampiran : 2 (dua) file

8 September 2025

Yth.  
SOFAN HIDAYAH  
Vice President Divisi Regional I Sumatera Utara KAI  
Medan

Perihal : Surat Pengantar Pelaksanaan Penelitian a.n Petriani Lestari Daely di Unit Humasda Divre I Sumatera Utara

1. Menunjuk:
  - a. Surat Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) No. KEP.M/KE.105/VIII/1/KA-2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Praktek Kerja Lapangan, Survey, Observasi, Penyebaran Kuisisioner dan Penelitian di Lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero);
  - b. Surat Kilat Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) No. UM.202/III/2/KA-2015 Tanggal 5 Maret 2015 tentang tertib pengaturan pelaksanaan praktek kerja lapangan dan studi banding Bagi Siswa/Pekerja Instansi Lain di Lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero);
  - c. Surat dari Dekan Universitas Quality Nomor : 4887/SPM/SOSHUM/UQ/IX/2025 perihal Izin Pengumpulan Data;
  - d. Nota dinas No. 2/KE.105/IX/DV.1/2025 Tanggal 5 September 2025 Perihal Permohonan Surat Pengantar Penelitian a.n. Petriani Lestari Daely di Divre I Sumatera Utara.
2. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, bersama ini kami hadapkan Mahasiswa/i dari Universitas Quality untuk melaksanakan Penelitian dengan daftar nama sebagai berikut:

No	Nama	NIM	Program Studi	Unit Tujuan	Waktu Pelaksanaan
1.	Petriani Lestari Daely (083117724130)	2202020012	Manajemen	Humasda	8 September 2025 - 8 Desember 2025

### Catatan :

**Setelah pelaksanaan tugas selesai, Mahasiswa/i diwajibkan mengirimkan laporan hasil kegiatan ke kantor KAI Corporate University berupa makalah (softfile**

Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, surat ini telah ditandatangani secara elektronik sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.



lengkap) ke email : [research.learning@kai.id](mailto:research.learning@kai.id) sebagai persyaratan untuk mendapatkan surat keterangan selesai kegiatan.

3. Terkait pendampingan selama pelaksanaan Penelitian, kami mohon bantuannya agar dapat menunjuk seorang pegawai untuk mendampingi Mahasiswa/i dimaksud dalam menyelesaikan Penelitian dengan waktu yang sudah ditetapkan.
4. Demikian kami sampaikan, atas kerja samanya kami mengucapkan terima kasih.

PT Kereta Api Indonesia (Persero)  
Kantor Pusat



WILLY SURYAMIHARJA  
Vice President of Strategic Alignment and Partnership

Tembusan Eksternal:

1. Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP Dekan Universitas Quality
2. Petriani Lestari Daely yang bersangkutan/Mahasiswa Universitas Quality

Tembusan Internal:

1. Deputy Divisi Regional I Sumatera Utara TEGUH TRIYONO
2. Staf Fungsional Khusus Level 7 MOH NORAHMAN
3. Manager of Learning Partnership, Branding, and Communication GINA RAHMALIA GINANDJAR
4. Manager Hubungan Masyarakat Daerah MUHAMMAD AS'AD HABIBUDDIN
5. Plt. Manager Sumber Daya Manusia dan Umum CHRISDIAWAN SATRIYO NUGROHO
6. Assistant Manager Internal dan Eksternal AGIL BUDIMAN
7. Assistant Manager Sumber Daya Manusia MUHAMMAD ZAINAL ABIDIN
8. Pelaksana Learning Partnership, Branding, and Communication SITA LISNATASARI
9. Pelaksana Learning Partnership, Branding, and Communication CANTIKA DWI LINTANG PANGESTU
10. Pelaksana Learning Partnership, Branding, and Communication GANJAR SAMPURNA
11. Pelaksana Sumber Daya Manusia LIDIA SUSANTI

Lampiran :

1. Permohonan Surat Pengantar Penelitian an Petriani Lestari Daely di Divre I Sumatera Utara (1).pdf
2. Riset an. Petriani, Univ Quality.pdf

Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, surat ini telah ditandatangani secara elektronik sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.



### Lampiran 3 Kuesioner

#### KUESIONER PENELITIAN

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Dengan Hormat,

Perkenalkan, saya Petriani Lestari Daely, mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Sosial dan Hukum, Universitas Quality Medan. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul:

“Analisis Strategi Promosi Digital dan Fasilitas Penumpang terhadap Kepuasan Pengguna Kereta Api pada PT KAI Stasiun Medan.”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi serta tingkat kepuasan pengguna jasa kereta api terhadap strategi promosi dan fasilitas penumpang yang disediakan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Medan.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan memberikan jawaban yang jujur dan sesuai dengan pengalaman selama menggunakan layanan kereta api dan aplikasi KAI Access. Seluruh data dan informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik, tanpa menimbulkan dampak apa pun bagi responden.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Data Diri Responden

Jenis kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Usia :  <18  18–25  
 26–35  36–45  50>

Frekuensi menggunakan aplikasi KAI Access per bulan:  Belum Pernah

1–2 kali

3–5 kali

>5 kali

Apakah Anda menggunakan aplikasi KAI Access?  Ya

Tidak

Petunjuk:

Berilah tanda (✓) pada kolom yang sesuai dengan pendapat Anda.

Skala penilaian:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

### 1. Variabel X<sub>1</sub> – Strategi Promosi Digital

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Diskon tiket melalui aplikasi KAI Access menarik minat saya untuk membeli tiket.					
2	Potongan harga dari KAI Access membuat saya merasa lebih hemat saat membeli tiket.					
3	Cashback dari PT KAI membuat saya tertarik membeli tiket secara online.					
4	Voucher digital yang diberikan melalui aplikasi KAI Access memberikan keuntungan bagi saya.					
5	Konten promosi PT KAI di media sosial terlihat menarik dan informatif.					
6	Iklan digital PT KAI di media sosial menambah keinginan saya untuk menggunakan KAI Access.					
7	Program poin atau reward pelanggan KAI Access membuat saya ingin terus menggunakan aplikasi.					
8	Saya merasa program loyalitas KAI Access memberikan manfaat nyata bagi pengguna.					
9	Saya mudah menemukan informasi promosi di aplikasi KAI Access.					
10	PT KAI memberikan informasi dan panduan penggunaan KAI Access dengan baik					

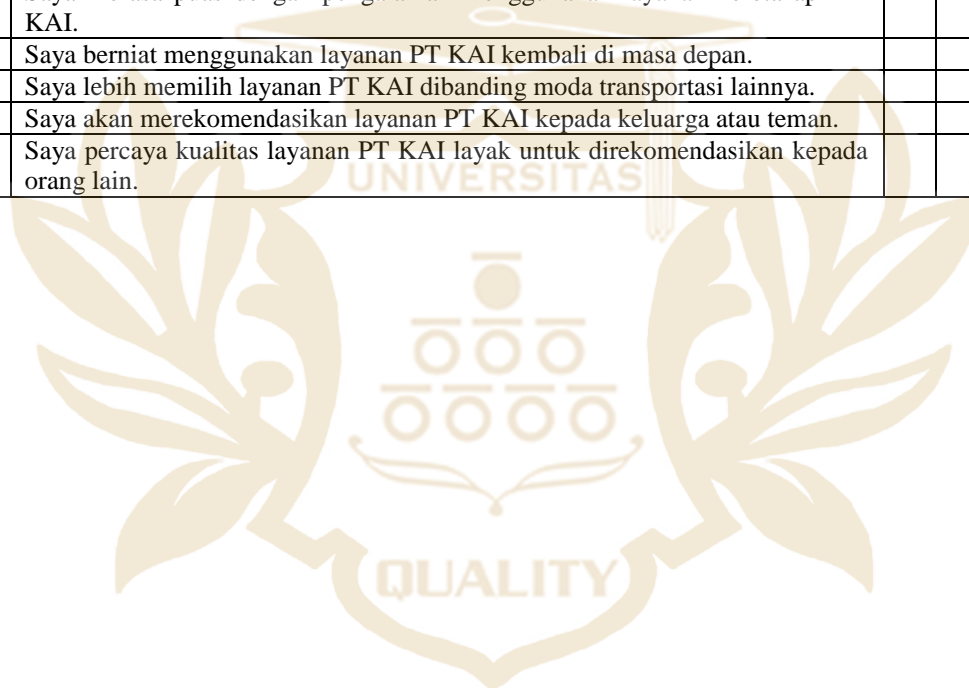
### 2. Variabel X<sub>2</sub> – Fasilitas Penumpang

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
11	Ruang tunggu dan toilet di Stasiun Medan selalu bersih dan terawat.					
12	Kebersihan area publik di Stasiun Medan membuat saya merasa nyaman.					
13	Tempat duduk di ruang tunggu terasa nyaman digunakan.					
14	Ventilasi dan pendingin ruangan di Stasiun Medan berfungsi dengan baik.					
15	Fasilitas seperti charger corner dan WiFi mudah saya temukan di stasiun.					
16	Fasilitas pendukung di Stasiun Medan berfungsi dengan baik dan membantu kenyamanan saya.					
17	Keberadaan CCTV dan petugas keamanan membuat saya merasa aman di stasiun.					

18	Jalur evakuasi dan sistem keamanan di Stasiun Medan tertata dengan baik.					
19	Fasilitas tambahan seperti mushola dan ruang laktasi mudah diakses di Stasiun Medan.					
20	Penataan fasilitas tambahan di stasiun membuat suasana lebih nyaman bagi pengguna.					

### 3. Variabel Y – Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
21	Layanan yang saya terima dari PT KAI sesuai dengan harapan saya.					
22	Pelayanan PT KAI melebihi ekspektasi saya sebagai pengguna kereta api.					
23	Aplikasi KAI Access membantu saya dalam memesan tiket dengan mudah.					
24	Fasilitas stasiun berfungsi baik sehingga mendukung kelancaran perjalanan saya.					
25	Perjalanan menggunakan kereta api terasa nyaman dan menyenangkan.					
26	Saya merasa puas dengan pengalaman menggunakan layanan kereta api PT KAI.					
27	Saya berniat menggunakan layanan PT KAI kembali di masa depan.					
28	Saya lebih memilih layanan PT KAI dibanding moda transportasi lainnya.					
29	Saya akan merekomendasikan layanan PT KAI kepada keluarga atau teman.					
30	Saya percaya kualitas layanan PT KAI layak untuk direkomendasikan kepada orang lain.					



**Lampiran 4 Tabulasi kuesioner Uji coba Instrumen**  
**Strategi Promosi Digital**

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	Total
3	4	4	4	3	5	4	3	3	3	36
3	4	5	4	3	3	4	5	3	5	39
4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	39
4	3	5	5	3	3	3	4	4	4	38
4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	43
3	4	5	5	5	3	5	5	5	3	43
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	37
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	24
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
5	4	3	3	5	5	4	5	5	5	44
3	3	4	4	5	5	3	3	4	5	39
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	39
4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	47
4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	44
3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	44
3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	42
4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	43
5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	38
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	43
4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	41

4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	3	2	3	3	4	4	5	4	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	41
5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	46
3	4	3	2	2	3	3	3	3	5	31
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	47
3	3	4	3	5	5	3	3	3	3	35
3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	34
5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	46
3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	39
1	3	4	2	5	5	3	2	3	5	33
4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	43
5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	46
3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	5	3	5	5	4	4	5	3	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	44
4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	47
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	46
3	3	5	5	4	4	5	3	3	4	39
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	44
5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	45
4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	46
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	48
5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	36
5	3	3	4	3	4	5	4	4	5	40
3	5	3	4	3	4	3	5	3	4	37
5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	44
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
3	4	4	5	5	5	4	3	4	5	42





5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	46
4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	46
5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	45
4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	43
4	5	3	3	4	4	5	5	4	5	42
5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	46
4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	47
3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	42
3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	45
5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	46
5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	45
5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	46
5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	45
5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	46
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	48
4	5	4	3	4	3	5	4	5	3	40
5	3	4	5	3	5	4	3	4	5	41



### Kepuasan Pengguna Kereta Api

p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	Total
5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	43
3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	41
3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	38
4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	37
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
3	5	5	3	4	5	5	4	3	5	42
3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	5	3	5	4	4	5	5	5	5	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	40
3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	34
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	45
3	4	5	3	5	3	5	5	5	5	43
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	48
4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	46
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	37
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	45
4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	35
4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	46
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	44
4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	41
4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	40
4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	41

4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	47
4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	46
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48
5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	45
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	43
3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	42
3	2	4	3	4	5	3	1	3	4	32
1	2	3	2	2	1	2	3	5	1	22
5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	46
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	2	3	3	3	5	4	38
3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	42
5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	45
4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	46
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	44
4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	46
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	45
4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	47
5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	46
3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	45
5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	47
3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	41
4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	47
4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	44
5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	47

4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	47
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48
5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	45
4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	47
4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	44
3	5	4	5	3	4	5	3	3	4	39
4	5	4	3	5	3	5	5	3	5	42



### Lampiran 5 Data Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Frekuensi Menggunakan Aplikasi KAI Access	Penggunaan Aplikasi KAI Access
1	Samudra Nababan	Laki - Laki	18-25	1-2 kali	Iya
2	Githa nathalyn simarmata	Perempuan	<18	3-4 kali	Iya
3	Dinda Nabylah	Perempuan	18-25	1-2 kali	Iya
4	Fiona cantik	Perempuan	18-25	Belum Pernah	Tidak
5	Siti sihombing	Perempuan	18-25	1-2 kali	Iya
6	Putri Egiakana Br Ginting	Perempuan	18-25	1-2 kali	Iya
7	Dwi febrianti	Perempuan	18-25	1-2 kali	Iya
8	Dhian Martklecya Hutabarat	Perempuan	<18	Belum Pernah	Tidak
9	Enta Ginting	Perempuan	18-25	Belum Pernah	Tidak
10	Putri Ramadania	Perempuan	18-25	Belum Pernah	Tidak
11	Okta Imanensa Br Purba	Perempuan	18-25	1-2 kali	Iya
12	Abdul arifin	Laki - Laki	18-25	5 > kali	Iya
13	Sitah Nainggolan	Perempuan	18-25	3-4 kali	Iya
14	Adel Hutagalung	Perempuan	18-25	Belum Pernah	Tidak
15	Purty naviana	Perempuan	26-35	1-2 kali	Iya
16	Geraldo Hosea Banjarnahor	Laki - Laki	18-25	1-2 kali	Iya
17	Sitorus	Perempuan	18-25	3-4 kali	Iya
18	Dipayana	Perempuan	18-25	Belum Pernah	Tidak
19	Nurpa Andaya	Perempuan	18-25	1-2 kali	Iya
20	Desy Natalya Sihombing	Perempuan	18-25	1-2 kali	Iya
21	Felix Raja Nainggolan	Laki - Laki	50 >	1-2 kali	Iya

22	Erik Darli	Laki - Laki	26-35	1-2 kali	Iya
23	Imelda Gulo	Perempuan	50 >	1-2 kali	Iya
24	Riski	Laki - Laki	18-25	3-4 kali	Iya
25	Hamza Quet	Laki - Laki	18-25	1-2 kali	Iya
26	Rantolisman Gulo	Laki - Laki	18-25	Belum Pernah	Tidak
27	stefannie asa dalidra damanik	Perempuan	18-25	1-2 kali	Iya
28	Charles Sitompul	Laki - Laki	18-25	1-2 kali	Iya
29	nadia	Perempuan	18-25	1-2 kali	Iya
30	Magdalena daely	Perempuan	18-25	5 > kali	Iya
31	Clara Manullang	Perempuan	18-25	3-4 kali	Iya
32	Irpan	Laki - Laki	18-25	Belum Pernah	Tidak
33	Rinto Darma	Laki - Laki	36-45	3-4 kali	Iya
34	Felegi Daeli	Laki - Laki	26-35	1-2 kali	Iya
35	Jerni Maranatha	Perempuan	18-25	3-4 kali	Iya
36	Rita jahara	Perempuan	18-25	1-2 kali	Iya
37	Terkelin Br Ginting	Perempuan	26-35	1-2 kali	Iya
38	Andre Tampubolon	Laki - Laki	26-35	1-2 kali	Iya
39	Hans kaleb	Laki - Laki	<18	1-2 kali	Iya
40	tania larasati	Perempuan	18-25	3-4 kali	Iya
41	Wandi Saragih	Laki - Laki	18-25	1-2 kali	Iya
42	Satria Tampubolon	Laki - Laki	26-35	3-4 kali	Iya
43	San Fredo Munthe	Laki - Laki	18-25	Belum Pernah	Tidak
44	Julian Pradede	Laki - Laki	26-35	3-4 kali	Iya
45	Revalina	Perempuan	18-25	Belum Pernah	Tidak
46	Febyyola	Perempuan	18-25	Belum Pernah	Iya
47	Elji Marian Pedro	Laki - Laki	18-25	1-2 kali	Iya
48	Nurul Askiah Damanik	Perempuan	<18	3-4 kali	Tidak
49	Anugrah Paskah	Laki - Laki	<18	3-4 kali	Iya
50	Dipa anggrena	Perempuan	36-45	3-4 kali	Iya

51	aini indri azahra	Perempuan	<18	1-2 kali	Iya
52	keysia putri tinambunan	Perempuan	<18	Belum Pernah	Tidak
53	Aran	Perempuan	18-25	5 > kali	Iya
54	gea	Perempuan	18-25	5 > kali	Iya
55	retno	Perempuan	18-25	5 > kali	Tidak
56	Bob Alfarez	Laki - Laki	<18	Belum Pernah	Tidak
57	Riris Mariani sinaga	Perempuan	26-35	Belum Pernah	Tidak
58	Indriani	Perempuan	36-45	1-2 kali	Iya
59	Widia Serita	Perempuan	50 >	5 > kali	Iya
60	Azis	Laki - Laki	26-35	3-4 kali	Iya
61	Septian Julianta Sembiring	Laki - Laki	26-35	3-4 kali	Iya
62	Steven bali	Laki - Laki	26-35	1-2 kali	Iya
63	Ceriaa purba	Perempuan	18-25	1-2 kali	Iya
64	Gustianta Wigroho Lase	Laki - Laki	<18	1-2 kali	Iya
65	Rebecca	Perempuan	18-25	3-4 kali	Iya
66	laras	Perempuan	18-25	1-2 kali	Iya
67	Nadia	Perempuan	26-35	3-4 kali	Iya
68	Jahwell Tarigan	Laki - Laki	18-25	1-2 kali	Iya
69	Firman	Laki - Laki	26-35	5 > kali	Iya
70	Lesti kejora Naibaho	Perempuan	18-25	1-2 kali	Iya
71	Siti nardiaa girsang	Perempuan	26-35	3-4 kali	Iya
72	Wilian Sibutar - butar	Laki - Laki	18-25	1-2 kali	Iya
73	Dahlia ginting	Perempuan	18-25	1-2 kali	Tidak
74	Cindy sialagan	Perempuan	18-25	3-4 kali	Iya
75	Omara jesika	Perempuan	18-25	3-4 kali	Iya
76	Lelita Widia	Perempuan	36-45	5 > kali	Iya
77	Serita Lilia Surbakti	Perempuan	<18	Belum Pernah	Tidak
78	Brema Tarigan	Laki - Laki	26-35	5 > kali	Iya

79	Ande Siagian	Laki - Laki	18-25	1-2 kali	Iya
80	Putra Sinaga	Laki - Laki	26-35	5 > kali	Iya
81	Andika Simbolon	Laki - Laki	26-35	3-4 kali	Iya
82	Naomy febrina br ginting	Perempuan	<18	1-2 kali	Iya
83	Laurencia Vanesa Putri Koban	Perempuan	<18	3-4 kali	Iya



## Lampiran 6 Uji Validitas

## Variabel Strategi Promosi Digital

		Correlations									
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1.9	x1.10
x1.1	Pearson Correlation	1	.519**	.356**	.592**	.231*	.176	.408**	.431**	.421**	.337**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.036	.114	.000	.000	.000	.002
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
x1.2	Pearson Correlation	.519**	1	.477**	.419**	.268*	.230*	.414**	.512**	.498**	.282**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.014	.036	.000	.000	.000	.010
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
x1.3	Pearson Correlation	.356**	.477**	1	.466**	.278*	.205	.311**	.287**	.402**	.105
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.011	.062	.000	.000	.000	.345
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
x1.4	Pearson Correlation	.592**	.419**	.466**	1	.232*	.257*	.392**	.386**	.425**	.285**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.035	.019	.000	.000	.000	.009
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
x1.5	Pearson Correlation	.231*	.268*	.278*	.232*	1	.522**	.389**	.267*	.511**	.252*
	Sig. (2-tailed)	.036	.014	.011	.035		.000	.000	.015	.000	.021
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
x1.6	Pearson Correlation	.176	.230*	.205	.257*	.522**	1	.246*	.231*	.404**	.336**
	Sig. (2-tailed)		.036	.062	.019	.000		.062	.036	.000	.002



x2. 2	Pearson Correlation	.563**	1	.285**	.071	.237*	.435**	.120	.339*	.350**	.372**
	Sig. (2-tailed)	.000		.009	.524	.031	.000	.278	.002	.001	.001
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
x2. 3	Pearson Correlation	.210	.285**	1	.422**	.337**	.323**	.304**	.198	.146	.186
	Sig. (2-tailed)	.057	.009		.000	.002	.003	.005	.072	.189	.092
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
x2. 4	Pearson Correlation	.394**	.071	.422**	1	.406**	.235*	.271*	.367*	.192	.344**
	Sig. (2-tailed)	.000	.524	.000		.000	.032	.013	.001	.083	.001
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
x2. 5	Pearson Correlation	.262*	.237*	.337**	.406**	1	.299**	.350**	.275*	.150	.228*
	Sig. (2-tailed)	.017	.031	.002	.000		.006	.001	.012	.177	.038
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
x2. 6	Pearson Correlation	.431**	.435**	.323**	.235*	.299**	1	.127	.367*	.414**	.402**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.032	.006		.253	.001	.000	.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
x2. 7	Pearson Correlation	.159	.120	.304**	.271*	.350**	.127	1	.389*	.175	.267*
	Sig. (2-tailed)	.150	.278	.005	.013	.001	.253		.000	.114	.015
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
x2. 8	Pearson Correlation	.236*	.339**	.198	.367**	.275*	.367**	.389**	1	.356**	.425**
	Sig. (2-tailed)	.032	.002	.072	.001	.012	.001	.000		.001	.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
x2. 9	Pearson Correlation	.401**	.350**	.146	.192	.150	.414**	.175	.356*	1	.451**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.189	.083	.177	.000	.114	.001		.000

	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
x2. 10	Pearson Correlation	.49 6**	.372 **	.186	.344 **	.228 *	.40 2**	.267 *	.425* *	.451 **	1
	Sig. (2-tailed)	.00 0	.001	.092	.001	.038	.00 0	.015	.000	.000	
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).											
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).											

### Variabel Kepuasan Penumpang

Correlations											
		y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1.5	y1.6	y1.7	y1.8	y1.9	y1.10
y1 .1	Pearson Correlation	1	.569 **	.359 **	.530* *	.399 **	.49 9**	.477 **	.437 **	.359 **	.504**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
y1 .2	Pearson Correlation	.569 **	1	.362 **	.411* *	.446 **	.46 7**	.577 **	.410 **	.281 *	.577**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000	.000	.000	.000	.010	.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
y1 .3	Pearson Correlation	.359 **	.362 **	1	.389* *	.284 **	.38 0**	.340 **	.359 **	.380 **	.451**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001		.000	.009	.000	.002	.001	.000	.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
y1 .4	Pearson Correlation	.530 **	.411 **	.389 **	1	.365 **	.41 3**	.563 **	.517 **	.425 **	.519**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
y1 .5	Pearson Correlation	.399 **	.446 **	.284 **	.365* *	1	.57 4**	.571 **	.415 **	.284 **	.549**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001		.000	.000	.000	.009	.000

	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
y1 .6	Pearson Correlation	.499**	.467**	.380**	.413*	.574**	1	.422**	.170	.291**	.581**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.125	.008	.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
y1 .7	Pearson Correlation	.477**	.577**	.340**	.563*	.571**	.422**	1	.464**	.279*	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000		.000	.011	.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
y1 .8	Pearson Correlation	.437**	.410**	.359**	.517*	.415**	.170	.464**	1	.495**	.468**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.125	.000		.000	.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
y1 .9	Pearson Correlation	.359**	.281*	.380**	.425*	.284**	.291**	.279*	.495**	1	.418**
	Sig. (2-tailed)	.001	.010	.000	.000	.009	.008	.011	.000		.000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
y1 .10	Pearson Correlation	.504**	.577**	.451**	.519*	.549**	.581**	.635**	.468**	.418**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).											
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).											

Lampiran 7 T -tabel

www.mpanalis.com

Olahdata & Terjemahan

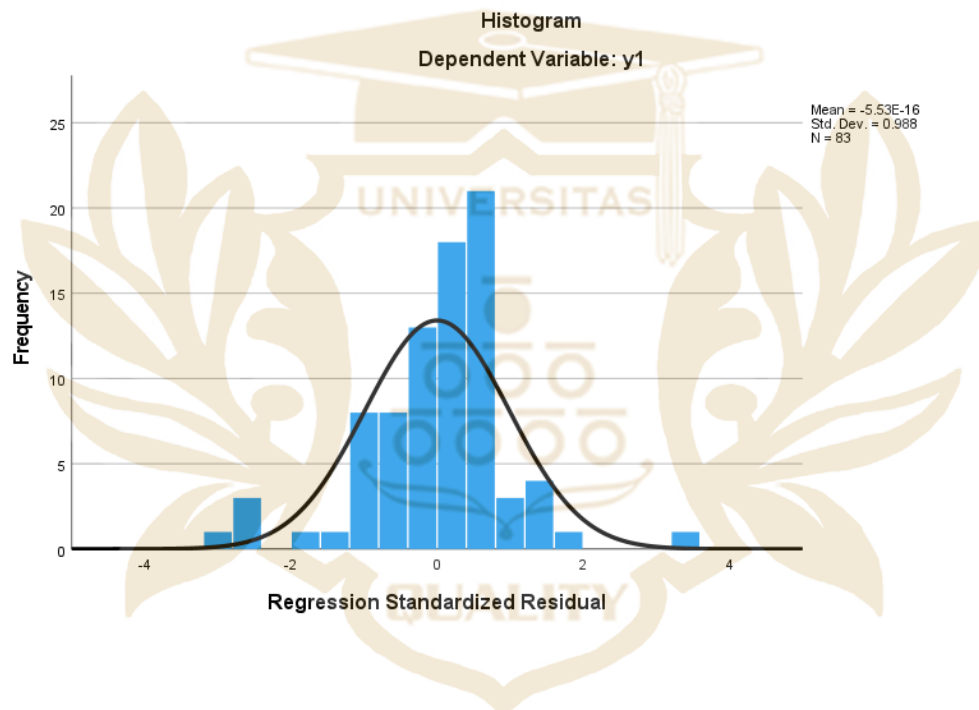
Hotline : 08156856165

DF atau DK	Tabel Distribusi Student t						Tabel Uji Korelasi Pearson Product Moment					
	uji satu sisi (one tailed)						uji satu sisi (one tailed)					
	0,25	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005	0,25	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
	Uji dua sisi (two tailed)						Uji dua sisi (two tailed)					
	0,5	0,2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,5	0,2	0,1	0,05	0,02	0,01
53	0,679	1,298	1,674	2,006	2,399	2,672	0,093	0,175	0,224	0,266	0,313	0,345
54	0,679	1,297	1,674	2,005	2,397	2,670	0,092	0,174	0,222	0,263	0,310	0,341
55	0,679	1,297	1,673	2,004	2,396	2,668	0,091	0,172	0,220	0,261	0,307	0,339
56	0,679	1,297	1,673	2,003	2,395	2,667	0,090	0,171	0,218	0,259	0,305	0,336
57	0,679	1,297	1,672	2,002	2,394	2,665	0,090	0,169	0,216	0,256	0,302	0,333
58	0,679	1,296	1,672	2,002	2,392	2,663	0,089	0,168	0,214	0,254	0,300	0,330
59	0,679	1,296	1,671	2,001	2,391	2,662	0,088	0,166	0,213	0,252	0,297	0,327
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	0,087	0,165	0,211	0,250	0,295	0,325
61	0,679	1,296	1,670	2,000	2,389	2,659	0,087	0,164	0,209	0,248	0,293	0,322
62	0,678	1,295	1,670	1,999	2,388	2,657	0,086	0,162	0,207	0,246	0,290	0,320
63	0,678	1,295	1,669	1,998	2,387	2,656	0,085	0,161	0,206	0,244	0,288	0,317
64	0,678	1,295	1,669	1,998	2,386	2,655	0,084	0,160	0,204	0,242	0,286	0,315
65	0,678	1,295	1,669	1,997	2,385	2,654	0,084	0,159	0,203	0,240	0,284	0,313
66	0,678	1,295	1,668	1,997	2,384	2,652	0,083	0,157	0,201	0,239	0,282	0,310
67	0,678	1,294	1,668	1,996	2,383	2,651	0,083	0,156	0,200	0,237	0,280	0,308
68	0,678	1,294	1,668	1,995	2,382	2,650	0,082	0,155	0,198	0,235	0,278	0,306
69	0,678	1,294	1,667	1,995	2,382	2,649	0,081	0,154	0,197	0,234	0,276	0,304
70	0,678	1,294	1,667	1,994	2,381	2,648	0,081	0,153	0,195	0,232	0,274	0,302
71	0,678	1,294	1,667	1,994	2,380	2,647	0,080	0,152	0,194	0,230	0,272	0,300
72	0,678	1,293	1,666	1,993	2,379	2,646	0,080	0,151	0,193	0,229	0,270	0,298
73	0,678	1,293	1,666	1,993	2,379	2,645	0,079	0,150	0,191	0,227	0,268	0,296
74	0,678	1,293	1,666	1,993	2,378	2,644	0,079	0,149	0,190	0,226	0,266	0,294
75	0,678	1,293	1,665	1,992	2,377	2,643	0,078	0,148	0,189	0,224	0,265	0,292
76	0,678	1,293	1,665	1,992	2,376	2,642	0,078	0,147	0,188	0,223	0,263	0,290
77	0,678	1,293	1,665	1,991	2,376	2,641	0,077	0,146	0,186	0,221	0,261	0,288
78	0,678	1,292	1,665	1,991	2,375	2,640	0,077	0,145	0,185	0,220	0,260	0,286
79	0,678	1,292	1,664	1,990	2,374	2,640	0,076	0,144	0,184	0,219	0,258	0,285
80	0,678	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639	0,076	0,143	0,183	0,217	0,257	0,283
81	0,678	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638	0,075	0,142	0,182	0,216	0,255	0,281
82	0,677	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637	0,075	0,141	0,181	0,215	0,253	0,280
83	0,677	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	0,074	0,140	0,180	0,213	0,252	0,278
84	0,677	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	0,074	0,140	0,179	0,212	0,251	0,276
85	0,677	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635	0,073	0,139	0,178	0,211	0,249	0,275
86	0,677	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	0,073	0,138	0,176	0,210	0,248	0,273
87	0,677	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	0,072	0,137	0,175	0,208	0,246	0,272
88	0,677	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633	0,072	0,136	0,174	0,207	0,245	0,270
89	0,677	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632	0,072	0,136	0,174	0,206	0,244	0,269
90	0,677	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632	0,071	0,135	0,173	0,205	0,242	0,267
91	0,677	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631	0,071	0,134	0,172	0,204	0,241	0,266
92	0,677	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630	0,070	0,133	0,171	0,203	0,240	0,264
93	0,677	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630	0,070	0,133	0,170	0,202	0,238	0,263
94	0,677	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629	0,070	0,132	0,169	0,201	0,237	0,262
95	0,677	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629	0,069	0,131	0,168	0,200	0,236	0,260
96	0,677	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628	0,069	0,131	0,167	0,199	0,235	0,259
97	0,677	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627	0,069	0,130	0,166	0,198	0,234	0,258
98	0,677	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627	0,068	0,129	0,165	0,197	0,232	0,256
99	0,677	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626	0,068	0,129	0,165	0,196	0,231	0,255
100	0,677	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	0,068	0,128	0,164	0,195	0,230	0,254
101	0,677	1,290	1,660	1,984	2,364	2,625	0,067	0,127	0,163	0,194	0,229	0,253
102	0,677	1,290	1,660	1,983	2,363	2,625	0,067	0,127	0,162	0,193	0,228	0,252
103	0,677	1,290	1,660	1,983	2,363	2,624	0,067	0,126	0,161	0,192	0,227	0,250
104	0,677	1,290	1,660	1,983	2,363	2,624	0,066	0,125	0,161	0,191	0,226	0,249

## Lampiran 8 Hasil Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.746	31

## Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas (Histogram)



### Lampiran 10 Uji t (Persial)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.392	4.316		2.639	.010
	Strategi Promosi Digital	.124	.098	.124	1.264	.210
	Fasilitas Penumpang	.636	.106	.586	5.972	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

### Lampiran 11 Uji f ( Simultan )

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	966.015	2	483.007	30.697	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1258.780	80	15.735		
	Total	2224.795	82			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

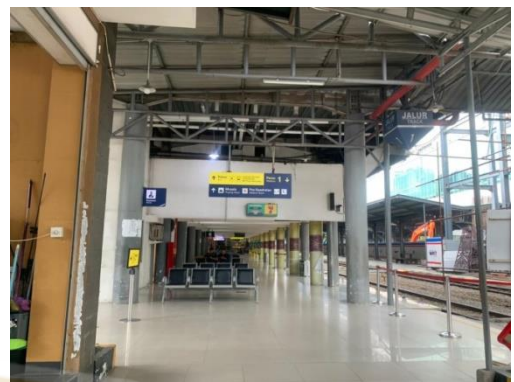
b. Predictors: (Constant), Fasilitas Penumpang, Strategi Promosi Digital

Lampiran 12 Dokumentasi Program promosi digital melalui aplikasi KAI Access (seperti diskon, *cashback*, dan poin reward)



### Lampiran 12 Dokumentasi Fasilitas

Dokumentasi fasilitas foto ruang tunggu, mushola, area charger, karaoke,



RUANG TUNGGU PERON I

RUANG TUNGGU

PENUMPANG TURUN DAN NAIK



CCTV, KURSI

KARAOKE GERATIS

MUSOLAH PRIA

MUSOLA WANITA





APAR,TV, KURSI RODA



RUANG MENYUSUI



KAMAR MANDI

P3K



CARGER CORNER

KAMAR MANDI DIFABEL

