

LAMPIRAN 1
KUISIONER PENELITIAN
UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Program S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

KUESIONER PENELITIAN SKRIPSI

Responden Yth,

Saya, Mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Esa Unggul.

Nama : Nirwan Alamsyah

Nim : 2014-11-045

Saya sedang meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas pelanggan First Media di Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang, maka dari itu saya meminta kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan dan partisipasi saudara, saya ucapkan terima kasih.

DATA RESPONDEN

PETUNJUK

Isilah data responden kemudian pilih jawaban dimasukan kedalam kotak yang tersedia.

1. Jenis kelamin : a. Pria
- b. Wanita
2. Usia : a. 20 – 28 tahun
- b. 29 – 37 tahun
- c. 38 – 46 tahun
- d. > 46
3. Pekerjaan : a. pegawai swasta
- b. pegawai negeri
- c. wirausaha
- d. pekerjaan lainnya
(pilihan (d) isi disini.....)
4. Pendapatan : a. < Rp 2.000.000
- b. Rp 2.500.000 – Rp 4.900.000
- c. Rp 5.000.000 – Rp 7.900.000
- d. > Rp 8.000.000

TANGGAPAN RESPONDEN**PETUNJUK:**

Isilah semua pernyataan dalam kuisisioner sesuai dengan kenyataan, dengan cara memberikan tanda (√) pada kotak yang telah tersedia.

KETERANGAN:

Pernyataan	Simbol	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu – Ragu	R	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

No.	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Penampilan Petugas First Media Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang rapih.					
2.	Proses Registrasi Mudah.					
3.	Petugas First Media Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang datang tepat waktu (Petugas teknis lapangan).					
4.	Pelanggan diberikan kemudahan dalam permohonan pelayanan.					
5.	First Media memiliki standar pelayanan sesuai dengan SOP perusahaan.					
6.	Petugas First Media Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang melayani dengan cermat.					
7.	Petugas First Media Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang professional dalam melayani pelanggan.					
8.	Petugas First Media Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.					
9.	Petugas First Media Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang melayani dengan cepat.					
10.	Petugas First Media Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang melayani dengan tepat.					
11.	Petugas First Media Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang melakukan pelayanan tepat waktu.					
12.	Petugas First Media Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang memberikan kepastian hukum dalam pelayanan.					
13.	Petugas First Media Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang memberikan jaminan uang kembali dalam pelayanan.					
14.	Petugas First Media Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.					
15.	Petugas First Media Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang mempunyai sikap sopan santun.					
16.	Petugas First Media Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang tidak membeda – bedakan pelanggan					
17.	Petugas First Media Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang mendahulukan kepentingan pelanggan.					
18.	Petugas First Media Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang menghargai setiap pelanggan.					
19.	Pelayanan yang diberikan First Media melebihi atau sesuai harapan pelanggan.					
20.	Berminat berlangganan kembali karena pelayanan yang memuaskan.					
21.	Berminat berlangganan kembali karena mendapat nilai dan manfaat dari produk yang dibeli.					
22.	Memberikan rekomendasi kepada teman atau kerabat karena pelayanan yang memuaskan					

23.	Memberikan rekomendasi kepada teman atau kerabat karena mendapat nilai dan manfaat dari produk yang dibeli					
24.	Melakukan pembelian berulang secara teratur					
25.	Membeli aksesoris tambahan untuk produk yang dipilih.					
26.	Merekomendasikan. keunggulan – keunggulan produk First Media kepada orang lain.					
27.	Lebih memilih produk First Media dibandingkan dengan produk lain.					