



**LAMPIRAN**

**LAMPIRAN 1**

**INSTRUMEN PENELITIAN  
DAFTAR PERTANYAAN (KUESIONER) UNTUK  
PELANGGAN PT. MIF – JAKARTA**

Universitas  
**Esa Unggul**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS INDONUSA ESA UNGGUL  
JAKARTA  
2004**

## KUESIONER

Kuesioner ini akan digunakan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam penelitian dalam penyusunan thesis di Universitas Indonusa Esa Unggul. Penelitian ini hanya ditujukan untuk lingkungan pendidikan dan isi dari tiap-tiap kuesioner tidak akan dipublikasikan.

Para responden diharapkan mengisi kuesioner ini berdasarkan pengalaman masing-masing terhadap PT. MIF dan atas kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,  
Hertanto (2001-01-082(E))

---

### I. Profil Responden

Nama Perusahaan : .....

Jenis Industri : .....

Jabatan : .....

Lama bekerja : .....

## **I. KUALITAS JASA DAN BARANG SEKARANG**

(Pilih jawaban yang paling tepat menurut pendapat anda untuk setiap pertanyaan dengan cara mengklik pada tiap kotak)

1 = Sangat Tidak Baik

2 = Tidak Baik

3 = Cukup Baik

4 = Baik

5 = Sangat Baik

No	Dimensi Jasa	Skala				
		1	2	3	4	5
	<b>Keandalan/Reliability</b>					
1	Ketepatan pelayanan					
2	Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan					
3	Kecepatan pelayanan					
	<b>Kesigapan/Responsiveness</b>					
4	Kesigapan karyawan dalam menangani pelanggan.					
5	Penanganan keluhan pelanggan.					
	<b>Jaminan/Assurance</b>					
6	Keterampilan dan pengetahuan para karyawan					
7	Prestasi dan Reputasi PT. MIF					
8	Keramahan, perhatian, kesopanan karyawan					
	<b>Empati/Emphaty</b>					
9	Kemudahan untuk menghubungi PT. MIF					
10	Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi					
11	Usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan pelanggan					
	<b>Nyata/Tangibles</b>					
12	Penampilan fisik gedung PT. MIF					
13	Tempat parkir					
14	Kerapihan dan kenyamanan ruangan					
15	Penampilan karyawan					

No	Dimensi Barang	Skala				
		1	2	3	4	5
	<b>Performance</b>					
1	Kemampuan dalam mentransfer data					
2	Kecepatan dalam memproses data					
3	Kinerja sistem load balancing					
	<b>Features</b>					
4	Fungsi remote management					
5	Fungsi parallel processing					
6	Tingkat kompatibilitas dengan merek lain					

Sambungan tabel dari hal. 88

	<b>Reliability</b>					
7	Ketahanan terhadap guncangan					
8	Ketahanan terhadap suhu panas (> 30 C)					
	<b>Conformance</b>					
9	Alat untuk upgradeable					
10	Komponen pemigrasian					
	<b>Durability</b>					
11	Daya tahan barang terhadap waktu					
	<b>Serviceability</b>					
12	Kecepatan dalam perbaikan barang					
13	Akurasi dalam perbaikan barang					
	<b>Aesthetics</b>					
14	Warna dan ukuran barang					
15	Disain bentuk barang					
	<b>Fit and Finish</b>					
16	Kualitas bahan penutup barang ( <i>casing</i> )					
17	Kualitas pengepakan					

## II. HARAPAN ATAS KUALITAS JASA DAN BARANG

(Pilih jawaban yang paling tepat menurut pendapat anda untuk se:iap pertanyaan dengan cara memberi cara mengklik pada tiap kotak)

1 = Sangat Tidak Penting

2 = Tidak Penting

3 = Cukup Penting

4 = Penting

5 = Sangat Penting

No	Dimensi Jasa	Skala				
		1	2	3	4	5
	<b>Keandalan/Reliability</b>					
1	Ketepatan pelayanan					
2	Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan					
3	Kecepatan pelayanan					
	<b>Kesigapan/Responsiveness</b>					
4	Kesigapan karyawan dalam menangani pelanggan.					
5	Penanganan keluhan pelanggan.					
	<b>Jaminan/Assurance</b>					
6	Keterampilan dan pengetahuan para karyawan					
7	Prestasi dan Reputasi PT. MIF					
8	Keramahan, perhatian, kesopanan karyawan					

Sambungan tabel dari hal. 89

	<b>Empati/Emphaty</b>					
9	Kemudahan untuk menghubungi PT. MIF					
10	Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi					
11	Usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan pelanggan					
	<b>Nyata/Tangibles</b>					
12	Penampilan fisik gedung PT. MIF					
13	Tempat parker					
14	Kerapihan dan kenyamanan ruangan					
15	Penampilan karyawan					

No	Dimensi Barang	Skala				
		1	2	3	4	5
	<b>Performance</b>					
1	Kemampuan dalam mentransfer data					
2	Kecepatan dalam memproses data					
3	Kinerja sistem load balancing					
	<b>Features</b>					
4	Fungsi remote management					
5	Fungsi parallel processing					
6	Tingkat kompatibilitas dengan merek lain					
	<b>Reliability</b>					
7	Ketahanan terhadap guncangan					
8	Ketahanan terhadap suhu panas ( $> 30\text{ C}$ )					
	<b>Conformance</b>					
9	Alat untuk upgradeable					
10	Komponen pemigrasian					
	<b>Durability</b>					
11	Daya tahan barang terhadap waktu					
	<b>Serviceability</b>					
12	Kecepatan dalam perbaikan barang					
13	Akurasi dalam perbaikan barang					
	<b>Aesthetics</b>					
14	Warna dan ukuran barang					
15	Disain bentuk barang					
	<b>Fit and Finish</b>					
16	Kualitas bahan penutup barang ( <i>casing</i> )					
17	Kualitas pengepakan					

### **III. LOYALITAS MEREK**

*(Pilih jawaban yang paling tepat menurut pendapat anda untuk setiap pertanyaan dengan cara memberi cara mengklik pada tiap kotak)*

1. Anda membanggakan merek yang anda pakai sekarang dan mempromosikannya kepada orang lain ?
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat setuju[yang memilih jawaban 'd' dan 'e' berhenti sampai disini]
  
2. Anda suka dan akrab terhadap merek yang anda pakai sekarang dan akan membelanya seperti membela seorang teman di depan orang lain ?
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat setuju[yang memilih jawaban 'd' dan 'e' berhenti sampai disini]
  
3. Anda puas terhadap merek yang anda pakai sekarang ?
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat setuju[yang memilih jawaban 'd' dan 'e' berhenti sampai disini]
  
4. Anda cenderung mengutamakan faktor harga dalam pembelian produk atau merek yang anda pakai sekarang ?
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat setuju[yang memilih jawaban 'd' dan 'e' berhenti sampai disini]
  
5. Dalam memutuskan memilih merek, anda cenderung mencari variasi baru.
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Setuju
  - e. Sangat setuju[yang memilih jawaban 'd' dan 'e' berhenti sampai disini]

6. Anda merasa rugi pindah ke merek lain dari merek sekarang, misalnya karena sudah paham betul merek sekarang, sedangkan kalau pindah harus belajar lagi. Bisa juga karena khawatir merek lain tidak sesuai ?
- Sangat tidak setuju
  - Tidak setuju
  - Ragu-ragu
  - Setuju
  - Sangat setuju

Silakan tulis saran anda :

- .....
- .....
- .....
- .....

Terimakasih banyak atas partisipasi dan kerjasamanya!