LAMPIRAN 2

KUESIONER

Dengan hormat,

Saya Yudhit Maharani mengucapkan terimakasih sebelumnya atas kesediaan Bapak/Ibu karena bersedia untuk menjadi responden dan melengkapi kuesioner ini. Kuesioner ini sebagai penelitian untuk mensurvey bagaimana pengaruh kualitas pelayanan informasi yang diberikan *customer service* terhadap loyalitas pelanggan JNE kantor pusat. Kuesioner ini juga sebagai pemenuhan syarat mata kuliah Tugas Akhir. Atas perhatian dan pastisipasinya, saya mengucapkan terimakasih.

Data Responden

Jenis kelamin =

Usia =

DAFTAR PERNYATAAN

Apakah anda pelanggan dari JNE kantor pusat?

☐ Ya

☐ Tidak

Jika anda menjawab Ya, maka anda dapat melanjutkan pertanyaan berikut, tetapi
Jika anda menjawab Tidak, maka pertanyaan cukup sampai disini.

Petunjuk Pengisian :

Anda cukup memberi tanda (✓) pada salah satu jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi.

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Informasi Yang Diberikan *Customer Service*?

No.	**Dimensi**	**Kualitas pelayan Informasi**	5	4	3	2	1
			SS	S	N	TS	STS
1	*Reliability*	*Customer Service* JNE memberikan pelayanan informasi yang baik dari awal sampai akhir.					
2		Pelayanan informasi sesuai dengan yang dijanjikan.					
3.	*Responsiveness*	Kesediaan *customer service* dalam memberikan pelayanan dengan cepat.					
4.		Kesediaan *customer service* dalam membantu kesulitan pelanggan dengan cepat.					
5.		Keluangan waktu *customer service* untuk menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat.					
6.	*Assurance*	Keramahaan *customer service* dalam memberikan pelayanan informasi.					
7.	*Empathy*	Memperhatikan kebutuhan pelanggan dengan sungguh-sungguh.					
8.	*Accessibility*	Kemudahan *customer service* untuk dihubungi dan ditemui.					
9.	*Understanding*	*Customer Service* memenuhi kebutuhan pelanggan.					
10.	*Communication*	*Customer Service* selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.					
11.	*Courtesy*	Customer Service memiliki sikap sopan serta ramah terhadap pelanggan.					

2. Bagaimana Loyalitas Pelanggan Terhadap Perusahaan Jasa JNE Kantor Pusat?

No.	**Dimensi**	**Loyalitas**	5	4	3	2	1
			SS	S	N	TS	STS
1.	*Makes reguler repeat purchase*	Pelanggan melakukan penggunaan jasa secara berulang-ulang					
2.	*Purchases across product and service lines*	Pelanggan mempercayai perusahaan JNE					
3.	*Refers other*	Pelanggan merekomendasikan/menginformasikan perusahaan jasa JNE kepada kepada orang lain					
4.	*Demonstrates an immunity to the full ofthe competition*	Pelanggan akan tetap menggunakan jasa di perusahan JNE					
5.		Pelanggan tidak mudah terpengaruh untuk menggunakan jasa perusahaan lain.					