

KUESIONER PENELITIAN
HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN INFORMASI DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA LAYANAN GO-CAR DI CENTRAL PARK MALL)

Perkenalkan nama saya Hermand Ruzira, sehubungan dengan adanya penelitian untuk tugas akhir program sarjana strata 1 (S1), saya mengharapkan bantuan Anda untuk memberi masukan dan kesan Anda dengan mengisi kuesioner ini dengan keadaan yang sebenarnya. Bantuan Anda sangat berharga sekali dalam menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih sebelumnya Anda telah memberikan waktu dan kesediaan menanggapi hal ini.

Petunjuk Pengisian Jawaban : Berilah tanda (√) untuk memilih jawaban yang Anda inginkan

1) Jenis Kelamin

Laki-laki

Perempuan

2) Usia

17-30 tahun

30-50 tahun

3) Pendidikan

SD
 SMP
 SMA Sederajat

Diploma
 >S1
 Lain-lain

S1

4) Pekerjaan

Pegawai Swasta
 Wiraswasta
 Lain-lain.....

PNS
 Pelajar/Mahasiswa

5) Status

Lajang

Menikah

6) Penghasilan

< Rp. 1,000,000
 Rp. 1,000,001 – Rp. 3,000,000

Rp. 3,000,001 – Rp. 5,000,000
 > Rp. 5,000,000
 Lain-lain.....

Silahkan lanjutkan untuk menjawab sesuai pertanyaan dari pilihan diatas dengan dengan memberi tanda (√) pada nomor / angka sesuai dengan jawaban Anda dengan menggunakan skala berikut :

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4	5

GO-JEK (GO-CAR)

1. Kualitas Pelayanan Informasi GO-CAR (X)

No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Dapat Dipercaya (Reliability)						
1	Untuk melihat tinggi-rendahnya kualitas/ <i>performace</i> driver GO-CAR dapat dilihat pada Aplikasi.					
2	Dalam menentukan tinggi-rendahnya kualitas/ <i>performace</i> driver GO-CAR ditentukan oleh saya sebagai penumpang dengan memberikan bintang dan komentar pada aplikasi.					
Daya Tanggap (Responsiveness)						
3	Ketika saya akan mendapatkan informasi produk GO-CAR, <i>Customer Service</i> dapat dengan mudah terhubung karena <i>Hotline 7x24 jam</i> .					
4	Ketika akan complain/pengaduan via email, <i>Customer Service</i> cepat dalam memberikan respon.					
5	Ketika akan complain/pengaduan via sosmed, <i>admin sosmed</i> cepat dalam memberikan respon.					
6	Ketika akan complain/pengaduan via telepon, <i>operator</i> cepat terhubung serta memberikan respon yang baik.					
Berkemampuan (Competence)						
7	Sejauh yang saya ketahui, mitra pengemudi GO-CAR memiliki kompetensi yang tinggi dalam menentukan <i>route</i> perjalanan terbaik, agar lebih cepat sampai dan tidak membuang banyak waktu.					
Kemudahan di Jangkau (Accessibility)						
8	Untuk menikmati fasilitas GO-CAR saya dengan mudah mendownloadnya di Playstore / Appstore					
9	Kapan pun dan dimana pun saya membutuhkan GO-CAR, sangat mudah cukup order melalui aplikasi GO-JEK					
10	Durasi penjemputan sama yang tertera pada aplikasi					
11	Lama perjalanan dapat saya lihat pada aplikasi					
12	Jarak perjalanan dapat saya lihat pada aplikasi					
Kesopanan (Courtesy)						
13	Mitra pengemudi GO-CAR sangat sopan dalam menelpon saya untuk memastikan titik penjemputan					
14	Mitra pengemudi GO-CAR sangat santun dalam SMS saya untuk memastikan titik penjemputan					
15	Mitra pengemudi GO-CAR sangat ramah dalam chatting pada aplikasi untuk memastikan titik penjemputan					
16	Ketika sudah bertemu, mitra GO-CAR menyapa dengan ramah seperti mengucapkan selamat pagi/siang/malam, menanyakan nama, dan tersenyum					

No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Komunikasi (<i>Communication</i>)						
17	Ketika saya mendapatkan kendala tentang GO-CAR saya memanfaatkan fitur Q.A (<i>Question-Answer</i>) pada <i>aplikasi</i>					
18	Ketika saya mendapatkan kendala tentang GO-CAR saya menggunakan fitur Q.A (<i>Question-Answer</i>) pada <i>website</i>					
19	Bagi pengguna baru untuk pengenalan/informasi mengenai GO-CAR dapat dilihat pada wesite resmi					
Kemanan (<i>Security</i>)						
20	Saya merasa aman ketika menggunakan GO-CAR, karena semua indentitas driver tersedia pada aplikasi (Jenis mobil, NOPOL, dan foto profil)					
21	Sebagai bukti keamanan financial, bukti biaya perjalanan(<i>billing</i>) selalu dikirim pada email					
22	Semua perjalanan GO-CAR yang saya lakukan dapat dilihat pada <i>history</i> pada aplikasi					
23	Ketika saya akan melakukan pemesanan GO-CAR saya lebih memilih sistem pembayaran tunai (<i>cash</i>)					
24	Ketika saya akan melakukan pemesanan GO-CAR saya lebih memilih sistem pembayaran non-tunai (GO-PAY)					
Memahami Kebutuhan Pelanggan (<i>Understanding/Knowing the Customer</i>)						
25	Perusahaan GO-JEK memberikan saya informasi yang jelas melalui aplikasi dan email jika ada promo tentang GO-CAR					
26	GO-CAR bisa saya nikmati dengan lebih murah jika saya menggunakan pembayaran non-tunai (GO-PAY)					
27	Perusahaan GO-JEK melalui layanan GO-CAR selalu memberikan <i>reward/point</i> yang dapat ditukarkan dengan <i>voucher</i> menarik					

Next Page...>>>

Silahkan lanjutkan untuk menjawab sesuai pertanyaan dari pilihan diatas dengan dengan memberi tanda (✓) pada nomor / angka sesuai dengan jawaban Anda dengan menggunakan skala berikut :

Sangat Tidak Puas (STP)	Tidak Puas (TP)	Netral (N)	Puas (P)	Sangat Puas (SP)
1	2	3	4	5

2. Kepuasan Pelanggan GO-CAR (Y)

No	Pertanyaan	STP (1)	TP (2)	N (3)	P (4)	SP (5)
Tetap Setia						
1	Saya puas menempatkan GO-CAR sebagai pilihan utama, jika Saya akan naik transportasi online					
2	Saya puas menggunakan produk tambahan dari layanan GO-JEK yakni GO-PAY sebagai metode pembayaran non-tunai					
Membeli Produk yang di Tawarkan						
3	Saya puas menerima tawaran pengisian saldo dengan <i>top-up</i> GO-PAY dari driver GO-CAR					
Merekomendasikan Produk						
4	Saya puas dalam mengatakan hal-hal yang baik/positif mengenai layanan GO-CAR kepada orang lain					
5	Saya puas dalam merekomendasikan menggunakan pembayaran non-tunai menggunakan GO-PAY untuk mendapatkan keuntungan lebih					
Bersedia Membayar Lebih						
6	Saya puas dengan tarif GO-CAR karena harga bukan masalah terpenting bagi saya untuk selalu menggunakan GO-CAR, apabila tarif/harga GO-CAR dalam perjalanan tertentu lebih mahal dari transportasi lain saya akan tetap menggunakan GO-CAR					
Memberi Masukan						
7	Jika terdapat kekurangan atas pelayanan yang didapat, saya selalu puas memberikan kritik dan saran kepada driver GO-CAR secara langsung (<i>face to face</i>)					
8	Saya puas dalam memberikan kritik dan saran kepada driver GO-CAR via aplikasi dengan memberikan nilai rating dan komentar					