

Kuesioner Penelitian



“Pengaruh Kualitas Pelayanan Grab Indonesia Terhadap Citra Perusahaan di Mata Pelanggan Mahasiswa Bisnis Prasetya mulya Angkatan 2014”

Data Peneliti.

Nama : Eoudia Kezia Hetharia

NIM : 201452035

Konsentrasi : Public Relations

Fakultas : Komunikasi

PERHATIAN!

Sebelum mengisi kuisisioner penelitian ini, mohon membaca petunjuk pengisian dan lengkapi data responden terlebih dahulu. Survey yang dilakukan adalah survey

tentang *grabbike* saja. Data responden yang peneliti terima bersifat *anonym* dan digunakan murni untuk kepentingan penelitian.

Skala:

- SS : Sangat Setuju
S : Setuju
N : Netral
TS : Tidak setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

Variable X: Kualitas pelayanan

No.	Pernyataan	Skala				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Untuk melihat tinggi rendahnya kualitas dari driver <i>grabbike</i> dapat dilihat pada aplikasi.					
2.	Ketika complain via email, Customer Service cepat dalam memberikan respons.					
3.	Driver <i>grbbike</i> memiliki kompetensi dalam menentukan rute perjalanan agar lebih cepat sampai.					
4.	Mudah dalam mengorder dimanapun saya membutuhkan <i>grabbike</i> melalui aplikasi.					

5.	Durasi, lama perjalanan dan jarak perjalanan tertera pada aplikasi.					
6.	Driver grabbike sopan dalam menelpon saya untuk memastikan penjemputan.					
7.	Driver grabbike ramah dalam chatting untuk memastikan penjemputan.					
8.	Driver grabbike sangat ramah ketika berjumpa di titik penjemputan..					
9.	Bagi pengguna baru grab, dapat mengetahui informasi grab melalui website yang tersedia.					
10.	Saya merasa aman ketika menggunakan grabbike, karena identitas driver terdapat di aplikasi.					
11.	Saya bisa menikmati pembayaran yang lebih murah ketika melakukan pembayaran non-tunai.					
12.	Perusahaan selalu memberikan reward yang dapat ditukarkan dengan voucher menarik.					

Variable Y: Citra Perusahaan

No.	Pernyataan	Skala				
		SS	S	N	TS	STS
13.	Percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan Grab.					
14.	Grab merupakan pelopor transportasi online terbesar di Indonesia.					
15.	Setiap promo yang diberikan oleh perusahaan Grab dapat dipakai sesuai dengan masa berlaku yang ditentukan.					
16.	Tariff yang diberikan cukup terjangkau.					
17.	Perusahaan selalu bertanggung jawab terhadap kesalahan yang dilakukan oleh driver (<i>ex: refund</i>)					
18.	Driver memakai atribut grab yang berwarna hijau (seperti helm, jaket) agar mudah dikenali oleh customer.					
19.	Driver menggunakan motor sesuai dengan kendaraan yang tertera pada aplikasi (plat nomor/tipe motor sama)					
20.	Fitur aplikasi Grab memudahkan saya dalam melakukan pemesanan (makanan, transport, kurir)					