

**LAMPIRAN 1****Universitas Esa Unggul  
Program S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
KUESIONER PENELITIAN**

Responden yang terhormat,

Saya Ayu Pertiwi (2014-11-149), mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul yang sedang melakukan penelitian tentang “**Pengaruh *Customer Relationship Management* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Perceive Of Customer Retention* Pada Pengguna Jasa Layanan Kartu Prabayar Tri**”, penelitian dilakukan dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi. Oleh karena itu, saya mohon kesediaan anda untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesioner ini dengan tepat dan teliti. Data yang diperoleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

No. Responden

Bagian I : Data Responden

Pilihlah salah satu jawaban pada setiap pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda centang (✓)

1. Nama : .....

2. Jenis Kelamin :

Pria

Wanita

3. Usia anda saat ini adalah :

17 – 20 Tahun

21 – 25 Tahun

26 – 30 Tahun

>30 Tahun

4. Alamat tempat tinggal (domisili) saat ini adalah :

- Cengkareng
- Grogol Petamburan
- Kalideres
- Kebon Jeruk
- Kembangan
- Palmerah
- Taman Sari
- Tambora

5. Jenis pekerjaan anda saat ini adalah :

- Pelajar / mahasiswa
- Pegawai negeri
- Pegawai swasta
- Wiraswasta
- Lain – lain.....(sebutkan)

6. Tingkat pendapatan :

- Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000
- > Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000
- > Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.000
- > Rp. 10.000.000

7. Frekuensi pembelian pulsa selama 1 (satu) bulan :

- 1 (satu) kali
- 2 (dua) – 3 (tiga) kali
- $\geq$  4 (empat) kali

8. Sudah menggunakan kartu prabayar Tri selama :

- 0 – 6 bulan
- > 6 – 12 bulan
- > 12 bulan – 24 bulan
- > 24 bulan

Bagian II : Pernyataan kuesioner

Dari skala 1 (satu) sampai 4 (empat), berilah nilai terhadap pertanyaan dibawah ini.

Adapun arti dari angka penilaian yang anda pilih tersebut adalah sebagai berikut :

Keterangan :

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu (RG)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

No	Pertanyaan	SS	S	RG	TS	STS
<b>Kualitas Pelayanan</b>						
1	Saya merasa signal Tri selalu stabil dimanapun saya berada					
2	Saya merasa signal Tri selalu stabil dalam kondisi cuaca apapun					
3	Jika terjadi gangguan signal, Tri selalu dapat mengembalikan kondisi signal yang baik dalam waktu cepat					
4	Tri memiliki daya tanggap yang baik jika terdapat panggilan masuk					
5	Tri memiliki daya tanggap yang baik jika terdapat pesan masuk					
6	Tri memiliki daya tanggap yang cepat dalam mengakses internet (kecepatan data per kb)					
7	Tri memberikan jaminan untuk selalu menyediakan layanan signal yang kuat					
8	Tri memberikan jaminan signal yang tidak akan pernah mengalami gangguan					
9	Tri selalu mengingatkan saya apabila sisa kuota data saya hampir habis					

No	Pertanyaan	SS	S	RG	TS	STS
10	Tri selalu memberikan informasi melalui SMS jika kuota data saya telah habis					
11	Tri memberikan saya beberapa pilihan paket yang sesuai dengan kebutuhan saya					
12	Kualitas signal Tri yang baik dapat dibuktikan dengan kualitas suara yang jernih apabila saya sedang menelepon					
13	Kualitas signal Tri yang baik dapat dibuktikan dengan kualitas gambar yang baik apabila saya sedang melakukan <i>video call</i>					
14	Kualitas signal Tri yang baik dapat dibuktikan dengan tidak pernah terputusnya koneksi internet saya apabila saya sedang menggunakan internet (data)					
<b>Customer Relationship Management (CRM)</b>						
15	Tri selalu memberikan informasi kepada saya melalui SMS terkait <i>reward</i> yang sedang berlangsung					
16	Tri selalu mengarahkan saya untuk membuka link <a href="http://bonstri.tri.co.id">http://bonstri.tri.co.id</a> untuk mengecek <i>reward</i> yang tersedia					
17	Saya mengetahui bahwa terdapat <i>reward</i> yang dapat ditukarkan oleh pelanggan Tri					
18	Saya tertarik dengan <i>reward</i> yang ditawarkan Tri					
19	Proses penukaran sejumlah poin Tri saya terhadap <i>reward</i> dapat dilakukan dengan mudah					
20	Proses penukaran sejumlah poin Tri saya terhadap <i>reward</i> dapat dilakukan dengan cepat					
21	Penukaran sejumlah poin Tri saya terhadap <i>reward</i> dapat diakses melalui website <a href="http://www.tri.co.id">www.tri.co.id</a>					
22	Saya dapat dengan mudah mengakses jumlah poin Tri saya yang tersedia					
<b>Perceive of Customer Retention</b>						
23	Saya senang merekomendasikan kartu prabayar Tri kepada orang lain					

No	Pertanyaan	SS	S	RG	TS	STS
24	Saya senang memberikan informasi mengenai kelebihan-kelebihan yang dimiliki kartu prabayar Tri kepada orang lain					
25	Saya menggunakan kartu prabayar Tri dalam kehidupan sehari-hari saya					
26	Saya menggunakan kartu prabayar Tri secara terus-menerus setiap hari					
27	Sepertinya saya akan menggunakan kartu prabayar Tri untuk jangka waktu yang panjang					
28	Untuk saat ini saya tidak berencana beralih ke provider lain selain Tri					