

**DAFTAR PERTANYAAN UNTUK PENGGUNA JASA TRANSPORTASI  
ONLINE GRABBIKE**

Dengan Hormat,

Saya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan bisnis jurusan Manajemen dengan konsentrasi pemasaran Universitas Esa Unggul tingkat akhir,, saya sedang melakukan penelitian dengan judul Analisis pengaruh citra merek, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online grabbike. Penelitian ini saya ajukan sebagai skripsi, yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul.

Atas kesediaan saudara/i sekalian dalam meluangkan waktu untuk menjawab kuisisioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Jakarta, Juli 2017

Zulfah

a. Data Responden

Nama :

Fakultas :

Angkatan :

Jenis Kelamin :

Usia : a.  $\leq 20$  tahun b. 21-25 tahun c. 26-30 tahun d.  $>30$  tahun

Pekerjaan : a. Mahasiswa b. Karyawan c. PNS

Telah menggunakan grabbike dalam 3 bulan terakhir:

a. 2 kali      b. 3-5 kali      c.  $>6$  kali

Mohon dijawab dengan situasi yang sebenarnya, dengan member tanda (✓) pada kolom yang tersedia .

Keterangan :

SS = Sangat setuju, S= Setuju, TS = Tidak Setuju, STS = Sangat Tidak Setuju

b. PERNYATAAN

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
<b>Citra Merek</b>					
1	Merek grabbike sudah dikenal banyak orang				
2	Merek grabbike mudah diingat				
3	Fasilitas yang diberikan Grabbike berstandar dalam keamanan berkendara				
4	Grabbike dikembangkan pada aplikasi transportasi <i>online</i>				
5	Aplikasi grabbike tersedia fitur chat tanpa mengeluarkan pulsa				
6	Grabbike mempunyai jaket dan helm dengan lambang “grab”				
<b>Kualitas Pelayanan</b>					
7	Ada pemberitahuan dengan jelas apabila terjadi keterlambatan pelayanan kepada pelanggan				
8	Aplikasi dapat digunakan dengan mudah				
9	Mengkonfirmasi order konsumen secara cepat dengan menelfon konsumen untuk memastikan				
10	Driver dan Staff Grabbike cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan				
11	Driver mengetahui info jalan yang tidak macet				
12	Grabbike menyediakan layanan pengaduan				
13	Sikap pengemudi grabbike yang tidak ugal-ugalan				
14	Driver memberikan bantuan kepada pelanggan				
15	Grabbike menggunakan motor yang layak dan tidak dimodifikasi				
16	Grabbike menggunakan identitas seperti jaket dan helm grab				
<b>Harga</b>					
17	Harga/tarif dapat dijangkau oleh pelanggan				
18	Tarif yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan pelanggan				
19	Harga/tarif sesuai dengan kualitas yang didapatkan				
20	Harga/tarif sesuai dengan kepuasan pelanggan				
21	Harga/tarif dapat bersaing dengan penyedia transportasi layanan ojek online sejenis				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
22	Harga/tarif lebih murah daripada competitor lain				
23	Harga/tarif sesuai dengan manfaat yang didapatkan pelanggan				
24	Harga/tarif sesuai dengan fasilitas keselamatan yang di sediakan untuk pelanggan				
Kepuasan Pelanggan					
25	Kepuasan sesuai yang dibutuhkan pelanggan				
26	Kepuasan sesuai yang diinginkan pelanggan				
27	Pelanggan puas berdasarkan pengalaman sendiri/orang lain				
28	Pelanggan merasa puas karena sesuatu keadaan yang sedang terjadi				

Pre-test (30 responden)						
No	Variabel	Pernyataan (No)	Hasil Pengamatan			
			SS	S	TS	STS
1	Citra Merek	1	0	14	15	1
		2	2	7	21	0
		3	1	10	19	0
		4	0	10	17	3
		5	2	26	1	1
		Jumlah pernyataan			5	67
Persentase (%)			3.33	44.67	48.67	3.33
2	Kualitas pelayanan	1	1	10	19	0
		2	8	3	19	0
		3	1	13	14	2
		4	1	23	3	3
		5	0	3	27	0
		Jumlah pernyataan			11	52
Persentase (%)			7.33	34.67	54.67	3.33
3	Harga	1	7	4	19	0
		2	6	7	17	0
		3	3	8	19	0
		4	1	22	6	1
		5	0	4	14	12
		Persentase (%)			17	45
Persentase (%)			11.33	30.00	50.00	8.67
4	Kepuasan pelanggan	1	1	16	13	0
		2	2	18	10	0
		3	2	7	20	1
		4	1	13	16	0
		5	1	14	13	2
		Jumlah pernyataan			7	68
Persentase (%)			4.67	45.33	48.00	2.00

Citra Merek

Keterangan :

- 1 Grabbike memiliki driver terbaik dibanding kompetitor lain
- 2 Grabbike memiliki image positif dimata masyarakat

- 3 Grabbike tidak memilih penumpang yang akan di jemput
- 4 Grabbike selalu mengandalkan maps untuk mengetahui lokasi penumpang yang akan di jemput
- 5 Grabbike bersikap ramah dalam melayani pelanggan

#### Kualitas Pelayanan

##### Keterangan :

- 1 Ada pemberitahuan dengan jelas apabila terjadi keterlambatan pelayanan kepada pelanggan
- 2 Grabbike mengenakan tarif sesuai dengan harga yang tertera pada aplikasi Grabbike
- 3 Grabbike mengkonfirmasi order konsumen secara cepat dengan menelfon konsumen untuk memastikan
- 4 Driver Grabbike segera datang setelah pelanggan melakukan order melalui aplikasi Grabbike
- 5 Driver dan Staff Grabbike cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan

#### Harga

##### Keterangan :

- 1 Harga/tarif Grabbike dapat dijangkau oleh pelanggan
- 2 Harga/tarif Grabbike dapat bersaing dengan penyedia transportasi layanan ojek online sejenis
- 3 Harga/tarif Grabbike sesuai dengan manfaat yang didapatkan pelanggan
- 4 Harga/tarif Grabbike sesuai dengan fasilitas keselamatan yang di sediakan untuk pelanggan
- 5 Harga/Tarif tetap stabil apabila cuaca hujan dan jam sibuk pulang kerja

#### Kepuasan pelanggan

##### Keterangan:

- 1 Saya merasa layanan yang diberikan Grabbike sesuai dengan apa yang saya harapkan
- 2 Saya merasa layanan yang diberikan Grabbike sesuai dengan harga/tarif yang saya bayarkan
- 3 Saya puas dengan layanan Grabbike dibandingkan dengan penyedia layanan transportasi ojek online lain
- 4 Saya merasa puas dengan ketepatan waktu penjemputan oleh grabbike
- 5 Saya merasa puas dengan navigasi jalan yang di gunakan oleh grabbike