



LAMPIRAN

Lampiran 1

Kuesioner Penelitian

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN

(Study Kasus Pada Pengguna Kartu GSM Prabayar AXIS Di Daerah

Cipondoh, Kota Tangerang, Banten)

IDENTITAS RESPONDEN

JENIS KELAMIN : Laki-Laki Perempuan

UMUR : 17-23 31-37

24-30 >37

PEKERJAAN : Mahasiswa Karyawan Swasta

PNS DLL

• BERAPA LAMA ANDA BERLANGGANAN KARTU AXIS GSM PRABAYAR ?

1 Tahun 4-5 Tahun

2-3 Tahun > 5 Tahun

Peneliti meminta anda untuk mengisi kuesioner runtuk mengetahui pendapat anda mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan kartu GSM prabayar axis dan kepuasan sebagai variabel intervening penelitian ini murni bersifat akademis Penelitian. Terimakasih atas perhatian dan kerjasamanya.

PETUNJUK PENGISIAN

Peneliti telah menyediakan berbagai pernyataan untuk anda jawab. Setiap butir pernyataan hanya boleh dijawab satu kali dengan mencentang salah satu kotak dari empat pilihan kotak yang disediakan. Anda akan melihat empat kotak dengan kode ss, s, ts, sts. Adapun maknanya adalah:

- SS (SANGAT SETUJU)
- S (SETUJU)
- TS (TIDAK SETUJU)
- STS (SANGAT TIDAK SETUJU)

Variabel Kualitas Produk

NO	PERNYATAAN	S	SS	TS	STS
1	AXIS memiliki signal yang baik				
2	Cara Pengoprasian kartu AXIS bisa dengan mudah				
3	Tampilan kartu AXIS menarik				
4	Tersedia banyak pilihan layanan pada AXIS				
5	AXIS memiliki kecanggihan karena mempunyai layanan 4G				
6	Kartu AXIS bisa digunakan dimana saja				
7	Tidak ada kerusakan pada kartu AXIS				
8	Kualitas kartu AXIS sesuai dengan perincian (spesifikasi) dari pihak AXIS				

Variabel Kualitas Pelayanan

NO	PERNYATAAN	S	SS	TS	STS
9	Customer service dapat tepat membantu keluhan pelanggan				
10	Customer service dapat cepat membantu permasalahan pelanggan				
11	Kualitas keamanan produk AXIS sangat baik				
12	Customer service AXIS memberikan layanan dengan sopan				

Variabel Kepuasan Pelanggan

NO	PERNYATAAN	S	SS	TS	STS
13	Pelayanan customer service AXIS sangat baik				
14	Saya merasa puas dengan signal (kinerja) kartu AXIS				
15	Saya merasa puas dengan layanan produk yang diberikan AXIS				

Variabel Loyalitas Pelanggan

NO	PERNYATAAN	S	SS	TS	STS
16	Saya melakukan pembelian ulang layanan AXIS				
17	Saya menjadi pelanggan AXIS				
18	Saya membeli produk AXIS yang lainnya (4G/3G)				
19	Saya berlangganan layanan AXIS yang lainnya (paket nelpon dan sms atau paket internet)				
20	Saya merekomendasikan produk AXIS kepada orang lain				
21	Saya menyampaikan hal positif dari AXIS				
22	Saya menunjukkan keunggulan AXIS kepada orang lain				
23	Saya mencoba layanan perusahaan AXIS yang lain yaitu dari XL Axiata				