

Lampiran 1

Kuesioner Penelitian Kepuasan Konsumen Menggunakan Grab

Responden yang terhormat,
Sehubungan dengan diadakannya penelitian skripsi mengenai “Pengaruh Brand Image, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Grab”. Saya Prassetio Kusparwanto, Mahasiswa dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Esa Unggul mohon pada saudara/i untuk bersedia menjawab kuesioner ini dengan memberikan jawaban yang jujur dan sesungguhnya. Data yang diberikan oleh saudara/i akan terjamin kerahasiaannya, jawaban tersebut akan dijadikan bahan penelitian skripsi. Besar harapan saya atas bantuan saudara/i dapat membantu penelitian skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

Atas kesediaan dan bantuannya, Saya ucapkan Terima Kasih.

Karakteristik Responden :

1. Jenis Kelamin :
A. Laki-Laki B. Perempuan

2. Usia :
A. 17 Tahun – 25 Tahun B. 26 Tahun – 34 Tahun
C. 35 Tahun – 43 Tahun D. >43 Tahun

3. Pekerjaan :
A. Wiraswasta B. PNS C. Mahasiswa/Pelajar D. Lainnya :

5. Pendapatan
A. Rp. 2.000.000 - Rp. 4.000.000 B. Rp. 4.000.001 – Rp. 6.000.000
C. >Rp. 6.000.000

6. Faktor Brand Image apakah yang anda pertimbangkan ketika menggunakan transportasi Grab :
 - A. Grab merek yang sudah terkenal di kalangan masyarakat
 - B. Grab memiliki citra yang baik di mata masyarakat
 - C. Grab merupakan jasa transportasi yang memiliki bermacam pelayanan
 - D. GrabNow mempermudah konsumen ketika memesan Grab
7. Faktor Harga apakah yang anda pertimbangkan ketika menggunakan transportasi Grab :
 - A. Harga yang ditawarkan Grab cukup terjangkau
 - B. Harga yang ditawarkan Grab murah dibandingkan jasa transportasi lain
 - C. Harga yang ditawarkan Grab sesuai dengan jarak yang ditempuh
 - D. Harga yang ditawarkan Grab sesuai dengan pelayanan yang diberikan
8. Faktor Kualitas Pelayanan apakah yang anda pertimbangkan ketika menggunakan transportasi Grab :
 - A. Pelayanan yang diberikan Grab sesuai dengan yang diinginkan konsumen
 - B. Fasilitas yang diberikan Grab sesuai standar saat berkendara
 - C. Pengemudi Grab mengetahui lokasi yang akan dituju konsumen
 - D. Pengemudi Grab sopan terhadap Konsumen

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Skala Likert :

4 = Sangat Setuju (SS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Setuju (S)

1 = Sangat tidak setuju (STS)

Untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan dibawah ini berikanlah tanda (√) untuk pilihan yang benar menurut pendapat anda pada kolom yang telah tersedia.

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
1.	Grab merupakan jasa transportasi yang memiliki beragam macam pelayanan yaitu seperti GrabBike, GrabNow, GrabFood, dan GrabExpress				
2.	Dengan adanya GrabNow konsumen dapat memesan tujuan yang berbeda sebelum sampai tujuan yang diinginkan				
3.	Dengan adanya GrabFood mempermudah konsumen untuk memesan makanan yang diinginkan				
4.	Harga yang ditawarkan Grab cukup terjangkau				
5.	Harga yang ditawarkan Grab Murah dibandingkan merek lain				
6.	Pelayanan yang diberikan Grab sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen				
7.	Pengemudi Grab siap memberikan jasa kepada konsumen sesuai yang dibutuhkan konsumen				
8.	Pengemudi Grab mempunyai pengetahuan tentang lokasi jalan yang dituju konsumen				
9.	Tidak membutuhkan waktu yang terlalu lama untuk memesan Grab				
10.	Pengemudi Grab mempunyai sikap ramah terhadap konsumen				
11.	Pengemudi Grab menggunakan Bahasa yang sopan ketika berbicara dengan konsumen				
12.	Pengemudi Grab dapat dipercaya ketika mengirimkan barang tanpa adanya kerusakan dan kekurangan pada saat barang tiba				
13.	Saya percaya Grab dapat menjamin (asuransi) ketika terjadinya kecelakaan yang mungkin terjadi				
14.	Konsumen merasakan kebutuhannya terpenuhi dengan banyaknya jenis pelayanan yang diberikan Grab				
15.	Fasilitas yang diberikan pengemudi Grab kepada konsumen sesuai standar keamanan saat berkendara				

16.	Konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Grab				
17.	Setelah merasa puas terhadap pelayanan Grab konsumen tetap menggunakan Grab untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk				
18.	Konsumen merekomendasikan Grab kepada konsumen lainnya				
19.	Konsumen bersedia mengeluarkan biaya lebih dari harga yang ditentukan				
20.	Agar kinerja pengemudi Grab lebih baik konsumen memberikan saran kepada pihak Grab				