

Lampiran 1 – Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP *IMPULSE BUYING*

(Studi Kasus Pengguna Jasa Transportasi Online Grabfood di wilayah
Tanjung Duren, Jakarta Barat)

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER :

1. Sdra/i diminta untuk memberikan tanggapan atas pernyataan yang ada pada kuesioner ini yang sesuai dengan keadaan, pendapat dan perasaan Sdra/i, bukan berdasarkan pendapat umum atau orang lain.
2. Berikanlah tanda (X) atau (√) pada kolom yang Sdra/i anggap sesuai menurut persepsi Sdra/i.
3. Saya haturkan terima kasih atas kesediaan Sdra/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

IDENTITAS RESPONDEN :

Usia : Tahun

Jenis Kelamin : a. Laki – laki

b. Perempuan

Pendidikan : a. SMP

b. SMA

c. Sarjana

d. Lainnya(sebutkan)

Pekerjaan : a. Pelajar / Mahasiswa

b. Ibu Rumah Tangga

c. Karyawan Swasta

d. Lainnya.....(sebutkan)

Lama Pemakaian : a. > (diatas) 2 bulan

b. > (diatas) 6 bulan

Pernyataan

Variabel : Kualitas Pelayanan (X_1)					
No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		1	2	3	4
		S	SS	TS	STS
1	Keadaan fisik kendaraan (motor) pengemudi grabfood dalam keadaan baik				
2	Pengemudi peduli akan keinginan konsumen				
3	Pengemudi cepat menanggapi keluhan konsumen				
4	Menjaga hubungan baik terhadap konsumen				
5	Cepat tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan konsumen				
6	Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan baik				
7	Pengemudi dapat bekerja sama dengan konsumen (tata tertib)				

Variabel : Harga (X_2)					
No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		1	2	3	4
		S	SS	TS	STS
8	Harga jasa grabfood terjangkau				
9	Kesesuaian harga dengan kualitas jasa grabfood				
10	Harga makanan pada grabfood sesuai dengan harga ditoko atau restoran				
11	Harga lebih murah dari pada Jasa <i>food delivery</i> lainnya.				
12	Harga makanan termasuk biaya pengiriman sampai ke rumah pemesan.				

Variabel : Kualitas Promosi (X ₃)					
No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		1 S	2 SS	3 TS	4 STS
13	Adanya iklan grabfood diberbagai media massa dan sosial				
14	Besarnya diskon yang diberikan oleh grabfood menarik perhatian anda				
15	grabfood selalu memberikan diskon pada konsumen yang berlangganan				
16	grabfood terkadang mengadakan potongan harga dari biasanya				
17	Grabfood memberikan promo <i>free delivery</i>				
18	grabfood dalam waktu tertentu selalu memberikan harga secara cuma-cuma				
19	grabfood selalu mengadakan event-event untuk menampilkan jasa yang dimilikinya				

Variabel : <i>Impulse Buying</i> (Y)					
No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		1 S	2 SS	3 TS	4 STS
20	Saya seringkali merasa ingin membeli sesuatu secara tiba-tiba				
21	Saya sering membeli sesuatu secara spontan				
22	Saya sering membeli sesuatu tanpa memikirkan				
23	Saya membeli sesuatu menurut bagaimana perasaan saya pada saat itu				
24	Saya terpengaruh oleh promosi yang ditawarkan				
25	Saya tidak merasa ragu ketika melakukan pembelian				