

PETUNJUK PENGISIAN

- Jawablah setiap pernyataan sesuai dengan pendapat Anda.
- Pilihlah jawaban dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Anda.
- Adapun makna dari tanda tersebut adalah sebagai berikut:

STS / STP : Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Puas (1)

TS / TP : Tidak Setuju / Tidak Puas (2)

S / P : Setuju / Puas (3)

SS / SP : Sangat Setuju / Sangat Puas (4)

No.	Pernyataan	1	2	3	4	Pernyataan	1	2	3	4
	Kualitas Pelayanan	STS	TS	S	SS	Kepuasan Pelanggan	STP	TP	P	SP
1.	Lion Air selalu menerapkan jadwal penerbangan sesuai yang dijanjikan.					Saya merasa puas karena Lion Air selalu menerapkan jadwal penerbangan sesuai yang dijanjikan.				
2.	Lion Air tepat waktu dalam melakukan pelayanan <i>check-in</i> .					Saya merasa puas karena Lion Air tepat waktu dalam melakukan pelayanan <i>check-in</i> .				
3.	Awak Lion Air selalu memberikan sambutan yang baik pada saat penumpang datang.					Saya merasa puas karena awak Lion Air selalu memberikan sambutan yang baik pada saat penumpang datang.				
4.	Awak Lion Air bersedia membantu saya dalam menyelesaikan masalah terkait penerbangan.					Saya merasa puas karena awak Lion Air bersedia membantu saya dalam menyelesaikan masalah terkait penerbangan.				

No.	Pernyataan	1	2	3	4	Pernyataan	1	2	3	4
	Kualitas Pelayanan	STS	TS	S	SS	Kepuasan Pelanggan	STP	TP	P	SP
5.	Awak Lion Air memiliki tingkat kesopanan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada saya.					Saya merasa puas karena awak Lion Air memiliki tingkat kesopanan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada saya.				
6.	Awak Lion Air memiliki pengetahuan yang baik dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada saya.					Saya merasa puas karena awak Lion Air memiliki pengetahuan yang baik dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada saya.				
7.	Awak Lion Air sangat kompeten dalam memberikan panduan keselamatan kepada penumpang.					Saya merasa puas karena awak Lion Air sangat kompeten dalam memberikan panduan keselamatan kepada penumpang.				
8.	Saya memiliki kepercayaan yang tinggi atas pelayanan yang diberikan oleh awak Lion Air.					Saya merasa puas karena saya memiliki kepercayaan yang tinggi atas pelayanan yang diberikan oleh awak Lion Air.				
9.	Awak Lion Air selalu memberikan perhatian atas segala hal yang saya sampaikan dalam penerbangan yang akan saya lakukan.					Saya merasa puas karena awak Lion Air selalu memberikan perhatian atas segala hal yang saya sampaikan dalam penerbangan yang akan saya lakukan.				

No.	Pernyataan	1	2	3	4	Pernyataan	1	2	3	4
	Kualitas Pelayanan	STS	TS	S	SS	Kepuasan Pelanggan	STP	TP	P	SP
10.	Awak Lion Air selalu memberikan pelayanan yang tulus atas bantuan yang saya harapkan.					Saya merasa puas karena awak Lion Air selalu memberikan pelayanan yang tulus atas bantuan yang saya harapkan.				
11.	Kondisi pesawat yang digunakan Lion Air sangat baik.					Saya merasa puas karena kondisi pesawat yang digunakan Lion Air sangat baik.				
12.	Fasilitas <i>check-in</i> Lion Air sudah sangat baik sehingga memudahkan melakukan layanan <i>check-in</i> .					Saya merasa puas karena fasilitas <i>check-in</i> Lion Air sudah sangat baik sehingga memudahkan melakukan layanan <i>check-in</i> .				
13.	Awak Lion Air berpenampilan rapi professional.					Saya merasa puas karena awak Lion Air berpenampilan rapi professional.				
14.	Lion Air memiliki layanan <i>call center</i> untuk menanggapi keluhan pelanggan.					Saya merasa puas karena Lion Air memiliki layanan <i>call center</i> untuk menanggapi keluhan pelanggan.				

No.	Pernyataan	1	2	3	4	Pernyataan	1	2	3	4
	Kepercayaan	STS	TS	S	SS	Kepuasan Pelanggan	STP	TP	P	SP
15.	Lion Air selalu konsisten (tidak <i>delay</i>) dalam menerapkan jadwal penerbangan.					Saya merasa puas karena Lion Air selalu konsisten (tidak <i>delay</i>) dalam menerapkan jadwal penerbangan.				
16.	Awak Lion Air memiliki moral yang baik dalam membantu saya.					Saya merasa puas karena awak Lion Air memiliki moral yang baik dalam membantu saya.				
17.	Saya merasa aman ketika melakukan penerbangan dengan Lion Air.					Saya puas karena saya merasa aman ketika melakukan penerbangan dengan Lion Air.				
18.	Awak Lion Air selalu sigab apabila saya memerlukan bantuan.					Saya merasa puas karena awak Lion Air selalu sigab apabila saya memerlukan bantuan.				
19.	Lion Air memiliki layanan <i>card membership</i> (Lion Air Paspport Club) untuk pelanggan.					Saya merasa puas karena Lion Air memiliki layanan <i>card membership</i> (Lion Air Paspport Club) untuk pelanggan.				
20.	Lion Air memberikan promo khusus bagi anggota <i>membership</i> (Lion Air Paspport Club).					Saya merasa puas karena Lion Air memberikan promo khusus bagi anggota <i>membership</i> (Lion Air Paspport Club).				

No.	Pernyataan	1	2	3	4
	Loyalitas Pelanggan	STS	TS	S	SS
21.	Saya akan merekomendasikan Lion Air kepada orang lain.				
22.	Saya akan menyampaikan hal positif tentang Lion Air kepada orang lain.				
23.	Saya tidak ingin berpindah ke merek lain selain Lion Air.				
24.	Saya yakin bahwa Lion Air merupakan maskapai penerbangan yang terbaik.				
25.	Saya akan menggunakan lagi jasa Lion Air dikemudian hari.				
26.	Saya akan membeli / menggunakan jasa tambahan yang diberikan pihak Lion Air.				