

LAMPIRAN 2. KUESIONER

Kepada Yth.

Pelanggan Jasa Transportasi *Online* Grabbike

Di Tempat Universitas

Dengan Hormat,

Dengan ini saya,

Nama : Rizki Fitriandini

Pekerjaan : Mahasiswi Universitas Esa Unggul Jakarta, Fakultas Ekonomi
dan Bisnis, Jurusan Manajemen

Nim : 2014-11-013

Sedang melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Industri Jasa Transportasi *Online*” pada pengguna Grabbike yang ditemui di Wilayah Jakarta Barat untuk menyusun skripsi kepentingan tugas akhir. Maka dari itu, saya meminta kesediaan saudara/i untuk pengisian kuisisioner ini dengan jujur dan jelas. Terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.

Hormat Saya,
Peneliti

Rizki Fitriandini
(201411013)

IDENTITAS RESPONDEN

Bagian I Identitas Responden

Untuk keperluan data penelitian ini, saya mengharapkan kepada konsumen untuk mengisi dengan menulis dan memberi tanda (X) pada data-data berikut ini :

No. Responden Profil responden

1. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-Laki
 - b. Perempuan
2. Usia :
 - a. 18-25 Tahun
 - b. 26-35 Tahun
 - c. 36-45 Tahun
 - d. > 46 Tahun
3. Pekerjaan :
 - a. Wiraswasta
 - b. Pegawai Negeri
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Lainnya.....
4. Pendapatan (Bulan) :
 - a. < Rp. 2.500.000
 - b. Rp. 2.500.001- Rp. 3.500.000
 - c. Rp. 3.500.001- Rp. 4.500.000
 - d. > Rp. 4.500.001
5. Frekuensi Penggunaan (Mingguan) :
 - a. 3 kali
 - b. 4 kali
 - c. > 5 kali

Bagian II

Petunjuk Pengisian :

Para responden yang saya hormati mohon membeikan jawaban dengan memberi tanda (✓) pada jawaban yang menurut anda paling sesuai.

Dengan keterangan sebagai berikut :

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. S = Setuju
4. SS = Sangat Setuju

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
	Citra Merek				
1.	Grabbike merupakan merek jasa transportasi <i>online</i> yang terkenal.				
2.	Merek Grabbike mudah diingat.				
3.	Merek Grabbike memberikan kesan yang positif kepada saya.				
4.	Merek Grabbike mampu bersaing dengan merek pesaing lainnya.				
5.	Merek Grabbike sudah ada didalam benak saya.				
6.	Grabbike merupakan pilihan pertama saya dalam menggunakan jasa transportasi <i>online</i> .				
	Kualitas Pelayanan				
7.	Grabbike memiliki kendaraan dalam kondisi yang baik.				
8.	Grabbike memiliki fasilitas helm dan masker yang baik.				
9.	Driver Grabbike berpenampilan rapih.				
10.	Aplikasi pemesanan jasa Grabbike sangat mudah untuk digunakan.				
11.	Grabbike selalu menepati janji.				
12.	Driver Grabbike bersikap simpatik kepada saya.				
13.	Grabbike dapat diandalkan dalam melayani kebutuhan saya.				
14.	Grabbike selalu memberikan pelayanan yang baik.				
15.	Grabbike menyimpan data saya dengan akurat.				
16.	Waktu kedatangan driver Grabbike sesuai dengan yang tercantum di aplikasi.				
17.	Saya menerima layanan yang cepat dari driver Grabbike.				
18.	Driver Grabbike terlalu sibuk sehingga tidak mampu menanggapi permintaan saya dengan segera.				
19.	Grabbike selalu tanggap dalam menangani keluhan-				

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
	keluhan saya.				
20.	Saya dapat mempercayai driver Grabbike.				
21.	Saya merasa aman dalam bertransaksi dengan driver Grabbike.				
22.	Driver Grabbike bersikap sopan.				
23.	Driver mendapatkan dukungan yang memadai dari Grabbike untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik.				
24.	Grabbike tidak memberikan perhatian individu kepada saya.				
25.	Driver Grabbike tidak memberikan perhatian individu kepada saya.				
26.	Driver Grabbike mampu memahami kebutuhan saya dengan baik.				
27.	Driver Grabbike sungguh-sungguh dalam memperhatikan keselamatan saya.				
28.	Pada saat memesan Grabbike dia selalu ada.				
	Kepuasan Pelanggan				
29.	Saya merasa puas dengan kondisi kendaraan yang dimiliki oleh Grabbike.				
30.	Saya merasa puas dengan fasilitas helm dan masker yang disediakan oleh Grabbike.				
31.	Saya merasa puas dengan penampilan driver Grabbike yang rapih.				
32.	Aplikasi pemesanan jasa Grabbike yang sangat mudah untuk digunakan membuat saya merasa puas.				
33.	Saya merasa puas dengan Grabbike yang selalu menepati janjinya.				
34.	Saya merasa puas dengan sikap simpatik driver Grabbike kepada saya.				
35.	Jasa Grabbike yang dapat diandalkan dalam melayani kebutuhan membuat saya merasa puas.				
36.	Grabbike selalu memberikan pelayanan yang memuaskan.				
37.	Grabbike menyimpan data saya secara akurat membuat saya merasa puas.				
38.	Saya merasa puas dengan waktu kedatangan driver Grabbike karena sesuai dengan yang tercantum di aplikasi.				
39.	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan secara cepat dari driver Grabbike.				
40.	Driver Grabbike terlalu sibuk sehingga tidak mampu menanggapi permintaan saya dengan segera				

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
	membuat saya merasa tidak puas.				
41.	Grabbike yang selalu tanggap dalam menangani keluhan-keluhan saya membuat saya merasa puas.				
42.	Driver Grabbike yang dapat dipercaya membuat saya merasa puas.				
43.	Saya merasa puas dalam bertransaksi dengan driver Grabbike.				
44.	Sikap driver Grabbike yang sopan membuat saya merasa puas.				
45.	Driver mendapatkan dukungan yang memadai dari Grabbike untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik sehingga membuat saya merasa puas.				
46.	Saya merasa tidak puas pada saat Grabbike memberikan perhatian individu kepada saya.				
47.	Saya merasa tidak puas pada saat Driver Grabbike memberikan perhatian individu kepada saya.				
48.	Saya merasa puas dengan kemampuan driver Grabbike dalam memahami kebutuhan saya dengan baik.				
49.	Driver Grabbike sungguh-sungguh dalam memperhatikan keselamatan saya sehingga membuat saya merasa puas.				
50.	Pada saat memesan jasa Grabbike dia selalu ada sehingga membuat saya merasa puas.				
	Loyalitas Pelanggan				
51.	Saya akan menggunakan kembali jasa transportasi <i>online</i> Grabbike.				
52.	Saya memilih Grabbike sebagai jasa transportasi <i>online</i> yang akan digunakan dibandingkan dengan jasa transportasi <i>online</i> lainnya.				
53.	Saya akan selalu menggunakan Grabbike.				
54.	Saya tidak akan tertarik dengan penawaran yang diberikan oleh jasa transportasi <i>online</i> lainnya selain Grabbike.				
55.	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan Grabbike karena pelayanannya yang baik.				
56.	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan Grabbike karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.				
57.	Saya memberikan informasi yang positif mengenai Grabbike kepada orang lain.				