

**Lampiran 2****Kuesioner****Surat permohonan pengisian kuesioner**

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**LAMPIRAN LEMBAR KUESIONER**

Responden Yth,

Saya, mahasiswi program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.

Nama : Mega Lestari

NIM : 2014-11-048

Saya sedang meneliti Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening studi kasus pada pelanggan kartu XL Prabayar di Wilayah Cengkareng, Jakarta Barat untuk menyelesaikan Tugas Akhir. Maka dari itu, Saya mengharapkan kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini.

Atas kesediaan Saudara/i menjawab dengan sejujurnya dan sebaik-baiknya saya mengucapkan terima kasih.

**DATA RESPONDEN****Petunjuk :**

Isilah data responden dibawah ini dengan menyilang (X) salah satu jawaban yang tersedia.

Nama Responden :

1. Jenis Kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia
  - a. 17-22 tahun      c. 29-34 tahun
  - b. 23-28 tahun     d. > 34 tahun
3. Pendidikan Terakhir
  - a. SMA                      c.S2
  - b. S1                         d.S3
4. Pekerjaan
  - a. Mahasiswa
  - b. PNS                      d. Wirausaha
  - c. Karyawan Swasta
5. Pendapatan perbulan
  - a. Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000
  - b. Rp. 3.000.001 – Rp. 4.000.000
  - c. Rp. 4.000.001 – Rp. 5.000.000
  - d. > Rp. 5.000.000
6. Berapa kali Anda melakukan pembelian pulsa XL Prabayar dalam satu bulan?
  - a. 1 kali
  - b. 2 kali
  - c. 3 kali
  - d. > 3 kali

7. Berapa kali Anda melakukan pembelian paket internet XL Prabayar dalam satu bulan ?
- 1 kali
  - 2 kali
  - 3 kali
  - > 3 kali

#### CARA PENGISIAN

Isilah pernyataan di bawah ini yang menyangkut pengalaman anda mengenai penggunaan produk XL Prabayar di Wilayah Cengkareng, Jakarta Barat dengan memberikan tanda (✓) di kolom yang sesuai.

Keterangan :

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Setuju (S)
4	Sangat Setuju (SS)

NO	Pernyataan Kualitas Produk (X1)	Kategori			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1	XL Prabayar memiliki jaringan yang sangat cepat				
2	Jaringan XL Prabayar stabil saat digunakan				
3	Jaringan XL Prabayar sampai ke pelosok desa				
4	XL Prabayar memiliki sinyal yang kuat sampai ke pelosok desa				
5	XL Prabayar memiliki simcard yang tidak mudah eror (rusak)				
6	XL Prabayar memiliki masa tenggang yang lama				

NO	Pernyataan Kualitas Produk (X1)	Kategori			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
7	Call center XL Prabayar dapat dihubungi kapanpun (24 jam)				
8	Layanan call center XL Prabayar memudahkan pelanggan dalam menyelesaikan masalah				
9	Galeri XL Prabayar mudah ditemui di berbagai wilayah				
10	XL Prabayar menyediakan aplikasi MyXL yang memudahkan pelanggan mendapatkan informasi mengenai produk XL Prabayar				
11	XL Prabayar memberikan kualitas yang nyata dengan komunikasi telepon dan sms tanpa gangguan				
12	Kecepatan internet XL Prabayar mempermudah pelanggan dalam mengakses aplikasi yang menggunakan data internet				

NO	Pernyataan Promosi (X2)	Kategori			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1	Iklan XL Prabayar yang ada di televisi menarik				
2	Iklan XL Prabayar yang ada di radio menarik				
3	XL Prabayar memasang iklan yang sangat menarik di media cetak				
4	XL Prabayar memasang iklan yang sangat menarik di media sosial				
5	XL Prabayar selalu ikut dalam pameran berskala besar ataupun kecil				
6	XL Prabayar sering menjadi sponsor di berbagai macam acara (misalnya: acara musik, pentas seni)				

NO	Pernyataan Promosi (X2)	Kategori			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
7	XL Prabayar sering membuat acara/event				
8	XL Prabayar memberikan bonus telepon kepada pelanggannya				
9	XL Prabayar memberikan bonus sms kepada pelanggannya				
10	XL Prabayar memberikan bonus kuota kepada pelanggannya				

NO	Pernyataan Kepuasan (Z)	Kategori			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1	Saya merasa puas karena produk XL Prabayar sesuai dengan harapan				
2	Saya merasa puas setelah menggunakan produk XL Prabayar				
3	Saya merasa puas karena ketersediaan pulsa dan paket internet XL Prabayar di toko-toko				
4	Saya merasa puas karena kemudahan dalam pembelian pulsa dan paket internet XL Prabayar				
5	Saya merasa puas dengan Pelayanan yang diberikan <i>customer service</i> XL Prabayar				
6	Saya merasa puas dengan kemudahan mendapatkan informasi mengenai produk XL Prabayar				
7	Saya merasa puas dengan kemudahan mengakses keberadaan gerai XL				

NO	Pernyataan Loyalitas (Y)	Kategori			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1	Saya akan setia menggunakan Produk XL Prabayar				
2	Saya tidak akan beralih ke <i>provider</i> lain				
3	Saya akan mereferensikan produk XL Prabayar kepada orang lain				