

KUESIONER

Saya adalah Mahasiswa Universitas Esa Unggul Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen yang berfokus pada bidang Pemasaran, Penelitian ini dilakukan dalam rangka penyusunan Skripsi S-1 sebagai salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul. Penelitian ini merupakan survei mengenai **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Relationship Marketing dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PT.Gojek Indonesia wilayah Jakarta Barat)**. Demi tercapainya tujuan penelitian ini saya mengharapkan ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu sedikit guna mengisi kuesioner penelitian ini.

Atas kerja sama dan kesediaan dalam berpartisipasi mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

A. Data Responden

Silahkan beri tanda (X) untuk jawaban yang sesuai.

1. Jenis Kelamin:
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Usia:
 - a. 17 – 25 tahun
 - b. 26 – 35 tahun
 - c. 36 – 45 tahun
 - d. > 45 tahun

3. Pekerjaan:
 - a. Karyawan
 - b. Wirausaha
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Pegawai Negeri
 - e. Pelajar / Mahasiswa
4. Manakah yang lebih sering anda gunakan :
 - a. Go-Ride
 - b. Go-Car

B. Daftar Pertanyaan

Kuesioner ini mengenai penelitian dan pendapat anda mengenai Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing, Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dengan memberikan tanda silang (X).

SS = Sangat Setuju = 4 poin

S = Setuju = 3 poin

TS = Tidak Setuju = 2 poin

STS = Sangat Tidak Setuju = 1 poin

Variabel Independen	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
Kualitas Pelayanan	1. Gojek memberikan perlengkapan berkendara yang lengkap (helm, masker, jas hujan)				
	2. <i>Driver</i> berpenampilan profesional				
	3. <i>Driver</i> sanggup melayani kebutuhan pelanggan				
	4. <i>Driver</i> datang tepat waktu sesuai dengan petunjuk aplikasi				
	5. <i>Driver</i> melayani sesuai harapan				
	6. <i>Driver</i> mampu membantu pelanggan saat dibutuhkan				
	7. <i>Driver</i> bekerja secara profesional				
	8. <i>Driver</i> mengenal rute perjalanan dengan baik				
	9. Saya dapat berkomunikasi dengan baik dengan <i>Driver</i>				
	10. Gojek dapat memahami keinginan pelanggan				
	11. Gojek memberikan perhatian yang tinggi terhadap konsumen				
Relationship Marketing	12. Gojek mampu menjaga hubungan dengan baik terhadap konsumen				
	13. Gojek selalu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan				
	14. Gojek selalu memberikan informasi terbaru kepada pelanggan				
Citra Merek	15. Gojek unggul dalam penyediaan informasi				
	16. Respon yang diberikan oleh gojek sesuai dengan aplikasi				
	17. Saya menggunakan aplikasi transportasi <i>online gojek</i> karena gojek telah				

	menjadi <i>pioneer</i> utama aplikasi transportasi <i>online</i>				
	18. Saya sudah merasa cocok dengan gojek karena lebih mudah dalam melakukan pemesanan				
	19. Saya menggunakan gojek karena sudah terpercaya				
	20. Merek Gojek lebih mudah diingat daripada merek lainnya				
Kepuasan Konsumen	21. Tarif harga gojek dapat dijangkau oleh pelanggan				
	22. Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang didapat				
	23. Kualitas penggunaan aplikasi transportasi <i>online</i> gojek sesuai dengan yang diharapkan				
	24. Pelayanan yang diberikan oleh gojek sesuai dengan yang diinginkan				
	25. Respon cepat diberikan oleh <i>driver</i> saat melakukan pemesanan				
	26. <i>Driver</i> dapat memberikan keamanan dalam perjalanan				
	27. Kualitas pelayanan yang diberikan gojek sesuai harapan saya				
	28. Hubungan yang dibangun gojek dengan konsumen mempermudah konsumen dalam mendapatkan informasi				
	29. Saya merasa percaya diri dengan citra merek aplikasi transportasi <i>online</i> gojek				