

Lampiran 2

### KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Saya Eppy Juwanti (2014-11-207) mahasiswi Fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Esa Unggul yang sedang melakukan penelitian untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam penyelesaian Pendidikan S-1 Manajemen, sebagai bahan penulisan skripsi saya melaksanakan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Taksi Blue Bird”** sehubungan dengan itu, saya mohon kesediaan anda untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Hasil penelitian ini hanya untuk kepentingan akademik dan akan dijaga kerahasiannya. Bantuan dari anda untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya, dan secara obyektif sangat berarti bagi penelitian ini. Untuk itu saya ucapkan terimakasih.

No. Responden :

#### DATA RESPONDEN

Petunjuk :

Pilihlah salah satu jawaban pada setiap pertanyaan dengan memberikan tanda (√).

1. Usia :  19-25 tahun     31-35 tahun  
 26-30 tahun     > 35 tahun

2. JenisKelamin :  Pria  Wanita
3. Pendidikan :  SMA/SMK  Diploma (D1-D3)  
 Sarjana (S1)  Pascasarjana (S2)  
 Lainnya
4. Pekerjaan :  Mahasiswa  Wiraswasta  
 Pegawai Swasta  Pegawai Negri Sipil  
 Lainnya, sebutkan .....
5. Pendapatan/Bulan  Rp 2.000.000 – Rp 4.000.000  
 Rp 4.000.001 – Rp 6.000.000  
 Rp 6.000.001 – Rp 8.000.000  
 >Rp 8.000.001
6. Frekuensi penggunaan taksi Blue Bird dalam 4 bulan terakhir :  
 2 kali  3 kali  
 4 kali  > 5 kali

### CARA PENGISIAN

Berilah tanda centang (√), pada kolom pernyataan Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS) sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

No	Pernyataan	Kategori			
		STS	TS	S	SS
<b>Kualitas Pelayanan</b>					
1	Kendaraan taksi Blue Bird selalu terlihat layak untuk dipakai.				
2	Fasilitas yang disediakan taksi Blue Bird berfungsi secara baik.				
3	Taksi Blue Bird mudah didapatkan.				
4	Pengemudi taksi Blue Bird selalu berpenampilan bersih.				
5	Kendaraan taski Blue Bird yang beroperasi selalu terlihat bersih.				
6	Taksi Blue Bird selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan.				
7	Taksi Blue Bird dengan tulus membantu penumpang.				
8	Segala fasilitas Blue Bird yang ditawarkan dapat diandalkan.				
9	Taksi Blue Bird selalu memverifikasi permintaan pesanan dari penumpangnya.				
10	Blue Bird selalu memverifikasi penumpang yang dituju agar tidak terjadi kesalahan.				
11	Blue Bird selalu memberikan penjelasan peraturan kepada konsumen perihal waktu pelayanan.				

No	Pernyataan	Kategori			
		STS	TS	S	SS
<b>Kualitas Pelayanan</b>					
12	Taksi Blue Bird selalu tepat waktu untuk menjemput penumpangnya.				
13	Taksi Blue Bird selalu bersedia melayani penumpang.				
14	Pengemudi taksi Blue Bird selalu menanggapi dengan baik keluhan penumpang.				
15	Saya merasa aman taksi Blue Bird selalu tepat sampai tujuan dalam mengantar penumpang				
16	Saya merasa senang pembayaran taksi Blue Bird dilakukan dengan transparan.				
17	Pengemudi taksi Blue Bird bersikap sopan.				
18	Blue Bird bertanggung jawab jika terjadi kesalahan dalam bekerja.				
19	Pengemudi taksi Blue Bird turut membantu menata barang bawaan milik penumpangnya.				
20	Pengemudi berinisiatif mengambil jalan lain yang lebih efektif agar penumpang cepat sampai tujuan.				
21	Pengemudi taksi Blue Bird selalu mempedulikan keselamatan penumpang				
22	Jam operasional taksi Blue Bird sesuai dengan kebutuhan penumpang				

No	Pernyataan	Kategori			
		STS	TS	S	SS
<b>Persepsi Harga</b>					
23	Tarif harga taksi Blue Bird terjangkau				
24	Harga yang ditawarkan oleh taksi Blue Bird memiliki kesesuaian dengan kualitas yang diberikan				
25	Harga yang ditawarkan oleh taksi Blue Bird dapat bersaing dengan perusahaan taksi lainnya				
26	Harga yang ditawarkan oleh taksi Blue Bird sesuai dengan hasil yang saya terima				
<b>Citra Merek</b>					
27	Blue Bird merupakan perusahaan yang dikenal masyarakat luas				
28	Logo pada Blue Bird mudah diingat				
29	Merek Blue Bird mempunyai reputasi yang baik				
30	Bila ingin menggunakan taksi, Blue Bird yang pertama kali saya ingat.				
31	Saya merasa lebih aman menggunakan taksi Blue Bird.				
32	Taksi Blue Bird lebih banyak dipilih oleh seseorang yang ingin mengefisiensikan waktu.				

No	Pernyataan	Kategori			
		STS	TS	S	SS
<b>Kepuasan Pelanggan</b>					
33	Blue Bird memberikan pelayanan jasa yang sesuai dengan yang saya harapkan.				
34	Saya merasa puas dengan kinerja pelayanan taksi Blue Bird.				
35	Kinerja pelayanan taksi Blue Bird secara keseluruhan lebih baik dibandingkan dengan taksi lainnya.				
36	Kemampuan pengemudi taksi Blue Bird dalam memberikan pelayanan, memuaskan para pelanggan.				
37	Secara keseluruhan, saya senang dengan pengalaman saya menggunakan taksi Blue Bird.				