

LAMPIRAN 1
Data Pra Survei

Data Pra Survei

1	Citra Merek	Bagus	Tidak Bagus
	Saya beranggapan bahwa merek Tiki bagus	20%	80%
2	Kualitas Layanan	Bagus	Tidak Bagus
	Saya merasa aman dan nyaman ketika menggunakan Tiki karena fasilitas <i>tracking</i> yang mudah diakses	20%	80%
3	Harga	Bagus	Tidak Bagus
	Saya merasa uang yang saya keluarkan untuk pengiriman paket melalui Tiki sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan.	35%	65%
3	Kepuasan Pelanggan	Puas	Tidak Puas
	Saya senang menggunakan Tiki karena dari proses pengiriman, sampai dengan barang tiba ditujuan selalu sesuai dengan yang diharapkan (staff konter yang ramah, kurir yang mengantar dengan tepat waktu)	25%	75%
4	Loyalitas	Loyal	Tidak Loyal
	Bila saya menggunakan jasa kurir, saya selalu menggunakan Tiki	25%	75%

Sumber: Hasil Pra Survei

LAMPIRAN 2
Kuesioner Penelitian

Perihal : Permohonan pengisian kuesioner penelitian
Judul : **Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening* pada pelanggan Tiki (Studi Kasus Pada Pelanggan Tiki konter Kebon Jeruk Jakarta Barat)**

Kepada Yth : Sdr/i Pelanggan Tiki konter Kebon Jeruk Jakarta Barat
Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan Proposal Skripsi di Universitas Esa Unggul, Jakarta Barat sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Strata Satu (S1) konsentrasi Manajemen – Pemasaran maka saya memohon dengan sangat kepada yang terhormat Sdr/i Pelanggan Tiki konter Kebon Jeruk Jakarta Barat untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan. Kuesioner ini bukan tes psikologi dari perusahaan atau dari manapun, maka dari itu Sdr/i Pelanggan Tiki konter Kebon Jeruk Jakarta Barat tidak perlu takut atau ragu-ragu dalam memberikan jawaban yang sejujurnya. Artinya semua jawaban yang diberikan oleh Sdr/i Pelanggan Tiki konter Kebon Jeruk Jakarta Barat adalah benar, dan jawaban yang diminta sesuai dengan kondisi yang dirasakan Sdr/i Pelanggan Tiki konter Kebon Jeruk Jakarta Barat selama ini. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Septian Muhidi

PROFIL RESPONDEN

Pilihlah salah satu jawaban pada setiap pernyataan berikut dengan memberikan tanda silang (X)

Nomor responden : () (di isi oleh peneliti)

1. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
2. Usia :
 - a. 17 - 26 tahun c. 37 – 46 tahun
 - b. 27 - 36 tahun d. >46 tahun
3. Pendidikan
 - a. SMA c. S1
 - b. D3 d. >S1
4. Pendapatan setiap bulan
 - a. 3.000.000 - 5.000.000 c. 7.000.001 – 9.000.000
 - b. 5.000.001 – 7.000.000 d. > 9.000.000

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Sdr/i Pelanggan Tiki konter Kebon Jeruk Jakarta Barat untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada.
2. Nyatakan “Tingkat Persetujuan” dari pernyataan-pernyataan di bawah dengan member tanda silang (X) pada kolom yang telah tersedia sesuai keadaan sebenarnya.
3. Ada 4 (empat) alternatif untuk menjawab kuesioner yaitu :
Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS) Angka 3 = Setuju (S)
Angka 2 = Tidak Setuju (TS) Angka 4 = Sangat Setuju (SS)

No	PERNYATAAN	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
	Citra merek (X1)				
1	Saya lebih mengenal merek Tiki dibanding merek lainnya				
2	Saya percaya dengan merek Tiki				
3	Merek Tiki sangat mudah diingat				
4	Tiki selalu memberikan inovasi yang menarik				
5	Tiki Menjadi merek yang paling diminati				
6	Tiki menjadi merek yang paling sering digunakan				
	Kualitas Pelayanan (X2)				
7	Konter Tiki yang aman dan nyaman				
8	Staff konter Tiki selalu berseragam bersih dan rapi				
9	Web yang disediakan Tiki untuk mengecek keberadaan dokumen sangat membantu				
10	Peralatan yang digunakan di konter Tiki sangat modern				
11	Staff konter Tiki siap membantu disaat kita membawa paket yang besar				
12	Staff konter Tiki selalu mempersilakan konsumennya untuk duduk terlebih dahulu disaat ada antrian				
13	Di konter Tiki selalu tersedia form dan kotak keluhan pelanggan				
14	Konter Tiki berada di lokasi yang mudah dijangkau				
15	Tiki selalu terbuka terhadap saran yang diberikan pelanggan				
16	Tiki memilik <i>customer service</i> yang bisa dihubungi 24 jam, jika saya memiliki masalah				
17	Staff konter Tiki memiliki pengetahuan yang baik dalam berbagai jasa yang disediakan Tiki				
18	Staff konter Tiki selalu berperilaku sopan				

19	Kurir Tiki selalu santun dalam berbicara saat pengantaran paket				
	Harga (X3)				
20	Harga yang diberikan Tiki sangat terjangkau				
21	Harga yang diberikan Tiki bisa bersaing dengan para kompetitor nya				
22	Saya akan tetap menggunakan jas Tiki walaupun harga yang ditawarkan mengalami kenaikan				
23	Saya tidak akan berpaling dari Tiki walaupun harga yang ditawarkan mengalami kenaikan				
24	Harga yang diberikan Tiki lebih murah dibanding dengan kompetitor				
25	Harga yang diberikan Tiki lebih dapat diterima dibanding dengan kompetitor				
	Kepuasan Pelanggan (Z)				
26	Saya akan menggunakan Tiki lagi				
27	Saya mempunyai persepsi yang baik terhadap Tiki				
28	Saya puas menggunakan Tiki				
29	Saya akan merekomendasikan layanan yang diberikan Tiki kepada orang lain				
30	Saya tidak menghiraukan tawaran selain dari Tiki				
31	Saya lebih percaya kepada Tiki dari pada yang lain				
32	Saya bersedia menggunakan jasa lain yang ditawarkan Tiki				
33	Saya telah menggunakan semua layanan yang diberikan Tiki				
34	Saya bersedia memberikan masukan kepada Tiki untuk kemajuan dari Tiki				
35	Saya bersedia memberikan ide kepda Tiki untuk membuat jasa yang baru				
	Loyalitas (Y)				
36	Saya akan menggunakan kembali layanan yang Tiki berikan				

37	Saya akan selalu menggunakan Tiki				
38	Saya akan menggunakan layanan yang lain dari Tiki				
39	Saya selalu menggunakan berbagai layanan yang Tiki berikan				
40	Saya mempengaruhi orang lain untuk menggunakan Tiki				
41	Saya akan menceritakan pengalaman yang baik kepada orang lain saat menggunakan Tiki				
42	Saya tidak pernah menggunakan jasa kurir lain selain Tiki				
43	Saya tidak tertarik terhadap jasa kurir lain selain Tiki				