

Lampiran 4 Kuesioner Penelitian

Responden Yth,

Saya M. Nasrudin, mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta. Saya sedang meneliti tentang industri kartu seluler untuk menyelesaikan skripsi. Maka dari itu saya meminta kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. **Semua jawaban benar, tidak ada jawaban yang salah.** Pernyataan dan data responden hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian dan sangat dijaga kerahasiaannya. Terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.

Atas kesediaan dan partisipasi Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

M. Nasrudin

PROFIL RESPONDEN

BAGIAN I

DATA RESPONDEN (Hanya Untuk Kepentingan Penelitian)

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

1. Nama : _____
2. Jenis Kelamin :
 - a. Pria
 - b. Wanita
3. Usia :
 - a. 17 - 25 tahun
 - b. 26 - 35 tahun
 - c. 36 – 45 tahun
 - d. > 45 tahun
4. Latar belakang pendidikan terakhir :

a. SD	d. Diploma
b. SMP	e. Sarjana
c. SMA	f. Pascasarjana

5. Pekerjaan anda:
- Mahasiswa
 - Wirausaha
 - Pegawai swasta
 - PNS/TNI/POLRI
 - Lainnya

BAGIAN II

KUESIONER

Pilih jawaban yang paling sesuai dari pernyataan – pernyataan berikut berdasarkan pengalaman pribadi Bapak/Ibu menggunakan kartu simpati dengan memberi tanda silang (X) pada kolom yang disediakan.

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
Switching Cost (X)						
1	Jika saya berpindah ke <i>provider</i> lain, saya khawatir pelayanan yang disediakan <i>provider</i> lain tidak sesuai dengan yang diharapkan					
2	Jika saya berpindah ke <i>provider</i> lain, saya mungkin akan mengalami pelayanan buruk untuk sementara waktu					
3	Jika saya berpindah ke <i>provider</i> lain, saya khawatir akan mengalami kesulitan bertransaksi dengan <i>provider</i> baru					
4	Jika saya berpindah ke <i>provider</i> lain, saya khawatir akan mengalami beberapa kerumitan yang tidak terduga <i>provider</i> lain					

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
5	Jika saya berpindah ke <i>provider</i> lain, saya tidak tahu apa yang akan dialami ketika berpindah <i>provider</i>					
6	Jika saya berpindah ke <i>provider</i> lain, saya harus menyediakan usaha khusus untuk mengevaluasi <i>provider</i> lain					
7	Jika saya berpindah ke <i>provider</i> lain, saya harus menyediakan waktu untuk membandingkan manfaat dari <i>provider</i> saya dengan manfaat dari <i>provider</i> lain					
8	Jika saya berpindah ke <i>provider</i> lain, saya harus menyediakan usaha untuk membandingkan manfaat dari <i>provider</i> saya dengan manfaat dari <i>provider</i> lain					
9	Jika saya berpindah ke <i>provider</i> lain, saya membutuhkan waktu dan usaha untuk mempelajari fitur dan layanan <i>provider</i> baru					
10	Jika saya berpindah ke <i>provider</i> lain, saya akan kesulitan untuk mempelajari layanan yang disediakan <i>provider</i> baru					
11	Jika saya berpindah ke <i>provider</i> lain, saya membutuhkan usaha untuk mendapatkan kecepatan maksimal dengan <i>provider</i> baru					

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
12	Jika saya berpindah ke <i>provider</i> lain, saya membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan layanan yang disediakan <i>provider</i> lain.					
13	Jika saya berpindah ke <i>provider</i> lain, saya membutuhkan usaha pada saat mengawali menggunakan layanan <i>provider</i> baru					
14	Jika saya berpindah ke <i>provider</i> lain, layanan yang disediakan <i>provider</i> baru membutuhkan langkah-langkah yang cukup rumit					
15	Proses memulai perpindahan <i>provider</i> baru mudah					
16	Jika saya berpindah ke <i>provider</i> lain, banyak prosedur yang harus dijalankan ketika berpindah <i>provider</i>					
Loyalitas Pelanggan (Y)						
1	Saya akan melakukan pembelian ulang layanan <i>provider</i> simpati					
2	Saya yakin kualitas <i>provider</i> simpati secara keseluruhan tidak akan menurun					
3	Saya yakin kualitas <i>provider</i> simpati akan meningkat di masa mendatang					
4	Saya tidak akan pindah ke <i>provider</i> lainnya					

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
5	Saya tidak akan pindah, walaupun ada <i>provider</i> yang fasilitasnya lebih menarik					
6	Saya tidak akan pindah, walaupun ada <i>provider</i> lain yang lebih murah					
7	Saya akan merekomendasikan <i>provider</i> simpati kepada teman-teman saya					
8	Saya akan bercerita hal-hal baik tentang <i>provider</i> simpati					
9	Saya senang apabila teman-teman saya juga menggunakan <i>provider</i> simpati					