

LAMPIRAN 1.1

KUESIONER PENELITIAN



Program Studi Manajemen

Hari/Tanggal :

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

No Kuesioner :

Universitas Esa Unggul

Responden yang terhormat, saya Anggun Dwi Lestari Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Angkatan 2015. Saya saat ini sedang melakukan Penelitian Skripsi saya, Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, untuk mengisi kuesioner yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan”**

Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini adalah salah satu sarana untuk memperoleh data yang diperlukan untuk penelitian . Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan tidak akan dinilai benar atau salah. Semua informasi yang Anda berikan akan tetap terjaga kerahasiaannya.

Oleh karena itu, saya mengucapkan banyak terimakasih, semoga bantuan dan amal baik Bapak/Ibu/Saudara/i sekalian mendapat imbalan dari Allah SWT.Amin.

I. PETUNJUK PENGISIAN

1. Sebelum mengisi pertanyaan dibawah, bacalah petunjuk pengisian dengan baik dan isi data responden terlebih dahulu.
2. Kuesioner penelitian ini terdiri dari 32 pertanyaan.
3. Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang tersedia
4. Terdapat 5 (lima) alternatif pengisian jawaban, yaitu:
 1. STS = Sangat Tidak Setuju
 2. TS = Tidak Setuju
 3. S = Setuju
 4. SS = Sangat Setuju
5. Semua jawaban adalah benar dan tidak ada yang salah, oleh karena itu jawablah semua pertanyaan sesuai dengan keadaan yang anda alami dengan.

II. DATA RESPONDEN

1. Jenis Kelamin
 - a. Pria
 - b. Wanita

2. Usia saat ini?
 - a. 17-23 tahun
 - b. 24-35 tahun
 - c. > 35 tahun
3. Pendidikan terakhir
 - a. SMK/ sederajat
 - b. Diploma
 - c. S1
 - d. S2
 - e. S3
4. Apakah pekerjaan anda saat ini?
 - a. Mahasiswa/pelajar
 - b. PNS/BUMN/TNI/POLRI
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wirausaha
 - e. Ibu Rumah Tangga
 - f. Lainnya sebutkan.....
5. Berapa lama menggunakan aplikasi OVO?
 - a. < 1 bulan
 - b. 1 bulan – 3 bulan
 - c. 3 bulan – 6 bulan
 - d. 6 bulan – 9 bulan
 - e. 9 bulan – 12 bulan
 - f. > 12 bulan
6. Pengeluaran rutin anda dalam sebulan (termasuk listrik, air, telepon, gas, transportasi, uang makan, uang sekolah, dsb. Tapi bukan pembelian atau kredit barang mewah lainnya)
 - a. <Rp.1.000.000
 - b. Rp.1.000.001 – Rp.1.500.000
 - c. Rp.1.500.001 – Rp.2.500.000
 - d. Rp.2.500.001 – Rp.4.000.000
 - e. Rp.4.000.001 – Rp.6.000.000
 - f. >Rp.6.000.000

Screening Question

1. Dari mana anda mengetahui OVO?
 - a. Website OVO
 - b. Social Media (Instagram, Facebook, Twitter, dll)
 - c. Forum Online (Kaskus, Indowebster, dll)
 - d. Teman dan Keluarga
 - e. Iklan di TV
 - f. Lainnya, sebutkan.....

Lampiran 1 : Kuesioner penelitian (lanjutan)

2. Kapan terakhir anda menggunakan OVO dalam bertransaksi?
 - a. 1 minggu terakhir
 - b. 2 minggu terakhir
 - c. 1 bulan terakhir
 - d. >1 bulan terakhir
3. Transaksi apa yang paling sering anda lakukan dalam menggunakan OVO?
 - a. Grab (driver, food, delivery, dll)
 - b. Online Shopping (Tokopedia)
 - c. Offline Shopping (Toko, Minimarket, dll)
 - d. Beli Pulsa
 - e. Bayar Tagihan (Listrik, Air, BPJS, Asuransi)
 - f. Lainnya, sebutkan.....
4. Berapa pengeluaran anda perbulan untuk top-up OVO?
 - a. <Rp.100.000
 - b. Rp.100.001 – Rp.300.000
 - c. Rp.300.001 – Rp.500.000
 - d. Rp.500.001 – Rp.1.000.000
 - e. Rp.1.000.001 – Rp.2.000.000
 - f. >Rp.2.000.000

III. PERTANYAAN

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
Kemudahan Penggunaan (X1)					
1.	Saya merasa tampilan yang ada pada aplikasi OVO dapat dipahami.				
2.	Saya merasa fitur kategori dalam melakukan transaksi pembayaran yang lebih lengkap didalam satu aplikasi.				
3.	Saya merasa tidak membutuhkan waktu yang lama untuk menggunakan aplikasi OVO.				
4.	Saya merasa dapat mengakses transaksi hanya dengan menggunakan nomor HP.				
5.	Saya merasa aplikasi OVO mudah digunakan dalam melakukan pembayaran.				
6.	Saya merasa banyaknya merchant yang sudah bekerja sama dengan OVO.				

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
7.	Saya merasa aplikasi OVO menggunakan sistem pengoprasian yang sederhana sehingga mudah digunakan.				
8.	Saya merasa yang ada pada aplikasi OVO lebih praktis.				

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
Pengalaman Pelanggan (X2)					
1.	Tampilan OVO senang dilihat karna dikelompokan sesuai kategori sehingga lebih rapih.				
2.	Saya senang dengan logo OVO karna mudah ditangkap mata.				
3.	Pengalaman menggunakan aplikasi OVO menyenangkan.				
4.	Saya tidak pernah bermasalah menggunakan aplikasi OVO.				
5.	Aplikasi OVO merupakan bentuk inovasi dari teknologi terkini yang sudah canggih.				
6.	Saya merasa mengikuti trend masa kini dengan memakai aplikasi OVO.				
7.	Saya merasa OVO sesuai dengan gaya hidup saya.				
8.	OVO mencerminkan kepribadian hidup saya.				
9.	Aplikasi OVO memudahkan kehidupan social saya.				
10.	Saya menggunakan OVO karna teman-teman saya juga menggunakan OVO.				

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
Kepuasan Pelanggan (Z)					
1.	Saya puas dengan semua yang ada pada OVO.				
2.	Saya puas dengan fitur OVO.				
3.	Saya puas dengan kemudahan aplikasi OVO.				
4.	Saya puas dengan aplikasi OVO				

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
	keseluruhan.				
5.	Saya puas dengan kemudahan dalam berbelanja menggunakan aplikasi OVO.				
6.	Saya puas dengan pembelian atau transaksi menggunakan OVO.				

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
Loyalitas Pelanggan (Y)					
1.	Saya menggunakan aplikasi OVO secara teratur.				
2.	Saya selalu menggunakan OVO apabila ada toko baru yang pembayarannya menggunakan OVO.				
3.	Saya selalu menggunakan fitur terbaru OVO				
4.	Saya tidak berpengaruh menggunakan <i>e-wallet</i> lain selain OVO.				
5.	Saya bersedia untuk merekomendasikan OVO kepada orang lain.				
6.	Saya bersedia menyampaikan hal yang positif atas penggunaan aplikasi OVO.				
7.	Saya tidak tertarik menggunakan aplikasi selain OVO.				
8.	Menurut saya OVO adalah yang terbaik di antara <i>e-wallet</i> lain.				