Lampiran 2 : Kuisioner Pre Test

KUISIONER PENELITIAN

A. Data Responden

Petunjuk : Berikan tanda silang (X) untuk jawaban anda.

1. Jenis Kelamin
   a. Laki-laki b. Perempuan
2. Usia
   a. 17 – 25 b. 26 – 35 c. 36 – 49 d. >50
3. Pendidikan Terakhir
   a. SMP b. SMA c. S1 d. Lainya;…
4. Pekerjaan
   a. Mahasiswa b. Karyawan c. Wirausaha d. Pegawai Negeri
5. Pendapatan / Penghasilan Perbulan
   a. < Rp.3.000.000 c. Rp.5.000.001 – 7.000.000
   b. Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000 d. > Rp.7.000.000

B. Berikan tanda Silang (X) untuk pertanyaan yang sesai dengan pendapat anda !

Keterangan :
STS = Sangat Tidak Setuju CS = CukupSetuju
TS = Tidak Setuju S = Setuju SS = Sangat setuju

C. Pertanyaan Variabel Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Pengguna Jasa Pembelian Tiket Pesawat di Traveloka.com

No	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
	Kepuasan Pelanggan					
1	Adanya update informasi harga terbaru yang dilakukan oleh traveloka.com					
2	Traveloka menjalin hubungan melalui email ke semua pelanggan setia					
3	Pembayaran yang dilakukan secara online sangat aman					
4	Sistem keluhan yang sangat kooperatif					

Lampiran 2 : Kuisioner Pre Test

5	Pelayanan customer care yang sangat ramah					
Kepercayaan Pelanggan						
6	Sering melakukan pembelian tiket pesawat di traveloka.com karena mudah dan aman					
7	Adanya penghargaan berupa diskon bagi pelanggan setia					
8.	Banyaknya hadiah yang diberikan dalam bentuk kupon maupun promo makanan					
9	Data pribadi pembayaran di jaga dengan baik terpercaya					
10	Saya percaya melakukan pembelian tiket pesawat di traveloka.com					
Loyalitas Pelanggan						
11	Saya melukan pembelian tiket pesawat secara ulang (lebih dari 1 kali)					
12.	Pelanggan pengguna jasa pembelian tiket pesawat merasa puas dan aman saat melakukan transaksi					
13.	Saya pasti akan membeli tiket pesawat di traveloka.com					
14	Saya mereferensikan traveloka.com ke teman saya jika ingin membeli tiket pesawat					