

Lampiran I
Kuesioner Penelitian

Kepada Para Responden yang Terhormat,

Saya mahasiswa Universitas Esa Unggul, Jakarta Barat. Fakultas Ekonomi yang sedang menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth* dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Tiki di Wilayah cabang Duri Kepa, Jakarta Barat)**”. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh informasi dari anda berkaitan dengan pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth* dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Saya berharap partisipasi bapak/ibu untuk dapat menyediakan waktu dan pendapatnya dalam pengisian kuesioner penelitian ini. Atas kerjasama dan bantuan yang diberikan tidak lupa saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,
Peneliti

(Dea Lupiana)
201411186

IDENTITAS RESPONDEN**Bagian I****Identitas Responden**

Untuk keperluan data penelitian ini, saya mengharapkan kepada konsumen untuk mengisi dengan menulis dan memberi tanda silang (X) data-data serta pernyataan berikut ini :

No. Responden**Profil responden**

1. Nama :
2. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia :
 - a. 17-20 tahun
 - b. 21-29 tahun
 - c. 30-34 tahun
 - d. \geq 35 tahun
4. Pekerjaan Saat ini :
 - a. PNS
 - b. Wirausaha
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Lainnya

Bagian II

Petunjuk Pengisian :

1. Isilah kuesioner dengan memberi tanda silang (X) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan :

STS: Sangat Tidak Setuju S : Setuju
 TS : Tidak Setuju SS : Sangat Setuju

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
	Kualitas Pelayanan				
1.	Petugas jasa tiki handal dalam memberikan informasi pelayanan				
2.	Petugas jasa tiki handal dalam teknis pelayanan				
3.	Prosedur pelayanan dalam jasa tiki sangat lancar				
4.	Petugas merespon dengan baik masukan yang diberikan pelanggan				
5.	Petugas tanggap terhadap masalah yang di alami pelanggan				
6.	Tiki bertanggung jawab apabila barang pelanggan hilang				
	Word Of Mouth				
7.	Saya sering mendapatkan informasi tiki dari internet				
8.	Saya pernah mengajak dan membujuk teman atau kerabat untuk menggunakan tiki				
9.	Saya sering membaca <i>review</i> atau testimoni orang lain tentang jasa tiki				
10.	Testimoni yang diberikan teman jelas				
11.	Testimoni yang diterima meyakinkan				
12.	Testimoni yang disampaikan mewakili harapan				
13.	Testimoni jasa tiki didapat dari orang terpercaya				
14.	Testimoni menimbulkan keinginan untuk menggunakan jasa tiki				
	Kepercayaan				
15.	Karyawan jasa Tiki mampu melayani pelanggan dengan baik				
16.	Karyawan jasa Tiki ahli dalam melakukan pekerjaan				
17.	Karyawan jasa Tiki jujur dalam melakukan pekerjaan				

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
18.	Karyawan jasa Tiki tulus dalam melakukan pekerjaan				
19.	Karyawan jasa Tiki memberikan pelayanan dengan baik				
20.	Karyawan jasa Tiki bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan				
	Kepuasan Pelanggan				
21.	Saya merasa puas setelah melakukan pengiriman barang menggunakan jasa Tiki				
22.	Saya akan merekomendasikan kepada teman, keluarga atau saudara agar melakukan pengiriman barang melalui jasa Tiki				
23.	Saya sangat senang melakukan pengiriman barang melalui jasa Tiki				
24.	Pelayanan yang diberikan jasa Tiki kepada pelanggan sangat memenuhi harapan				
25.	Keramahan karyawan jasa Tiki membuat saya percaya dan nyaman dalam melakukan pengiriman barang				