# LAMPIRAN 2
## Kuesioner Penelitian

Responden Yth,

Saya, mahasiswi dari program studi Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.

Nama : Santi Salim

NIM : 20160101097

Dalam rangka penulisan tugas akhir (skripsi) dengan judul pengaruh citra merek, *word of mouth* terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan konsumen *Grab Bike*. Untuk mendukung penyelesaian penulisan tugas akhir ini saya mengharapkan kesedian saudara dan saudari untuk mengisi kuisoner ini.

Atas ketersediaan saudara dan saudari saya mengucapkan terimakasih.

Hormat saya

Santi Salim
20160101097

**PROFIL RESPONDEN**

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

Nomor responden : ( ) (**di isi oleh peneliti**)

1. Jenis Kelamin : ( ) Laki-laki
   : ( ) Perempuan
2. Usia : ( ) 18-23 tahun
   : ( ) 24-29 tahun
   : ( ) >29 tahun
3. Frekuensi penggunaan : ( ) 2 kali/Bulan
   : ( ) 2-5 kali/Bulan
   : ( ) 6-10 kali/Bulan
   : ( ) > 10 kali/Bulan

**PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

1. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak, Ibu dan Saudara/i untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada.
2. Nyatakan "Tingkat Persetujuan" dari pernyataan-pernyataan di bawah dengan memberi tanda *check list* (√) pada kolom yang telah tersedia sesuai keadaan sebenarnya.
3. Ada 5 (lima) alternatif untuk menjawab kuesioner yaitu :
   Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
   Angka 2 = Tidak Setuju (TS)
   Angka 3 = Ragu-Ragu (RR)
   Angka 4 = Setuju (S)
   Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

| NO | PERNYATAAN | JAWABAN | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | STS 1 | TS 2 | RR 3 | S 4 | SS 5 |
| **CITRA MEREK ($X_1$)** | | | | | | |
| 1 | Merek *Grab* sudah banyak dikenal | | | | | |
| 2 | Merek *Grab* mudah diingat | | | | | |
| 3 | Merek *Grab* mempunyai kesan yang baik | | | | | |
| 4 | Merek *Grab* dikenal karena memiliki promo | | | | | |
| 5 | Merek *Grab* memiliki nama yang unik | | | | | |
| 6 | Merek *Grab* memiliki logo yang mudah diingat | | | | | |
| ***WORD OF MOUTH* ($X_2$)** | | | | | | |
| 7 | Saya menggunakan *Grab Bike* berdasarkan rekomendsi teman | | | | | |
| 8 | Saya akan membicarakan layanan *Grab Bike* saat teman saya membutuhkan referensi | | | | | |
| 9 | Saya membicarakan promo yang diberikan *Grab* | | | | | |
| 10 | Saya membicarakan keunggulan yang diberikan oleh layanan Grab Bike | | | | | |
| 11 | Saya mengetahui layanan *Grab Bike* dari sosial media | | | | | |
| 12 | Saya mengetahui *Grab Bike* dari menu yang terdapat didalam aplikasi | | | | | |
| **KEPUTUSAN PEMBEIAN (Z)** | | | | | | |
| 13 | Saya memilih menggunakan *Grab Bike* karena harga yang murah | | | | | |
| 14 | Saya memilih menggunakan *Grab Bike* karena *driver* yang mudah ditemukan | | | | | |
| 15 | Saya menggunakan *Grab Bike* ketika ingin berpergian | | | | | |

| NO | PERNYATAAN | JAWABAN | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | STS 1 | TS 2 | RR 3 | S 4 | SS 5 |
| 16 | Saya menggunakan *Grab Bike* ketika terdapat promo | | | | | |
| 17 | Saya menggunakan *Grab Bike* karena bisa membayar dengan *OVO* | | | | | |
| 18 | Saya menggunakan *Grab Bike* karena dapat membayar langsung kepada *driver* | | | | | |
| **KEPUASAN PELANGGAN (Y)** | | | | | | |
| 19 | Kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan harapan | | | | | |
| 20 | Harga yang diberikan sesuai dengan kualitas yang diberikan | | | | | |
| 21 | *Driver* ramah saat dalam perjalanan | | | | | |
| 22 | *Grab Bike* memiliki layanan 24 jam | | | | | |
| 23 | Saya mudah untuk mendapatkan informasi mengenai *Grab Bike* | | | | | |
| 24 | Layanan *Grab Bike* mudah untuk diakses | | | | | |