

## KUESIONER PENELITIAN

Saya mohon Bapak/Ibu menjawab pada tempat yang telah disediakan dan pilihlah jawaban pada pertanyaan pilihan dengan memberikan tanda silang (X) pada satu jawaban yang sesuai dengan kondisi sebelumnya.

### Identifikasi Responden

Nama Responden :

.....

Pendidikan : a. SMA b. DIII c. S1

Usia : ..... Tahun

Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita

### Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner

Lingkarilah salah satu angka 1, 2, 3, 4, 5 pada kolom jawaban untuk setiap pernyataan dianggap paling sesuai dengan kondisi yang sebenarnya diantara pilihan berikut:

angka 1= Sangat Tidak Setuju (STS)                      angka 4= Setuju (S)

angka 2= Tidak Setuju (TS)                                      angka 5= Sangat Setuju (SS)

angka 3= Tidak Tahu (TT)

**Instrumen: *Relationship Marketing***

<b>Pernyataan <i>Relationship Marketing</i></b>		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>TT</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
1	PT. KNC menepati janji dalam setiap komitmennya	1	2	3	4	5
2	Pelanggan merasa nyaman bertransaksi di PT. KNC	1	2	3	4	5
3	PT. KNC memberikan pelayanan yang berkualitas	1	2	3	4	5
4	PT. KNC memberikan sikap peduli terhadap pelanggan	1	2	3	4	5
5	Pelanggan adalah prioritas bagi PT. KNC	1	2	3	4	5
6	PT. KNC melihara hubungan yang telah terjalin	1	2	3	4	5
7	PT. KNC memberikan informasi yang tepat dan dapat dipercaya	1	2	3	4	5
8	PT. KNC proaktif dalam berkomunikasi dengan pelanggan	1	2	3	4	5
9	PT. KNC berkomunikasi dengan baik terhadap pelanggan	1	2	3	4	5
10	Sering berinteraksi dengan pelanggan dapat menjaga hubungan baik	1	2	3	4	5
11	PT. KNC cepat tanggap dalam menangani keluhan	1	2	3	4	5
12	Kemampuan PT. KNC dalam penyelesaian konflik cukup baik	1	2	3	4	5

**Instrumen: Kepercayaan**

<b>Pernyataan Kepercayaan</b>		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>TT</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
1	PT. KNC memiliki niat yang baik dalam melayani	1	2	3	4	5
2	Pelanggan yakin terhadap PT. KNC	1	2	3	4	5
3	PT. KNC berhasil memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik	1	2	3	4	5
4	Pelanggan bersedia bergantung terhadap PT. KNC	1	2	3	4	5
5	PT. KNC mudah mendapatkan informasi dari pelanggan	1	2	3	4	5

**Instrumen: Loyalitas Pelanggan**

<b>Pernyataan Loyalitas Pelanggan</b>		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>TT</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
1	Pelanggan membeli produk-produk di PT. KNC secara teratur	1	2	3	4	5
2	pelanggan rutin membeli produk-produk di PT. KNC	1	2	3	4	5
3	Pelanggan membeli jenis produk lain di PT. KNC	1	2	3	4	5
4	Pelanggan berusaha membeli tiap produk yang ada di PT. KNC	1	2	3	4	5
5	Merekomendasikan produk PT.KNC kepada pelanggan lain	1	2	3	4	5
6	Usaha meyakinkan keunggulan produk material isolasi PT. KNC kepada pelanggan lain	1	2	3	4	5
7	Keyakinan atas keunggulan produk material isolasi PT. KNC	1	2	3	4	5
8	Penolakan untuk mencoba produk material isolasi selain dari PT. KNC	1	2	3	4	5