

LAMPIRAN

KUESIONER

ANALISISKUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA DAN DI MEDIASI OLEHKEPUASAN MAHASISWA STUDI KASUS MAHASISWA UNIVERSITAS ESA UNGGUL JAKARTA

NAMA : CHAIRIL AMRI (2010 11 226)
PROGRAM S-1 MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
Jalan Arjuna Utara No.9, Kebon Jeruk, DKI Jakarta 11510
(021) 5674223
2016



Yth. Para Responden

Saya mahasiswa dari Universitas Esa Unggul yang sedang melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir saya. Oleh karena itu saya mohon supaya diisi sesuai dengan hati nurani saudara. Setiap jawaban tidak ada yang salah ataupun benar, tetapi jawaban yang baik adalah jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara yang sebenarnya. Atas perhatian Saudara saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk : Beri tanda (X) pada salah satu jawaban Saudara dan tanyakan kepada peneliti jika terdapat pertanyaan yang masih kurang jelas atau tidak dimengerti. Atas kejujuran Saudara dalam kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Bagian I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Alamat :
4. Jenis kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
5. Tingkat pendidikan terakhir :
 - a. SMA / Sederajat
 - b. Diploma / Sederajat
 - c. Sarjana
 - d. Lainnya.....
6. Pekerjaan
 - a. Pelajar / Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri / BUMN
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wiraswasta / Pengusaha
 - e. Ibu Rumah Tangga
 - f. Lainnya.....

**Bagian II. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa dan
di Mediasi oleh Kepuasan Mahasiswa, Studi Kasus Mahasiswa
Universitas Esa Unggul Jakarta**

Petunjuk Pengisian : Berilah tanda (√)sesuai dengan pilihan Saudara/i

Keterangan : STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

I. Bukti Fisik / *Tangible*

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	DAA memiliki perlengkapan yang terbaru					
2	Fasilitas-fasilitas DAA menarik dilihat mata					
3	Pegawai DAA berpakaian baik					
4	Fasilitas fisik DAA yang terlihat mata sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan					

II. Keandalan / *Reliability*

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
5	Saat DAA menjanjikan sesuatu, mereka pasti menepatinya secara tepat					
6	Saat mahasiswa punya masalah, DAA ini cepat tahu dan segera membantu					
7	DAA dapat diandalkan					
8	DAA menyediakan pelayanan sesuai dengan yang mereka janjikan dahulu					
9	DAA ini punya catatan yang lengkap					

III. Daya Tanggap / Responsiveness

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
10	DAA tidak memberitahukan mahasiswa kapan pelayanan akan mereka berikan					
11	Mahasiswa tidak menerima pelayanan yang segera dari para pegawai DAA					
12	Pegawai DAA tidak berkeinginan membantu para mahasiswa					
13	Pegawai DAA terlalu sibuk menanggapi-menanggapi permintaan mahasiswa secara segera					

IV. Jaminan / Assurance

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
14	Mahasiswa bisa mempercayai DAA					
15	Pegawai DAA sopan-sopan					
16	Mahasiswa merasa aman dalam melakukan transaksi dengan DAA					
17	Pegawai DAA dapat dukungan yang cukup dari Universitas untuk bias melakukan pekerjaannya					

V. Kepedulian /Empaty

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
18	DAA tidak memberikan perhatian pribadi kepada mahasiswa					
19	Pegawai DAA tidak memberikan perhatian pribadi kepada mahasiswa					
20	Pegawai DAA tidak tahu apa yang sesungguhnya kebutuhan mahasiswa					
21	DAA tidak menempatkan mahasiswa sebagai prioritas mereka					
22	DAA tidak memiliki jam layanan nyaman bagi para mahasiswa					

VI. Kepuasan Mahasiswa

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
23	Mahasiswa merasa senang berada di DAA					
24	DAA telah memenuhi harapan mahasiswa					
25	Mahasiswa percaya bahwa berada di DAA biasanya merupakan pengalaman yang memuaskan					
26	Secara keseluruhan, mahasiswa percaya bahwa DAA menyenangkan hati mahasiswa ketika berada di DAA					

VII. Loyalitas Mahasiswa

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
27	Mahasiswa akan merekomendasikan kepada keluarga dan teman-temannya					
28	Mahasiswa akan menceritakan hal-hal positif tentang universitas esa unggul					
29	Mahasiswa merasa senang apabila teman-teman menjadi mahasiswa universitas esa unggul					

Kritik dan saran terhadap DAA

.....

.....

.....

.....

-TERIMA KASIH-