

Lampiran 1 : kuisisioner Penelitian

KUESIONER PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU IM3 INDOSAT OREDOO UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Nomor :

Tanggal :

Responden Yth,

Saya adalah Mahasiswa program studi S1 Alih Program Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, yang sedang melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas layanan, Citra Merek, dan Kepercayaan Merek terhadap Kepuasan Pelanggan provider IM3 Indosat”. Penelitian ini merupakan bagian dari skripsi untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna mencapai Sarjana Ekonomi. Demi tercapainya hasil yang diinginkan, mohon kesediaan anda untuk ikut berpartisipasi dengan mengisi kuesioner ini dengan lengkap dan benar. Semua informasi yang saya peroleh sebagai hasil kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis. Tidak ada jawaban yang benar ataupun salah dalam penelitian ini. Atas kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk : Berilah tanda silang (√) pada nomor yang tersedia sesuai dengan jawaban yang anda pilih. Pilih salah satu jawaban saja untuk setiap pertanyaan, kecuali ada petunjuk khusus.

Bagian I – Profil Responden

Untuk mengetahui profil responden yang ada di dalam penelitian ini, saya membutuhkan informasi sebagai berikut :

1. Anda menggunakan Kartu *provider* :

- IM3 Mentari Matrix

2. Berapa lama Anda menggunakan kartu IM3:

1 tahun atau lebih, SILAHKAN KE HALAMAN SELANJUTNYA

Kurang dari 3 Bulan, BERHENTI DI SINI

3. Jenis Kelamin Anda :

Laki-laki Perempuan

4. Usia Anda

18-24 tahun 35-44 tahun 55-64 tahun

25-34 tahun 45-54 tahun

5. Penghasilan

<Rp.1.000.000; Rp.2.100.000; - Rp.3.000.000;

Rp.1.000.000; - Rp.2.000.000; Rp.3.100.000; - Rp.4.000.000;

>Rp.4.000.000;

6. Tingkat Pendidikan Terakhir : SMP

SMA

Akademi/Diploma

Sarjana

7. Pekerjaan saat ini : Pelajar/ Mahasiswa

Wiraswasta

Pegawai Pemerintah

Ibu Rumah Tangga

Lain-lain_____

8. Pengeluaran pulsa Indosat IM3 perbulan :

< Rp. 25.000 Rp. 25.000,- s/d Rp. 50.000,-

Rp. 50.001,- s/d Rp. 100.000,- > Rp. 100.000,-

Mohon semua pernyataan dibawah ini diisi dengan lengkap, karena kelengkapan informasi akan membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian.

STS = Sangat Tidak Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

SS = Sangat Setuju

R = Ragu-ragu

| Kualitas Layanan (X1) | | | | | | |
|-----------------------|--|----|---|---|----|-----|
| No | Pernyataan | SS | S | R | TS | STS |
| 1. | Ruangan yang disediakan di Galeri Indosat Ooredoo terlihat bersih. | | | | | |
| 2. | Galeri Indosat ooredoo menyediakan fasilitas ruang tunggu yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan saat ini. | | | | | |
| 3. | <i>Provider</i> IM3 Indosat ooredoo memberikan sinyal koneksi yang kuat. | | | | | |
| 4. | <i>Provider</i> IM3 Indosat ooredoo memberikan akses jaringan yang luas . | | | | | |
| 5. | <i>Provider</i> IM3 Indosat selalu menyampaikan tentang cara cek pulsa secara aktif | | | | | |
| 6. | <i>Provider</i> IM3 Indosat ooredoo Indosat selalu merespon kebutuhan layanan konsumen | | | | | |
| 7. | Informasi yang diberikan dalam <i>Provider</i> IM3 Indosat ooredoo terjamin akurat. | | | | | |
| 8. | Terdapat layanan IndosatCare dalam membantu pelayanan yang diberikan. | | | | | |
| 9. | <i>Provider</i> IM3 Indosat ooredoo selalu menginformasikan masa aktif kartu melalui pesan singkat | | | | | |

| | | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| 10. | <i>Provider</i> IM3 Indosat ooredoo peduli dalam menginformasikan apabila terjadi kendala sinyal. | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|--|

| Citra Merek (X2) | | | | | | |
|------------------|--|----|---|---|----|-----|
| No | Pernyataan | SS | S | R | TS | STS |
| 1. | <i>Provider</i> IM3 Indosat ooredoo sudah dikenal banyak orang | | | | | |
| 2. | Indosat Ooredoo memiliki kartu <i>Provider</i> IM3 yang akses jangkauan koneksinya luas. | | | | | |
| 3. | <i>Provider</i> IM3 Indosat memberikan kesan positif kepada seluruh pelanggannya. | | | | | |
| 4. | <i>Provider</i> IM3 Indosat memberikan keandalan dalam akses jaringan koneksi yang terjangkau. | | | | | |
| 5. | Desain fitur <i>provider</i> IM3 Indosat sesuai dengan ciri khas anak muda. | | | | | |
| 6. | <i>Provider</i> IM3 Indosat memiliki model fitur yang selalu <i>up to date</i> | | | | | |

| Kepercayaan Merek (X3) | | | | | | |
|------------------------|--|----|---|---|----|-----|
| No | Pernyataan | SS | S | R | TS | STS |
| 1. | <i>Provider</i> IM3 Indosat memiliki reputasi yang baik | | | | | |
| 2. | <i>Provider</i> IM3 Indosat dapat menangani masalah dengan baik. | | | | | |
| 3. | <i>Provider</i> IM3 Indosat dapat memenuhi harapan pelanggan. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 4. | Pelanggan percaya terhadap layanan yang diberikan <i>provider</i> IM3 Indosat | | | | | |
| 5. | <i>Provider</i> IM3 Indosat tidak akan berlaku curang terhadap pelanggannya | | | | | |
| 6. | <i>Provider</i> IM3 Indosat memiliki layanan internet super hemat. | | | | | |
| 7. | Adanya kecocokan/kesamaan kepribadian (<i>self-image</i>) pengguna setelah menggunakan <i>provider</i> IM3 Indosat. | | | | | |
| 8. | <i>Provider</i> IM3 Indosat memberikan pengalaman yang baik kepada penggunanya. | | | | | |

| Kepuasan Pelanggan (Y) | | | | | | |
|------------------------|--|----|---|---|----|-----|
| No | Pernyataan | SS | S | R | TS | STS |
| 1. | Keunggulan Desain fitur yang ditawarkan <i>provider</i> IM3 Indosat sesuai yang pelanggan harapkan. | | | | | |
| 2. | Spesifikasi kartu <i>Provider</i> IM3 Indosat sesuai dengan harapan pelanggan. | | | | | |
| 3. | Harga yang ditawarkan <i>Provider</i> IM3 Indosat dapat dijangkau oleh pelanggan. | | | | | |
| 4. | Ketetapan pelayanan yang diberikan oleh <i>provider</i> IM3 Indosat sesuai yang diharapkan pelanggan | | | | | |
| 5. | <i>Privider</i> IM3 Indosat memberikan pelayanan yang cepat | | | | | |
| 6. | Pelanggan merasa puas setelah menggunakan <i>provider</i> IM3 Indosat pada | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| | perangkat <i>Smartphone</i> nya | | | | | |
| 7. | Informasi yang diberikan oleh <i>provider</i> IM3 Indosat tentang tata cara penggunaan produk Indosat dapat dimengerti <i>customer</i> . | | | | | |
| 8. | <i>Provider</i> IM3 Indosat menyediakan informasi tentang sistem pembayaran yang mudah bagi <i>customer</i> . | | | | | |
| 9. | Instruksi yang diberikan oleh Indosat mengenai penggunaan layanan <i>provider</i> IM3 dapat dipahami. | | | | | |

TERIMAKASIH