

LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian



PROGRAM STUDI MANAJEMEN INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA BANDAR LAMPUNG

Jalan Zainal Abidin Pagar Alam No.93 Bandar Lampung. Lampung 35142

Kuesioner Penelitian

PEGARUH KUALITAS PELAYAAAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BIZNET

Responden Yth,

Perkenalkan Saya

Nama : ALDO ERLANSYAH

NPM : 181211033

Prodi : Manajemen IIB Darmajaya

Saat ini sedang melakukan penelitian skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan Pasca Masa Pandemi Di Taman Wisata Way Jernih.” Dalam rangka menyelesaikan skripsi saya pada program Strata-1 Fakultas Ekonomi & Bisnis Program Studi Manajemen, Institut Informatika & Bisnis Darmajaya tersebut, maka saya memerlukan bantuan Ibu/ Ibu/ Saudara(i) untuk mengisi kuesioner ini sebagai sumber data penelitian.

Saya mengharapkan kerja sama Ibu/Saudara(i) untuk memberikan jawaban pada kuesioner ini secara jujur dan apa adanya karena identitas dan informasi dari Ibu/Saudara(i) akan di rahasiakan oleh peneliti dan hanya digunakan untuk penelitian ini.

Selain untuk kepentingan akademis, hasil penelitian ini akan dapat di ajukan kembali kepada Perusahaan penyedia internet Biznet kantor cabang Bandar Lampung agar dapat digunakan sebagai masukan dan saran perbaikan.

Cara Pengisian Kuesioner:

Isilah kolom pertanyaan dengan memberikan tanda silang (X) pada kolom pilihan jawaban yang paling tepat sesuai dengan kondisi Ibu/Saudara(i) dalam lembar kuesioner yang telah disediakan. Jawaban yang disediakan antara lain:

Jawaban	Bobot
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Atas perhatian dan kerja sama Ibu/Saudara(i), saya mengucapkan terima kasih.

Aldo Erlansyah

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk Pengisian :

Beri tanda silang (X) pada huruf alternatif jawaban yang tersedia, yang sesuai dengan kondisi riil Anda.

Nama : (Boleh Tidak Diisi)

Jenis Kelamin : Laki – Laki Perempuan

Usia : 20 tahun – 30 Tahun 41 Tahun – 50

Tahun
31 Tahun – 40 Tahun >50 Tahun

Pendidikan Terakhir : SMP Sarjana (S1)
 SMA/SMK Pasca Sarjana

(S2)
 Diploma (D3)

Pekerjaan : ASN Wiraswasta
 Karyawan Swasta Lainnya

KUESIONER

1. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
	Bukti Fisik					
1.	Biznet menawarkan paket internet dengan harga murah.					
2.	Biznet menawarkan produk untuk layanan internet WiFi, data center dan IPTV.					
	Empati					
3.	Paket internet Biznet sesuai dengan kebutuhan internet pelanggan.					
4.	Biznet ingin memberikan pengalaman lebih kepada setiap pelanggan yang setia.					
	Kehandalan					
5.	Biznet memberikan layanan internet yang cepat.					
6.	Biznet menawarkan layanan internet mulai 30 sampai 250 Mbps.					
	Daya Tanggap					
7.	Layanan Live Chat Biznet dengan cepat membantu pelanggan mendapatkan solusi bila ada permasalahan.					
8.	Layanan Live Chat Biznet tersedia 24 jam.					
	Jaminan					
9.	Jaringan internet Biznet terbilang stabil.					
10.	Biznet membantu pelanggan dengan mobilitas online tinggi dengan layanan internet yang baik.					

2. Citra Merek

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
	Merek dikenal oleh masyarakat luas.					
1.	Biznet telah dikenal oleh masyarakat.					
2.	Merek Biznet mudah dikenal oleh masyarakat.					
3.	Merek Biznet mudah diingat.					
	Merek menambah citra diri penggunanya.					
4.	Merek Biznet dikenal secara positif dimata pelanggan.					
5.	Biznet memberikan kesan yang berkelas bagi penggunanya.					
6.	Reputasi Biznet dikenal baik di mata pelanggannya.					
	Merek memiliki ciri khas yang berbeda dengan merek lain.					
7.	Logo Biznet terkesan unik dan khas.					
8.	Biznet menawarkan produk yang khas dan tidak dimiliki ISP lain.					

3. Keputusan Pembelian

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
	Kemantapan pada sebuah produk					
1.	Pelanggan mempertimbangkan dengan baik sebelum membeli Biznet.					
2.	Pelanggan merasa yakin Biznet dapat memberikan kualitas yang baik.					
	Kebiasaan dalam membeli produk					
3.	Pelanggan memutuskan membeli Biznet karena telah berpengalaman sebelumnya.					
4.	Pelanggan memutuskan membeli Biznet karena pengalaman keluarganya.					
	Memberikan rekomendasi kepada orang lain					
5.	Pelanggan memutuskan membeli Biznet karena saran atau ajakan dari pelanggan lain yang telah berpengalaman.					
6.	Pelanggan berkeinginan untuk merekomendasikan orang lain untuk membeli Biznet.					
	Melakukan pembelian ulang					
7.	Pelanggan melakukan pembelian Biznet karena kualitas produknya yang baik.					
8.	Pelanggan membeli Biznet karena kualitas pelayanannya.					

Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
Laki-laki	26 tahun - 35 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta
Perempuan	26 tahun - 35 tahun	S1	Karyawan swasta
Perempuan	26 tahun - 35 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta
Laki-laki	36 tahun - 50 tahun	S1	Karyawan swasta
Perempuan	17 tahun - 25 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta
Laki-laki	26 tahun - 35 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta
Perempuan	26 tahun - 35 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta
Perempuan	17 tahun - 25 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Perempuan	26 tahun - 35 tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa
Perempuan	17 tahun - 25 tahun	SMA/SMK	Lainnya
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	S1	Karyawan swasta
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Laki-laki	26 tahun - 35 tahun	S1	Wiraswasta
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	S1	Wiraswasta
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	S1	Karyawan swasta
Laki-laki	26 tahun - 35 tahun	SMA/SMK	Lainnya
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	SMA/SMK	Wiraswasta
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	S1	Lainnya
Perempuan	26 tahun - 35 tahun	D3	Karyawan swasta
Perempuan	17 tahun - 25 tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Perempuan	26 tahun - 35 tahun	S1	Lainnya
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	S1	Karyawan swasta
Perempuan	17 tahun - 25 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	S1	ASN
Perempuan	> 50 tahun	S2 (Pasca sarjana)	Wiraswasta
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Perempuan	17 tahun - 25 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Laki-laki	26 tahun - 35 tahun	S1	Wiraswasta
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	SMA/SMK	Lainnya
Perempuan	17 tahun - 25 tahun	S1	Karyawan swasta
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	S1	Wiraswasta
Perempuan	17 tahun - 25 tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	S1	Karyawan swasta
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	S1	Karyawan swasta
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Perempuan	26 tahun - 35 tahun	S1	Karyawan swasta
Laki-laki	26 tahun - 35 tahun	S1	Wiraswasta
Perempuan	17 tahun - 25 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa

Perempuan	26 tahun - 35 tahun	S1	Lainnya
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta
Perempuan	17 tahun - 25 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Perempuan	17 tahun - 25 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	SMA/SMK	Lainnya
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	S1	Wiraswasta
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa
Laki-laki	26 tahun - 35 tahun	S1	Karyawan swasta
Laki-laki	36 tahun - 50 tahun	D3	Karyawan swasta
Perempuan	26 tahun - 35 tahun	S1	Lainnya
Perempuan	26 tahun - 35 tahun	D3	Karyawan swasta
Laki-laki	36 tahun - 50 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta
Laki-laki	36 tahun - 50 tahun	S2 (Pasca sarjana)	ASN
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	S1	Karyawan swasta
Perempuan	26 tahun - 35 tahun	D3	Karyawan swasta
Laki-laki	26 tahun - 35 tahun	D3	Karyawan swasta
Perempuan	17 tahun - 25 tahun	S1	Lainnya
Perempuan	17 tahun - 25 tahun	S1	Lainnya
Laki-laki	26 tahun - 35 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta
Laki-laki	26 tahun - 35 tahun	S1	Wiraswasta
Perempuan	36 tahun - 50 tahun	SMA/SMK	Lainnya
Laki-laki	36 tahun - 50 tahun	D3	Karyawan swasta
Perempuan	36 tahun - 50 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta
Laki-laki	26 tahun - 35 tahun	S1	Wiraswasta
Laki-laki	36 tahun - 50 tahun	SMA/SMK	Wiraswasta
Perempuan	36 tahun - 50 tahun	D3	Karyawan swasta
Laki-laki	26 tahun - 35 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta
Laki-laki	26 tahun - 35 tahun	S1	Wiraswasta
Laki-laki	26 tahun - 35 tahun	SMA/SMK	Karyawan swasta
Perempuan	36 tahun - 50 tahun	S1	Karyawan swasta
Perempuan	26 tahun - 35 tahun	S1	ASN
Perempuan	36 tahun - 50 tahun	S1	ASN
Perempuan	26 tahun - 35 tahun	SMA/SMK	Lainnya
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	SMA/SMK	ASN
Laki-laki	26 tahun - 35 tahun	SMA/SMK	Wiraswasta
Perempuan	26 tahun - 35 tahun	D3	ASN
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	S1	ASN
Laki-laki	17 tahun - 25 tahun	S1	Karyawan swasta
Laki-laki	26 tahun - 35 tahun	S1	ASN

