

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Pernyataan yang ada dalam kuesioner ini hanya semata-mata untuk data penelitian dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA TRAVEL CV. TEGAS GRUP DI BANDAR LAMPUNG”. Oleh karena itu, Saya selaku peneliti mengharapkan bantuan bapak/ibu atau Saudara/i agar mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Berilah tanda ceklis (√) pada kolom yang sesuai dengan keadaan dan situasi anda saat ini.

I. Karakteristik Responden

1. Nama : _____
2. Jenis Kelamin : a. Laki – laki b. Perempuan
3. Status : a. Menikah b. Belum Menikah
4. . Usia :
 a. 17 Tahun – 20 Tahun d. 41 Tahun – 50 Tahun
 b. 21 Tahun – 30 Tahun e. > 50 Tahun
 c. 31 Tahun – 40 Tahun
5. Perkerjaan :
 a. Pegawai Negeri d. Mahasiswa/ Pelajar
 b. Pegawai Swasta e. Petani / Buruh
 c. Wiraswasta f. Lain-Lain

II. Berilah tanda ceklis (√) pada kolom yang sesuai dengan keadaan dan situasi anda saat ini.

- | | | |
|-----|-----------------------|--------|
| SS | : Sangat Setuju | Skor 5 |
| S | : Setuju | Skor 4 |
| KS | : Kurang Setuju | Skor 3 |
| TS | : Tidak Setuju | Skor 2 |
| STS | : Sangat Tidak Setuju | Skor 1 |

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Item Pernyataan	Jawaban				
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
• Keandalan (<i>reliability</i>)						
1.	Perusahaan Jasa Travel CV. Tegas Grup memberikan pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan dan sikap yang simpatik					
2.	Pegawai CV. Tegas Grup telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur.					
3.	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai CV. Tegas Grup dilakukan secara cepat dan baik.					
• Daya Tangkap (<i>responsiveness</i>)						
4.	Petugas di CV. Tegas Grup cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan konsumen.					
5.	CV. Tegas Grup selalu cepat dalam merespon keinginan konsumen					
6.	Petugas CV. Tegas Grup dapat bekerja sama dengan konsumen untuk mengatasi masalah dalam pelayanan.					
• Jaminan (<i>assurance</i>)						
7.	Pengetahuan dan keterampilan Petugas di CV. Tegas Grup dalam menjalankan tugasnya sangat baik					
8.	Petugas di CV. Tegas Grup professional dalam bekerja dan dapat diandalkan.					
9.	Petugas di CV. Tegas Grup dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen.					
10.	Petugas di CV. Tegas Grup memiliki keahlian teknis yang baik, sehingga dengan cepat dapat mengatasi masalah teknis.					
• Empati (<i>empathy</i>)						
11.	Petugas di CV. Tegas Grup peduli akan keinginan konsumen.					
12.	Pelayanan yang diberikan CV. Tegas Grup kepada konsumen dilakukan secara adil tanpa membedakan dengan konsumen yang lain.					
13.	Petugas di CV. Tegas Grup sangat ramah dan sopan untuk menjaga hubungan baik dengan konsumen.					

• Bukti fisik (<i>tangibles</i>)					
14.	Keadaan fisik kendaraan di CV. Tegas Grup dalam keadaan baik serta layak untuk digunakan.				
15.	Fasilitas – fasilitas dimiliki CV. Tegas Grup sangat lengkap dan memadai.				
16.	Pegawai di CV. Tegas Grup selalu berpenampilan rapih dan sopan.				

2. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
• <i>Niat beli ulang</i>						
1.	Kepuasan yang saya dapat membuat saya akan menggunakan kembali jasa layanan Travel CV. Tegas Grup dikemudian hari					
2.	Saya berkomitmen untuk terus menggunakan jasa Travel CV. Tegas Grup.					
• <i>Loyalitas pelanggan</i>						
3.	Saya akan mentoleransi apabila terjadi kesalahan pada pelayanan jasa Travel CV. Tegas Grup.					
4.	Saya akan tetap setia menggunakan jasa Travel CV. Tegas Grup apabila dikemudian hari saya membutuhkan jasa yang sama.					
• <i>Perilaku komplain</i>						
5.	Saya akan melaporkan kepada pimpinan CV. Tegas Grup jika mengalami masalah dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai nya.					
6.	Saya akan mengkomfirmasi apabila terjadi keterlambatan waktu dalam perjalanan.					
• <i>Ghetok tular positif (kesediaan merekomendasikan)</i>						
7.	Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan jasa layanan Travel CV. Tegas Grup.					
8.	Saya akan menyatakan hal yang positif tentang jasa layanan Travel CV. Tegas Grup kepada keluarga, kerabat ataupun orang lain.					