

KUESIONER PENELITIAN

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DENGAN LOYALITAS *CUSTOMER*

(Studi Komunikasi Pemasaran Tentang Kualitas Layanan Pada PT. MENARA

POETRA dengan Loyalitas *customer*)

Teknik Pengisian Kuesioner :

1. Kuesioner ini diisi oleh responden dengan cara mengisi kuesioner yang diberikan langsung oleh peneliti.
2. Semua jawaban dipilih dengan cara memberikan tanda silang (X).

Bagian I: Data Responden:

1. jenis usaha saat ini:
 - a. Hotel
 - b. Restoran
 - c. Rumah Makan
 - d. Catering
 - e. Masyarakat Umum
 - f. Lain-lain.....
2. Jabatan saat ini :
 - a. Staff
 - b. Supervisor
 - c. Manajer
 - d. General Manager
 - e. Direktur

3. Sudah berapa lama menggunakan layanan PT. Menara Poetra Palembang:

- a. < 3 bulan
- b. 3-6 bulan
- c. 6-12 bulan
- d. 1-2 Tahun
- e. > 2 Tahun

4. Berapa banyak produk yang dibeli oleh responden setiap bulannya :

- a. 1-25 Kg
- b. 26-50 Kg
- c. 51-75 Kg
- d. 76-100 Kg
- e. > 100 Kg

Keterangan :

Kepuasan Pelayanan :

SS (skor 5) = Sangat Setuju

S (skor 4) = Setuju

KS (skor 3) = Kurang Setuju

TS (skor 2) = Tidak Setuju

STS (skor 1) = Sangat Tidak setuju

Kepuasan Pelanggan :

SS (skor 5) = Sangat Setuju

S (skor 4) = Setuju

KS (skor 3) = Kurang Setuju

TS (skor 2) = Tidak Setuju

Bagian II : Data Penelitian.

Teknik Pengisian Kuesioner:

1. Kuesioner ini diisi oleh responden dengan cara mengisi kuesioner yang diberikan langsung oleh peneliti.
2. Semua jawaban dipilih dengan cara memberikan tanda centang (✓)

Variabel X = Kualitas Layanan PT. Menara Poetra

Tangible/ Bukti Langsung

No.	Kualitas Layanan	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
5	Faktur yang digunakan dalam layanan PT. Menara Poetra yang diberikan sebagai tanda <i>customer</i> PT. Menara Poetra.					
6	Layanan PT. Menara Poetra memiliki gudang hanya di kota Palembang.					
7	Keramahan, kesopanan dan sikap dalam pelayanan					
8	PT. Menara Poetra memiliki media promosi yaitu via telepon dan menawarkan secara langsung ke calon <i>customer</i> .					

Empathy / Empati

No.	Kualitas Layanan	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
9	Perhatian karyawan yang diberikan saat calon <i>customer</i> ingin membeli produk yang ditawarkan.					
10	pelayanan PT. Menara Poetra Palembang memberikan kemudahan pada pelanggannya.					
11	Pelayanan yang ada di PT. Menara Poetra Palembang memberikan perhatian secara khusus terhadap masalah dan keluhan yang dialami oleh pelanggan.					

Responsiveness / Daya Tanggap

No.	Kualitas Layanan	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
9	Respon dalam pelayanan / kecepatan dalam pelayanan					
10	Inisiatif karyawan PT. Menara Poetra Palembang dalam membantu pelanggan.					
11	Penguasaan terhadap produk yang dipasarkan oleh PT.					

	Menara Poetra Palembang.					
--	--------------------------	--	--	--	--	--

Reliability / Keandalan

No.	Kualitas Layanan	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
12	Kemampuan karyawan untuk memberikan informasi yang tepat mengenai layanan / produk PT. Menara Poetra Palembang kepada pelanggan.					
13	Kemampuan karyawan memberikan informasi yang tepat layanan / produk yang dipasarkan oleh PT. Menara Poetra Palembang.					
14	kualitas layanan secara keseluruhan dalam menunjang kelancaran aktivitas, tugas / pekerjaan.					

Assurance / Jaminan

No.	Kualitas Layanan	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
15	Keramahan, kesopanan dan sikap dalam pelayanan					
16	Penampilan dan kerapian karyawan PT. Menara Poetra dalam berpakaian.					
17	Penataan produk yang tersimpan dalam gudang pendingin (<i>cold storage</i>).					

Variabel Y = Loyalitas Customer

No.	Kualitas Layanan	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
18	Layanan / produk PT. Menara Poetra sesuai dengan kebutuhan <i>customer</i> .					
19	Layanan PT. Menara Poetra sesuai dengan kualitas yang diinginkan oleh <i>customer</i> .					
20	<i>customer</i> akan merekomendasikan layanan / produk PT. Menara Poetra Palembang kepada saudara atau teman untuk menggunakannya.					