

Lampiran 1. Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN”

Tujuan kuesioner penelitian Kuesioner bertujuan untuk pengumpulan data yang berhubungan dengan Kualitas pelayanan , kepercayaan , dan promosi terhadap kepuasan pelanggan Penelitian ini dilakukan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir Skripsi Jurusan Ekonomi Manajemen di Universitas Nahdlatul Ulama (UNISNU). Saya sangat menghargai partisipasi anda dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan banyak terimakasih

PETUNJUK PENGISIAN:

1. Isilah pertanyaan-pertanyaan berikut dengan memberikan tanda check (√) pada salah satu jawaban yang tersedia
2. Jawaban yang tersisa berupa skala 1-5 dengan persamaan skoring:

Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

No. Responden:

Tanggal pengisian:

Identitas Responden

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan

4. Umur : Tahun
5. Pekerjaan :

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	Kinerja				
		SS	S	N	TS	STS
1	Petugas JNE melayani pelanggan dengan ramah					
2	Petugas JNE cekatan dalam menangani pelanggan					
3	Fasilitas kantor JNE nyaman					
4	Petugas JNE komunikatif (bisa berkomunikasi dengan baik)					

Variabel Kepercayaan(X2)

	Pernyataan	Kinerja				
		SS	S	N	TS	STS
5	Pihak JNE bersikap terbuka terhadap konsumen					
6	Pihak JNE memberikan kepastian sehingga menumbuhkan rasa percaya terhadap JNE					
7	JNE memiliki reputasi yang baik					