

LAMPIRAN A-1

KUISIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat:

Sehubungan untuk memenuhi kelengkapan penyusunan thesis, saya mahasiswi Universitas Pelita Harapan Surabaya Program Studi Magister Manajemen yang sedang mengadakan penelitian tentang “Pengaruh *Perceived Service Quality* dan *Perceived e-Service Quality* terhadap *Word of Mouth* dan *Repurchase Intention* melalui *Customer Satisfaction* pada pelanggan GO-RIDE di Surabaya” sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian magister pada Universitas Pelita Harapan Surabaya. Kali ini saya selaku peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk sedikit meluangkan waktu dalam membantu penelitian ini dengan mengisi kuisisioner yang telah dilampirkan.

Berikut kuisisioner yang saya ajukan, mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya, terbuka, dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i berikan tidak akan berpengaruh pada diri Bapak/Ibu/Saudara/i karena penelitian ini dilakukan semata-mata untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Atas segala bantuan, partisipasi, dan kesediaan yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Nadia Avevania Mandra
(00000031919)

A. DATA RESPONDEN

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuisioner ini, mohon saudara mengisi data berikut terlebih dahulu. (Jawaban yang saudara berikan akan diperlakukan secara rahasia). Lingkari untuk jawaban pilihan saudara.

1. Jenis Kelamin

- a. Laki - Laki
- b. Perempuan

2. Berapa usia anda saat ini?

- a. <18 tahun
- b. 18-30 tahun
- c. 31-40 tahun
- d. 41-50 tahun
- e. 51-60 tahun
- f. >60 tahun

3. Tingkat pendidikan terakhir

- a. SMA
- b. S1
- c. Lainnya

4. Apakah anda pernah menggunakan layanan GO-RIDE lebih dari sekali?

- a. Ya
- b. Tidak (Berhenti disini)

5. Apakah anda berdomisili di Surabaya?

- a. Ya
- b. Tidak (Berhenti disini)

6. Apakah anda mengetahui layanan transportasi online sejenis lainnya selain GO-RIDE?

- a. Ya
- b. Tidak

B. PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia. Hanya satu jawaban saja yang dimungkinkan untuk setiap pertanyaan. Pada masing- masing pertanyaan terdapat lima alternative jawaban yang mengacu pada teknik skala *Likert*, yaitu:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Data responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuisisioner dengan sebenarnya dan subjektif mungkin.

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
<i>Perceived Service Quality</i>						
1	Saya percaya GO-RIDE memenuhi kebutuhan antar jemput					
2	GO-RIDE memperhatikan keperluan pribadi konsumen secara individual.					
3	GO-RIDE membantu konsumen secara tepat					
4	GO-RIDE merespon konsumen secara tepat					
5	Saya merasa GO-RIDE menyediakan layanan kepada konsumen secara tepat					
6	Saya merasa penampilan driver GO-JEK rapi					
<i>Perceived e-service Quality</i>						
1	Fitur GO-RIDE memberikan pelayanan yang sesuai dalam perjanjian yang ada didalam aplikasi					
2	Fitur GO-RIDE memberikan tanggapan yang cepat apabila terdapat pertanyaan maupun masalah					
3	Fitur GO-RIDE sangat membantu apabila terdapat pertanyaan maupun masalah					
4	Fitur GO-RIDE mempunyai kemampuan menemukan situs (akses) secara cepat pada saat dibutuhkan					
5	Fitur GO-RIDE sangat fleksibel yaitu terdapat pilihan untuk mencari lokasi, rincian harga, pilihan membayar,dll.					
6	Fitur GO-RIDE sangat mudah digunakan					
7	Fitur GO-RIDE sangat terstruktur dengan baik					
8	Fitur GO-RIDE berisi informasi yang pelanggan butuhkan					
9	Saya percaya dalam melakukan persetujuan dengan fitur GO-RIDE terkait dengan reputasi GO-RIDE dan pelayanan yang dilakukan					

10	Saya percaya dengan fitur GO-RIDE terkait dengan informasi yang diberikan					
11	Fitur GO-RIDE memberikan perlindungan terhadap informasi pribadi konsumen					
12	Tampilan fitur GO-RIDE menarik					
13	Fitur GO-RIDE memberikan kemudahan terkait hal antar jemput					
Customer Satisfaction						
1	Saya puas dengan layanan GO-RIDE karena sesuai harapan saya					
2	Saya puas dengan pelayanan yang GO-RIDE berikan karena lebih baik daripada transportasi <i>online</i> sejenis lainnya					
3	Saya puas dengan layanan GO-RIDE karena kualitas yang diberikan sebanding dengan biaya yang saya keluarkan					
4	Saya puas dengan kinerja <i>driver</i> GO-RIDE					
Word of Mouth						
1	Saya akan membicarakan layanan GO-RIDE kepada orang lain					
2	Saya akan merekomendasikan GO-RIDE kepada orang lain.					
3	Saya akan mendorong orang lain ikut menggunakan layanan GO-RIDE					
Repurchase Intention						
1	Saya berniat untuk menggunakan GO-RIDE kembali					
2	Saya berniat untuk mengunjungi fitur GO-RIDE dimasa mendatang					
3	Saya merasa berniat kembali menggunakan layanan GO-RIDE karena puas dengan pelayanannya					