**PENGANTAR**

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Sdr Responden

Di Tempat

Assalamu’alaikum Wr.Wb

Saya adalah mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang sedang melakukan penelitian tugas akhir saya dengan judul : **”Kualitas Pelayanan, Harga Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Repurchase Intention Pada Kantor Pos Indonesia Kota Sidoarjo”**.

Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk berkenan mengisi kuesioner penelitian ini. Setiap jawaban pasti sangat bermakna bagi saya, sehingga saya sangat mengharapkan tidak ada jawaban yang dikosongkan. Jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr berikan, akan diperlakukan dengan standar profesionalitas dan etika penelitian. Sehingga kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Sdr terjaga.

Akhir kata saya sampaikan terima kasih atas perhatian, partisipasi dan bantuannya.

Wassalamu’alikum Wr. Wb

Tertanda

Muhammad Fikri Bariq Zain

**KUESIONER**

**Petunjuk Pengisian :**

Sesuai dengan pengetahuan, perasaan dan pengalaman Bapak/Ibu/Sdr, berikan jawaban dengan jujur sesuai dengan kenyataan yang ada. Berilah tanda ceklis ( √ ) pada salah satu pilihan jawaban yang paling benar dan paling sesuai menurut anda.

**I. IDENTITAS RESPONDEN**

Isilah identitas anda dengan sebenar-benarnya

|  |  |
| --- | --- |
| Nama Lengkap |  |
| Jenis Kelamin |  |
| Usia |  |
| Alamat |  |

**II. KETERANGAN JAWABAN**

Setiap pertanyaan diukur dengan penilaian :

**1** = Sangat Tidak Setuju (STS)

**2** = Tidak Setuju (TS)

**3** = Cukup Setuju (CS)

**4** = Setuju (S)

**5** = Sangat Setuju (SS)

1. Kualitas Pelayanan (X1)

| **NO** | **PERNYATAAN** | **STS**  **1** | **TS**  **2** | **CS**  **3** | **S**  **4** | **SS**  **5** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Pegawai memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan |  |  |  |  |  |
| 2 | Pegawai memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan |  |  |  |  |  |
| 3 | Pos Indonesia memberikan jaminan atas kehilangan atau kerusakan dari paket yang dikirim |  |  |  |  |  |
| 4 | Pegawai dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada pelanggan |  |  |  |  |  |
| 5 | Sarana prasarana yang digunakan Pos Indoneisa sangat mendukung pelayanan |  |  |  |  |  |

1. Harga (X2)

| **NO** | **PERTANYAAN** | **STS**  **1** | **TS**  **2** | **CS**  **3** | **S**  **4** | **SS**  **5** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Harga pengiriman barang yang ditawarkan terjangkau |  |  |  |  |  |
| 2 | Harga pengiriman barang Pos Indonesia bersaing lebih murah dari jasa pengiriman lainnya |  |  |  |  |  |
| 3 | Harga pengiriman barang yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang diberikan |  |  |  |  |  |
| 4 | Harga yang dibayar pelanggan untuk mengirim barang sesuai dengan manfaat yang diberikan |  |  |  |  |  |

1. Keamanan (X3)

| **NO** | **PERTANYAAN** | **STS**  **1** | **TS**  **2** | **CS**  **3** | **S**  **4** | **SS**  **5** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Pos Indonesia bersedia menanggung resiko apabila jasa tidak sesuai |  |  |  |  |  |
| 2 | Kerahasiaan data pemilik barang dijaga dengan baik supaya tidak disalahgunakan |  |  |  |  |  |

1. Kepuasan Pelanggan (Y1)

| **NO** | **PERTANYAAN** | **STS**  **1** | **TS**  **2** | **CS**  **3** | **S**  **4** | **SS**  **5** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Pos Indonesia |  |  |  |  |  |
| 2 | Saya selalu berminat untuk kembali menggunakan layanan Pos Indonesia |  |  |  |  |  |
| 3 | Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan layanan Pos Indonesia |  |  |  |  |  |

1. Repurchase Intention (Y2)

| **NO** | **PERTANYAAN** | **STS**  **1** | **TS**  **2** | **CS**  **3** | **S**  **4** | **SS**  **5** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Jika dapat, saya mau melanjutkan pemakaian Pos Indonesia sebanyak yang saya bisa |  |  |  |  |  |
| 2 | Saya mau untuk mereferensikan Pos Indonesia kepada kerabat saya |  |  |  |  |  |
| 3 | Pos Indonesia adalah pilihan pertama saya dalam memilih jasa pengiriman |  |  |  |  |  |
| 4 | Mencari informasi tentang Pos Indonesia menyenangkan bagi saya |  |  |  |  |  |