

## LAMPIRAN KUESIONER PENELITIAN

### **Pengaruh Citra merek, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Penggunaan Jasa Grab di Sidoarjo**

Kepada Responden yang terhormat, Saya Afifah Rahmawati mahasiswi jurusan Manajemen semester 7 Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Citra Merek, kualitas Pelayanan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Grab di Sidoarjo” Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data primer. Oleh karena itu, saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara (i) untuk berkenan meluangkan waktu mengisi/memberikan jawaban atas beberapa pertanyaan terkait dengan penelitian ini. Jawaban yang diberikan tidak akan dinilai benar salahnya, melainkan sebagai informasi yang sangat bermanfaat untuk menentukan hasil penelitian yang saya lakukan. Sesuai dengan etika penelitian bahwa jawaban yang anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan tidak akan dipublikasikan

Namun, terdapat beberapa hal yang harus di perhatikan sebelum Anda mengisi kuesioner. Kuesioner ini hanya di peruntukkan bagi Generasi Z dengan minimal usia 17thn- 59 tahun dan sudah pernah menggunakan jasa transportasi online Grab. Atas perhatian dan waktu yang Bapak/Ibu/Saudara (i) berikan untuk mengisi/memberikan jawaban, Saya ucapkan terima kasih.

#### **A. Identitas Responden**

1. Nama Lengkap :
2. Jenis kelamin : L/P
3. Usia : :
  - a.  $\geq 17$  Tahun
  - b. 17 – 22 Tahun
  - c. 22 – 30Tahun
  - d. 30 – 45Tahun
  - e.  $> 45$  Tahun
4. Domisili : 1. Sidoarjo  
2. Luar Sidoarjo
5. Pekerjaan : 1. Pelajar/Mahasiswa  
2. Pegawai negri/TNI/Polri  
3. Pegawai Swasta  
4. Wirausaha  
5. Dan Lain-Lain

#### **B. Kriteria Responden :**

Apakah saudara telah menggunakan transportasi *online* grab lebih dari dua kali. Jika iya maka lanjutkan untuk mengisi kuesioner, jika belum memenuhi syarat tersebut, tidak disarankan untuk melanjutkan mengisi kuesioner. Terimakasih.

#### **C. Keterangan jawaban sebagai berikut :**

Berilah tanda (✓) pada alternatif jawaban yang sudah disediakan Pilihlah sesuai sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i

1. Sangat tidak setuju (STS) diberikan skor: (1)

2. Tidak setuju (TS) diberikan skor: (2)
3. Normal diberikan skor: (3)
4. Setuju diberikan skor : (4)
5. Sangat setuju (SS) diberikan skor: (5)

• **Kepuasan Pelanggan**

Pernyataan	Alternatif Jawaban				
	STS	TS	N	S	SS
Kinerja dan layanan Grab yang diberikan sesuai dengan harapan saya					
Saya berminat untuk menggunakan kembali transportasi <i>online</i> Grab karena fasilitas yang disediakan memuaskan					
Saya akan merekomendasikan transportasi Grab kepada rekan karena pelayanan yang diberikan memuaskan					

• **Citra Merek**

Pernyataan	Alternatif Jawaban				
	STS	TS	N	S	SS
Grab salah satu merek atau layanan yang mudah diingat oleh pelanggan					
Grab salah satu merek kesukaan dan terpercaya					
Grab memiliki kesan unik tersendiri di mata pelanggan					

• **Kualitas Pelayanan**

Pernyataan	Alternatif Jawaban				
	STS	TS	N	S	SS
Grab memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tepat waktu					
Grab memberikan pelayanan yang konsisten dan sama untuk semua pelanggan					
Grab memberikan informasi dengan cepat dan tepat kepada pelanggan					
Grab memiliki komunikasi jelas dan baik kepada pelanggan					
Grab memberikan jaminan keselamatan kepada pelanggan.					
Grab menunjukkan sikap sopan santun kepada pelanggan dalam melakukan pelayanan					
Grab memberikan sikap kepedulian yang baik kepada pelanggan saat melakukan pelayanan					
Grab memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan					
Grab memiliki kendaraan, interior yang menarik					

Grab memberikan atribut tambahan untuk kenyamanan berkendara seperti helm atau jas hujan					
Grab menggunakan pakaian yang rapi					

- **Nilai Pelanggan**

Pernyataan	Alternatif Jawaban				
	STS	TS	N	S	SS
Saya merasa senang ketika menggunakan layanan diberikan oleh Jasa Grab.					
Saya merasa bangga ketika menggunakan layanan yang diberikan oleh jasa Grab					
Saya merasa puas setelah menggunakan layanan Grab karena sesuai dengan yang diharapkan					
Saya merasa puas dengan layanan Grab karena sesuai dengan biaya yang dikeluarkan					