

## Lampiran 1: Daftar Kuisisioner

### DAFTAR KUISISIONER

Kuisisioner ini dipakai untuk penelitian ilmiah demi perkembangan ilmu pengetahuan karena data sangat dibutuhkan maka diminta anda memberikan data yang sebenarnya, dengan jaminan bahwa identitas anda dirahasiakan, kuisisioner ini tidak akan dipakai untuk kepentingan lain yang dapat merugikan anda. Terima kasih atas waktu, permintaan dan partisipasi yang anda berikan.

#### Petunjuk Pengisian:

1. Jawaban di dasarkan atas kondisi saudara selama menjadi pelanggan di Percetakan Brangkal.
2. Khususnya pertanyaan pilihan, jawab dengan cara memberi tanda " v "
3. Tidak setuju 1. 2. 3. 4. 5. Sangat setuju  
Jawab 1 jika tidak setuju (hampir mutlak tidak setuju)  
Jawab 2 jika kurang setuju (cenderung tidak setuju daripada setuju)  
Jawab 3 jika cukup (diantara setuju dan tidak setuju),  
Jawab 4 jika setuju (cenderung setuju daripada tidak setuju)  
Jawab 5 jika sangat setuju (hampir mutlak setuju atau mutlak setuju)

#### I. Karakteristik Responden

Jenis kelamin :

Usia :

#### II. Manusia (*People*)

- 1) Antusiasme yang diberikan karyawan dalam melayani kebutuhan saya sangat baik
- 2) Karyawan mempunyai pengetahuan tentang produk yang ditawarkan baik
- 3) Keterampilan yang dimiliki karyawan dalam melayani saudara sangat baik
- 4) Karyawan sangat ramah dalam melayani kebutuhan saudara
- 5) Karyawan sangat tanggap dalam memenuhi kebutuhan saudara

### **III. Proses (*Process*)**

- 1) Identifikasi pelanggan, tingkat Informasi mengenai identitas Pelanggan, identitas pelanggan yang melakukan bisnis dengan perusahaan sudah baik.
- 2) Deferensiasi, kemampuan perusahaan dalam mengetahui tingkah laku, demografi dan ekspetasi pelanggan sangat baik
- 3) Interaksi, komunikasi, keakraban, pelayanan dan kemudahan dalam melayani yang dilakukan perusahaan dalam berinteraksi dengan pelanggan sangat baik
- 4) Personalisasi, pelayanan, kepercayaan pemenuhan kebutuhan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan sangat cepat

### **IV. Teknologi (*Technology*)**

- 1) Teknologi yang digunakan perusahaan sangat cepat sehingga memuaskan pelanggan

- 2) Teknologi yang digunakan perusahaan memberikan kepercayaan kepada pelanggan.
- 3) Teknologi yang digunakan perusahaan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

#### **V. Loyalitas Pelanggan**

- 1) Saudara melakukan pembelian berulang secara teratur terhadap produk Percetakan Brangkal.
- 2) Saudara membeli antar lini produk.
- 3) Saudara menolak membeli terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan lain.
- 4) Saudara merekomendasikan terhadap orang lain mengenai produk