

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KANTOR POS KABUPATEN BANTUL

Identitas Responden:

- Jenis Kelamin: a. Pria b. Wanita
- Usia saat ini: a. < 20 tahun d. 41-50
 b. 20-30 tahun e. > 51
 c. 31-40 tahun
- Pekerjaan saat ini: a. PNS d. TNI/Polri
 b. Swasta e. Lain-lain
- c. Wirausaha
- Sudah berapa lama menggunakan jasa Kantor Pos Bantul:
- a. < 3 bulan d. 1-2 tahun
 b. 3-6 bulan e. > 2 tahun
 c. 6-12 bulan

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

1. Pilihlah salah satu jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pendapat anda.
2. Berilah tanda (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang sudah tersedia.
3. Bila anda keliru dalam memberi tanda centang (✓), coretlah tanda centang tersebut, kemudian berilah tanda centang (✓) pada jawaban yang sebenarnya Anda pilih.
4. Tak ada jawaban anda yang salah sepanjang hal tersebut benar-benar sesuai dengan keadaan diri dan perasaan anda.

1. Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	Sangat setuju	Setuju	Netral	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
1.	Saya mendapatkan ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan nomor antrean.					
2.	<i>Customer service</i> Kantor Pos Bantul memiliki Pengetahuan dan kecakapan yang baik dalam memberikan jawaban dan penjelasan informasi seputar layanan Kantor Pos Bantul yang saya butuhkan					
3.	Sebelum menggunakan layanan untuk pertama kali, saya mendapat respon spontan dari <i>Customer Service</i> Kantor Pos Bantul untuk setiap info layanan yang belum saya ketahui.					
4.	Saya mendapatkan respon spontan <i>Customer Service</i> yang ada di Kantor Pos Bantul terhadap setiap keluhan yang saya sampaikan seputar layanan Pos.					
5.	Saya mendapatkan pelayanan yang sopan dan ramah dari <i>Customer Service</i> yang ada di					

	Kantor Pos Bantul .					
6.	Perilaku <i>Customer Service</i> di Kantor Pos Bantul membuat saya merasa percaya kepada Kantor Pos Bantul					
7.	<i>Customer service</i> Kantor Pos Bantul memberikan kemudahan pelayanan Pos pada saya					
8.	<i>Customer Service</i> yang ada di Kantor Pos Bantul memberikan perhatian secara khusus terhadap masalah dan keluhan yang saya alami seputar layanan Pos					
9.	Saya setuju terhadap kerapian dan kebersihan penampilan <i>Customer Service</i> yang ada di Kantor Pos Bantul					
10.	Saya melihat adanya penataan eksterior dan interior ruangan yang baik di Kantor Pos Bantul.					

2. Loyalitas Pelanggan

No.	Pernyataan	Sangat setuju	Setuju	Netral	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
1.	Saya ingin menggunakan layanan Kantor Pos Bantul lagi.					
2.	Setelah saya menggunakan					

	produk jasa Kantor Pos Bantul, saya tidak akan menggunakan produk lain.					
3.	Saya merasa berniat menggunakan produk Kantor Pos Bantul selamanya.					
4.	Layanan Kantor Pos Bantul sesuai dengan kebutuhan saya.					
5.	Layanan Kantor Pos Bantul sesuai dengan yang saya inginkan.					
6.	Saya merasa puas menggunakan layanan Kantor Pos Bantul.					
7.	Saya akan loyal menggunakan layanan Kantor Pos Bantul.					
8.	Saya akan memilih Kantor Pos Bantul sebagai prioritas pertama layanan Pos saya.					
9.	Saya sering menceritakan kemudahan dan keunggulan dari layanan Kantor pos Bantul pada saudara atau teman.					
10.	Saya sering merekomendasikan layanan Kantor Pos Bantul kepada saudara atau teman saya untuk menggunakannya.					