

## KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.  
Saudara/i  
Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Pada kesempatan ini, saya mahasiswa S1 program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sedang melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Berperilaku (Behavioral Intention) pada jasa bus Efisiensi di Yogyakarta”**. Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan saudara/saudari untuk mengisi kuesioner berikut ini. Saya sangat mengharapkan bantuan saudara/i guna kesuksesan penelitian ini untuk kepentingan akademis. Jawaban dan identitas responden akan terjamin kerahasiaannya. Atas kesediaannya saya ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Hormat saya,

Peneliti : Jasman

NIM : 20100410117

Kontak : 085229628473

Penelitian ini merupakan bagian dari penelitian yang berjudul "Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Berperilaku (Behavioral Intention) pada jasa bus Efisiensi di Yogyakarta"

## BAGIAN I: KARAKTERISTIK RESPONDEN

Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang anda pilih.

1. Jenis kelamin

a. laki-laki

b. Perempuan

2. Usia

a. 18 - 23 tahun

c. 29 - 34 tahun

b. 23 - 28 tahun

d. 35 tahun ke atas

3. Uang saku/pendapatan per bulan

a. <500.000

c. 1.500.000 - 2.500.000

b. 500.000 - 1.500.000

d. >2.500.000

4. Pengeluaran per bulan

a. <500.000

c. 1.500.000 - 2.500.000

b. 500.000 - 1.500.000

d. >2.500.000

5. Efisiensi pembelian jasa bus Efisiensi dalam sebulan terakhir

Mohon pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dijawab dengan tanda checklist (√) pada jawaban yang anda pilih

Kriteria jawaban sebagai berikut:

1. STS: Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. N : Netral
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

### Kepuasan Konsumen

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa puas dengan pelayanan cepat bus Efisiensi					
2	Saya merasa puas dengan kenyamanan di ruang tunggu bus Efisiensi					
3	Saya merasa puas dengan kenyamanan bus Efisiensi selama perjalanan					
4	Saya merasa puas dengan fasilitas fisik yang dimiliki bus Efisiensi					
5	Bus Efisiensi memiliki citra yang baik di mata masyarakat					
6	Harga yang ditawarkan bus Efisiensi sesuai dengan harapan saya					
7	Harga yang ditawarkan bus Efisiensi sesuai dengan pelayanan yang diberikan					
8	Saya merasa puas dengan manfaat menggunakan bus Efisiensi					
9	Saya merasa puas dengan ketepatan waktu keberangkatan bus Efisiensi					
10	Saya merasa puas dengan ketepatan waktu tercapainya tujuan perjalanan bus Efisiensi					
11	Saya merasa puas dengan pelayanan bus Efisiensi karena sesuai dengan harapan					

### Minat Pembelian Ulang

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya berminat melakukan pembelian ulang jasa bus Efisiensi di kemudian hari.					
2	Saya akan mempertimbangkan bus Efisiensi sebagai pilihan utama sebagai jasa angkutan.					
3	Saya lebih suka menggunakan bus Efisiensi dibandingkan bus lain yang sejenis					
4	Saya akan selalu menggunakan bus Efisiensi					
5	Saya tidak akan menggunakan jasa angkutan selain bus Efisiensi.					
6	Saya bersedia membayar lebih untuk kualitas layanan yang diberikan bus Efisiensi.					
7	Jika terdapat masalah tentang pelayanan, saya akan menyampaikannya kepada karyawan bus Efisiensi					

### Minat Melakukan Gethok Tular

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	S
1	Saya akan menceritakan hal positif tentang bus Efisiensi kepada orang lain.					
2	Saya akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan bus Efisiensi.					
3	Saya akan mendorong teman-teman dan keluarga untuk menggunakan bus Efisiensi.					