

KUISIONER PENELITIAN

Dengan Hormat,

Terimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berpartisipasi dalam mengisi dan menjawab seluruh pertanyaan yang ada dalam kuisisioner ini. Data yang dikumpulkan ini akan digunakan untuk menyusun tesis yang berjudul: Model Persamaan Terstruktur Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Word of Mouth* dan *Repurchase Intention* dengan *Customer Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus: Jasa Layanan Online Traveloka)

Untuk itu diharapkan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dapat memberikan jawaban yang sebenar-benarnya demi mendukung hasil penelitian ini. Atas kesediaanya saya ucapkan terimakasih, dan penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi kita semua.

Hormat kami,

Eko Budi Prasetyo

PETUNJUK PENGISIAN

Dibawah ini terdapat sejumlah pertanyaan. Baca dan pahami setiap pertanyaan dengan teliti, kemudian berikan jawaban anda dengan memberikan tanda centeng (✓) pada kolom yang telah tersedia dengan satu pilihan jawaban.

Keterangan:

- | | | |
|------------------------|-------|-----|
| a. Sangat Setuju | (SS) | = 5 |
| b. Setuju | (S) | = 4 |
| c. Netral | (N) | = 3 |
| d. Tidak Setuju | (TS) | = 2 |
| e. Sangat tidak Setuju | (STS) | = 1 |

BAGIAN I

Identitas Responden

Berilah tanda contreng (✓) pada kotak yang tersedia di setiap pilihan jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari.

1. Jenis Kelamin
 - Laki-Laki
 - Perempuan
2. Usia:
 - 18-21 tahun
 - 20-22 tahun
 - >22 tahun
3. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/Saudari mengetahui layanan jasa online Traveloka.com?
 - Ya
 - Tidak
4. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/Saudari pernah membeli ticket atau menggunakan jasa layanan Traveloka?
 - Ya
 - Tidak
5. Berapa kali Bapak/Ibu/Saudara/Saudari menggunakan jasa layanan Traveloka dalam 6 bulan terakhir?
 - < 3 kali
 - 4-6 kali
 - 7-9 kali
 - > 9
6. Berapa rata-rata uang saku/pendapatan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari per bulan?
 - <Rp500.000
 - Rp 500.001 - Rp1.500.000
 - Rp1.500.001 - Rp2.000.000

- Rp 2.000.001 – Rp 2.500.000
 - > Rp 2.500.000
7. Berapa rata-rata Total pengeluaran Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk membeli Ticket di Traveloka?
- Rp.0- 1.000.000
 - Rp 1.000.100 – Rp 2.000.000
 - Rp 2.000.100 – Rp. 3.000.000
 - > Rp.3.000.000
8. Menurut Bapak/Ibu/Saudara/Saudari Traveloka merupakan situs penjualan tiket yang bagus dan anda cukup puas dengan pelayanan Traveloka?
- Ya
 - Tidak

BAGIAN II

Kualitas layanan (*Service Quality*) dalam pembelian jasa layanan Traveloka

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Teknis pendukung konsumen (<i>Costumer Technical Support</i>) jasa layanan Traveloka yang baik					
2	Infrastruktur dalam pembelian jasa layanan Traveloka yang baik					
3	Terjaminnya keamanan data (<i>Data Security</i>) dalam pembelian jasa layanan Traveloka					
4	Keramahan untuk pengguna (<i>User-Friendliness</i>) dalam pembelian jasa layanan Traveloka yang baik					

Words of Mouth dalam pembelian jasa layanan Traveloka

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Saya bercerita hal-hal positif (baik) tentang Traveloka kepada orang lain.					
2	Saya merekomendasikan Traveloka kepada orang lain yang meminta pendapat saya tentang travel agen <i>online</i> .					
3	Saya bersedia mengajak orang lain yang membutuhkan jasa layanan travel agen <i>online</i> ke Traveloka.					

Kepuasan konsumen (*Satisfaction*) dalam pembelian jasa layanan Traveloka

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Secara keseluruhan saya puas dengan situs Traveloka.					
2	Situs Traveloka efektif dalam memberikan support bagi saya untuk membeli tiket perjalanan di Traveloka.					
3	Saya puas dengan kualitas teknis situs Traveloka.					
4	Saya puas dengan informasi yang diberikan situs Traveloka.					
5	Saya puas dengan kualitas layanan situs Traveloka.					
6	Saya puas dengan cara atau aturan situs Traveloka dalam pembelian tiket perjalanan					

Minat pembelian ulang (*Repurchase Intention*) dalam pembelian jasa layanan Traveloka

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Saya akan melakukan pembelian ulang tiket perjalanan di Traveloka pada masa yang akan datang.					
2	Saya merekomendasikan orang lain untuk membeli tiket perjalanan di Traveloka.					
3	Traveloka perusahaan penyedia jasa layanan pilihan utama saya pada pembelian berikutnya.					