

Yogyakarta, Maret 2017

No : -
Hal : Pengisian Kuesioner

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i

.....

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Salam Sejahtera

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Indonesia, penulis bermaksud mengadakan penelitian dalam menyusun skripsi mengenai "**Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan BPJS Kesehatan**)".

Berkenaan masalah di atas, maka penulis sangat mengharapkan bantuan partisipasi dari Bapak/Sdr/i untuk bersedia meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam lembar kuisisioner yang terlampir pada halaman berikut ini. Pertanyaan-pertanyaan tersebut dimaksudkan hanya untuk keperluan memperoleh data yang sangat saya perlukan dalam penyusunan skripsi yang sedang saya buat dan data yang saya peroleh tersebut tidak akan dipergunakan untuk keperluan lain.

Akhir kata, atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i sekalian, penulis ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Hormat Saya

Aland Agustian

KUESIONER

A. Identitas Responden

1. Nama :(boleh tidak diisi)
2. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki
2. Perempuan
3. Pendidikan : 1. SLTA
2. DIII
3. S1/S2
4. Pendapatan : Rp.....
5. Lama Menjadi Peserta (Jangka Waktu Penggunaan).
 - a. < 1 tahun
 - b. 1-2 tahun
 - c. 3-4 tahun
 - d. 4-5 tahun
 - e. > 5 tahun

B. Beri jawaban atas pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan cara mmemberi *tick mark* (✓) salah satu skor yang ada, yaitu 1 sampai dengan 5 untuk setiap pernyataan dengan ketentuan :

1. Sangat Tidak Setuju diberi skor 1
2. Tidak Setuju diberi skor 2
3. Ragu-ragu diberi skor 3
4. Setuju diberi skor 4
5. Sangat Setuju diberi skor 5

C. Citra Perusahaan (X)

<i>Personality</i>		STS	TS	RR	S	SS
Nama						
1	BPJS Kesehatan adalah lembaga penjamin kesehatan keseluruhan lapisan masyarakat.					
2	BPJS Kesehatan adalah lembaga yang konsen terhadap kesehatan keseluruhan lapisan masyarakat.					

<i>Reputation</i>		STS	TS	RR	S	SS
Credibility						
3	Informasi di media tentang proses pembayaran uang klaim dari BPJS Kesehatan ke rumah sakit-rumah sakit terlihat lancar.					
4	Informasi di media tentang keuangan BPJS Kesehatan terlihat stabil.					
5	Informasi di media tentang jumlah peserta BPJS Kesehatan semakin hari semakin bertambah.					
Reliability						
6	BPJS Kesehatan selalu berusaha menjaga mutu produk atau jasa-nya					
7	BPJS Kesehatan selalu memberikan pelayanan yang prima.					
Trustworthiness						
8	BPJS Kesehatan dapat dipercaya.					
9	BPJS Kesehatan menjadi kebanggaan bagi bersama.					
Responsibility						
10	BPJS Kesehatan telah banyak membantu peningkatan kesehatan masyarakat sekitar					
11	BPJS Kesehatan sangat peduli terhadap kesehatan masyarakat.					

<i>Value</i>		STS	TS	RR	S	SS
12	Sikap manajemen maupun karyawan BPJS Kesehatan yang peduli terhadap pelanggan.					
13	Karyawan BPJS Kesehatan cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan pelanggan (peserta).					

<i>Corporate Identity</i>		STS	TS	RR	S	SS
14	Menurut saya, nama BPJS Kesehatan mencerminkan kepribadian perusahaan.					
15	Menurut saya, nama BPJS Kesehatan mencerminkan filosofi-filosofi perusahaan.					
16	Menurut saya, nama BPJS Kesehatan mencerminkan					

	lembaga sebagai asuransi kesehatan.					
17	Menurut saya, nama BPJS kesehatan mencerminkan profesionalitas perusahaan.					
Simbol						
18	Menurut saya, simbol BPJS Kesehatan bermakna penjamin kesehatan.					
19	Menurut saya, simbol BPJS Kesehatan memiliki <i>design</i> yang menarik.					
20	Menurut saya, simbol BPJS Kesehatan mudah diingat.					
21	Menurut saya, simbol BPJS Kesehatan sesuai dengan identitas sebagai lembaga asuransi kesehatan.					
Logo						
22	Menurut saya, logo BPJS Kesehatan unik.					
23	Menurut saya, logo BPJS Kesehatan mudah dimengerti.					
24	Menurut saya, logo BPJS Kesehatan sederhana.					
25	Menurut saya, logo BPJS Kesehatan sesuai dengan zamannya (fleksibel).					
Warna						
26	Menurut saya, warna BPJS Kesehatan mencerminkan kepribadian perusahaan.					
27	Menurut saya, warna BPJS Kesehatan mencerminkan filosofi-filosofi perusahaan.					
28	Menurut saya, warna BPJS Kesehatan mencerminkan ciri-ciri perusahaan sebagai lembaga asuransi kesehatan.					
29	Menurut saya, warna BPJS Kesehatan mencerminkan kredibilitas perusahaan.					

D. Loyalitas Pelanggan (Y)

Pernyataan		STS	TS	RR	S	SS
Kemauan untuk membeli ulang						
1	Saya akan membeli kembali produk BPJS Kesehatan					
2	Saya akan memperpanjang keanggotaan dengan BPJS Kesehatan					
3	Pembelian produk asuransi BPJS Kesehatan layak untuk dipertahankan					
4	Saya akan tetap membeli produk BPJS Kesehatan pada tahun-tahun yang akan datang					
Kemauan untuk merekomendasikan.						
5	Saya akan merekomendasikan produk BPJS Kesehatan kepada orang tua saya					
6	Saya akan merekomendasikan produk BPJS Kesehatan kepada teman-teman saya					
7	Saya akan merekomendasikan produk BPJS Kesehatan kepada saudara-saudara saya					

Tidak berpindah ke produk lain						
8	Saya tidak akan berpindah ke produk asuransi kesehatan lainnya					
9	Saya akan tetap menjadi member BPJS Kesehatan selama-lamanya					
10	Saya dan keluarga akan setia pada BPJS Kesehatan kesehatan					
11	Saya tidak akan berpindah ke produk asuransi kesehatan lainnya, meskipun dengan premi yang lebih murah					

..Terima Kasih.