

## Lampiran 1

**KUESIONER PENELITIAN**  
PENINGKATAN RETENSI PELANGGAN MELALUI KEPERCAYAAN  
PELANGGAN BERBASIS COSTUMER RELATIONSHIP  
(STUDI PADA JNE AGEN *COUNTER* ELMIRA SEMARANG)

Assalamu'alaykum wr.wb.

Kepada Yth.

Saudara/Saudari Responden

Di tempat

Dengan hormat,

Untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam penyelesaian pendidikan pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang, sebagai bahan penulisan skripsi dengan judul penelitian:

**“Peningkatan Retensi Pelanggan melalui kepercayaan pelanggan berbasis Costumer Relationship (Studi pada JNE Agen *Counter* Elmira Semarang).”**.

Sehubungan dengan itu, Saya memohon kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya.

Perlu saya sampaikan bahwa jawaban yang Saudara berikan merupakan bantuan yang sangat berharga bagi penelitian saya dan akan memberikan banyak manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, atas kesediaan dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

Penyusun

Ardiansyah

### Petunjuk Pengisian

1. Bacalah sejumlah Pertanyaan dibawah ini dengan teliti.
2. Anda dimohon untuk memberikan jawaban secara objektif pada salah satu pertanyaan yang paling mewakili anda untuk setiap pertanyaan dibawah ini.
3. Pilihan jawaban yang tersedia adalah :
  - a. STS = Sangat Tidak Setuju
  - b. TS = Tidak Setuju
  - c. KS = Kurang Setuju
  - d. S = Setuju
  - e. SS = Sangat Setuju
4. Skor yang diberikan tidak mengandung nilai jawaban benar / salah melainkan menunjukkan kesesuaian penilaian anda terhadap isi setiap pertanyaan.
5. Dimohon dalam memberikan penilaiaan tidak ada pertanyaan yang terlewatkan.
6. Hasil penelitian ini hanya untuk kepentingan akademis saja. Identitas diri anda akan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh peneliti.

## Identitas Responden

Nama

.....

Alamat di Semarang

.....

Umur

- 17 – 22 Tahun
- 23 - 28 Tahun
- 29 – 34 Tahun
- 35 – 40 Tahun
- > 40 Tahun

Jenis kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

Pendidikan Terakhir

- SD
- SMP
- SMA
- Diploma / Sarjana

Pekerjaan

- Pelajar / Mahasiswa
- PNS
- Karyawan Swasta
- Wirausaha

Lama menjadi pelanggan JNE Counter Elmira Mijen?

- < 1 Tahun
- 1 - 2 Tahun
- > 2 Tahun

### Komitmen perusahaan

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	JNE Counter Elmira Mijen memberikan pelayanan prima kepada pelanggan					
	Pelayanan prima seperti apa yang pernah anda rasakan? .....					
2	JNE Counter Elmira Mijen mampu memenuhi janji yang diberikan kepada pelanggan					
	Apa yang pernah dijanjikan JNE counter elmira yang sudah dipenuhi? .....					
3	JNE Counter Elmira Mijen menggunakan teknologi muktahir secara tepat					
	Teknologi terbaru apa yang ada di JNE counter Elmira? .....					

### Kemampuan komunikasi

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	JNE Counter Elmira Mijen memberikan informasi tepat waktu					
	Informasi apa yang pernah dapatkan secara cepat? .....					
2	JNE Counter Elmira Mijen menyediakan informasi terbaru					
	Melalui apa biasanya JNE counter elmira Menyediakan Informasi terbaru? .....					
3	JNE Counter Elmira Mijen memberikan informasi yang akurat					
	Pernahkan anda menerima informasi yang tidak akurat? Informasi apa itu? .....					