LAMPIRAN
Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth. Siswa/i Quantum Private

Kota Bandung

Saya, Santi Fitrianti mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana. Saat ini tengah mengerjakan penelitian sebagai salah satu syarat menempuh gelar Sarjana Ekonomi yang berjudul:

"Pengaruh *Digital Marketing* dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Quantum Private Kota Bandung"

Untuk itu, saya mohon kesediaan Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini selama kurang lebih 10 menit. Jawaban Saudara/i tidak dinilai benar atau salah, kerahasiaan data akan dijaga oleh peneliti. Mengingat pentingnya penelitian ini, peneliti meminta kesediaan Saudara/i untuk menjawab semua pernyataan yang diberikan dengan jujur sesuai dengan apa yang dirasakan, serta yang paling menggambarkan diri Saudara/i pada lembaga terkait. Atas kesediaan Saudara/i meluangkan waktu dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Santi Fitrianti

DATA RESPONDEN

Petunjuk : Berilah tanda (√) pada jawaban anda atau apabila tidak ada jawaban yang sesuai, isilah titik-titik yang tersedia sesuai dengan anda.

1. Jenis Kelamin:
   - ☐ Laki-laki
   - ☐ Perempuan

2. Usia:
   - ☐ Kurang dari 15 tahun ☐ 18-20 tahun
   - ☐ 15-17 tahun ☐ Lebih dari 20 tahun

3. Tingkat Pendidikan:
   ☐ SMP ☐ SMA ☐ Alumni

4. Program Pilihan:
   - ☐ Private SMP
   - ☐ Private SMA
   - ☐ Intensif UN
   - ☐ SBMPTN
   - ☐ Lainnya..... (sebutkan)

PETUNJUK

Berikan jawaban dengan memberi (√) pada kolom yang telah disediakan seperti pada bagan berikut ini:

SS	**Sangat Setuju**	Anda berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pernyataan yang diajukan sungguh-sungguh benar sesuai kenyataan atau sempurna.
S	**Setuju**	Anda berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pernyataan yang diajukan sesuai kenyataan atau mendekati sempurna.

RR	**Ragu-Ragu**	Anda berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pernyataan yang diajukan masih ragu-ragu.
TS	**Tidak Setuju**	Anda berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pernyataan yang diajukan tidak sesuai kenyataan atau banyak kekurangan.
STS	**Sangat Tidak Setuju**	Anda berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pernyataan yang diajukan sangat tidak sesuai kenyataan atau sangat banyak kekurangan.

A. *DIGITAL MARKETING* (X_1)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
	Bobot Nilai	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
	Website					
1.	Melalui *website* Quantum Private saya memiliki kemudahan mendapatkan segala informasi yang diperlukan.					
2.	Melalui *website* Quantum Private pencarian informasi menjadi lebih efisien (hemat waktu).					
	E-mail					
3.	Pesan yang disampaikan oleh Quantum Private melalui *e-mail* menarik perhatian saya.					
4.	Pesan yang disampaikan oleh Quantum Private melalui *e-mail* sesuai dengan informasi yang saya butuhkan saat ini.					
	Adwords					
5.	Informasi mengenai Quantum Private mudah dicari di mesin pencarian iklan/*search engine* (contoh: google).					
6.	Informasi mengenai Quantum Private yang disajikan di mesin pencarian iklan/*search engine* memiliki keunikan.					
	Jejaring Sosial					
7.	Saya diberikan kemudahan untuk menyampaikan kritik maupun saran melalui jejaring sosial Quantum Private (contoh: facebook/instagram).					

8.	Jejaring sosial Quantum Private cepat tanggap dalam memberikan solusi.					

B. <u>KEPUASAN PELANGGAN (X_2)</u>

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
	Bobot Nilai	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
Kesesuaian dengan Harapan						
1.	Program bimbingan belajar yang ditawarkan oleh Quantum Private sesuai dengan yang saya harapkan.					
2.	Pelayanan yang diberikan oleh Quantum Private sesuai dengan yang saya harapkan.					
3.	Fasilitas penunjang yang saya rasakan selama menjadi siswa Quantum Private sesuai dengan yang diharapkan.					
Kesediaan Membeli Kembali						
4.	Saya berminat untuk menggunakan kembali jasa Quantum Private karena pelayanan yang memuaskan.					
5.	Saya berminat untuk menggunakan kembali jasa Quantum Private karena membuat prestasi belajar meningkat.					
Kesediaan Menginformasikan Kepada Kerabat						
6.	Saya menginformasikan kepada kerabat mengenai keunggulan yang akan didapat jika menggunakan jasa Quantum Private sebagai bimbingan belajar.					

7.	Saya menginformasikan kepada kerabat mengenai baiknya pelayanan yang ditawarkan oleh Quantum Private.					

C. LOYALITAS PELANGGAN (Y)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
	Bobot Nilai	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
Melakukan Pembelian Ulang Secara Teratur						
1.	Saya bersedia untuk menggunakan kembali jasa Quantum Private di masa yang akan datang.					
2.	Saya bersedia untuk menganggarkan biaya khusus agar dapat menggunakan kembali jasa Quantum Private.					
Membeli Antarlini Produk dan Jasa						
3.	Saya bersedia untuk menggunakan jasa lain yang ditawarkan Quantum Private (contoh: program lanjutan).					
4.	Saya bersedia untuk memanfaatkan setiap promo yang ditawarkan Quantum Private (contoh: diskon setiap mengajak *member* baru*).*					
Merekomendasikan kepada Orang Lain						
5.	Saya menginformasikan keunggulan Quantum Private kepada orang lain.					
6.	Saya menyarankan kepada teman agar ikut menggunakan jasa Quantum Private sebagai lembaga bimbingan belajar.					

Menunjukkan Kekebalan terhadap Produk Pesaing						
7.	Saya menolak menggunakan jasa lembaga bimbingan belajar lain selain Quantum Private.					
8.	Saya memilih Quantum Private sebagai lembaga bimbingan belajar pilihan utama yang mampu menunjang kebutuhan akademis saya.					