

ANGKET PENELITIAN

Saya Farah Putri Wenang Lusianingrum, akademisi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, sedang melakukan penelitian mengenai perilaku konsumen. Saya mohon kesediaan Saudara/Saudari/Bapak/Ibu untuk mengisi angket penelitian ini. Responden yang dapat mengisi angket ini dengan kriteria telah berusia minimal 17 tahun, pernah menggunakan merek maskapai penerbangan yang sama minimal tiga kali dalam enam bulan terakhir, dan penggunaan perjalanannya pada rute dalam negeri. Objektivitas jawaban Saudara/Saudari/Bapak/Ibu akan sangat membantu keberhasilan penelitian ini. Kerahasiaan identitas responden akan dijaga sesuai dengan kode etik penelitian. Terakhir, saya ucapkan terimakasih atas perhatian dan partisipasinya.

A. Karakteristik Responden

1. Apakah Anda minimal telah berusia 17 tahun?
☐ Ya ☐ Tidak (Cukup sampai disini)
2. Apakah Anda pernah melakukan penerbangan pada rute dalam negeri?
☐ Ya ☐ Tidak (Cukup sampai disini)
3. Apakah Anda minimal 3 telah menggunakan merek maskapai penerbangan Garuda Indonesia selama enam bulan terakhir?
☐ Ya ☐ Tidak (Cukup sampai disini)
4. Apakah keputusan untuk menggunakan maskapai penerbangan merupakan keputusan secara pribadi?
☐ Ya ☐ Tidak (Cukup sampai disini)

B. Data Responden

1. Jenis Kelamin:
☐ Perempuan ☐ Laki-laki
2. Usia :
☐ 17–30 tahun ☐ 31– 40 tahun ☐ 41-50 tahun ☐ ≥51 tahun
3. Pekerjaan:
☐ Mahasiswa/Pelajar ☐ Wiraswasta ☐ Pegawai Swasta dan BUMN
☐ PNS ☐ Lainnya, Sebutkan.....
4. Pengeluaran perbulan (**Termasuk** air, listrik, biaya pendidikan, bensin, telepon dll. **Tidak termasuk** pembelian atau cicilan rumah, mobil, arisan, dan hiburan seperti nonton, serta makan di luar dll):
 - a. < Rp 2.500.000,00
 - b. Rp 2.500.000,00 – Rp 7.500.000,00
 - c. Rp 7.501.000,00 – Rp 12.500.000,00
 - d. >Rp 12.500.000,00

C. Petunjuk Pengisian Angket

1. Sebelum menjawab pernyataan di bawah ini, diharapkan agar membaca terlebih dahulu untuk mempermudah dalam memahami pernyataan yang diajukan.
2. Jawablah pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda (√) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan kondisi yang dirasakan.
3. Alternatif jawaban:
STS = Sangat Tidak Setuju
TS = Tidak Setuju
CS = Cukup Setuju
S = Setuju
SS = Sangat Setuju

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
KESETIAAN MEREK						
1.	Saya akan setia pada merek ini.					
2.	Saya akan menggunakan merek ini kembali					
3.	Merek ini akan menjadi pilihan pertama saya					
4.	Saya tidak akan menggunakan merek lain jika merek ini tidak tersedia di agen atau kantor maskapai penerbangan					
5.	Saya akan merekomendasikan merek ini kepada orang lain.					
KUALITAS PELAYANAN						
1.	Pesawat memiliki kebersihan baik dan level kebisingan rendah.					
2.	Fasilitas pesawat baik (tempat duduk luas dan nyaman).					
3.	Pelayanan di pesawat baik (minuman makanan, dan surat kabar).					
4.	Pramugari/a memberikan perhatian yang baik kepada penumpang.					
5.	Petuga Check-in bersikap sopan.					
6.	Petugas maskapai penerbangan berpenampilan menarik dan sopan.					
7.	Petugas maskapai penerbangan memberikan pelayanan secara efektif.					
8.	Jaminan mengenai kecelakaan dikelola dengan baik.					
9.	Maskapai penerbangan memiliki keamanan dan keselamatan yang baik ketika terbang.					
10.	Ketepatan waktu penerbangan pesawat baik.					
11.	Jadwal dan frekuensi penerbangan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan tinggi.					
12.	Kenyamanan dalam pasca dan pra penerbangan.					
13.	Keluhan pelanggan ditangani dengan baik.					
14.	Penanganan ketika terjadi keterlambatan penerbangan dilakukan dengan baik.					
15.	Penanganan kerusakan dan kehilangan bagasi baik.					

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
PENGALAMAN MEREK						
1.	Desain/ warna/ logo/ bentuk huruf dari merek ini memberi kesan kuat pada indera penglihatan saya.					
2.	Desain/ warna /logo/ bentuk huruf dari merek ini menarik perhatian saya.					
3.	Desain/ warna /logo/ bentuk huruf dari merek ini memberikan pengaruh pada indera saya.					
4.	Desain/ warna /logo/ bentuk huruf dari merek mampu menumbuhkan perasaan dan sentimen positif.					
5.	Saya terikat secara emosional yang kuat pada merek ini.					
6.	Merek ini mampu menyentuh perasaan saya.					
7.	Maskapai penerbangan merek ini dapat membantu aktivitas saya					
8.	Maskapai penerbangan merek ini dapat berguna dalam memenuhi kebutuhan saya					
9.	Maskapai penerbangan merek ini mempercepat aktivitas saya.					
10.	Saya tidak perlu berpikir panjang untuk menggunakan merek ini					
11.	Merek ini membuat saya tidak berpikir panjang untuk menggunakan lagi.					
12.	Merek ini mengembangkan rasa ingin tahu saya mengenai solusi kebutuhan saya.					