

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

**Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan Rumah
Laundry Bangkalan**

No. Responden : _ _

I. Petunjuk Pengisian

Responden yang terhormat, bersama ini saya mohon kesediaan Saudara/I untuk mengisi data kuesioner yang diberikan. Informasi yang Anda berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan penyusunan laporan penelitian saya. Oleh karena itu kepada responden, saya sebagai peneliti mengharapkan:

1. Saudara/i menjawab setiap pernyataan dengan sejujur-jujurnya, dan perlu diketahui bahwa jawaban Anda tidak berhubungan dengan benar atau salah.
2. Pilihlah jawaban dengan memberi tanda *checklist* (v) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Saudara/i.

II. Identitas Responden

Nama :

Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan

Keterangan pengisian lembar pernyataan :

SS = Sangat Setuju (Skor 5)

S = Setuju (Skor 4)

KS = Kurang Setuju (Skor 3)

TS = Tidak Setuju (Skor 2)

STS = Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

I. Pernyataan Mengenai

Variabel Harga (X_1)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Rumah Laundry Bangkalan Menawarkan Harga yang sebanding dengan hasilnya.					
2.	Rumah laundry bangkalan selalu memberikan bonus atau hadiah bagi konsumen rumah laundry.					
3.	Harga yang di tawarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang didapat (Penggunaan sabun, pengharum yang berkualitas)					
4.	Harga jasa Rumah laundry sesuai dengan pendapatan anda.					

Kualitas Pelayanan (X_2)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Karyawan Rumah Laundry bangkalan selalu bersikap sopan dan ramah.					
2.	Rumah laundry memiliki Fasilitas seperti (Toilet, mushola dan ruang ganti) dengan kondisi baik.					
3.	Karyawan rumah laundry bangkalan selalu melayani dan membantu konsumen dengan tanggap.					
4.	Rumah laundry bangkalan bertanggung jawab apabila ada kerusakan barang yang diakibatkan saat pelayanan.					

Loyalitas Pelanggan (Y)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya akan terus menggunakan jasa Rumah Laundry Bangkalan.					
2.	Saya akan merekomendasikan Rumah laundry bangkalan kepada teman, kenalan atau keluarga.					
3.	Saya akan tetap menggunakan jasa rumah laundry bangkalan meskipun ada jasa laundry lain yang menawarkan jasa sejenis dengan banyak keunggulan.					

Atas Perhatian dan Partisipasi Anda, Saya Ucapkan Terima Kasih.