

Lampiran 1. 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DENGAN *ENTREPRENEURIAL MARKETING* (STUDI PADA BRILINK KRISTIAN JHONATHAN)

Nama Peneliti : Eka Novita Sari
Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional
Universitas : Politeknik WBI

Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat mengisi kuesioner ini secara lengkap dan benar. Informasi yang diberikan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas kerja sama yang baik dan kesungguhan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Peneliti

Eka Novita Sari

IDENTITAS RESPONDEN

NO.

1. Nama/Inisial :
2. Jenis kelamin
 Laki-laki Perempuan
3. Pekerjaan
 PNS Pelajar/Mahasiswa
 Wiraswasta lainnya
4. Usia
 20 tahun 31 tahun – 40 tahun
 21 tahun – 30 tahun 41 tahun
5. Berapa kali melakukan transaksi di BRILink kristian Jhonathan :
 satu kali
 dua kali/lebih

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Untuk pertanyaan berikut, Bapak/Ibu/Saudara/I dimohon untuk memberikan jawabandengan memberikan tanda check (√) atau “centang” pada jawaban yang dipilih.

Terdapat lima alternatif jawaban, berikut pilihan jawaban yang tersedia untuk setiap pernyataan yang diajukan :

- | | |
|-------------------------------|------------------------|
| 1 = Sangat Tidak Setuju (STS) | 4 = Setuju (S) |
| 2 = Tidak Setuju (TS) | 5 = Sangat Setuju (SS) |
| 3 = Cukup Setuju (CS) | |

Pertanyaan mengenai *Entrepreneurial Marketing*

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
<i>Proactiveness (Proaktif)</i>		5	4	3	2	1
1.	Agen mempunyai semangat dalam meningkat pelayanan					
2.	Agen senang mendengar masukan konsumen					
3.	Agen terbuka terhadap saran atau ide baru dari konsumen					
4.	Agen menerima saran konsumen dengan baik					
<i>Calculated Risk-Taking (Pengambilan Resiko)</i>		5	4	3	2	1
1.	Agen selalu memastikan jumlah transaksi penerima sudah benar					
2.	Agen selalu memastikan penerima sudah benar					
3.	Agen yang akan menanggung resiko kesalahan transaksi					
4.	Agen tidak membebankan kesalahan transaksi kepada konsumen					
<i>Innovativeness (Inovasi)</i>		5	4	3	2	1
1.	Layanan Transaksi dilakukan dengan mesin EDC.					
2.	Tersedianya mesin EDC (Mandiri) untuk melakukan transaksi					
3.	Pelayanan yang ramah dan cekatan					
4.	Terjalannya komunikasi yang baik antara agen dan konsumen					
5.	Penyampaian bukti transaksi dapat dilakukan melalui WA					
6.	Menerima penarikan tunai melalui mobile Banking					
<i>Opportunity Focus (Fokus Pada Peluang)</i>		5	4	3	2	1
1.	Agen meminta saran dari konsumen agar dapat melakukan perubahan					
2.	Agen mencari tahu kebutuhan pelanggannya					
3.	Pelayanan yang diberikan berdasarkan kebutuhan pelanggan					
4.	Agen memperbaiki kelemahan pelayanan BRILink nya.					
<i>Resource Leveraging (Pemanfaatan Sumber Daya)</i>		5	4	3	2	1
1.	Agen mampu mengatur ketersediaan sumber daya (saldo)					
2.	Agen mampu mengatur ketersediaan sumber daya (uang tunai)					

3.	Agen membatasi layanan transaksi dalam jumlah besar agar tidak rugi					
4.	Agen mampu mengkombinasikan sumber daya yang ada untuk kepuasan konsumen					
Customer Intensity (Intensitas Pelanggan)		5	4	3	2	1
1.	Agen mencari tahu tentang kebutuhan layanan yang diperlukan konsumen					
2.	Agen memiliki perhatian terhadap kebutuhan konsumen					
3.	Agen memiliki keterampilan dan kemampuan interaksi yang baik dalam melayani konsumen					
4.	Agen selalu memberikan kesan yang baik kepada konsumen					
Value Creation (Penciptaan Nilai)		5	4	3	2	1
1.	Biaya layanan yang dibebankan sesuai dengan harga yang saya bayar					
2.	Saya tidak dikenakan biaya tambahan layanan					
3.	Layanan yang saya butuhkan tersedia					
4.	Menggunakan layanan BRILink Kristian Jhonathan membuat saya senang dan aman					

Pertanyaan mengenai Kepuasan Konsumen

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya merasa puas dalam menggunakan layanan BRILink Kristian Jhonathan karena biaya layanan yang dibebankan sesuai dengan harga yang saya bayar					
2.	Pelayanan yang saya terima dari agen BRILink sesuai dengan harapan saya					
3.	Jika saya butuh jasa transaksi perbankan, saya akan kembali ke BRILink Kristian Jhonathan					
4.	Saya akan menggunakan jasa BRILink Kristian Jhonathan sebagai pilihan utama saya					
5.	Saya akan merekomendasikan layanan BRILink Kristian Jhonathan kepada orang lain yang membutuhkan					
6.	Saya akan menceritakan hal positif dari BRILink Kristian Jhonathan					

Lampiran 1. 2 Analisis Deskripsi Responden

Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis_Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	34	42.5	42.5	42.5
	Perempuan	46	57.5	57.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	3	3.8	3.8	3.8
	Wiraswasta	16	20.0	20.0	23.8
	Pelajar/Mahasiswa	13	16.3	16.3	40.0
	Lainnya	48	60.0	60.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Karakteristik Berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20	14	17.5	17.5	17.5
	21-30	22	27.5	27.5	45.0
	31-40	28	35.0	35.0	80.0
	>41	16	20.0	20.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Lampiran 1. 3 Regresi Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
-------	---	----------	-------------------	----------------------------	---------------

1	.862 ^a	.742	.717	3.50676	2.172
---	-------------------	------	------	---------	-------

a. Predictors: (Constant), Penciptaan Nilai, Proaktif, Pengambilan Resiko, Intensitas Pelanggan, Fokus Pada Peluang, Pemanfaatan Sumber Daya, Inovasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2550.139	7	364.306	29.625	.000 ^b
	Residual	885.411	72	12.297		
	Total	3435.550	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Penciptaan Nilai, Proaktif, Pengambilan Resiko, Intensitas Pelanggan, Fokus Pada Peluang, Pemanfaatan Sumber Daya, Inovasi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-11.412	4.674		-2.441	.017		
Proaktif	.128	.177	.044	.721	.473	.967	1.034
Pengambilan Resiko	.237	.103	.141	2.298	.024	.957	1.045
Inovasi	.247	.101	.254	2.448	.017	.332	3.016
Fokus Pada Peluang	.422	.118	.301	3.573	.001	.503	1.989
Pemanfaatan Sumber Daya	.174	.166	.085	1.049	.298	.545	1.836
Intensitas Pelanggan	.511	.200	.157	2.549	.013	.941	1.063

Penciptaan Nilai	.412	.121	.297	3.408	.001	.471	2.125
------------------	------	------	------	-------	------	------	-------

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

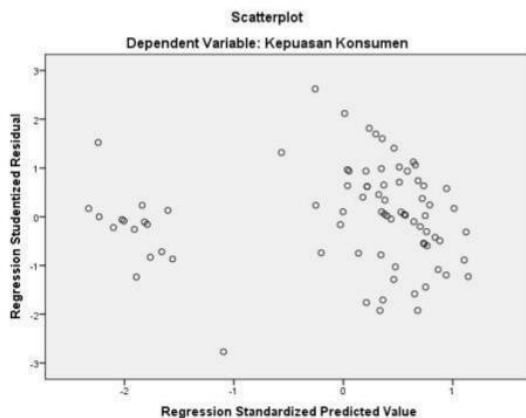
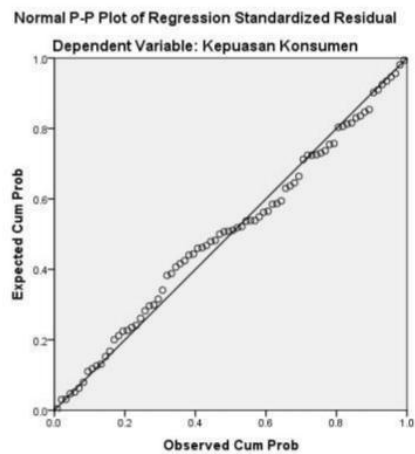
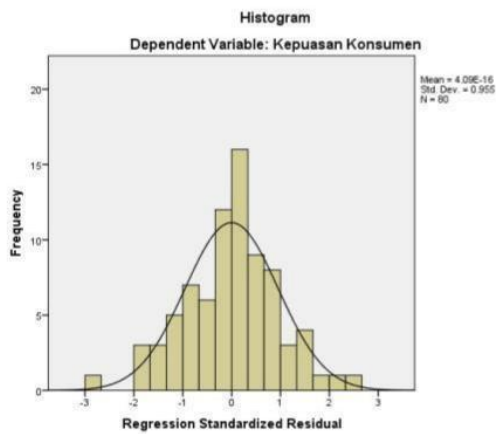
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	9.4523	29.1627	22.6750	5.68157	80
Std. Predicted Value	-2.327	1.142	.000	1.000	80
Standard Error of Predicted Value	.648	1.706	1.084	.234	80
Adjusted Predicted Value	9.3495	29.4399	22.6619	5.65590	80
Residual	-9.45208	8.78522	.00000	3.34779	80
Std. Residual	-2.695	2.505	.000	.955	80
Stud. Residual	-2.770	2.622	.002	.998	80
Deleted Residual	-9.97921	9.62509	.01312	3.66099	80
Stud. Deleted Residual	-2.910	2.738	.001	1.014	80
Mahal. Distance	1.710	17.716	6.913	3.357	80
Cook's Distance	.000	.082	.012	.016	80
Centered Leverage Value	.022	.224	.088	.042	80

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.34779483
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.065
	Positive	.051
	Negative	-.065
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.



Lampiran I. 4 Tabulasi Data Responden

No	X1 (Proaktif)				X2 (Pengambilan Resiko)				X3 (Inovasi)				X4 (Fokus Pada Peluang)				X5 (Pemanfaatan Sumber Daya)				X6 (Intensitas Pelanggan)				X7 (Penciptaan Nilai)				Y (Kepuasan Konsumen)								
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	
R1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
R2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
R3	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
R4	3	4	4	5	2	1	1	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
R5	5	5	4	4	1	5	2	1	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
R6	4	4	4	4	5	1	1	5	1	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
R7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
R8	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
R9	4	5	3	3	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
R10	4	4	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R11	5	5	3	3	5	1	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R12	4	5	4	4	3	5	5	1	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R13	4	4	4	4	4	5	5	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R14	5	3	4	4	3	1	1	1	5	2	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R15	5	5	5	5	4	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R16	4	3	5	4	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R17	4	4	3	3	5	1	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R18	2	4	4	4	5	4	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R19	4	4	4	4	5	1	2	1	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R20	4	4	5	4	5	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
R21	4	3	3	3	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R22	3	3	3	3	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R23	4	4	4	4	3	3	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R24	4	5	4	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R25	3	4	4	4	3	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R26	5	5	5	5	1	5	1	1	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R27	4	4	4	4	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R28	4	4	3	4	5	1	1	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R29	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R30	4	4	4	4	1	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R31	4	2	4	4	5	5	5	1	5	1	3	1	2	5	2	1	2	5	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R32	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R33	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R34	5	5	4	4	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R35	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R36	2	5	3	4	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R37	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R38	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

