

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,
Saudara/i Responden Penelitian
Di Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan skripsi penelitian pada program Strata Satu (S1) Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin, peneliti memiliki kewajiban untuk melakukan penelitian. Sehubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan, maka peneliti memohon kesediaan saudara/i untuk menjadi responden pada penelitian ini dengan memberikan jawaban kuesioner pada kolom yang telah disediakan. Kuesioner ini dimaksudkan untuk mengetahui Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap *Customer Loyalty* pada pelanggan PT. Marga Nusantara Jaya Banjarmasin. Jawaban dari kuesioner ini akan peneliti gunakan hanya semata-mata untuk keperluan penyusunan skripsi. Sebagaimana diharapkan kepada responden untuk memberikan jawaban sejujur-jujurnya dan sesubjektif mungkin. Selain itu jawaban yang saudara/i responden berikan, peneliti menjamin kerahasiaannya dan tidak membawa konsekuensi yang merugikan pihak manapun.

Atas kesediaan saudara/i responden saya ucapkan terimakasih.

Banjarmasin, 17 Februari 2020
Hormat Peneliti

Kharisma Eka Putri

1. Pendahuluan

A. Latar Belakang

Customer Relationship Management (CRM) adalah bagaimana perusahaan menjaga hubungan dan komunikasi dengan baik kepada pelanggannya, dengan mengenali dan mencaritahu apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggannya. Setelah mengetahui apa yang diinginkan pelanggan, perusahaan membuat strategi-strategi khusus untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat menimbulkan rasa senang pelanggan dan semakin loyal pelanggan tersebut kepada perusahaan.

B. Petunjuk Pengisian

Pengisian pada kuesioner ini adalah dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu kolom SS, S, RG, TS atau STS dibawah ini, dengan keterangan sebagai berikut:

- SS : Sangat Setuju (skor 5)
- S : Setuju (skor 4)
- RG : Ragu-Ragu (skor 3)
- TS : Tidak Setuju (skor 2)
- STS : Sangat Tidak Setuju (skor 1)

2. Informasi Umum

A. Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Nama Apotek/Toko :
3. Alamat :
4. Agama :
5. Usia :
6. Jenis Kelamin :
7. Pendidikan Terakhir:

B. Pernyataan Variabel X (*Customer Relationship Management*) dan Variabel Y (*Customer Loyalty*)

Pernyataan		Kategori				
		SS	S	RG	TS	STS
A. Variabel X (<i>Customer Relationship Management</i>)						
1. People (X1)	1.)Karyawan bersikap hormat dan ramah kepada pelanggan					
	2.)Karyawan professional dalam melayani pelanggan					
	3.)Karyawan terampil dalam berkomunikasi dengan pelanggan					
	4.)Karyawan menjalin hubungan baik dengan pelanggan					

2. Knowledge and Insight (X2)	1.)Karyawan memperkenalkan produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan					
	2.)Karyawan mampu menjelaskan keunggulan-keunggulan dari produk yang ditawarkan					
	3.)Karyawan mampu menjelaskan pelayanan yang memberikan kemudahan dalam bertransaksi					
3.Process (X3)	1.)Prosedur pelayanan terhadap pelanggan yang cepat					
	2.)Memberikan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit					
	3.)Penanganan keluhan pelanggan dengan cepat oleh karyawan					
	4.)Pemberian solusi terhadap keluhan pelanggan oleh karyawan					
4.Technology (X4)	1.)Adanya informasi mengenai produk PT. Marga Nusantara Jaya melalui internet					
	2.)Kemudahan pelanggan melakukan transaksi melalui media internet					
	3.)Adanya SFA (<i>Sales Force Automation</i>) yang memudahkan karyawan untuk menginformasikan ketersediaan produk					
	4.)Penginputan orderan dengan cepat melalui aplikasi SFA					
B. Variabel Y (<i>Customer Loyalty</i>)						
	1.)Kesediaan untuk menggunakan kembali produk PT. Marga Nusantara Jaya Banjarmasin					
	2.)Kesediaan pelanggan untuk menggunakan produk baru yang ditawarkan oleh PT. Marga Nusantara Jaya Banjarmasin					
	3.)Memberikan rekomendasi positif tentang produk PT. Marga Nusantara Jaya Banjarmasin kepada orang lain					
	4.)Tetap menggunakan produk PT. Marga Nusantara Jaya Banjarmasin meskipun mengetahui bahwa banyak					

	perusahaan lain yang menawarkan produk sejenis					
--	--	--	--	--	--	--

NO	RY LAMA	RY BARU	KODE PLG	NAMA PLG	ALAMAT
1	BMSSP001	REGULER 1	59A0038	APT AMANDIT FARMA.	JL.KAMPUNG MELAYU DARAT NO.56 RT.8
2	BMSSP001	REGULER 1	59A0045	APT TASYA MUKARRAMAH.	JL JAFRIE ZAM-ZAM NO 18 RT 18
3	BMSSP001	REGULER 1	59A0379	APT. ANDIN FARMA	JL. CEMPAKA RAYA NO. 44 RT.34
4	BMSSP001	REGULER 1	59A0474	APT. SHAKILA	JL. CEMARA RAYA RT. 41 NO. 41 A
5	BMSSP001	REGULER 1	59A0480	APT AZHAR FARMA	JL. SULTAN ADAM NO. 56 SAMPING KOMP. TAEKWONDO
6	BMSSP001	REGULER 1	59A0500	APT AMIN SYIFA	JL PERINTIS KEMERDEKAAN NO 15 RT 21
7	BMSSP001	REGULER 1	59A0506	APT ALAYYA	JL PADAT KARYA SEI ANDAI
8	BMSSP001	REGULER 1	59A0512	APT ASSYIFA	JL TRANS KALIMANTAN KM 7 HANDIL BAKTI
9	BMSSP001	REGULER 1	59A0533	APT. ADYATMA	JL. HANDIL BAKTI
10	BMSSP001	REGULER 1	59A0553	APT. AZ FARMA	JL. SULTAN ADAM NO. 1
11	BMSSP001	REGULER 1	59B0007	APT BELITUNG FARMA.	JL BELITUNG LAUT 37/13
12	BMSSP001	REGULER 1	59B0167	APT BARITO FARMA	JL KINIBALU NO.5 RT. 56
13	BMSSP001	REGULER 1	59B0219	TO BUNDA	JL CEMPAKA RAYA GG SIMP PEMANCINGAN
14	BMSSP001	REGULER 1	59C0007	APT CENDRAWASIH.	JL PANGERAN SAMUDRA NO.6
15	BMSSP001	REGULER 1	59D0122	APT DYNA	JALAN CEMARA RAYA (SBLM LAMPU MERAH MENUJU SULTAN ADAM)
16	BMSSP001	REGULER 1	59D0143	DOA IBU, TO	JL.BANYIUR DALAM RT.042 RW.003
17	BMSSP001	REGULER 1	59F0081	BALAI PENGOBATAN FADHIL	JL. SUTOYO S NO. 4 RT.38
18	BMSSP001	REGULER 1	59F0088	APOTEK FITRI	JL. SUNGAI ANDAI RT.01 NO.2A
19	BMSSP001	REGULER 1	59F0105	TK FAUZI	JALAN HANDIL BAKTI
20	BMSSP001	REGULER 1	59F0118	APT. FATIH-FATH	JL. SULTAN ADAM NO. 8
21	BMSSP001	REGULER 1	59I0158	APT IBUNDA	JL PERDAGANGAN RT 24 RUKO 3/6
22	BMSSP001	REGULER 1	59I0164	TK. IDA	JL. SAKA PERMAI NO. 3/20
23	BMSSP001	REGULER 1	59I0166	TO. IBRAHIM	JL. CEMARA RAYA UJUNG (50 METER SEBELUM SIMPANG TIGA)
24	BMSSP001	REGULER 1	59J0065	APT. AL - JIHAD 1	JL. SOETOYO NO 1 RT. 18
25	BMSSP001	REGULER 1	59J0066	APT. AL - JIHAD 2	Jl. ANTASARI KECIL TIMUR RT. 7 BANJARMASIN
26	BMSSP001	REGULER 1	59K0014	APT KIMIA FARMA 383	JL. SULTAN ADAM NO.8
27	BMSSP001	REGULER 1	59K0017	APT KIMIA FARMA 188	JL S.PARMAN NO.1
28	BMSSP001	REGULER 1	59K0020	APT KIMIA FARMA 246	JL.CEMPAKA BESAR NO.18 RT.23
29	BMSSP001	REGULER 1	59K0052	ANDALAS FARMA , APT	JL. PERINTIS KEMERDEKAAN NO.13-15
30	BMSSP001	REGULER 1	59K0064	PT. KIMIA FARMA APOTIK S. PARMAN 2	JL. LET. JEND S. PARMAN NO. 161
31	BMSSP001	REGULER 1	59K0151	APT KIMIA FARMA HASANBASRI	JALAN BRIGJEN HASAN BASRI
32	BMSSP001	REGULER 1	59K0170	APT. KIMIA FARMA SUTOYO	JALAN SUTOYO
33	BMSSP001	REGULER 1	59K0171	APT. KIMIA FARMA JAHRI SALEH	JALAN JAHRI SALEH
34	BMSSP001	REGULER 1	59K0190	APT. KITA SEHAT	JL. SUTOYO S Gg 20 PURWABAKTI No.4 BANJARMASIN
35	BMSSP001	REGULER 1	59K0194	APT. KIMIA FARMA HANDIL BAKTI	JL. TRANS KALIMANTAN HANDIL BAKTI
36	BMSSP001	REGULER 1	59K0196	TK. KEMBAR	JL. HASAN BASRI DEPAN RS. ANSARI SALEH
37	BMSSP001	REGULER 1	59K0197	APT. KIMIA FARMA BELITUNG	JL. BELITUNG DARAT NO. 38
38	BMSSP001	REGULER 1	59K0209	KIMIA FARMA, APT (SA 2)	JL. SULTAN ADAM NO. 10
39	BMSSP001	REGULER 1	59L0073	LARIS, APT	JL. CEMARA RAYA UJUNG NO. 21
40	BMSSP001	REGULER 1	59L0076	APT. LALLYSA FARMA	JL. MASJID JAMI NO. 29 RT. 3, KEL ANTASARI KECIL TIMUR
41	BMSSP001	REGULER 1	59M0023	APT MURAH SEHAT	JL. SUTOYO S. NO. 3
42	BMSSP001	REGULER 1	59M0035	MITRA, APT	JL. S. PARMAN 48
43	BMSSP001	REGULER 1	59M0232	APT MURI	JL. HANDIL BAKTI
44	BMSSP001	REGULER 1	59M0304	APT MELIA	JL HKSAN
45	BMSSP001	REGULER 1	59M0313	APT MUBARAK	JL HKSAN RUKO 7 NO 107 ALALAK UTARA
46	BMSSP001	REGULER 1	59M0328	MUNAZAT APOTIK	JL. BANYIUR LUAR NO. 54
47	BMSSP001	REGULER 1	59N0030	NURJANI, TO	PS. TELUK TIRAM BLOK F NO.2

	1				
48	BMSSP00 1	REGULER 1	59N0083	APT.NAMIRA	JL.CEMARA RAYA RT.41 NO.22
49	BMSSP00 1	REGULER 1	59N0085	APT.NAZHAN FARMA	JL.TELUK TIRAM DARAT NO.16 RT.27
50	BMSSP00 1	REGULER 1	59N0092	APT NASYWA	JL. SULAWESI NO. 12 RT. 14
51	BMSSP00 1	REGULER 1	59N0122	APT NASYA FARMA	JALAN HKSNO NO 12
52	BMSSP00 1	REGULER 1	59N0128	APT NABAWI	JLN SUNGAI ANDAI
53	BMSSP00 1	REGULER 1	59N0146	NAYLA FARMA, APT	JL. BAWANG MERAH RAYA KOMPLEK HERLINA PERKASA
54	BMSSP00 1	REGULER 1	59P0013	APT PIALA	JL. CEMPAKA BESAR IX NO.73C RT.10
55	BMSSP00 1	REGULER 1	59R0010	APT RAHMAT.	JL ZAFRI ZAM-ZAM RT 17 NO 11
56	BMSSP00 1	REGULER 1	59R0185	TO. RIKA	JL. PERINTIS KEMERDEKAAN DEPAN HOTEL ANDALAS
57	BMSSP00 1	REGULER 1	59R0204	RENI TO.	PASAR BANJAR RAYA BLOK A NO.131
58	BMSSP00 1	REGULER 1	59R0227	TK RAHMA	JALAN PERDAGANGAN (DEKAT ALFAMART DAN MASJID BESAR)
59	BMSSP00 1	REGULER 1	59R0260	APT RAWASARI	JL RAWASARI
60	BMSSP00 1	REGULER 1	59R0272	APT. RAMOTY	JL. SULTAN ADAM NO. 03/23
61	BMSSP00 1	REGULER 1	59S0406	APT. SUKMA SARI	JL.IR.PANGERAN M.NOOR (DEKAT PLYWOOD SURYA)
62	BMSSP00 1	REGULER 1	59S0407	APT SINAR AMANDIT	JL. BRIGJEN H. HASAN BASRI (SEBERANG RSU ANSHARI SALEH)
63	BMSSP00 1	REGULER 1	59S0450	APT SINAR SEHAT	JL. PADAT KARYA BLOK ANGRREK I
64	BMSSP00 1	REGULER 1	59S0529	APT. SYAFIQ FARMA	JL. HKSNO RT. 27 KUIN UTARA BANJARMASIN
65	BMSSP00 1	REGULER 1	59S0531	APT. SAHABAT SEHAT	JL. SUTOYO S NO. 02 RW. 02 RT. 01
66	BMSSP00 1	REGULER 1	59T0055	APT. TALITHA FARMA	JL. KOL SUGIONO NO.22
67	BMSSP00 1	REGULER 1	59T0069	APT TANJUNG	JL TANJUNG RAYA NO 27 KAYUTANGI
68	BMSSP00 1	REGULER 1	59T0070	APT. TRISAKTI FARMA	JL. TRANS KALIMANTAN KOMP. GRIYA PERMATA HANDIL BAKTI
69	BMSSP00 1	REGULER 1	59T0071	APT. TKBM SAMUDERA NUSANTARA	JL. CEMPAKA RAYA NO. 6
70	BMSSP00 1	REGULER 1	59U0042	APT UTAMA	JALAN HANDIL BAKTI
71	BMSSP00 1	REGULER 1	59Z0012	ZAHRA , APT	JL. KINIBALU NO. 7 RT. 56
72	BMSSP00 3	REGULER 1	59A0038	APT AMANDIT FARMA.	JL.KAMPUNG MELAYU DARAT NO.56 RT.8
73	BMSSP00 3	REGULER 1	59A0048	APT AM FARMA 2	JL.SIMPANG SUNGAI BILU RT.21 NO.30
74	BMSSP00 3	REGULER 1	59A0414	APOTEK ADLI	JL. VETERAN NO.60 RT. 31
75	BMSSP00 3	REGULER 1	59B0081	BUDI ASIH, APT	JL. VETERAN NO.7
76	BMSSP00 3	REGULER 1	59G0007	APT GALUH.	JL GATOT SUBROTO 2C
77	BMSSP00 3	REGULER 1	59G0039	GARUDA ESTETIKA ,APT	JL. VETERAN NO. 53A
78	BMSSP00 3	REGULER 1	59K0175	APOTEK K 24 BANJARMASIN	JALAN PANGERAN HIDAYATULLAH NO 24
79	BMSSP00 3	REGULER 1	59P0132	PREMIERE, APT	JL. PANGERAN HIDAYATULLAH, NO. 85 RT 18, SAMPING PASAR KESATRIA
80	BMSSP00 3	REGULER 1	59P0136	APT. PHARMIX	JL. VETERAN KM. 4,5 NO. 41 RT. 11
81	BMSSP00 3	REGULER 1	59K0005	APT. KIMIA FARMA	VETERAN
82	BMSSP00 3	REGULER 1	59K0019	APT KIMIA FARMA 217	JL.A.YANI KM.2 NO.136
83	BMSSP00 3	REGULER 1	59R0212	TO RAHMAT	JL. VETERAN RT. 22 NO.2B DPN BANK BRI
84	BMSSP00 3	REGULER 1	59S0050	APT SUMBER SEHAT	JL AES NASUTION NO 11 RT 13



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama Lengkap : Kharisma Eka Putri
Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 17 Juni 1998
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Status Perkawinan : Belum Menikah
Alamat : Komp. Mantuil Raya Jl. Belimbing 1 Blok E No.174
Pendidikan
a. SD : SDN Basirih 1
b. MTS : SMP Negeri 11 Banjarmasin
c. Pondok : SMA Negeri 4 Banjarmasin
Organisasi : UKM-ASRI (Anak-anak Syariah)
Orang tua
Ayah : Agus Supriyadi
Pekerjaan : Karyawan Swasta
Alamat : Komp. Mantuil Raya Jl. Belimbing 1 Blok E No.174
Ibu : Amin Suryani
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Komp. Mantuil Raya Jl. Belimbing 1 Blok E No.174
Saudara : Raehan Anugrah Putra

Banjarmasin, 27 Juni 2020

Penulis,

Kharisma Eka Putri

