

**Lampiran 2**  
**Kuesioner Penelitian**

Analisis Pengaruh *Hedonic Value* dan *Utilitarian Value* terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen Pengguna Iphone.

**IDENTITAS RESPONDEN**

- Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan
- Usia :  17-22 Tahun  23-30 Tahun  >30 Tahun
- Pendapatan :  < 4.000.000  4.000.000 – 7.000.000  
 7.000.000 - 10.000.000  >10.000.000
- Pendidikan Terakhir :  SMA  D3  S 1/ S2  Lainnya . . . . .
- Pekerjaan :  Mahasiswa / Pelajar  Karyawan  
 Ibu Rumah Tangga  Lainnya

Sudah berapa lama anda menggunakan produk Iphone ?

- < 1 Tahun  2-3 Tahun  
 1-2 Tahun  > 3 Tahun

Peneliti meminta anda untuk mengisi kuesioner untuk mengetahui pendapatan dan mengenai pengaruh *hedonic valued utilitarian value* terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pengguna Iphone pada seluruh konsumen di wilayah Jakarta Barat. Penelitian ini murni bersifat akademis. Terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.

**PETUNJUK PENGISIAN**

Peneliti telah menyediakan berbagai pernyataan untuk anda jawab. Setiap butir pernyataan hanya boleh dijawab satu kali dengan mencentang salah satu kotak dari

empat pilihan kotak yang disediakan. Anda akan melihat empat kotak dengan kodes.

ss,s,ts, sts. Adapun maknanya adalah:

- SS (SANGAT SETUJU)
- S (SETUJU)
- TS (TIDAK SETUJU)
- STS (SANGAT TIDAK SETUJU)

**Variabel Hedonic Value**

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa memiliki pengalaman baru ketika menggunakan Iphone				
2.	Saya merasa bersemangat ketika iphone meluncurkan produk terbarunya				
3.	Iphone membuat saya mudah berkomunikasi dengan teman dan keluarga disosial media.				
4.	Aplikasi pada iphone membuat saya menambah banyak teman didunia maya.				
5.	Saya merasa senang ketika bias membeli iphone dengan kondisi baru.				
6.	Game yang tersedia dalam aplikasi iphone dapat mengurangi stress.				
7.	Saya membeli iphone karena sedang trend saat ini.				
8.	Saya bangga membeli iphone type terbaru.				
9.	Iphone sangat cocok dijadikan untuk hadiah ulangtahun.				
10.	Aplikasi pada iphone memudahkan saya untuk berbelanja online.				
11.	Saya akan membeli lebih dari iphone ketika ada potongan harga.				
12.	Saya akan mencari distributor yang memberi hadiah ketika membeli iphone.				

**Variabel Utilitarian Value**

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
13.	Saya merasa daya tahan pada baterai Iphone sangat baik.				
14.	Saya merasa charger iphone memiliki kecepatan saat pengisian baterai.				
15.	Saya merasa IOS mudah digunakan untuk mendownload aplikasi gratis.				
16.	Saya merasa bahan material pada iphone sangat baik dan tahan banting.				
17.	Kamera Iphone memiliki resolusi pengambilan gambar yang baik.				
18.	Iphone memberikan kemudahan dalam berkomunikasi karena memiliki sinyal 4G yang baik.				
19.	Iphone memiliki memori yang besar untuk menampung banyak aplikasi social media.				
20.	<i>Iphone</i> dapat digunakan untuk melakukan pekerjaan computer seperti ms word, excel dan Powerpoint.				

### Variabel Kepuasan Konsumen

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
21.	Ukuran yang dimiliki iphone sangat sesuai untuk berbagai jenis kalangan pengguna <i>smartphone</i> .				
22.	Keistimewaan fungsi dasar produk Iphone terletak pada <i>future-future</i> yang canggih yang ada didalamnya.				
23.	Kualitas dan karaktersistik dasar produk yang diberoperasi seperti IOS memudahkan konsumen untuk <i>download</i> aplikasi.				
24.	Kesesuaian spesifikasi produk yang dimiliki Iphone sangat sesuai dengan harapan yang diinginkan konsumen.				
25.	Ukuran usia operasi iphone dalam kondisi normal sesuai dengan harga yang dijual oleh Iphone.				
26.	Ibox sangat membantu mengatasi berbagai masalah yang timbul pada iphone				
27.	Penampilan dan perasaan yang ditimbulkan oleh iphone membawa <i>mood positif</i> pada konsumen yang menggunakannya.				
28.	Sampai saat ini produk Iphone masih menjadi <i>smartphone</i> dengan citra merek nomer satu dimata masyarakat.				

### Variabel Loyalitas Konsumen

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
29.	Saya akan menceritakan pengalaman baik sebagai pengguna iphone kepada calon pengguna iphone.				
30.	Saya akan berbagi informasi penting seputar kelebihan iphone kepada teman.				
31.	Saya akan menyarankan teman untuk beralih menggunakan iphone.				
32.	Saya akan mengikuti berbagai jenis perkembangan produk iphone yang dikeluarkan oleh <i>Apple Inc.</i>				
33.	Saya akan melakukan pembelian ulang jika Iphone mengeluarkan type terbaru.				