

Lampiran. 1

KATA PENGANTAR

Selamat pagi/ siang/ sore/ malam,

Saya adalah mahasiswa fakultas Psikologi Universitas Esa Unggul yang sedang melakukan penelitian tugas akhir

Saya memohon agar Anda menjawab dengan **lengkap** dan **sesuai dengan apa yang anda sendiri rasakan atau pikirkan tanpa ada paksaan atau tekanan** apapun, karena dalam kuesioner ini **tidak ada jawaban yang benar maupun salah**.

Semua data dan jawaban yang anda berikan **dijamin kerahasiaannya dan tidak ada resiko ataupun pengaruh negatif yang akan terjadi pada diri Anda**. Data-data yang terkumpul hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Karena itu anda tidak perlu menuliskan nama.

Atas segala kesediaan dan partisipasi Anda membantu saya untuk melengkapi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

(Nicky Pranata)

2012-71-106

PETUNJUK PENGISIAN

Didalam kuesioner ini terdapat tiga bagian pertanyaan yang memiliki cara yang berbedadalam pengisian.

Bagian 1; anda diminta untuk menuliskan jawaban anda sesuai dengan kriteria atau batasan yang tercantum.

DATA IDENTITAS

1. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
2. Usia : 13-16 tahun 40-60 tahun
 16-18 tahun 60 tahun ke atas
 18-40 tahun
3. Berapa kali datang selama 1 bulan :
 Setiap hari
 Lebih dari 2 kali dalam seminggu
 1 minggu sekali
 2 minggu sekali
 1 bulan sekali
 Lainnya ,.....
4. Bagaimana menurut Anda harga yang diberikan Indomaret
 Mahal
 Murah

Bagian 1 :

Dibawah ini merupakan pernyataan sikap dengan 4 pilihan jawaban dan anda diminta memilih salah satu diantaranya.

SSartinya Sangat Sesuai **TS**artinya Tidak Sesuai

Sartinya Sesuai**STS**artinya Sangat Tidak Sesuai

a. Anda diminta memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang anda pilih

Contoh: Kehidupan pribadi saya baik-baik saja

b. BERIKAN TANDA (=) BILA ANDA INGIN MENGGANTI JAWABAN

Contoh: kehidupan pribadi saya baik-baik saja

c. Semakin menjawab kekanan menandakan anda sangat tidak

puas terhadap pernyataan tersebut, semakin menjawab kekiri menandakan sangat

puas.

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya betah berbelanja di Indomaret ini karena sejuk ruangnya				
2.	Saya senang berbelanja di Indomaret ini karena mempunyai sarana yang lengkap				
3.	Saya merasa kepanasan berbelanja di toko Indomaret ini				
4.	Saya jengkel mesin kasir di Indomaret ini hanya satu				
5.	Saya terkesan dengan tata ruang di Indomaret ini simple dan menarik				
6.	Saya senang di Indomaret ini karena ada lahan parkir				
7.	Saya risih karena bangunan toko Indomaret ini sangat kotor				
8.	Saya bingung mencari letak produk yang akan di belanjakan di toko Indomaret ini				
9.	Saya senang Indomaret ini menyediakan pelayanan delivery				
10.	Saya menyesal belanja di Indomaret ini tidak ada				

	bonusnya				
11.	Saya kecewa tidak ada layanan antar di Indomaret ini				
12.	Saya menyesal belanja di Indomaret ini karena tidak ada point rewards				
13.	Saya merasa nyaman belanja di Indomaret karena ada petugas parkir yang menjaga kendaraan				
14.	Saya merasa aman berbelanja di Indomaret karena tidak ada preman disekitarnya				
15.	Saya merasa tidak nyaman karena tidak ada lahan parkir di toko Indomaret ini				
16.	Saya merasa takut saat belanja karna banyak preman dilingkungan Indomaret ini				
17.	Saya percaya harga yang tertera di rak Indomaret ini sesuai dengan harga produk				
18.	Saya yakin kasir di Indomaret dapat menghitung dengan benar				
19.	Saya merasa kesal berbelanja di Indomaret ini karna uang kembalian tidak sesuai dengan bon pembelian				
20.	Saya marah dengan harga yang tertera di rack berbeda dengan di layar computer di Indomaret ini				
21.	Saya senang mendapatkan barang yang mencantumkan ijin DEPKES nya di toko Indomaret ini				
22.	Saya percaya barang yang dijual Indomaret ini mempunyai nama di kalangan konsumen				
23.	Saya kesal banyak barang yang dijual sudah kadaluwarsa				
24.	Saya benci karena banyak produk yang tidak layak untuk di jual ke konsumen di Indomaret ini				
25.	Saya kagum dengan petugas Indomaret ini yang cepat melayani konsumen				
26.	Saya percaya petugas kasir Indomaret ini dapat menghitung belanjaan dengan tepat				
27.	Saya kesal karena kasir lama menghitung belanjaan				
28.	Saya marah karena kasir salah menghitung harga belanjaan				
29.	Saya senang karena petugas Indomaret ini menginformasikan diskon harga				
30.	Saya bahagia karena petugas Indomaret ini menginformasikan produk terbaru				
31.	Saya kecewa karena petugas Indomaret ini tidak menginformasikan promo harga				

32.	Saya kesal karena karyawan Indomaret ini tidak tahu informasi tentang produk yang dijual				
33.	Saya kagum dengan petugas kasir yang menyapa dengan ramah kepada konsumen				
34.	Saya senang karyawan Indomaret ini mengucapkan terima kasih setelah konsumen berbelanja				
35.	Saya kesal karena karyawan Indomaret ini cuek dengan konsumen				
36.	Saya marah karena kasir tidak mengucapkan terima kasih				
37.	Saya nyaman karena mendapatkan parkir yang ada security				
38.	Saya percaya dengan barang dijual oleh Indomaret ini				
39.	Saya takut parkir kendaraan di Indomaret ini				
40.	Saya ragu dengan produk yang dijual oleh Indomaret ini				
41.	Saya merasa puas dengan layanan yang dilakukan oleh petugas toko ini				
42.	Saya bangga dengan petugas Indomaret ini yang memberi informasi produk dengan jelas				
43.	Saya curiga dengan karyawan Indomaret ini untuk dapat melayani konsumen				
44.	Saya kecewa dengan petugas toko karena tidak mengetahui jenis-jenis produk				
45.	Saya senang karena petugas toko ini selalu mengucapkan kata selamat datang kepada konsumen				
46.	Saya senang pelayanan di Indomaret ini ramah kepada konsumen				
47.	Saya kecewa karena pelayanan petugas tidak ramah				
48.	Saya jengkel karena petugas Indomaret ini tidak menyambut dengan ucapan selamat datang				
49.	Saya senang berbelanja di Indomaret ini karena murah dibanding toko lain				
50.	Saya merasa dimanjakan oleh pelayanan di Indomaret				

51.	Saya kecewa berbelanja di indomaret ini karena tidak ada promo produk				
52.	Saya kesal karena pelayan di Indomaret memberi informasi yang samar-samar				

Kuesionser Valid

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya betah berbelanja di Indomaret ini karena sejuk ruangnya				
2.	Saya risih karena bangunan toko Indomaret ini sangat kotor				
3.	Saya senang Indomaret ini menyediakan pelayanan delivery				
4.	Saya menyesal belanja di Indomaret ini tidak ada bonusnya				
5.	Saya menyesal belanja di Indomaret ini karena tidak ada point rewards				
6.	Saya merasa nyaman belanja di Indomaret karena ada petugas parkir yang menjaga kendaraan				
7.	Saya merasa aman berbelanja di Indomaret karena tidak ada preman disekitarnya				
8.	Saya merasa tidak nyaman karena tidak ada lahan parkir di toko Indomaret ini				
9.	Saya merasa takut saat belanja karna banyak preman dilingkungan Indomaret ini				
10.	Saya merasa kesal berbelanja di Indomaret ini karna uang kembalian tidak sesuai dengan bon pembelian				
11.	Saya marah dengan harga yang tertera di rack berbeda dengan di layar computer di Indomaret ini				
12.	Saya senang mendapatkan barang yang mencantumkan ijin DEPKES nya di toko Indomaret ini				
13.	Saya kesal banyak barang yang dijual sudah kadaluwarsa				
14.	Saya benci karena banyak produk yang tidak layak untuk di jual ke konsumen di Indomaret ini				
15.	Saya kagum dengan petugas Indomaret ini yang cepat melayani konsumen				
16.	Saya kesal karena kasir lama menghitung belanjaan				
17.	Saya marah karena kasir salah menghitung harga belanjaan				

18.	Saya senang karena petugas Indomaret ini menginformasikan diskon harga				
19.	Saya bahagia karena petugas Indomaret ini menginformasikan produk terbaru				
20.	Saya kecewa karena petugas Indomaret ini tidak menginformasikan promo harga				
21.	Saya kesal karena karyawan Indomaret ini tidak tahu informasi tentang produk yang dijual				
22.	Saya kagum dengan petugas kasir yang menyapa dengan ramah kepada konsumen				
23.	Saya senang karyawan Indomaret ini mengucapkan terima kasih setelah konsumen berbelanja				
24.	Saya kesal karena karyawan Indomaret ini cuek dengan konsumen				
25.	Saya marah karena kasir tidak mengucapkan terima kasih				
26.	Saya nyaman karena mendapatkan parkir yang ada security				
27.	Saya takut parkir kendaraan di Indomaret ini				
28.	Saya ragu dengan produk yang dijual oleh Indomaret ini				
29.	Saya bangga dengan petugas Indomaret ini yang memberi informasi produk dengan jelas				
30.	Saya curiga dengan karyawan Indomaret ini untuk dapat melayani konsumen				
31.	Saya kecewa dengan petugas toko karena tidak mengetahui jenis-jenis produk				
32.	Saya senang karena petugas toko ini selalu mengucapkan kata selamat datang kepada konsumen				
33.	Saya senang pelayanan di Indomaret ini ramah kepada konsumen				
34.	Saya kecewa karena pelayanan petugas tidak ramah				
35.	Saya jengkel karena petugas Indomaret ini tidak menyambut dengan ucapan selamat datang				
36.	Saya senang berbelanja di Indomaret ini karena murah dibanding toko lain				
37.	Saya merasa dimanjakan oleh pelayanan di Indomaret				
38.	Saya kecewa berbelanja di indomaret ini karena tidak ada promo produk				
39.	Saya kesal karena pelayan di Indomaret memberi informasi yang samar-samar				