

## KUISIONER

### I. Kata Pengantar

Dengan Hormat

Bersama ini saya sampaikan bahwa saya bermaksud mengadakan penelitian pada konsumen *smartphone* Samsung. Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka penulisan skripsi sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi pada program Sarjana Manajemen Konsentrasi Manajemen Pemasaran tentang “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan pengguna *Smartphone* Samsung”. Sehubungan dengan maksud di atas saya sangat mengharapkan bantuan Saudara untuk bersedia mengisi instrument penelitian ini sesuai dengan pendapat dan pengalaman yang dimiliki. Instrumen ini dirancang sedemikian rupa sehingga tidak seorangpun dapat menelusuri sumber informasinya. Oleh karena itu saudara diharapkan dapat memberikan jawaban sejujur-jujurnya sesuai dengan keadaan sesungguhnya, dan jawaban tersebut tidak berpengaruh terhadap kondisi saudara. Bantuan dan partisipasi Saudara merupakan sumbangan yang sangat berharga bagi terselenggaranya penelitian ilmiah ini. Dan untuk itu semuanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Wina Tyas Prilia

## II. Petunjuk Pengisian

1. Kuisioner ini semata-mata untuk keperluan akademis, mohon dijawab dengan jujur.
2. Bacalah semua pertanyaan dengan teliti tanpa ada yang terlewatkan
3. Beri tanda (X) pada jawaban yang menurut anda tepat.
  - 1 : Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Puas
  - 2 : Tidak Setuju / Tidak Puas
  - 3 : Setuju / Puas
  - 4 : Sangat Setuju / Sangat Puas

## III. Data Responden

1. Usia :
  - a. 17 – 20
  - b. 21 – 25
  - c. 26 – 30
  - d. >30
2. Penghasilan per bulan :
  - a. Rp. 2.000.000 – Rp. 5.000.000
  - b. Rp. 5.000.001 – Rp. 7.000.000
  - c. Rp. 7.000.001 – Rp. 10.000.000
  - d. > Rp. 10.000.000

3. Tipe *smartphone* Samsung yang digunakan :
  - a. Galaxy A3
  - b. Galaxy J7
  - c. Galaxy S7
4. Membeli *smartphone* Samsung dalam periode 2 tahun terakhir :
  - a. 2 Kali
  - b. 3 Kali
  - c. > 3 Kali

### PERNYATAAN

#### 1. Harga ( $X_1$ )

Pernyataan	STS	TS	S	SS
	1	2	3	4
1. Harga yang ditawarkan sesuai dengan apa yang diberikan oleh produk secara keseluruhan				
2. Harga yang ditawarkan sesuai dengan harapan konsumen				
3. Harga Samsung mampu bersaing dengan merek lain				
4. Harga samsung terjangkau oleh daya beli konsumen				
5. Samsung mengeluarkan <i>smartphone</i> dengan harga yang bervariasi sehingga mencakup semua kalangan				
6. Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang diberikan (Daya tahan, fitur, kinerja produk)				

## 2. Kualitas Produk (X<sub>2</sub>)

Pernyataan	STS	TS	S	SS
	1	2	3	4
7. Kinerja produk Samsung sesuai dengan yang saya harapkan				
8. Kinerja produk Samsung sesuai dengan apa yang diinformasikan				
9. Fitur produk yang didapat sesuai dengan apa yang sudah ditawarkan				
10. Fitur produk yang disediakan memenuhi kebutuhan saya				
11. Fitur Samsung mampu bersaing dengan merek lain				
12. Fitur Samsung mengikuti trend terbaru				
13. Daya tahan Samsung sudah baik sehingga tahan lama				
14. Dalam beberapa kondisi saya merasa daya tahan smartphone samsung sangat baik				
15. Spesifikasi produk yang ditawarkan sesuai dengan apa yang saya harapkan				
16. Spesifikasi produk yang dijelaskan sudah sesuai dengan apa yang saya dapatkan				

## 3. Kepuasan Konsumen (Y<sub>1</sub>)

Pernyataan	STP	TP	P	SP
	1	2	3	4
17. Harga yang ditawarkan sesuai dengan apa yang saya harapkan				
18. Saya puas dengan harga yang ditawarkan Samsung				
19. Harga Samsung terjangkau oleh daya beli konsumen				
20. Saya merasa puas dengan adanya variasi harga yang dikeluarkan oleh Samsung pada produknya dalam menyesuaikan masyarakat				

Pernyataan	STP	TP	P	SP
	1	2	3	4
21. Saya merasa puas karna harga yang saya bayarkan sebanding dengan kualitas yang saya dapatkan				
22. Kinerja produk Samsung sesuai dengan yang saya harapkan				
23. Saya merasa puas dengan kinerja produk Samsung				
24. Fitur produk yang disediakan memenuhi kebutuhan saya				
25. Saya merasa puas dengan fitur yang telah disediakan oleh Samsung				
26. Saya merasa puas dengan Daya tahan Samsung				
27. Spesifikasi produk yang ditawarkan sesuai dengan apa yang saya harapkan				
28. Saya merasa puas dengan informasi pesifikasi prduk yang disediakan				

#### 4. Loyalitas Konsumen (Y<sub>2</sub>)

Pernyataan	STS	TS	S	SS
	1	2	3	4
29. Apabila saya harus mengganti smartphone saya, saya akan tetap membeli samsung				
30. Saya selalu membeli Samsung keluaran terbaru				
31. Saya merasa smartphone merek Samsung lebih baik dari merek yang lain				
32. Saya tidak membeli smartphone selain yang merek Samsung				
33. Saya merekomendasikan kepada keluarga dan kerabat untuk membeli Samsung				
34. Saya memberikan informasi yang positif kepada keluarga dan kerabat mengenai Samsung				