

No. Responden : _____

KUESIONER RESPONDEN

PENGARUH BAURAN PEMASARAN 7P (PRODUK, HARGA, TEMPAT, PROMOSI, ORANG, PROSES DAN BUKTI FISIK) TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN McDONALD'S CIPONDOH TANGERANG

Bersama ini, saya mohon kesediaan Anda untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner tentang pengaruh bauran pemasaran 7P (Produk, Harga, Tempat, Promosi, Orang, Proses Dan Bukti Fisik) terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. Informasi yang Anda berikan sangat berarti bagi penelitian saya. Atas bantuan Anda, saya ucapkan terimakasih.

A. PROFIL RESPONDEN

Pilih salah satu jawaban sesuai dengan yang sebenarnya.

1. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Pendidikan terakhir : (Pilih salah satu dibawah ini)
 - a. SMP
 - b. SMA
 - c. Diploma
 - d. S1/S2
 - e. Lainnya...
3. Usia
 - a. 17-20 Tahun
 - b. 21-30 tahun
 - c. 31-40 tahun
 - d. Lebih dari 41 tahun
4. Pekerjaan saat ini : (Pilih salah satu dibawah ini)
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Wiraswasta
 - c. Peg.Swasta
 - d. PNS
 - e. Lainnya.....

5. Penghasilan Per Bulan : (Pilih salah satu dibawah ini)
 - a. < Rp 500.000
 - b. Rp 500.001 – Rp 1.000.000
 - c. Rp 1.000.001 – Rp 2.000.000
 - d. Rp 2.000.001 – Rp 5.000.000
 - e. > Rp 5.000.001
6. Sudah berapa kali anda ke Mc Donald's Cipondoh, Tangerang dalam satu bulan : (Pilih salah satu dibawah ini)
 - a. < 3 Kali
 - b. 3 – 6 Kali
 - c. > 6 Kali
7. Alasan membeli produk McDonald's
 - a. Cita rasa makanan yang enak
 - b. Harga yang terjangkau
 - c. Banyak varian makanan
 - d. Promo makanan yang menarik

B. PERNYATAAN PENELITIAN

Petunjuk:

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai menurut pendapat Anda dengan memberikan tanda silang (X) pada kolom jawaban yang dianggap paling sesuai.

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

A. Variabel Independent; *Marketing Mix-7*

1. Pernyataan Faktor Produk

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	McDonald's menawarkan produk yang memiliki citara rasa yang enak				
2.	McDonald's menawarkan banyak varian produk makanan				
3.	McDonald's menyajikan tampilan makanan sesuai dengan yang ada di gambar				
4.	Makanan yang disajikan McDonald's memiliki kesegaran bahan yang baik				

2. Pernyataan Faktor Harga

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	McDonald's menawarkan harga sesuai dengan kualitas				
2.	McDonald's menawarkan harga yang terjangkau bagi tiap kalangan				
3.	Harga McDonald's bersaing dengan pesaing lain				

3. Pernyataan Faktor Tempat

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	McDonald's memiliki tempat yang nyaman				
2.	McDonald's memiliki tempat yang bersih				
3.	Lokasi McDonald's Cipondoh yang strategis				
4.	McDonald's memiliki tempat yang mudah diakses				

4. Pernyataan Faktor Promosi

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	McDonald's menawarkan promosi hadiah untuk pembelian paket yang disediakan				
2.	Iklan yang ditampilkan oleh McDonald's sangat menarik perhatian				
3.	Promosi yang dilakukan oleh McDonald's sesuai dengan kenyataan				

5. Pernyataan Faktor Orang

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Sikap dan pelayanan karyawan McDonald's terhadap konsumen ramah dan baik				
2.	Penampilan karyawan McDonald's rapih				
3.	Karyawan McDonald's bekerja secara optimal				
4.	Karyawan McDonald's memberikan pelayanan yang baik				

6. Pernyataan Faktor Proses

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Proses pelayanan pada kasir di McDonald's relatif cepat				
2.	Prosesi karyawan McDonald's dalam melayani konsumen sangat cekatan atau sigap				
3.	Karyawan McDonald's cepat tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan				

4.	Proses dalam memilih makanan di McDonald's relatif nyaman				
----	---	--	--	--	--

7. Pernyataan Faktor Bukti Fisik

NO	PERNYATAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Interior di restoran McDonald's menarik				
2.	Ketersediaan dan kebersihan toilet di restoran McDonald's				
3.	Tampilan restoran McDonald's yang menarik minat untuk berkunjung				
4.	Fasilitas restoran McDonald's yang lengkap (<i>wi-fi</i> , ac, tv, musik, dll)				

8. Pernyataan Faktor Kepuasan Pelanggan

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan cita rasa makanan McDonald's				
2.	Secara keseluruhan saya merasa puas telah melakukan pembelian dan mengkonsumsi makanan di restoran McDonald's				
3.	McDonald's telah memenuhi harapan saya				

9. Pernyataan Faktor Loyalitas Pelanggan

No	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya akan terus mengkonsumsi makanan McDonald's				
2.	Saya akan merekomendasikan kepada kerabat, teman, dan rekan mengenai produk McDonald's				
3.	McDonald's merupakan makanan pilihan utama saya				