

**LAMPIRAN II**

**KUESIONER**

**Surat Permohonan Pengisian Kuesioner**



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
LAMPIRAN LEMBAR KUESIONER**

Kepada Para Responden yang Terhormat,

Saya, mahasiswa program studi Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Esa Unggul.

Nama : TIARA

NIM : 2014-11-002

Saya sedang meneliti “ **Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap  
Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada  
Susu Cair Indomilk di Wilayah Daan Mogot Jakarta Barat**”. untuk

menyelesaikan Tugas Akhir. Maka dari itu, saya mengharapkan kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh informasi dari anda berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Produk, Harga, terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan.

Saya berharap partisipasi bapak / ibu untuk dapat menyediakan waktu dan pendapatnya dalam pengisian kuesioner penelitian ini. Atas kerjasama dan bantuan yang diberikan tidak lupa saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,  
Peneliti

TIARA  
201411002

**PETUNJUK PENGISIAN**

1. Jawablah setiap pernyataan sesuai dengan pendapat Anda.
2. Pilihlah jawaban dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Anda.
3. Adapun makna dari tanda tersebut adalah sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Sesuai (1)

TS : Tidak Setuju / Tidak Sesuai (2)

S : Setuju / Sesuai (3)

S : Sangat Setuju / Sangat Sesuai (4)

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

Nomor responden : \_\_\_\_ (diisi oleh peneliti)

1. Jenis Kelamin : a. Pria  
b. Wanita
2. Usia : ( ) 17 - 21 tahun  
( ) 22 - 28 tahun  
( ) 29 - 34 tahun  
( ) > 35 tahun
3. Pendidikan Terakhir : ( ) SMP  
( ) SMA  
( ) D3  
( ) S1

( ) Lain - lain

4. Pekerjaan/Profesi : ( ) Pelajar

( ) Karyawan

( ) Ibu Rumah Tangga

( ) Wirausaha

( ) Lain - lain

5. Pengeluaran anda saat ini : ( ) < Rp. 500.000

( ) Rp. 5.00.000 – Rp. 750.000

6. Berapa kali anda dalam 1 minggu membeli Susu Cair Indomilk ?

a. 1 Kali

c. 3 Kali

b. Kali

d. > 4 Kali

Kualitas Produk (X1)		STS	TS	S	SS
1.	Susu Cair Indomilk memiliki rasa yang lebih manis				
2.	Susu Cair Indomilk memiliki rasa yang khas				
3.	Susu Cair Indomilk memiliki jangka waktu pemakaian yang lama				
4.	Susu Cair Indomilk memiliki daya tahan produk yang lama				

<b>Kualitas Produk (X1)</b>		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
5.	Susu Cair Indomilk memiliki keunikan desain kemasan				
6.	Susu Cair Indomilk memiliki varian rasa				
7.	Susu Cair Indomilk memiliki Keamanan Pangan BPOM dan Sertifikasi Sistem Jaminan Halal dari MUI.				
8.	Susu Cair Indomilk aman untuk dikonsumsi semua kalangan				
9.	Susu Cair Indomilk memiliki kemasan yang menarik				
10.	Susu Cair Indomilk memiliki berbagai varian rasa susu				
11.	Susu Cair Indomilk memiliki kualitas produk yang baik				
12.	Susu Cair Indomilk memiliki daya saing yang tinggi				

<b>Harga (X2)</b>		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
13.	Susu Cair Indomilk memiliki harga yang mampu di beli oleh semua kalangan konsumen				
14.	Susu Cair Indomilk memiliki harga yang ditawarkan mampu dibeli oleh semua kalangan				
15.	Susu Cair Indomilk memiliki harga yang bersaing dengan produk lain				
16.	Susu Cair Indomilk memiliki harga sesuai dengan hasil yang diinginkan				
17.	Susu Cair Indomilk memiliki harga yang dapat bersaing dengan merek lain				
18.	Susu Cair Indomilk memiliki harga yang terjangkau				
19.	Susu Cair Indomilk memiliki harga yang sesuai dengan kebutuhan				
20.	Susu Cair Indomilk memiliki harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang diberikan				

<b>Kepuasan Pelanggan (Z)</b>		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
21.	Susu Cair Indomilk sesuai dengan harapan saya				
22.	Rasa Susu Cair Indomilk yang sesuai dengan keinginan saya				
23.	Saya mengkonsumsi kembali Susu Cair Indomilk karena banyak varian rasa				
24.	Saya mengkonsumsi kembali Susu Cair Indomilk karena memiliki cita rasa yang khas				

<b>Loyalitas (Y)</b>		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
25.	Saya selalu mengatakan hal-hal positif mengenai Susu Cair Indomilk.				
26.	Saya yakin kualitas susu Indomilk tidak akan menurun				
27.	Saya akan merekomendasikan susu Indomilk kepada orang lain				
28.	Saya merasa senang apabila teman dan kerabat saya mengkonsumsi susu Indomilk				
29.	Saya akan melakukan pembelian ulang susu Indomilk				
30.	Susu Indomilk merupakan pilihan utama				