

LAMPIRAN 2. KUESIONER

Kepada Yth.

Pelanggan Kosmetik *Hand & Body Lotion* Nivea

Di Tempat

Dengan Hormat,

Dengan ini saya,

Nama : Pratiwi Maya Dewi

Pekerjaan : Mahasiswi Universitas Esa Unggul Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen.

Nim : 2014-11-135

Sedang melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan *Hand & Body Lotion*” pada pengguna Nivea di Wilayah Jakarta Barat untuk menyusun skripsi kepentingan tugas akhir. Maka dari itu saya meminta kesediaan saudara/I untuk pengisian kuesioner ini fengan jujur dan jelas. Terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.

Hormat Saya,

Peneliti

Pratiwi Maya Dewi

(201411135)

IDENTITAS RESPONDEN

Bagian I

Identitas Responden

Untuk keperluan data penelitian ini, saya mengharapkan kepada konsumen untuk mengisi dengan menulis dan memberi tanda (X) pada data-data berikut ini :

No. Responden

Profil Responden

1. Usia :
 - a. 17-21 tahun
 - b. 22-26 tahun
 - c. 27-31 tahun
 - d. >31 tahun
2. Pekerjaan :
 - a. Mahasiswa
 - b. Pegawai Swasta
 - c. PNS
 - d. Lainnya.....

3. Berapa Pengeluaran (Bulan) :

- a. < Rp. 2.500.000
- b. Rp. 2.500.000 – Rp. 3.500.000
- c. Rp. 3.500.000 – Rp. 4.500.000
- d. > Rp. 4.500.000

4. Minimal pembelian (Bulan) :

- a. 3 kali
- b. 4 kali
- c. > 5 kali

Bagian II

Petunjuk Pengisian :

Para responden yang saya hormati mohon memberikan jawaban dengan memberi tanda (✓) pada jawaban yang menurut anda paling sesuai :

Dengan keterangan sebagai berikut :

No	Kategori	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2.	Tidak Setuju (TS)	2
3.	Setuju (S)	3
4.	Sangat Setuju (SS)	4

Kualitas Produk

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1.	Produk <i>hand & body lotion</i> nivea mudah diaplikasikan/digunakan pada tangan dan kaki.				
2.	Kemasan produk <i>hand & body lotion</i> nivea yang praktis.				
3.	Produk <i>hand & body lotion</i> nivea memiliki bahan kandungan yang alami.				
4.	Dapat menghaluskan dan mencerahkan.				
5.	Kualitas produknya yang lembut di kulit.				
6.	Memiliki aroma yang tahan lama.				
7.	Produk <i>hand & body lotion</i> nivea terdapat masa kadaluarsa.				
8.	Memiliki aroma yang berbeda-beda.				
9.	<i>Hand & body lotion</i> nivea bisa dibawa kemana saja.				
10.	Kemasan dalam botolnya tidak mudah pecah dan rusak.				

Citra Merek

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
11.	Produk <i>hand & body lotion</i> nivea merupakan merek yang dikenal masyarakat.				
12.	Produk <i>hand & body lotion</i> nivea memiliki citra yang baik.				
13.	Merek <i>Hand & body lotion</i> nivea mudah diucapkan.				
14.	Merek <i>Hand & body lotion</i> nivea mudah di ingat.				
15.	Logo dari <i>hand & body lotion</i> nivea sangat menarik.				
16.	Produk <i>hand & body lotion</i> nivea memiliki desain yang unik.				

Kualitas Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
17.	Saya puas dengan kemasan produk <i>hand & body lotion</i> nivea.				
18.	Saya puas dengan kualitas produk <i>hand & body lotion</i> nivea sesuai yang saya inginkan.				
19.	Saya menggunakan kembali <i>hand & body lotion</i> nivea karena memiliki aroma yang khas.				
20.	Saya merekomendasikan kepada keluarga atau teman karena <i>produk hand & body lotion</i> nivea yang memuaskan.				
21.	Saya merasa puas dengan hasil akhir dari setelah pemakaian produk <i>hand & body lotion</i> nivea.				
22.	Saya merasa puas karena <i>hand & body lotion</i> nivea sangat menjaga nama baik perusahaan.				

Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
23.	Saya selalu menggunakan produk <i>hand & body lotion</i> nivea.				
24.	Saya tidak akan beralih ke produk lain selain <i>hand & body lotion</i> nivea.				
25.	Saya akan mengatakan hal positif tentang produk <i>hand & body lotion</i> nivea.				
26.	Saya akan mengajak orang lain untuk membeli dan menggunakan produk <i>hand & body lotion</i> nivea.				
27.	Saya tidak tergoda oleh promosi yang diberikan produk lain selain <i>hand & body lotion</i> nivea.				