

Lampiran II

KUESIONER **Surat Permohonan Pengisian Kuesioner**

Responden Yth,

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

Nama: Ummu Hani

NIM : 2014-11-029

Saya sedang meneliti Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada pasta gigi Ciptadent di Jakarta Barat untuk menyelesaikan Tugas Akhir. Maka dari itu, saya mengharapkan kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini.

Atas kesediaan saudara/i menjawab dengan sejujurnya dan sebaik-baiknya saya mengucapkan terima kasih.

No. Responden :

DATA RESPONDEN

Petunjuk :

Isilah data responden dibawah ini dengan memberi silang pada salah satu jawaban yang sesuai.

1. Jenis kelamin Anda?
 - a. Laki - Laki
 - b. Perempuan
2. Berapa usia Anda?
 - a. 17-20 tahun
 - b. 21-24 tahun
 - c. 25-28 tahun
 - d. >28 tahun
3. Apakah pendidikan terakhir Anda?

- a. SMA/SMK
b. D3
4. Pekerjaan Anda?
a. Pegawai Swasta
b. Wirausaha
5. Berapa jumlah penghasilan yang Anda terima setiap Bulan?
a. Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000
b. Rp 4.000.001 – Rp 5.000.000
c. Rp 5.000.001 – Rp 6.000.000
d. \geq Rp 6.000.000
6. Berapa kali Anda dalam satu bulan membeli pasta gigi Ciptadent?
a. 1 Kali
b. 2 Kali
c. S1
d. Lainnya
c. PNS
d. Lainnya

DAFTAR ISIAN

Isilah semua pernyataan dalam kuesioner sesuai dengan kenyataan, dengan cara memberikan tand ceklis pada kotak pilihan yang sudah tersedia.

Keterangan:

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

No	Pernyataan	1	2	3	4
	Kualitas Produk	STS	TS	S	SS
1	Pasta gigi Ciptadent memiliki desain yang inovatif.				
2	Pasta gigi Ciptadent memiliki beragam varian.				
3	Pasta gigi Ciptadent lebih tahan lama dibanding dengan merek lain.				
4	Tekstur pasta gigi Ciptadent tidak mudah kering.				

5	Pasta gigi Ciptadent memiliki daya saing yang tinggi pada kualitas produknya.				
6	Kemasan pada pasta gigi Ciptadent memiliki kualitas yang baik.				
7	Kualitas pasta gigi Ciptadent sesuai dengan keinginan.				
8	Pasta gigi Ciptadent sudah sesuai Standar Kesehatan Dokter Indonesia sehingga aman digunakan.				
9	Kesegaran mulut tahan lama lebih lama hingga 12 jam.				
10	Pasta gigi Ciptadent memiliki beragam ukuran.				

No	Pernyataan	1	2	3	4
	Citra Merek	STS	TS	S	SS
11	Merek pasta gigi Ciptadent sudah terkenal.				
12	Saya percaya dengan pasta gigi Ciptadent.				
13	Merek pasta gigi Ciptadent mudah diucapkan.				
14	Merek pasta gigi Ciptadent mudah diingat.				
15	Logo pasta gigi Ciptadent mudah diingat karena memiliki ciri khas.				
16	Merek pasta gigi Ciptadent memiliki desain yang unik.				

No	Pernyataan	1	2	3	4
	Kepuasan Pelanggan	STS	TS	S	SS
17	Saya puas menggunakan kembali pasta gigi Ciptadent karena banyak varian.				
18	Produk pasta gigi Ciptadent sesuai dengan harapan saya.				
19	Saya puas dengan pasta gigi Ciptadent yang sesuai dengan kebutuhan.				

20	Saya puas dengan manfaat pasta gigi Ciptadent.				
----	--	--	--	--	--

No	Pernyataan	1	2	3	4
	Loyalitas Pelanggan	STS	TS	S	SS
21	Saya selalu setia menggunakan pasta gigi Ciptadent.				
22	Saya selalu membeli pasta gigi Ciptadent.				
23	Saya selalu mengatakan hal-hal positif mengenai pasta gigi Ciptadent.				
24	Saya merekomendasikan pasta gigi Ciptadent kepada orang lain.				