

Lampiran 9 : Kuesioner Penelitian**KUESIONER PENELITIAN****PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN EMOSIONAL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SEPEDA MOTOR
HONDA BEAT****(Studi Kasus Pada Pengguna Sepeda Motor Honda Beat Di Wilayah
Karawaci Kota Tangerang)**

Kepada Yth,

Saudara/I Responden

Di – Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Achmad Hadi Aprianto

NIM : 2014-11-261

Adalah mahasiswa S-1 Jurusan Manajemen Universitas Esa Unggul Jakarta Barat.

Dengan ini saya memohon kepada Saudara/I untuk dapat berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini. Saya menyadari permohonan ini sedikit banyaknya akan mengganggu aktivitas atau ketenangan Saudara/I. Penelitian ini digunakan hanya untuk kepentingan penyelesaian skripsi saya.

Atas kesediaan Saudara/I dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Achmad Hadi Aprianto

Petunjuk Penggunaan Kuesioner

1. Kuesioner ini semata - mata digunakan untuk kebutuhan akademis/penelitian, mohon dijawab dengan jujur. Kerahasiaan jawaban akan dijaga sepenuhnya oleh peneliti.
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 (1)

TS : Tidak Setuju (2)

S : Setuju (3)

SS : Sangat Setuju (4)

4. Terimakasih atas waktu dan partisipasinya.

Data Responden

Silahkan beri tanda ceklis (√) untuk jawaban yang sesuai.

1. Jenis Kelamin:

Laki - laki

Perempuan

2. Usia:

20 Tahun - 25 Tahun > 41 Tahun

26 Tahun - 30 Tahun

31 Tahun - 40 Tahun

3. Pekerjaan saat ini:

Pegawai Negeri

Wiraswasta

Karyawan Swasta

Mahasiswa

Lain – lain :

4. Berapa penghasilan anda dalam sebulan

Rp. 2.500.000 - 4. 000.000 Rp. 4.000.001 - 6. 000.000

Rp. 6.000.001 - 8.000.000 > 8.000.000

5. Sudah berapa lama anda menggunakan sepeda motor Honda Beat

1 - 2 Tahun 5 - 6 Tahun

3 - 4 Tahun

Terima kasih atas data dari yang anda berikan, untuk pertanyaan selanjutnya akan dikenakan bobot nilai sebagai berikut :

No	Pernyataan	Skors
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2.	Tidak Setuju (TS)	2
3.	Setuju (S)	3
4.	Sangat Setuju (SS)	4

Berikan tanda (√) pada setiap jawaban yang anda pilih di kolom yang sudah tersedia

No.	Pernyataan	1	2	3	4
HARGA		STS	TS	S	SS
1.	Harga sepeda motor Honda Beat Sporty CBS ISS sangat terjangkau				
2.	Harga sepeda motor Honda Beat Sporty CBS ISS sesuai dengan kualitas produk yang diterima				
3.	Harga sepeda motor Honda Beat Sporty CBS ISS bersaing dengan produk merek lain				
4.	Harga sepeda motor Honda Beat Sporty CBS ISS sesuai dengan manfaat yang diterima pelanggan				
KUALITAS PRODUK		STS	TS	S	SS
5.	Saya menggunakan sepeda motor Honda Beat Sporty CBS ISS karena sangat membantu pekerjaan saya tidak rewel pada saat dipakai				
6.	Produk sepeda motor Honda Beat Sporty CBS ISS mempunyai kualitas material komponen yang berkualitas sesuai dengan keinginan pelanggan.				
7.	Saya membeli produk sepeda motor Honda Beat Sporty CBS ISS karena keamanan (<i>safety</i>) nyaman saat digunakan				
8.	Produk sepeda motor Honda Beat Sporty CBS ISS lebih irit BBM dibandingkan sepeda motor merek lainnya				
9.	Produk sepeda motor Honda Beat Sporty CBS ISS tetap membandel meskipun sudah lama saya gunakan				
10.	Spare parts yang digunakan sepeda motor Honda Beat Sporty CBS ISS dapat bertahan lama				

11.	Sepeda motor Honda Beat Sporty CBS ISS mempunyai fitur – fitur pendukung guna mempermudah dalam proses berkendara				
12.	Kualitas sepeda motor Honda Beat Sporty CBS ISS sesuai dengan standar - standar produk				
13.	Sepeda motor Honda Beat Sporty CBS ISS memiliki ketahanan mesin yang awet				
14.	Produk sepeda motor Honda Beat Sporty CBS ISS mudah diperbaiki				
15.	Produk sepeda motor Honda Beat Sporty CBS ISS memiliki desain sporty				
16.	Tampilan produk warna/stripping sepeda motor Honda Beat Sporty CBS ISS yang menarik				
17.	Saya membeli produk sepeda motor Honda Beat Sporty CBS ISS karena harga yang sesuai dengan kualitas barangnya sehingga saya mudah untuk menjual kembali kepada orang lain				
18.	Kualitas yang ditawarkan sepeda motor Honda Beat Sporty CBS ISS kepada pelanggan lebih baik dari merek lain				
EMOSIONAL		STS	TS	S	SS
19.	Saya merasa bahagia pelayanan yang diberikan dealer Honda sopan ramah sebelum atau sesudah membeli produk sepeda motor Honda Beat Sporty CBS ISS				
20.	Saya tertarik pada merek Honda menjadi pilihan utama saat membeli sepeda motor Sporty CBS ISS				
21.	Saya merasa bangga memakai merek sepeda motor Honda karena desain produk sepeda motor Honda Beat Sporty CBS ISS mengikuti gaya tren yang berada di masyarakat				

KEPUASAN PELANGGAN		STS	TS	S	SS
22.	Saya merasa puas terhadap kemudahan didalam mendapatkan / melakukan pembayaran pada saat saya membeli sepeda motor Honda Sparty CBS ISS				
23.	Saya merasa puas terhadap hadiah atau bonus yang diberikan kepada pelanggan sepeda motor Honda Beat Sparty CBS ISS				
24.	Saya merasa puas terhadap kinerja produk Honda Sparty CBS ISS yang memiliki kualitas produk yang baik				
25.	Saya membeli produk marchandise / accessories Honda Sparty CBS ISS karena desainnya menarik				
26.	Saya membeli produk sepeda motor Honda karena sepeda motor Honda Beat Sparty CBS ISS sangat inovatif				
27.	Saya menyarankan dealer Honda sebagai salah satu tempat tujuan pembelian sepeda motor kepada teman saya				
28.	Saya menyarankan untuk menggunakan spare parts asli Honda Beat Sparty CBS ISS kepada teman – teman saya				
29.	Saya menyarankan kepada teman - teman saya untuk membeli produk sepeda motor Honda Beat Sparty CBS ISS setelah pemakaian adanya perubahan di sepeda motor Honda Beat dari motor sebelumnya				
30.	Produk sepeda motor Honda Beat Sparty CBS ISS sesuai dengan apa yang saya harapkan selama ini				