



Universitas
Esa Unggul

LAMPIRAN



Universitas
Esa Unggul



Universitas
Esa Unggul

Lampiran 1 Kuisisioner Pra Survey

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara/i
Pengunjung Mathari Departement Store Mall Ciputra
Jakarta.

Bersama dengan ini saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi daftar pernyataan dalam pra survey ini dengan tujuan sebagai data pendukung untuk mengetahui bagaimana pengaruh Diskon, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan pada pengunjung Matahari *Departement Store* guna mendukung data dalam penyusunan skripsi dengan judul : “ **Pengaruh Diskon, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Melalui Loyalitas Sebagai Variabel Intervening “Studi Pada Pengunjung Matahari *Departement Store* Mall Ciputra**”. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I menjawab dengan jujur dan sebaik-baiknya saya mengucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Desi Kusuma Anjani
2015-11-347

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

Pendapatan Per Bulan :

1. Permasalahan apa saja yang anda rasakan terkait dengan diskon harga pada Matahari Mall Ciputra?

2. Permasalahan apa saja yang anda rasakan terkait dengan kualitas pelayanan pada Matahari Mall Ciputra?

3. Permasalahan apa saja yang anda rasakan terkait dengan loyalitas pelanggan pada Matahari Mall Ciputra?

Lampiran 2

Kuisisioner Penelitian

PENGARUH DISKON DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*. (Studi Pada Pengunjung Matahari Departement Store Mall Ciputra Jakarta Barat)

Sehubungan dengan tugas akhir penyusunan skripsi dengan judul yang telah tertera di atas, maka dengan hormat saya :

Nama : Desi Kusuma Anjani

Nim : 2015-11-347

Memohon kesediaan Bapak/ Ibu, Saudara/I untuk mengisi kuisisioner (daftar pertanyaan) yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka.

Daftar pernyataan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program Statra satu (S1), Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul Jakarta. Karenannya, kebenaran atau kelengkapan jawaban yang anda berikan sangat sangat membantu bagi saya, untuk selanjutnya akan menjadi bahan masukan bagi semua orang yang akan berkepentingan.

Atas partisipasi Saudara/I dalam mengisi kuisisioner ini saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

Desi Kusuma Anjani

Petunjuk pengisian :

Pada pernyataan dibawah ini, anda dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan keadaan atau kondisi yang sebenarnya. Pengisian dengan cara disilang (X).

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
2. Usia Saat Ini : a. 17-30 thn c. 41thn-50 thn
b. 31 thn-40 thn d. >50 thn
3. Frekuensi Pembelian : a. 3 kali d. 5 kali
b. 4 kali e. > 5 kali
4. Pekerjaan Saat Ini : a. Mahasiswa c. TNI/Polri
b. PNS d. Pegawai Swasta
e. Wiraswasta e. Lain-lain
5. Lamanya Waktu Penggunaa MCC : a. < 1 Tahun d. 2-3 Tahun
b. 1- 2 Tahun e. > 3 Tahun
6. Pengeluaran : a. Rp.500.000-1.000.000
b. Rp. 1000.001-2000.000
c. Rp.2000.001-3000.000
d. Rp.>3000.000

Petunjuk Pengisian

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang anda telah alami atau rasakan, dengan cara memberikan tanda ceklis pada pilihan jawaban yang tersedia mulai dari skala 1 (sangat tidak setuju) sampai 4(sangat setuju) masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut :

- | | | |
|------------|------------------------------|--------------|
| SS | : Sangat Setuju | (nilainya 4) |
| S | : Setuju | (nilainya 3) |
| TS | : Tidak Setuju | (nilainya 2) |
| STS | : Sangat Tidak Setuju | (nilainya 1) |

No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
Variabel Diskon					
1.	Pembeli segera membayar tagihan cicilan pada Matahari Online Shopping karena adanya diskon harga yang diberikan				
2.	Penurunan harga yang diberikan Matahari Departement Store secara langsung yang dikurangkan pada harga produk				
3.	Matahari <i>Departement Store</i> memberikan harga yang berbeda untuk pembelian dalam jumlah yang besar				
4.	Matahari <i>Departement Store</i> memberikan diskon untuk konsumen yang melakukan penyaluran barang atau reseller				
5.	Matahari Departement Store memberikan diskon kepada konsumen yang membeli barang diluar musim				
6.	Matahari Departement Store memberikan potongan harga kepada konsumen yang ingin menukarkan barangnya karena sebab tertentu pada pembelian di Matahari Online Shopping				
No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
Variabel Kualitas Layanan					
7.	Kecepatan Matahari <i>Departemen Store</i> dalam hal operasional pelayanannya				
8.	Kecepatan pengiriman barang pada pembelian di matahari <i>online shopping</i>				
9.	Perlengkapan seperti AC pada Store Matahari Departemen Store berfungsi dengan baik				
10.	Produk dalam pusat perbelanjaan <i>Matahari Departement Store</i> mudah dicari atau ditemui.				
11.	Tidak pernah terjadi <i>trouble</i> dari segi apapun saat berbelanja di Matahari Departement Store.				
12.	Kemungkinan terjadinya gangguan teknis seperti matinya mesin kasir pada Matahari Departement Store sangat rendah				

No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
Variabel Kualitas Pelayanan					
13.	Produk yang dijual dalam Matahari <i>Departement Store</i> sesuai dengan standard yang telah ditetapkan				
14.	Matahari Departemen Store Memberikan pelayanan yang tepat kesemua pelanggan				
15.	Durasi ketahanan produk yang di jual Matahari Departemen Store sangat tahan lama				
16.	Kecepatan SPG dalam memberikan pelayanan saat berbelanja di Matahari <i>Departement Store</i>				
17.	Kemudahan transaksi pembayaran di Matahari Departemen Store dapat secara tunai maupun dengan kartu kredit dan debit				
18.	Keindahan suasana toko mulai dari tata letak barang, susunan barang dan aksesoris-aksesoris yang dapat menambah nilai keindahan				
19.	Produk yang ditawarkan oleh Matahari Departemen Store adalah brand yang memiliki reputasi tinggi				
20.	Produk yang ditawarkan dalam Matahari <i>Departement Store</i> memiliki kualitas yang sangat baik				
No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
Variabel Kepuasan Pelanggan					
21.	Saya puas dari sisi kualitas produk yang tawarkan oleh Matahari <i>Departemen Store</i>				
22.	Saya puas dengan harga yang ditawarkan oleh Matahari <i>Departement Store</i> karena harga yang yang ditawarkan tidak terlalu tinggi				
23.	Saya puas dengan Matahari Departemen Store karena barang yang ditawarkan bernilai tinggi				
24.	Saya puas dengan segi pelayanan yang diberikan oleh SPG Matahari <i>Departemen Store</i>				
25.	Saya puas karena SPG Matahari <i>Departement Store</i> memberikan pelayaan sesuai dengan harapan saya				
26.	Saya puas menggunakan merek yang dijual oleh Matahari <i>Departemen Store</i>				

NO.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
Variabel Kepuasan Konsumen					
27.	Saya puas ketika dipuji menggunakan produk Matahari <i>Departement Store</i>				
28.	Saya puas ketika tidak mengeluarkan biaya tambahan saat berbelanja di Matahari <i>Departemen Store</i>				
29.	Saya puas belanja di <i>Matahari Departement Store</i> tidak membeuang-buang waktu				
No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
Variabel Loyalitas					
30.	Selalu berbelanja produk fashion ke Matahari <i>Departemen Store</i>				
31.	Membeli produk Matahari <i>Departement Store</i> dalam rentan waktu yang teratur				
32.	Selalu mempercayakan produk Fashionnya di Matahari <i>Departemen Store</i> .				
33.	Membeli produk Matahari <i>Departement store</i> di semua kategori				
34.	Sering merekomendasikan kepada teman atau saudara untuk berbelanja di Matahari <i>Departemen Store</i>				
35.	Sering menceritakan hal-hal positif mengenai Matahari <i>Departemen Store</i> kepada teman, saudara.				
36.	Tidak tertarik untuk pindah ke <i>Department Store</i> lain				
37.	Menolak tawaran yang diberikan oleh kompetitor Mahari <i>Departemen Store</i>				

Lampiran 3

DATA TABULASI KARAKTERISTIK 30 RESPONDEN

Keterangan		Jumlah Responden	Total
Jenis Kelamin	Pria	12	30
	Wanita	18	
Usia	17-30 Tahun	11	30
	31-40 Tahun	6	
	41-50 Tahun	11	
	>50 tahun	2	
Frekuensi Pembelian	3 kali	5	30
	4 kali	8	
	5 kali	10	
	>5 kali	7	
Pekerjaan Saat Ini	Mahasiswa	8	30
	PNS	5	
	Pegawai Swasta	7	
	Wiraswasta	6	
	Lain- lain	4	
Lamanya Waktu Penggunaan MCC	<1 Tahun	5	30
	1-2 Tahun	6	
	2-3 Tahun	9	
	>3 tahun	10	
Pengeluaran/ Bulan	Rp.500.000- 1.000.000	4	30
	Rp.1000.001- 2.000.000	9	
	Rp. 2000.001- 3.000.000	7	
	>Rp. 3000.000	10	

Lampiran 4

DATA TABULASI KARAKTERISTIK 185 RESPONDEN

Keterangan		Jumlah Responden	Total
Jenis Kelamin	Pria	65	185
	Wanita	120	
Usia	17-30 Tahun	83	185
	31-40 Tahun	43	
	41-50 Tahun	33	
	>50 tahun	26	
Frekuensi Pembelian	3 kali	83	185
	4 kali	37	
	5 kali	19	
	>5 kali	15	
Pekerjaan Saat Ini	Mahasiswa	44	185
	PNS	56	
	Pegawai Swasta	28	
	Wiraswasta	19	
	Lain- lain	39	
Lamanya Waktu Penggunaan MCC	<1 Tahun	43	185
	1-2 Tahun	56	
	2-3 Tahun	67	
	>3 tahun	20	
Pengeluaran/ Bulan	Rp.500.000- 1.000.000	13	185
	Rp.1000.001- 2.000.000	28	
	Rp. 2000.001- 3.000.000	61	
	>Rp. 3000.000	83	