

LAMPIRAN 1

SURAT PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER

Responden yang terhormat,

Terima kasih atas kesediaan Saudara/i untuk berpartisipasi dalam mengisi dan menjawab seluruh pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini. Penelitian ini digunakan untuk menyusun laporan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Laptop Lenovo (Studi Kasus di Wilayah Cipondoh, Kota Tangerang).

Penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan di jenjang S1. Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon Saudara/i untuk meluangkan waktu melengkapi kuesioner ini.

Kuesioner ini hanya ditunjuk untuk responden di atas 17 tahun dan yang sudah pernah menggunakan dan membeli produk laptop Lenovo yang ditemui di Wilayah Cipondoh, Kota Tangerang. Atas kesediaan dan waktu Saudara/i berikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Muhamad Muhktar Fahri
NIM : 201411021

IDENTITAS RESPONDEN

A. Identitas Responden

Untuk keperluan data penelitian ini, saya mengharapkan kepada konsumen untuk mengisi dengan menulis dan menceklis (✓) data-data serta pernyataan berikut ini :

No. Responden

Profil responden

1. Jenis Kelamin
 - a. Laki – Laki
 - b. Perempuan

2. Usia :
 - a. 17-21 tahun
 - b. 22-26 tahun
 - c. 27-31 tahun
 - d. 32-36 tahun
 - e. > 37 tahun

3. Pendidikan Terakhir :
 - a. SMP
 - b. SMA
 - c. D3
 - d. S1
 - e. Lainnya (Sebutkan)

4. Pekerjaan Saat ini :
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. PNS
 - c. Wiraswasta
 - d. Pegawai Swasta
 - e. Lainnya (Sebutkan)

5. Penghasilan Perbulan :
 - a. < Rp. 1.000.000,00
 - b. Rp. 1.000.001,00 – Rp. 2.500.000,00
 - c. Rp. 2.500.001,00 – Rp. 5.000.000,00
 - d. Rp. 5.000.001,00 – Rp. 10.000.000,00
 - e. > Rp. 10.000.001,00

B. Cara Pengisian Kuesioner

Isilah semua Pernyataan dalam kuesioner sesuai dengan kenyataan, dengan cara memberikan tanda ceklis (✓) pada kotak yang telah tersedia.

KETERANGAN :

1	STS	Sangat Tidak Setuju
2	TS	Tidak Setuju
3	S	Setuju
4	SS	Sangat Setuju

Kualitas Produk

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Perusahaan Lenovo memiliki kerapian dalam perakitan pemasangan laptop.				
2.	Laptop Lenovo memiliki kualitas fisik kehalusan produk.				
3.	Laptop Lenovo memiliki kekuatan dalam penggunaannya.				
4.	Laptop Lenovo dikemas dengan baik dan rapih tanpa adanya kecacatan.				
5.	Perusahaan Lenovo memiliki produk laptop dengan tampilan warna yang menarik.				
6.	Laptop Lenovo memiliki desain yang menarik.				
7.	Laptop Lenovo memiliki keamanan dalam penggunaannya.				
8.	Laptop lenovo memiliki kesesuaian desain dengan yang diinginkan konsumen.				
9.	Laptop Lenovo memiliki kesesuaian ukuran yang memudahkan konsumen memakainya.				
10.	Bahan material yang digunakan laptop Lenovo sesuai dengan keinginan pelanggan.				
11.	Laptop Lenovo memiliki variasi warna yang menarik.				
12.	Laptop Lenovo memiliki aksesoris yang dibutuhkan pelanggan.				
13.	Laptop Lenovo memiliki keseragaman ukuran.				
14.	Daya tahan warna pada laptop Lenovo tidak cepat pudar.				
15.	Material yang digunakan pada laptop Lenovo memiliki kualitas yang baik.				

Harga

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
16.	Harga laptop Lenovo yang terjangkau.				
17.	Harga laptop Lenovo sesuai dengan kualitas produknya.				
18.	Harga sesuai dengan manfaat yang ditawarkan.				
19.	Harga dapat lebih mahal jika laptop Lenovo memiliki manfaat lainnya.				
20.	Harga yang dapat bersaing dengan merek lain.				

Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
21.	Saya senang setelah membeli produk laptop Lenovo.				
22.	Saya puas terhadap kinerja laptop Lenovo.				
23.	Saya merasa puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan produsen laptop Lenovo.				

Loyalitas Pelanggan

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
24.	Saya akan terus berlangganan membeli produk Lenovo.				
25.	Saya yakin kualitas produk Lenovo tidak akan menurun.				
26.	Saya yakin kualitas produk laptop Lenovo akan terus meningkat dimasa yang akan datang.				
27.	Saya tidak akan pindah ke produk merek lain.				
28.	Saya tidak akan pindah jika ada produk yang lebih bagus.				
29.	Saya tidak akan pindah jika ada produk yang harganya lebih murah.				
30.	Saya bersedia merekomendasikan produk laptop Lenovo kepada orang lain.				
31.	Saya bersedia menceritakan hal-hal baik tentang produk laptop Lenovo.				
32.	Saya senang apabila teman saya membeli produk laptop Lenovo				