LAMPIRAN 2

Kuesioner

Surat Permohonan Pengisian Kuesioner

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

LAMPIRAN LEMBAR KUESIONER

Responden Yth,

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

Nama : Novi Indah Lestari
NIM : 2015-11-307

Saya sedang melakukan penelitian dengan judul, Pengaruh *Corporate Social Responsibility* dan *Electronic Word of Mouth* terhadap *Customer loyalty* melalui *Corporate Image* sebagai Variabel *Intervening* pada Konsumen Produk-produk keluaran PT. Coca Cola Amatil Indonesia di Wilayah 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 :

Petunjuk :

Isilah data responden di bawah ini dengan memberikan tanda ceklis "√" atau silang "X" pada salah satu jawaban.

I. DATA RESPONDEN

1. Jenis Kelamin
   a. Laki-Laki
   b. Perempuan
2. Usia
   a. 17-22 tahun
   b. 23-28 tahun
   c. 29-34 tahun
   d. 35-39 tahun
3. Pekerjaan
   a. PNS
   b. Pelajar/Mahasiswa
   c. Wirausaha
   d. Karyawan Swasta
   e. Lainnya
4. Pendapatan Perbulan
   a. Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000
   b. Rp. 3.000.001 - Rp. 4.000.000
   c. Rp. 4.000.001 - Rp. 5.000.000
   d. > Rp. 5.000.000
5. Berapa lama anda dalam sehari mengakses internet untuk terhubung ke forum online dan media sosial?
   a. 4-8 jam/hari
   b. 9-12 jam/hari
   c. > 12 jam/hari
6. Berapa kali anda dalam sebulan melakukan pembelian dan mengkonsumsi produk keluaran PT. Coca Cola Amatil Indonesia seperti Coca Cola, Fanta, Sprite, Ades, Minute Maid, Schweppes, Aquarius, Frestea, dan A&W Root Beer ?
   a. 3
   b. 4
   c. ≥5

II. PERNYATAAN

Petunjuk:

1. Sebelum mengisi pernyataan di bawah, bacalah petunjuk pengisian dengan baik dan isi data responden terlebih dahulu.
2. Kuesioner penelitian ini terdiri dari pernyataan.
3. Berilah tanda silang (X) atau centang (√), pada kolom pernyataan **Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS)** sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
4. Semua jawaban adalah benar dan tidak ada yang salah, oleh karena itu jawablah semua pernyataan sesuai dengan keadaan yang anda alami dengan JUJUR.

1. Corporate Social Responsibility

No	Pernyataan	Kategori			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1.	PT. Coca Cola Amatil Indonesia paling unggul di bidang industri minuman				
2.	PT. Coca Cola Amatil Indonesia mengurangi tingkat pengangguran				
3.	PT. Coca Cola Amatil Indonesia mentaati hukum dan undang-undang yang berlaku di Indonesia.				
4.	PT. Coca Cola Amatil Indonesia telah memenuhi kewajiban hukum terkait pengadaan barang dan jasa.				
5.	Melalui Coca-cola Foundation Indonesia, PT. Coca Cola Amatil Indonesia mendukung pemberdayaan pendidikan di Indonesia.				
6.	PT. Coca Cola Amatil Indonesia membantu menciptakan peluang bisnis bagi UMKM.				
7.	Standar etika perusahaan PT. Coca Cola Amatil Indonesia dapat diterima masyarakat luas.				
8.	PT. Coca Cola Amatil Indonesia berupaya menjadi warga negara yang baik.				

No	Pernyataan	Kategori			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
9.	Saya percaya PT. Coca Cola Amatil Indonesia selalu menjaga kualitas produknya kepada konsumen.				
10.	Saya percaya PT. Coca Cola Amatil Indonesia selalu menjaga kualitas pelayanannya kepada konsumen.				
11.	Pengembangan produk yang dilakukan PT. Coca Cola Amatil Indonesia sesuai dengan standar yang diharapkan dari pelanggan.				
12.	PT. Coca Cola Amatil Indonesia selalu mempraktikkan daur ulang polutan dalam setiap pengolahan limbah produksinya.				
13.	Penanganan limbah industri yang dilaksanakan oleh PT. Coca Cola Amatil Indonesia telah dijalankan secara baik.				
14.	PT. Coca Cola Amatil Indonesia berinovasi mengembangkan produk dengan kemasan yang ramah lingkungan.				

2. Electronic Word of Mouth

No	Pernyataan	Kategori			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1.	Ulasan/komentar online mengenai produk keluaran PT. Coca Cola Amatil Indonesi yang diberikan oleh *user* lain di situs jejaring sosial bisa dimengerti secara jelas.				

No	Pernyataan	Kategori			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
2.	Informasi yang saya dapatkan sangat akurat, dengan berbagai pengalaman dari responden lain yang telah mengkonsumsi produk keluaran PT. Coca Cola Amatil Indonesia				
3.	Jumlah penilaian ulasan/komentar online yang diberikan oleh pengguna lain sangat bagus, menyimpulkan bahwa produk keluaran PT. Coca Cola Amatil Indonesia sangat bagus				
4.	Banyaknya diskusi dan rekomendasi dari pengguna lain mengenai produk keluaran PT. Coca Cola Amatil Indonesia, mengindikasikan produk-produk tersebut sangat populer				
5.	Secara umum, ide-ide yang disarankan dalam forum diskusi online, jejaring sosial dan vlog yang me-*review* produk keluaran keluaran PT. Coca Cola Amatil Indonesia dapat diandalkan.				
6.	Ulasan/komentar online mengenai produk keluaran PT. Coca Cola Amatil Indonesia yang diberikan oleh user lain di situs jejaring sosial dapat dipercayai.				

3. Corporate Image

No	Pernyataan	Kategori			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1.	PT. Coca Cola Amatil Indonesia memiliki transparansi yang baik..				

No	Pernyataan	Kategori			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
2.	Pencantuman label kalori di setiap produk keluaran PT. Coca Cola Amatil Indonesia dapat dipertanggungjawabkan				
3.	PT. Coca Cola Amatil Indonesia memiliki reputasi paling baik diantara industri minuman siap saji lainnya				
4.	Saya memiliki kesan yang baik mengenai PT. Coca Cola Amatil Indonesia				
5.	PT. Coca Cola Amatil Indonesia selalu menawarkan produk dengan kualitas yang terbaik.				
6.	Budaya perusahaan yang tertanam di PT. Coca Cola Amatil Indonesia selalu mengedepankan pembangunan berkelanjutan bagi para stakeholdernya				
7.	Logo, slogan dan warna dari perusahaan sesuai dengan karakteristik PT. Coca Cola Amatil Indonesia				
8.	Visi dan misi perusahaan mengenai pembangunan berkelanjutan sudah sejalan dengan apa yang telah dilaksanakan PT. Coca Cola Amatil Indonesia				

4. Customer Loyalty

No	Pernyataan	Kategori			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1.	Saya akan membeli kembali produk-produk keluaran PT. Coca Cola Amatil Indonesia				

No	Pernyataan	Kategori			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
2.	Produk-produk keluaran PT. Coca Cola Amatil Indonesia akan selalu menjadi pilihan utama saya untuk urusan minuman siap saji				
3.	Saya bersedia membeli jenis produk lainnya yang ditawarkan oleh PT. Coca Cola Amatil Indonesia dan tidak hanya membeli satu produk jenis saja				
4.	Saya akan membeli produk-produk keluaran PT. Coca Cola Amatil Indonesia diluar kebutuhan saya				
5.	Ketika kerabat dan teman saya membutuhkan dan menginginkan produk minuman siap saji, saya akan berinisiatif untuk merekomendasikan produk-produk keluaran PT. Coca Cola Amatil Indonesia				
6.	Saya bersedia menceritakan kebaikan dari produk-produk keluaran PT. Coca Cola Amatil Indonesia kepada para *followers* dan *friends* di media sosial milik saya				
7.	Saya akan tetap mengkonsumsi produk yang ditawarkan PT. Coca Cola Amatil Indonesia meskipun terdapat produsen minuman siap saji lain.				
8.	Saya akan tetap mengkonsumsi produk yang ditawarkan PT. Coca Cola Amatil Indonesia meskipun terdapat produk minuman lain yang harganya lebih murah.				