

## Lampiran 1

### **KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Responden Yth.

Saya Inra Dinar Manik, seorang mahasiswi tingkat akhir di Universitas Esa Unggul Jakarta, Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Pemasaran. Saya sedang melakukan penelitian mengenai “ Pengaruh *Customer Relationship Marketing* terhadap loyalitas konsumen dalam pembelian *Hard disk* Seagate : Studi Kasus PT. Jayacom Alpha Electronic” dalam rangka menyusun tugas akhir. Maka dari itu saya meminta kesediaan saudara/i untuk pengisian kuesioner ini. Semua jawaban diisi secara benar.

Atas kesediaan dan partisipasi saudara/i, saya ucapkan terima kasih

Hormat saya,

Inra Dinar Manik

## **BAGIAN 1 : DATA RESPONDEN**

Data Responden :

1. Sudah berapa lama Anda melakukan pembelian produk *hard disk* seagate dengan

PT. Jayacom Alpha Electronic sampai saat ini :

- a. < 1 tahun
- b. 1 – 1.5 tahun
- c. 1.5 – 2 tahun
- d. 2 – 2.5 tahun
- e. > 2.5 tahun

2. Kapan anda terakhir kali melakukan pembelian produk *hard disk* seagate dengan

PT. Jayacom Alpha Electronic

- a. < 1 bulan
- b. 1 – 3 bulan
- c. 3 – 6 bulan
- d. 6 – 9 bulan
- e. 9 - 12 bulan

## **BAGIAN II : TANGGAPAN RESPONDEN**

Para Responden yang saya hormati, mohon memberi jawaban dengan memberi tanda

(√) pada jawaban yang menurut anda paling sesuai.

Dengan keterangan :

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

A. Kepercayaan

| No | Pernyataan   | SS<br>(4) | S<br>(3) | TS<br>(2) | STS<br>(1) |
|----|--|-----------|----------|-----------|------------|
| 1  | Saya percaya terhadap reputasi yang dimiliki produk Seagate  |           |          |           |            |
| 2  | Saya menilai reputasi PT. Jayacom Alpha Electronic baik dibanding perusahaan lain                                  |           |          |           |            |
| 3  | Reputasi PT. Jayacom Alpha Electronic merupakan salah satu factor saya memilih produk PT. Jayacom Alpha Electronic |           |          |           |            |
| 4  | Karyawan PT. Jayacom Alpha Electronic senantiasa jujur dalam memberikan informasi produk seagate                   |           |          |           |            |
| 5  | Karyawan PT. Jayacom Alpha Electronic bertanggung jawab apabila anda mengajukan complain                           |           |          |           |            |
| 6  | Saya percaya dengan informasi yang diberikan oleh PT. Jayacom Alpha Electronic                                     |           |          |           |            |
| 7  | Saya percaya bahwa setiap informasi dari PT. Jayacom Alpha Electronic bersifat akurat                              |           |          |           |            |
| 8  | Saya percaya bahwa produk seagate yang ditawarkan oleh PT. Jayacom Alpha Electronic mempunyai kualitas yang baik   |           |          |           |            |

B. Komunikasi

| No | Pernyataan  | SS<br>(4) | S<br>(3) | TS<br>(2) | STS<br>(1) |
|----|---|-----------|----------|-----------|------------|
| 1  | PT. Jayacom Alpha Electronic menyediakan informasi yang tepat dan lengkap tentang produk seagate  |           |          |           |            |
| 2  | PT. Jayacom Alpha Electronic memberikan informasi jika terdapat produk <i>hard disk</i> Seagate terbaru   |           |          |           |            |
| 3  | PT. Jayacom Alpha Electronic memberikan informasi yang bersifat akurat  |           |          |           |            |
| 4  | PT. Jayacom Alpha Electronic memberikan informasi jika terjadi kenaikan harga produk seagate  |           |          |           |            |
| 5  | Saya memberikan informasi kepada PT. Jayacom Alpha Electronic jika terdapat complain dari orang lain  |           |          |           |            |
| 6  | Saya memberikan saran dan kritik yang membangun guna meningkatkan kinerja PT. Jayacom Alpha Electronic  |           |          |           |            |
| 7  | Komunikasi yang dilakukan oleh PT. Jayacom Alpha Electronic kepada konsumen selalu dilakukan secara berkelanjutan baik langsung maupun tidak langsung |           |          |           |            |
| 8  | Komunikasi yang dilakukan selalu bersifat dua arah  |           |          |           |            |

### C. Komitmen

| No | Pernyataan   | SS<br>(4) | S<br>(3) | TS<br>(2) | STS<br>(1) |
|----|--|-----------|----------|-----------|------------|
| 1  | Saya merasa senang menjadi pelanggan PT. Jayacom Alpha Electronic  |           |          |           |            |
| 2  | Menjadi pelanggan PT. Jayacom Alpha Electronic merupakan kebanggaan untuk saya   |           |          |           |            |
| 3  | Saya bersedia bekerja sama untuk mempromosikan produk PT. Jayacom Alpha Electronic guna mempertahankan hubungan baik dengan PT. Jayacom Alpha Electronic |           |          |           |            |
| 4  | PT. Jayacom Alpha Electronic mampu memenuhi janji kepada pelanggan   |           |          |           |            |
| 5  | PT. Jayacom Alpha Electronic memberikan produk <i>Seagate</i> yang berkualitas   |           |          |           |            |
| 6  | PT. Jayacom Alpha Electronic memberikan jaminan produk <i>seagate</i> sesuai yang diinginkan pelanggan   |           |          |           |            |
| 7  | PT. Jayacom Alpha Electronic memberikan reward atau benefit jika membeli dalam produk dan jumlah tertentu  |           |          |           |            |

#### D. Penanganan Konflik

| No | Pernyataan  | SS<br>(4) | S<br>(3) | TS<br>(2) | STS<br>(1) |
|----|---|-----------|----------|-----------|------------|
| 1  | PT. Jayacom Alpha Electronic meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pelanggan  |           |          |           |            |
| 2  | PT. Jayacom Alpha Electronic menanggapi setiap keluhan pelanggan dengan baik dan sopan  |           |          |           |            |
| 3  | Kemampuan dan kemauan PT. Jayacom Alpha Electronic untuk membantu mengatasi keluhan pelanggan sehingga membuat anda merasa diperhatikan |           |          |           |            |
| 4  | PT. Jayacom Alpha Electronic langsung merespon keluhan yang disampaikan pelanggan   |           |          |           |            |
| 5  | PT. Jayacom Alpha Electronic selalu optimal dalam mengatasi keluhan pelanggan   |           |          |           |            |
| 6  | PT. Jayacom Alpha Electronic selalu menerapkan kebijakan <i>win solution</i> dalam mengatasi setiap keluhan pelanggan                   |           |          |           |            |
| 7  | PT. Jayacom Alpha Electronic cepat dalam menyelesaikan konflik  |           |          |           |            |
| 8  | PT. Jayacom Alpha Electronic mampu secara terbuka mendiskusikan solusi ketika masalah muncul  |           |          |           |            |
| 9  | Saya puas terhadap kecepatan PT. Jayacom Alpha Electronic dalam mengatasi keluhan   |           |          |           |            |
| 10 | Jika ada masalah seputar produk, PT. Jayacom Alpha Electronic menyiapkan teknisi untuk dapat memperbaiki produk                         |           |          |           |            |

E. Loyalitas

| No | Pernyataan   | SS<br>(4) | S<br>(3) | TS<br>(2) | STS<br>(1) |
|----|--|-----------|----------|-----------|------------|
| 1  | Adanya keinginan untuk melakukan pembelian ulang   |           |          |           |            |
| 2  | Saya akan melakukan pembelian di luar produk <i>Seagate</i> yang ditawarkan PT. Jayacom Alpha Electronic                                   |           |          |           |            |
| 3  | Saya akan merekomendasikan <i>hard disk</i> Seagate kepada orang lain  |           |          |           |            |
| 4  | Saya akan membicarakan hal-hal positif tentang <i>hard disk</i> Seagate kepada orang lain mengenai kesesuaian harga dengan kualitas produk |           |          |           |            |
| 5  | Saya tidak memiliki keinginan untuk berpindah ke produk lain yang sejenis  |           |          |           |            |