Lampiran 1

Surat Permohonan Pengisian Kuesioner

Bersama ini saya sampaikan daftar pertanyaan dalam kuesioner yang berbentuk pernyataan berkenaan dengan penelitian saya yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Matahari Department Store Mal Ciputra Jakarta". Atas kesediaan Anda memberikan jawaban, sebelum dan sesudahnya saya ucapkan terimakasih.

DATA RESPONDEN

NO RESPONDEN :

Isilah data responden di bawah ini dengan tanda (X):

Jenis Kelamin	: a. Laki-laki	b. Perempuan
Usia	: a. 17 - 20 tahun b. 21 - 30 tahun	c. 31- 40 tahun d. > 40 tahun
Pendidikan Terakhir	: a. SMP b. SMA	c. S1 d. Lainnya
Pekerjaan	: a. Mahasiswa b. Pegawai Swasta	c. PNS d. Lainnya
Intensi berbelanja di Matahari Dalam setahun terakhir	:a. 3 kali b. 4 – 6 kali	c. 6 – 10 kali d. > 10 kali

Keterangan		Nilai
Sangat Tidak Setuju	**(STS)**	**1**
Tidak Setuju	**(TS)**	**2**
Setuju	**(S)**	**3**
Sangat Setuju	**(SS)**	**4**

Pernyataan	STS	TS	S	SS
1. Suasana di dalam Matahari Department Store Mall Ciputra terasa nyaman				
2. Penampilan karyawan Matahari Department Store Mall Ciputra rapi				
3. Ruangan Matahari Department Store Mall Ciputra bersih				
4. Tata letak di dalam Matahari Department Store Mall Ciputra terlihat rapi				
5. Matahari Department Store Mall Ciputra memberikan promosi sesuai dengan janji yang diberikan				
6. Karyawan Matahari Department Store Mall Ciputra memberikan pelayanan secara tepat				
7. Matahari Department Store Mall Ciputra tidak pernah melakukan kesalahan saat Anda melakukan transaksi				
8. Karyawan Matahari Department Store Mall Ciputra dapat menjelaskan tentang produk dengan baik				
9. Karyawan Matahari Department Store Mall Ciputra berperilaku baik				
10. Karyawan Matahari Department Store Mall Ciputra memberikan pelayanan yang cepat				
11. Karyawan Matahari Department Store Mall Ciputra bersikap sopan				

12. Matahari Department Store Mall Ciputra menangani pengembalian dan penukaran barang				
13. Matahari Department Store Mall Ciputra mampu menangani keluhan pelanggan secara cepat				
14. Matahari Department Store Mall Ciputramemberikan kemudahan dalam pembayaran				
15. MDS Mal Ciputra menawarkan kartu keanggotaan (MCC) yang menarik				
16. Anda merasa puas dengan produk yang dijual Matahari Department Store Mall Ciputra				
17. Anda merasa puas dengan manfaat yang didapat dari produk yang dijual Matahari Department Store Mall Ciputra				
18. Anda merasa puas dengan pelayanan pelanggan Matahari Department Store Mall Ciputra				
19. Anda merasa puas dengan penyelesaian masalah yang diberikan Matahari Department Store Mall Ciputra				
20. Anda merasa puas dengan reputasi Matahari Department Store Mall Ciputra				
21. Anda merasa puas dengan kesopanan karyawan Matahari Department Store Mall Ciputra				
22. Anda mengatakan hal-hal positif tentang Matahari Department Store Mall Ciputra				
23. Anda akan merekomendasiksn Matahari Department Store Mall Ciputra kepada teman atau orang lain				
24. Anda akan berbelanja kembali di Matahari Department Store Mall Ciputra				