

Lampiran 1

KUESIONER

Saya adalah Mahasiswa Universitas Esa Unggul Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen yang berfokus pada bidang Pemasaran, sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir skripsi S-1 sebagai salah satu syarat kelulusan. Judul penelitian mengenai **“Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Iklan Melalui Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Beng-Beng”**. Demi tercapainya tujuan penelitian ini saya mengharapkan ketersediaan dari saudara/i untuk menjawab pertanyaan yang terdapat didalam kuesioner ini dengan lengkap dan benar.

Atas ketersediaan saudara/i dalam menjawab kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

DATA RESPONDEN

Silahkan beri tanda ceklis (√) pada jawaban yang paling tepat dan sesuai.

1. Jenis kelamin Anda?

- | | |
|---------|-----------|
| a. Pria | b. Wanita |
|---------|-----------|

2. Berapa usia Anda?

- | | |
|----------------|------------------|
| a. 17-20 tahun | c. > 25-28 tahun |
| b. 21-24 tahun | d. > 28 tahun |

3. Apakah pendidikan terakhir Anda?

- | | |
|--------|---------------------|
| a. SD | c. SMA |
| b. SMP | d. Perguruan Tinggi |

4. Pekerjaan Anda?

- | | |
|--------------|----------------------------|
| a. Pelajar | c. Wiraswasta |
| b. Mahasiswa | d. Lainnya..... (tuliskan) |

5. Berapa jumlah penghasilan yang Anda terima setiap Bulan?

- a. < Rp. 1.000.000 .
- b. Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000
- c. Rp.2.000.001 – 5.000.000
- d. > Rp. 5.000.000

6. Berapa kali Anda dalam satu bulan mengkonsumsi Beng-Beng?

- a. ≤ 2 Kali
- b. 2 – 5 Kali
- c. > 5 Kali

DAFTAR ISIAN

Isilah semua pernyataan dalam kuesioner sesuai dengan kenyataan, dengan cara memberikan tanda ceklis ($\checkmark$) pada kotak pilihan yang sudah tersedia.

Keterangan:

No	Kategori	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2.	Tidak Setuju (TS)	2
3.	Setuju (S)	3
4.	Sangat Setuju (SS)	4

No	Kategori	Skor
1.	Sangat Tidak Puas (STP)	1
2.	Tidak Puas (TP)	2
3.	Puas (P)	3
4.	Sangat Puas (SP)	4

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS	Pernyataan	STP	TP	P	SP
1.	Beng-Beng merupakan merek yang terkenal					Saya merasa puas karena produk wafer Beng-Beng merupakan merek yang terkenal				
2.	Beng-Beng memiliki citra yang baik					Saya merasa puas karena produk wafer Beng-Beng memiliki citra yang baik				
3.	Rasa coklat Beng-Beng sesuai selera					Saya merasa puas karena rasa coklat Beng-Beng sesuai selera saya				
4.	Harga Beng-Beng sesuai kualitas					Saya merasa puas karena harga Beng-Beng sesuai dengan kualitas				
5.	Beng-Beng memiliki rasa coklat yang tinggi					Saya merasa puas karena rasa coklat Beng-Beng benar-benar berasa				

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS	Pernyataan	STP	TP	P	SP
6.	Warna kemasan Beng-Beng mudah dikenali					Saya merasa puas dengan warna kemasan Beng-Beng yang mudah dikenali				
7.	Beng-Beng merupakan makanan <i>snack</i> coklat					Saya merasa puas karena produk wafer Beng-Beng merupakan makanan <i>snack</i> coklat				
8.	Beng-Beng merupakan makanan ringan yang dapat mengenyangkan					Saya merasa puas karena Beng-Beng dapat memberikan rasa kenyang				
9.	Beng-Beng memiliki rasa coklat dengan karamel yang krispi					Saya merasa puas karena Beng-Beng memiliki rasa karamel yang krispi				
10.	Kemasan Beng-Beng mudah di ingat					Saya merasa puas karena kemasan Beng-Beng mudah di ingat				

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS	Pernyataan	STP	TP	P	SP
						oleh saya				
11.	Terdapat lebel MUI dalam kemasan Beng-Beng					Saya merasa puas karena didalam kemasan Beng-Beng terdapat lebel MUI				
12.	Beng-Beng dapat dikonsumsi dalam keadaan dingin maupun langsung					Saya merasa puas karena Beng-Beng dapat dikonsumsi dalam keadaan dingin maupun langsung				
13.	Terdapat karamel yang lezat di dalam Beng-Beng					Saya merasa puas karena terdapat karamel yang lezat di dalam Beng-Beng				
14.	Terdapat krispi yang renyah					Saya merasa puas karena di dalam Beng-Beng terdapat rasa krispi yang renyah				
15.	Terdapat masa kadaluarsa dalam kemasan Beng-Beng					Saya merasa puas dengan Beng-Beng karena				

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS	Pernyataan	STP	TP	P	SP
						terdapat masa kadaluarsa di dalam kemasan				
16.	Kemasan Beng-Beng menarik perhatian saya					Saya merasa puas dengan kemasan Beng-Beng yang ditawarkan				
17.	Beng-Beng memiliki aroma coklat yang khas					Saya merasa puas dengan aroma coklat Beng-Beng				
18.	Saya merasa puas setelah mengkonsumsi Beng-Beng					Saya merasa puas setelah mengkonsumsi Beng-Beng				
19	Iklan Beng-Beng yang ditampilkan membuat saya tertarik untuk membeli					Saya merasa puas dengan iklan yang ditampilkan oleh Beng-Beng				
20.	Ukuran huruf Beng-Beng mudah dibaca oleh saya					Saya merasa puas dengan ukuran huruf Beng-Beng yang mudah di baca oleh saya				

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS	Pernyataan	STP	TP	P	SP
21.	Merek Beng-Beng mudah diucapkan oleh saya					Saya merasa puas dengan merek Beng-Beng yang mudah diucapkan				
22.	Model iklan yang ditampilkan menarik perhatian saya.					Saya merasa puas dengan model iklan Beng-Beng yang di tampilkan				
23.	Model iklan yang ditampilkan menarik perhatian saya untuk membeli					Saya merasa puas dengan model iklan yang ditampilkan karena mendorong saya untuk membeli				
24.	Musik Beng-Beng menarik perhatian saya					Saya merasa puas dengan musik Beng- Beng yang ditampilkan membuat saya tertarik untuk membeli				

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
25.	Saya akan menyatakan hal-hal positif mengenai Beng-Beng				
26.	Saya tidak memiliki keinginan untuk berpindah ke produk lain yang sejenis				
27.	Saya tidak akan membeli jika Beng-Beng tidak ada				
28.	Saya akan melakukan pembelian ulang pada Beng-Beng				

Terima Kasih 😊