

**KUESIONER PENELITIAN**

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**Program S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen**

**KUESIONER PENELITIAN SKRIPSI**

Responden Yth,

Saya, Mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Universitas Esa Unggul.

Nama : Mila Nanda Sari

Nim : 2013-11-210

Saya sedang meneliti Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada natasha Skin Care di Jakarta Barat, maka dari itu saya meminta kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini.

Atas kesediaan dan partisipasi saudara, saya ucapkan terima kasih.

**Lampiran 2**

<b>KUESIONER</b>
------------------

**1. DATA RESPONDEN**

Isilah pernyataan dibawah ini sesuai dengan pernyataan anda,dengan cari diberi satu tanda ceklis ( ✓ ) pada kolom dibawah ini :

**Identitas Responden**

## 1. Umur :

- |                                        |                                        |
|----------------------------------------|----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 19 – 25 tahun | <input type="checkbox"/> 32 – 37 tahun |
| <input type="checkbox"/> 26 – 31 tahun | <input type="checkbox"/> > 37          |

## 2. Pendidikan :

- |                                  |                             |
|----------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> SMA/SMK | <input type="checkbox"/> S2 |
| <input type="checkbox"/> Diploma | <input type="checkbox"/> S3 |
| <input type="checkbox"/> S1      |                             |

## 3. Pekerjaan :

- |                                              |                                    |
|----------------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Pelajar / Mahasiswa | <input type="checkbox"/> Wirausaha |
| <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta      | <input type="checkbox"/> dll       |
| <input type="checkbox"/> Pegawai Negeri      |                                    |

## 4. Pendapatan Anda :

- |                                                |
|------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 3.000.001 – 5.000.000 |
| <input type="checkbox"/> 5.000.001 – 7.000.000 |
| <input type="checkbox"/> > 7.000.001           |



## 2. TANGGAPAN RESPONDEN

### PETUNJUK :

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

### KETERANGAN :

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

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<b>Kualitas Produk (X1)</b>					
1	Natasha Skin Care dapat merawat berbagai jenis kulit wajah.				
2	Natasha Skin Care dapat mencerahkan kulit wajah.				
3	Hasil yang diberikan Natasha Skin Care sesuai dengan keinginan pelanggan				
4	Setelah melakukan perawatan dirasakan terdapat perbedaan kearah yang lebih baik				
5	Mudah dalam membeli produk Natasha Skin Care				
6	Mudah dalam menggunakan produk Natasha Skin Care				

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<b>Harga (X2)</b>					
7	Harga produk Natasha Skin Care terjangkau				
8	Harga produk Natasha Skin Care lebih murah dibandingkan produk sejenis				
9	Harga yang ditawarkan Natasha Skin Care sesuai dengan kualitas yang didapatkan oleh konsumen				
10	Harga yang ditawarkan Natasha Skin Care sesuai dengan manfaat yang di dapat oleh konsumen				
<b>Kualitas Pelayanan (X3)</b>					
11	Pakaian yang dikenakan karyawan rapih				
12	Pemaparan daftar harga jelas				
13	Produk yang dipesan sesuai pesanan				
14	waktu yang diperlukan untuk melayani konsumen cepat				
15	Karyawan cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan				
16	Karyawan membantu konsumen yang ragu dalam melakukan pesanan				
17	Karyawan menguasai pengetahuan tentang produk yang dijual				
18	Karyawan memahami apa keinginan konsumen.				
19	Karyawan menanggapi keluhan konsumen dengan baik.				
20	Karyawan Natasha Skin Care dapat dipercaya.				
21	Karyawan Natasha Skin Care sopan dan ramah.				
22	Karyawan memberikan rasa aman saat berada di Natasha Skin Care.				

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
23	Karyawan Natasha Skin Care memahami keluhan konsumen.				
24	Karyawan Natasha Skin Care memahami keinginan konsumen.				
<b>Keputusan Pembelian (Y)</b>					
25	Saya melakukan perawatan di Natasha Skin Care karna ingin menjadi lebih terawat.				
26	Saya melakukan perawatan di Natasha skin care karna menawarkan perawatan yang diinginkan.				
27	Informasi Natasha Skin Care dapat ditemukan di internet.				
28	Informasi Natasha Skin Care dapat ditemukan melalui media iklan.				
29	Informasi Natasha Skin Care di dapatkan dari teman.				
30	Saya membeli produk Natasha Skin Care karna kualitasnya terjaga.				
31	Saya datang ke Natasha Skin Care karna penasaran denganperawatan yang ditawarkan				
32	Saya membeli produk Natasha Skin care karna sudah mempertimbangkan semua hal.				
33	Saya akan membeli produk dari Natasha Skin care karna produknya lebih dari yang saya harapkan.				
34	Saya akan merekomendasikan produk Natasha Skin Care kepada teman				

