

KUESIONER PENELITIAN

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Jl. Arjuna Utara 9, Tol Tomang, Kebun Jeruk

Jakarta Barat, 11510



Tanggal Pengisian :

Yang Terhormat,

Bapak/Ibu/Saudara/i

Di Tempat

Perkenalkan, nama saya Williyana Djajasari, mahasiswi Esa Unggul, Jurusan Public Relations, sedang melakukan penelitian di Matahari Departmen Store. Oleh karena itu penulis memohon persedian Bapak/Ibu /Saudara/i untuk mengisi kuesioner untuk tugas akhir (skripsi) yang berjudul “Penyebaran Informasi Komunikasi Pemasaran dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Matahari Club Card (MCC Matahari Depstore)”. Kerahasiaan Bapak/Ibu/Saudara, saya jaga dengan dipergunakan untuk kepentingan peneliti dan tanpa menyebutkan identitas pribadi.

Terima Kasih atas kesedian dalam mengisi kuesioner ini

(Williyana DjajaSari)

Pilihlah salah satu dan berikan tanda *checklist* (√) pada kotak yang telah disediakan.

Identitas Responden

1. Jenis kelamin :

Laki – laki

Perempuan

2. Usia Responden

20-27 tahun

28-36 tahun

37-45 tahun

46-55 tahun

Diatas 55 tahun

3. Pendidikan responden

SMU

D3

S1

S2

S3

A. Kuesioner Penyebaran Informasi Komunikasi pemasaran

SS= Sangat Setuju, S = Setuju, TS = Tidak Setuju,

STS = Sangat Tidak Setuju

No	Pertanyaan	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)
1	Pesan Promosi MCC mudah dimengerti melalui via SMS				
2	Pesan promosi MCC mudah saya mengerti ketika saya melihat iklan di televisi				
3	Pesan promosi MCC mudah dimengerti ketika saya melihat spanduk				
4	Pesan MCC di surat kabar mudah saya pahami				
5	Saya pernah mendengar pesan promosi melalui radio dan mudah dimengerti yang disiarkan melalui radio				
6	Pesan promosi MCC mudah dimengerti di media social				
7	Saya pernah melihat dan mengerti isi pesan di tabloid MCC				

B. Kuesioner Kualitas Layanan Informasi

SS = Sangat Setuju, S = Setuju, TS = Tidak Setuju,

STS = Sangat Tidak Setuju

No	Pertanyaan	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)
1	Informasi yang diterima dari MCC adalah informasi yang actual				
2	Informasi yang diterima dari MCC adalah informasi yang akurat				
3	Informasi yang diterima dari MCC adalah informasi yang lengkap				
4	Saya merasakan pelayanan dengan ramah				
5	Saya menerima informasi sangat rinci dari SPG				
6	Saya merasa nyaman berbelanja di Matahari.				
7	Saya merasa aman ketika berbelanja di Matahari				

C. Kuesioner Kepuasan Pelanggan

SS = Sangat Setuju, S = Setuju, TS = Tidak Setuju, STS = Sangat Tidak Setuju

No	Pertanyaan	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)
1	SPG Matahari bersikap ramah dan tulus melayani saya ketika berbelanja				
2	SPG Matahari melayani saya dengan cektan dan tidak bertele-tele				
3	SPG Matahari melayani saya dengan sopan				
4	SPG Matahari melalyani saya dengan berpenampilan rapih dan luwes				
5	Matahari Department Store memberikan harga diskon				
6	Matahari Department Store memiliki reputasi yang baik				
7	Kelengkapan produk yang diberikan Matahari Department Store				