

Kuesioner penelitian

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada UD. Haji Nur Pasar Larangan Sidoarjo

Kepada yth

Bapak/ibu

Perkenalkan nama saya Yusril Nur Alfiansyah, mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sidoarjo Program Studi Manajemen. Berikut ini saya lampirkan kuesioner tentang “**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada UD. Haji Nur Pasar Larangan Sidoarjo**”. Saya mohon bapak/ibu berkenan untuk berkontribusi dalam penelitian saya dengan mengisi kuesioner ini. Saya ucapkan terimakasih banyak.

Identitas Responden

(Berikan tanda (X) untuk mengisi data dan identitas di bawah ini)

No Responden : (diisi peneliti)

Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
Usia : a. 18-25 Tahun c. 33-40 Tahun e. 49-70 Tahun
b. 26-32 Tahun d. 41-48 Tahun
Pekerjaan : a. Pelajar / Mahasiswa b. Pegawai Swasta
c. Wiraswata d. Lainnya
Pembelian : a. Pembelian 2x dalam sebulan b. Pembelian 3x – 5x dalam sebulan
c. Pembelian <5x dalam sebulan
Alamat : a. Sidoarjo b. Non Sidoarjo

* Silahkan lanjutkan apabila Saudara Bapak/Ibu responden sesuai dengan kriteria di atas, dan apabila tidak memenuhi kriteria diatas, maka bisa berhenti sampai di sini dan tidak melanjutkan proses pengisian, Terimakasih.

Petunjuk pengisian

- Berikan tanda (√) pada jawaban kolom yang sudah tersedia sesuai pendapat anda
- Dimohon mengisi sesuai dengan yang dirasakan

Keterangan

STS : Sangat Tidak Setuju Skor 1
TS : Tidak Setuju Skor 2
N : Netral Skor 3
S : Setuju Skor 4
SS : Sangat Setuju Skor 5

Isi kuisisioner

1. Harga

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa harga produk/jasa pada UD. Haji Nur lebih terjangkau daripada toko sejenis di area Pasar Larangan Sidoarjo.					
2	Saya merasa harga produk/jasa pada UD. Haji Nur sesuai dengan kualitas produk					

3	Saya merasa harga produk/jasa pada UD. Haji Nur sepadan dengan manfaat atau kegunaannya					
4	Saya cenderung mencari produk/jasa dengan harga sesuai dengan kemampuan					

2. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa karyawan pada UD. Haji Nur sigap atau cepat dalam melayani konsumen					
2	Saya merasa penjual pada UD. Haji Nur dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan konsumen					
3	Penjual membolehkan saya return barang apabila ada yang rusak					
4	Saya merasa Penjual pada UD. Haji Nur memberikan perhatian individual kepada saya					
5	Saya merasa Produk dan peralatan yang digunakan atau dijual pada UD. Haji Nur berkualitas					

3. Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya berlangganan membeli produk di UD. Haji Nur					
2	Saya merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli produk di UD. Haji Nur					
3	Saya tidak akan tertarik untuk Membeli produk/jasa pada toko lain					

4. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa puas dengan produk dan pelayanan yang tersedia disini					
2	Toko ini mudah dijangkau sehingga saya selalu mampir untuk membeli produk disini					
3	Saya akan merekomendasikan produk/jasa pada UD. Haji Nur kepada orang lain berdasarkan pengalaman					