

KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu

Pelanggan Sophie Martin

Dengan hormat

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dewi Arabianty

Nim : 302 11 11 061

Prodi : Manajemen

Adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi, Universitas Bangka Belitung yang sedang menyusun proposal penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan Tas Sophie Martin di Pangkalpinang**” oleh karena itu, mohon bantuan Bapak/Ibu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan kuesioner berikut ini (terlampir).

Kuesioner ini hanya untuk kepentingan penelitian semata, dan tidak untuk dipublikasikan. Kerahasiaan Bapak/Ibu dapat saya jamin.

Demikianlah, saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Pangkalpinang, Oktober 2015

Peneliti

Dewi Arabianty

A. Profil Responden

Berilah tanda *check list* (✓) untuk setiap jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan diri anda

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Pria Wanita
3. Usia : 18-25 Tahun 31- 40 Tahun
 26-30 Tahun > 40 Tahun
4. Pendidikan Terakhir : SLTP D3 S2
 SLTA S1 Lainnya

B. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

1. Sebelum mengisi kuisisioner ini, mohon Bapak/Ibu membaca setiap butir pertanyaan dengan cermat.
2. Bapak/Ibu tinggal beri tanda *check list* (✓) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
3. Untuk setiap butir pertanyaan hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban.
4. Jika ada kesalahan dalam memilih alternatif jawaban, beri tanda (X) pada kolom yang salah kemudian beri tanda *check list* (✓) pada kolom yang sesuai.
5. Semua pertanyaan yang ada, mohon di jawab tanpa ada satupun yang terlewat.

C. Keterangan Jawaban

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. RR : Ragu-Ragu
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

Kualitas Produk

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
Daya Tahan Produk		5	4	3	2	1
1	Produk merek Sophie Martin bila digunakan tahan lama/awet					
2.	Produk Sophie Martin dijual sesuai kualitas yang ditawarkan					
3	Produk Sophie Martin mampu menjaga kualitas produk					
Kinerja Produk						
4	Kinerja produk dari Sophie Martin selalu sesuai harapan saya					
5	Produk Sophie Martin nyaman digunakan					
6	Produk Sophie Martin mempunyai keunggulan dalam bentuk maupun warna					
Kehandalan Produk						
7	Sophie Martin memiliki kelengkapan produk dibandingkan lainnya					
8	Sophie Martin nyaman/berfungsi baik digunakan sehari-hari					

Brand Image (Citra Merek)

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
Mudah Dikenali		5	4	3	2	1
9	Produk Sophie Martin mudah dikenali					
10	Produk Sophie Martin memiliki karakter tersendiri					
Disukai						
11	Produk Sophie Martin adalah merek yang digemari					
12	Produk Sophie Martin lebih disukai dari pada merek lain					
Terkenal						
13	Produk Sophie Martin adalah merek yang terkenal					

Loyalitas Pelanggan

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
Ingin Membeli Lagi		5	4	3	2	1
14	Kesetiaan terhadap pembelian produk					
15	Saya akan selalu membeli produk Sophie Martin lagi dimasa akan datang					
16	Tidak ingin menggunakan produk lain selain Sophie Martin					
Merekomendasikan						
17	Saya merekomendasikan produk-produk Sophie martin kepada pihak lain					
Mencari Informasi Baru						
19	Saya akan selalu bersikap positif terhadap produk Sophie Martin					
20	Saya akan selalu mencari barang/informasi baru tentang Sophie Martin					