

KUESIONER PENELITIAN

Kepada
Yth. Bapak/Ibu
Konsumen *Giant* Ekstra Bangka Tengah

Dengan Hormat,
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eka Septy Kurniati
NIM : 302 13 11022
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Perguruan Tinggi : Universitas Bangka Belitung

Mengharapkan ketersediaan serta partisipasi Bapak/Ibu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan kuesioner saya ini. Adapun judul penelitian saya adalah “Pengaruh *Retailing Mix* Terhadap Loyalitas Konsumen di *Giant* Ekstra Bangka Tengah”.

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

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

Balunujuk, Januari 2017

Peneliti,

Eka Septy Kurniati

Profil Responden

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

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Umur : 25 tahun 26-30 tahun

31-40 tahun >40 tahun

Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa Karyawan Swasta Wirausaha

Ibu Rumah Tangga Pegawai Negeri Lainnya

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

1. Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu/Sdra/i membaca setiap butir pertanyaan dengan cermat.
2. Bapak/Ibu/Sdra/i 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 dijawab tanpa ada satupun yang terlewat.

Adapun pilihan jawaban yang tersedia adalah:

Pilih Jawaban				
Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Ragu-ragu (RR)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
Skor 5	Skor 4	Skor 3	Skor 2	Skor 1

1. Variabel Produk (X1)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
	Variety (Jenis produk)					
1	Produk yang ada di <i>Giant</i> Ekstra memiliki jenis produk yang beragam					
2	<i>Giant</i> Ekstra memiliki kelengkapan produk yang baik					
	Width or Breath (Keleluasan)					
3	Produk pelengkap yang ada di <i>Giant</i> Ekstra membantu					
4	Produk lain selain produk utama di <i>Giant</i> Ekstra dapat mempermudah konsumen					
	Depth (Kedalaman)					
5	Merek produk yang ada di <i>Giant</i> Ekstra bermacam-macam					
6	Produk di <i>Giant</i> Ekstra memiliki karakteristik produk sendiri					
	Consistency (Kesesuaian)					
7	Produk-produk yang ada di <i>Giant</i> Ekstra memiliki kualitas yang baik					
8	Produk yang ada di <i>Giant</i> Ekstra sesuai dengan kualitas produk					

2. Variabel Harga (X2)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
	Daftar harga					
1	Harga yang ditawarkan di <i>Giant</i> Ekstra terjangkau					
2	Daftar harga yang disediakan di <i>Giant</i> Ekstra sesuai dengan produk yang ditawarkan					
	Diskon					
3	Banyak diskon harga yang ditawarkan di <i>Giant</i> Ekstra					
4	<i>Giant</i> Ekstra menawarkan diskon harga untuk event-event tertentu					
	Potongan Harga Khusus					
5	Harga yang di tawarkan <i>Giant</i> Ekstra lebih murah					

6	<i>Giant</i> Ekstra memberikan potongan harga saat event tertentu					
---	---	--	--	--	--	--

3. Variabel Lokasi (X3)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
	Lalu Lintas					
1	Lalu lintas pejalan kaki di <i>Giant</i> Ekstra baik					
2	Lalu lintas untuk kendaraan umum di <i>Giant</i> Ekstra baik					
	Letak Berdiri Gerai					
3	<i>Giant</i> Ekstra memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau					
4	Akses menuju <i>Giant</i> Ekstra dapat dijangkau transportasi umum					
	Fasilitas Parkir					
5	Tempat parkir yang disediakan di <i>Giant</i> Ekstra nyaman dan luas					
6	<i>Giant</i> Ekstra menyediakan tempat parkir yang aman					

4. Variabel Promosi (X4)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
	Advertising (Periklanan)					
1	Infomasi mengenai <i>Giant</i> Ekstra dapat saya lihat melalui baliho spanduk					
2	Informasi melalui katalog yang dilakukan <i>Giant</i> Ekstra sangat tepat					
	Sales promotion (Promosi penjualan)					
3	Promosi yang dilakukan <i>Giant</i> Ekstra dengan melakukan diskon dan potongan harga sangat baik					
4	Dengan adanya pemberian kupon kepada konsumen dapat menarik konsumen					
	Word of mouth (Informasi dari mulut ke mulut)					
5	Informasi tentang <i>Giant</i> Ekstra saya dapat dari teman					

6	Informasi tentang <i>Giant</i> Ekstra saya dapat dari keluarga terdekat					
	Direct marketing (Pemasaran langsung)					
7	<i>Giant</i> Ekstra sering melakukan promosi melalui media massa					
8	Promosi yang dilakukan oleh <i>Giant</i> Ekstra melalui iklan televisi sangat baik					

5. Variabel Presentasi(X5)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
	Tata letak toko (<i>lay out</i>)					
1	Lay out toko di <i>Giant</i> Ekstra berdasarkan kategori barang					
2	Papan penanda barang dagangan yang ada di <i>Giant</i> Ekstra mempermudah saat berbelanja					
	Desain Toko					
3	Desain interior dan eksterior yang ada di <i>Giant</i> Ekstra menarik perhatian					
4	Penciptaan suasana yang baik di <i>Giant</i> Ekstra menarik perhatian					

6. Variabel Personalia (X6)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
	Berwujud (<i>tangibles</i>)					
1	Suasana interior yang ada di <i>Giant</i> Ekstra memiliki daya tarik					
2	Penampilan karyawan <i>Giant</i> Ekstra rapi					
	Keandalan (<i>reliability</i>)					
3	Karyawan <i>Giant</i> Ekstra memiliki sikap simpati yang baik dengan konsumen					
4	Karyawan <i>Giant</i> Ekstra melakukan pelayanan yang memuaskan terhadap konsumen					
	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)					
5	Karyawan <i>Giant</i> Ekstra memiliki pelayanan yang cepat					

6	Karyawan <i>Giant</i> Ekstra dapat membantu konsumen dengan cepat					
	Kepastian (<i>assurance</i>)					
7	Karyawan <i>Giant</i> Ekstra memiliki sikap sopan terhadap konsumen					
8	Pengetahuan karyawan akan barang sangat luas					
	Empati					
9	Karyawan <i>Giant</i> Ekstra memiliki perhatian yang baik dengan konsumen					
10	Waktu operasional <i>Giant</i> Ekstra sangat tepat					

7. Variabel Loyalitas Konsumen (Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
	Sikap					
1	Saya akan melakukan pembelian berulang untuk berbelanja di <i>Giant</i> Ekstra					
2	Saya akan melakukan pembelian yang lebih banyak untuk berbelanja di <i>Giant</i> Ekstra karena kualitas yang di tawarkan					
	Perilaku					
3	Saya akan merekomendasikan dan memberikan informasi kepada orang lain mengenai <i>Giant</i> Ekstra					
4	Saya memiliki komitmen untuk membeli kembali di <i>Giant</i> Ekstra					
5	Saya berkomitmen untuk tidak beralih atau berpindah ke pesaing lain dan setia berbelanja di <i>Giant</i> Ekstra					