

KUESIONER PENELITIAN
MAHASISWA EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS SULTAN AGUNG SEMARANG

Dengan hormat terkait dengan penelitian yang akan saya lakukan dengan Judul **“Peningkatan loyalitas pelanggan melalui nilai pelanggan, reputasi merek dan kepuasan pelanggan (Studi kasus pada Ades Semarang)”**. Kami mohon partisipasi anda secara sukarela untuk menjawab pertanyaan berikut secara jujur dan benar. Atas perhatian dan kesediaan anda, kami ucapkan terimakasih.

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur : Tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

B. penilaian Jawaban

Jawaban yang anda berikan akan di nilai berdasarkan ketentuan seperti yang tercantum dibawah ini

Keterangan skala jawaban :

- | | | |
|-----|-----------------------|-----------------|
| SS | : Sangat Setuju | (diberi skor 5) |
| S | :Setuju | (diberi skor 5) |
| N | : Netral | (diberi skor 5) |
| TS | : Tidak Setuju | (diberi skor 5) |
| STS | : Sangat Tidak Setuju | (diberi skor 5) |

C. Petunjuk Pengisian

1. mohon bantuan bapak / ibu / saudara / i untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan jujur.
2. Berilah tanda chekmark (√) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
3. Tidak ada jawaban yang benar atau salah. bapak / ibu / saudara / i cukup menjawab sesuai dengan bapak / ibu / saudara / i alami dan rasakan dalam dalam mengkonsumsi produk Ades.

D. pertanyaan Penelitian

1. Nilai Pelanggan

No	Pertanyaam	SS	S	N	TS	STS
1.	Produk Ades halal dan higienis					
2.	Ades mudah didapat dimana saja					
3.	Biaya yang saya kluarkan sesuai dengan manfaat yang saya dapatkan					
4.	Waktu yang saya keluarkan sesuai manfaat yang saya dapatkan					
5.	Tenaga yang sya keluarkan sesuai dengan manfaat yang saya dapatkan					

2. Reputasi Merek

No	Pertanyaam	SS	S	N	TS	STS
1	Ades memiliki nama baik dibanding pesaing					
2.	Saya lebih percaya produk Ades dibandingkan produk lain					
3.	Produk Ades dapat di peroleh dimana saja					
4.	Merek Ades selalu tertanam dalam diri saya					

3. Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaam	SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa senang mengkonsumsi produk Ades					
2.	Kualitas Produk Ades sesuai harapan saya					
3.	Saya merasa puas mengkonsumsi produk Ades					
4.	Saya percaya Ades memiliki kualitas yang baik					

4. Loyalitas pelanggan

No	Pertanyaam	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya selalu membeli Ades secara teratur					
2.	Saya tidak tertarik untuk berpindah ke merek lain					
3.	Saya merekomendasikan produk Ades kepada pihak lain					