

LAMPIRAN KUESIONER

A. Petunjuk pengisian angket :

1. Tulislah terlebih dahulu identitas anda pada kolom yang sudah disediakan.
2. Isilah dengan jawaban yang paling sesuai dengan keadaan anda dengan memberi tanda centang (\checkmark) dari pertanyaan/pernyataan di bawah ini :
SS : Sangat Setuju
S : Setuju
KS : Kurang Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju
3. Dalam satu nomor tidak boleh ada jawaban atau tanda centang lebih dari satu.

B. Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur
 - a. < 20 tahun
 - b. 21-30 tahun
 - c. >30 tahun
3. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
4. Pekerjaan
 - a. PNS
 - b. Pelajar/Mahasiswa
 - c. Wiraswasta
 - d. Lainnya :

C. Daftar Pernyataan

1. Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan Indomaret Ajamu mampu menciptakan interaksi yang baik dengan konsumen					
2	Karyawan Indomaret Ajamu memberikan perhatian yang tulus kepada para pelanggan					
3	Karyawan Indomaret Ajamu cepat dalam menanggapi apa yang dicari konsumen					
4	Indomaret Ajamu memiliki lingkungan fisik ritel yang baik					
5	Indomaret Ajamu memiliki tata letak barang dagangan yang memudahkan pelanggan memilih barang kebutuhan					
6	Indomaret memberikan promo yang dapat menarik pelanggan					
7	Indomaret Ajamu memberikan perhatian terhadap keanekaragaman barang dagangan					
8	Saya mendapatkan pengalaman berbelanja yang terbaik di Indomaret Ajamu					
9	Saya mendapatkan layanan terbaik secara konsisten di Indomaret Ajamu					

2. Variabel Word Of Mouth

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya berbelanja di Indomaret Ajamu setelah teman saya bercerita mengenai pengalamannya berbelanja					
2	Rekan saya mengatakan Indomaret Ajamu sangat praktis dan efisien					
3	Saya juga sering mendengarkan yang menceritakan kepuasan konsumen setelah mengkonsumsi Produk Indomaret Ajamu					
4	Saya pernah membicarakan untuk mengajak orang terdekat untuk membeli Produk Indomaret Ajamu					
5	Saya tertarik dengan Produk Indomaret Ajamu setelah mendengarkan orang berbicara mengenai produk tersebut.					
6	Saya memberikan hal positif sebagai					

	dorongan agar orang lain membelinya di Indomaret Ajamu					
--	--	--	--	--	--	--

3. Variabel Persepsi Harga

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya membeli di Indomaret Ajamu karena harganya terjangkau					
2	Saya membeli di Indomaret Ajamu karena harganya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan					
3	Saya bersedia membeli di Indomaret Ajamu dengan harga yang sudah ditetapkan					
4	Harga di Indomaret Ajamu sesuai yang saya harapkan					
5	Saya membeli di Indomaret Ajamu karena harganya lebih terjangkau dibandingkan di tempat lain.					
6	Saya membeli di Indomaret Ajamu karena harganya relatif murah					

4. Variabel Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya selalu membeli barang kebutuhan dan keinginan di Indomaret Ajamu					
2	Saya membeli barang kebutuhan dan keinginan di Indomaret Ajamu secara teratur					
3	saya berusaha mengajak orang lain untuk membeli barang kebutuhan atau keinginan di Indomaret Ajamu					
4	Saya berusaha merekomendasikan Indomaret Ajamu ke orang lain					
5	Produk yang dijual di Indomaret Ajamu lebih lengkap dibandingkan dengan minimarket lainnya					
6	Saya tidak akan berpindah ke minimarket lainnya meskipun minimarket tersebut menawarkan diskon/promo					

5. Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pelayanan yang diberikan Indomaret Ajamu sesuai dengan keinginan pelanggan					
2	Pelayanan yang diberikan Indomaret Ajamu melebihi dengan harapan pelanggan					
3	Pelayanan yang diberikan Indomaret Ajamu cepat dan tepat sesuai dengan permintaan pelanggan					
4	Kinerja pelayanan di Indomaret Ajamu yang diterima oleh pelanggan sangat baik					
5	Karyawan di Indomaret Ajamu memberikan perhatian yang cukup kepada pelanggan					
6	Karyawan di Indomaret Ajamu ramah dan mampu memberikan informasi yang diperlukan pelanggan dengan cepat					
7	Kinerja pelayanan di Indomaret Ajamu secara keseluruhan lebih baik dibandingkan dengan pelayanan di ritel lainnya					
8	Karyawan di Indomaret Ajamu memiliki pengetahuan yang luas tentang produk yang dibutuhkan pelanggan					
9	Karyawan di Indomaret Ajamu cepat dalam memberikan pelayanan					