

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BERDAMPAK PADA PENJUALAN PADA PERCETAKAN DI KECAMATAN PANAI HULU

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan Skripsi, bersama ini saya :

Nama : **MUHAMMAD ZAIRI MUKTI**

NPM : 2001300199

Mahasiswa Universitas Labuhanbatu

Sedang mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Berdampak Pada Penjualan Pada Percetakan UD. Graha Komputer dan UD. Pak Raja Jaya Komputer .

Untuk keperluan tersebut, saya mohon bantuan Bapak/Ibu atau Saudara/i dengan hormat untuk memberikan penilaian melalui kuesioner ini. Dan saya harap informasi yang Bapak/ibu atau Saudara/I berikan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Atas kerja sama dan partisipasi yang telah diberikan, saya ucapkan terimakasih.

a. Petunjuk Pengisian

Isilah kolom penilaian sesuai pendapat Anda dengan memberikan tanda checklist (√) pada pilihan jawaban yang tersedia

Parameter penilaian pada kinerja dan kepuasan adalah sebagai berikut:

pekerjaan

a = pelajar/mahasiswa

b = pegawai swasta

c = PNS

d = Wiraswasta

e = guru

Gaji

5 = <Rp 500.000 10 = Rp 1.000.000 – 2.500.000 15 = 2.500.000 – 4.000.000.

20 = >4.000.000

pilihan

1 = Sangat Tidak Baik (STS)

2 = Tidak Baik (TS)

3 = Cukup Baik (N)

4 = Baik (S)

5 = Sangat Baik (SS)

b. Pertanyaan

Pernyataan Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Berdampak Pada Penjualan Pada Percetakan di kecamatan panai hulu (graha komputer dan pak raja jaya komputer)

Kuesioner Kualitas Produk (X1)

- a. Percetakan menawarkan variasi desain yang Beragam
- b. Desain yang ditawarkan selalu menampilkan model terbaru
- c. Desain percetakan selalu mengikuti tren terkini
- d. Saya meyakini percetakan memiliki tingkat kenyamanan dan keamanan yang terjamin

Kuesioner Kualitas Pelayanan (X2)

- a. Karyawan Percetakan memberikan layanan sesuai waktu
- b. Karyawan Percetakan bersedia menanggapi keluhan pelanggan
- c. Pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi di Percetakan
- d. Terdapat jam operasional yang nyaman bagi para pelanggan

Kuesioner Kualitas Promosi (X3)

- a. Percetakan melakukan promosi di media elektronik maupun cetak dengan inovatif.
- b. Percetakan selalu memberikan diskon, kupon atau potongan harga.
- c. Tema-tema promosi sesuai dengan isu terkini
- d. Tema-tema promosi mendorong pembelian

Kuesioner Kualitas Harga (X4)

- a. Harga sesuai kinerja produk
- b. Harga kompetitif dibandingkan pesaing
- c. Strategi harga yang ditetapkan menarik untuk membeli
- d. Percetakan menawarkan harga yang sesuai dengan manfaat produknya

Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y)

- a. Produk yang dipilih sesuai dengan yang diharapkan konsumen, sehingga kenyamanan dan kepuasan konsumen
- b. Minat konsumen untuk berkunjung kembali
- c. Kualitas pelayanan dan kualitas produk telah sesuai dengan harapan konsumen
- d. Konsumen memberikan rekomendasi kepada orang lain

Kuesioner Tingkat Penjualan (Z)

- a. Percetakan selalu mencapai peningkatan penjualan
- b. Percetakan menyelesaikan tugas harus meningkatkan volume penjualan
- c. Percetakan dapat terlibat aktif dalam bekerja untuk mendapatkan laba
- d. Penunjangan pertumbuhan perusahaan adalah salah satu faktor modal perusahaan

Tabel responden

Gambar.1

c. Tabel Identitas Responden

No.	Nama	L / K	U si a	Pkrj n	G aji	Pilihan																							
						X1				X2				X3				X4				Y				Z			
						a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d
1.	Dedy kurniaswan	L'	35	b	10	SS	S	S	M	SS	S	SS	S	S	S	SS	M	TS	SS	M	SS	S	S	S	S	SS			
2	Dopso	L'	38	b	10	S	S	S	S	S	N	S	SS	M	S	S	M	TS	SS	N	M	SS	S	S	S	S	S		
3	Tunirin	L'	26	c	20	S	SS	M	S	SS	S	S	S	S	M	SS	M	M	M	SS	SS	S	S	S	S	S	S		
4	Amso prativi	P	22	a	5	SS	S	S	M	S	S	S	S	S	M	S	S	S	S	M	S	S	S	S	S	S	S		
5	Rahoni	P	34	b	10	SS	S	SS	S	SS	S	S	S	S	SS	S	M	SS	S	SS	N	S	SS	S	S	M	S	S	
6	Muhaimin	L'	27	e	15	S	S	S	S	S	S	S	S	S	SS	S	M	SS	S	M	SS	S	S	S	S	SS	SS	S	
7	Rani agustina	P	31	b	10	SS	S	S	S	SS	S	SS	S	SS	S	SS	S	S	M	M	S	S	S	S	S	SS	S	S	
8	Nopia dewi	P	21	a	5	S	S	SS	S	SS	S	N	M	S	S	SS	M	SS	S	M	TS	S	S	S	S	S	S	S	
9	Siti syarifah pahan	P	29	b	10	S	S	S	S	SS	S	S	SS	SS	S	M	M	S	SS	M	M	M	M	SS	S	S	S	SS	
10	M. Afandi	L'	22	a	5	S	S	SS	SS	S	S	M	S	S	S	S	N	S	S	SS	SS	S	S	S	S	SS	SS	S	
11	Yatiner	L'	37	d	20	S	S	S	S	S	S	SS	S	S	M	S	S	M	TS	S	S	SS	SS	S	M	S	S	S	
12	Selma Dalmaran	P	18	b	10	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	M	S	S	S	M	S	S	S	S	S	S	S	S	
13	Jamaluddin Htr.	L'	19	d	20	SS	S	SS	S	SS	S	S	S	S	S	M	SS	S	M	M	M	S	SS	S	S	S	S	S	
14	Tab potretah	P	23	a	10	S	S	S	SS	S	SS	S	S	S	S	M	S	S	M	SS	TS	S	S	S	S	S	S	S	
15	Jamuddin Htr.	L'	38	e	15	S	S	S	S	S	S	S	SS	S	M	S	SS	M	M	M	M	S	SS	S	S	S	SS	SS	
16	Murmi	P	21	a	10	S	S	S	SS	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	M	M	S	M	S	S	S	S	S	S	
17	Aiko nurmi	P	20	d	15	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	M	S	S	M	M	S	SS	SS	S	S	S	S	S	
18	Sutini	P	20	a	10	S	S	S	S	S	N	S	SS	S	S	M	S	S	TS	M	SS	M	S	S	S	S	S	SS	
19	Sariada Sarweli	L'	18	d	20	S	S	S	S	SS	SS	N	S	S	SS	S	M	M	S	M	M	M	S	S	S	S	SS	S	
20	Peliza dewi	P	38	e	15	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	SS	SS	SS	SS	M	M	S	SS	S	S	S	S	S	
21	Reni yudana	P	23	a	5	S	S	S	SS	SS	S	SS	S	S	S	S	M	S	SS	M	S	SS	S	S	S	S	S	S	
22	Sapriah	P	31	e	15	SS	S	S	S	S	S	SS	S	S	S	TS	N	S	M	S	M	S	S	S	S	S	S	S	
23	Amot wangs	L'	18	d	20	S	S	S	S	S	M	S	S	S	S	S	S	M	S	M	S	M	S	SS	SS	S	S	SS	
24	Sukarno	L'	33	d	20	S	S	SS	S	SS	S	S	S	S	S	M	M	S	M	S	M	S	S	S	S	S	S	SS	
25	Amot dedi	L'	19	d	20	S	SS	S	S	S	M	S	S	S	S	S	TS	M	S	M	S	S	S	S	M	S	S	SS	
26	Pusiana	L'	30	d	20	S	S	S	S	S	SS	SS	S	S	S	M	M	S	M	S	M	S	SS	M	S	S	S	S	
27	Irma anisii	P	18	b	15	SS	S	S	SS	S	S	M	SS	SS	S	S	SS	S	S	M	M	S	S	S	S	S	S	S	
28	Suharno	L'	30	e	15	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	M	M	S	M	M	M	S	S	S	S	S	SS	
29	Siti priyansu	P	19	d	20	S	S	S	S	S	S	M	S	S	S	M	M	S	M	M	M	S	SS	M	S	S	S	S	
30	Mawaddah her	P	32	d	15	S	S	S	S	S	N	M	S	S	SS	S	M	M	S	M	M	M	S	S	M	S	S	S	
31	Amel badriah	P	20	b	10	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	M	M	S	M	S	M	S	S	S	S	S	S	
32	Ayu lestari	P	22	a	10	S	S	S	S	S	N	S	S	S	S	S	M	M	S	M	S	M	S	SS	M	S	S	SS	
33	mitosari	P	30	d	20	M	S	S	S	S	N	S	S	S	S	S	M	M	S	M	M	M	S	S	M	S	S	S	
34	Harisah	P	29	e	15	M	S	S	S	S	N	M	S	S	S	S	SS	M	S	M	M	M	S	M	S	S	S	S	

