LAMPIRAN A

KUESIONER PENELITIAN
"Pengaruh Pengalaman terhadap Merek, Kepercayaan dan Kepuasan dalam Membangun Loyalitas Merek "
Penelitian Empiris pada Merek Samsung

Nama saya Andi Khalishah Nuddin, mahasiswa Universitas Islam Indonesia jurusan manajemen konsentrasi pemasaran, pada saat ini sedang melakukan penelitian tentang pengaruh pengalaman terhadap merek, kepercayaan dan kepuasan dalam membangun loyalitas merek, dalam hal ini penelitian dilakukan terhadap merek global yaitu perusahaan teknologi Samsung. Saya memohon kesediaan bapak/ibu untuk membantu saya dalam penelitian ini dengan secara sukarela mengisi kuisioner ini. Saya sangat menghargai kejujuran bapak/ibu dalam mengisi kuesioner ini. Saya menjamin kerahasiaan bapak/ibu yang terkait dengan kuesioner. Hasil survey ini semata-mata akan digunakan untuk tujuan penelitian dan bukan tujuan komersial.

NAMA: …… (bila tidak keberatan)

BAGIAN A

1. Umur …….. tahun
2. Jenis Kelamin
   - ☐ Laki-laki ☐ Wanita
3. Status Pernikahan
   - ☐ Menikah ☐ Belum Menikah
4. Tingkat pendidikan terakhir
   - ☐ Sekolah Dasar ☐ Diploma
   - ☐ Sekolah Lanjutan Pertama ☐ S1
   - ☐ Sekolah Lanjutan Atas ☐ Pasca Sarjana
5. Pekerjaan
   - ☐ Pegawai Negeri ☐ Mahasiswa/Pelajar
   - ☐ BUMN ☐ Pensiunan
   - ☐ Pegawai Swasta
   - ☐ Wiraswasta

BAGIAN B

Berikut ini penilaian anda terhadap dimensi pengalaman terhadap merek, kepercayaan, kepuasan dan loyalitas terhadap merek yang anda peroleh dari menggunakan produk/layanan X. Mohon anda memberi tanda contreng (√) nomor yang disediakan sesuai dengan penilaian anda dan prioritas anda dalam menilai setiap item pertanyaan. Kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Setuju
2 = Tidak Setuju
3 = Netral
4 = Setuju
5 = Sangat Setuju

A. *BRAND EXPERIENCE* (PENGALAMAN TERHADAP MEREK)

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		STS	TS	N	S	SS
1	Merek ini membuat kesan yang kuat pada indra penglihatan saya atau indra lainnya.					
2	Saya merasa merek ini menarik secara sensorik.					
3	Merek ini memunculkan perasaan dan sentimen.					
4	Saya memiliki hubungan emosi dengan merek ini.					
5	Merek ini adalah merek yang emosional.					
6	Saya terlibat secara fisik dan perilaku ketika saya menggunakan merek ini.					
7	Merek ini dapat dirasakan secara fisik.					
8	Merek ini tidak berorientasi tindakan.					
9	Saya banyak memikirkan sesuatu ketika saya menghadapi merek ini.					
10	Merek ini membuat saya berpikir.					
11	Merek ini merangsang rasa ingin tahu saya dan pemecahan masalah.					

B. *SATISFACTION* (KEPUASAN)

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya sangat puas dengan layanan yang disediakan oleh merek ini.					
2	Saya sangat puas dengan merek ini.					
3	Saya sangat senang dengan merek ini.					
4	Saya sangat puas dengan layanan yang disediakan oleh merek ini					
5	Merek ini melakukan pekerjaan secara baik dalam memuaskan kebutuhan saya.					
6	Layanan-produk yang disediakan oleh merek ini sangat memuaskan					
7	Saya percaya bahwa menggunakan merek ini biasanya					

	menghasilkan pengalaman yang sangat memuaskan					
8	Saya membuat keputusan yang tepat ketika saya memutuskan untuk menggunakan merek ini.					
9	Dalam beberapa hal saya kecanduan dengan merek ini.					

C. *BRAND TRUST* (KEPERCAYAAN TERHADAP MEREK)

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		STS	TS	N	S	SS
1	Merek ini melayani saya dengan baik					
2	Merek ini memenuhi harapan saya					
3	Saya merasa yakin terhadap merek ini					
4	Merek ini tidak pernah mengecewakan saya.					
5	Merek ini memberi jaminan kepuasan.					
6	Merek ini akan jujur dan tulus dalam menangani permasalahan saya.					
7	Saya bisa mengandalkan merek ini untuk memecahkan permasalahan saya.					
8	Merek ini selalu berusaha untuk memuaskan saya.					
9	Merek ini memberi kompensasi dengan beberapa cara ketika terjadi masalah pada produk.					

D. *BRAND LOYALTY* (LOYALITAS TERHADAP MEREK)

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya berniat untuk membeli merek ini dalam waktu dekat.					
2	Saya berniat untuk membeli produk lain dari merek ini.					
3	Saya menganggap merek ini sebagai pilihan pertama saya.					
4	Jika saya membutuhkan produk yang sama, saya akan membeli merek yang sama.					
5	Saya akan terus menjadi pelanggan setia untuk merek ini.					
6	Saya bersedia membayar harga lebih tinggi untuk dapat membeli merek ini lagi.					

7	Iklan dari merek-merek lain tidak dapat mengurangi minat saya untuk membeli merek ini.					
8	Saya mengatakan hal-hal positif tentang merek ini kepada orang lain.					
9	Saya merekomendasikan merek ini kepada orang yang meminta saran kepada saya.					
10	Saya akan merekomendasikan merek ini kepada orang lain.					
11	Saya menganggap merek ini sebagai pilihan pertama saya dalam beberapa tahun ke depan.					
12	Merek ini memberikan produk yang saya cari.					
13	Saya mendapatkan nilai terbaik untuk uang yang saya keluarkan.					