LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian Konsumen Ledug Coffee

PENGARUH BAURAN PEMASARAN 7P TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN DI LEDUG COFFEE INDONESIA

Bersama ini, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar kuisisioner yang diberikan. Informasi yang bapak/ibu berikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya untuk menyelesaikan penelitian ini. Semua data dalam penelitian ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan dalam penelitian. Atas bantuan dan perhatian Bapak/Ibu, saya ucapkan terimakasih.

I. KRITERIA RESPONDEN

1. Konsumen yang pernah melakukan pembelian produk kopi di Ledug Coffee Indonesia minimal satu kali.
2. Berusia lebih dari 17 tahun

II. IDENTITAS RESPONDEN

Nama Lengkap :

Jenis Kelamin : A. Laki-laki B. Perempuan

Usia :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Domisili :

Berapa kali melakukan pembelian kopi di Ledug Coffee Indonesia?

III. PETUNJUK PENGISIAN

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai menurut pendapat anda, dengan memberikan tanda (√) pada kolom jawaban yang anda anggap paling sesuai.

Keterangan skor pada kolom jawaban :

Sangat Setuju (SS) : skor 5

Setuju (S) : skor 4

Netral (N) : skor 3

Tidak Setuju (TS) : skor 2

Sangat Tidak Setuju (STS) : skor 1

IV. KUISIONER

Bauran Pemasaran: Produk (X1)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Ledug Coffee Indonesia memiliki nama merek yang baik mudah diingat					
2	Ledug Coffee Indonesia memiliki kopi dengan kualitas yang baik					
3	Ledug Coffee Indonesia memiliki rasa dan aroma yang enak dan sesuai kebutuhan					
4	Ledug Coffee Indonesia memiliki kemasan yang menarik					

Bauran Pemasaran: Harga (X2)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Harga Ledug Coffee Indonesia relatif terjangkau					

2	Harga Ledug Coffee Indonesia sesuai dengan kualitas produk					
3	Harga Ledug Coffee Indonesia sesuai dengan manfaat produk					
4	Harga Ledug Coffee Indonesia mampu bersaing dan sesuai dengan daya beli masyarakat					

Bauran Pemasaran: Tempat (X3)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Ledug Coffee Indonesia memiliki aksesibilitas yang baik (lokasi mudah dijangkau)					
2	Ledug Coffee Indonesia memiliki aksesibilitas yang baik (lokasi dapat dilihat dengan jelas)					
3	Ledug Coffee Indonesia memiliki lingkungan yang aman					
4	Ledug Coffee memiliki segmen pasar yang baik di wilayah sekitarnya					

Bauran Pemasaran: Promosi (X4)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Ledug Coffee Indonesia memiliki promosi penjualan yang baik					
2	Promosi yang dilakukan melalui liputan berita membuat saya tertarik untuk membeli					
3	Promosi yang dilakukan melalui kunjungan langsung membuat saya tertarik untuk membeli					
4	Promosi yang dilakukan melalui promosi mulut ke mulut/rekomendasi kerabat					

Bauran Pemasaran: Proses (X5)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Proses pesanan produk cepat sehingga membuat saya tidak lama menunggu dalam mendapatkan barang yang saya beli					
2	Ledug Coffee Indonesia juga menerima cara pembayaran non tunai yang memudahkan transaksi					

Bauran Pemasaran: Orang (X6)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Pelayanan yang diberikan Ledug Coffee Indonesia sangat ramah kepada pelanggan sehingga menarik perhatian saya					
2	Karyawan Ledug Coffee Indonesia memiliki pengetahuan yang baik mengenai produk sehingga mampu mengkomunikasikan informasi produk					
3	Ledug Coffee Indonesia memiliki karyawan yang teliti dalam melayani konsumen pada proses transaksi					
4	Ledug Coffee Indonesia memiliki karyawan yang cepat dalam menganggapi keluhan konsumen					

Bauran Pemasaran: Bukti Fisik (X7)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Lingkungan Ledug Coffee Indonesia memiliki pencahayaan yang baik sehingga saya nyaman berkunjung ke lokasi					

2	Lingkungan Ledug Coffee Indonesia memiliki aroma yang sedap sehingga saya nyaman berkunjung ke lokasi					
3	Lingkungan Ledug Coffee Indonesia memiliki tata letak ruangan yang baik sehingga memudahkan kegiatan belanja saya					

Kepuasan Pelanggan (Y)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Kualitas produk dan pelayan yang dimiliki Ledug Coffee Indonesia sesuai dengan harapan saya					
2	Harga produk Ledug Coffee Indonesia sesuai dengan kualitas yang dimiliki					
3	Harga produk Ledug Coffee Indonesia sesuai dengan keadaan ekonomi saya sehingga saya tertarik untuk mengunjungi Ledug Coffee Indonesia kembali					

Loyalitas Konsumen (Z)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Konsumen tidak keberatan untuk melakukan pembelian ulang di Ledug Coffee Indonesia dalam waktu tertentu					
2	Konsumen tidak keberatan untuk melakukan pembelian produk yang berbeda di Ledug Coffee Indonesia					
3	Konsumen tidak keberatan untuk melakukan penawaran dan mereferensikan Ledug Coffee Indonesia kepada orang lain					
4	Konsumen tidak tertarik kepada penawaran produk kopi di tempat lain karena nyaman dan puas berbelanja di Ledug Coffee Indonesia					