KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu di Tempat

Hal: **Mohon partisipasi pengisian Kuesioner**

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Marta Wiranda**

NPM : **1110011211091**

Sehubungan dengan penyusunan tugas akhir (Skripsi) pada fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta, maka saya memerlukan beberapa informasi untuk mendukung dan menyusun skripsi yang berjudul **“ PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK, HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *YAMAHA NEW V-IXION* DI KOTA PADANG ”.**

Untuk itu saya sangat mengharapkan partisipasi dari Ibu dan Bapak untuk mengisi koesioner penelitian ini. Atas segala dukungan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

# Marta Wiranda

Peneliti

Mengetahui,

Pembimbing I Pembimbing II

**Irda, S.E, MA. Dra. Yulihar Mukhtar, MSi**

### IDENTITAS RESPONDEN

Beri tanda (√) atau silang ( **X** ) pada setiap pilihan jawaban yang telah di sediakan pada identitas responden di bawah ini.

1. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
2. Usia : 20 – 30 Tahun

31 – 40 Tahun

41 – 50 Tahun

1. Pekerjaan : Pegawai Swasta PNS/BUMN

Wiraswasta TNI/Polri

Pedagang

4. Estimasi penghasilan perbulan :

Rp 1.000.000 - Rp 1.500.000

Rp 1.500.001 - Rp 2.000.000

Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000

> Rp 3.000.000

**PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

Berikut ini adalah pernyataan tentang sepeda motor Yamaha new V-ixion, pilihlah salah satu alternatif jawaban dengan memberi tanda checklis ( **√** ) atau silang ( **X** ) dengan alternatif jawaban mengacu kepada skala pengukuran sebagai berikut :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | Tidak Setuju (TS) | Netral (N) | Setuju  (S) | Sangat Setuju (SS) |

1. **Kepuasan Konsumen**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pernyataan** | | **STS** | **TS** | **N** | **S** | **SS** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Kepuasan secara menyeluruh** | | | | | | |
| 1. | Saya merasa puas dengan Sepeda motor Yamaha new V-ixion baik dari segi bentuk,fitur, desain, kualitas, harga dan sebagainya dibandingkan sepeda motor merek lain. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Harapan kepuasan pada produk** | | | | | | |
| 2. | Sepeda motor Yamaha new V-ixion yg digunakan saat ini sangat sesuai dengan harapan saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Pengalaman kepuasan** | | | | | | |
| 3. | Saya mempunyai pengalaman yang tidak dapat di lupakan dalam menggunakan Sepeda motor Yamaha new V-ixion | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. | Dari pengalaman menggunakan Sepeda motor Yamaha new V-ixion yang dipakai saat ini, Yamaha new V-ixion dapat bersaing dengan sepeda motor merek lain | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

***Sumber : Albertus dan Yoestini (2012)***

1. **Diferensiasi Produk**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pernyataan** | | **STS** | **TS** | **N** | **S** | **SS** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Bentuk** | | | | | | |
| 1. | Sepeda motor Yamaha new V-ixion memiliki bentuk yang lebih menarik dan sporti dibandingkan sepeda motor lain | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Fitur** | | | | | | |
| 2. | Sepeda motor Yamaha new V-ixion lebih aman diandingkan sepeda motor lain | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Kualitas kinerja** | | | | | |  |
| 3. | Kinerja Sepeda motor Yamaha new V-ixion sesuai dengan kualitas mereknya yang terkenal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Kualitas kesesuaian** | | | | | | |
| 4. | Sepeda motor Yamaha new V-ixion memiliki harga jual yang relativ tinggi sesuai dengan kualitas yang didapatkan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Daya tahan** | | | | | | |
| 5. | Sepeda motor Yamaha new V-ixion memiliki daya tahan mesin yang tangguh dan irit bahan bakar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Keandalan** | | | | | | |
| 6. | Sepeda motor Yamaha new V-ixion tidak mudah rusak dan stabil dalam bermanufer | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Mudah diperbaiki** | | | | | | |
| 7. | Sepeda motor Yamaha new V-ixion lebih mudah dalam perawatan dan diperbaiki dibandingkan motor  merek lain | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Gaya** | | | | | | |
| **8.** | Sepeda motor Yamaha new V-ixion mampu menunjukan gaya ( style ) penggunanya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Desain** | | | | | | |
| 9. | Sepeda motor Yamaha new V-ixion memiliki lebih banyak pilihan warna cat dibandingkan sepeda motor merek lain. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. | *Striping* atau desain pada *body* Sepeda motor Yamaha new V-ixion lebih bervariasi  dibandingkan sepeda motor merek lain. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

***Sumber: Kotler Dan Keller, (2009)***

1. **Harga**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pernyataan** | | **STS** | **TS** | **N** | **S** | **SS** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Harga yang ditetapkan saat ini sudah dapat diterima oleh konsumen atau tidak** | | | | | | |
| 1. | Harga sepeda motor Yamaha new V-ixion yang ditetapkan perusahaan sudah diterima baik bagi konsumennya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. | Harga sepeda motor Yamaha new V-ixion sesuai dengan kemampuan daya beli masyarakat | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Harga mampu bersaing dengan produk pesaing** | | | | | | |
| 3 | Harga sepeda motor Yamaha new V-ixion mampu bersaing dengan harga sepeda motor sport lain | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Kesesuaian harga dengan produk yang ada** | | | | | | |
| 4. | Harga Sepeda motor merek Yamaha new V-Ixion sesuai dengan produk yang ditawarkan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. | Harga Sepeda motor merek Yamaha new V-Ixion terjangkau | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

***Sumber : Albertus dan Yoestini (2012)***

1. **Citra Merek**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pernyataan** | | **STS** | **TS** | **N** | **S** | **SS** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Citra Korporat** | | | | | | |
| 1. | Pelayanan sepeda motor Yamaha new V-ixion memberikan secara cepat dan berorientasi pada konsumen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. | Sepeda motor Yamaha newV-ixion memiliki kualitas yang handal dan dapat di percaya oleh konsumen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Citra produk** | | | | | | |
| 3. | Sepeda motor Yamaha newV-ixion sesuai dengan kebutuhan saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. | Sepeda motor Yamaha newV-ixion banyak memiliki desain ,warna dan varian yang sesuai dengan keinginan saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. | Sepeda motor Yamaha newV-ixion memberikan kenyamanan yang sesuai dengan harapan saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Citra pemakai** | | | | | | |
| 6. | Saya bangga menggunakan produk merek sepeda motor Yamaha new V-ixion | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. | Layanan sepeda motor Yamaha new V-ixion adalah salah satu pelayanan motor yang baik di mata konsumen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

***Sumber : Evawati (2012)***

**Terima kasih atas partisipasi nya**