

# LAMPIRAN

## LAMPIRAN A: KUESIONER

### KUESIONER

#### Identitas Responden :

- Nama : \_\_\_\_\_
- Usia : \_\_\_\_\_
- Jenis Kelamin :  Laki-laki                       Perempuan
- Pendidikan Terakhir :  SD       D3                       S3  
 SMP       S1  
 SMU       S2
- Profesi : \_\_\_\_\_
- Merk *Smartphone* :  Nokia                       Samsung  
 Apple (Iphone)       HTC  
 RIM(Blackberry)       Lainnya (.....)
- Tipe *Smartphone* : \_\_\_\_\_

#### Petunjuk :

Anda dimohon untuk memberikan pendapat anda pada pertanyaan berikut dengan cara memilih jawaban yang paling cocok dengan skala 1 - 5 poin (sangat tidak setuju - sangat setuju). Setelah itu anda dimohon untuk memberi tanda centang (√) pada kotak angka yang tersedia pada pertanyaan tersebut. Terimakasih.

#### Pertanyaan :

##### I. Nilai Produk (*product value*)

###### 1. Ciri (*feature*)

*Smartphone* yang kini saya gunakan memiliki fitur yang lengkap dan unggul sebagaimana sebuah komputer mini.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

2. Mutu kinerja (*performance*)

*Smartphone* yang kini saya gunakan mampu menunjukkan performa atau kinerja yang baik dalam operasinya.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

3. Mutu kesesuaian (*conformance*)

*Smartphone* yang kini saya gunakan telah memenuhi/menggunakan standar teknologi yang sesuai dengan standar teknologi terbaru.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

4. Ketahanan (*durability*)

*Smartphone* yang kini saya gunakan memiliki ketahanan yang tinggi terhadap pemakaian yang intens.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

5. Keandalan (*reliability*)

*Smartphone* yang kini saya gunakan dapat diandalkan sesuai fungsinya untuk menunjang produktivitas saya.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

6. Mudah diperbaiki (*repair ability*)

*Smartphone* yang kini saya gunakan mudah untuk diperbaiki apabila mengalami kerusakan.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

7. Gaya (*style*)

*Smartphone* yang kini saya gunakan memiliki bentuk yang stylis atau modis sehingga dapat menunjang gaya dan penampilan saya.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

8. Desain (*design*)

*Smartphone* yang kini saya gunakan memiliki desain yang ergonomis sehingga nyaman digunakan.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

**II. Nilai Personel (*personnel value*)**

9. Kompeten (*competence*)

Vendor/perusahaan pembuat *smartphone* yang kini saya gunakan, dalam pelayanannya didukung oleh personel pendukung yang ahli atau kompeten.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

10. Sopan (*courtesy*)

Vendor/perusahaan pembuat *smartphone* yang kini saya gunakan, dalam pelayanannya didukung oleh personel pendukung yang sopan.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

11. Kredibilitas (*credibility*)

Vendor/perusahaan pembuat *smartphone* yang kini saya gunakan, dalam pelayanannya didukung oleh personel pendukung yang dapat dipercaya.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

12. Dapat diandalkan (*reliability*)

Vendor/perusahaan pembuat *smartphone* yang kini saya gunakan, dalam pelayanannya didukung oleh personel pendukung yang dapat diandalkan.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

13. Responsif (*responsiveness*)

Vendor/perusahaan pembuat *smartphone* yang kini saya gunakan, dalam pelayanannya didukung oleh personel pendukung yang cepat tanggap.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

14. Komunikasi (*communication*)

Vendor/perusahaan pembuat *smartphone* yang kini saya gunakan, dalam pelayanannya didukung oleh personel pendukung yang komunikatif.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

III. Nilai Pelayanan (*service value*)

15. Pengantaran (*delivery*)

Vendor/perusahaan pembuat *smartphone* yang kini saya gunakan, memberikan pelayanan terhadap pelanggannya dengan mengadakan program pengantaran atau pengiriman produknya dalam jual beli.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

16. Instalasi (*installation*)

Vendor/perusahaan pembuat *smartphone* yang kini saya gunakan, memberikan pelayanan terhadap pelanggannya dengan membantu men-setting-kan *smartphone*-nya sehingga siap untuk digunakan.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

17. Pelatihan pelanggan (*customer training*)

Vendor/perusahaan pembuat *smartphone* yang kini saya gunakan, memberikan pelayanan terhadap pelanggannya dengan mengadakan pelatihan pengoperasian *smartphone* yang dibeli.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

18. Jasa konsultasi (*consulting service*)

Vendor/perusahaan pembuat *smartphone* yang kini saya gunakan, memberikan pelayanan terhadap pelanggannya dengan membuka jasa layanan konsultasi terhadap produk *smartphone*.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

19. Perbaikan (*repair*)

Vendor/perusahaan pembuat *smartphone* yang kini saya gunakan, memberikan pelayanan terhadap pelanggannya dengan menyediakan layanan perbaikan terhadap produk *smartphone* yang mengalami kerusakan.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

IV. Nilai Citra Merk (*image value*)

20. Lambang (*symbol*)

*Smartphone* yang kini saya gunakan memiliki lambang merk yang menarik, mudah dikenali dan diingat.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

21. Media (*media*)

*Smartphone* yang kini saya gunakan merupakan *smartphone* yang bermerk terkenal atau sering muncul di berbagai media.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

22. Atmosfir (*atmosphere*)

*Smartphone* yang kini saya gunakan memiliki merk yang mengesankan atau memunculkan atmosfir keeksklusifan atau kekhasan.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

23. Acara (*event*)

*Smartphone* yang kini saya gunakan merupakan produk buatan vendor/perusahaan yang dengan mengusung merknya sering menjadi sponsor acara-acara atau events yang bergengsi.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

V. Kepuasan Pelanggan (*customer satisfaction*)

24. Setia dalam waktu yang lebih lama (*loyal*)

Saya tidak ingin beralih ke produk *smartphone* buatan vendor/perusahaan lain dalam waktu dekat ini.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

25. Membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk lama (*repurchase*)

Saya ingin membeli lagi atau memperbarui *smartphone* yang kini saya gunakan dengan produk *smartphone* lain keluaran terbaru dari vendor/perusahaan yang sama.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5



26. Membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain  
Saya sering membicarakan hal-hal positif tentang *smartphone* yang kini saya gunakan kepada rekan-rekan saya.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

27. Tidak terlalu memperhatikan merek pesaing  
Saya tidak tertarik dengan produk-produk *smartphone* buatan vendor/perusahaan lain.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

28. Tidak terlalu sensitif terhadap harga  
Harga yang saya bayarkan untuk membeli *smartphone* yang saya gunakan ini adalah wajar/sepadan.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

29. Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan  
Saya akan memberikan masukan-masukan atau ide-ide kepada vendor/perusahaan pembuat *smartphone* yang saya gunakan ini.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

30. Biaya pelayanannya lebih murah

Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh vendor/perusahaan pembuat *smartphone* yang saya gunakan ini.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

☺ TERIMAKASIH ☺