

LAMPIRAN 1

KUESIONER

**KUISIONER
KINERJA ATAU PELAYANAN PRODUK BLACKBERRY**

Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan

Kisaran usia : < 20 th 20-25 th > 25 th

Tipe ponsel yang dimiliki :

Keterangan :

SB = Sangat Baik TB = Tidak Baik

B = Baik STB = Sangat Tidak Baik

CB = Cukup Baik

Jawablah pertanyaan ini dengan memberi tanda (v) sesuai dengan pendapat anda

No	Dimensi	Pertanyaan	SB	B	CB	TB	STB
1	Kualitas Produk	Kejernihan suara ponsel					
		Ketajaman kamera dan video					
		Fitur-fitur yang disediakan					
		Ketahanan dan keawetan ponsel secara teknis					
		Kapasitas memory internal					
		Kemasan handphone BlackBerry dan dilengkapi buku panduan serta perangkat tambahan (usb, headset)					
		Produk dan kualitas mengikuti perkembangan zaman					
2	Harga	Harga ponsel yang ditawarkan					
		Harga jual kembali setelah pemakaian					
		Potongan harga yang diberikan					
		Adanya diskon pada saat pembelian					
3	<i>Service Quality</i>	Garansi yang diberikan					
		Pelayanan terhadap produk yang rusak					
		Cabang BlackBerry tersebar di mana-mana					
		Lokasi cara line (<i>service</i>) BlackBerry yang strategis					

**KUISIONER
HARAPAN ATAU KEPENTINGAN PRODUK BLACKBERRY**

Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan

Kisaran usia : < 20 th 20-25 th > 25 th

Tipe ponsel yang dimiliki :

Keterangan :

SP = Sangat Penting TP = Tidak Penting

P = Penting STP = Sangat Tidak Penting

CP = Cukup Penting

Jawablah pertanyaan ini dengan memberi tanda (v) sesuai dengan pendapat anda

No	Dimensi	Pertanyaan	SP	P	CP	TP	STP
1	Kualitas Produk	Kejernihan suara ponsel					
		Ketajaman kamera dan video					
		Fitur-fitur yang disediakan					
		Ketahanan dan keawetan ponsel secara teknis					
		Kapasitas memory internal					
		Kemasan handphone BlackBerry dan dilengkapi buku panduan serta perangkat tambahan (usb,headset)					
		Produk dan kualitas mengikuti perkembangan zaman					
2	Harga	Harga ponsel yang ditawarkan					
		Harga jual kembali setelah pemakaian					
		Potongan harga yang diberikan					
		Adanya diskon pada saat pembelian					
3	<i>Service Quality</i>	Garansi yang diberikan					
		Pelayanan terhadap produk yang rusak					
		Cabang BlackBerry tersebar di mana-mana					
		Lokasi cara line (<i>service</i>) BlackBerry yang strategis					

**KUISIONER
KINERJA ATAU PELAYANAN PRODUK SAMSUNG**

Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan

Kisaran usia : < 20 th 20-25 th > 25 th

Tipe ponsel yang dimiliki :

Keterangan :

SB = Sangat Baik TB = Tidak Baik

B = Baik STB = Sangat Tidak Baik

CB = Cukup Baik

Jawablah pertanyaan ini dengan memberi tanda (v) sesuai dengan pendapat anda

No	Dimensi	Pertanyaan	SB	B	CB	TB	STB
1	Kualitas Produk	Kejernihan suara ponsel					
		Ketajaman kamera dan video					
		Fitur-fitur yang disediakan					
		Ketahanan dan keawetan ponsel secara teknis					
		Kapasitas memory internal					
		Kemasan handphone Samsung dan dilengkapi buku panduan serta perangkat tambahan (usb, headset)					
		Produk dan kualitas mengikuti perkembangan zaman					
2	Harga	Harga ponsel yang ditawarkan					
		Harga jual kembali setelah pemakaian					
		Potongan harga yang diberikan					
		Adanya diskon pada saat pembelian					
3	<i>Service Quality</i>	Garansi yang diberikan					
		Pelayanan terhadap produk yang rusak					
		Cabang Samsung tersebar di mana-mana					
		Lokasi cara line (<i>service</i>) Samsung yang strategis					

**KUISIONER
HARAPAN ATAU KEPENTINGAN PRODUK SAMSUNG**

Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan

Kisaran usia : < 20 th 20-25 th > 25 th

Tipe ponsel yang dimiliki :

Keterangan :

SP = Sangat Penting TP = Tidak Penting

P = Penting STP = Sangat Tidak Penting

CP = Cukup Penting

Jawablah pertanyaan ini dengan memberi tanda (v) sesuai dengan pendapat anda

No	Dimensi	Petanyaan	SP	P	CP	TP	STP
1	Kualitas Produk	Kejernihan suara ponsel					
		Ketajaman kamera dan video					
		Fitur-fitur yang disediakan					
		Ketahanan dan keawetan ponsel secara teknis					
		Kapasitas memory internal					
		Kemasan handphone Samsung dan dilengkapi buku panduan serta perangkat tambahan (usb,headset)					
		Produk dan kualitas mengikuti perkembangan zaman					
2	Harga	Harga ponsel yang ditawarkan					
		Harga jual kembali setelah pemakaian					
		Potongan harga yang diberikan					
		Adanya diskon pada saat pembelian					
3	<i>Service Quality</i>	Garansi yang diberikan					
		Pelayanan terhadap produk yang rusak					
		Cabang Samsung tersebar di mana-mana					
		Lokasi cara line (<i>service</i>) Samsung yang strategis					

LAMPIRAN 2

DATA HASIL PENELITIAN