

KUESIONER PENELITIAN

Perihal: Mohon bantuan pengisian Kuesioner

Kepada Yth: Bapak/ Ibu, Saudara/ i

Di tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyusunan Skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan program Strata 1 Manajemen di Program Studi Manajemen IIB Darmajaya, Saya:

Nama : Ni Made Ginanti Mutia

NPM : 2112110121

Sedang melakukan penelitian yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPECAPAAN MEREK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PRODUK BENING’S INDONESIA” Oleh karena itu saya mohon kesediaan bapak/ibu, saudara/i untuk mengisi kusioner di bawah ini dengan jujur dan benar. Data atau informasi yang terkumpul akan saya jaga kerahasiaannya dan di gunakan hanya untuk kepentingan penyusunan skripsi ini semata. Atas perhatian bapak/ibu, saudara/i saya ucapkan terima kasih.

Bandar Lampung, Januari 2025

Peneliti

Ni Made Ginanti Mutia

NPM. 2112110121

KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPECAPAAN MEREK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PRODUK BENING’S INDONESIA

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan jalan memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban yang tersedia. Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

CS = Cukup Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Identitas Responden

1. Nama :.....(jawaban singkat)

2. Usia :

18-25 tahun

26-35 tahun

36-40 tahun

>40 tahun

3. Pekerjaan :

- Pelajar/Mahasiswa
- Karyawan
- Wiraswasta
- Wirausaha
- Ibu rumah tangga
- PNS
- Freelance
- Lainnya(jawaban singkat)

4. Sudah berapa lama menggunakan produk Bening's Indonesia?

- < 3 bulan
- 3-6 bulan
- 7-12 bulan
- > 12 bulan

5. Jumlah produk Bening's Indonesia yang anda miliki

- < 3 item
- 3 – 5 item
- 5 – 8 item
- 8 – 10 item
- >10 item

6. Jenis produk Bening's Indonesia yang anda pakai (boleh jawab lebih dari satu)

- Pembersih Wajah / *Facial Wash*
- Toner
- Serum
- Sunscreen
- Moisturizer
- Sheet Mask
- Perawatan Mata
- Perawatan Bibir
- Lainnya (jawaban singkat)

PERNYATAAN

Kualitas Produk

Berilah Tanda (X) pada jawaban yang anda pilih:

Indikator	Kualitas Produk	STS	TS	CS	S	SS
Kinerja	Menggunakan <i>Skincare</i> Bening's Indonesia membuat kulit lebih cerah					
	Menggunakan <i>Skincare</i> Bening's Indonesia membuat kulit lebih lembut					
Fitur	<i>Skincare</i> Bening's Indonesia memiliki varian yang lengkap					
	<i>Skincare</i> Bening's Indonesia mengandung bahan dasar alami					
Keandalan	<i>Skincare</i> Bening's Indonesia nyaman untuk digunakan dalam aktivitas sehari-hari					
	<i>Skincare</i> Bening's Indonesia tidak memiliki efek samping di kulit					
Kesesuaian	<i>Skincare</i> Bening's Indonesia memberikan hasil yang diinginkan					
	<i>Skincare</i> Bening's Indonesia diproduksi sesuai berbagai jenis kulit					
Daya Tahan	<i>Skincare</i> Bening's Indonesia memiliki masa kadaluarsa yang lama					
	<i>Skincare</i> Bening's Indonesia tahan lama saat digunakan					
Kemampuan Layanan	<i>Skincare</i> Bening's Indonesia memberikan kemudahan dalam retur barang jika diterima rusak					
	<i>Skincare</i> Bening's Indonesia memberikan solusi pada tiap masalah kulit					
Estetika	<i>Skincare</i> Bening's Indonesia memiliki kemasan yang menarik					
	<i>Skincare</i> Bening's Indonesia memiliki aroma yang natural					
Kualitas Yang Dipersepsikan	<i>Skincare</i> Bening's Indonesia memiliki spesifikasi kualitas produk yang sesuai dengan label kemasan					
	<i>Skincare</i> Bening's Indonesia memberikan hasil yang sesuai dijanjikan					

Kepercayaan Merek

Berilah Tanda (X) pada jawaban yang anda pilih:

Indikator	Kepercayaan Merek	STS	TS	CS	S	SS
Karakteristik Merek	<i>Skincare</i> Bening's Indonesia memiliki komposisi bahan yang berbeda untuk memenuhi berbagai permasalahan kulit					

	<i>Skincare</i> Bening's Indonesia merek yang sudah terkenal di masyarakat					
	<i>Skincare</i> Bening's Indonesia merek yang mudah diingat					
Karakteristik Perusahaan	<i>Skincare</i> Bening's Indonesia memiliki reputasi yang baik					
	<i>Skincare</i> Bening's Indonesia memberikan respons yang cepat dan efektif terhadap keluhan pelanggan					
	<i>Skincare</i> Bening's Indonesia memberikan kejelasan dalam menyampaikan informasi terkait produknya					
Karakteristik Konsumen Merek	<i>Skincare</i> Bening's Indonesia sesuai dengan karakter kulit masyarakat Indonesia					
	<i>Skincare</i> Bening's Indonesia sangat cocok untuk berbagai kalangan					
	<i>Skincare</i> Bening Indonesia membuat tampilan lebih percaya diri					

Harga

Berilah Tanda (X) pada jawaban yang anda pilih:

Indikator	Harga	STS	TS	CS	S	SS
Keterjangkauan Harga	Harga <i>Skincare</i> Bening's Indonesia relatif terjangkau					
	Harga <i>Skincare</i> Bening's Indonesia sesuai dengan daya beli masyarakat					
	Harga <i>Skincare</i> Bening's Indonesia terjangkau untuk kebutuhan perawatan kulit					
Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk	Harga <i>Skincare</i> Bening's Indonesia sesuai dengan kualitas yang dimiliki					
	Harga <i>Skincare</i> Bening's Indonesia sesuai dengan hasil yang diinginkan					
	Harga <i>Skincare</i> Bening's Indonesia terlalu tinggi dibandingkan dengan kualitas					
Daya Saing Harga	Harga <i>Skincare</i> Bening's Indonesia bersaing dengan kosmetik lain					
	Harga <i>Skincare</i> Bening's Indonesia lebih ekonomis dibandingkan kosmetik lain					
	Harga <i>Skincare</i> Bening's Indonesia memengaruhi keputusan untuk membeli					
Kesesuaian Harga Dengan Manfaat	Harga <i>Skincare</i> Bening's Indonesia sesuai dengan manfaat keunggulan produk yang diberikan					
	Harga <i>Skincare</i> Bening's Indonesia sebanding dengan hasil yang rasakan setelah pemakaian rutin					
	Harga <i>Skincare</i> Bening's Indonesia mencerminkan kualitas bahan yang digunakan					

Loyalitas

Berilah Tanda (X) pada jawaban yang anda pilih:

Indikator	Loyalitas	STS	TS	CS	S	SS
Pembelian Ulang	Berkeinginan membeli <i>Skincare</i> Bening's Indonesia dimasa yang akan datang					
	Berkeinginan membeli <i>Skincare</i> terbaru dari <i>Skincare</i> Bening's Indonesia					
	Berkeinginan membeli <i>skincare</i> Bening's Indonesia setelah merasa puas dengan hasil yang didapat					
Merefrensikan	Bersedia merekomendasikan <i>Skincare</i> Bening's Indonesia kepada ornag lain					
	Bersedia membagiakan ulasan positif mengenai <i>Skincare</i> Bening's Indonesia di media sosial					
	Bersedia menceritakan pengalaman positif mengenai <i>Skincare</i> Bening's Indonesia kepada orang lain					
Ketahanan	Tidak akan beralih ke <i>Skincare</i> lain selain <i>Skincare</i> Bening's Indonesia					
	Percaya terhadap kualitas <i>Skincare</i> Bening's Indonesia meskipun ada gangguan atau keluhan					
	Tetap menggunakan <i>Skincare</i> Bening's Indonesia meskipun ada perubahan harga					