Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda silang (X) pada alternatif jawaban dibawah ini

1. Sangat Setuju : Bila Saudara sepenuhnya menyetujui isi pernyataan
2. Setuju : Bila Saudara menyetujui isi pernyataan
3. Netral : Tidak memilih pilihan SS, S, TS, dan STS
4. Kurang Setuju : Bila Saudara kurang menyetujui isi pernyataan
5. Sangat Tidak Setuju : Bila Saudara sepenuhnya tidak menyetujui isi pernyataan

**Tidak ada penilaian benar salah** dari isian yang saudara berikan, karena jawaban disesuaikan dengan keadaan anda saat ini.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nama : | SS | : | Sangat Setuju |
| Toko : | S | : | Setuju |
|  | N | : | Netral |
|  | TS | : | Tidak Setuju |
|  | STS | : | Sangat Tidak Setuju |

**Kualitas Pelayanan**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **STS** | **TS** | **N** | **S** | **SS** |
| **Reliabilitas** | | | | | | | |
| 1. | Penyelesaian pelayanan PT. Indomarco Adi Prima tepat waktu untuk pelanggan |  |  |  |  |  |
| 2. | Apakah PT. Indomarco Adi Prima telah memenuhi janji yang diberikan sesuai dengan jenis layanannya |  |  |  |  |  |
| **Responsivitas** | | | | | | | |
| 1. | Kesungguhan karyawan PT. Indomarco Adi Prima dalam mengatasi masalah pelanggan |  |  |  |  |  |
| 2 | Kesediaan karyawan PT. Indomarco Adi Prima dalam membantu pelanggan |  |  |  |  |  |
| **Jaminan** | | | | | | | |
| 1. | Pengetahuan karayawan yang cukup baik dalam menjawab pertanyaan pelanggan PT. Indomarco Adi Prima |  |  |  |  |  |
| 2. | Karyawan mempunyai Kemampuan yang sesuai dengan bidangnya dalam menangani pelanggan PT.Indomarco Adi Prima |  |  |  |  |  |
| 3. | Keramahan dan kesopanan karyawan PT. Indomarco Adi Prima menyenangkan |  |  |  |  |  |
| 4. | Kami percaya urusan kebutuhan kami ditangani oleh karyawan PT. Indomarco Adi Prima |  |  |  |  |  |
| **Empati** | | | | | | | |
| 1. | Apabila ada masalah, karyawan PT. Indomarco Adi Prima mudah dihubungi |  |  |  |  |  |
| 2. | Jalinan komunikasi konsumen dengan karyawan PT. Indomarco Adi Prima terjalin baik |  |  |  |  |  |
| 3. | Perhatian karyawan PT. Indomarco Adi Prima terhadap kebutuhan konsumen sangat baik |  |  |  |  |  |
| 4. | Karyawan PT. Indomarco Adi Prima sangat mengerti tentang kebutuhan konsumen |  |  |  |  |  |
| **Bukti Fisik** | | | | | | | |
| 1. | Kantor PT. Indomarco Adi Prima bersih dan nyaman |  |  |  |  |  |
| 2. | Perlengkapan PT. Indomarco Adi Prima dalam menangani kebutuhan konsumen cukup lengkap |  |  |  |  |  |
| 3. | Jumlah karyawan PT Indomarco Adi Prima yang cukup dalam menangani konsumen |  |  |  |  |  |
| 4. | Adanya kelengkapan sarana komunikasi yang dimiliki PT. Indomarco Adi Prima memudahkan pelayanan terhadap kebutuhan konsumen |  |  |  |  |  |

**Variabel : Harga X2**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. No | **Peryataan** | Jawaban | | | | |
| **STS** | **TS** | **N** | **S** | **SS** |
| **Kesesuaian harga Dengan Kualitas produk** | | | | | | | |
| 1. | Harga produk yang ditawarkan PT. Indomarco Adi Prima sesuai dengan kualitas pelayanan yang konsumen terima. |  |  |  |  |  |
| 2. | Saya memilih produk PT. Indomarco Adi Prima karena harga sesuai dengan kebutuhan saya |  |  |  |  |  |
| **Keterjangkauan Harga** | | | | | | | | |
| 3. | Hargan Produk yang ditawarkan PT . Indomarco Adi Prima terjangkau oleh konsumen |  |  |  |  |  |
| 4. | Budget konsumen masih sesuai dengan penawaran harga dari PT. Indomarco Adi Prima |  |  |  |  |  |
| **Daya Saing Harga** | | | | | | | | |
| 5. | Harga produk PT. Indomarco Adi Prima dapat bersaing dengan harga Perusahaan lain sejenis. |  |  |  |  |  |
| 6. | Harga yang ditawarkan PT. Indomarco Adi Prima sangat menarik bagi konsumen |  |  |  |  |  |
| **Kesesuaian harga Dalam Manfaat** | | | | | | | | |
| 7. | Harga Produk PT. Indomarco Adi Prima sudah sesuai dengan manfaat yang Konsumen rasakan. |  |  |  |  |  |
| 8. | Harga ditawarkan dengan PT. Indomarco Adi Prima kenyamanan yang saya rasakan. |  |  |  |  |  |

**Variabel : Promosi (X3)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. o | | | **Pernyataan** | **Jawaban** | | | | | | | | |
| **STS** | **TS** | | **N** | | | **S** | | **SS** |
| **Menyampaikan Informasi** | | | | | | | | | | | | |
| 1. | Promosi yang dilakukan PT. Indomarco Adi Prima memberi informasi yang cukup atas kualitas produk | |  | |  | |  |  | |  | | |
| 2. | Promosi yang dilakukann memberi PT. Indomarco Adi Prima memberikan informasi tentang adanya variasi produk | |  | |  | |  |  | |  | | |
| **Mempengaruhi** | | | | | | | | | | | | |
| 1. | Saya mengerti tentang manfaat yang saya dapat dari penggunaan produk PT. Indomarco Adi Prima | |  | |  | |  |  | |  | | |
| 2 | Berbagai fasilitas penawaran produk yang diberikan PT. Indomarco Adi Prima berbeda dengan tawaran produk sejenis dari perusahaan lain. | |  | |  | |  |  | |  | | |
| 3 | Jaminan kualitas produk yang diberikan PT. Indomarco Adi Prima membuat saya tertarik | |  | |  | |  |  | |  | | |
| **Membujuk** | | | | | | | | | | | | |
| 1. | Pemberian diskon PT. Indomarco Adi Prima (jika membeli dalam jumlah tertentu) membuat saya tertarik untuk membeli | |  | |  | |  |  | |  | | |
| 2. | Saya menyukai Fleksibilitas pembayaran yang diberikan PT. Indomarco Adi Prima | |  | |  | |  |  | |  | | |
| **Mengingatkan** | | | | | | | | | | | | |
| 1. | Saya sering mendapatkan informasi terkini tentang produk PT. Indomarco Adi Prima | |  | |  | |  |  | |  | | |
| 2. | Sering mendapatkan penawaran maupun discount dari PT. Indomarco Adi Prima | |  | |  | |  |  | |  | | |

**Variabel : Citra Merek (X4)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **STS** | **TS** | **N** | **S** | **SS** |
| **Kekuatan** | | | | | | |
| 1. | PT. Indomarco Adi Prima memiliki berbagai produk yang dibutuhkan Konsumen dengan stok yang cukup |  |  |  |  |  |
| 2. | PT. Indomarco Adi Prima memiliki kemampuan pengiriman barang yang cepat, tepat dan akurat. |  |  |  |  |  |
| **Keunikan** | | | | | | |
| 1. | PT. Indomarco Adi Prima hanya melayani perusahaan retail |  |  |  |  |  |
| 2 | Penanganan yang dilakukan PT. Indomarco Adi Prima terhadap konsumennya, berbeda dengan yang saya rasakan dari perusahaan lain sejenis |  |  |  |  |  |
| 3 | Selalu menbuat kami ingat terhadap PT. Indomarco Adi Prima terhadap kondisi yang menyenangkan konsumen |  |  |  |  |  |
| **Favourable** | | | | | | |
| 1. | PT. Indomarco Adi Prima memiliki penawaran harga yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan |  |  |  |  |  |
| 2. | PT. Indomarco Adi Prima memiliki team yang profesional dalam melayani pelanggan |  |  |  |  |  |

**Variabel : Keputusan Pembelian (Y)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **STS** | **TS** | **N** | **S** | **SS** |
| **Pengenalan Kebutuhan** | | | | | | |
| 1. | Saya memilih produk PT. Indomarco Adi Prima karena kebutuhan saya yang tidak bisa diberikan perusahaan lain sejenis |  |  |  |  |  |
| 2. | Saya memilih produk PT. Indomarco Adi Prima karena keinginan konsumen akan pelayanan yang cepat dan akurat |  |  |  |  |  |
| **Pencarian Informasi** | | | | | | |
| 1. | Saya mendapat informasi PT. Indomarco Adi Prima melalui Sales. |  |  |  |  |  |
| 2. | Saya mendapat informasi PT. Indomarco Adi Prima dari komisaris kami, rekan/kerabat |  |  |  |  |  |
| **Evaluasi Alternatif** | | | | | | |
| 1. | Saya telah membandingkan layanan produk PT. Indomarco Adi Prima dengan perusahaan sejenis lainnya |  |  |  |  |  |
| 2. | Saya memilih produk PT. Indomarco Adi Prima karena memiliki kelebihan dibidang pelayanannya dibandingkan perusahaan sejenis lain. |  |  |  |  |  |
| **Keputusan Membeli** | | | | | | |
| 1. | Saya memutuskan memilih produk PT. Indomarco Adi Prima karena kualitasnya dan pelayanannya terpercaya |  |  |  |  |  |
| 2. | Saya memilih produk PT.Indomarco Adi Prima karena sesuai dengan harganya |  |  |  |  |  |
| **Perilaku Pasca Pembelian** | | | | | | |
| 1. | Saya bersedia untuk merekomendasikan PT. Indomarco Adi Prima kepada kolega saya |  |  |  |  |  |
| 2. | Selama ini perusahaan kami selalu menggunakan kembali produk maupun layanan PT. Indomarco Adi Prima |  |  |  |  |  |

**Variabel : Kepuasan Pelanggan**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **STS** | **TS** | **N** | **S** | **SS** |
| **Kesesuaian Harapan** | | | | | | |
| 1. | Pelanggan PT. Indomarco Adi Prima telah mendapatkan kualitas produk dan layanan yang sesuai dengan harapannya |  |  |  |  |  |
| 2. | Kualitas pelayanan dan fasilitas yang PT. Indomarco Adi Prima telah sesuai dengan harapan pelanggan. |  |  |  |  |  |
| **Minat Menggunakan Produk Kembali** | | | | | | |
| 1. | Konsumen berminat untuk kembali menggunakan produk dan layanan PT. Indomarco Adi Prima |  |  |  |  |  |
| 2. | Konsumen telah merencanakan penggunaan kembali produk dan layanan PT. Indomarco Adi Prima pada rotasi pembelian yang akan datang |  |  |  |  |  |
| **Kesediaan Merekomendasi** | | | | | | |
| 1. | Kami merekomendasikan kepada rekanan bisnis kami tentang kualitas dan layanan yang diberikan PT. Indomarco Adi Prima |  |  |  |  |  |
| 2. | Apabila ada teman, saudara, kerabat yang membutuhkan produk yang disediakan PT. Indomarco Adi Prima kami akan merekomendasikannya. |  |  |  |  |  |