

Lampiran 1**KUESIONER PENELITIAN**
Penelitian tentang:Manajemen Pemasaran**DAMPAK PENGARUH ORIENTASI PASAR DAN INOVASI PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KEUNGGULAN
BERSAING SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus Pada CV. Gunung Raung Jember)**

Kepada Yth, Pelanggan
CV. Gunung Raung Jember
Di Tempat

Dengan Hormat,

Bersama ini saya:

Nama : EKO PRASETYO SUBEKTI
Pekerjaan : Mahasiswa Magister Ilmu Manajemen
Universitas Muhammadiyah Jember
NIM : 1720412048

Sedang mengadakan penelitian dengan judul Tesis “analisis pengaruh orientasi pasar dan inovasi produk terhadap kepuasan konsumen dengan keunggulan bersaing sebagai variabel intervening pada Cv. Gunung raung jember”. Untuk keperluan tersebut,saya mohon bantuan Bpk/Ibu atau Saudara/i dengan hormat untuk memberikan penilaian melalui kuesioner ini dengan sebenar-benarnya berdasarkan atas apa yang Bpk/Ibu/Sdr/i lakukan berkaitan dengan apa yang Bapak/Ibu/Sdr/i rasakan.

Semoga partisipasi yang Bpk/Ibu/Sdr/I berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan serta dapat membantu upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.Atas kerjasama dan partisipasi yang diberikan,saya ucapkan terimakasih.

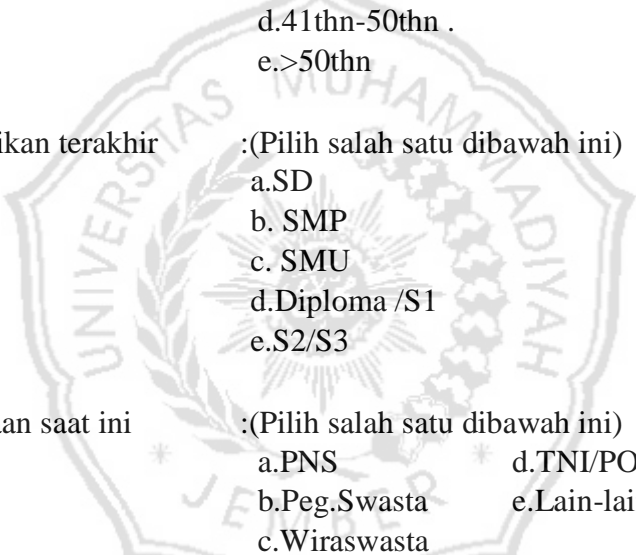
Hormat saya,

EKO PRASETYO SUBEKTI
NIM.1720412048

Petunjuk pengisian:

Pada pertanyaan dibawah ini, Anda dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan keadaan/kondisi yang sebenarnya.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : a. Pria
b. Wanita
2. Usia saat ini : (Pilih salah satu dibawah ini)
a. <20thn
b. 20thn-30thn
c. 31thn-40thn
d. 41thn-50thn .
e. >50thn
3. Pendidikan terakhir : (Pilih salah satu dibawah ini)
a. SD
b. SMP
c. SMU
d. Diploma /S1
e. S2/S3
4. Pekerjaan saat ini : (Pilih salah satu dibawah ini)
a. PNS
b. Peg. Swasta
c. Wiraswasta
d. TNI/POLRI
e. Lain-lain.....
- 

Petunjuk Pengisian

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

SS = SangatSetuju

TS = TidakSetuju

ST =Setuju

STS = SangatTidakSetuju

N = Netral

1. Orientasi Pasar

No	Pertanyaan	SS	ST	N	TS	STS
1	CV. Gunung Raung menawarkan led display yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.					
2	CV. Gunung Raung cepat dalam merespon perubahan strategi atau harga yang dilakukan oleh pesaing.					
3	Program promosi yang dilakukan CV. Gunung Raung lebih menarik dibandingkan pesaing.					
4	CV. Gunung Raung focus pada komunitas atau target-target konsumen yang dapat dilayani dengan baik					
5	CV. Gunung Raung terbuka dengan masukan saran dan kritik dari konsumen.					
6	Karyawan atau pegawai CV. Gunung Raung handal dan professional dalam menjalankan tugasnya memberikan pelayanan kepada konsumen.					

2. Inovasi Produk

No	Pertanyaan	SS	ST	N	TS	STS
1	Led display produksi CV. Gunung Raung memiliki standar yang baik					
2	Selama ini kualitas led display produksi CV. Gunung Raung terjaga dengan baik.					
3	CV. Gunung Raung memiliki lebih dari satu jenis produk.					
4	CV. Gunung Raung mampu menciptakan produk baru					

3. Keunggulan Bersaing

No	Pertanyaan	SS	ST	N	TS	STS
1	Led Display produksi CV. Gunung Raung memiliki cirri khusus tersendiri					
2	Led display produksi CV. Gunung Raung mempunyai bentuk penampilan dan jarang digunakan untuk produk lain					
3	Led diplay produksi CV. Gunung Raung mempunyai produk yang tidak mudah ditiru oleh perusahaan lain					
4	Saya susah mencari produk lain yang berkualitas sama dengan produk CV. Gunung Raung					
5	Harga produk CV. Gunung Raung masih wajar					

4. Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan	SS	ST	N	TS	STS
1	Kualitas produk CV. Gunung Raung sama dengan harga yang ditawarkan sudah sesuai					
2	Led display produksi CV. Gunung Raung memiliki kualitas yang lebih baik dibandingkan produk lain					
3	Led display produksi CV. Gunung Raung memiliki bentuk yang unik dan kualitas yang baik.					
4	Konsumen tidak pernah komplain/ Mengeluh terhadap produk led display CV. Gunung Raung					
5	Apakah dari pengalaman dan pelayanan, produk yang telah diberikan, anda akan merekomendasikan ke rekan anda ?					
6	Apakah secara keseluruhan pelayanan yang telah diberikan sudah memuaskan ?					

