



**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK,
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (Studi pada Supplier Daging Ayam Fresh
Frozen Food di Kabupaten Jember)**

Kepada Yth : Responden
Di Tempat

Dengan Hormat,

Berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk menyelesaikan studi pada program Magister Ilmu Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember dengan judul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Supplier Daging Ayam Fresh Frozen Food di Kabupaten Jember)**”, maka dengan ini dimohon kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat mengisi kuesioner terlampir.

Penelitian ini diharapkan memberikan hasil yang bermanfaat maka dari itu dimohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya dan jawaban yang anda berikan **dijamin kerahasiaannya** dan hanya akan digunakan untuk kepentingan ilmiah.

Atas kerja sama yang baik dan kesungguhan Bapak/Ibu/Saudara/ i dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,
Peneliti

ISMATUL HASANAH
NIM :16 2041 2012

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis apakah ada Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Supplier Daging Ayam Fresh Frozen Food Di Kabupaten Jember)

Maka dengan ini responden di harap mengisi identitas serta mengisi kuesioner yang telah disiapkan. **IDENTITAS PRIBADI**

1. Nama :
2. Status pegawai :
3. Jenis Kelamin :
4. Usia :
5. Pendidikan Terakhir :

Untuk pertanyaan berikut ini, saudara dimohon untuk memberikan jawaban dengan nilai 1-5 pada baris yang sudah tersedia dengan tanda *check* (√).

Dimana :

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Ragu-ragu atau Netral (R)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

1. Harga

No	Pernyataan Angket Harga Produk	SS	S	R	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Harga produk Fresh Frozen Food Murah					
2	Harga produk Fresh Frozen Food terjangkau					
3	Apakah harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas					
4	Adanya potongan harga di Fresh Frozen Food					
5	Kemasan Produk Fresh Frozen Food sangat menarik Harganya lebih terjangkau dibandingkan di tempat lain.					

2. Kualitas Produk

No	Pernyataan Angket Kualitas Produk	SS	S	R	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya merasa produk yang ditawarkan di Fresh Frozen Food sangat istimewa					
2	Saya merasa harga produk di Fresh Frozen Food sudah sesuai dengan spesifikasi					
3	Fresh Frozen Food selalu menawarkan produk dengan kualitas yang terbaik, dan sesuai kebutuhan konsumen					
4	Saya merasa kemasan produk Fresh Frozen Food aman					
5	Proses pengiriman di Fresh Frozen Food lakukan dengan tepat waktu Fresh Frozen Food selalu menawarkan produk sesuai kebutuhan konsumen Fresh Frozen Food memiliki tata letak barang dagangan yang memudahkan pelanggan memilih barang kebutuhan Fresh Frozen Food mementingkan terhadap keanekaragaman barang dagangan Fresh Frozen Food memberikan promo yang dapat menarik pelanggan					

3. Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan Angket Kepuasan Konsumen	SS	S	R	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Produk yang di pakai sudah sesuai dengan standart harapan bapak/ ibu/ saudara					
2	Saya mengharapkan adanya produk terbaru atau varian dari Fresh Frozen Food					

3	Saya membeli produk Fresh Frozen Food secara berulang					
4	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain / keluarga saya untuk membeli produk Fresh Frozen Food					
5	<p>Saya akan melakukan complain apabila tidak puas dengan produk Fresh Frozen Food</p> <p>Memberikan perhatian yang cukup kepada pelanggan</p> <p>Karyawan di Fresh Frozen Food ramah dan mampu memberikan informasi yang diperlukan pelanggan dengan cepat</p> <p>Kinerja pelayanan di Fresh Frozen Food secara keseluruhan lebih baik dibandingkan dengan pelayanan di ritel lainnya</p> <p>Karyawan di Fresh Frozen Food memberikan perhatian yang cukup kepada pelanggan</p>					

4. Loyalitas Konsumen

No	Pernyataan Angket Loyalitas Konsumen	SS	S	R	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya tidak akan beralih ke produk lain selain produk Fresh Frozen Food					
2	Saya akan mengunjungi Fresh Frozen Food dalam waktu dekat					
3	Saya akan merekomendasikan kepada pihak lain untuk berbelanja di Fresh Frozen Food					
4	Pelayanan Fresh Frozen Food sesuai dengan harapan saya					
5	Saya Membeli lebih dari 1 macam produk di Fresh Frozen Food Saya tidak akan berpindah ke Toko lainnya meskipun toko tersebut menawarkan diskon/promo					