

Lampiran 1 Kuesioner

Kepada Yth :

Bapak/Ibu/Saudara/i

Di Universitas Brawijaya

Malang

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penulisan skripsi mahasiswa FIA Universitas Brawijaya yang berjudul “Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan” (Survei pada Pengguna iPhone di Universitas Brawijaya Malang), saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner berikut ini.

Mengingat penelitian ini semata-mata dimaksudkan untuk kepentingan akademik, maka saya sangat mengharapkan jawaban yang sejujur-jujurnya sesuai dengan pendapat Anda. Sesuai dengan kode etik penelitian, saya akan menjamin kerahasiaan identitas responden dari hasil kuesioner tersebut.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Karina Utami Anastuti

Mengetahui,

Ketua Dosen Pembimbing

Anggota Dosen Pembimbing

Drs. Zainul Arifin, MS

NIP. 19750415 198601 1 001

Drs. Wilopo, MAB

19660430 199303 1 002

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Petunjuk Pengisian :

1. Pilihlah satu jawaban dari lima alternatif jawaban yang sesuai menurut Anda dengan memberikan tanda centang (√) pada salah satu kolom jawaban yang tersedia.
2. Keterangan jawaban yang tersedia.

- SS = Sangat setuju
 S = Setuju
 RR = Ragu-ragu
 TS = Tidak setuju
 STS = Sangat tidak setuju

PERTANYAAN

☉ Identitas Responden

1. Nama : (boleh tidak diisi)
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Wanita
3. Usia : tahun
4. Fakultas :
5. Uang saku tiap bulan :
6. Lama menggunakan iPhone :
7. Versi iPhone yang digunakan :

PERNYATAAN

Variabel Bentuk (X₁)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Menurut saya bentuk atau shape iPhone simpel					
2.	Ukuran iPhone memudahkan saya untuk menggunakannya.					
3.	Desain yang elegan menarik saya untuk memiliki iPhone.					



Variabel Keistimewaan (X_2)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
4.	iPhone memiliki kualitas <i>touchscreen</i> yang baik.					
5.	iPhone dapat menangkap koneksi jaringan internet dengan baik.					
6.	iPhone menyediakan berbagai macam aplikasi yang dapat digunakan.					
7.	Saya merasa lebih mudah mengoperasikan iPhone dengan adanya <i>multitasking</i>					

Variabel Kualitas/Mutu Kinerja (X_3)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
8.	Saya dapat mengakses internet dengan cepat dengan menggunakan iPhone.					
9.	<i>User interface</i> (tampilan menu) pada iPhone mudah dipahami.					
10.	Sistem operasi dari iPhone mudah dimengerti dan dijalankan.					
11.	iPhone memiliki kapasitas memori yang cukup untuk menyimpan data.					
12.	iPhone memiliki kualitas kamera yang bagus.					
13.	Penggunaan iPhone didukung oleh kemudahan layanan jaringan <i>provider</i> .					

Variabel Mutu Kesesuaian (X_4)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
14.	Harga dari iPhone sesuai dengan kualitas produk yang didapat.					
15.	Kualitas <i>processor</i> iPhone sesuai dengan kinerjanya.					
16.	Fitur iPhone sesuai dengan kebutuhan saya.					

Variabel Daya Tahan (X₅)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
17.	Baterai iPhone tahan lama dalam penggunaannya.					
18.	Body iPhone tahan lama dalam penggunaannya.					
19.	<i>Earphone/earbud</i> tahan lama dalam penggunaannya.					
20.	<i>Sensitivitas touchscreen</i> iPhone tahan lama dalam penggunaannya.					

Variabel Keandalan (X₆)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
21.	<i>Hardware</i> iPhone tidak mudah rusak dalam periode waktu tertentu.					
22.	iPhone memiliki kualitas yang handal.					
23.	Terdapat <i>processor</i> yang kuat untuk menjalankan aplikasi di iPhone.					

Variabel Mudah Diperbaiki (X₇)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
24.	Informasi petunjuk penggunaan iPhone lengkap.					
25.	Terdapat layanan <i>call centre</i> .					
26.	Terdapat garansi atau jaminan.					

Variabel Gaya (X₈)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
27.	Saya Menggunakan iPhone karena mengikuti <i>trend</i> yang ada saat ini..					
28.	Menggunakan iPhone menunjukkan <i>actual self</i> (jati diri).					

Variabel Rancangan (X₉)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
29.	Totalitas fitur membuat tampilan iPhone menarik.					
30.	Totalitas fitur membuat fungsi iPhone menarik.					

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
31.	Sebagai konsumen, saya tidak kecewa terhadap kinerja iPhone.					
32.	Saya senang dengan keseluruhan produk iPhone					
33.	Kinerja iPhone sesuai dengan harapan saya.					
34.	Kinerja iPhone melebihi harapan saya terhadap <i>handphone</i> .					

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



