

SURAT PENGANTAR ANGKET

Kepada Yth:

Bapak/Ibu Konsumen Donat Madu Banjar

di

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Bersama ini peneliti bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis.

Adapun judul penelitian ini adalah "**Pengaruh Kepercayaan Konsumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi Pada Konsumen Donat Madu Banjar)**".

Salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui metode angket. Angket ini merupakan masukan yang sangat berharga dan berguna bagi peneliti. Oleh karena itu, saya mohon bantuan dan kesediaan bapak/ibu meluangkan waktu untuk dapat mengisi angket yang peneliti sediakan.

Penelitian ini semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah saja, untuk itu semua jawaban dari bapak/ibu akan dijamin kerahasiaannya dan sama sekali tidak ada hubungannya dengan kondisi bapak/ibu.

Atas perhatian, bantuan dan kesediaan bapak/ibu dalam mengisi angket ini, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Ciamis, Januari 2024

Peneliti,

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : (Boleh tidak diisi)
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Usia : < 30 tahun
 31 s/d 35 tahun
 36 s/d 40 tahun
 > 40 tahun
4. Pendidikan SD/SMP SMA/SLTA D3
 S1 S2 S3
5. Pekerjaan PNS/TNI/Polri pegawai Swasta/BUMN
 Wiraswasta Petani
 Lain-lain

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Setiap pertanyaan dijawab/ diisi oleh Bapak/ Ibu sebenarnya.
2. Jawaban cukup dengan memberikan tanda (✓) pada alternative jawaban yang tersedia
3. Jika terjadi kekeliruan dalam pengisiannya, cukup dengan memberikan tanda lingkaran pada jawaban yang salah dan diganti dengan alternative jawaban yang dianggap sesuai.
4. Ada 5 (lima) alternative jawaban yang dipilih

KUESIONER

KEPERCAYAAN KONSUMEN (X₁)

Mohon di jawab sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan memberi tanda (√) pada kolom yang telah disediakan !

No	Pernyataan	Jawaban Pertanyaan				
		SS	S	CS	TS	STS
Integritas						
1.	Perusahaan mampu melayani konsumen sesuai dengan etika yang berlaku					
2.	Pihak perusahaan selalu bersikap jujur dalam memberikan pelayanan kepada konsumen					
3.	Konsumen merasa percaya bahwa produk Donat Madu memakai bahan yang berkualitas					
4.	Pihak perusahaan selalu konsisten untuk menjaga kualitas produk Donat Madu yang dipasarkan					
Kesungguhan (<i>Benevolence</i>)						
5.	Konsumen merasa percaya bahwa pihak Donat Madu selalu mengutamakan kepuasan konsumen					
6.	Perusahaan selalu memahami kebutuhan serta mengutamakan kepentingan konsumen					
7.	Pihak perusahaan memiliki komitmen yang tinggi untuk memasarkan produk yang mampu diterima oleh konsumen					
Kompetensi (<i>Competence</i>)						
8.	Pihak Donat madu selalu berupaya untuk mengetahui pelayanan yang diharapkan konsumen					
9.	Pihak Donat Madu memiliki kemampuan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh konsumen					
10.	Pihak Donat Madu memiliki kemampuan untuk meminimalisir kesalahan-kesalahan yang terjadi dalam melayani konsumen					

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

CS : Cukup Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

KUESIONER

KUALITAS PELAYANAN (X₂)

Mohon di jawab sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan memberi tanda (√) pada kolom yang telah disediakan !

No	Pernyataan	Jawaban Pertanyaan				
		SS	S	CS	TS	STS
Reliability						
1.	Pihak Donat Madu Banjar cepat tanggap dalam melayani konsumen					
2.	Pihak Donat Madu Banjar mampu memberikan kepuasan dalam melayani konsumen					
Tangibles						
3.	Donat Madu Banjar selalu melakukan penataan eksterior dan interior dengan baik					
4.	Donat Madu Banjar mampu memberikan fasilitas yang nyaman bagi konsumen					
Responsiveness						
5.	Pihak Donat Madu Banjar selalu bersedia membantu konsumen yang merasa kesulitan ketika melakukan transaksi					
6.	Pihak Donat Madu Banjar selalu berupaya untuk memberikan pelayanan prima kepada konsumen					
Assurance						
7.	Pihak Donat Madu Banjar mampu melayani konsumen dengan sopan kepada konsumen					
8.	Donat Madu Banjar mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi dan dapat dipercaya ketika melayani konsumen					
Empati						
9.	Pihak Donat Madu Banjar mampu berkomunikasi dengan baik kepada konsumen, sehingga tidak terjadi kesalahan-kesalahan yang terjadi dalam melayani konsumen					
10.	Pihak Donat Madu Banjar mampu memberikan perhatian yang baik ketika melayani konsumen					

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

CS : Cukup Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

KUESIONER

LOYALITAS PELANGGAN (Y)

Mohon di jawab sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan memberi tanda (√) pada kolom yang telah disediakan !

No	Pernyataan	Jawaban Pertanyaan				
		SS	S	CS	TS	STS
<i>Make regular repeat purchase</i>						
1.	Donat Madu merupakan prioritas utama untuk melakukan pembelian donat					
2.	Pelanggan selalu melakukan pembelian Donat Madu secara berkesinambungan					
<i>Purchase across product and service lines</i>						
3.	Pelanggan selalu membeli Donat Madu ketika membutuhkan karena memiliki pelayanan yang baik					
4.	Pelanggan selalu mempercayai Donat Madu Banjar ketika konsumen membutuhkan produk donat					
5.	Konsumen cenderung tertarik untuk membeli produk dari Donat Madu karena memiliki kualitas yang baik					
<i>Refers Other</i>						
6.	Pelanggan selalu merekomendasikan kepada konsumen lain untuk membeli produk Donat Madu					