

Lampiran

LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

Analisis Deskriptif Persepsi Pembeli tentang Harga, Kualitas, Layanan dan Kemasan Roti Mutiara di Semarang

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner

Kuesioner di bawah memuat sejumlah pertanyaan atau pernyataan. Silahkan jawab setiap pertanyaan atau pernyataan dengan member tanda \surd pada kotak jawaban yang Anda pilih. Tidak ada jawaban benar atau salah. Anda cukup menjawab langsung sesuai apa yang muncul pertama kali dalam pikiran Anda.

Penting

Setelah pengisian selesai, kuesioner ini harap dikembalikan kepada pihak yang membagikannya tadi. Terima kasih atas perhatiannya dan selamat melakukan pengisian.

A. Identitas Responden

1. Jenis kelamin
 Laki-laki Perempuan
2. Berapakah umur Anda saat ini?
..... tahun
3. Pendidikan terakhir:
 SD/ sederajat S1
 SLTP/ sederajat S2
 SLTA/ sederajat S3
 Diploma/ sederajat
4. Pekerjaan Anda:
 Pelajar/ Mahasiswa Wiraswasta lain-lain
 PNS/ TNI-Polri Pegawai swasta
5. Sudah berapa lama anda menjadi pelanggan Roti Mutiara:
..... tahun
6. Untuk keperluan apa anda membeli produk Roti Mutiara:
 Oleh-oleh Ulang Tahun
 Khitanan Camilan
 Acara lamaran Pernikahan

B. Analisis Deskriptif Persepsi Pembeli tentang Harga, Kualitas, Layanan, dan Kemasan Roti Mutiara di Semarang

Penjelasan Cara Pengisian:

1. Jawab pernyataan berikut berdasarkan persepsi/penilaian Anda mengenai harga, kualitas, layanan dan kemasan Roti Mutiara di Semarang
2. Pernyataan berikut terdiri dari 4 (empat) bagian
3. Jangan hiraukan kaitan antar pernyataan yang ada, Anda cukup memberi jawaban yang sesuai
4. Beri tanda \surd pada pilihan jawaban yang anda pilih
5. Keterangan pilihan jawaban
STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

6. Harap mengisi semua pernyataan

C. Harga

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Harga roti Mutiara terjangkau konsumen					
2.	Harga roti Mutiara lebih murah apabila dibandingkan roti lainnya					
3.	Untuk pembelian dalam jumlah tertentu terdapat diskon harga yang memadai					
4.	Harga yang saya bayar sesuai dengan manfaat yang saya terima					
5.	Saya puas dengan harga yang diberikan dilihat dari kualitas produk Roti Mutiara					

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang harga roti Mutiara ?

.....
.....

D. Kualitas

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Roti Mutiara memiliki rasa yang enak					
2.	Roti Mutiara memiliki tekstur yang empuk					
3.	Roti Mutiara memiliki volume/berat yang cukup					
4.	Roti Mutiara masih enak untuk dikondumsi sehari kemudian					
5.	Roti Mutiara dapat diandalkan untuk segala keperluan					
6.	Konsistensi kualitas dari roti Mutiara memuaskan					

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas roti Mutiara ?

.....
.....

E. Layanan

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan roti Mutiara melayani dengan sopan					
2.	Karyawan roti Mutiara melayani dengan ramah					
3.	Karyawan roti Mutiara punya inisiatif bertindak untuk membantu konsumen					
4.	Karyawan roti Mutiara cukup tanggap melayani saat konsumen membutuhkan					
5.	Karyawan roti Mutiara cukup cepat dalam melayani pembeli					

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang layanan karyawan roti Mutiara ?

.....

F. Kemasan

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Kemasan roti Mutiara terlihat menarik					
2.	Kemasan Roti Mutiara terkesan praktis					
3.	Kemasan roti Mutiara tidak mudah rusak					
4.	Kemasan roti Mutiara dapat membantu konsumen untuk membedakan jenis roti satu sama lain					
5.	Label pada kemasan roti Mutiara meyakinkan					

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemasan roti Mutiara ?

.....

1. Nama	:
2. Alamat	:
3. No telpon	:

Tabel Jawaban Responden

NO	HARGA	KUALITAS	LAYANAN	KEMASAN
1	harga relatif lbh murah dibanding yg lain	rasa dan aroma sudah sesuai dg selera	kesopanan petugas perlu ditingkatkan	kemasan dibuat lebih simple agar mudah sobek
2	harga cukup terjangkau utk semua kalangan	tekstur roti sebaiknya dibuat lebih empuk lg	keramahan petugas perlu ditingkatkan	kemasan lbh diperkuat lagi agar tdk mudah sobek
3	harga relatif lbh murah dibanding yg lain	rasa dan aroma sudah sesuai dg selera	kecepatan petugas dlm melayani ditingkatkan	kemasan mampu memberikan unsur pembeda
4	utk jumlah pembelian ttt harusnya dapat diskon	konsistensi rasa sebaiknya terus ditingkatkan	keramahan petugas perlu ditingkatkan	kemasan lbh diperkuat lagi agar tdk mudah sobek
5	harga sudah sesuai dengan jumlah yg dibayar	volume roti ditingkatkan agar dpt mengenyangkan	petugas sukup sopan karena itu kami puas	label supaya ditulis lebih jelas agar mudah kebaca
6	mohon diadakan penyesuaian lg agar lbh murah	volume roti ditingkatkan agar dpt mengenyangkan	kecepatan petugas dlm melayani ditingkatkan	kemasan mampu memberikan unsur pembeda
7	harga relatif lbh murah dibanding yg lain	daya tahan roti sebaiknya tetap spt sekarang	petugas sebaiknya perlu lbh responsif	label supaya ditulis lebih jelas agar mudah kebaca
8	harga sudah sesuai dengan jumlah yg dibayar	konsistensi rasa sebaiknya terus ditingkatkan	kesopanan petugas perlu ditingkatkan	kemasan sdh praktis utk dibawa kemana-mana
9	utk jumlah pembelian ttt harusnya dapat diskon	tekstur roti sebaiknya dibuat lebih empuk lg	inisiatif petugas perlu ditingkatkan	kemasan mampu memberikan unsur pembeda
10	harga relatif lbh murah dibanding yg lain	volume roti ditingkatkan agar dpt mengenyangkan	daya langgap petugas perlu ditingkatkan	kemasan lbh diperkuat lagi agar tdk mudah sobek
11	harga cukup terjangkau utk semua kalangan	rasa dan aroma sudah sesuai dg selera	kesopanan petugas perlu ditingkatkan	kemasan sdh praktis utk dibawa kemana-mana
12	harga relatif lbh murah dibanding yg lain	tekstur roti sebaiknya dibuat lebih empuk lg	kecepatan petugas dlm melayani ditingkatkan	kemasan lbh diperkuat lagi agar tdk mudah sobek
13	utk jumlah pembelian ttt harusnya dapat diskon	rasa dan aroma sudah sesuai dg selera	kesopanan petugas perlu ditingkatkan	kemasan lbh diperkuat lagi agar tdk mudah sobek
14	harga relatif lbh murah dibanding yg lain	rasa dan aroma sudah sesuai dg selera	kecepatan petugas perlu ditingkatkan	kemasan dibuat lebih simple agar mudah disobek
15	harga relatif lbh murah dibanding yg lain	volume roti ditingkatkan agar dpt mengenyangkan	petugas sebaiknya perlu lbh responsif	label supaya ditulis lebih jelas agar mudah kebaca
16	harga cukup terjangkau utk semua kalangan	volume roti ditingkatkan agar dpt mengenyangkan	keramahan petugas perlu ditingkatkan	kemasan sdh praktis utk dibawa kemana-mana
17	harga sudah sesuai dengan jumlah yg dibayar	tekstur roti sebaiknya dibuat lebih empuk lg	kecepatan petugas dlm melayani ditingkatkan	kemasan sdh praktis utk dibawa kemana-mana
18	utk jumlah pembelian ttt harusnya dapat diskon	daya tahan roti sebaiknya tetap spt sekarang	kesopanan petugas perlu ditingkatkan	kemasan lbh diperkuat lagi agar tdk mudah sobek
19	harga relatif lbh murah dibanding yg lain	rasa dan aroma sudah sesuai dg selera	petugas sukup sopan karena itu kami puas	kemasan dibuat lebih simple agar mudah disobek
20	harga cukup terjangkau utk semua kalangan	daya tahan roti sebaiknya tetap spt sekarang	kesopanan petugas perlu ditingkatkan	kemasan sdh praktis utk dibawa kemana-mana
21	harga relatif lbh murah dibanding yg lain	tekstur roti sebaiknya dibuat lebih empuk lg	kecepatan petugas dlm melayani ditingkatkan	kemasan mampu memberikan unsur pembeda
22	harga cukup terjangkau utk semua kalangan	volume roti ditingkatkan agar dpt mengenyangkan	kesopanan petugas perlu ditingkatkan	kemasan sdh praktis utk dibawa kemana-mana
23	harga sudah sesuai dengan jumlah yg dibayar	rasa dan aroma sudah sesuai dg selera	keramahan petugas perlu ditingkatkan	kemasan lbh diperkuat lagi agar tdk mudah sobek
24	harga sudah sesuai dengan jumlah yg dibayar	rasa dan aroma sudah sesuai dg selera	petugas sukup sopan karena itu kami puas	label supaya ditulis lebih jelas agar mudah kebaca
25	harga relatif lbh murah dibanding yg lain	tekstur roti sebaiknya dibuat lebih empuk lg	kecepatan petugas dlm melayani ditingkatkan	kemasan sdh praktis utk dibawa kemana-mana
26	harga relatif lbh murah dibanding yg lain	volume roti ditingkatkan agar dpt mengenyangkan	kesopanan petugas perlu ditingkatkan	kemasan lbh diperkuat lagi agar tdk mudah sobek
27	harga cukup terjangkau utk semua kalangan	rasa dan aroma sudah sesuai dg selera	kecepatan petugas dlm melayani ditingkatkan	kemasan dibuat lebih simple agar mudah disobek
28	harga relatif lbh murah dibanding yg lain	tekstur roti sebaiknya dibuat lebih empuk lg	kesopanan petugas perlu ditingkatkan	kemasan sdh praktis utk dibawa kemana-mana
29	harga cukup terjangkau utk semua kalangan	rasa dan aroma sudah sesuai dg selera	petugas sebaiknya perlu lbh responsif	kemasan sdh praktis utk dibawa kemana-mana
30	harga relatif lbh murah dibanding yg lain	volume roti ditingkatkan agar dpt mengenyangkan	kesopanan petugas perlu ditingkatkan	kemasan sdh praktis utk dibawa kemana-mana

Data Kuisoner

Pelanggan yang rutin pembelian Roti Mutiara di Semarang

N o m e r	Nama Responden	Alamat	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Lama Langganan
1	Yuliana	Hiri Raya no 15	25	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	1 tahun
2	Nita	Lingga Raya no 5	26	Perempuan	S2	Pegawai Swasta	2 tahun
3	Linda Dewi	Panorama Hill no 5	30	Perempuan	S1	Wiraswasta	1 tahun
4	Sudarmi	Jl.Bawang - an	31	Perempuan	SMA	PNS/TNI/ POLRI	1 tahun
5	Siti Marianah	Jl. Sendang Guwo no 12	25	Perempuan	SMA	PNS/TNI/ POLRI	3 tahun
6	Rina Wati	Jl.Taman Irian no 2	25	Perempuan	D3	Pegawai Swasta	4 tahun
7	Wong Fie Tjen	Jl Taman Turangga no 963	21	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/ POLRI	3 tahun
8	Yanti	Jl.Tlogosari (Graha Mukti no 20	28	Perempuan	SMP	Freelance	5 tahun
9	Amelia	Jl.Hasil Raya no 36	22	Perempuan	SMA	PNS	3 tahun
10	Siti Aminah	Jl. Sendang Guwo no 39	24	Perempuan	SMA	PNS	3 Tahun

11	Maryati	Jl. Blancir no 6	29	Perempuan	SI	Wira-swasta	2 tahun
12	Fanny	Jl. Hasil no 23	27	Perempuan	SMA	PNS	1 tahun
13	Devi Natalia	Jl Barito Raya no 39	35	Perempuan	D3	Pegawai Swasta	10 tahun
14	Thomas Ditya	Jl.Kanguru Raya no 7	44	Laki-laki	S2	Medis	1 tahun
15	Agung	Jl.Halmah era no 37	41	Laki-laki	SI	Medis	2 tahun
16	Bagus Imam	Jl.Hawa V no 20	32	Laki-laki	SI	Wira-swasta	2 tahun
17	Ahmad Munaji	Jl. Tambak Mulyo no 15	26	Laki-laki	SI	Wira-swasta	2 tahun
18	Aditya Pratama	Jl.Parang Kusumo no 5	26	Laki-laki	SI	Pegawai Swasta	4 tahun
19	Agus Supriyanto	Jl. Satrio Manah I / 14	30	Laki-laki	SMA	TNI/ POLRI	1 tahun
20	Indias	Jl.Karang Rejo Raya no 12	27	Laki-laki	SI	Wira-swasta	2 tahun
21	Soemardi	Jl. Sido Luhur XIII/26	53	Laki-laki	SI	Wira-swasta	15 tahun
22	Steven Wibowo	Jl.Trenguli Tengah no 15	50	Laki-laki	SMA	Wira-swasta	26 tahun
23	Triyo Utomo	Jl. Perum. Kali Wungu no 17	42	Laki-laki	SMA	Wira-swasta	17 tahun
24	Dwiko Yuni	Jl. Hasil Raya no 6	37	Laki-laki	SI	Pegawai Swasta	2 tahun

25	Hartanto	Jl. Beruang Barat IV/12b	28	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	2 tahun
26	Bambang Santoso	Jl. Argo Mukti 536	33	Laki-laki	SMA	TNI/ POLRI	1 tahun
27	M. Imam	Jl. Kendal no 18	26	Laki-laki	SMA	PNS/ POLRI	1 tahun
28	Samsul	Jl. Hawa IV	36	Laki-laki	SMA	PNS/TNI/ POLRI	1 tahun
29	Aries.N	Jl. Talang Kenarisari no 15	28	Laki-laki	SMA	PNS/TNTI /POLRI	3 tahun
30	Soen Gie	Jl. Kelinci Timur no 7	36	Laki-laki	SMA	Wira- swasta	20 tahun

