

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A, 1991, *Managing Brand Equity*, The Free Press, New York.
- Gerson, F Richard, 2001, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta.
- Jones, Thomas O and W. Earl Sasser, Jr, 1995, “Why Satisfied Customer Defect”, *Jurnal Harvard Business Review*, Vol. 73, No. 6, November-Desember 1995.
- Julander, et.al., 1997, *Marketing Management*, New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Sabrina, Oktaria. 2002. *Pergeseran Konsep dan Paradigma Pemasaran*. <http://www.stie-stikubank.ac.id>
- Setiawan, E. 2005. *Metodologi Penelitian Bisnis*. edisi pertama. Yayasan Widya Mangala Indonesia : Semarang.
- Sugandini, Dyah. 2003. Antecedent Loyalitas Konsumen Pada Industri Perhotelan Studi Pada Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta. *WAHANA*, Volume 6, No. 2, Agustus 2003.
- Suara Merdeka, 27 September 2004.
- Sugiyono, 2004, *Metodologi Penelitian*, Erlangga, Jakarta.

KUESIONER PENELITIAN

Sehubungan dengan penelitian saya tentang “ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada Mega Jaya Embroidery)”, saya memohon kesediaan Anda sekalian untuk mengisi kuesioner di bawah ini. Terima kasih atas perhatiannya.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama Pemilik :

Nama Perusahaan :

Alamat :

Jabatan :

Umur :

a. < 30 tahun

b. 30-40 tahun

c. > 40 tahun

Jenis Kelamin :

a. Laki-laki

b. Perempuan

Isilah daftar pertanyaan yang terlampir ini dengan cara memilih salah satu jawaban yang saudara anggap benar dengan memberikan tanda (V) pada jawaban yang telah tersedia.

Keterangan pilihan jawaban kuesioner ini adalah sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Tidak Setuju (TS) = 2

Netral (N) = 3

Setuju (S) = 4

Sangat Setuju (SS) = 5

1. KEPUASAN KONSUMEN

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Mega Jaya Embroidery selalu menyelesaikan pesanan tepat pada waktunya					
2.	Mega Jaya Embroidery cepat dalam melayani konsumennya					
3.	Mega Jaya Embroidery menetapkan harga yang bersaing dan terjangkau					
4.	Hasil atau kualitas bordir pada Mega Jaya Embroidery baik					
5.	Fasilitas layanan antar yang disediakan pada Mega Jaya Embroidery lengkap					
6.	Desain bordir yang telah disediakan bervariasi					
7.	Pihak Mega Jaya Embroidery menanggapi keluhan konsumen dengan cepat					
8.	Karyawan Mega Jaya Embroidery selalu ramah terhadap pelanggan					

2. LOYALITAS PELANGGAN

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya tidak akan mudah berpindah pada jasa bordir lain meskipun harganya lebih murah					
2.	Saya melakukan promosi dari mulut ke mulut tentang Mega Jaya Embroidery kepada teman, keluarga maupun kerabat					
3.	Saya mendorong orang lain untuk berbisnis dengan Mega Jaya Embroidery					
4.	Saya akan kembali menggunakan jasa bordir Mega Jaya Embroidery					

