

Kuesioner penelitian "Pengaruh Citra Merek Dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Perpindahan Merek (Brand Switching) Dari Handphone Nokia Ke Yang lain (Studi Kasus Pada Mahasiswa UNTAG Surabaya)"

Responden yang terhormat,

Saya Oktapiyani mahasiswa UNTAG Surabaya memohon sedikit waktu dan bantuannya dalam rangka penyelesaian tugas skripsi saya, sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Administrasi Bisnis , saya mohon kesediaan Saudara untuk mengisi kuesioner ini secara benar dan sungguh – sungguh.

Sebelum dan sesudahnya saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan Saudara menjadi responden dari penelitian ini. Saya mengharapkan kuesioner ini diisi sesuai dengan pendapat saudara yang sebenar – benarnya, demi kelancaran saya akan merahasiakan jawaban kuesioner dari Saudara dan selanjutnya saya mohon maaf apabila telah menyita waktu Saudara.

Hormat Saya,

(Oktapiyani)

Petunjuk pengisian kuesioner :

1. Isilah identitas Saudara pada tempat yang telah ditentukan.
2. Daftar pertanyaan yang ada dibawah ini mohon diisi dengan teliti, jujur, dan merupakan pendapat pribadi.
3. Daftar pertanyaan ini dibuat untuk mengetahui penilaian Saudara mengenai hal-hal yang di tayangkan.
4. Jawaban yang anda berikan hanya akan digunakan oleh peneliti sebagai data penelitian untuk penyelesaian skripsi.
5. Berilah jawaban yang paling tepat dengan memberikan tanda checklist (\checkmark) pada kotak yang disediakan.
6. Peneliti mengucapkan terima kasih atas partisipasi dan bantuan Saudara.

Aternatif pilihan :

STS : sangat tidak setuju (1)

TS : tidak setuju (2)

KS : kurang setuju (3)

S : setuju (4)

SS : sangat setuju (5)

A. Identitas Responden :

1. No. Responden :
2. Usia : (tahun)
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Perempuan
4. Program Studi :

B. Pertanyaan Awal :

1. Apakah anda pernah menggunakan membeli dan menggunakan produk Handphone Nokia?

a. Ya. b. Tidak.

*) Jika jawaban anda a silahkan anda lanjut ke pertanyaan berikutnya

*) Jika jawaban anda b. maka anda tidak perlu melanjutkan ke pertanyaan berikutnya.

2. Type *Smartphone* Nokia yang pernah digunakan?

KUESIONER

No	Citra Merek (X1)	STS	TS	KS	S	SS
Citra pembuat						
1.	Produsen Nokia mampu memberikan manfaat sesuai yang diharapkan konsumen.					
2.	Produsen Nokia mampu melakukan perubahan dan inovasi.					
Citra pemakai						
3.	Handphone Nokia mampu meningkatkan rasa percaya diri terhadap pemakainya.					
4.	Handphone Nokia mampu memberikan kesan yang berkelas bagi pemakainya.					
Citra produk						
5.	Produk handphone Nokia memiliki citra yang positif (kualitas produk terjamin) dimata konsumen.					
6.	Produk handphone Nokia memiliki citra merek yang sesuai dengan kualitasnya, sehingga sudah dikenal banyak orang.					

No	Atribut Produk (X2)	STS	TS	KS	S	SS
Kualitas Produk						
1.	Handphone Nokia memiliki kekuatan daya tahan lama dan tidak mudah rusak (error).					
2.	Handphone Nokia memiliki berbagai macam manfaat dan kegunaan, misalnya seperti mobile Internet yang lebih cepat dibandingkan produk smartphone lainnya.					
Fitur Produk						
3.	Handphone Nokia memiliki kelengkapan tambahan selain fungsi					

	utamanya, misalnya akses Internet, music player, video player, game, dan lain - lain.					
4.	Handphone Nokia memiliki berbagai macam keunggulan, misalnya dalam hal kamera yang lebih jernih dibandingkan merek lain dengan harga yang relatif sama.					
Desain Produk						
5.	Handphone Nokia memiliki tampilan yang menarik dan desain yang unik.					
6.	Handphone Nokia memiliki berbagai macam pilihan warna yang sangat menarik dan memiliki tingkat resolusi warna yang jernih.					

No	Citra Merek (X1)	STS	TS	KS	S	SS
Ketidakpuasan Pasca Konsumsi						
1.	Saya memutuskan berpindah merek dari handphone nokia ke merek yang lain karena merasa kurang puas setelah menggunakan produk handphone nokia.					
Keinginan Untuk Mempercepat Penghentian Produk						
2.	Saya memutuskan untuk segera menghentikan penggunaan handphone nokia dan akan berpindah ke merek lain.					