

Lampiran 1 (Kuesioner)

Kuesioner

Dalam rangka memenuhi persyaratan tugas akhir (skripsi), saya Imelda Citra A, mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, sedang melakukan penelitian mengenai “Pengaruh sikap, persepsi nilai dan persepsi peluang keberhasilan komplain terhadap niat komplain”.

Untuk keperluan penelitian tersebut. Apabila bapak/ibu/saudara pernah melakukan pembelian di *hypermarket* dan melakukan *komplain*, maka saya mohon kesediaan bapak/ibu/saudara untuk bersedia mengisi kuesioner dibawah ini dengan memberikan tanda silang (x) pada pilihan jawaban yang tersedia (rentang 1 sampai 5). Setiap pertanyaan hanya mengharapkan satu jawaban. Setiap angka akan mewakili tingkat kesesuaian dengan pendapat bapak/ibu/saudara, dimana:

STS = Sangat Tidak Setuju.

TS = Tidak Setuju.

N = Netral.

S = Setuju.

SS = Sangat Setuju.

Data atau informasi yang terkumpul akan saya gunakan untuk keperluan skripsi. Atas perhatian dan kesediaan bapak/ibu/saudara, saya mengucapkan terima kasih untuk kesediaan bapak/ibu/saudara dalam mengisi kuesioner ini dengan benar.

Hormat Saya,

Imelda

Lampiran 1 (lanjutan)

2. Bagian ini menyatakan daftar pertanyaan kepada responden.

No.	Item Pertanyaan	Jawaban Responden				
Keterasingan konsumen						
1.	Saya merasa pengecer tidak peduli tentang konsumen mereka	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
2.	Saya merasa pengalaman belanja di Hypermarket ini adalah yang paling tidak menyenangkan.	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
3.	Merasa saya tidak dapat mempengaruhi manajemen produk pengecer	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
4.	Saya merasa kebanyakan pengecer tidak jujur dengan konsumen mereka.	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
5.	Saya merasa konsumen tidak penting bagi kebanyakan pengecer	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
6.	Saya merasa kebanyakan pengecer biasanya lupa tentang konsumen setelah menjual produk mereka.	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
7.	Saya merasa kebanyakan pengecer mengabaikan jaminan produk mereka..	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Pengalaman komplain						
1.	Keseringan dalam melakukan komplain mengenai ketidakpuasan terhadap peritel selama 3 bulan terakhir	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5

Lampiran 1 (lanjutan)

Pengendalian konsumen						
1.	Menurut saya pengecer seharusnya dapat mencegah pengalaman pembelian tidak memuaskan konsumen.	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
2.	Menurut saya Jika pengecer mengeluarkan lebih banyak perhatian, pengalaman tidak memuaskan konsumen tidak akan terjadi.	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
3.	Menurut saya Pengalaman pembelian tidak memuaskan konsumen adalah tanggung jawab konsumen sendiri (R).	SS	S	N	TS	STS
		1	2	3	4	5
Sikap Terhadap Keluhan						
1.	Tidak mengeluh tentang tidak memuaskannya produk atau layanan membuat saya merasa kurang nyaman.	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
2.	Kewajiban saya untuk mengeluh tentang tidak memuaskan produk atau layanan.	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
3.	Menurut saya konsumen tidak boleh mengeluh karena perusahaan kadang-kadang menjual produk atau layanan yang tidak memuaskan (R)	SS	S	N	TS	STS
		1	2	3	4	5
4.	Saya jarang mengeluh ketika produk atau layanan kurang memuaskan (R).	SS	S	N	TS	STS
		1	2	3	4	5
5.	Daripada bertukar produk atau mendapatkan pengembalian dana, saya biasanya menggunakan produk tidak memuaskan jika tidak begitu mahal (R).	SS	S	N	TS	STS
		1	2	3	4	5

Lampiran 1 (lanjutan)

Persepsi Nilai Terhadap Keluhan						
1.	Jika saya percaya pengecer akan mengambil tindakan yang sesuai (misalnya pertukaran, pengembalian dana, permintaan maaf, hadiah), saya akan mengeluh tentang ketidakpuasan saya pada pengecer.	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
2.	Jika saya percaya pengecer akan mengambil tindakan yang tepat dan memberikan pelayanan yang lebih baik di masa depan, saya akan mengeluh tentang ketidakpuasan saya pada pengecer.	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
3.	Jika saya percaya pengecer akan memberikan pelayanan yang lebih baik di masa depan dan ini juga akan menguntungkan konsumen lainnya, saya akan mengeluh tentang ketidakpuasan saya pada pengecer.	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Persepsi Terhadap Peluang Suksesnya Keluhan						
1.	Jika saya mengeluh tentang ketidakpuasan konsumen pada pengecer, pengecer akan mengambil tindakan yang sesuai (misalnya pertukaran, pengembalian dana, permintaan maaf, hadiah)	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
2.	Jika saya mengeluh tentang ketidakpuasan konsumen yang pengecer, pengecer akan mengambil tindakan yang tepat dan akan memberikan pelayanan yang lebih baik di masa depan.	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
3.	Jika saya mengeluh tentang ketidakpuasan yang untuk pengecer, pengecer akan memberikan pelayanan yang lebih baik di masa depan dan ini juga akan menguntungkan konsumen lainnya	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5

Lampiran 1 (lanjutan)

Niat Untuk Menyampaikan Keluhan						
1.	Saya akan melupakan pengalaman tidak memuaskan dan tidak mengeluh lagi.(R).	SS	S	N	TS	STS
		1	2	3	4	5
2.	Saya akan mengeluh pada karyawan atau manajer setelah (atau pada kunjungan berikutnya ke toko) mengalami ketidakpuasan (atau pada kunjungan berikutnya ke toko).	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
3.	Saya akan membuat pengecer mengambil tindakan yang tepat setelah mengalami ketidakpuasan.	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5