

## KUESIONER

No. Responden: ....  
 Kepada:  
 Yth. Para Responden

Dalam rangka memenuhi tugas akhir (thesis), saya mahasiswa pasca sarjana Unika Widya Mandala Surabaya melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Image, Complaint Handling* Dan Pengetahuan Produk Terhadap Niat Beli Dengan *Perceived Quality* Sebagai Variabel Intervening Pada Perumahan Pakuwon Indah Di Surabaya”. Untuk itu apabila anda menjadi calon konsumen perumahan Pakuwon Indah di Surabaya, dimohon kesediaan anda mengisi kuesioner dibawah ini dengan jujur dan benar. Data atau informasi yang terkumpul hanya akan saya gunakan untuk keperluan skripsi dan tidak dipublikasikan. Saya mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan, partisipasi dan kerjasama yang anda berikan.

Hormat saya,

Imam Mustika Khasih

Berilah tanda silang (x) terhadap jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara pilih.

### Bagian I

- a. Jenis Kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
- b. Status
  - a. Menikah
  - b. Belum Menikah
- c. Umur
  - a. 25 – 35 tahun
  - b. 36-45 tahun
  - c. 46-55 tahun
  - d. Lebih dari 55 tahun
- d. Pekerjaan
  - a. Pegawai Swasta
  - b. Pegawai Negeri
  - c. Ibu Rumah Tangga
  - d. Wiraswasta
  - e. Profesional
  - f. Lain-lain:.....
- e. Pendapatan pribadi per bulan:
  - a. < Rp. 3.500.000
  - b. Rp. 3.500.000 – < Rp. 6.000.000
  - c. Rp. 6.000.000 – < Rp. 8.500.000
  - d. > Rp. 8.500.000

## Bagian II

Petunjuk

Berilah tanda silang (x) pada jawaban yang anda anggap paling sesuai, di mana jawaban terdapat skor skala nilai yang telah ditetapkan, yaitu:

Sangat tidak setuju (STS) = 1

Tidak setuju (TS) = 2

Netral (N) = 3

Setuju (S) = 4

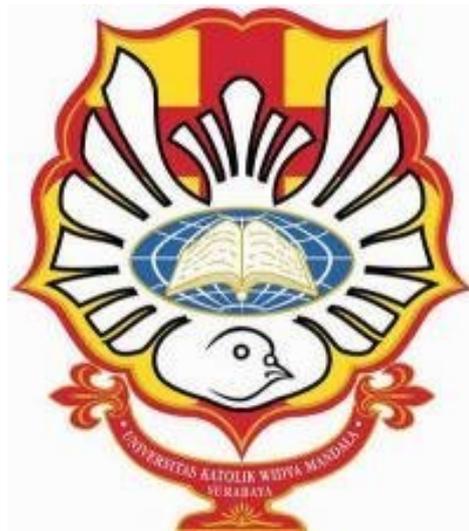
Sangat setuju (SS) = 5

<i>Complaint Handling</i>						
No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Adanya manajemen yang membantu dalam penanganan komplain					
2	Informasi bagaimana prosedur melakukan komplain oleh manajemen disampaikan dengan jelas					
3	Prosedur penanganan komplain Pakuwon Indah tergolong cepat					
4	Prosedur penanganan komplain Pakuwon Indah tidak rumit					
5	Adanya pertanggungjawaban manajemen terhadap komplain yang dilakukan oleh konsumen					
<i>Product Knowledge</i>						
1	Saya tahu lokasi perumahan Pakuwon Indah yang strategis					
2	Saya tahu fisik (bentuk, ukuran) perumahan Pakuwon Indah menarik					
3	Saya tahu lingkungan perumahan Pakuwon Indah aman					
4	Saya tahu keamanan perumahan Pakuwon Indah terjamin					
<i>Perceived Quality</i>						
1	Perumahan Pakuwon Indah di Surabaya nyaman.					
2	Perumahan Pakuwon Indah di Surabaya memiliki informasi yang lebih lengkap.					
3	Perumahan Pakuwon Indah di Surabaya dapat diandalkan.					
4	Perumahan Pakuwon Indah di Surabaya mempunyai desain bangunan yang menarik.					
5	Bangunan Perumahan Pakuwon Indah di Surabaya secara teknis mempunyai usia yang lama.					
6	Perumahan Pakuwon Indah memberikan layanan yang memuaskan.					
7	Perumahan Pakuwon Indah di Surabaya					

	mempunyai atribut yang melekat di bangunan menarik.					
8	Keberadaan Perumahan Pakuwon Indah di Surabaya sebagai produk yang berkualitas.					
Niat Beli						
1	Saya mungkin berminat membeli rumah di Pakuwon Indah Surabaya pada saat saya membutuhkan produk rumah					
2	Saya berminat membeli rumah di Pakuwon Indah Surabaya pada saat saya membutuhkan produk rumah					
3	Pakuwon Indah di Surabaya adalah pilihan utama saya pada saat membutuhkan produk rumah					
4	Saya berminat untuk membeli rumah Pakuwon Indah Surabaya karena referensi dari keluarga dan kolega					
5	Saya berminat untuk membeli rumah Pakuwon Indah Surabaya karena spesifikasi bangunan yang bagus					

**TESIS**

**PENGARUH *COMPLAINT HANDLING* DAN *PRODUCT KNOWLEDGE* TERHADAP NIAT BELI DENGAN *PERCEIVED QUALITY* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA PERUMAHAN PAKUWON INDAH DI SURABAYA**



**OLEH:**

**IMAM MUSTIKA KHASIH**

**8112409012**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
2010**