**KUESIONER PENELITIAN TESIS MB-IPB**

Tanggal: / / 2018

Nomor Kuesioner:

Responden Yth,

Perkenalkan Saya **Hanum**, mahasiswi Pascasarjana Manajemen dan Bisnis Institut Pertanian Bogor (MB IPB). Kuesioner ini adalah instrumen yang digunakan untuk memperoleh informasi sebagai syarat keberlangsungan penelitian dan penyusunan tesis. Berdasarkan tujuan tersebut, Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab pertanyaan dalam kuesioner secara lengkap, jujur, dan benar sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu/Saudara/i rasakan. **Perlu diketahui, seluruh informasi yang diperoleh bersifat RAHASIA dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis**. Tidak ada jawaban yang salah dalam pengisian kuesioner ini.

Demikian informasi ini Saya sampaikan. Terima kasih atas perhatian dan kerja sama yang baik.

Salam,

**Hanum Rachmawati Nur**

**K15170060**

**SCREENING**

**Petujuk Pengisian:**

Silahkan beri tanda silang(X) pada pilihan ganda dibawah ini dan isilah bagian (…) dengan huruf kapital sesuai dengan pengalaman Bapak/Ibu/Anda.

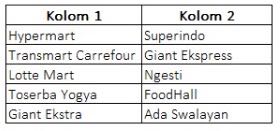
1. Apakah Bapak/Ibu/Anda saat ini berusia **lebih dari 17 tahun**?
2. Tidak => **SELESAI**, terima kasih atas partisipasi Anda.
3. Ya => Silahkan jawab pertanyaan nomor 2.

Jika Ya, sebutkan: …….. tahun.

1. Apakah Bapak/Ibu/Anda berbelanja di retail modern **minimal (3) kali dalam satu (1) bulan terakhir**?
2. Tidak => **SELESAI**, terima kasih atas partisipasi Anda.
3. Ya => Silahkan jawab pertanyaan nomor 3.

Jika Ya, sebutkan: …….. kali dalam satu (1) bulan terakhir.

1. Menurut Bapak/Ibu/Anda, mana yang termasuk dalam kategori hypermarket dan supermarket berdasarkan tabel dibawah ini?



1. Hypermarket=kolom 1, Supermarket=kolom 2 => Silahkan jawab pertanyaan selanjutnya.
2. Hypermarket=kolom 2, Supermarket=kolom 1 => **SELESAI**, terima kasih atas partisipasi Anda.
3. Kedua kolom adalah hypermarket => **SELESAI**, terima kasih atas partisipasi Anda.
4. Kedua kolom adalah supermarket => **SELESAI**, terima kasih atas partisipasi Anda.

**IDENTITAS RESPONDEN**

**Petujuk Pengisian:**

Silahkan isi bagian (…) dibawah ini dengan huruf kapital, dan berilah tanda *checklist* (√) pada kolom (□) yang tersedia sesuai dengan identitas diri Bapak/Ibu/Anda.

Nama Responden : …………………………………………………………..[L/P]

Alamat Domisili : ………………………………………………………………..

Telepon : ………………………………………………………………..

Alamat Email : ………………………………………………………………..

Pendidikan terakhir : □ SD □ Diploma

□ SMP □ Sarjana

□ SMA □ Pascasarjana

Pekerjaan : □ Pelajar/Mahasiswa □ Wirausaha

□ Ibu Rumah Tangga □ Pegawai Swasta

□ *Freelance* □ PNS/Polri/TNI

□ Belum bekerja □ Lainnya, sebutkan ……….

**PERILAKU PELANGGAN**

**Petujuk Pengisian:**

Silahkan beri tanda silang(X) pada pilihan ganda dibawah ini, isilah bagian (…) dengan huruf kapital, dan berilah tanda *checklist* (√) pada kolom (□) yang tersedia sesuai dengan pengalaman dan kondisi Bapak/Ibu/Anda.

1. Mana diantara daftar retail modern berikut yang paling sering Bapak/Ibu/Anda kunjungi**\***?
2. Hypermart e. Giant Ekstra i. Ngesti.
3. Transmart Carrefour f. Giant Ekspress j. Ada Swalayan
4. Lotte Mart g. Super Indo k. Lainnya, sebutkan……
5. Toserba Yogya h. Food Hall

**\**Note***: Jawaban ini akan digunakan untuk menjawab pertanyaan yang selanjutnya.

1. Berapa kali dalam satu (1) bulan terakhir Bapak/Ibu/Anda berlanja di retail modern tersebut\*?
2. Kurang dari 3 kali. b. 3 sampai 5 kali c. Lebih dari 5 kali
3. Apa tujuan utama Bapak/Ibu/Anda berbelanja di retail modern tersebut\*?
4. Berbelanja kebutuhan pokok (makanan minuman; sabun; pembersih rumah).
5. Berbelanja selain kebutuhan pokok.
6. Mengisi waktu luang/ bersantai/ hanya melihat-lihat/ melepas stress.
7. Lainnya, sebutkan ……….
8. Apa alasan utama Bapak/Ibu/Anda berbelanja di retail modern tersebut\*?
9. Harga produk yang dijual terjangkau.
10. Suasana toko nyaman untuk berbelanja.
11. Produk yang dijual berkualitas baik.
12. Lainnya, sebutkan ……….
13. Dengan siapa Bapak/Ibu/Anda berbelanja di retail modern tersebut\*?
14. Keluarga b. Teman c. Sendiri
15. Apakah jarak juga menjadi pertimbangan Bapak/Ibu/Anda dalam menentukan lokasi berbelanja di retail modern tersebut\*?
16. Tidak b. Ya

Sebutkan, perkiraan jarak rumah dengan toko tersebut ………. meter (m)

1. Apakah Bapak/Ibu/Anda adalah member di retail modern tersebut\*?
2. Tidak b. Ya
3. Berapa rata-rata pengeluaran yang Bapak/Ibu/Anda keluarkan saat berbelanja di retail modern tersebut\*?
4. Kurang dari Rp 100,000,-
5. Rp 100,000,- sampai Rp 500,000,-
6. Rp 500,000,- sampai Rp 1,000,000,-
7. Lebih dari Rp 1,000,000,-
8. Berapa rata-rata waktu yang Bapak/Ibu/Anda habiskan saat berbelanja di retail modern tersebut\*?
9. Kurang dari 1 jam. b. 1 - 3 jam. c. Lebih dari 3 jam.
10. Apa jenis produk yang Bapak/Ibu/Anda beli saat berbelanja di retail modern tersebut\* (jawaban boleh lebih dari 1)?

□ Makanan dan minuman (*snack*, kopi, teh, susu, mi instan, saos, daging, ikan).

□ Perawatan diri (sabun mandi, pasta gigi, shampoo, kapas, bedak, deodorant).

□ Perawatan rumah (sabun lantai, karbol, pengharum ruangan, kamper).

□ Barang elektronik (TV, blender, *magic jar*, HP, kamera).

□ Perlengkapan rumah (lampu, furnitur, jam dinding, senter, sapu, alat pel).

□ Peralatan kamar mandi (karpet, handuk, sikat kamar mandi).

1. Apa hari favorit Bapak/Ibu/Anda berbelanja di retail modern tersebut\*?
2. Hari kerja (Senin – Jumat).
3. Akhir pekan dan hari libur (Sabtu – Minggu, hari libur nasional).
4. Pada pukul berapa favorit Bapak/Ibu/Anda berbelanja di retail modern tersebut\*?
5. Pagi (8 pagi – 12 siang).
6. Siang (12 siang – 3 sore).
7. Sore (3 sore – 10 malam).
8. Apa metode pembayaran yang umumnya Bapak/Ibu/Anda gunakan saat berbelanja di retail modern tersebut\*?
9. Tunai b. Debit c. Kredit d. Lainnya, sebutkan ……….

**PERTANYAAN INTI**

**Petujuk Pengisian:**

Silahkan beri tanda silang(X) pada alternatif jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Anda paling menggambarkan pengalaman Bapak/Ibu/Anda dari pernyataan di bawah ini.

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

TS : Tidak Setuju (2)

CS : Cukup Setuju (3)

S : Setuju (4)

SS : Sangat Setuju (5)

***Semua pertanyaan dibawah ini terkait dengan salah satu (1) retail modern\* yang paling sering Bapak/Ibu/Anda kunjungi.***

**Persepsi Kepadatan (X1)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kode** | **Pertanyaan** | **STS** | **TS** | **CS** | **S** | **SS** |
| SOS1 | Kerumunan pengunjung dalam retail modern ini tidak mengganggu aktivitas berbelanja. |  |  |  |  |  |
| SOS2 | Kesibukan dalam retail modern ini tidak mengganggu aktivitas berbelanja. |  |  |  |  |  |
| SOS3 | Suasana retail modern ini tidak dipenuhi oleh pengunjung. |  |  |  |  |  |
| SPA1 | Posisi peletakan barang pada retail modern ini memudahkan belanja. |  |  |  |  |  |
| SPA2 | Ruangan retail modern ini luas. |  |  |  |  |  |
| SPA3 | Terdapat cukup ruang untuk mencari produk pada retail modern ini. |  |  |  |  |  |

Lanjut ke Halaman 5 🡺

**Citra Toko (X2)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kode** | **Pertanyaan** | **STS** | **TS** | **CS** | **S** | **SS** |
| EMS 1 | Pegawai di retail modern ini bersikap ramah terhadap pelanggan. |  |  |  |  |  |
| EMS2 | Pegawai di retail modern ini bersikap jujur terhadap pelanggan. |  |  |  |  |  |
| EMS3 | Pegawai di retail modern ini bersikap lemah lembut terhadap pelanggan. |  |  |  |  |  |
| EMS4 | Pelayanan di retail modern ini sudah baik secara keseluruhan. |  |  |  |  |  |
| KUP1 | Semua produk yang dijual di retail modern ini berkualitas baik. |  |  |  |  |  |
| KUP2 | Produk sayuran, ikan, daging yang dijual di retail modern ini masih segar. |  |  |  |  |  |
| KUP3 | Semua produk yang dijual di retail modern ini terjamin. |  |  |  |  |  |
| KUP4 | Kualitas produk yang dijual di retail modern ini sesuai dengan ekspektasi saya. |  |  |  |  |  |
| KUP5 | Terdapat banyak variasi produk di retail modern ini. |  |  |  |  |  |
| KUP6 | Tersedia produk dalam negeri di retail modern ini. |  |  |  |  |  |
| ATO1 | Retail modern ini merupakan tempat yang terbaik untuk berbelanja. |  |  |  |  |  |
| ATO2 | Tampilan retail modern ini bersih. |  |  |  |  |  |
| ATO3 | Tampilan gedung retail modern ini tidak usang. |  |  |  |  |  |
| KNY1 | Lokasi retail modern ini mudah untuk dijangkau. |  |  |  |  |  |
| KNY2 | Barang-barang di retail modern ini tertata rapi. |  |  |  |  |  |
| KNY3 | Petunjuk informasi produk di retail modern ini mudah ditemukan. |  |  |  |  |  |
| KNY4 | Petunjuk harga di retail modern ini mudah ditemukan. |  |  |  |  |  |
| HRG1 | Harga produk yang dijual di retail modern ini tergolong murah. |  |  |  |  |  |
| HRG2 | Harga produk yang dijual di retail modern ini sesuai dengan kualitasnya. |  |  |  |  |  |
| HRG3 | Produk dengan harga murah dapat diperoleh dengan mudah di retail modern ini. |  |  |  |  |  |

Lanjut ke Halaman 6 🡺

**Motif Belanja (X3)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kode** | **Pertanyaan** | **STS** | **TS** | **CS** | **S** | **SS** |
| HED1 | Saya menikmati berbelanja di retail modern ini meskipun tidak membeli apapun. |  |  |  |  |  |
| HED2 | Saya merasa berbelanja di retail modern ini sebagai kegiatan untuk bersenang-senang. |  |  |  |  |  |
| HED3 | Saya merasa berbelanja di retail modern ini adalah hal menyenangkan untuk mengisi waktu luang. |  |  |  |  |  |
| HED4 | Saya merasa tertarik berkeliling untuk menemukan produk yang menarik di retail modern ini. |  |  |  |  |  |
| HED5 | Saya merasa tertarik untuk menyentuh, mencoba berbagai produk saat berbelanja di retail modern ini. |  |  |  |  |  |
| HED6 | Saya ingin berbelanja lebih banyak saat berada di retail modern ini. |  |  |  |  |  |
| UTI1 | Saya merasakan berbelanja menjadi lebih hemat di retail modern ini. |  |  |  |  |  |
| UTI 2 | Saya merasakan harga produk di retail modern ini cenderung murah. |  |  |  |  |  |
| UTI3 | Saya merasakan pembelian di retail modern ini lebih murah dibandingkan tempat lain. |  |  |  |  |  |
| UTI4 | Saya mudah untuk mendapat barang yang dibutuhkan dalam satu kesempatan ketika berbelanja di retail modern ini. |  |  |  |  |  |
| UTI5 | Saya merasakan tidak ada antrian atau hambatan selama berbelanja di retail modern ini. |  |  |  |  |  |
| UTI6 | Saya merasakan hemat waktu lebih banyak ketika berbelanja di retail modern ini. |  |  |  |  |  |

**Emosi Konsumen (Y1)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kode** | **Pertanyaan** | **STS** | **TS** | **CS** | **S** | **SS** |
| EM1 | Situasi retail modern ini membuat saya senang saat belanja. |  |  |  |  |  |
| EM2 | Situasi retail modern ini membuat saya semangat saat berbelanja. |  |  |  |  |  |
| EM3 | Situasi retail modern ini membuat saya bebas memilih saat berbelanja. |  |  |  |  |  |

Lanjut ke Halaman 7 🡺

**Niat Pembelian Ulang (Y2)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kode** | **Pertanyaan** | **STS** | **TS** | **CS** | **S** | **SS** |
| PU1 | Saya berniat untuk mengunjungi retail modern ini di masa depan. |  |  |  |  |  |
| PU2 | Saya akan terus melakukan pembelian di retail modern ini. |  |  |  |  |  |
| PU3 | Saya akan secara teratur melakukan pembelian di retail modern ini. |  |  |  |  |  |

**SELESAI**

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Anda menjadi Responden penelitian saya.