

LAMPIRAN 1

Toko Gaya Baru Elektronik



LAMPIRAN 2

Jenis-Jenis Produk Samsung





LAMPIRAN 3

Kuesioner

Kepada

Yth. Bpk/Ibu/Sdr/I Pelanggan

Merek Samsung

Kuesioner Penelitian

“Pengaruh *Brand Image*, *Brand Extension* dan Layanan Purna Jual terhadap Keputusan Pembelian”

(survey pada konsumen yang melakukan pembelian produk merek Samsung Di Toko Gaya Baru Elektronik Pasuruan)

Bapak/Ibu/Saudara/I Responden Yang terhormat,

Kuesioner ini dibuat dalam rangka menunjang kegiatan penelitian yang dilakukan oleh peneliti selaku Mahasiswa Administrasi Bisnis, Universitas Yudharta tentang “Pengaruh *Brand Image*, *Brand Extension* dan Layanan Purna Jual terhadap Keputusan Pembelian” (survey pada konsumen yang melakukan pembelian produk merek Samsung pada Toko Gaya Baru Elektronik Pasuruan), maka saya mengharapkan kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/I untuk memberikan pendapat mengenai Perluasan Merek yang diberikan oleh perusahaan Samsung terhadap konsumen atau pelanggannya dengan mengisi angket atau kuesioner yang telah disediakan.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Nailul Izzah

DATA RESPONDEN

Isilah pertanyaan berikut ini:

1. Nama _____

Berilah tanda silang pada salah satu pilihan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut (yang paling sesuai dengan kondisi Anda)

1. Apakah jenis kelamin anda ?

a. Perempuan

b. Laki-laki

2. Berapa usia anda ?

a. <15 tahun	d. 31- 40 tahun
b. 15-20 tahun	e. 41- 50 tahun
c. 21-30 tahun	f. >50 tahun

3. Apakah pekerjaan anda ?

a. Pengusaha	e. Pensiunan
b. Pegawai Swasta	f. Ibu rumah tangga
c. Pegawai Negri	g. Profesional (ex:pengacara,dokter)
d. Mahasiswa/ Pelajar	

4. Berapa pengeluaran anda per bulan ?

a. < Rp. 500.000	e. Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000
b. Rp. 500.000 - Rp. 1.000.000	f. Rp. 3.000.000 - Rp. 5.000.000
c. Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	g. >Rp. 5.000.000

Mohon pertanyaan berikut dijawab dengan menggunakan tanda cek (✓) pada kolom yang sesuai dengan pilihan dan jawaban anda

Keterangan :

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 N : Netral
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

NO.	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
A	<i>BRAND IMAGE</i>					
	1. Keunggulan asosiasi merek ❖ Produk Merek Samsung merupakan produk yang terkenal					
	2. Kekuatan asosiasi merek ❖ Produk Merek Samsung memiliki harga yang terjangkau					
	3. Keunikan asosiasi merek ❖ Produk Merek Samsung mudah di ingat dan sulit ditiru					
B	<i>BRAND EXTENSION</i>					
	1. Kesamaan (<i>Similarity</i>) ❖ Setiap Produk Merek Samsung terdapat logo merek Samsung yang sama					
	2. Reputasi (<i>Reputation</i>) ❖ Produk Merek Samsung merupakan produk elektronik yang familiar					
	3. <i>Perceived Risk</i> ❖ Produk Merek Samsung memberi kepastian hasil yang akan diperoleh jika mencoba produk tersebut					
	4. <i>Innovatieness</i> ❖ Produk yang dikeluarkan oleh merek Samsung membuat konsumen tertarik sehingga untuk mencoba produk tersebut					
C	LAYANAN PURNA JUAL					

	<p>1. <i>Easy availability of spare parts</i> (kemudahan dalam mendapatkan suku cadang).</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Samsung memiliki <i>service center</i> yang mudah dijangkau oleh konsumen 					
	<p>2. Konsultasi lanjutan.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Samsung menyediakan <i>call center</i> yang dapat dihubungi 					
	<p>3. <i>Number of service center</i> (jumlah layanan pusat).</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Samsung menyediakan <i>service center</i> yang tersebar dalam melakukan perbaikan produk 					
D	KEPUTUSAN PEMBELIAN					
	<p>1. Pengenalan masalah</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Konsumen membutuhkan produk Samsung dalam kehidupan sehari-hari 					
	<p>2. Pencarian informasi</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Informasi mengenai produk samsung sangat mudah di dapat 					
	<p>3. Evaluasi alternative</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Sebelum pembelian konsumen akan menimbang produk yang akan dibeli 					
	<p>4. Keputusan pembelian</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Setelah memutuskan untuk membeli maka konsumen akan menjadi pelanggan 					
	<p>5. Perilaku setelah pembelian</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Pasca pembelian konsumen akan merekomendasikan produk samsung kepada teman 					

LAMPIRAN 4

Curriculum Vitae



Nama : Nailul Izzah
NIM : 2014.69.10.0032
Tempat dan Tanggal Lahir : Pasuruan, 02 Agustus 1996
Hobby : Membaca
Pendidikan : SDN MARTOPURO V
SMPN 1 PURWOSARI
SMA DARUT TAQWA
S1 Administrasi Bisnis