

**HUBUNGAN CITRA MEREK DAN PENYAMPAIAN JASA PRODUK
PERUM PEGADAIAN TERHADAP NILAI PELANGGAN SERTA
DAMPAKNYA PADA KEPUASAN PELANGGAN**

Oleh:

FAKULTAS BISNIS DAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS WIDYATAMA
2010

Kepada
Yth. Saudara Nasabah Perum Pegadaian Bandung
Di
Tempat

Sehubungan dengan penelitian kami mengenai citra merek perum pegadaian, kami mohon kesediaan Saudara untuk mengisi kuesioner ini. Penelitian ini tidak untuk tujuan komersial, tetapi untuk kebutuhan akademik semata.

Hasil penelitian ini akan baik jika Saudara turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner ini. Kami sangat mengharapkan Saudara untuk dapat meluangkan waktu sejenak untuk membaca, memahami, dan mengisi kuesioner ini.

Partisipasi Saudara dalam pengisian kuesioner ini kami yakini sebagai salah satu bentuk kepedulian Saudara terhadap pengembangan ilmu maupun lingkungan akademik.

Saudara diharapkan:

Terima kasih atas kesediaan Saudara mengisi kuesioner penelitian ini.

Bandung, Februari 2010
Hormat kami,

Silang kotak nomor jawaban yang paling menggambarkan kondisi Saudara berkaitan dengan merek perum pegadaian (1 = sangat tidak setuju (STS) ; 5 = Sangat Setuju (SS); sedangkan pilihan 2,3,4 = diantara kedua pilihan tersebut)

Bagian 1: Citra Merek

Bagian ini menanyakan persepsi Saudara berkaitan dengan citra merek perum pegadaian.

No	Pernyataan:	STS			SS		
1	Nama merek perum pegadaian Bagus:	1	2	3	4	5	
2	Slogan "mengatasi masalah tanpa masalah" baik:	1	2	3	4	5	
3	Merek Pegadaian mencerminkan masyarakat kecil	1	2	3	4	5	
4	Simbol pegadaian mencerminkan keadilan	1	2	3	4	5	
5	Nama pegadaian sama dengan rentenir	1	2	3	4	5	
6	saya mempunyai pandangan positif mengenai merek Pegadaian	1	2	3	4	5	
7	Ketika saya mengingat merek pegadaian, saya mempunyai pikiran positif	1	2	3	4	5	
8	Pendapat saya mengenai merek pegadaian:	1	2	3	4	5	

Bagian 2: Penyajian Jasa Pegadaian

Bagian ini menanyakan mengenai kegiatan penyajian jasa yang diberikan oleh Perum Pegadaian.

		STS			SS		
9	Karyawan Perum Pegadaian Ramah	1	2	3	4	5	
10	Karyawan Perum Pegadaian sangat membantu	1	2	3	4	5	
11	Gedung Perum Pegadaian nyaman	1	2	3	4	5	
12	Proses menggadaikan barang di Perum pegadaian mudah	1	2	3	4	5	
13	Tempat antri di perum pegadaian menjemukan	1	2	3	4	5	
14	Menghitung uang di Perum Pegadaian sering salah	1	2	3	4	5	
15	Tempat antrian di Perum Pegadaian Rapih	1	2	3	4	5	

Bagian 3: Nilai bagi Pelanggan

Bagian ini menanyakan mengenai nilai Pegadaian bagi saudara.

		STS			SS	
16	Saya mempunyai rasa memiliki terhadap Pegadaian	1	2	3	4	5
17	Menjadi nasabah Pegadaian menguntungkan	1	2	3	4	5
18	Menjadi nasabah pegadaian merupakan kebanggaan	1	2	3	4	5
19	Menjadi nasabah pegadaian membuat saya mempunyai hubungan baik dengan orang lain	1	2	3	4	5
20	Menjadi nasabah pegadaian membuat saya merasa aman	1	2	3	4	5
21	Menjadi nasabah pegadaian menyenangkan	1	2	3	4	5
22	Menjadi nasabah pegadaian membuat saya merasa berhasil dalam hidup	1	2	3	4	5

Bagian 4: Kepuasan terhadap Perum pegadaian

Bagian ini menanyakan mengenai kepuasan saudara berkaitan dengan perum pegadaian.

		STS			SS	
23	secara keseluruhan saya puas terhadap perum pegadaian	1	2	3	4	5
24	Pelayanan pegadaian sejak pertama menjadi nasabah sudah sesuai dengan harapan saya	1	2	3	4	5
25	Karyawan yang melayani di perum pegadaian sudah sesuai dengan keinginan saya	1	2	3	4	5
26	Proses pelayanan terhadap nasabah di perum pegadaian sudah sesuai keinginan	1	2	3	4	5
27	Gedung perum pegadaian sudah sesuai dengan harapan saya	1	2	3	4	5
28	Saya merasa sebagian besar kondisi perum pegadaian sudah sesuai dengan harapan	1	2	3	4	5
29	Saya merasa sebagian besar kondisi perum pegadaian sesuai dengan aturan yang berlaku di negara ini	1	2	3	4	5

Bagian 4: Ethnocentrism

Bagian ini menanyakan mengenai sikap saudara terhadap produk-produk asing, terutama produk Cina

		STS			SS	
30	Hanya produk-produk yang tidak ada di Indonesia yang boleh masuk dari Cina	1	2	3	4	5
31	Produk Indonesia adalah yang pertama, terakhir, dan kapanpun juga	1	2	3	4	5
32	Membeli produk Cina adalah tidak mencerminkan orang Indonesia	1	2	3	4	5
33	Tidak dibenarkan membeli produk Cina, karena membuat orang Indonesia kehilangan pekerjaan	1	2	3	4	5
34	Orang Indonesia harus selalu membeli produk buatan Indonesia	1	2	3	4	5
35	Kita harus membeli produk-produk yang dibuat di Indonesia supaya tidak membuat negara lain kaya	1	2	3	6	7
36	Mungkin membeli produk Indonesia pengorbanan bagi saya, tetapi saya lebih suka mendukung produk Indonesia	1	2	3	4	5
37	Kita harus membeli produk dari Cina hanya jika produk tersebut tidak dapat diperoleh di Indonesia	1	2	3	6	7
38	Konsumen Indonesia yang membeli produk buatan Cina bertanggungjawab atas pengangguran saudara sebangsanya	1	2	3	4	5
39	Orang Indonesia tidak boleh membeli produk buatan Cina, karena merugikan dunia usaha dan menyebabkan pengangguran	1	2	3	4	5

	Jika ada pegadaian dari negara Cina:	STS			SS	
40	saya berniat berpindah ke pegadaian dari Cina	1	2	3	4	5
41	Saya berniat menjadi nasabah pegadaian dari Cina	1	2	3	4	5
42	Saya berniat merekomendasikan pegadaian dari Cina kepada teman	1	2	3	4	5
43	Saya berniat mengajak saudara ke pegadaian dari Cina	1	2	3	4	5

Bagian 4: Informasi Umum

Bagian ini menanyakan beberapa informasi umum yang penting. Pertanyaan-pertanyaan pada bagian ini berguna bagi kami untuk memahami latar belakang responden secara umum. Lingkari salah satu angka yang ada dalam kotak disebelah kanan jawaban yang sesuai dengan diri Saudara.

1. Jenis kelamin: ♦ Laki-laki ♦ Perempuan

2. Pendidikan terakhir:

SD	1	S1	5
SMP	2	S2	6
SMA	3	S3	7
D3	4	Lainnya	8

3. Usia Saudara:

< 20 tahun	1	41 – 50 tahun	4
21-30 tahun	2	51- 60 tahun	5
31- 40 tahun	3	> 60 tahun	6

4. Pendapatan saudara:

< Rp.500.000	1	Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000	4
Rp.500.000 – Rp.1.000.000	2	Rp. 3.000.000 – Rp. 4.000.000	5
Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000	3	> Rp.4.000.000	6

5. Pekerjaan Saudara

Karyawan Swasta	1	Praktek sesuai profesi (dokter, pengacara, guru, dosen, dll)	4
Wiraswasta	2	Pekerja Sosial	5
Pegawai Negeri Sipil	3	Militer / ABRI	6

