

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A, 2006, **Ekuitas Merek: Memanfaatkan Nilai Dari Suatu Merek**. Erlangga, Jakarta.
- Buchari Alma, 2004, **Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa**, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Hasan A. Aziz, 2008, **Marketing dan Strateginya**, Percetakan Bali. Medan.
- Kasmir, 2005, **Etika Customer Service**, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler Philip, Artnstuong, 2006, **Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol**, Edisi Millenium, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Nugroho, Setiadi, J. 2010. **Perilaku Konsumen**, Edisi Revisi Prenada Media. Bandung.
- Rangkuti Freddy, 2004, **Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis, Reorientasi, Konsep Perencanaan Strategis Untuk Menghadapi Abad 21**, Cetakan Kedelapan, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Swastika Basu DH, 2008, **Manajemen Pemasaran Modern**, Edisi Revisi, Cetakan Kedua, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Soekartawi, 2008, **Manajemen Pemasaran Dalam Bisnis Modern**, Penerbit Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Simamora, 2003, **Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif**. Yogyakarta.
- Tjiptono, 2005, **Kiat Membuat Rencana Pemasaran Dalam 30 Menit**, Penerbit Proges, Jakarta.
- Tjiptono Fandy, 2008, **Manajemen Pemasaran Jasa**, Bayumedia, Malang.
- Woworuntu, 1999. **Manajemen Pemasaran**. Erlangga Jakarta.
- Winardi, 2005. **Kamus Ekonomi**, Edisi Pertama. Cetakan Kelima, Penerbit Alumni Bandung.
- Sugiyono. 2008. **Metode Penelitian Bisnis**, Cetakan Kedelapan Belas, Alfabeta, Bandung.

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH MEREK, PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA MC. DONALD MERDEKA WALK MEDAN

Bersama ini kami mohon kesediaan anda untuk mengisi daftar kuisisioner yang diberikan. Informasi yang anda berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas bantuan dan perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Data Responden

Nama :

Usia :

Pekerjaan :

Jenis kelamin :

Petunjuk Pengisian:

1. Jawablah pertanyaan ini dengan jujur dan benar.
2. Bacalah terlebih dahulu pertanyaan dengan cermat sebelum anda memulai jawabannya.
3. Pilihlah salah satu jawaban yang tersedia dengan memberi tanda silang (X) pada jawaban yang anda anggap paling benar.
4. Atas kesediaan anda untuk mengisi angket ini terlebih dahulu saya ucapkan terima kasih.

Cara pengisian untuk pernyataan cukup dengan memberi tanda checklist (✓)

pada jawaban yang anda pilih. Dengan keterangan :

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- R : Ragu-ragu
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju



Daftar Pernyataan

I. Pernyataan Variabel Bebas Merek (X₁)

No	Pernyataan	OPSI				
		SS	S	R	TS	STS
1	McDonald's mencerminkan reputasi sebagai merek yang bermutu	✓			✓	
2	McDonald's menawarkan produk sesuai dengan apa yang diiklankan			✓		
3	McDonald's menghasilkan produk yang dapat diandalkan		✓			
4	McDonald's menawarkan hamburger yang memiliki kualitas yang baik	✓				
5	McDonald's Setiabudi dikunjungi banyak pelanggan	✓				

II. Pernyataan Variabel Bebas Pelayanan (X₂)

No	Pernyataan	OPSI				
		SS	S	R	TS	STS
1	McDonald's memiliki harga		✓			
2	McDonald's konsisten dengan harga produknya	✓				
3	McDonald's menawarkan produk yang sesuai dengan harapan konsumen	✓				
4	McDonald's memberikan harga yang bersaing terhadap konsumen			✓		
5	McDonald's memiliki paket harga yang ekonomis		✓			

III. Pernyataan Variabel Bebas Harga (X)

No	Pernyataan	OPSI				
		SS	S	R	TS	STS
1	McDonald's memberikan pelayanan yang sesuai dengan kualitas produknya			✓		
2	McDonald's dapat memberikan pelayanan sesuai kebutuhan konsumen		✓			
3	McDonald's menawarkan paket makanan yang menarik		✓			
4	McDonald's menawarkan paket makanan yang bervariasi	✓				

VI. Pernyataan Variabel Terikat Loyalitas Konsumen (Y)

No	Pernyataan	Jumlah				
		SS	S	R	TS	STS
1	Konsumen akan memilih McDonald's untuk membeli hamburger	✓				
2	Konsumen akan melakukan pembelian ulang pada McDonald's		✓			
3	Konsumen akan merekomendasikan McDonald's kepada orang sekitarnya	✓				

Terima kasih atas kerjasama Bapak/Ibu, semoga sukses dan lancar dalam segala urusan