



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN NASIONAL
UNIVERSITAS LAMPUNG
Jl. Prof.Dr. Soemantri Brojonegoro No.1 Gedung Meneng Bandar Lampung

LAMPIRAN



Lampiran 1

KUISIONER PENELITIAN
Pengaruh Komunitas Merek Terhadap Getuk Tular
(Word of Mouth)
(Studi pada Komunitas IM3 di Bandar Lampung)

No. Responden

Kepada Yth.

Saudara/i

di Tempat

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang sedang meneliti untuk menyelesaikan skripsi saya yang bertujuan untuk mengetahui persepsi konsumen atas “**komunitas merek terhadap getuk tular (word of mouth) pada komunitas IM3 di Bandar Lampung**”.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan dan partisipasi Saudara/i agar berkenan menjawab kuesioner ini dengan lengkap, jujur, dan tanpa pengaruh dari pihak manapun.

Kuesioner ini semata-mata digunakan untuk kepentingan ilmiah. Pendapat Saudara/i dalam menjawab kuesioner ini memberikan kontribusi berharga bagi saya. Atas kerjasama dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Bandar Lampung,.....

Lucky Charaka Bangsaratoe
NPM. 0911011154



**SURVEY PENGUKURAN *WORD OF MOUTH* PT TELEKOMUNIKASI
SELULAR – IM3 INDOSAT TBK CABANG BANDAR LAMPUNG**

A. PETUNJUK PENGISIAN

1. Jawablah pertanyaan – pertanyaan ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara sejujur-jujurnya tanpa dipengaruhi orang lain.
2. Jawaban tidak ada yang benar/tidak ada yang salah, karena hanya sebagai bahan penelitian, serta jawaban tidak akan menyebabkan persoalan-persoalan negatif dikemudian hari terhadap kehidupan Bapak/Ibu/Saudara.
3. Pilih salah satu Jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara paling tepat dengan memberikan tanda silang (x) pada nomor jawaban yang dipilih.

B. IDENTITAS RESPONDEN

1. Usia : tahun
2. Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
3. Tingkat Pendidikan : ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3
 ☐ S1 ☐ S2
4. Pekerjaan : ☐ Pelajar ☐ PNS ☐ Wiraswasta
 ☐ Karyawan Swasta ☐ Lain-lain



KEMENTRIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN NASIONAL
UNIVERSITAS LAMPUNG
JL. Prof.Dr. Soemantri Brojonegoro No.1 Gedung Meneng Bandar Lampung

KUESIONER

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

Beri tanda (x) pada salah satu jawaban yang menurut Saudara/i sesuai dengan kenyataan.

Mohon dijawab tanpa pengaruh apapun, dan peneliti menjamin kerahasiaan jawaban Saudara/i.

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

1. Tanggapan Responden Tentang Legitimasi

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Memiliki persepsi positif terhadap kartu merek Indosat IM3					
2	Memiliki ikatan emosional dengan merek Indosat IM3					
3	Mengetahui gambar merek atau logo komunitas Indosat IM3					

2. Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Merek Oposisi

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Mengetahui jenis produk merek Indosat IM3					
2	Percaya terhadap komunitas Indosat IM3					
3	Tetap berpartisipasi dalam komunitas Indosat IM3					



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN NASIONAL
UNIVERSITAS LAMPUNG
Jl. Prof.Dr. Soemantri Brojonegoro No.1 Gedung Meneng Bandar Lampung

3. Tanggapan Responden Tentang Merayakan Sejarah Merek

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Selalu mengikuti kegiatan yang diselenggarakan oleh Indosat IM3					
2	Bisa mengaktualisasi diri dalam komunitas Indosat IM3					
3	Memakai kostum klub ketika hadir pada pertemuan rutin					

4. Tanggapan Responden Tentang Berbagi Cerita Merek

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Paham dengan nilai-nilai merek Indosat IM3 dengan baik					
2	Berbagi cerita dengan anggota lain mengenai pengalaman menggunakan Indosat IM3					
3	Memberikan kontribusi yang positif kepada sesama anggota IM3					

5. Tanggapan Responden Tentang Integrasi dan Mempertahankan Anggota

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Bangga dengan produk Indosat IM3					
2	Bangga menjadi anggota komunitas Indosat IM3					
3	Setiap anggota harus memiliki tanda keanggotaan komunitas Indosat IM3					



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN NASIONAL
UNIVERSITAS LAMPUNG
JL. Prof.Dr. Soemantri Brojonegoro No.1 Gedung Meneng Bandar Lampung

6. Tanggapan Responden Tentang Membantu Dalam Penggunaan Merek

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Membantu sesama anggota komunitas dalam memecahkan masalah terkait dengan produk Indosat IM3					
2	Bersedia membantu anggota lain dalam penggunaan kartu Indosat IM3					
3	Setiap masalah tentang produk Indosat IM3 selalu direspon dengan baik oleh anggota lain					

7. Tanggapan Responden Getuk Tular (*Word of Mouth*)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Merekomendasikan kebaikan kartu IM3 kepada orang lain					
2	Memiliki hal-hal yang positif untuk diceritakan saat berbicara tentang kartu IM3					
3	Mendorong/mengajak orang lain untuk menggunakan IM3					