|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | **Brand Experience** | | | | | |
| Item Pengukuran | STS | TS | N | S | SS |
| 1. | Desain/warna/logo/bentuk huruf dari merek kedai es krim yang saya kunjungi memberikan kesan kuat pada indra penglihatan saya. |  |  |  |  |  |
| 2. | Saya menemukan bahwa merek kedai es krim yang saya kunjungi secara sensorik menarik perhatian saya. |  |  |  |  |  |
| 3. | Merek kedai es krim yang saya kunjungi menarik bagi indra saya. |  |  |  |  |  |
| 4. | Merek kedai es krim yang saya kunjungi mampu menyentuh perasaan saya. |  |  |  |  |  |
| 5. | Saya mempunyai perasaan kuat dengan merek kedai es krim yang saya kunjungi. |  |  |  |  |  |
| 6. | Merek kedai es krim yang saya kunjungi adalah merek yang emosional. |  |  |  |  |  |
| 7. | Saya memikirkan banyak hal ketika menemukan merek kedai es krim yang saya kunjungi. |  |  |  |  |  |
| 8. | Merek kedai es krim yang saya kunjungi membuat saya terus berpikir tentang merek tersebut. |  |  |  |  |  |
| 9. | Merek kedai es krim yang saya kunjungi mampu membangkitkan rasa ingin tahu saya dan pemecahan masalah. |  |  |  |  |  |
| 10. | Saya terlibat dalam tindakan dan perilaku fisik saat menggunakan merek kedai es krim ini. |  |  |  |  |  |
| 11. | Merek kedai es krim yang saya kunjungi memberikan pengalaman secara fisik. |  |  |  |  |  |
| 12. | Merek kedai es krim yang saya kunjungi memberikan tindakan nyata dalam memenuhi kebutuhan saya. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | **Brand Trust** | | | | | |
| Item Pengukuran | STS | TS | N | S | SS |
| 1. | Merek kedai es krim yang saya kunjungi memberikan rasa aman selama saya menggunakan produk dan layanannya. |  |  |  |  |  |
| 2. | Merek kedai es krim yang saya kunjungi memenuhi harapan saya. |  |  |  |  |  |
| 3. | Saya percaya dengan merek kedai es krim yang saya kunjungi. |  |  |  |  |  |
| 4. | Merek kedai es krim yang saya kunjungi tidak pernah mengecewakan. |  |  |  |  |  |
| 5. | Merek kedai es krim yang saya kunjungi menjamin kepuasan saya sebagai pelanggan. |  |  |  |  |  |
| 6. | Merek kedai es krim yang saya kunjungi akan jujur dan tulus dalam memenuhi kebutuhan saya. |  |  |  |  |  |
| 7. | Saya dapat mengandalkan merek kedai es krim yang saya kunjungi untuk memenuhi kebutuhan. |  |  |  |  |  |
| 8. | Merek kedai es krim yang saya kunjungi melakukan segala upaya untuk memberikan kepuasan kepada saya. |  |  |  |  |  |
| 9. | Merek kedai es krim yang saya kunjungi akan memberikan kompensasi jika terdapat masalah dari produknya. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | **Brand Loyalty** | | | | | |
| Item Pengukuran | STS | TS | N | S | SS |
| 1. | Saya akan membeli produk dari merek kedai es krim ini dalam waktu dekat. |  |  |  |  |  |
| 2. | Saya akan membeli produk lain dari merek kedai es krim yang saya kunjungi. |  |  |  |  |  |
| 3. | Merek kedai es krim yang saya kunjungi merupakan pilihan pertama saya. |  |  |  |  |  |
| 4. | Saya akan membeli di kedai es krim ini saat membutuhkan es krim di kemudian hari. |  |  |  |  |  |
| 5. | Saya akan menjadi pelanggan setia merek kedai es krim yang saya kunjungi. |  |  |  |  |  |
| 6. | Saya bersedia membayar lebih mahal untuk mendapatkan produk dari merek kedai es krim yang saya kunjungi. |  |  |  |  |  |
| 7. | Saya hanya akan mempertimbangkan untuk membeli produk dari merek kedai es krim ini jika harganya lebih murah. |  |  |  |  |  |
| 8. | Iklan merek pesaing tidak menyurutkan minat saya untuk membeli produk dari merek kedai es krim yang saya kunjungi. |  |  |  |  |  |
| 9. | Saya mengatakan hal-hal positif mengenai merek kedai es krim yang saya kunjungi ke orang lain. |  |  |  |  |  |
| 10. | Saya merekomendasikan merek kedai es krim yang saya kunjungi kepada seseorang yang membutuhkan saran. |  |  |  |  |  |
| 11. | Saya merekomendasikan merek kedai es krim yang saya kunjungi ke orang lain. |  |  |  |  |  |
| 12. | Saya mempertimbangkan merek kedai es krim yang saya kunjungi sebagai pilihan pertama di beberapa tahun ke depan. |  |  |  |  |  |
| 13. | Merek kedai es krim yang saya kunjungi menyediakan produk yang saya cari. |  |  |  |  |  |
| 14. | Saya mendapatkan manfaat terbaik dari uang yang saya keluarkan untuk membeli produk di kedai es krim yang saya kunjungi. |  |  |  |  |  |