

Lampiran Kuesioner

DAFTAR PERTANYAAN (KUESIONER)

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL SEMERU JAKARTA BARAT”.

Data Pribadi :

1. Jenis Kelamin :

- Laki-laki Perempuan

2. Usia :

- < 20 tahun 21- 25 tahun 26-30 tahun > 30 tahun

3. Pekerjaan saat ini :

- Mahasiswa Pegawai Swasta Wiraswasta Lain-lain

4. Berapa kali anda sudah melakukan transaksi Perbaikan kendaraan Mobil di Bengkel SEMERU pada bulan Januari Tahun 2017 sampai dengan Februari Tahun 2017 :

- 2 kali 3 kali 4 kali > 4 kali

Mohon untuk menjawab pertanyaan dibawah ini dengan benar sesuai dengan pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan anda sebagai pelanggan Pada Bengkel SEMERU Jakarta Barat dengan memberi tanda (X) pada pilihan sesuai pendapat anda.

Keterangan :

STS	Sangat Tidak Setuju
TS	Tidak Setuju
CS	Cukup Setuju
S	Setuju
SS	Sangat Setuju

STP	Sangat Tidak Puas
TP	Tidak Puas
CP	Cukup Puas
P	Puas
SP	Sangat Puas

No.	PERTANYAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	CS	S	SS
KUALITAS PELAYANAN						
1	Kebersihan dan kenyamanan ruangan	1	2	3	4	5
2	Penampilan karyawan rapi	1	2	3	4	5
3	Desain/penataan ruangan yang memadai	1	2	3	4	5
4	Ketepatan waktu sesuai yang dijanjikan	1	2	3	4	5
5	Ketelitian dalam menangani masalah	1	2	3	4	5
6	Kemampuan memberikan jawaban secara jelas	1	2	3	4	5
7	Reaksi dalam melayani keluhan pelanggan bengkel semeru	1	2	3	4	5
8	Kesopanan dan keramahan karyawan kepada pelanggan bengkel semeru	1	2	3	4	5
9	Kesediaan memberikan informasi kepada pelanggan bengkel semeru	1	2	3	4	5
10	Profesionalisme dalam menetapkan masalah perbaikan pada bengkel semeru	1	2	3	4	5
11	Ketrampilan dan pengetahuan karyawan bengkel semeru	1	2	3	4	5
12	Penyediaan <i>spare part</i> asli yang berkualitas	1	2	3	4	5
13	Kesediaan menerima keluhan dan memberi solusi kepada pelanggan bengkel semeru	1	2	3	4	5
14	Kesungguhan dalam melayani pelanggan bengkel semeru	1	2	3	4	5
15	Kemampuan interaktif dengan pelanggan bengkel semeru	1	2	3	4	5

Keterangan :

STS	Sangat Tidak Setuju
TS	Tidak Setuju
CS	Cukup Setuju
S	Setuju
SS	Sangat Setuju

No.	PERTANYAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	CS	S	SS
Harga						
1	Keterjangkauan harga suku cadang bagi para pelanggan bengkel semeru	1	2	3	4	5
2	Memberikan Potongan / diskon harga bagi pelanggan bengkel semeru	1	2	3	4	5
3	Tata cara Pembayaran yang baik bagi pelanggan setia bengkel semeru	1	2	3	4	5

Keterangan :

STS	Sangat Tidak Setuju
TS	Tidak Setuju
CS	Cukup Setuju
S	Setuju
SS	Sangat Setuju

No.	PERTANYAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
		STP	TP	CP	P	SP
KEPUASAN PELANGGAN						
1	Minat penggunaan jasa bengkel semeru membuat anda merasa senang	1	2	3	4	5
2	Kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan pada bengkel semeru selalu positif	1	2	3	4	5
3	Tingginya intensitas pengguna jasa bengkel semeru terlihat baik	1	2	3	4	5

Keterangan :

STP	Sangat Tidak Puas
TP	Tidak Puas
CP	Cukup Puas
P	Puas
SP	Sangat Puas