

Lampiran 1**KUESIONER PENELITIAN****PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN Honda
Blade**

**(Studi Kasus Pada Konsumen Di PT. Kartika Berkat Abadi
Jakarta Pusat)**

Kepada Yth,

Saudara/I Responden

Di – Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RULY SANDRA

NIM : 2013 – 11 – 149

Adalah mahasiswa S-1 jurusan Manajemen Universitas Esa Unggul Jakarta Barat.

Dengan ini saya memohon kepada Saudara/I untuk dapat berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini. Saya menyadari permohonan ini sedikit banyaknya akan mengganggu aktivitas atau ketenangan Saudara/I. Penelitian ini digunakan hanya untuk kepentingan penyelesaian skripsi saya.

Atas kesediaan Saudara/I dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih .

Hormat saya,

RULY SANDRA

PETUNJUK PENGISIAN

1. Jawablah setiap pernyataan sesuai dengan pendapat anda.
2. Pilihlah jawaban dengan memberi tanda silang (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut anda.
3. Adapun makna dari tanda tersebut adalah sebagai berikut :
 - STS : Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Sesuai (1)
 - TS : Tidak Setuju / Tidak Sesuai (2)
 - S : Setuju / Sesuai (3)
 - SS : Sangat Setuju / Sangat Sesuai (4)

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nomor Responden : (diisi oleh peneliti)

1. Jenis Kelamin : () Laki-laki
() Perempuan
2. Usia : () 17 – 20 Tahun
() 21 – 30 Tahun
() 31 - 40 Tahun
() > 40
3. Pendidikan Terakhir : () SD
() SMP
() SMA
() S1
() dan lain-lain
4. Pekerjaan/Profesi : () Pelajar/Mahasiswa
() PNS (Pegawai Negeri Sipil)
() Pegawai Swasta
() Wiraswasta
() Lain – lain
5. Pendapatan : () 2.000.000 – 3.500.000
() 3.600.000 - 4.000.000
() 4.100.000 - 5.000.000
() > 6.000.000

NO.	Pertanyaan	1	2	3	4
	KUALITAS PRODUK	STS	TS	S	SS
1.	Saya membeli sepeda motor Honda Blade karena kualitas mesin yang terjamin.				
2.	Daya tahan mesin sepeda motor Honda Blade tangguh.				
3.	Saya membeli sepeda motor Honda Blade karena Keiritan bahan bakar dibandingkan merek lain.				
4.	Saya membeli karena Penampilan produk sepeda motor Honda Blade yang menarik.				
5.	Sepeda motor Honda Blade memiliki mesin tidak mudah rusak.				
6.	Spare Part mudah ditemui di hampir semua bengkel sepeda motor selain di showroom sepeda motor Honda Blade				
7.	Kesesuaian antara kualitas yang ditawarkan sesuai dengan kemampuan produk yang ada pada sepeda motor Honda Blade .				
8.	Membeli karena Kualitas yang ditawarkan dengan harga sesuai dengan produk pada sepeda motor Honda Blade.				
9.	Melakukan keputusan pada pembelian sepeda motor Honda Blade karena Perawatan mesin yang mudah dan murah.				
10.	Menetapkan pilihan pada sepeda motor Honda Blade karena showroom masih mudah dijumpai.				
11.	Dapat memilih produk sepeda motor Honda Blade karena lebih banyak pilihan warna.				
12.	Dapat berkendara dengan nyaman karena bangkunya yang empuk yang dimiliki sepeda motor Honda Blade.				
13.	Sepeda motor Honda Blade memiliki tampilan produk lebih simpel.				
	KUALITAS PELAYANAN	STS	TS	S	SS
14.	Kemampuan memberikan pelayanan kepada pembeli sepeda motor Honda Blade dengan segera, akurat, memuaskan				
15.	Keinginan membantu para konsumen sepeda motor Honda Blade sesuai apa yang diperlukan.				
16.	Memberikan pelayanan dengan tanggap pada pembeli sepeda motor Honda Blade.				

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
	KUALITAS PELAYANAN	STS	S	TS	SS
17.	Kemampuan memberikan jaminan layanan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan pada pembeli sepeda motor Honda Blade.				
18.	Sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan sepeda motor Honda Blade.				
19.	Kemudahan melakukan hubungan kepada pembeli sepeda motor Honda Blade.				
20.	Menurut saya para karyawan sepeda motor Honda Blade memiliki Komunikasi yang baik kepada pembeli.				
21.	Memiliki Fasilitas fisik berupa web, perlengkapan dan karyawan mengenai produk sepeda motor Honda Blade.				
22.	Para pembeli memiliki sarana komunikasi yang baik dalam produk sepeda motor Honda Blade				
	HARGA	STS	S	TS	SS
23.	Sepeda motor Honda Blade memiliki harga terjangkau.				
24.	Sepeda motor Honda Blade memiliki harga sesuai dengan kemampuan daya beli.				
25.	Harga sesuai dengan hasil yang diinginkan pembeli sepeda motor Honda Blade.				
26.	Harga lebih murah dari produk motor lain selain sepeda motor Honda Blade.				
27.	Memiliki harga yang dapat bersaing. dengan produk motor lain selain sepeda motor Honda Blade.				
	KEPUASAN KONSUMEN	STS	S	TS	SS
28.	Kepuasan keseluruhan pelanggan setelah mengkonsumsi produk sepeda motor Honda Blade.				
29.	Harapan yang ingin diperoleh pelanggan setelah mengkonsumsi produk Sepeda motor Honda Blade.				
30.	Tingkat kepuasan yang dialami oleh pelanggan selama mengkonsumsi produk sepeda motor Honda Blade.				