

LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

No. Responden:

Responden Yth.

Saya adalah mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul dengan program studi Public Reations yang sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dengan judul **(Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Auto2000 Juanda Jakarta Pusat)**.

Saya meminta kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini dengan baik dan apa adanya. Atas kesediaannya dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Mohon beri tanda (√) pada pilihan jawaban yang tersedia

- Data Responden

1. Nama Responden :

2. Jenis Kelamin :

() Laki-laki

() Perempuan

3. Intensitas Berkunjung Ke

Bengkel Auto2000 Juanda Jakarta Pusat :

() 1x sebulan

() 2x sebulan

() 3x sebulan

() saat kendaraan membutuhkan perawatan

Petunjuk Pengisian

Beri tanda (√) pada koom yang telah disediakan dan sesuai dengan penilaian anda.

Keterangan jawaban:

Sangat Setuju (SS) = 4

Setuju (S) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	Kualitas Pelayanan				
1.	Saya merasa bengkel Auto2000 Juanda Jakarta Pusat memiliki lokasi yang strategis dan terjangkau.				
2.	Saya merasa bengkel Auto2000 Juanda Jakarta Pusat memiliki ketersediaan parkir yang sangat memadai.				
3.	Saya merasa Ruang tunggu yang dimiliki bengkel Auto2000 Juanda Jakarta pusat terasa nyaman.				
4.	Saya merasa area lahan parkir bengkel Auto2000 Juanda Jakarta Pusat tersedia.				
5.	Saya merasa Pegawai Auto2000 Juanda Jakarta Pusat sigap dalam memberikan informasi kepada pelanggan.				
6.	Saya merasa pelayanan informasi mengenai pengaduan terbilang handal.				
7.	Saya merasa Pegawai Auto2000 memberikan pelayanan dengan informasi yang baik.				
8.	Saya merasa Pegawai Auto2000 memberikan informasi secara akurat dan terpercaya.				
9.	Saya merasa Pegawai Auto2000 Juanda Jakarta Pusat memberikan pelayanan dengan tanggap dan jelas.				
10.	Saya merasa Pegawai Auto2000 Juanda Jakarta Pusat cepat merespon keluhan pelanggan.				
11.	Saya merasa pegawai Auto2000 Juanda Jakarta Pusat memberikan Informasi yang jelas dan mudah dimengerti.				

12.	merasa Pegawai Auto2000 Juanda Jakarta Pusat memiliki kemauan untuk membantu pelanggan.				
13.	Saya merasa Informasi yang diberikan pegawai Auto2000 Juanda Jakarta Pusat kepada pelanggan terbilang terpercaya.				
14.	Saya merasa Pegawai Auto2000 Juanda Jakarta Pusat Mampu Menjawab setiap pertanyaan pelanggan secara tepat.				
15.	Saya merasa pegawai Auto2000 Juanda Jakarta Pusat memiliki kesabaran saat memberikan informasi kepada pelanggan.				
16.	Saya merasa pegawai Auto2000 Juanda Jakarta Pusat terlihat sopan saat memberikan informasi kepada pelanggan.				
17.	Saya merasa Pegawai Auto2000 Juanda Jakarta Pusat memahami kebutuhan informasi spesifik pelanggan.				
18.	Saya merasa Pegawai Auto2000 Juanda Jakarta Pusat Memahami keinginan informasi pelanggan.				
19.	Saat memberikan informasi pegawai Auto2000 Juanda Jakarta Pusat tidak membedakan status sosial pelanggan.				
No.	Kepuasan Pelanggan	SS	S	TS	STS
1.	Bengkel Auto2000 Juanda Jakarta Pusat terbilang bersih dan memiliki ruangan dengan fasilitas yang lengkap.				
2.	Mudah memperoleh informasi yang jelas.				
3.	Bengkel Auto2000 Juanda Jakarta Pusat memiliki pelanggan yang baik.				
4.	Pegawai Auto2000 Juanda Jakarta Pusat selalu bersikap ramah dalam melayani.				
5.	Pegawai Auto2000 Juanda Jakarta Pusat cepat tanggap dalam menanggapi keluhan pelanggan.				
6.	Pegawai Auto2000 Juanda Jakarta Pusat terbilang ramah dalam melayani.				
7.	Bengkel Auto2000 Juanda Jakarta Pusat memiliki fasilitas yang lengkap untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.				

8.	Pegawai Auto2000 Juanda Jakarta Pusat terbilang cepat dalam memberikan respon kepada pelanggan.				
----	---	--	--	--	--

TERIMA KASIH

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul