

LEMBAR KUESIONER

Kepada Yth.
Bapak/IbuSdr/i
Pelanggan Srijaya Mobil
Jakarta

Saya mohon kesediaan anda untuk menjawab pertanyaan maupun pernyataan pada lembar kuesioner mengenai **“ANALISIS PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL SRIJAYA MOBIL JAKARTA”**. Atas waktu dan kesediaan anda dalam mengisi kuesioner, saya mengucapkan banyak terima kasih.

I. RESPONDEN

No. Responden : _____
Umur : 17-20 21-30 31-40 41-50 > 50
Jenis Kelamin : Laki – laki Perempuan
Pendidikan : SMA Sarjana Pasca Sarjana
Pekerjaan : Karyawan Swasta Wiraswasta Pegawai Negri Sipil
 Pelajar/Mahasiswa Lain-lain

II. TANGGAPAN RESPONDEN

Para Responden yang saya hormati, mohon memberi jawaban dengan memberi tanda (✓) pada jawaban yang menurut anda paling sesuai

A. Harga (X1)

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Harga Yang Di tawarkan bengkel Srijaya Mobil terjangkau oleh daya beli pelanggan					
2	Harga yang di tawarkan bengkel Srijaya Mobil lebih rendah dari pada bengkel lain					
3	Harga yang di tawarkan bengkel Srijaya Mobil sesuai dengan manfaat yang di peroleh pelanggan					

B. Lokasi (X2)

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Arus lalu lintas menuju bengkel Srijaya Mobil lancar					
2	Kondisi lingkungan bengkel Srijaya Mobil aman					
3	Kondisi lingkungan Srijaya Mobil bersih dan nyaman					
4	Akses menuju lokasi bengkel Srijaya Mobil mudah					

C. Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Kondisi fasilitas Bengkel Srijaya Mobil baik					
2	Karyawan cepat dalam menyelesaikan perbaikan					
3	Karyawan Srijaya Mobil tanggap terhadap keluhan pelanggan					
4	Karyawan mampu mengetahui dan memperbaiki kerusakan dengan tepat					
5	Karyawan memberikan perhatian dengan baik terhadap pelanggan					

D. Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Hasil perbaikan atau servis bengkel Srijaya Mobil sesuai dengan yang di janjikan oleh bengkel dan sesuai harapan pelanggan.					
2	Bengkel Srijaya Mobil memberikan garansi kepada pelanggan setelah melakukan perbaikan.					
3	Pelanggan merasa bahwa bengkel Srijaya Mobil adalah bengkel yang bereputasi baik.					