

KUESIONER

Dengan hormat,

Saya mengucapkan terima kasih sebelumnya atas kesediaan Bapak/Ibu karena bersedia untuk menjadi responden dan melengkapi kuesioner ini. Kuesioner ini sebagai penelitian untuk mensurvei kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap jasa penyewaan kendaraan di Agung Rent Jakarta. Kuesioner ini juga sebagai syarat lulus tugas akhir strata 1 (S1) Public Relations. Form kuesioner yang telah diisi dapat dikirim melalui email ratih.yuningsih@agungrent.com atau fax ke 021-4201631

Petunjuk pengisian

1. Pengisian ini dilakukan dengan memberikan tanda checklist (√) pada salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat.
2. Setiap pertanyaan hanya memiliki satu alternative jawaban.
3. Setelah mengisi jawaban pada kuesioner ini, mohon diperiksa kembali agar tidak terjadi pengisian jawaban yang terlewat.

Identitas Responden

1. Nama :
2. Nama perusahaan :
3. Peran Anda dalam hubungan kerja sama dengan perusahaan rental mobil? :
Decision making / PIC (penanggung jawab) / User (pengguna)
4. Lama menggunakan jasa penyewaan kendaraan Agung Rent?
..... Bln / Thn
5. Jenis Kelamin : Pria / Wanita
6. Usia :

7. Pendidikan :

8. Tgl kuesioner :

**coret yang tidakperlu*

Nilai pada kuesioner ini adalah sebagai berikut:

- a. SP : Sangat Puas = 5
- b. P : Puas = 4
- c. N : Netral = 3
- d. TP : Tidak Puas = 2
- e. STP : Sangat Tidak Puas = 1

Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Penyewaan Kendaraan di Agung Rent

Jakarta

No	Pertanyaan	SP	P	N	TP	STP
1	Customer Service bersedia menjadwalkan saya pada waktu yang tepat					
2	Staff menyelesaikan tanggung jawabnya dalam batas waktu yang telah ditentukan dengan saya					
3	Staff menyelesaikan tanggung jawabnya dengan baik sesuai dengan yang saya minta					
4	Customer Service dapat memberikan solusi (max 1x dalam 24 jam) kepada saya					
5	Customer Service cepat dalam menangani keluhan (max 1x dalam 24 jam) kepada saya					
6	Customer Service menginformasikan kapan permintaan saya akan diberikan					
7	Staff mampu menumbuhkan kepercayaan saya					

	terhadap Agung Rent					
8	Saya merasa aman selama menggunakan kendaraan Agung Rent					
9	Staff perusahaan hangat dan ramah dalam melayani saya					
10	Staff menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap permasalahan saya					
11	Staff perusahaan memahami masalah yang saya sampaikan					
12	Staff perusahaan memberikan perhatian personal kepada saya					
13	Agung Rent memberikan keluwesan dan kesesuaian jam kerja dengan kesibukan saya					

Nilai pada kuesioner ini adalah sebagai berikut:

- a. SS : Sangat Setuju = 5
- b. S : Setuju = 4
- c. N : Netral = 3
- d. TS : Tidak Setuju = 2
- e. STS : Sangat Tidak Setuju = 1

Loyalitas Pelanggan Terhadap Jasa Penyewaan Kendaraan di Agung Rent

Jakarta

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	TST
1	Saya selalu menggunakan jasa Agung Rent dalam kebutuhan kendaraan saya					
2	Saya membicarakan hal-hal positif kualitas jasa Agung Rent kepada orang lain					
3	Saya merekomendasikan jasa Agung Rent kepada orang lain					
4	Saya mendorong teman atau relasi bisnis untuk berbisnis dengan Agung Rent					
5	Saya mempertimbangkan Agung Rent sebagai pilihan pertama dalam menggunakan jasa					
6	Saya melakukan bisnis lebih banyak di waktu mendatang dengan Agung Rent					

Terima kasih