

LAMPIRAN I**Universitas Esa Unggul****Program S-1 Fakultas Ekonomi Program Studi Ilmu Manajemen**

Kampus Emas UEU Kebon Jeruk Telp/fax. (021) 568 2510

KUESIONER PENELITIAN**Responden Yth.**

Saya Caecillia Aditya Wijaya, seorang mahasiswi tingkat akhir di Universitas Esa Unggul, Jakarta Barat. Fakultas Ekonomi Program Studi Ilmu Manajemen Pemasaran. Saya sedang melakukan penelitian mengenai “**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, WAKTU DAN HARGA TERHADAP *RELATIONSHIP QUALITY* : STUDI PADA PRODUK TAS PT GARMINDO CO** “ dalam rangka menyusun tugas akhir. Maka dari itu saya meminta kesediaan saudara/i untuk pengisian kuesioner ini. **Semua jawaban benar, tidak ada jawaban yang salah.**
Terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.

Atas kesediaan dan partisipasi saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Caecillia Aditya Wijaya

BAGIAN 1 : DATA RESPONDEN

Nama :
 Usia :
 Perusahaan tempat
 anda bekerja :
 Jabatan :

Pilihlah salah satu jawaban pada setiap pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban yang telah tersedia.

1. Jenis Kelamin

<input type="checkbox"/> Laki-laki	<input type="checkbox"/> Perempuan
------------------------------------	------------------------------------
2. Sudah berapa lama anda bekerja di perusahaan ini ?

<input type="checkbox"/> 1-2 tahun	<input type="checkbox"/> 5-6 tahun
<input type="checkbox"/> 3-4 tahun	<input type="checkbox"/> > 6 tahun
3. Dari mana anda mengetahui produk PT Garmino Co ?

<input type="checkbox"/> Brosur	<input type="checkbox"/> Company Profile
<input type="checkbox"/> Lainnya.....(sebutkan)	
4. Sudah berapa lama perusahaan anda menggunakan produk dari PT Garmino Co ?

<input type="checkbox"/> < 1 tahun	<input type="checkbox"/> 3-4 tahun
<input type="checkbox"/> 1-2 tahun	<input type="checkbox"/> > 5 tahun
5. Siapa yang memutuskan pembelian barang *gimmick* promosi di perusahaan anda?
 (Jawaban boleh lebih dari dua)

<input type="checkbox"/> Manager Purchasing	<input type="checkbox"/> Marketing
<input type="checkbox"/> Lainnya.....(sebutkan)	<input type="checkbox"/> Direktur

BAGIAN II : CARA PENGISIAN

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan cara memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju ST = Setuju
 TS = Tidak Setuju SS = Sangat Setuju
 AST = Antara Setuju dan Tidak Setuju

No.	Indikator	STS	TS	AST	ST	SS
		1	2	3	4	5
1	PT Garmino Co memproduksi tas yang bervariasi					
2	PT Garmino Co memproduksi tas sesuai dengan model yang dipesan					
3	PT Garmino Co menggunakan bahan yang sesuai dengan spesifikasi yang dipesan					
4	Hasil jahitan pada produk tas PT Garmino Co tidak pernah bermasalah					
5	Hasil sablon pada produk tas PT Garmino Co tidak pernah bermasalah					
6	PT Garmino Co memiliki gudang penyimpanan yang luas					
7	PT Garmino Co memiliki tempat parkir yang memadai					
8	PT Garmino Co memiliki peralatan mesin jahit dengan kondisi baik					
9	PT Garmino Co memiliki ketersediaan peralatan promosi yang lengkap					
10	PT Garmino Co memiliki ruangan kantor yang nyaman					
11	Karyawan PT Garmino Co menggunakan seragam					

No.	Indikator	STS	TS	AST	ST	SS
		1	2	3	4	5
12	Pemilik PT Garmino Co turut serta melayani pelanggan dengan baik					
13	Pemilik PT Garmino Co turut serta mengawasi jalannya proses produksi					
14	Pemilik PT Garmino Co turut serta dalam pengiriman barang					
15	Produk tas yang diproduksi dikerjakan oleh tukang jahit dari PT Garmino Co					
16	Pemilik PT Garmino Co memiliki pengetahuan yang baik perihal spesifikasi produk yang diinginkan pelanggan					
17	Karyawan PT Garmino Co memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pelanggan					
18	Pelayanan yang diberikan oleh PT Garmino Co sesuai dengan permintaan konsumen					
19	Hasil produk PT Garmino Co sesuai dengan yang dipesan konsumen					
20	PT Garmino Co memberikan pelayanan yang merata terhadap masing-masing pelanggan					
21	PT Garmino Co memberikan pelayanan yang cepat terhadap konsumen					
22	PT Garmino Co memberikan informasi yang sesuai dengan permintaan konsumen					
23	PT Garmino Co memberikan <i>feedback</i> yang cepat terhadap konsumen					
24	Karyawan PT Garmino Co memberikan pelayanan dengan teliti					
25	PT Garmino Co mampu memahami kebutuhan pelanggan secara individu					
26	PT Garmino Co mampu memahami kebutuhan khusus pelanggan					

No.	Indikator	STS	TS	AST	ST	SS
		1	2	3	4	5
27	Karyawan PT Garmino Co memberikan sikap ramah dalam melayani konsumen					
28	PT Garmino Co memberikan kompensasi yang baik apabila terjadi kesalahan					
29	PT Garmino Co memberikan penawaran harga yang bervariasi untuk setiap produk tas yang diproduksi					
30	Harga yang ditawarkan PT Garmino Co bersaing					
31	Harga yang ditawarkan PT Garmino Co lebih murah daripada garmen lain					
32	Harga yang ditawarkan PT Garmino Co sesuai dengan kualitas yang diberikan					
33	Harga yang diberikan PT Garmino Co sesuai dengan manfaat yang diterima oleh konsumen					
34	Harga produk PT Garmino Co sudah termasuk biaya pengiriman sampai ke tempat konsumen					
35	Waktu Produksi PT Garmino Co tepat waktu					
36	Pengiriman barang PT Garmino Co sesuai dengan waktu yang disepakati					
37	Ketepatan waktu pengiriman pesanan dari PT Garmino Co sesuai dengan harapan konsumen					
38	Kecakapan karyawan yang baik dalam melayani konsumen					
39	Pemilik PT Garmino Co ikut serta dalam proses produksi					
40	PT Garmino Co memiliki keakraban dengan konsumen					
41	PT Garmino menjalin hubungan persahabatan dengan konsumen					
42	Pemilik PT Garmino Co berpartisipasi langsung melayani konsumen					
43	PT Garmino Co dipercaya sebagai perusahaan garmen tas yang memiliki reputasi yang baik .					

No.	Indikator	STS	TS	AST	ST	SS
		1	2	3	4	5
44	Kualitas produk yang diberikan PT Garmino Co membuat saya yakin untuk menjadi pelanggannya .					
45	Saya percaya bahwa PT Garmino Co akan memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggannya.					
46	PT Garmino Co selalu siap sedia dalam melayani permintaan saya sebagai pelanggannya.					
47	Kinerja yang diberikan PT Garmino Co lebih baik daripada supplier garmen tas lainnya.					
48	Ketepatan waktu pengiriman oleh PT Garmino Co membuat saya puas sebagai pelanggannya.					
49	PT Garmino Co berusaha memenuhi setiap permintaan pelanggannya.					
50	PT Garmino Co memberikan pelayanan dengan tanggap					
51	PT Garmino Co memberikan pelayanan dengan cepat					
52	Saya puas dengan harga yang diberikan PT Garmino Co sebanding dengan hasil yang saya terima					

TERIMA KASIH